

# Plataformas digitales y formalización laboral. El trabajo doméstico remunerado en Argentina durante la pandemia

Digital platforms and labour formalisation.  
Paid domestic work in Argentina during the pandemic

**Lorena Poblete,\* Ania Tizziani,\*\* Francisca Pereyra\*\*\***

Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial  
(CC BY-NC) 4.0 Internacional

*Perfiles Latinoamericanos*, 32(63) | 2024 | e-ISSN: 2309-4982

DOI: [dx.doi.org/10.18504/pl3263-006-2024](https://dx.doi.org/10.18504/pl3263-006-2024)

Recibido: 27 de agosto de 2021

Aceptado: 6 de septiembre de 2023

## Resumen

La literatura sobre plataformas digitales de trabajo ha subrayado la tendencia a la precarización de las relaciones laborales. En contraposición con esta hipótesis, a través del análisis del funcionamiento de la plataforma digital Zolvers, este artículo se propone comprender de qué manera las plataformas pueden también contribuir a la formalización de las relaciones laborales en el sector del trabajo doméstico remunerado, donde la mayoría de las trabajadoras se desempeña de manera informal. El artículo explora los efectos de esta intermediación respecto a la formalización de la relación laboral. Particularmente, se focaliza en el impacto durante el primer año de la pandemia del covid-19.

*Palabras clave:* plataformas digitales, trabajo doméstico remunerado, formalización, pandemia covid-19, precarización laboral, Argentina.

## Abstract

The literature on digital work platforms has highlighted the trend towards the precarisation of labour relations. In contrast to this hypothesis, through the analysis of the operation of the digital platform Zolvers, this article aims to understand how platforms can also contribute to the formalisation of labour relations in the paid domestic work sector, where the majority of women workers work informally. The article explores the effects of this intermediation on the

---

\* Dra. en Sociología por l'École de Hautes Études en Sciences Sociales (Francia). Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) | Profesora de la Escuela Interdisciplinaria de Altos Estudios Sociales, Universidad Nacional de San Martín (Argentina) | [lorena.poblete@conicet.gov.ar](mailto:lorena.poblete@conicet.gov.ar) | <https://orcid.org/0000-0002-0579-4255>

\*\* Dra. en Sociología por la Université de Paris 1 - Panthéon Sorbonne (Francia). Investigadora del CONICET | Profesora del Instituto de Ciencias de la Universidad Nacional de General Sarmiento (Argentina) | [atizziani@campus.ungs.edu.ar](mailto:atizziani@campus.ungs.edu.ar) | <https://orcid.org/0000-0002-5984-537X>

\*\*\* Dra. en Sociología por la Universidad de Essex (Reino Unido). Profesora del Instituto de Ciencias, Universidad Nacional General Sarmiento (Argentina) | [fpereyra@ungs.edu.ar](mailto:fpereyra@ungs.edu.ar) | <https://orcid.org/0000-0002-5362-2482>

formalisation of the employment relationship. In particular, it focuses on the impact during the first year of the covid-19 pandemic.

*Keywords:* digital platforms, paid domestic work, formalisation, covid-19 pandemic, labor precarisation, Argentina.

## Introducción

Las nuevas modalidades de trabajo que surgieron a partir de la introducción de las plataformas digitales durante la última década, suscitaron un gran interés, tanto dentro del mundo académico como en otros espacios de producción de conocimiento. Numerosos informes producidos por organismos internacionales, onegés, Estados nacionales o *think tanks*, así como artículos científicos, buscaron dar cuenta del modo en el que las plataformas digitales afectaron —y afectan— distintas dimensiones del mundo del trabajo.

La literatura académica —de un amplio espectro de disciplinas tales como estudios legales, sociología, antropología, economía, *management*— se focalizó en los cambios más disruptivos, y en los más problemáticos, es decir, aquellos que implicaron movilizaciones de trabajadores y procesos judiciales. Uber concentró así todas las miradas, convirtiéndose en el paradigma del trabajo mediado por plataformas digitales. Desde entonces, el neologismo “uberización” comenzó a circular como un descriptor clave de los cambios en las relaciones laborales que irían en el sentido de la intensificación de diferentes formas de precarización del trabajo. Así, la centralidad que adquirió la experiencia de Uber produjo la ficción de una transformación radical bajo un modelo único, resultando difícil pensar a las plataformas digitales como un elemento más de transformación del mundo del trabajo en el siglo XXI, y avanzar en el estudio de las que prestan otro tipo de servicios utilizando distintos modelos de negocio, y de las que facilitan a los hogares la contratación de trabajadoras domésticas.

Para quienes cuestionan la hipótesis de la “uberización” del trabajo, las plataformas digitales representan la manifestación tecnológica de una amplia tendencia hacia el trabajo temporario como forma generalizada de inserción en el mercado laboral. Desde finales del siglo XX, en las economías desarrolladas, pero también en los países en desarrollo, se introdujeron dispositivos legales destinados a fragmentar y reducir el tiempo de trabajo, ya fuera en cuanto a la duración de la jornada laboral o a la extensión del contrato. Los denominados *mini-jobs* o *zero-hour contracts*, entre otros tantos contratos temporarios sin garantías jurídicas ni protecciones sociales, dieron forma a un proceso de

transformación del mercado de trabajo de largo plazo, caracterizado por la “descolectivización” y “destandarización” de las relaciones laborales (Castel, 1995; Lallement, 1999), así como la “desmutualización de los riesgos” (Di Stefano, 2016). Dentro de este proceso, las plataformas digitales contribuyen a exacerbar la precariedad laboral en los puestos de servicios de bajo nivel de remuneración dentro del mercado formal de trabajo (Di Stefano, 2016; Rodríguez-Mondroño *et al.*, 2022), al mismo tiempo que intensifican la precariedad laboral relativa a los puestos de bajo nivel de remuneración de la economía de servicios (Van Doorn, 2017; Barzilay & Anat, 2017).

Aun compartiendo este diagnóstico, la literatura específica sobre plataformas de trabajo doméstico se interroga también sobre su potencial formalizador (entendido en términos del incremento del registro de las contrataciones y el acceso a protecciones legales) en un sector donde las relaciones laborales presentan bajos niveles de puestos declarados y altos niveles de precariedad (Hunt & Machingura, 2016; Tandon & Rathi, 2022; Cebollada Gay, 2021). En ese sentido, el caso argentino resulta ejemplar para analizar este fenómeno porque —aunque la tasa de formalización del servicio doméstico aumentó significativamente en las últimas dos décadas gracias a una multiplicidad de medidas, pasando del 5% en 2003 al 26% en 2019— la informalidad sigue siendo una característica preponderante del sector. Asimismo, el estudio del caso argentino se encuentra en una zona de vacancia, ya que en la actualidad existen todavía pocas investigaciones focalizadas en los países del Sur (García *et al.*, 2020; Dattani, 2021; Ghosh, 2021; Hunt *et al.*, 2019; Hunt & Saman, 2020; Kalla, 2022; Tandon & Rathi, 2022, entre otras), y son todavía muchas menos las que se centran en el estudio de países de América Latina (Cebollada Gay, 2021; Ferreira Vale & Nciolini Rebecchi, 2021; Santiago Páramo & Piñeyro Nelson, 2021; Tizziani & Poblete, 2022; Blanchard, 2023; Pereyra *et al.*, 2023; Moreira Cardoso & Tavares Pereira, 2023).

Situándose en esta perspectiva crítica, y a través del estudio de caso de Zolvers, este artículo se propone indagar sobre los efectos de las plataformas digitales en el sector del trabajo del hogar. La pregunta que guía esta investigación es de qué manera las plataformas contribuyen a la formalización de las relaciones laborales en un sector donde las trabajadoras se desempeñan mayoritariamente de manera informal. Si bien las plataformas digitales no son agencias de empleo —y por lo tanto no se produce una relación triangular de empleo—, su intermediación modifica necesariamente la dinámica tradicional de la relación laboral propia del trabajo del hogar, basada en una relación personal y negociaciones uno a uno, entre el empleador y la trabajadora doméstica. Esta relación laboral —cuya particularidad es que se desarrolla dentro del domicilio del empleador e implica tareas que involucran la intimidad de su vida privada— está regulada en el día a día por “la

ley del hogar como lugar de trabajo” (Blackett, 2019); es decir, por un conjunto de reglas idiosincráticas que excluyen —o solo incluyen marginalmente— a regulaciones externas, principalmente a la normativa estatal. En ese sentido, el artículo explora los efectos de esta intermediación en cuanto a la formalización de la relación laboral, considerando a esta última como un indicador del acceso a derechos laborales y beneficios de la seguridad social. Particularmente, se focaliza en el impacto de esa intermediación durante el primer año de la pandemia por covid-19 que representa un escenario crítico y excepcional.

Zolvers constituye una de las empresas más importantes del mercado latinoamericano<sup>1</sup> y local de plataformas de servicios a los hogares, y una de las más antiguas. Nace en Argentina en 2014 y luego se expande a México, Colombia y Chile. Su desarrollo en el país coincide con la implementación de un nuevo marco normativo para el sector aprobado en 2013.<sup>2</sup> A partir de entonces, y con el objeto de incentivar el cumplimiento con la nueva normativa, se desarrollaron distintas estrategias: simplificación de los mecanismos de registro y pago de contribuciones patronales, exenciones fiscales para los empleadores, inspecciones laborales, y campañas de promoción del trabajo formal (Poblete, 2021). Estas estrategias permitieron dar una mayor visibilidad a la informalidad como problema endémico en el sector, por una parte, y por otra, legitimaron en la arena pública el reclamo por el trabajo doméstico registrado. Es en este contexto en el que Zolvers comienza a operar como intermediario entre trabajadoras domésticas y empleadores.

La estrategia metodológica utilizada en esta investigación es de tipo cuali-cuantitativa. El relevamiento de los datos se realizó en el Área Metropolitana de Buenos Aires, entre junio de 2020 y enero de 2021, en el marco de la pandemia de covid-19.<sup>3</sup> Los datos recolectados permiten entonces explorar las particularidades de la intermediación digital en el contexto de una profunda desestructuración del mercado de trabajo producida por la pandemia. El material cualitativo contiene 20 entrevistas semiestructuradas con trabajadoras domésticas que utilizan la plataforma digital Zolvers (realizadas entre mayo y junio de 2020) y una serie de entrevistas con una de las socias fundadoras de

---

<sup>1</sup> Entre las plataformas digitales más importantes de servicios a los hogares que operan en América Latina se encuentran Aliada y Mi dulce hogar (México), Hogaru (Colombia), Donamaid (Brasil), MiMaidXpress (Panamá), Casera (Ecuador). Para un análisis detallado de las plataformas en América Latina, véase Blanchard (2023) y Pereyra *et al.* (2023).

<sup>2</sup> Ley 26.844 (*Boletín Oficial*, 12 de abril de 2013).

<sup>3</sup> Esta investigación contó con el financiamiento de l'Agence Française de Développement, a través de un proyecto de cooperación con el área de Economía del Instituto de Ciencias de la Universidad Nacional General Sarmiento, dirigido por Francisca Pereyra. En la etapa de procesamiento de datos, también contó con el financiamiento de la Agencia Nacional de Promoción de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación de Argentina (PICT 2020 serie A-03905 y PICT 2019-1696).

la plataforma digital. El relevamiento cuantitativo (realizado entre diciembre de 2020 y enero de 2021) incluye 300 encuestas a trabajadoras domésticas. La selección de las encuestadas se realizó al azar con base en un listado que proporcionó la propia empresa.<sup>4</sup> A fin de minimizar el rechazo se ofreció un incentivo económico. Las encuestas fueron administradas a través del sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Adicionalmente, a fin de establecer comparaciones con el sector en su conjunto, se utilizaron datos provenientes de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Argentina.

El artículo está organizado en tres secciones, y es en la tercera donde se concentra el análisis del efecto formalizador de la plataforma. La primera da cuenta, a través de un análisis de la literatura especializada, de las transformaciones introducidas por las plataformas digitales en el sector de servicios a los hogares. La segunda presenta el caso de estudio, atendiendo a las características específicas de los modos de contratación en Zolvers y el perfil de las trabajadoras que utilizan esta plataforma. Finalmente, en la tercera sección se analizan los efectos de la intermediación de la plataforma digital en la formalización de las relaciones laborales, en especial durante el primer año de la pandemia por covid-19.

## Las plataformas de servicios a los hogares

Las plataformas digitales de servicios a los hogares, si bien presentan particularidades relativas al trabajo doméstico, comparten algunas características con el resto de las plataformas. Por un lado, aparecen como un intermediario tecnológico que se limita a vincular a quien requiere un servicio con quien está dispuesto a prestarlo. En la mayoría de los casos, no se posicionan como un actor en esa relación dado que no existe subcontratación laboral (Hunt & Machingura, 2016; Barzilay & Anat, 2017; Fudge & Hobden, 2018; Blanchard, 2023; Pereyra *et al.*, 2023; Moreira Cardoso & Tavares Pereira, 2023). Estas plataformas generan una suerte de “inmunidad” respecto de las responsabilidades relativas a la relación que une al contratante con la trabajadora, porque constantemente modifican los términos de contratación del servicio, reforzando las asimetrías en relación con la información y utilizando el control algorítmico para organizar y gestionar el modo en el que se prestan los servicios (Van

---

<sup>4</sup> La muestra estuvo determinada por el criterio de afijación simple. Se controló que el tamaño de la muestra permitiera extraer resultados estadísticamente válidos, es decir, con un margen de error y nivel de confianza aceptables (el margen de error es de entre el 5.6 y el nivel de confianza se sitúa en el 95%).

Doorn, 2017; Ferreira Vale & Nciolini Rebecchi, 2021; Rodríguez-Mondroño *et al.*, 2022). En este sentido, contribuyen al aumento de trabajos temporarios e imprevisibles (Pulignano *et al.*, 2023).

Por otro lado, estas plataformas también utilizan mecanismos de control que se organizan en torno a sistemas de reputación y que para las trabajadoras resultan sumamente opacos porque las calificaciones se basan en criterios arbitrarios o poco precisos dado que dependen de visiones subjetivas de lo que sería “un buen servicio” (Ticona & Mateescu, 2018). En este sentido, las plataformas digitales promueven una “cultura de la auditoría” que lleva a las trabajadoras domésticas a aceptar demandas de los empleadores, aunque estén por fuera de las condiciones acordadas en la contratación (Van Doorn, 2017; Fetterolf, 2022; McDonald *et al.*, 2021). Estos sistemas de reputación se estructuran en una sola dirección, desde los empleadores a las trabajadoras, silenciándolas en su capacidad de evaluar el comportamiento frecuentemente abusivo de los empleadores (Ticona *et al.*, 2018; Van Doorn, 2017; Rodríguez-Mondroño *et al.*, 2022).

En el sector de servicios a los hogares, las plataformas digitales alteraron principalmente los mecanismos de reclutamiento dado que su función específica es la de conectar la oferta con la demanda de tareas que se desarrollan en el espacio privado del empleador (Hunt & Machingura, 2016). La intimidad que supone el trabajar en el hogar del empleador y la realización de tareas de cuidado dan forma a una relación laboral particular basada en la confianza. El mecanismo que permite la producción de confianza a través de la plataforma digital es la exposición de la identidad de la trabajadora doméstica (Shoenbaum, 2016; Kalemba *et al.*, 2023). La identidad se visibiliza tanto con la verificación de antecedentes penales, como con la presentación de sí misma en distintas redes sociales: Facebook, Twitter, etcétera (Ticona & Mateescu, 2018). Si bien la identidad de la trabajadora puede asociarse con una cierta experticia en la tarea que se le solicita (Shoenbaum, 2016), su visibilización extrema en el perfil de la plataforma —muchas veces asociado con sus perfiles en redes sociales— habilita la reproducción de formas de discriminación relacionadas con características raciales, étnicas, nacionalidad, y vinculadas con la clase social de pertenencia (Van Doorn, 2017; Hunt & Machingura, 2016; Tandon & Rathi, 2022; Kluzik, 2022).

Respecto de las formas preexistentes de reclutamiento, las plataformas digitales retoman, al mismo tiempo que redefinen, los modos de intermediación propios de las agencias de empleo. Estas agencias, además de la colocación de trabajadoras, pueden eventualmente participar de la negociación del contrato y de la liquidación de los salarios (Ticona & Mateescu, 2018; Tandon & Rathi, 2022). Las plataformas digitales redefinen esas funciones en el diseño de sus

aplicaciones para hacer visible el número de horas trabajadas, pautar la remuneración correspondiente y transparentar el método de pago (Hunt & Machingura, 2016; Fudge & Hobden, 2018). También pueden proveer información sobre regulaciones laborales y el pago de impuestos (Ticona & Mateescu, 2018; Cebollada Gay, 2021).

Las plataformas digitales que intervienen en este sector se organizan principalmente sobre la base de dos modelos distintivos: mercado (*marketplace*) y bajo demanda (*on-demand*). En el primer caso, las plataformas vinculan a las trabajadoras con quienes solicitan sus servicios. La rentabilidad de este modelo necesita de una extensa base de trabajadoras, por lo que la barrera de entrada a la plataforma es baja. Estas vinculaciones permiten establecer relaciones regulares o continuas de trabajo. En el segundo caso, las plataformas proponen servicios puntuales y esporádicos, sin que se concrete ningún tipo de relación laboral entre las trabajadoras domésticas y los demandantes de servicios (Tandon & Rathi, 2022). En América Latina, las investigaciones realizadas hasta el momento muestran que estos dos modelos pueden combinarse en una misma plataforma (Blanchard, 2023; Pereyra *et al.*, 2023).

Un interrogante que plantea de manera unánime la literatura sobre plataformas digitales especializadas en servicios a los hogares es si esta forma de intermediación posibilita de alguna manera mayores niveles de formalización. El trabajo doméstico y de cuidado se desarrolla generalmente al margen de toda regulación estatal —más allá de que pueda existir un marco normativo—, y se estructura en función de la negociación, personal y cotidiana, de las condiciones laborales: horarios, tareas, modo de llevarlas a cabo, remuneración, vacaciones, licencias, entre otros. Algunas características de las plataformas digitales permiten pensar que contribuyen a la estandarización de esta actividad, estructurando claramente la relación laboral y permitiendo el acceso a derechos reconocidos legalmente (Pereyra *et al.*, 2023; Blanchard, 2023; Sedacca, 2022). Primero, la institucionalización del proceso de reclutamiento y del pago de salarios a través de medios electrónicos o bancarización parece asociarse con la formalización del trabajo doméstico remunerado (Ticona & Mateescu, 2018; Tandon & Rathi, 2022). Segundo, la posibilidad de registrar en la aplicación el número de horas trabajadas otorga previsibilidad a las remuneraciones (Hunt & Machingura, 2016; Sibiyá & Du Toit, 2022). Tercero, la información acerca de las regulaciones laborales, del acceso a la seguridad social o a seguros específicos, acompaña los reclamos de las trabajadoras domésticas, al mismo tiempo que informa a los empleadores sobre sus obligaciones (Cebollada Gay, 2021). En este sentido, las plataformas pueden actuar como educadores, al transmitir un ideal de relación laboral a través de comunicaciones regulares o, incluso, generando manuales de buenas prácticas (Ticona & Mateescu, 2018).

## El trabajo doméstico a través de Zolvers

Zolvers ofrece principalmente un servicio de intermediación en la contratación de trabajadoras domésticas. El costo de la intermediación —que consiste en una suma fija de dinero por cada contratación— queda enteramente a cargo del empleador. La plataforma digital cuenta actualmente con 20 000 trabajadoras activas en el Área Metropolitana de Buenos Aires, todas ellas mujeres, a quienes facilita la búsqueda de empleo en puestos cercanos a sus hogares, para contrataciones puntuales, semanales o mensuales en servicios de limpieza y cuidado de personas. Zolvers ofrece y promociona los servicios de las trabajadoras domésticas a un valor horario alineado con el convenio colectivo de trabajo, que varía según la carga de trabajo semanal. No obstante, la incidencia de la plataforma en la fijación del valor de las remuneraciones se circunscribe al primer mes,<sup>5</sup> para quedar luego sujeta a la negociación entre trabajadoras y empleadores.

La plataforma brinda también, de manera independiente, el servicio Zolvers Pagos que constituye una intermediación financiera y laboral en la relación entre trabajadoras y empleadores, el cual permite a los empleadores “desentenderse” de los trámites relativos al abono de haberes —dado que estos se descuentan automáticamente de sus cuentas bancarias y son transferidos a las trabajadoras— y, si el empleador así lo desea, también del pago de las contribuciones patronales. Asimismo, con ello facilita la apertura de una caja de ahorros gratuita a través de acuerdos con entidades bancarias para el cobro de las remuneraciones, lo que posibilita el acceso a otros productos financieros, tales como tarjetas de débito y créditos otorgados directamente por la plataforma.<sup>6</sup>

Adicionalmente, Zolvers ofrece asesoramiento sin costo para realizar el trámite de registro y formalización de la relación laboral. Tal como sucede con otras plataformas del sector en otros países (Blanchard, 2023; Cebollada Gay, 2021), también facilita el cálculo de la remuneración, al poner a disposición un dispositivo para el registro de las horas trabajadas.

A modo de incentivo para los empleadores, Zolvers ofrece una “garantía de satisfacción” y el contacto con trabajadoras “de confianza”; y en línea con lo

---

<sup>5</sup> Para el caso de contrataciones de tiempo prolongado, la plataforma establece el valor por hora. Si bien las trabajadoras lo perciben como bajo, siempre está en línea con lo establecido en el convenio colectivo.

<sup>6</sup> Vale aclarar que —de acuerdo a la información proporcionada por una de las socias fundadoras en el marco de este estudio— el otorgamiento de créditos mediante la plataforma fue posible a partir de un subsidio que recibió la empresa por parte del Banco Interamericano de Desarrollo. Durante la pandemia este servicio se interrumpió y actualmente su continuidad se encuentra en evaluación.

observado por Shoenbaum (2016) en otras plataformas del rubro, promociona trabajadoras “verificadas”, es decir, con chequeo de antecedentes penales y experiencias laborales previas. Como parte de esta “garantía Zolvers”, también brinda la posibilidad de “cambiar” de trabajadora dentro de los primeros 30 días si no hay satisfacción de la parte empleadora.<sup>7</sup>

La intermediación de Zolvers por el momento se concentra en un segmento específico del trabajo doméstico remunerado, caracterizado por contrataciones de pocas horas semanales y en el que participan perfiles diferentes a los de la mayoría de las trabajadoras del sector.

### Modalidad de trabajo “por horas”

El modelo de negocios de Zolvers propicia el trabajo “por horas” como principal modalidad de contratación. En las últimas décadas, esta modalidad fue incrementándose. Hacia fines de 2019,<sup>8</sup> cerca de 75% de las trabajadoras se desempeñaba para un único empleador, 14% para dos empleadores y 11% en tres o más hogares. La modalidad de trabajo residencial o “sin retiro”, que fue importante en épocas pasadas, muestra un marcado retroceso y actualmente representa 1.8% de esta fuerza laboral. Asimismo, el ejercicio de esta actividad no responde a los parámetros típicos de dedicación horaria de las ocupaciones asalariadas tradicionales. Las trabajadoras de casas particulares se caracterizan por una participación relativa mayor en jornadas reducidas: 44% del total tiene jornadas menores a 16 horas semanales.

En el caso de Zolvers esta tendencia se profundiza, dado que los puestos que propone son de pocas horas, y de frecuencia semanal o quincenal. Como se observa en el gráfico 1, más de la mitad del total de los puestos relevados<sup>9</sup> entre las trabajadoras de dicha plataforma son de hasta 5 horas semanales (53%) y solo 4% corresponde a puestos de 24 horas<sup>10</sup> (o más) de trabajo semanales para un mismo empleador.

---

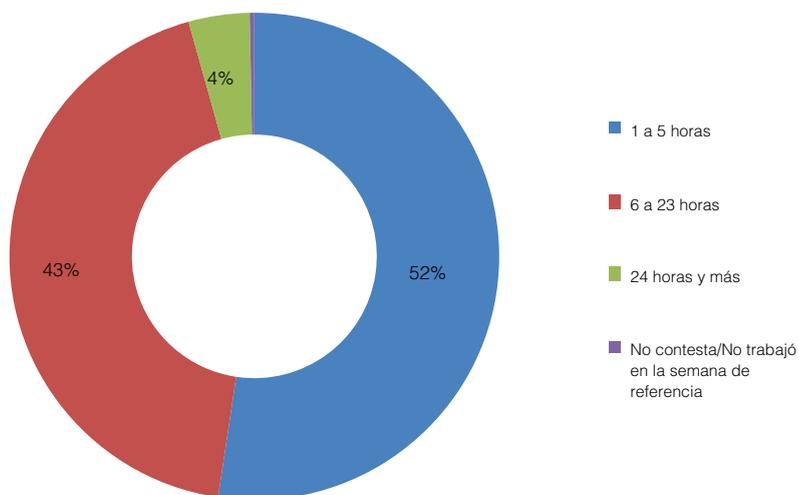
<sup>7</sup> Las trabajadoras también cuentan con el mismo periodo para desvincularse sin que ello afecte su puntaje en la plataforma.

<sup>8</sup> Utilizamos los datos de 2019 de la Encuesta Permanente de Hogares dado que el artículo se propone analizar lo sucedido durante 2020. En ese sentido, los datos del Trimestre IV de 2019 representan la referencia para comparar los datos obtenidos en nuestra encuesta.

<sup>9</sup> Al indagar sobre las características de las inserciones laborales de las 300 encuestadas, se pudo recabar información sobre 1048 puestos de trabajo.

<sup>10</sup> El corte de 24 horas semanales es el que establece la regulación para diferenciar la modalidad de pago “por hora” del pago mensualizado de haberes.

Gráfico 1. Tramos de dedicación horaria en puestos totales Zolvers conseguidos antes de la pandemia. Argentina, 2019

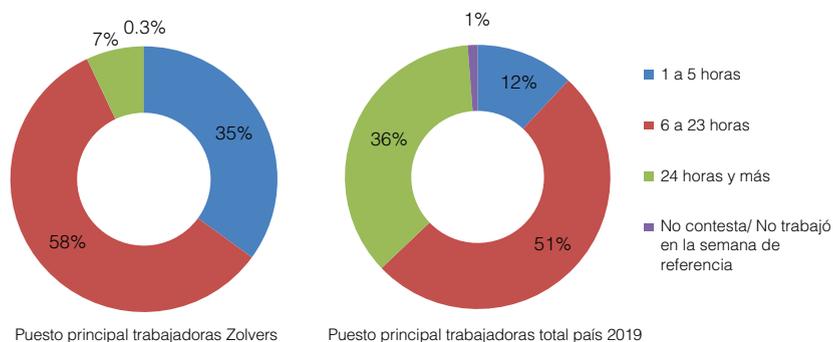


Fuente: Relevamiento UNGS/AFD Trabajadoras Zolvers

Al analizar los puestos de entre 6 y 23 horas semanales —que representan 43% del total de los puestos Zolvers—, se observa que 68.6% son de entre 6 y 10 horas semanales, 19.1% son de entre 11 y 15 horas semanales, y 12% son de 16 horas y más. Según nuestras entrevistadas, la modalidad típica de contratación corresponde a dos horas dos veces por semana.

A fin de contrastar la dedicación horaria de estas trabajadoras con las del sector en su totalidad, resulta necesario circunscribir la comparación a la ocupación principal —definida como la que demanda más horas— dado que este es el dato que releva la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) de Argentina. Así, aun cuando consideramos la ocupación de mayor cantidad de horas, las trabajadoras Zolvers triplican las jornadas de hasta 5 horas semanales que se observan en el sector en general. Como contracara, las contrataciones mensualizadas (de 24 horas y más) representan apenas el 7% de las trabajadoras de la plataforma cuando un 36% de las trabajadoras domésticas a nivel nacional se desempeña en este tipo de puestos. Estas diferencias en las modalidades de inserción en el sector se expresan también a través de la cantidad de puestos simultáneos que acumulan unas y otras. Las trabajadoras Zolvers laboran en promedio para 3.3 empleadores, lo que se reduce a 1.5 entre el conjunto de las trabajadoras domésticas del país.

Gráfico 2. Tramos de dedicación horaria en la ocupación principal de servicio doméstico. Tabajadoras Zolvers y trabajadoras del total país. Argentina, 2019



Fuente: Relevamiento UNGS/AFD Trabajadoras Zolvers y Encuesta Permanente de Hogares IV Trimestre 2019.

Generalmente este tipo de puestos muestra mayores niveles de informalidad porque son percibidos por los empleadores como una colaboración, una “ayuda” temporaria, y no como una relación laboral sujeta a derechos. En este sentido, es importante notar que existe una correlación entre el tipo de inserción —en términos de la dedicación horaria— y la formalización de la relación laboral. En efecto, el registro asciende a valores cercanos al 50% entre quienes se acercan a una jornada laboral “típica” (35 horas o más). En el otro extremo, las trabajadoras de menor dedicación horaria —que no llegan a las 12 horas semanales en su puesto— constituyen un “núcleo duro” de informalidad con tasas de registro que rondan el 12%. Sin embargo, la intermediación de la plataforma pareciera contribuir a aumentar el registro en este segmento tradicionalmente caracterizado por la informalidad.

## Perfil de las trabajadoras de Zolvers

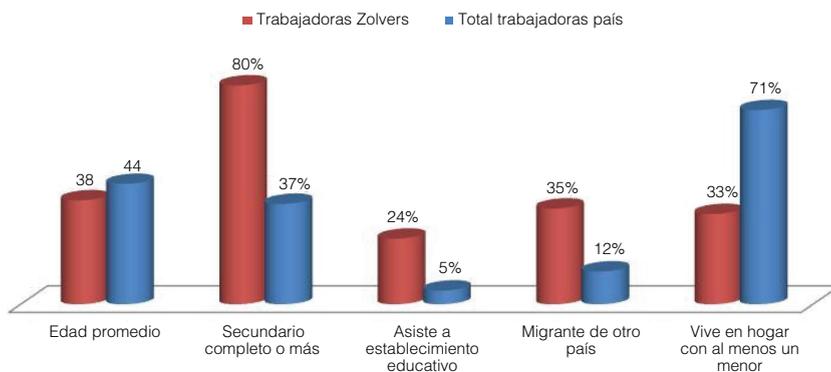
El perfil de las trabajadoras domésticas que utilizan la plataforma señala particularidades importantes en comparación con el conjunto de esta categoría ocupacional. Tradicionalmente las trabajadoras del sector se concentran en las edades centrales —entre los 45 y los 55 años— y cuentan con un nivel educativo menor del que se constata para el resto de las asalariadas: 63% de quienes se insertan en esta ocupación no han podido terminar la escuela secundaria.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> La proporción de trabajadoras domésticas que no terminaron los estudios secundarios duplica la que se registra en el conjunto de las ocupadas.

La proporción de mujeres migrantes alcanza 31% entre las trabajadoras domésticas: 17% son migrantes internas y 12% proviene de otros países, por lo común de países limítrofes.<sup>12</sup>

Contrariamente, las trabajadoras domésticas que utilizan Zolvers son más jóvenes y con niveles de educación significativamente más elevados. Según nuestra encuesta, 80% completó estudios secundarios y las que cursan estudios superiores o universitarios son más numerosas entre las trabajadoras de esta plataforma que en el conjunto de esta categoría (25%). Asimismo, en Zolvers las mujeres migrantes son el 45% del total, de las que 11% son migrantes internas y 35% migrantes externas. Se trata en particular de migrantes recientes dado que 60% lleva hasta cinco años residiendo en Argentina, en su mayoría proveniente de naciones limítrofes, como Perú y muy particularmente Venezuela: 18% del total de las trabajadoras de Zolvers. En relación con sus situaciones familiares, se trata de un segmento con menores responsabilidades de cuidados, comparadas con el conjunto de esta categoría ocupacional.

Gráfico 3. Perfil sociodemográfico de trabajadoras Zolvers y trabajadoras domésticas total país. Argentina, 2020



Fuente: Relevamiento UNGS/AFD Trabajadoras Zolvers y Encuesta Permanente de Hogares IV Trimestre 2020.

La plataforma no parece funcionar de manera significativa como puerta de entrada al sector, dado que 93% de las que la utilizan ya se desempeñaban como trabajadoras domésticas antes de su ingreso.

<sup>12</sup> Datos de la Encuesta Permanente de Hogares de Argentina, IV Trimestre de 2019.

No obstante, estos datos sugieren que la utilización de la aplicación implicaría un “filtro” respecto del perfil de las trabajadoras domésticas que ingresan, dado que en la plataforma digital se concentraría un segmento relativamente mejor posicionado de esta categoría de trabajadoras.<sup>13</sup>

## El efecto formalizador de la plataforma digital

Los niveles de empleo informal en el sector se sitúan entre los más altos del mercado de trabajo dado que 76% de las trabajadoras se desempeña en puestos no registrados. Esto significa que sus empleadores no realizan contribuciones patronales y, por lo tanto, las trabajadoras no tienen acceso al seguro de salud, ni acumulan aportes para una futura jubilación.

La intervención de la plataforma digital se inscribe en (e intensifica) una tendencia de cambio en las modalidades de trabajo en el sector que se registra desde hace quince años y que se vincula al crecimiento del trabajo en jornadas reducidas y “por horas”. De manera general, esta tendencia plantea importantes desafíos en relación con las posibilidades de acceso de las trabajadoras a puestos registrados y al reconocimiento de los derechos laborales y los beneficios de la seguridad social. Por un lado, existe una clara correlación entre las cargas horarias de los puestos de trabajo y la formalización de las relaciones laborales. El núcleo más importante de informalidad en el sector se sitúa en los empleos de menor carga horaria semanal para un mismo empleador. Por otro lado, en el caso de estas trabajadoras, las contribuciones de los empleadores no alcanzan el monto necesario para acceder a los beneficios jubilatorios y cobertura de salud (Poblete, 2022). El acceso depende entonces de una contribución suplementaria que debe realizar la trabajadora, o de la posibilidad de sumar las contribuciones de varios empleadores, que también debe gestionar la trabajadora.<sup>14</sup> En este sentido, la intermediación digital impulsa la incidencia del registro en un segmento de esta fuerza de trabajo que presenta los mayores niveles de informalidad, pero —por las características del marco regulatorio— el desempeño en estos puestos registrados no garantiza el acceso pleno a los derechos y protecciones sociales.

---

<sup>13</sup> Este perfil específico de las trabajadoras domésticas que ingresan en la plataforma también se constata en la Encuesta de Trabajadores de Plataforma realizada en 2018 (Madariaga *et al.*, 2019, pp. 77-80).

<sup>14</sup> El monto de las contribuciones de los empleadores se define en función de la cantidad de horas semanales trabajadas por las empleadas domésticas. Si la carga horaria es menor a 16 horas semanales, el acceso a los beneficios jubilatorios y de salud depende del aporte voluntario de la trabajadora o de la suma de los aportes de otros puestos de trabajo.

## Los niveles de formalidad en Zolvers

Entre los puestos de trabajo provistos por Zolvers,<sup>15</sup> la tasa de registro alcanza el 44%, cuando para el conjunto del sector era de 26% a fines de 2019. No obstante, dado que en Zolvers predominan los puestos de baja carga horaria, resulta más adecuado considerar el nivel de registro de los puestos de menos de 24 horas —que corresponden al 96% del total de los puestos acumulados entre las trabajadoras de Zolvers— y comparar con lo que sucede por fuera de la plataforma en puestos de igual dedicación horaria. Como se advierte en el gráfico 4, a nivel país, la tasa de registro entre las trabajadoras cuya ocupación principal en el servicio doméstico era de menos de 24 horas semanales para un mismo empleador fue de 16%, marcando un fuerte contraste con las trabajadoras de la misma dedicación horaria en Zolvers que representan 43%. Es importante destacar que, cuando este tipo de puestos se gestionan mediante el sistema Zolvers Pagos, el porcentaje de registro asciende al 66%, aunque solo 34% de los puestos de la plataforma se inscriben dentro de dicho sistema. Así, los datos sugieren en principio que la intermediación digital contribuye a impulsar la formalización en el núcleo más problemático del mercado de trabajo del servicio doméstico, donde el desarrollo de las relaciones laborales por fuera del marco legal constituye la norma.

Gráfico 4. Puestos de hasta 23 horas semanales antes de la pandemia. Registro de los puestos Zolvers frente a los puestos totales del sector. Argentina, 2019



Fuente: Relevamiento UNGS/AFD Trabajadoras Zolvers y Encuesta Permanente de Hogares IV Trimestre 2020.

<sup>15</sup> Cerca del 80% de los empleos prepandemia declarados por las trabajadoras se consiguieron vía Zolvers. Nuestras entrevistadas laboraban tanto en puestos obtenidos a través de dicha plataforma como en puestos conseguidos gracias a redes de socialización.

Es interesante notar que si bien la plataforma no impone como requisito la formalización de la relación laboral, dos instancias la propician. Por un lado, la gestión del pago de las remuneraciones y de las contribuciones a la seguridad social que ofrece el servicio Zolvers Pagos constituye un impulso en tal sentido. Por otro, la plataforma funciona como vehículo de información sobre regulación laboral en ambas direcciones —dirigida a los empleadores y a las trabajadoras—, a través de sus diversos dispositivos técnicos: página web, Instagram, blog, correo electrónico. Al respecto dos entrevistadas comentaban:

Bueno, Zolvers no puede obligar al empleador porque el empleador fue quien buscó el servicio por medio de Zolvers. Sí reporta o dan noticias o le envían correos con lo que es la empleada en blanco para ciertos beneficios, que no van a tener inconvenientes más adelante, bueno, ese tipo de cosas sí lo hace (Camila).

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

En una ocupación con escasa penetración de la regulación externa, el rol informativo de la plataforma adquiere centralidad. Tal como sugiere el testimonio de Cecilia, las comunicaciones de la empresa constituyen un marco de referencia legitimado —donde se estipulan claramente las obligaciones de los empleadores y los derechos de las trabajadoras— que puede ser movilizado por estas últimas al negociar sus condiciones laborales de acuerdo a la legislación vigente.

No obstante, se debe recordar que buena parte de la dinámica precarizadora del sector subsiste. Tal como se desprende de los testimonios anteriores, el registro de los puestos de trabajo —y, en general, todas las condiciones laborales— queda sujeto a la negociación entre trabajadoras y empleadores. Si bien, como en la experiencia de Cecilia, la plataforma puede constituir un “respaldo” importante y fortalecer la posición de las trabajadoras en estas negociaciones, Zolvers no garantiza el acceso a los derechos laborales y las protecciones sociales. Algunas trabajadoras desde el primer día manifiestan a los empleadores que el registro es una condición para permanecer en el puesto. Otras prefieren esperar hasta estar seguras que quieren continuar trabajando en ese domicilio. Si bien el registro es legalmente obligatorio desde el primer día, tanto para empleadores como para trabajadoras pareciera ser facultativo, adaptable a las circunstancias

o preferencias de cada parte. El hecho de que la plataforma ofrezca puestos de pocas horas semanales, o incluso quincenales, acentúa la idea de transitoriedad de la relación laboral y, por consiguiente, la desresponsabilización de los empleadores de sus obligaciones patronales. Los testimonios de las trabajadoras dan cuenta de hasta qué punto el registro es objeto de negociación, y cualquier argumento parece justificar el incumplimiento con la regulación laboral.

En este sentido, son abundantes las referencias relativas a la importancia de la buena voluntad de los empleadores ante las propuestas formalizadoras de la plataforma. Según las trabajadoras: “Zolvers nunca los obliga, eso también va a depender del empleador, si lo quiere pagar o no”; “les mandan un correo, pero la decisión queda en el empleador”. Aquí se replican los razonamientos observados en estudios previos del sector que apuntan al componente azaroso de los patrones que tocan en suerte: “Yo nunca tuve problemas, me pagan todo como corresponde [...] yo tuve suerte, a mí me respetan todo, así que en eso no, no tengo quejas. Son muy buenas personas con las que estoy trabajando, por suerte”. Tal como señala Laura, muchas veces es necesario realizar una larga trayectoria de incursiones y salidas de distintos hogares hasta dar con empleadores que cumplen con lo estipulado en la ley, verdaderos “ángeles” en palabras de la entrevistada. Como es frecuente en el sector, la calidad del empleo se mide no solo con base en el cumplimiento económico de las obligaciones patronales, sino que muy frecuentemente se entremezcla con cuestiones más elementales como el trato digno:

En las dos casas que tengo ahora estoy en blanco. Me pagan aguinaldo, vacaciones, si me enfermo me pagan igual. Mi patrona, la que vive en Flores, me llama por teléfono a ver cómo estoy, qué necesito. Jamás tuve problemas con ellos. En las casas que estuve antes no era así. Cuando yo te digo que hace cuatro años, cinco años que estoy ahí, en Zolvers, para yo llegar a estos dos trabajos que he encontrado, he trabajado en lugares donde me han maltratado demasiado. Tuve que pasar por miles de situaciones que no sé, que me han tirado hasta el trapo de piso en la cara... es horrible, yo lloré de bronca. La verdad, la verdad son unos ángeles estos dos que tengo ahora (Laura).

Sin duda, sobre estas dinámicas —propias del sector en su conjunto— se monta el aporte parcial que puede hacer Zolvers para impulsar el reconocimiento de las relaciones contractuales y, por ende, de los derechos laborales. En efecto, la intermediación digital impulsa la formalización de las relaciones laborales, pero lo hace de manera indirecta: simplificando los trámites del registro de la relación laboral a través de los servicios que ofrece a los empleadores, siempre que los clientes así lo deseen; y configurando para las trabajadoras

un contexto informativo que fortalece su posición en las negociaciones de sus condiciones laborales.

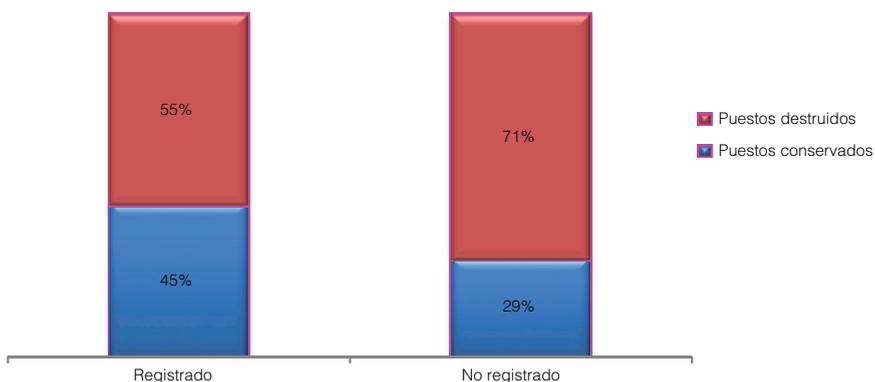
## El impacto de la pandemia

El advenimiento de la pandemia implicó un escenario crítico para el sector del servicio doméstico. En este contexto, tanto en Argentina, como en la región y en el mundo, la pérdida de puestos de trabajo se erige probablemente como la principal problemática, situación que como es dable esperar afecta con más intensidad a las trabajadoras informales (CEPAL, 2020; OIT, 2020; López Moureló, 2020; Accari *et al.*, 2021; Poblete, 2023).

Al respecto es interesante notar que la medición del registro hacia finales de 2020 arroja niveles más altos que los de prepandemia, tanto en el universo Zolvers, donde pasó del 44 al 49%, como en el país, donde pasó del 26 al 32%. Lejos de tratarse de un indicador del aumento de la formalización, la mayor tasa de registro obedece al “efecto supervivencia” de los puestos registrados combinado con la mayor destrucción relativa de los puestos informales.

En efecto, si se observan los puestos reportados por las trabajadoras Zolvers previos a la pandemia, se advierte que, si bien la destrucción fue masiva y apabullante, el registro sugiere un cierto nivel protector contra el despido. Frente a un 71% de los puestos no registrados que desaparecieron, la destrucción de los registrados —muy alta de todas maneras— desciende al 55%.

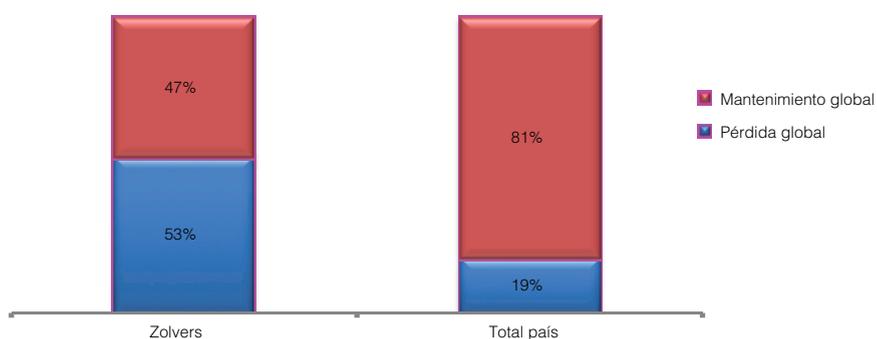
Gráfico 5. Puestos Zolvers reportados como prepandemia. Evolución a fines de 2020 según condición de registro, Argentina 2019-2020



Fuente: Relevamiento UNGS/AFD Trabajadoras Zolvers.

No obstante, llama la atención que, a pesar del alto nivel relativo de registro de los puestos Zolvers, la destrucción de empleo fue mucho mayor en este universo que en el total del sector. Entre el último trimestre de 2019 y el último de 2020, se registró un descenso global de puestos de trabajo del 20%,<sup>16</sup> mientras que este mismo guarismo —la destrucción global— asciende al 53% en el caso de Zolvers. ¿A qué se debe esta mayor vulnerabilidad de los puestos mediados por la plataforma que —en teoría— se hallan relativamente más protegidos por el registro?

Gráfico 6. Saldo global de puestos de trabajo perdidos y mantenidos (incluye puestos destruidos y puestos creados en pandemia). Argentina, 2019-2020



Fuente: Relevamiento UNGS/AFD Trabajadoras Zolvers. Encuesta Permanente de Hogares IV Trimestres de 2019 y 2020.

La clave para comprender este fenómeno parece hallarse en la dedicación horaria que demandan los puestos dentro y fuera de la plataforma. El hecho de que prácticamente la totalidad de los puestos Zolvers sean “por hora” juega un papel crucial. El predominio del trabajo de “changas” (*gigs*) en la plataforma constituye una situación particularmente aguda porque más de la mitad de los puestos Zolvers se ubica en el espectro de hasta 5 horas semanales de trabajo.

La situación de trabajar muy pocas horas para un mismo empleador significa una vulnerabilidad mucho mayor frente a una situación de crisis económica, dado que —aun cuando se trate de puestos registrados— los costos de despido son menores que en los casos de mayor dedicación horaria. Si a esto sumamos

<sup>16</sup> Este dato es “global”, pues implica una comparación entre la cantidad de puestos totales reportados por las trabajadoras en 2019 y 2020; es decir, no implica un seguimiento de los puestos individuales.

una escasa antigüedad en el puesto —característica de las inserciones de menor dedicación horaria, dadas sus tasas de rotación más altas—,<sup>17</sup> el costo de prescindir de una trabajadora que reúna ambas características puede restringirse a tan solo una remuneración mensual,<sup>18</sup> ya de por sí baja para quienes trabajan esta escasa cantidad de horas.

Esta tendencia que se verifica a nivel país se intensifica en el caso de Zolvers, dada la prevalencia de las contrataciones más cortas dentro del espectro del trabajo “por horas”.<sup>19</sup> De esta manera, si se consideran los puestos Zolvers de hasta 23 horas semanales —donde la mayoría son puestos de hasta 5 horas— reportados en 2019 se advierte que a fines de 2020 la tasa de destrucción de empleo se eleva al 63%. Así, el efecto protector del registro no alcanza a contrarrestar el “efecto vulnerabilidad” de los puestos de pocas horas que predominan en la plataforma, lo que genera una pérdida de empleo abrumadora e incluso muy superior a la del sector en su conjunto.

El impacto de la crisis sanitaria y económica fue en particular significativo en el sector y las trabajadoras de Zolvers tuvieron que enfrentar pérdidas de ingresos laborales, vinculadas a una diversidad de situaciones, en la más frecuente, las trabajadoras fueron despedidas de sus puestos informales, pero conservaron algunos de los puestos registrados. Aun así, hubo entrevistadas que mencionaron que sus empleadores redujeron las horas de trabajo y por consiguiente los salarios, o abonaron solo el salario de algunos meses durante el comienzo del confinamiento.

Aun cuando se trate de puestos registrados, esta última situación es naturalizada por muchas de las trabajadoras entrevistadas, porque se relaciona con la situación laboral y económica que los empleadores relatan como propia. En general, antes que una confrontación por las reducciones de salarios o el abono errático de los mismos, las trabajadoras tienden a exhibir una mirada conciliadora. La misma debe leerse en su contexto. Por un lado, una parte importante de las entrevistas se realizaron en un momento en el que las trabajadoras encargadas de tareas de limpieza —predominantes en la plataforma— no tenían permitido asistir a sus puestos y, por otro, estas apreciaciones se ubican en un

---

<sup>17</sup> La proporción de empleadas domésticas que trabajan hasta 5 horas semanales en su puesto que no superan el año de servicios ronda en torno al 50%, porcentaje que desciende paulatinamente a medida que aumenta la dedicación horaria en el trabajo.

<sup>18</sup> De acuerdo a la legislación vigente, este sería el caso para las trabajadoras que no superan el año de antigüedad.

<sup>19</sup> En términos globales —considerando el *stock* de puestos entre el IV Trimestre de 2019 y IV Trimestre de 2020—, la tendencia hacia la mayor destrucción relativa de los puestos de trabajo “por hora” también se verifica a nivel país, con una tasa de pérdida de este tipo de inserción del 37% frente al 12% para los puestos mensualizados (de 24 horas o más).

momento en el cual conseguir un nuevo trabajo resultaba difícil. En palabras de las trabajadoras entrevistadas:

También es algo, viste, con respecto a por ahí los principios y la moral de uno, el decir... estamos en una situación complicada, mucha gente está sin trabajo, a muchos no les están pagando, pero me paga uno o dos meses y uno que dice “Bueno, si tuvo el gesto de decir, vení a buscar el dinero de tal mes, bueno”, se saltó marzo, pero bueno. (Diana).

Y ahora con lo de la pandemia, la señora con la que trabajo a la mañana me manda un mensaje y me dice “mirá Lau”, porque ella trabaja en turismo... “Bueno mirá, te voy a bajar un poquito”, me dijo, “te voy a pagar el sueldo pero te voy a bajar un 5%”. “Bueno”, le digo, ¿qué le iba decir, que no? (Laura).

Durante el primer año de la pandemia por el covid-19, pese a que el registro no constituyó una garantía en relación con la continuidad de los puestos de trabajo, la crisis económica resultante parece haber acentuado la valoración positiva de la formalización de la relación laboral en la perspectiva de las trabajadoras. En efecto, muchas de nuestras entrevistadas reconocieron que tenían más posibilidades de conservar sus remuneraciones en empleos formalizados. Aun sin garantizar una protección plena de los puestos de trabajo o de la totalidad de los ingresos laborales, la formalización pudo brindar —en algunos casos— cierta previsibilidad en un contexto de gran vulnerabilidad para las trabajadoras:

Ahí estoy en blanco<sup>20</sup> desde que empecé, siempre me dijeron “Te tenemos que poner en blanco”, siempre te preguntan porque viste que hay gente que no quiere, no sé por qué. Y es lo que corresponde, o sea, si yo no estaría en blanco en este momento, con esto de la pandemia creo que ni me hubiesen pagado, me hubiesen echado, no sé, es como más seguro (Débora).

De manera general, aun en el escenario de la pandemia, se constata la escasa intervención de la plataforma en la gestión de las relaciones laborales, asociada a su modelo de negocios. Zolvers ofrece principalmente servicios de intermediación para la contratación de trabajadoras domésticas. Más allá del primer mes de “garantía de satisfacción”, los términos de los contratos laborales dependen

---

<sup>20</sup> “Poner en blanco” o “estar en blanco” son expresiones locales para designar un trabajo registrado o trabajo formal; esto es, un trabajo con derechos laborales y de la seguridad social. La expresión “en blanco” se contraponen con la denominación familiar del trabajo informal como “trabajo en negro”.

de los acuerdos entre trabajadoras y empleadores. Varios relatos de nuestras entrevistadas subrayan este modo de funcionamiento de la plataforma:

Diana: Pero de todas maneras, cuando trabajo en blanco o en negro, me ha pasado lo mismo, me han hecho firmar la renuncia o me han hecho despido sin causa y al final fue lo mismo, de todas maneras en el trabajo que yo estoy en blanco el mes de marzo no me lo pagaron.

Entrevistadora: Y si no te pagan, ¿Zolvers hace algo?

Diana: No, no. Zolvers me dice que sí, que le corresponde a cada uno pagarme, o a lo sumo enviará un *mail*. De todas maneras, ya en todos lados lo dicen ¿no? Que deben seguir pagando. Pero Zolvers no interfiere mucho.

De esta forma, durante el periodo de aislamiento y la agudización de la crisis económica que implicó, la preservación de las fuentes de trabajo y la regularidad en el pago de las remuneraciones continuaron dependiendo esencialmente de la buena voluntad de los empleadores, tal como señala una entrevistada:

Zolvers nos mandó un comunicado de que salió esto de que no se puede trabajar a no ser que estés en categoría 4,<sup>21</sup> creo, y bueno, nos dijo eso, que ellos no pueden hacer nada, que nosotros tenemos que acordar con el empleador el tema de los pagos y todo eso. Y sí, yo hablé con las señoras que trabajo, con todas, y bueno hasta ahora me siguen pagando, algunas me pagan la mitad, pero bueno (Paola).

Así, la plataforma continuó funcionando como un “respaldo” o como un marco de referencia para el desarrollo de esas negociaciones, pero en última instancia —como afirman las trabajadoras— “decide el empleador”.

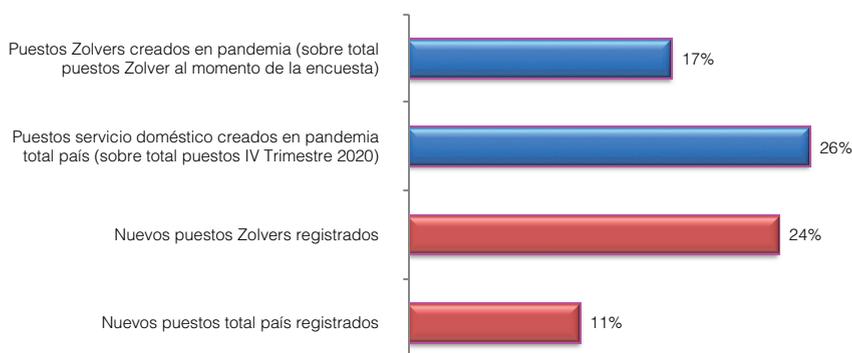
Por último, a pesar de la notable pérdida de puestos de trabajo que implicó la pandemia, la creación de empleo no fue nula, observó cierto dinamismo. Ello se acentúa hacia fines de 2020,<sup>22</sup> un periodo signado por una relativa apertura de las actividades económicas respecto de los meses previos. De todos modos, este dinamismo fue algo más pronunciado en el sector en general que en la plataforma dado que 26% de los puestos observados en la EPH a fines de 2020 habían sido creados en pandemia, mientras que esta proporción disminuyó al 17% para los puestos Zolvers.

---

<sup>21</sup> Se refiere a las trabajadoras que cuidan personas, que fueron catalogadas como “esenciales” y quedaron exceptuadas de las restricciones de circulación durante el confinamiento.

<sup>22</sup> Con base en las observaciones del II, III y IV Trimestre de la EPH.

Gráfico 7. Nuevos puestos creados en pandemia y tasa de registro. Puestos Zolvers y puestos total país. Argentina, 2020



Fuente: Relevamiento UNGS/AFD Trabajadoras Zolvers y Encuesta Permanente de Hogares IV Trimestre 2020.

Esta situación fue advertida por las trabajadoras, quienes señalaban el fuerte contraste entre una demanda de empleo relativamente abundante en prepandemia (“siempre algo conseguías”) a una situación de cuasi paralización en cuanto a los avisos publicados en la plataforma. En el escenario previo a la pandemia, según las trabajadoras, era posible acumular trabajos cercanos al propio domicilio o cercanos entre sí —es decir, concentrándolos en una misma zona— y seleccionando la dedicación horaria que resultaba más conveniente. Según las trabajadoras:

Con la pandemia ves un solo trabajo por día. Antes eran de ocho a diez avisos más o menos. Incluso los avisos que veías a la mañana eran distintos a los de la tarde. Había variedad para armarte algo que te sirva. (Carolina).

No hay nada prácticamente, no está movido, prácticamente de quince trabajos diarios que tenías, ahora tenés dos para fijarte... dos ofertas nada más. A veces son suplencias o trabajos puntuales. Muy difícil encontrar algo que te sirva (Laura).

Si bien los puestos creados en pandemia son en general de muy baja calidad en términos de acceso a la protección social —comparados con los que se venían generando con anterioridad a la crisis del covid-19—, en línea con lo observado previamente, los puestos creados vía Zolvers aún preservan una mayor calidad relativa. En este sentido, los puestos generados durante la pandemia a nivel sector en general ostentan un nivel de registro de solo 11%, mientras que este porcentaje llega a 24% en los puestos Zolvers. Así, el efecto

de mayor registro relativo del trabajo generado a través de la plataforma se mantiene aún en este periodo crítico. Sin embargo, en función del contexto económico desfavorable y en sintonía con lo que sucede a nivel país, disminuye su intensidad.

## Conclusión

Este estudio de caso muestra que, si bien el uso de plataformas digitales de trabajo está asociado con la precarización de las condiciones laborales, para el trabajo doméstico remunerado —donde la precariedad y la informalidad son características constitutivas— las plataformas pueden contribuir a reducir las al aumentar los niveles de formalización. Ciertamente, esto se observa con mayor claridad en las pocas plataformas que contratan directamente a las trabajadoras como asalariadas. Aunque con matices, parece que también sucede en las plataformas que, como Zolvers, ofrecen servicios de intermediación laboral en contratos de larga duración entre las trabajadoras y los hogares empleadores.

En Argentina, el empleo doméstico viene experimentando un lento y aún insuficiente proceso de incremento de la formalización. En este sentido, la plataforma se inscribe en la continuidad de tendencias preexistentes, y claramente las refuerza. No obstante, la novedad que plantea Zolvers tiene que ver con su aparente capacidad de incrementar las contrataciones formales dentro del “núcleo duro” de la informalidad del sector. Esto es, entre los puestos de trabajo de muy pocas horas —dominantes en la plataforma— que han mostrado una significativa resistencia a las políticas de promoción del registro en el pasado.

Si bien persisten interrogantes respecto a este potencial formalizador “neto” de la plataforma, del testimonio de las trabajadoras se desprende el uso de las herramientas que pone a disposición para fomentar el registro. En línea con lo observado en otros contextos (Ticona & Mateescu, 2018; Cebollada Gay, 2021), destaca la constante información diseminada entre los empleadores respecto a los incentivos para cumplir con la normativa, así como la información a la que las trabajadoras muchas veces recurren como respaldo en la negociación cara a cara. Adicionalmente, uno de los servicios centrales de la plataforma —la intermediación de pagos— promociona activamente la posibilidad de ocuparse de los trámites y abonos mensuales que requiere la formalización. Se trata de herramientas interesantes y/o buenas prácticas que podrían replicarse en el conjunto de las entidades que intermedian en la actividad.

Ahora bien, la pandemia planteó enormes desafíos para el sector. Si bien entre las problemáticas planteadas por las trabajadoras surgen sistemáticamente cuestiones como la reducción del nivel de remuneraciones y la irregularidad

de los pagos durante el confinamiento, la principal amenaza fue la pérdida de empleos que afectó especialmente a los puestos no registrados.<sup>23</sup> No obstante, llama la atención que la tasa de registro muy superior que exhiben los puestos conseguidos a través de la plataforma no resultó protectora frente a la destrucción de empleo como sí lo fue a nivel país. De hecho, la pérdida de puestos Zolvers fue mucho más alta a la observada por fuera de la plataforma. Esto se debe a que la prevalencia de las contrataciones de muy escasas horas —cuya ruptura tiene un costo bajo— produjo un “efecto vulnerabilidad” que predominó sobre el “efecto protección” del registro.

En términos generales, la situación descrita señala una mejora relativa de las trabajadoras Zolvers en cuanto a la formalización frente al conjunto de las trabajadoras del país. Sin embargo, el análisis también deja planteados ciertos límites al incremento en las protecciones que puede implicar el desarrollo de la actividad mediante la plataforma. En primer lugar, esta no garantiza el registro —solo lo propicia— y un importante porcentaje de puestos se mantienen en la informalidad. En segundo, las contribuciones patronales en los puestos de pocas horas —específicamente los de menos de 12 horas semanales— no garantiza el acceso total a los beneficios de la seguridad social. La normativa determina que el valor mínimo de las contribuciones se alcanza con la suma de los aportes patronales y/o con contribuciones de las trabajadoras. Esto significa que, aun cuando la relación de trabajo se encuentre registrada, el acceso a los beneficios no está asegurado. En tercer lugar, la formalización de la relación laboral no garantiza tampoco el reconocimiento de derechos laborales como el pago de horas extras, vacaciones, aguinaldo o feriados.

Las herramientas que provee Zolvers para promover la formalización de la relación laboral muestran efectos positivos. Sin embargo, su intermediación no logra desestructurar la lógica sobre la que se construye esta relación de trabajo particular, organizada en torno a negociaciones múltiples y constantes entre empleadores y trabajadoras. Negociaciones en las que, como plantean las trabajadoras, los resultados “dependen de la buena voluntad del empleador”.

Este estudio de caso se propone contribuir a los debates relativos al funcionamiento y los efectos sobre la formalización que tienen las plataformas digitales que intervienen en el sector del trabajo doméstico remunerado. En América Latina, la importancia de este tipo de estudios no solo está relacionada con el peso de la ocupación sino también con el hecho de que este tipo de intermediación digital viene registrando una expansión significativa en los últimos años, que no ha sido acompañada por un desarrollo de investigaciones sobre el tema. Quedan entonces numerosas cuestiones pendientes. ¿En qué medida

---

<sup>23</sup> Véase también UNDAV (2021) y Poblete (2023).

estas plataformas contribuyen o pueden contribuir de manera consistente a la formalización de una de las ocupaciones más precarizadas de la región? ¿Qué tipo de modelos de intermediación favorecen el aumento del trabajo doméstico registrado? ¿Cuáles son los límites de estos intermediarios digitales para propiciar trabajo decente en este sector? ¿Pueden en alguna medida constituirse, por el contrario, en un peligro o retroceso en términos de formalidad y mejoras en las condiciones de trabajo? Sin duda resulta necesario contar con mayor evidencia acumulada a nivel regional para dar respuestas contundentes y basadas en evidencia sobre estas cuestiones. En ese sentido, este artículo constituye una pieza más dentro del trabajo colectivo de producción de conocimiento sobre este fenómeno reciente.

## Referencias

- Acciari, L., Brites, J. C., & Morales Pérez, A. C. (2021). Right to health, right to live: domestic workers facing the COVID-19 crisis in Latin America. *Gender & Development*, 29(1), 11-33. <https://doi.org/10.1080/13552074.2021.1885213>
- Barzilay, A., & Anat, B.-D. (2017). Platform inequality: Gender in the gig-economy. *Seton Hall Law Review*, 47(2), 398-431.
- Blackett, A. (2019). *Everyday transgressions. Domestic workers' transnational challenge to international labor law*. Ithaca, Nueva York: Cornell University Press. <https://doi.org/10.7591/9781501715778>
- Blanchard, O. (2023). *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe. Análisis de un sector incipiente*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0004728>
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la questions sociale*. París: Folio Fayard. <https://doi.org/10.3406/agora.1995.1517>
- Cebollada Gay, M. (2021). *Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México*. México: OIT. [https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-mexico/documents/publication/wcms\\_836285.pdf](https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-mexico/documents/publication/wcms_836285.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Trabajadoras remuneradas del hogar en América Latina y el Caribe frente a la crisis del Covid-19*. ONU-MUJERES/OIT/CEPAL. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45724/Informe\\_CEPAL-ONU-mujeres-OIT\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45724/Informe_CEPAL-ONU-mujeres-OIT_es.pdf)

- Dattani, K. (2021). Platform 'glitch as surprise'. The on-demand domestic work sector in Delhi's National Capital Region, *City*, 25(3-4), 376-395. <https://doi.org/10.1080/13604813.2021.1935786>
- Di Stefano, V. (2016). The rise of the 'just-in-time workforce': on-demand work, crowd work and labour protection in the 'gig-economy'. *Comparative Labour Law & Policy Journal*, (37), 471-503. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2682602>
- Ferreira Vale, G., & Nciolini Rebecchi, C. (2021). Uberização do trabalho doméstico remunerado: formas prescritivas de trabalho na Plataforma Donamaid. *XVII Encontro Nacional da ABET*.
- Fetterolf, E. (2022). It's crowded at the bottom: trust, visibility, and search algorithms on Care.com. *Journal Digital Social Research*, 40(1), 49-72. <https://doi.org/10.33621/jdsr.v4i1.98>
- Fudge, J., & Hobden, C. (2018). *Conceptualizing the role of intermediaries in formalizing domestic work*. (Conditions of Work and Employment Series, no. 95). Ginebra: International Labour Office.
- Garcia, L., Barrameda, T., Pacis, J., & Barrameda, A. S. (2020). Digitalization and domestic work: The policy environment in the Philippines. *Research Report IT for Change*.
- Ghosh, A. (2021). Recognizing invisible work: The women domestic workers' movement in Bangladesh. *Asian Journal of Women's Studies*. <https://doi.org/10.1080/12259276.2021.1965365>
- Hunt, A., & Samman, E. (2020). Domestic work and the gig economy in South Africa: Old wine in new bottles? *Anti-Trafficking Review*, (15), 102-121. <https://doi.org/10.14197/atr.201220156>
- Hunt, A., & Machingura, F. (2016). *A good gig? The rise of on-demand domestic work*. (Working Paper, no. 07). Overseas Development Intitute.
- Hunt, A., Samman, E. Tapfuma, S., Mwaura, G., & Omenya, R. (2019). *Women in the gig economy. Paid work, care and flexibility in Kenya and South Africa. ODI Report*. Overseas Development Intitute.
- Kalemba, J., Mayes, R., McDonald, P., & Williams, P. (2023). Performativity and affective atmospheres in digitally mediated care labour. *Journal of Cultural Economy*, 1-23. <https://doi.org/10.1080/17530350.2023.2225533>
- Kalla, S. (2022). Hacking platform capitalism: the case of domestic workers on South Africa's SweepSouth Platform. *Gender & Development*, 30(3), 655-666. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2136838>

- Kluzik, V. (2022). Governing invisibility in the platform economy: excavating the logics of platform care. *Internet Policy Review*, 11(1). <https://doi.org/10.14763/2022.1.1636>
- Lallement, M. (1999). *Les gouvernances de l'emploi*. París: Desclée de Brouwer.
- López Mourelo, E. (2020). *La COVID-19 y el trabajo doméstico en la Argentina*. Buenos Aires: OIT.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., & Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: CIPPEC/BID/OIT. <https://doi.org/10.18235/0001712>
- McDonald, P., Williams, P., & Mayes, R. (2021). Means of control in the organization of digitally intermediated care work. *Work, employment & Society*, 35(5), 872-890. <https://doi.org/10.1177/0950017020969107>
- Moreira Cardoso, A. C., & Tavares Pereira, M. J. (2023). *A plataformação do trabalho no Brasil e o subsector dos cuidados: uma revisão de achados bibliográficos*. São Paulo: Centro Brasileiro de Análise e Planejamento Cebrap.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *Panorama Laboral 2020. América Latina y el Caribe. Edición COVID-19*. Lima: OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_764630.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf)
- Pereyra, F., Poblete, L., & Tizziani, A. (2023). *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina*. Buenos Aires: OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_877416.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_877416.pdf)
- Poblete, L. (2023). Estrategias para proteger a las trabajadoras domésticas durante la pandemia Covid-19. En C. Daniel & J. Caravaca (Coords.), *Afrontar lo inesperado. El estado argentino ante la crisis global del Covid-19* (pp. 81-97). Buenos Aires: Biblos.
- Poblete, L. (2022). La invisibilidad del trabajo doméstico por horas en Argentina. Un análisis del cambio institucional durante el siglo XXI. *Trabajo y Sociedad*, XXII(39), 335-355. <https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/39%20POBLETE%20LORENA%20Domesticas%20por%20horas.pdf>
- Poblete, L. (2021). Formalización como sinónimo de derechos. Conflictos laborales en el Tribunal de Trabajo Doméstico de Buenos Aires. En P. Arcidiacono & G. Gamallo (Comps.), *Judicialización de los conflictos sociales en Argentina. Debates teóricos y abordajes metodológicos desde las Ciencias Sociales* (pp. 247-269). CABA: EUDEBA.

- Pulignano, V., Marà, C., & Franke, M. (2023). Informal employment on domestic care platforms: a study on the individualization of risk and unpaid labour in mature market contexts. *Transfer*, 1-16. <https://doi.org/10.1177/10242589231177353>
- Rodríguez-Modroño, P., Angenjo-Calderón, A., & López-Igual, P. (2022). Platform work in the domestic and home care sector: new mechanisms of invisibility and exploitation of women migrant workers. *Gender & Development*, 30(3), 619-635. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2121060>
- Santiago Páramo, A., & Piñeyro Nelson, C. (2021). Aliada and Alia: Contrasting for-profit and non-profit platform for domestic work in Mexico and the United States. En J. Drahoukoupil & K. Vandaele (Eds.), *A Modern Guide to Labour and the Platform Economy*. Elgaronline (pp. 242-255). <https://doi.org/10.4337/9781788975100.00027>
- Sedacca, N. (2022) Domestic work and the gig economy. En V. De Stefano, I. Durri, C. Stylogiannis, & M. Wouters (Eds.), *A research agenda for the gig economy and society*. Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781800883512.00016>
- Shoenbaum, N. (2016). Gender and the sharing economy. *Fordham Urban Law Journal*, 43(4), 1023-1070.
- Sibiya, W., & Du Toit, D. (2022). Sweeping up decent work: paid domestic work and digital platform in South Africa. *Gender & Development*, 30(3), 637-654. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2126199>
- Tandon, A., & Rathi, A. (2022). Sustaining urban labour markets: Situating migration and domestic work in India's 'gig' economy. *Environment and Planning*. <https://doi.org/10.1177/0308518X221120822>
- Ticona, J., & Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. *New Media & Society*, 20(11), 4384-4404.
- Ticona, J., Mateescu, A., & Rosenblat, A. (2018). *Beyond disruption. How tech shapes labor across domestic work & ridehailing*. Data & Society Report. <https://doi.org/10.1177/1461444818773727>
- Tizziani, A., & Poblete, L. (2022). La intervención de plataformas digitales en el trabajo doméstico remunerado en Argentina. *Sociedade e Cultura*, (25), 1-36. <https://revistas.ufg.br/fcs/article/view/71033/38852>
- Universidad Nacional de Avellaneda (UNDAV). (2021). *Infografía sobre servicio doméstico. Una actividad que retrocede en el mercado, avanza en el hogar y provoca en las mujeres situaciones de*

*extrema vulnerabilidad*. Buenos Aires: Observatorio de Políticas Públicas-Universidad Nacional de Avellaneda.

Van Doorn, N. (2017). Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. *Information, Communication & Society*, 20(6), 898-914. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>