



Organización
Internacional
del Trabajo



NACIONES
UNIDAS
MÉXICO



JOINT
SDG
FUND
FONDO CONJUNTO
PARA LOS ODS

► Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México

► **Mecanismos de intermediación
laboral en el trabajo del hogar
remunerado en la Ciudad de México**

Marta Cebollada Gay

Copyright © Organización Internacional del Trabajo, 2021

Primera edición 2021

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derechos de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de las publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y Licencias) Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org las cuales serán bien recibidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les haya expedido con ese fin. En www.ifrro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México

Oficina de País de la OIT para México y Cuba, México, 2021.

ISBN: 9789220363652 (impreso)
9789220363669 (Web PDF)

Este documento ha sido elaborado por Marta Cebollada Gay, consultora externo de la Oficina de País de la OIT para México y Cuba, y coordinado por Ricardo Irra Fernández, Especialista técnico en Protección Social en la Oficina de OIT en El Cairo y Paula Álvarez Reparaz, Coordinadora del proyecto interagencial Cerrando brechas: protección social para las mujeres en México en la oficina de la OIT para México y Cuba.

La elaboración y publicación de este estudio ha sido posible gracias al financiamiento del Fondo Conjunto de las Naciones Unidas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo 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.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores y su publicación no significa que la OIT las sancione.

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

Las publicaciones y los productos digitales de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías y redes de distribución digital o solicitándolos a: ilo@turpin-distribution.com

Más información en: ilo.org/publns o escribanos a: mexico@ilo.org
Visite nuestro sitio web: ilo.org/mexico

Coordinación y Diseño editorial: Yair Cañedo Camacho
Revisión y corrección de estilo: Georgina Cervantes

Impreso en México

► Agradecimientos

Este estudio no se podría haber realizado sin la colaboración de las plataformas digitales de trabajo del hogar contactadas: Homely y Aliada –y una tercera que prefiere permanecer en anonimato–. Esta investigación contó con el valioso apoyo de Andrea Santiago, Directora Ejecutiva de NOSOTRXS y de María José Acosta Gómez, asistente de investigación y alumna del ITAM. Más de 500 personas empleadoras contestaron de forma anónima la encuesta realizada para este estudio. A todas las personas involucradas, nuestro más sincero agradecimiento.

La coordinación y colaboración de Ricardo Irra y de Paula Álvarez de OIT ha sido de vital importancia para la elaboración de este estudio.

Índice

Introducción	5
I. El trabajo del hogar remunerado en México	6
II. La intermediación laboral	7
Servicios de intermediación laboral: funciones principales	8
Tipos de intermediadores laborales	9
III. Las plataformas digitales de la intermediación laboral	10
Actores de políticas públicas para el establecimiento de condiciones de trabajo decentes en plataformas digitales	13
IV. La intermediación laboral en el caso del trabajo del hogar remunerado en México	14
Intermediarios públicos	14
Sindicatos	15
Empresas, actores privados formales: plataformas digitales y empresas de contratación	16
Las plataformas digitales	16
Empresas de contratación del trabajo doméstico	18
Redes de intermediación laboral privadas e informales	19
Mecanismos de intermediación laboral en México para el trabajo del hogar remunerado, según las labores de intermediación laboral identificadas	23
Reflexiones finales	23
Bibliografía	26

► Introducción

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), tiene entre sus objetivos la promoción de condiciones para garantizar el trabajo decente que promueva el bienestar de los y las trabajadoras. Para esta finalidad, son necesarias leyes y políticas públicas que protejan su integridad y desarrollo profesional. Tal es el interés de las Naciones Unidas al respecto, que el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 (ODS 8) de la Agenda 2030, está dedicado a «promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos»¹.

Generalmente es en los inicios de la búsqueda de empleo donde se definen las condiciones de trabajo, por ello la OIT considera de gran importancia el estudio de los mecanismos de intermediación laboral para la consecución de condiciones de trabajo decente, un término, que busca expresar en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno.

Según la OIT, el trabajo decente «significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres»².

Por otra parte, desde hace más de una década, la OIT ha tenido entre sus prioridades que los países legislen y garanticen condiciones dignas de trabajo y derechos laborales para las personas trabajadoras del hogar remuneradas (THR).

En ese sentido, este trabajo tiene como objetivos: analizar los mecanismos y organismos de intermediación laboral, que el sector profesional del trabajo del hogar remunerado utiliza en México; examinar las características y retos de las diferentes herramientas de intermediación e identificar acciones y programas que puedan promover condiciones de trabajo decente para las personas THR.

Bajo esas premisas, este estudio se divide en cinco partes. La primera retrata de manera general el sector del trabajo del hogar remunerado en México, la segunda introduce el concepto de intermediación laboral y define las actividades que se incluyen en dicha definición. El tercer apartado se dedica al estudio teórico de las plataformas digitales, cuyo impacto se ha visto agudizado por la pandemia de la COVID-19. La cuarta parte analiza los distintos tipos de mecanismos de intermediación laboral para contratar servicios domésticos que operan en la Ciudad de México. Finalmente, el quinto apartado expone una serie de reflexiones en torno a los mecanismos de intermediación laboral, e identifica las áreas de oportunidad que estos podrían constituir en México, particularmente en la capital, para el fortalecimiento y la promoción de condiciones de trabajo decente para las personas trabajadoras del hogar remuneradas.

¹ <http://www.oit.org/global/topics/sdg-2030/lang--es/index.htm>.

² <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>.

► I. El trabajo del hogar remunerado en México

Según el artículo 331 de la Ley Federal del Trabajo (LFT), la persona trabajadora del hogar es aquella que de manera remunerada realiza actividades de cuidados, aseo, asistencia o cualquier otra actividad inherente al hogar en el marco de una relación laboral, que no conlleva para la persona empleadora beneficio económico directo³.

Según las horas diarias o jornadas semanales, la Ley establece las siguientes modalidades:

1. Personas que trabajan para una persona empleadora y residen en el domicilio donde realiza sus actividades. Esta modalidad se suele denominar «trabajadores de planta».
2. Personas que trabajan para una persona empleadora y que no residen en el domicilio donde realizan sus actividades. Esta modalidad se denomina «de entrada por salida con un único empleador».
3. Personas que trabajan para diferentes personas empleadoras y que no residen en el domicilio de ninguna de ellas. Esta modalidad se denomina «de entrada por salida con varios empleadores».

Tal como reconoce la OIT⁴, sus labores pueden incluir tareas como limpiar la casa, cocinar, lavar y planchar la ropa, cuidar de menores de edad, adultos mayores o de miembros enfermos de la familia. Trabajan como jardineros, vigilantes o choferes de la familia e incluso, se ocupan de las mascotas del hogar.

En el mundo existen, según datos de la OIT, al menos 67 millones de personas trabajadoras del hogar remuneradas (THR), sin incluir a niñas y niños trabajadores. Esta cifra aumenta constantemente y, entre sus características está la de ser una labor principalmente femenina. Aunque un número considerable de hombres trabaja en el sector —con más frecuencia como jardineros, choferes o mayordomos— siguen predominando las mujeres, quienes representan el 80 por ciento de todas las personas trabajadoras del hogar⁵.

Las condiciones de trabajo de este sector en todo el mundo suelen estar caracterizadas por bajos salarios, jornadas largas, informalidad laboral, falta de acceso a sistemas públicos de salud y carencia de prestaciones laborales, como son las vacaciones pagadas, aguinaldo o pago de horas extra. A veces estas personas están expuestas al abuso, no solo laboral sino físico, mental y sexual; además de restricción de movimiento y numerosas expresiones y acciones de discriminación. Por ello, gozar de las condiciones de un trabajo decente es fundamental para este colectivo laboral.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación de Empleo del primer trimestre de 2020 (ENOE I/2020), del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en México existen 2 millones 288 mil 680 personas THR⁶, de las que el 95 por ciento son mujeres. Aproximadamente, 1 millón 655 mil hogares contratan este tipo de servicios y poco más del 94 por ciento lo hace bajo la modalidad «de entrada por salida». El 32 por ciento percibe menos de un salario mínimo y el 41 por ciento solo de uno a dos salarios mínimos. El 43 por ciento cuenta solo con educación primaria y el 50.7 por ciento vive en pobreza moderada o extrema y solo el 10.6 por ciento de los hogares de esas trabajadoras está fuera de la línea de pobreza y vulnerabilidad (Bensusán 2019).

Respecto a las condiciones laborales, el 99 por ciento no cuenta con un contrato escrito y la Prueba piloto de afiliación de personas trabajadoras al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en el tiempo que lleva de aplicación voluntaria, tiene registrado aproximadamente al 1.5 por ciento del

³ En una relación laboral generalmente la parte empleadora obtiene una ganancia económica por la labor de la parte trabajadora. En el trabajo del hogar, desde siempre el empleador no obtiene un beneficio económico directo, no tiene una ganancia económica como tal. Obtiene el servicio por el que paga —limpieza, cocina, cuidado, entre otros— y se beneficia al obtener el tiempo necesario para realizar sus propias labores remuneradas.

⁴ <https://www.ilo.org/global/topics/domestic-workers/who/lang-es/index.htm>.

⁵ <https://www.ilo.org/global/topics/care-economy/domestic-workers/lang-es/index.htm>.

⁶ Se utiliza este dato cuando es del inicio de la pandemia en nuestro país, para no contar con los efectos de la COVID-19 que se supone han afectado, según cifras de las Naciones Unidas, al 70 por ciento de las personas trabajadoras del hogar remuneradas (THR). Los datos de la OIT estiman que de cada 10 personas THR, 7 han sido afectadas de diversas formas: reducción de salario, interrupción de su trabajo y sueldo temporalmente suspendido o, pérdida definitiva de su trabajo y sueldo.

total de personas THR (hasta la publicación de este documento, en 2021). Si bien se trata de un porcentaje bajo, no debemos obviar que este programa ha significado un avance fundamental en el número de personas THR con afiliación al Seguro Social. Antes de este, se podían afiliarse al IMSS a través de lo que se conocía como modalidad 34⁷ y que hasta abril de 2019 —cuando se lanzó dicho programa— solo se consiguió afiliarse a 3 mil 848 personas. Desde ese punto, la Prueba piloto del IMSS ha supuesto un incremento importante de la afiliación de personas THR, pues los resultados de la fase I, al mes de octubre de 2020, reportan 27 mil 640 personas inscritas (IMSS 2020).

Según datos del INEGI, el 71 por ciento no cuenta con prestaciones laborales, el 26.5 por ciento recibe aguinaldo y solo el 8.5 por ciento cuenta con vacaciones con goce de sueldo (Bensusán 2019). Por lo general, las personas THR sufren malas condiciones laborales. Se trata de un verdadero problema público mundial que debe ser prioridad para muchos gobiernos nacionales. En 2019, México modificó su Ley Federal del Trabajo (LFT), para equiparar casi en su totalidad los derechos de las personas trabajadoras del hogar a los de personas asalariadas en general y ratificó el Convenio 189 de la OIT. Sin duda son pasos extremadamente importantes que requieren de políticas públicas de acompañamiento.

Existen aspectos poco estudiados hasta la fecha, como son los mecanismos de intermediación laboral, que utilizan personas trabajadoras y personas empleadoras para iniciar relaciones laborales y la identificación —según los diferentes tipos de intermediadores— de posibles acciones públicas para difundir condiciones de trabajo decente. A este tema proyectado sobre México y sobre todo en la Ciudad de México, se enfoca esta investigación.

► II. La intermediación laboral

La intermediación laboral se compone de organismos y procedimientos que facilitan la interacción entre personas trabajadoras y vacantes laborales, mejorando la rapidez y la calidad del ajuste de dichas vacantes a las personas buscadoras de empleo. Esos organismos se convierten en intermediarios entre oferta y demanda. Los intermediarios laborales planifican un emparejamiento entre solicitantes de empleo y vacantes laborales y con ello, se puede garantizar una mayor productividad, una reducción de costos en la búsqueda de empleo y en definitiva, un ajuste laboral más rápido, de mejor calidad y menor costo (Prieto 2009; Mazza 2003).

Los servicios de intermediación laboral cuentan con personal especializado que ayuda a los demandantes de empleo a encontrar vacantes acorde a su perfil, expectativas y calificaciones. Hay intermediarios laborales públicos y algunos privados sin ánimo de lucro y también los hay privados, que cobran cuotas al proveer el servicio (BID 2010).

Según Mazza (2003, 7) los principales beneficios de los servicios de intermediación laboral son:

- Reducir el desempleo y la rotación en el empleo a corto plazo.
- Aumentar la productividad.
- Mejorar la movilidad laboral.
- Mejorar el bienestar social.
- Aumentar la transparencia del mercado de trabajo y reducir la discriminación.

Los intermediarios han ido ampliando su radio de acción e implementado estrategias para mejorar en el estudio y conocimiento de la oferta laboral, en la asesoría de personas trabajadoras —preparándolas para satisfacer las demandas del mercado—, en la reducción de ineficiencias en el mercado en favor de mejoras para las personas trabajadoras y finalmente; dotándose de herramientas de recursos humanos (Fudge y Hobden 2018). Estas herramientas han favorecido la capacidad de los solicitantes, ya que muchas veces participan no solo de la información de vacantes existentes, sino en asesorías para elaborar su *curriculum vitae* o para mejorar su participación en entrevistas de trabajo.

⁷ Modalidad de afiliación dentro del régimen voluntario. Más información: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/informes/GlosarioCubo.pdf>.

A continuación se identifican (cuadro 1) algunas de las funciones principales de los servicios de intermediación laboral y los clientes a los que van destinados.

► Cuadro 1

Servicios de intermediación laboral: funciones principales

Categoría de servicio	Clientes destinatarios	Tipos de servicios
Colocación/ intermediación	• Empleadores • Demandantes de empleo	• Bases de datos de vacantes • Bases de datos de demandantes de empleo • Selección de candidatos • Pruebas de aptitudes • Asistencia en búsqueda de empleo/ persona trabajadora.
Capacitación	• Demandantes de empleo • Empleadores	• Detección de necesidad de capacitación • Preparación y realización de cursos, según necesidades de mercado o empresas
Servicios especializados	• Empleadores • Demandantes de empleo	• Evaluación de perfiles • Apoyo en búsqueda de empleo • Realización de currículums • Preparación de entrevistas • Asesoría vocacional y de reconocimiento de capacidades • Asesoría jurídica y sindical
Información sobre el mercado de trabajo	• Autoridades públicas • Empleadores/ empresas • Demandantes de empleo	Elaboración de estadísticas, estudios e informes sobre tendencias de mercado de trabajo.
Seguro de desempleo/ prestaciones sociales	• Demandantes de empleo	Administración del servicio de intermediación, junto con prestaciones de desempleo o sociales.

► Fuente: Elaboración propia con información del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), (Mazza 2003,10).

La OIT adoptó en 1948 el Convenio 088, sobre el servicio del empleo y en 1949, el Convenio 096, sobre las agencias retribuidas de colocación. En ambos textos se establece un servicio gratuito para desempleados en búsqueda de empleo y prohibían la participación del sector privado en la prestación de servicios de intermediación, creando así un monopolio público. Se establecieron algunas excepciones como las agencias privadas de empleo temporal o de artistas y personas de espectáculo (Prieto Bustos 2009, 46; Mazza 2003, 16).

Para finales del siglo XX, esta reglamentación no respondía a las exigencias de un mercado global y de mayor movilidad, por lo que se evidenciaron áreas de mejora en los servicios públicos de intermediación. En 1997 la OIT aprobó el Convenio 181 sobre las agencias de empleo privadas y la Recomendación 188. En esta última se establece el fin del monopolio público para los servicios de intermediación y se regula la participación privada, se mantienen los servicios básicos de orientación en la búsqueda de empleos gratuitos, pero con una tarifa competitiva para servicios de asistencia más avanzados, asesorías en la búsqueda, selección y entrenamiento de talento humano para el sector productivo de la economía (Prieto Bustos 2009, 46; Mazza 2003, 16).

En América Latina y el Caribe hay dos circunstancias que marcan los servicios de intermediación, una es la alta informalidad, la cual se ubica por encima del 50 por ciento y se concentra sobre todo en personas trabajadoras de bajos recursos y/o de menor cualificación, como mujeres, jóvenes y adultos mayores. La evidencia muestra que los servicios de intermediación laboral se desarrollan sobre todo en el sector formal, por lo que muchas veces dejan de lado el porcentaje mayoritario de personas trabajadoras en la informalidad (Mazza 2003), por lo tanto, son menos efectivos en países en los cuales existe una elevada proporción de gente trabajadora con niveles de capacitación bajos y altos niveles de informalidad (Prieto Bustos 2009, 55).

La segunda circunstancia es la falta de prestaciones de desempleo —mejor conocida como seguro de desempleo— en muchos países de la región, las cuales desde siempre operan de manera conjunta con los sistemas públicos de empleo. Cuando la persona trabajadora es despedida de un trabajo, solicita esta prestación y entra de inmediato en el sistema público de empleo donde se le pedirá participar con su *curriculum vitae* y postularse para posibles vacantes relacionadas con su perfil laboral. Si la persona trabajadora rechaza las vacantes ofrecidas por el servicio público de empleo, puede perder dicha prestación, incluyendo el pago del mismo. Este hecho garantiza la participación de trabajadoras y trabajadores en los sistemas de intermediación laboral públicos de manera más exhaustiva y efectiva.

Ahora, en el caso de México, donde no existe un seguro nacional de desempleo, supone un obstáculo ciertamente importante. En el caso de la Ciudad de México sí hay un seguro para el desempleo, limitado y no contributivo. El fortalecimiento de la vinculación a este seguro, con los servicios de intermediación, es una gran área de oportunidad que más adelante se abordará en esta investigación.

Existen diversos tipos de intermediarios laborales dependiendo de si su origen es público o privado, si tienen o no ánimo de lucro, si están organizados o funcionan sin ningún tipo de organización, si son formales —cuentan con algún tipo de registro oficial fiscal, laboral, como parte del ejecutivo, organismo autónomo, entre otros— o trabajan sin ningún tipo de registro y de manera completamente informal. A continuación se identifican los diferentes tipos de intermediación.

► Gráfico 1

Tipos de intermediadores laborales



► Fuente: Elaboración propia.

Dentro de los servicios de intermediación laboral en los últimos años, han adquirido una importancia sustantiva los esquemas privados a través de plataformas digitales, las cuales serán analizadas a detalles en el siguiente apartado.

► III. Las plataformas digitales de la intermediación laboral

Según el informe de la OIT de 2019, que estudia cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital, podemos distinguir dos tipos de plataformas (Berg *et al.* 2019, XV):

1. Plataformas en línea para labores tercerizadas mediante convocatorias abiertas a una audiencia dispersa.
2. Aplicaciones móviles con geolocalización, en las que el trabajo se asigna a individuos situados en zonas geográficas específicas. Se trata de labores ya existentes que, en el mundo tecnológico, utilizan la plataforma como una herramienta digital de intermediación laboral entre el cliente y la persona trabajadora.

Es esta segunda categoría, la que incluye a plataformas de intermediación laboral para labores de limpieza y cuidado en los hogares. Son plataformas de asignación de personas trabajadoras, que en la mayoría de los casos, suelen ser tratadas como personas trabajadoras independientes. El uso de este tipo de intermediación laboral se encuentra en crecimiento, tanto en el número de servicios que ofrecen, como en la cantidad de trabajadores y clientes finales que las utilizan.

Es importante destacar que los derechos laborales de los trabajadores de plataformas, al ser considerados como independientes, suelen estar privados de ciertas prestaciones sociales, derechos laborales y sobre todo de la protección de seguridad social (Berg *et al.* 2019, XV). Este hecho supone la desventaja de que la plataforma sea quien controle y decida qué tipo de información sobre servicios disponibles o valoraciones de servicios realizados les hace llegar a los propios trabajadores. Esta asimetría de información genera dependencia del trabajador respecto a las condiciones de la plataforma. Además, el trabajador cuenta con información limitada por parte de la plataforma y a menudo esto repercute en la defensa de sus derechos y condiciones laborales (Choudary 2018).

El trabajo del hogar remunerado es un sector laboral que tradicionalmente ha estado marcado por relaciones personales de recomendación y confianza. Cuando no existe o no se utiliza este tipo de recomendaciones personales, la plataforma digital se convierte en un mecanismo de inserción laboral importante, que a menudo ofrece un proceso riguroso de selección de personas trabajadoras y la calidad de sus servicios.

Para los empleadores, las plataformas ofrecen la ventaja de búsqueda, estudio y selección de perfiles, lo que genera confianza. Muchas plataformas permiten además consultar los perfiles de las personas trabajadoras y así poder elegir aquellas características que cubran sus necesidades. Quienes más suelen utilizar este tipo de servicios online son hogares de familias jóvenes con niños o parejas sin niños, profesionistas y hogares en los que reside una persona sola (Hunt y Machingura 2016). Estas plataformas también permiten a los clientes un acceso al servicio de manera esporádica y a las personas trabajadoras les ofrece la posibilidad de organizar su tiempo de trabajo, según su disponibilidad (OIT 2018).

Las plataformas digitales están alcanzando un rápido crecimiento en su uso. Ofrecen ventajas para las personas trabajadoras del hogar, quienes ven en estas plataformas una forma de poder trabajar de manera flexible, frente al control de sus servicios y horarios. Se trata muchas veces, de personas con cargas familiares que les impide tener trabajos de tiempo completo, otros ven en el trabajo del hogar a través de la plataforma, un segundo trabajo o un trabajo complementario a otro principal. La flexibilidad es retomada como una de las principales ventajas que brindan a los trabajadores (CEPAL 2020). Sin embargo esa flexibilidad tiene grandes inconvenientes en cuanto a la falta de seguridad laboral y prestaciones.

Estas plataformas suponen la identificación de nuevas formas, condiciones y características laborales que deben ser consideradas, si se quiere fomentar condiciones de trabajo decente:

1. **Identificar al empleador de los trabajadores de la plataforma.** Como suelen ser trabajos esporádicos para diferentes clientes, es difícil definir quién ejerce como empleador (Berg *et al.* 2019). La plataforma digital se reconoce como una aplicación tecnológica para el emparejamiento entre oferta y demanda, es decir, entre trabajadores del hogar y solicitantes del servicio. A menudo la plataforma no se reconoce como empleador, sin embargo el cliente tampoco establece una relación laboral con el trabajador, ya que normalmente es la plataforma la que recibe el pago por los servicios. Esto ocasiona que los trabajadores queden sin acceso a las prestaciones laborales que ofrece un contrato formal. Este tema abre una cuestión sobre las personas THR que laboran para varias plataformas al mismo tiempo.

Para las personas trabajadoras que usan plataformas digitales, sería muy importante ser reconocidas como personas empleadas remuneradas para tener acceso a las prestaciones del Seguro Social y demás prestaciones laborales como vacaciones pagadas, pago de aguinaldos, entre otras (Berg *et al.* 2019). Sería ideal que las plataformas contribuyan a la inclusión de personas trabajadoras en sistemas de seguridad social públicos, simplificando los trámites de inscripción y pago de impuestos. Esto se facilita sobre todo cuando las plataformas ejercen como empleadores.

Es habitual que estas plataformas contraten seguros de accidentes o de salud privados que cubren a personas trabajadoras durante el desempeño de su trabajo. Por eso sería importante contar con la participación de las autoridades públicas para brindar seguridad social y ayudas públicas para formalizar a las personas THR de plataformas. Se necesitaría contar con mecanismos por parte de los sistemas de seguridad social, que incluyan en sus regímenes obligatorios este tipo de espacios digitales, colaborando en la simplificación de procedimientos de inscripción y pago de trabajadores (ISSA 2019).

En Holanda la plataforma *Helping* se convirtió en un empleador de personas trabajadoras, y que en un principio se consideraba como intermediario. Esto logró que las personas trabajadoras, a través de la plataforma, pudieran acceder a salarios mínimos, pago de seguro por enfermedad, contribuciones a la Seguridad Social y apoyo para el pago de sus impuestos (De Stefano 2018).

2. **El salario de los trabajadores debe ser justo y suficiente.** En muchos países está asegurado un salario mínimo que cumple con estas características. El salario mínimo se establece por hora de trabajo y en el caso de las plataformas digitales de trabajo del hogar, donde se contrata el servicio por horas, lo normal es contar con este tipo de tabulador por hora trabajada, incluyendo tiempos de desplazamiento.
3. **Las plataformas deben contar con mecanismos de atención a peticiones, necesidades y quejas de los trabajadores.** Estas plataformas se caracterizan por tener mecanismos de valoración por parte de los clientes sobre el servicio recibido. Esto sirve para que la plataforma tenga retroalimentación del desempeño de quien realiza el trabajo; pero también es un mecanismo que se utiliza para premiar y penalizar a las personas trabajadoras según las valoraciones recibidas; incluso se les puede desconectar, si reciben evaluaciones negativas por parte de los usuarios (CEPAL 2020). Puede llegar a ser un mecanismo de valoración injusto sobre todo, si se trata de sistemas de valoración en un solo sentido —cliente sobre trabajador— y no de doble sentido —cliente sobre trabajador y trabajador sobre cliente—, lo cual permitiría que los trabajadores puedan aclarar posibles reclamos y valorar la actitud de los clientes. Este tipo de mecanismos no se pueden convertir en herramientas que anulen los derechos de la parte trabajadora, deben ser transparentes y permitir registrar las inconformidades de ambas partes y posibles objeciones de las personas trabajadoras.

Es importante establecer rangos de evaluación del trabajo basados en criterios objetivos, así como mecanismos de eliminación de historiales o comentarios, que se demuestre son falsos o carecen de sustento. La posibilidad de revisar comentarios e historiales debe estar a disposición de ambas partes usuarias (Berg *et al.* 2019; Hunt y Machingura 2016). Otra área de mejora sería regular que la parte trabajadora pueda rechazar servicios sin penalización y garantizar mecanismos de apelación, respecto a decisiones de la plataforma o evaluaciones negativas de clientes que puedan perjudicarlos (CEPAL 2020).

4. **Reconocimiento del principio de asociación y negociación colectiva.** El trabajo del hogar remunerado es una labor que conlleva un alto grado de aislamiento individual, al ser realizado al interior de un hogar, con poca visibilidad y sobre todo, con poca posibilidad de convivencia (Cebollada Gay 2017). Es un trabajo cuyas propias condiciones, dificultan la unión de personas trabajadoras para la defensa de sus derechos y por tanto, de su sindicalización. En el ámbito digital, esto significa un nuevo reto. La relación individualizada de cada trabajador con la plataforma no facilita la conexión con compañeros de profesión (Palermo, Radetich y Reygadas 2020). Sin embargo, las sesiones de capacitación son un medio para fomentar la unión entre personas trabajadoras o el apoyo en la creación de grupos —de Whatsapp o redes sociales—, que en ningún caso deben ser prohibidos ni impedidos.

Sería importante que las plataformas pudieran contar con algún sistema de reconocimiento de personas trabajadoras a través de su asociación o afiliación sindical. En este sentido, es relevante identificar el papel que las plataformas, la parte laboral y el gobierno pueden jugar a través del fomento de procedimientos de negociación colectiva, para defender condiciones de trabajo decentes.

En Dinamarca, el sindicato *3F*, firmó un contrato colectivo con *Hilfr.dk*, una plataforma de trabajo del hogar. El objetivo de este contrato fue reconocer a las personas trabajadoras con estatus de empleador, que pudieran tener acuerdos laborales por su cuenta. Las personas trabajadoras por cuenta propia, pueden apelar a su estatus de personas empleadas si tienen más de 100 horas de trabajo mensuales. Este hecho demuestra la posibilidad de que existan contratos colectivos y formas de protección social, misma que no es incompatible con el trabajo autónomo. La parte trabajadora puede elegir entre permanecer por cuenta propia, o puede pertenecer a la categoría de empleado. El estatus de persona empleada dota a la persona trabajadora de la seguridad de recibir un salario mínimo, acceso al seguro para el desempleo, vacaciones pagadas y protección social. Este acuerdo también da derecho a reglas claras en caso de cancelación del servicio, protección de datos y el derecho de defensa del trabajador ante comentarios o valoraciones negativas (De Stefano 2018).

5. **Accesibilidad tecnológica y transparencia de condiciones.** Muchas plataformas se desarrollan a través de softwares hechos bajo la mentalidad del empleador (Palermo, Radetich y Reygadas 2020). Por ejemplo, se trata de aplicaciones que necesitan cierto dominio tecnológico y eso puede ser una primera barrera para la persona trabajadora. Además, muchas plataformas proyectan dicha mentalidad, que estigmatiza el trabajo del hogar como femenino —se denota en el nombre de varias plataformas— (Hunt y Machingura 2016). Es esencial que las plataformas cuenten con un sistema comprensible; con un lenguaje claro, legible e inclusivo; que sean transparentes en todos los procedimientos dentro de la plataforma y en los códigos de conducta esperados por parte de personas trabajadoras, clientes y la propia plataforma; así como en los mecanismos de pago y el cálculo de comisiones. Otro aspecto fundamental, es la claridad que deben tener en las sanciones establecidas o reglas claras sobre la falta de pago de un servicio (Berg *et al.* 2019).
6. **Mecanismos de defensa del trabajador.** Es primordial que las plataformas ofrezcan mecanismos para solucionar los posibles conflictos laborales. En este punto, la colaboración con las autoridades públicas sería de gran utilidad, a través de acuerdos para acceder a las procuradurías laborales o fiscalías en el caso de denuncias de abusos laborales o sexuales. Deberán garantizar la confidencialidad y el debido proceso para los actores involucrados (Berg *et al.* 2019).
7. **Plataformas digitales y autoridades públicas.** Sin duda las plataformas digitales de intermediación laboral, presentan numerosas indefiniciones para la defensa de derechos de las personas THR, pero también son oportunidades excepcionales para dotar a las partes usuarias de una serie de derechos y obligaciones laborales. El uso de plataformas debe proyectar un escenario profesional de seguridad y de confianza entre los actores. Esto puede suponer un mecanismo de transferencia de informalidad a la formalidad laboral. Las plataformas digitales de trabajo del hogar remunerado, pueden actuar como un mero intermediario de

trabajo, pero también pueden ser consideradas como empleadores, dando acceso a prestaciones sociales y laborales. El papel que pueden jugar los gobiernos apoyando a este tipo de plataformas es fundamental (*Garben Work 2017*). Por ello, la regulación de las plataformas y su colaboración con organismos de gobierno se convierte en una pieza clave a la hora de defender condiciones de trabajo decente.

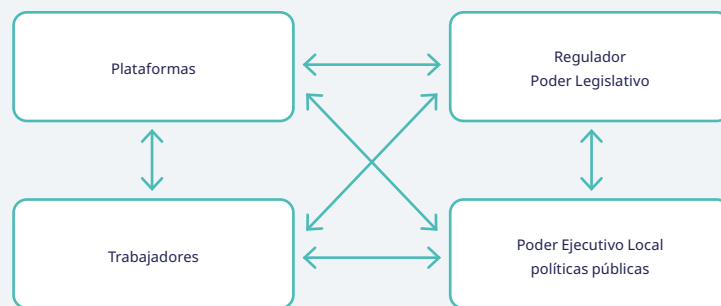
Las plataformas son instrumentos que se autodenominan de empoderamiento de personas trabajadoras, se presentan ante ellas como una forma de tener independencia económica al poder controlar su tiempo y los servicios prestados. Es importante considerar a estas plataformas como mecanismos de inclusión financiera, ya que las personas trabajadoras deben contar con una cuenta bancaria para recibir sus ingresos en un sector que se caracteriza por el pago en efectivo no bancarizado (Hunt y Machingura 2016). Por ello, se abre otra vía de oportunidad de colaboración, con entidades públicas para garantizar la inclusión financiera en condiciones ventajosas para las personas THR y evitar así, posibles comportamientos abusivos en cobro de comisiones.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), reconoce que si bien las plataformas digitales generan valor en el mercado, las legislaciones laborales deben innovar una solución para que el reciente concepto de relación empleador – empleado que representan estas plataformas, no perjudique la productividad ligada a la formalización en estas nuevas herramientas de intermediación laboral (BID 2015).

A la hora de establecer políticas públicas para fomentar el trabajo decente en plataformas, tres actores fundamentales se deben tener en cuenta: la plataforma en sí, las trabajadoras del hogar y el regulador. Sin embargo, a esta lista se añadiría un poder público ejecutivo, capaz de interactuar según las leyes, para proporcionar mejoras efectivas y bienestar laboral (Choudary 2018).

► Gráfico 2

Actores de políticas públicas para el establecimiento de condiciones de trabajo decentes en plataformas digitales



► Fuente: Elaboración propia con datos del informe de la OIT (2018), *The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being*.

▶ IV. La intermediación laboral en el caso del trabajo del hogar remunerado en México

El sector profesional del trabajo del hogar remunerado tiene diferentes tipos de intermediarios laborales, que se pueden dividir en organismos públicos y privados. En el caso de los primeros, en México se identifica al Servicio Nacional de Empleo (SNE), como parte de las políticas activas de empleo que se implementan en muchos países y buscan, sobre todo, luchar contra el fenómeno del desempleo. El sector privado se divide entre aquellos con ánimo de lucro que suele incluir agencias de colocación y en los últimos años, plataformas digitales, prestadoras de servicios de limpieza del hogar. En el caso del sector privado sin ánimo de lucro, se encuentran las redes familiares, sociales, vecinales y civiles; que juegan un papel importantísimo pero generalmente en condiciones de informalidad. Es decir, son redes privadas, generalmente no registradas y sin control alguno por parte de las autoridades, ya que pertenecen al ámbito privado individual.

Para el análisis de los intermediarios laborales en el trabajo del hogar remunerado en México, se cita el documento *Conceptualizing the role of intermediaries in formalizing domestic work*, elaborado por Judy Fudge y Claire Hobden para la OIT en 2018. Se utiliza su clasificación de los diferentes tipos de intermediarios y se adapta al contexto geográfico de estudio: la Ciudad de México en 2020.

Intermediarios públicos

Los intermediarios públicos tienen la ventaja de contar con financiamiento y experiencia suficiente para ofrecer a los empleadores y trabajadores, servicios de recursos humanos y en ocasiones, de formación profesional. Cada vez es más frecuente la cooperación público – privada en este tipo de servicios que se benefician de la colaboración con empresas privadas de colocación, que a su vez sacan partido de la difusión de vacantes a través de las redes públicas (Fudge y Hobden 2018).

Entre los diversos servicios que ofrecen están los de orientación e intermediación laboral, que facilitan el contacto entre oferta y demanda de empleo y una eficiente asignación de recursos. Su objetivo es mejorar la empleabilidad de personas sin trabajo o que lo buscan a través de orientación profesional. Los servicios públicos de empleo son sistemas fundamentales para incluir en el mercado de trabajo a población que desde siempre ha encontrado mayores obstáculos en la inserción, tal es el caso de mujeres, jóvenes, personas indígenas, personas con alguna discapacidad, etc.

El Servicio Nacional de Empleo (SNE) de México⁸, autoridad del trabajo —a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)— de conformidad con lo previsto en el artículo 523, fracción V de la Ley Federal del Trabajo, tiene como propósito brindar la información, vinculación y orientación ocupacional necesaria; así como apoyos económicos y de capacitación. Se trata de una política activa de empleo pública y gratuita que brinda información y herramientas para quienes buscan trabajo mediante servicios de vinculación laboral, apoyos económicos o en especie, para capacitación, autoempleo, movilidad laboral y apoyo a repatriados. Trabaja de manera coordinada con los gobiernos de las entidades federativas y cuenta con 168 oficinas en todo el país. Entre sus funciones está la de intermediación laboral, en la cual se da una mayor cooperación entre agencias de empleo públicas y privadas, ya que las empresas de colocación tienen la obligación de colaborar con el SNE. Se organiza a través de oficinas estatales y estrategias locales de contacto con agentes del mercado de trabajo como son empresas, agentes de colocación, instituciones educativas y cámaras empresariales.

⁸ <https://www.empleo.gob.mx/SNE>.

Los centros de intermediación laboral⁹ son un programa del SNE dentro de su faceta de vinculación laboral, que tiene como objetivo proporcionar herramientas de apoyo a las personas en su búsqueda y contacto con las oportunidades de empleo. Estos centros ofrecen servicios gratuitos de acceso al portal del empleo gob.mx/empleo, orientación, capacitación y asesoría en temas relacionados con el mundo laboral y consulta de bolsas de trabajo electrónicas locales.

El portal de empleo está destinado a vacantes laborales que ofrecen las empresas, por lo que si se trata de puestos de trabajo relacionados con la limpieza o el cuidado de personas, es siempre sin especificar quién será el destinatario de los servicios finales, es decir, si será en un negocio o en un hogar. Es sin duda una herramienta de colaboración entre dos actores, sin embargo, este actor de intermediación laboral realiza labores de emparejamiento indirectas, esto es, entre trabajador y empresa sin tomar en cuenta ni especificar el cliente final de los servicios.

Otra de las labores principales del SNE es la formación y orientación laboral¹⁰. Ofrece servicios de capacitación profesional y en desarrollo de habilidades para el trabajo, de orientación para realizar una hoja de vida; así como en la identificación de objetivos profesionales, capacidades y habilidades de la persona, así como mecanismos de análisis y estudio del mercado de trabajo, para encontrar ofertas acordes al perfil del trabajador.

Finalmente, el SNE ofrece cursos profesionales de formación, como de cuidado —menores de edad, adultos mayores— o cocina; así como cursos para ampliar conocimientos que sirven en el desarrollo profesional de la persona trabajadora como cómputo, ortografía, ventas, mecanografía, etc.

Es importante mencionar que en el presupuesto previsto para 2021, presentado en el mes de septiembre de 2020, se prevé un recorte del 92 por ciento del presupuesto para el Sistema Nacional de Empleo. Para 2020 el SNE tuvo un presupuesto de 704 millones 877 mil 866 pesos, mientras que la propuesta para 2021 es de 55 millones 521 mil 360 pesos. Es sin duda un dato inquietante que compromete la viabilidad total de esta importante política activa de fomento del empleo, en un momento de crisis económica, principalmente por la pandemia COVID-19.

Sindicatos

Un actor fundamental en la intermediación laboral es el gremio sindical que representa a las personas trabajadoras del hogar remuneradas. Los sindicatos pueden jugar un papel fundamental en la negociación colectiva, defendiendo los derechos de los trabajadores ante autoridades públicas, empresas y empleadores (Fudge y Hobden 2018). A menudo, estos grupos también realizan labores de intermediación laboral como bolsa de trabajo, cursos de formación y servicios de orientación laboral.

En el caso de México, existe el Sindicato Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Hogar (SINACTRAHO), que fue fundado en 2015 y forma parte de la Federación Internacional de Trabajadores del Hogar (FITH).

El SINACTRAHO tiene entre sus funciones la de formación de personas trabajadoras. Organiza y difunde cursos y ejercicios de formación, además de orientar a las personas afiliadas sobre condiciones laborales y defensa de sus derechos. A través de sus redes sociales, ofrece cursos de formación por capacidades y sobre negociación con personas empleadoras o temas de seguridad e higiene en el trabajo, en especial durante la pandemia COVID-19¹¹. Ofrecen también cursos de profesionalización del trabajo doméstico, derechos humanos y formación sindical.

Su labor como intermediario laboral, también está muy centrada en la orientación a las trabajadoras en temas de derechos y de denuncias de abusos laborales, acoso u hostigamiento y violencia laboral. Entre sus objetivos principales está el de difundir la necesidad de afiliación de las personas trabajadoras del hogar al programa piloto del IMSS.

⁹ <https://www.empleo.gob.mx/sne/centros-intermedicacion-laboral-sne;jsessionidportal=B1HPfTnf7n01Jn-dTGptmLjvmlQ0SM0QTLGTSRj0t7bPNGZQlchBI-1185782896>.

¹⁰ <https://www.gob.mx/empleo/articulos/habilidades-para-la-busqueda-empleo>.
<https://www.gob.mx/empleo?tab=Capac%C3%ADtate>.

¹¹ <https://www.facebook.com/sinactraho/>.

El Sindicato también cuenta con un servicio de «colocación», es decir, una bolsa de trabajo donde además de conseguir vacantes laborales para sus afiliados, difunde entre ellos condiciones de trabajo decentes: firma de un contrato, pago de un salario justo a través del tabulador de salarios que han elaborado y la afiliación al programa piloto del Seguro Social.

Empresas, actores privados formales: plataformas digitales y empresas de contratación

Las plataformas digitales

Las plataformas digitales en México suelen actuar como meros intermediarios entre la oferta y la demanda. Si bien son ellas quienes cobran por los servicios, no se ofrecen como empresas de limpieza en sí. Algunas no reconocen la relación laboral entre plataforma y persona trabajadora y otras lo hacen dependiendo del tipo de solicitante laboral y la relación con el mismo. La Ley Federal del Trabajo en México no contempla ninguna categoría especial de persona trabajadora que responda a las características de quienes ofertan sus servicios en plataformas digitales. Sería conveniente contar con una categorización de este tipo de trabajadores en la Ley para proteger sus derechos laborales (CEPAL 2020). En este apartado se analizarán los temas prioritarios de este tipo de plataformas como intermediarios laborales. Para esto, se realizaron dos entrevistas a responsables de plataformas —*Homely* y *Aliada*¹²— y un cuestionario a una tercera plataforma que prefiere permanecer en el anonimato.

► Sobre la relación persona trabajadora – plataforma y acceso a prestaciones

Hay mucha heterogeneidad entre las plataformas y la forma en que se relacionan con las personas trabajadoras. Casi siempre las plataformas se identifican como un mero intermediario, registrándose legalmente bajo el Régimen de Plataformas Digitales. Son consideradas plataformas de reclutamiento, donde se solicita el servicio doméstico de una persona trabajadora por un tiempo determinado y actúan bajo la premisa de que dicho servicio, se paga de manera directa entre el cliente y la plataforma. Sin embargo, en algunas se podrían identificar algunos indicios de nuevas formas de subordinación laboral, como la dedicación exclusiva a la plataforma de ciertos trabajadores, el control de los servicios que realiza el trabajador por parte de la plataforma, el proceso de reclutamiento o la unilateralidad en la determinación de condiciones de servicio (CEPAL 2020).

Dos de las plataformas entrevistadas reconocen que establecen una relación laboral con el trabajador, la tercera no lo reconoce. La plataforma *Homely* reconoce que la relación laboral se establece con las personas trabajadoras que tienen una dedicación de tiempo completo a las labores que se ofrecen. A este tipo de personas trabajadoras se les ofrece el alta ante el Seguro Social, pago de vacaciones, aguinaldo y horas extras. Este tipo de contrato afecta como mucho al 15 por ciento de las personas que trabajan como personas empleadas del hogar remuneradas, el resto prefiere trabajar tiempo parcial, ya sea porque tienen un límite de tiempo según sus necesidades personales o por ser un trabajo complementario. En el caso de estas personas, no son contratadas, sino que se adquiere un seguro privado de responsabilidad civil que cubra posibles accidentes en sus horas de trabajo en la plataforma. Pero, bajo esta modalidad, no tienen acceso a vacaciones pagadas, aguinaldo o pago de utilidades. Aun así, esta forma de trabajo es la más solicitada por la flexibilidad que ofrece y por tener la percepción de que el pago por hora es superior al de trabajadores de tiempo completo. En este balance, la plataforma *Homely* afirma que los trabajadores no suelen tomar en cuenta las prestaciones que supone el acceso al Seguro Social, crédito Infonavit (Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores), pago de vacaciones, aguinaldo o utilidades; prefiriendo acceso a más dinero por el pago inmediato por sus servicios.

¹² <https://www.homely.mx/> y <https://aliada.mx/>.

La plataforma *Aliada*, de gran importancia y trayectoria en el mercado mexicano, reconoció no establecer relación laboral con las personas trabajadoras, al identificarse como un mediador de servicios. Lo que sí ofrece es un seguro por accidente, con una cobertura limitada y es pagado por la empresa. Brinda esquemas de acceso a vacaciones pagadas, bono de fin de año, seguro privado de mayor cobertura y fondo de ahorro. Se trata de prestaciones que son para las personas trabajadoras de mayor regularidad en sus servicios.

En las entrevistas realizadas con las plataformas, admitieron el conocimiento que tienen de la Prueba piloto del IMSS. Señalaron la dificultad de afiliarlas al ser la persona empleadora una persona moral y no física. Sin embargo, se identificó el interés que tienen en participar, por lo que les gustaría ser tomadas en cuenta para diseñar e incluso, crear un apartado del programa destinado a este tipo de plataformas, donde se pueda dar de alta a las personas trabajadoras, independientemente de las horas dedicadas a la plataforma, con unos tabuladores de pago que hagan esta opción accesible a personas trabajadoras.

Sin duda sería beneficioso tener una ley que incluya temas de salario mínimo, protección contra despido, desconexión arbitraria de la persona trabajadora por parte de la plataforma, protección de datos y negociación colectiva (CEPAL 2020). También se pueden identificar criterios para dotar de derechos a las personas trabajadoras según sus características, por ejemplo, según el número de horas semanales trabajadas en la plataforma para poder cotizar en el IMSS, en un esquema similar al desarrollado con la Fase II de la Prueba piloto para personas trabajadoras del hogar¹³, donde se reconoce un sistema «multipatrono» o varios empleadores, en el que cada persona empleadora paga según el tiempo que la persona trabajadora ha laborado en su hogar.

► Sobre los servicios de las plataformas

Generalmente, las labores que ofrecen las plataformas son de limpieza general del hogar y se pagan de manera adicional servicios de lavado de ropa, planchado y cocina. En algunos casos, se ofrecen servicios especializados de labores de cuidado de personas y/o mascotas. Asimismo, piden que sea el hogar quien provea de productos de limpieza y ofrecen la posibilidad de adquirirlos a través de la misma plataforma.

Es más común que las plataformas ofrezcan servicios «de entrada por salida», con una duración mínima de 3 o 4 horas, teniendo en cuenta los tiempos de desplazamiento. Algunas ofrecen servicios «de entrada por salida» y otras «de planta», ya sea por un periodo determinado o mensual.

La mayoría de las personas trabajadoras en las plataformas son mujeres que le dedican una parte de su tiempo, según su disponibilidad familiar o laboral. Los hombres trabajadores en este tipo de plataformas son muy pocos, en comparación con sus compañeras mujeres.

Un problema que enfrentan las plataformas, es la opción de que la persona trabajadora pueda acabar trabajando para un solo cliente, con la posibilidad de que surja una relación laboral directa entre la persona trabajadora – persona empleadora.

Para las plataformas es de especial importancia asegurar los denominados «filtros de seguridad» de las personas trabajadoras con validación de su domicilio, pruebas psicométricas, examen de conocimientos de orden y limpieza y referencias de empleos anteriores. Incluso, cuentan con perfiles públicos de trabajadores que se pueden consultar, que contienen fotografía, años de servicio y habilidades para el trabajo.

► Capacitación

Las tres plataformas consultadas ofrecen capacitación a las personas trabajadoras, especialmente, a través de cursos específicos sobre las labores profesionales que realizan y que a menudo se dan en el momento del acceso a la empresa.

La plataforma *Homely*, ofrece a las personas trabajadoras tanto contratadas de forma continua como personas trabajadoras eventuales —que no tienen contrato con la plataforma—, servicios de contabilidad gratuito para proveerles de los mecanismos de pago de impuestos, alta

¹³ Acuerdo del 22 de julio de 2020 del H. Consejo Técnico del IMSS que aprueba las Reglas de carácter general, de la Prueba piloto Fase II para la incorporación de las personas trabajadoras del hogar al Régimen Obligatorio del Seguro Social (DOF, 31 de agosto de 2020).

fiscal e incluso, planes de ahorro y de inclusión financiera. La plataforma *Aliada* también brinda asesoría en temas fiscales para la declaración de impuestos, sobre todo tras la reciente reforma fiscal a plataformas digitales de 2020, además de información sobre inclusión financiera. En una búsqueda por internet se encontró la plataforma argentina *Zolvers*¹⁴, que incluso brinda a los trabajadores servicios de crédito o acceso a una cuenta bancaria. Además tienen la posibilidad de estudiar preparatoria abierta o en línea, para ello, se crean alianzas con proveedores privados de este tipo de servicios educativos.

► Salarios e información de condiciones de trabajo decente

Dentro de la labor de intermediación entre oferta y demanda, algunas plataformas ofrecen precios fijos. Algunas no cobran comisión para asegurar los precios de mercado. En otras empresas son las personas trabajadoras quienes fijan sus tarifas, conforme a sus necesidades. Sin embargo, este tipo de acción puede crear una competencia desleal por el precio. La plataforma que utiliza este tipo de salarios, en función de las demandas de las trabajadoras, aseguró poner límites en los mismos y vigilar que respondan a los precios de mercado y calidad de los servicios. Las tarifas se calculan por el número de horas demandadas y se toma en cuenta la regularidad del servicio.

En algunas plataformas además de la oferta de trabajo, incluyen información sobre condiciones de trabajo decente: cálculo del aguinaldo, información en un contrato y formas de pagar la liquidación. En otras incluso, aparece información en su web —Zolvers México— sobre la existencia del programa piloto del IMSS y las ventajas de la afiliación, aunque no ofrece la información para acceder al registro directamente.

► Mecanismos de denuncia y atención a personas trabajadoras

Las tres plataformas contactadas afirmaron disponer de mecanismos de atención de quejas de los trabajadores, respecto a los servicios realizados para atender casos de maltrato, discriminación o abuso. Sin embargo, no se identifican acciones de contacto con las personas trabajadoras, respecto al apoyo para formación de comunidad, que aliente y favorezca la comunicación entre las propias personas trabajadoras.

Al respecto, un área de oportunidad que se podría abordar con las plataformas, es el acceso al seguro para el desempleo y a los servicios de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo de la Ciudad de México, a través de las autoridades públicas laborales.

En conclusión, entre las plataformas digitales identificadas, se proyecta una gran área de oportunidad para ofrecer a las personas trabajadoras las facilidades para mejorar sus condiciones laborales y generarles un empoderamiento frente a la búsqueda de condiciones de trabajo decente. Se ven iniciativas para ofrecerles no solo servicios de intermediación, sino dotarlas ya sea de seguridad social, de prestaciones o de seguros privados. Se advirtió el reconocimiento de que ofrecer prestaciones a los trabajadores, supone una ventaja comparativa para sus servicios y todas manifiestan su disposición para colaborar con las autoridades públicas. Muestran interés en participar en la Prueba piloto del IMSS, con la posibilidad de abrir un subprograma para este tipo de plataformas.

Sin duda, con la colaboración entre autoridades y plataformas, mejoraría la calidad laboral de las personas trabajadoras y la confianza de los clientes usuarios, difundiendo aun entre ellos, el valor del trabajo decente en las labores del hogar remuneradas. Acciones que consolidan espacios libres para la búsqueda de oportunidades y de crecimiento laboral.

Empresas de contratación del trabajo doméstico

Las empresas de contratación de trabajo del hogar, comprenden el reclutamiento y selección del personal, servicios de vinculación entre oferentes y demandantes de empleo y, en algunos casos, la contratación de personal por cuenta propia, para ponerlos al servicio de los hogares. El marco normativo que las regula, está contenido en el artículo 123 apartado A, fracción XXV de la Constitución Política Mexicana; los artículos 14, 16 y 539-F de la Ley Federal del Trabajo, así como el Reglamento de Agencias de Colocación de Trabajadores de 2006.

¹⁴ <https://zolvers.com/>.

Según este Reglamento, se trata de agencias de colocación de trabajadores con fines de lucro, conformadas por personas físicas o morales de derecho privado, dedicadas a prestar el servicio de colocación de personas trabajadoras y que obtienen por ello una retribución económica. Afirma que las labores de colocación de personas trabajadoras deben ser gratuitas para estas (art. 5) y que dichas labores se deben realizar con pleno respeto a la dignidad humana de las personas solicitantes de empleo, sin incurrir en conductas discriminatorias; así como participar en la integración de un sistema nacional de empleo (art. 9). Estas agencias deben proporcionar semestralmente a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), la información relativa al mercado de trabajo y permitir a las autoridades laborales la inspección y vigilancia de sus establecimientos, con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones aplicables al servicio de colocación de personas trabajadoras.

Se contactó a una empresa de colocación, que prefiere permanecer en el anonimato. Confirmó que opera dando de alta a todas las personas que trabajan en vacantes: los trabajadores que laboran de manera regular como parte de personal de la empresa, tienen acceso al Seguro Social, al crédito Infonavit y a todas las prestaciones de ley. A las personas que trabajan de forma esporádica, se les ofrece contratos temporales de alta en el IMSS, únicamente por el tiempo que trabajan.

Al igual que las plataformas digitales, este tipo de empresas suele dar cursos de capacitación a las personas trabajadoras y reconocen tener mecanismos de atención a quejas de la misma parte trabajadora sobre los servicios realizados.

Redes de intermediación laboral privadas e informales

Las redes de búsqueda de trabajadores del hogar remunerados en ámbitos privados y en un contexto de total informalidad, son redes de personas conocidas, familiares, amigos o compañeros de trabajo, que a través del contacto personal difunden las búsquedas de trabajadores del hogar o de perfiles de trabajadores que buscan trabajo. Esta red cuenta también con actores informales, pero de mayor organización como son asociaciones civiles, vecinales, sociales o parroquiales, donde también se dan relaciones de búsqueda de empleo y emparejamiento entre oferta y demanda.

Sin duda esta red prioriza una de las principales características requeridas por personas empleadoras y personas trabajadoras: el círculo de confianza. Se trata de recomendaciones de personas —tanto de la parte patronal como de la parte trabajadora— que ven en la recomendación en sí, una garantía de confianza personal que es muy valorada a la hora de iniciar una relación laboral al interior de un hogar.

Para cuantificar la influencia de estas redes en la Ciudad de México, se elaboró y difundió durante dos semanas del mes de agosto de 2020, una encuesta por internet anónima a 500 personas empleadoras de la Ciudad de México, cuyos resultados más destacables se presentan a continuación.

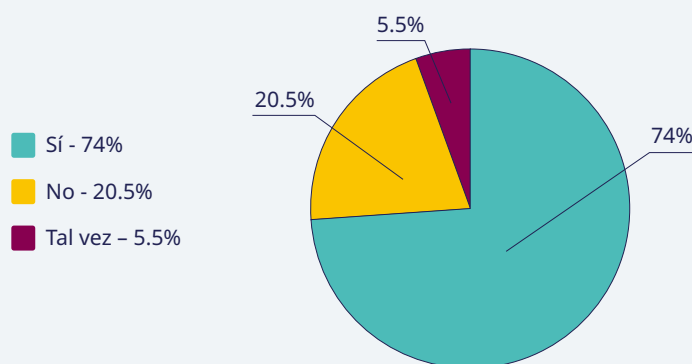
En la primera pregunta de este cuestionario se investigan los medios que las personas empleadoras utilizan a la hora de buscar personas THR. Esto permitió la posibilidad de tener varias respuestas por parte del entrevistado. El 96 por ciento afirmó que el medio que usan es a través de recomendaciones de personas conocidas, familiares, amigos, compañeros de trabajo y antiguos jefes, es decir, la red personal más cercana al empleador. El resto de las respuestas tienen a las agencias o empresas de colocación de empleo, las plataformas digitales de colocación, así como las asociaciones vecinales, parroquiales y sociales como opciones secundarias.

Debido a la importancia que están adquiriendo las empresas de colocación y plataformas digitales en el trabajo del hogar, se preguntó a cada persona empleadora si usaría los servicios de estas para buscar un trabajador o trabajadora del hogar. El 48 por ciento dijo que sí y el 45 por ciento contestó con una negativa. El 7 por ciento restante afirmó que las usaría como último recurso, solo si su búsqueda mediante personas conocidas no funcionara. Esto, dependiendo de la confianza que la persona trabajadora diera. Otra parte reconoció haber usado este tipo de empresas y agencias con un resultado negativo. Una vez más, la confianza en la recomendación de la persona trabajadora como criterio fundamental.

Respecto al tema de condiciones de trabajo decente, se les preguntó si utilizarían este tipo de agencias o plataformas si ofrecieran además, la posibilidad de afiliar a la persona trabajadora al IMSS (gráfico 3). El porcentaje de personas empleadoras que en ese caso sí utilizaría agencias o plataformas, creció del arriba del 70 por ciento y el porcentaje de personas que contestó lo contrario, disminuyó casi a la mitad. Estas cifras nos proyectan la importancia que tiene para los empleadores la posibilidad de que alguien les facilite las gestiones administrativas. En las respuestas restantes, se percibe la importancia de la confianza de la recomendación por encima del criterio de prestaciones y también el valor del «costo», de obtener esta prestación para la persona empleadora.

► Gráfico 3

Si la plataforma digital o empresa de colocación le ofreciera la afiliación de la persona trabajadora del hogar al IMSS, ¿utilizaría este servicio?



Para valorar la importancia de la afiliación al Seguro Social por parte de los empleadores, se les preguntó si habían recibido información sobre el programa piloto (gráfico 4) y, en caso afirmativo, a través de quién o quiénes recibieron la información. Un dato muy importante es que de las 500 personas entrevistadas, 375 declararon no haber recibido información sobre dicho programa. Esto proyecta un gran desconocimiento del mismo entre la población empleadora, que utiliza mayoritariamente sus contactos como método de búsqueda de trabajadores del hogar para sus casas. La falta de información del programa en las redes informales privadas de intermediación laboral es un hecho destacable. Por otro lado, del 24 por ciento de personas que afirmaron haber recibido información al respecto, casi la mitad contestó que les llegó a través de un amigo, conocido, familiar o compañero de trabajo —de nuevo redes privadas de confianza— y el 42 por ciento recibió la información a través de un anuncio de gobierno o publicidad. De las respuestas recibidas, el 9 por ciento mencionó haber recibido la información a través de una asociación vecinal, civil, social o parroquial y, aproximadamente el 5 por ciento, a través de la persona persona THR y del Sindicato de Trabajadores y Trabajadoras del Hogar (SINACTRAHO) en México. En resumen, las principales redes de información son las sociales, sin embargo, es muy destacable el papel que tienen los anuncios de gobierno y autoridades sobre el programa piloto del IMSS. Sin duda queda en evidencia la necesidad de difundir entre este tipo de redes privadas la información de dicho programa. Este punto cobra mayor importancia si se tiene en cuenta que entró en vigor la segunda fase del programa piloto¹⁵ en el que la responsabilidad de la afiliación de las personas trabajadoras del hogar recae sobre los empleadores. Aunque todavía

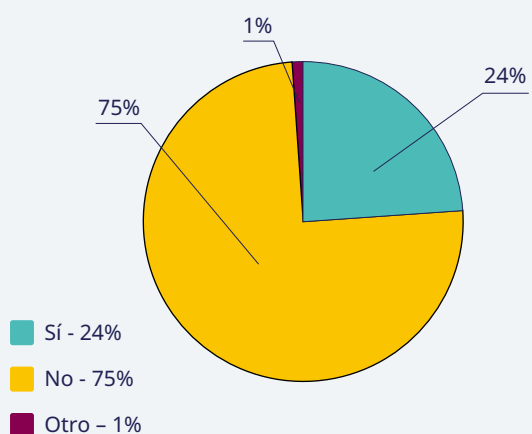
¹⁵ DOF 31 Agosto 2020. ACUERDO número ACDO.AS2.HCT.220720/190.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria el día 22 de julio de 2020, por el que se aprueban las Reglas de carácter general de la Prueba piloto Fase II para la incorporación de las personas trabajadoras del hogar al Régimen Obligatorio del Seguro Social contenidas en el Anexo Único del presente Acuerdo.

falta que se vote la iniciativa de reforma a la Ley del Seguro Social en el Senado de la República, para que la afiliación sea obligatoria¹⁶.

El porcentaje tan alto que representa la falta de información para condiciones de trabajo decente, respecto al programa piloto del IMSS, contrasta con el número de personas empleadoras quienes señalaron conocer sobre el derecho que tienen las personas THR, de percibir aguinaldo, vacaciones pagadas y pago de horas extras (gráfico 5). Más del 60 por ciento corroboró haber recibido información al respecto y el 33 por ciento aseguró no haberla recibido. El resto afirmó que si bien no ha recibido este tipo de información, es de su conocimiento la necesidad de otorgar este tipo de prestaciones a las personas que las apoyan en sus hogares. Estos datos nos arrojan una primera conclusión: la mayoría de los empleadores sí tiene información de prestaciones laborales en cuanto a vacaciones, aguinaldo y pago de horas extras, sin embargo desconocen la posibilidad de poder afiliarlas al seguro social. Entre las personas que afirman tener información de prestaciones laborales para trabajadores del hogar, el 45 por ciento recibió información de las redes de personas conocidas y el 21 por ciento de anuncios de gobierno o publicidad.

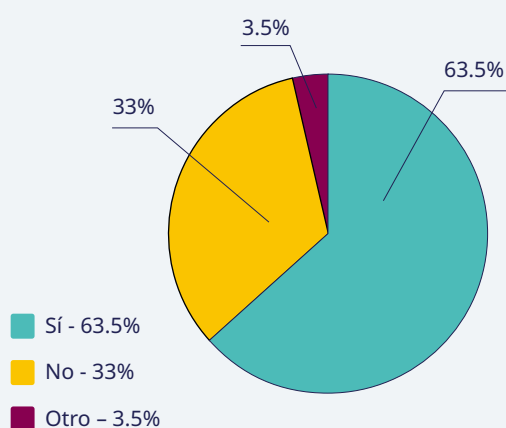
► Gráfico 4

¿Alguna vez ha recibido información sobre la Prueba piloto del IMSS para la incorporación de personas trabajadoras del hogar?



► Gráfico 5

¿Alguna vez ha recibido información sobre el derecho que tienen las personas trabajadoras del hogar a percibir aguinaldo, vacaciones pagadas y pago por horas extras?



Una parte importante de la lucha por condiciones de trabajo decentes, pertenece a los mecanismos de defensa de los mismos. Por ello se preguntó a los empleadores si saben a qué instancia pública acudir para denunciar abusos laborales en la Ciudad de México (gráfico 6). Un poco más del 60 por ciento dijo no conocer este tipo de instancias y el 39.5 por ciento afirmó sí conocerlas. El medio más frecuente por el que tienen acceso a este tipo de información es: a través de amigos, conocidos, familiares o compañeros de trabajo, con el 40 por ciento; anuncios de gobierno o publicidad, con un 20 por ciento y asociaciones civiles, religiosas, sociales o parroquiales, con el 8 por ciento.

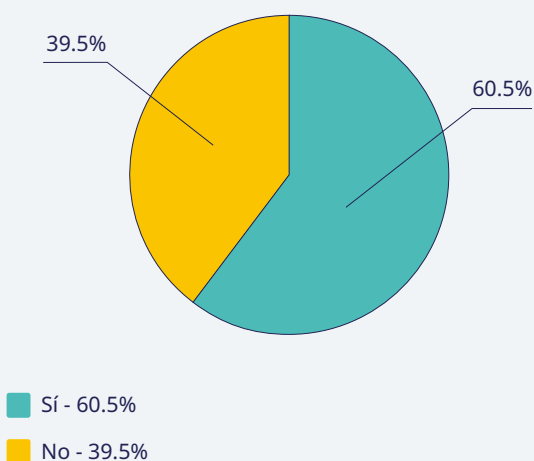
Finalmente, para conocer mejor los mecanismos de intermediación laboral que utilizan, se preguntó sobre una de las labores de estos mecanismos: la capacitación (gráfico 7).

¹⁶ No se ha realizado la votación, la cual es en la próxima legislatura que comenzó en septiembre del año en que se publica este documento. Con información de: <https://mujeres.expansion.mx/actualidad/2021/09/14/prospera-afiliacion-de-trabajadoras-del-hogar-a-seguridad-social>.

Arriba del 80 por ciento de las personas empleadoras afirmó no haber solicitado/contratado nunca un curso de formación para la persona THR que emplean y el 15 por ciento restante indicó que sí, incluyendo formación básica, escolar e incluso, capacitación por parte de las personas empleadoras. Para conocer quién les ha proporcionado información o a través de quién han solicitado o contratado el curso de formación/capacitación, las respuestas más frecuentes fueron a través de amigos, conocidos, familiares o compañeros de trabajo, con el 35 por ciento o a través de asociaciones civiles, religiosas, sociales o parroquiales, con el 30 por ciento.

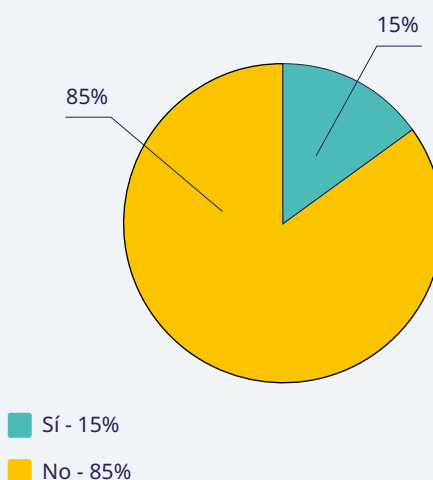
► Gráfico 6

¿Sabe a qué instancia acudir para denunciar abusos laborales en la Ciudad de México?



► Gráfico 7

¿Alguna vez ha solicitado algún curso de formación para la persona THR que la apoya en su hogar?



Con los resultados de este cuestionario se puede determinar que este tipo de intermediación laboral privado e informal, es sin duda el principal medio existente en la Ciudad de México y que se basa sobre todo, en criterios de confianza y confiabilidad en la función de los trabajadores recomendados. En este tipo de intermediación, la labor principal es el emparejamiento entre demanda y oferta. Rara vez estas redes privadas e informales se utilizan para obtener formación para la parte trabajadora y casi nunca se involucran en algún tipo de orientación laboral.

Por otra parte, resulta interesante conocer los dos principales medios en la búsqueda de personas THR: redes de conocidos y familiares y anuncios de gobierno y publicidad. En esto último se detecta un área de oportunidad importante, en la capacidad de autoridades públicas de intervenir y abrir un canal de comunicación con personas empleadoras.

A modo de conclusión, se presenta una adaptación para México (cuadro 2) de los mecanismos de intermediación laboral, según los hallazgos encontrados en este trabajo.

► Cuadro 2

**Mecanismos de intermediación laboral en México
para el trabajo del hogar remunerado, según las
labores de intermediación laboral identificadas**

Mecanismo de intermediación laboral	Labores de reclutamiento	Capacitación a trabajadores	Orientación laboral
Público / Servicio Nacional de Empleo	×	×	×
Público / Sindicato Nacional de Trabajadores y Trabajadores del Hogar (SINACTRAHO)	×	×	×
Privado institucional / Plataformas digitales y empresas de colocación trabajo del hogar remunerado	×	×	
Privado informal / Redes de empleadores conocidos, amigos, familiares, parroquiales	×		

► Fuente: Elaboración propia, con información del estudio de Fudge y Hobden para la OIT (2018).

► REFLEXIONES FINALES

El estudio de los mecanismos y operadores de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en México, ha sido poco abordado hasta el momento. En México existen diferentes mecanismos de intermediación laboral que incluyen actores públicos y privados, con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro, institucionalizados algunos y otros totalmente informales. Todo ellos ofrecen posibilidades para que, a través de sus acciones y actores, se difundan mensajes sobre condiciones de trabajo decente. Sin duda el trabajo del hogar remunerado es una ocupación cuyas condiciones laborales siguen siendo —a pesar de las recientes reformas legales— mayoritariamente informales con salarios bajos y sin el disfrute íntegro de prestaciones laborales.

El concepto de trabajo decente debe ser difundido entre la parte trabajadora y la parte patronal para su cumplimiento y sobre todo, para conocer las ventajas de contar con gente trabajadora que goce de buenas condiciones de trabajo. Varios son los intermediarios laborales analizados en este estudio, sobre ellos se proyectan posibles acciones de las autoridades públicas de trabajo.

Será prioridad resignificar el término de confianza para considerarla recíproca entre las personas trabajadoras y personas empleadoras y, definirla como la principal influencia que circula en el entorno de la intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado. Debe ser considerada como herramienta de comunicación en todos los mecanismos de intermediación.

Es sobresaliente la importancia de las redes privadas e informales de cara a una posible intervención gubernamental. Sin duda, el desconocimiento del programa piloto del IMSS es una ventana de oportunidad, tomando en cuenta que los anuncios de gobierno o publicidad son la segunda herramienta de información más frecuente, después de las redes personales. Por otro lado, es de considerar que las redes vecinales y demás asociaciones civiles, tienen un enorme potencial para compartir de manera eficaz el discurso de la formalización laboral.

La nueva fase del programa piloto y la futura obligatoriedad de afiliación de trabajadores del hogar al IMSS por parte de los empleadores, es un mensaje que debe ser transmitido desde una perspectiva positiva. Priorizar las ventajas de formalizar la relación laboral en el ámbito doméstico, será sin duda un reto para las autoridades. La posibilidad de contar con promotores comunitarios de un necesario aumento de las afiliaciones al IMSS, a través de personas influyentes en la comunidad o personajes conocidos socialmente, podría multiplicar la difusión del mismo (Picado 2019).

Respecto a instancias públicas, el área de oportunidad recae sobre el Servicio Nacional de Empleo (SNE), el cual podría extender su función a un servicio de intermediación para trabajos privados, ya sea de limpieza o cuidados. La promoción de condiciones de trabajo decente en esta posible herramienta, tendría un alcance hacia más personas y lograría asentar de forma general la concepción social de los trabajos en condiciones justas y decentes.

Evidentemente el mecanismo de intermediación más completo es el que ofrece el Sindicato Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Hogar (SINACTRAHO), el cual ya realiza numerosas acciones conjuntas con las autoridades públicas internacionales, nacionales y locales; también incluye servicios de intermediación, de capacitación y de orientación laboral, difundiendo siempre mensajes de condiciones de trabajo decente.

Las plataformas digitales se conforman como una actual y excepcional área de oportunidad para fomentar el trabajo decente, debido al reciente interés de la parte patronal para mejorar las condiciones laborales de quien le colabora en el hogar. Estas plataformas manifestaron su disposición para cooperar con las autoridades públicas, en concreto con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México (STyFE). El programa de Seguro de Desempleo de la Ciudad de México, podría ser una herramienta de participación entre empresas y autoridades, en la que se podría destinar una sección para las personas trabajadoras de las plataformas digitales y se puedan ofrecer mecanismos para su formalización o al menos, información sobre condiciones de trabajo decente. Esta herramienta no tendría costo para las plataformas, a las que se les podría ofrecer además, un acuerdo para acceso a la Procuraduría del Trabajo en caso de conflicto laboral.

Finalmente, se exhorta a fomentar la negociación colectiva entre la parte trabajadora y la parte empleadora. Gestionar puentes de diálogo entre las personas trabajadoras de plataformas digitales y los sindicatos de trabajadores del hogar, a fin de garantizar buenas condiciones laborales y proyectos empresariales duraderos en el caso de las empresas.

En resumen, unir esfuerzos de los diferentes actores laborales de la Ciudad de México en beneficio principal de las personas THR, representa un reto que involucra un compromiso, cuyos resultados a mediano y largo plazo, significarían un acto de reivindicación para un sector abandonado y vulnerable por años.

Bibliografía

- Alaimo, Verónica, Mariano Bosch, David Kaplan, Carmen Pagés y Laura Ripani. 2015. *Empleos para crecer*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Unidad de Mercados Laborales. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4711/15.pdf>.
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo). 2010. «Los servicios de intermediación laboral: lecciones aprendidas de la evaluación del Servicio Nacional de Empleo de México». Septiembre de 2010. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Los-servicios-de-intermediaci%C3%B3n-laboral-Lecciones-aprendidas-de-la-evaluaci%C3%B3n-del-Servicio-Nacional-de-Empleo-de-M%C3%A9xico.pdf>.
- Bensusán, Graciela. 2019. *Perfil del trabajo doméstico remunerado en México*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_697144.pdf.
- Cebollada Gay, Marta. 2017. *Hacer visible lo invisible. Formalización del trabajo del hogar remunerado en México: una propuesta de política pública*. Consejo Nacional para prevenir la discriminación (CONAPRED). https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Hacer_visible_lo_invisible_WEB.pdf.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). 2020. *Ocupaciones emergentes en la economía digital y su regulación en México*. Serie: Macroeconomía del desarrollo (203). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45481/4/S2000124_es.pdf.
- Choudary, Sangeet Paul. 2018. *The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_630603.pdf.
- De Stefano, Valerio. 2018. «Collective bargaining of platform workers: domestic work leads the way». En *Regulating for Globalization Trade, Labor and EU Law Perspectives*. http://regulatingforglobalization.com/2018/12/10/collective-bargaining-of-platform-workers-domestic-work-leads-the-way/?doing_wp_cron=1596065023.8446540832519531250000.
- Fudge, Judy y Claire Hobden. 2018. «Conceptualizing the role of intermediaries in formalizing domestic work». En *Conditions of Work and Employment Series No. 95*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_631587.pdf.
- Garben, Sacha. 2017. *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*. European Agency for Safety and Health at Work. European Risk Observatory. Discussion paper. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://osha.europa.eu/en/publications/protecting-workers-online-platform-economy-overview-regulatory-and-policy-developments>.
- Hunt Abigail, Fortunate Machingura. 2016. «A good gig? The rise of on-demand domestic work». En *Working papers*. Overseas Development Institute (ODI). <https://odi.org/en/publications/a-good-gig-the-rise-of-on-demand-domestic-work/>.
- IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social). 2020. «Presenta IMSS segunda fase de la prueba piloto para la afiliación de las Personas Trabajadoras del Hogar». Noviembre 2020. <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202011/762>.
- INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática). 2020/I *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo* (ENOE). Primer trimestre de 2020. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enoe/15ymas/doc/resultados_ciudades_enoe_2020_trim1.pdf.

- ISSA (International Social Security Association). 2019. *Social security for the digital age. Addressing the new challenges and opportunities for social security systems (La seguridad social en la era digital. Nuevos desafíos y nuevas oportunidades para los sistemas de seguridad social)*. Ginebra. <https://www1.issa.int/sites/default/files/documents/events/3-Digital%20economy-264054.pdf>.
- Janine, Berg, Marianne Furrer, Ellie Harmon, Uma Rani y M. Six Silberman. 2019. *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf.
- Mazza, Jacqueline. 2001. «Servicios de Intermediación Laboral: Un análisis para los países de América Latina y el Caribe». En *Serie Documentos de Trabajo Mercado Laboral*. Departamento de Desarrollo Sostenible. División de Desarrollo Social. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/document/Servicios-de-intermediaci%C3%B3n-laboral-Un-an%C3%A1lisis-para-los-pa%C3%ADses-de-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>.
- Palermo, Hernán M., Natalia Radetich y Luis Reygadas. 2020, «Trabajo mediado por tecnologías digitales: sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg». En *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo* 4 (7).
- Picado Chacón, Gustavo. 2019. *Doce recomendaciones para el programa de trabajadoras del hogar en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_732112.pdf.
- Prieto Bustos, William Orlando. 2009. «Intermediación laboral». *Semestre Económico. Revista Científica* 12 (23): 35-58. Universidad de Medellín. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/292/272>.
- STPS (Secretaría del Trabajo y Previsión Social). 2016. *El trabajo doméstico en México: La gran deuda social*. Subsecretaría de Previsión Social. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/189956/LibroEl_trabajo_domestico_en_MexicoLa_gran_deuda_social.pdf.

ilo.org

Oficina de OIT para
México y Cuba
Ciudad de México,
México



Organización
Internacional
del Trabajo

**Impulsar la justicia social,
promover el trabajo decente**

La Organización Internacional del Trabajo es la agencia de las Naciones Unidas para el mundo del trabajo. Reunimos a gobiernos, empleadores y trabajadores a fin de mejorar las condiciones de trabajo de todas las personas, promoviendo un enfoque del futuro del trabajo centrado en el ser humano a través de la creación de empleo, los derechos en el trabajo, la protección social y el diálogo social.