

**¿Precarización o protección?**

**El trabajo mediante plataformas digitales entre las trabajadoras domésticas argentinas en tiempos de pandemia**

Francisca Pereyra  
Universidad Nacional General Sarmiento  
Argentina  
[fpereyra@campus.ungs.edu.ar](mailto:fpereyra@campus.ungs.edu.ar)

Lorena Poblete  
Universidad Nacional de San Martín  
Argentina  
[lorena.poblete@conicet.gov.ar](mailto:lorena.poblete@conicet.gov.ar)

Cecilia Poggi  
Agence Française de Développement  
France  
[poggic@afd.fr](mailto:poggic@afd.fr)

Ania Tizziani  
Universidad Nacional General Sarmiento  
Argentina  
[atizziani@campus.ungs.edu.ar](mailto:atizziani@campus.ungs.edu.ar)

**Paper prepared for presentation at the  
“7th Conference of the Regulating for Decent Work Network”  
Virtual Conference, International Labour Office Geneva, Switzerland  
6-9 July 2021**

## Resumen

En Argentina, como en el resto de América Latina, el servicio doméstico constituye una importante fuente de empleo femenino, representando el 21% de las mujeres asalariadas. Se trata de una ocupación históricamente precarizada: a fines de 2019 solo el 26% de estas trabajadoras se encontraban registradas. La falta de registro ha influido especialmente en el sector durante la pandemia de Covid-19, principalmente a través de la pérdida masiva de puestos de trabajo.

La ponencia propone un análisis sobre la forma en que incide el avance de la economía de plataformas en este sector marcado por la vulnerabilidad. Dado el contexto descrito el trabajo se centra en la situación de formalización de las trabajadoras de plataforma. Para ello se enfoca en el caso de Zolvers, la única plataforma digital para trabajadoras del hogar activa a nivel nacional.

El estudio se basa en entrevistas en profundidad y una encuesta cuantitativa realizada en 2020 entre 300 trabajadores de plataforma en el Área Metropolitana de Buenos Aires (que permitió recopilar información sobre 1.048 puestos laborales). Asimismo, se utilizaron datos de la Encuesta Permanente de Hogares para establecer comparaciones con el sector en su conjunto.

Sin negar que la uberización del trabajo suele traer aparejadas importantes tendencias precarizadoras, el documento sostiene que dicha asociación no debe interpretarse como una tendencia lineal y uniforme, sino que debe ser analizada en contexto.

Así, por un lado, el análisis se centra en los niveles relativamente altos de registro que exhiben las trabajadoras Zolvers (comparados con los del sector en general). En este contexto, es importante destacar además que la mayoría de los puestos propiciados por la plataforma son de muy pocas horas semanales y que éste se ha erigido como el núcleo más resistente a los esfuerzos por promover la formalización en el sector. Partiendo de esta situación, se ahonda en las razones que propician este fenómeno, prestando también atención a la forma en que las trabajadoras vivencian la situación.

Por otro lado, a pesar de la mayor formalidad registrada en el marco de Zolvers, el advenimiento de la pandemia implicó una pérdida de empleo mucho mayor en la plataforma que en el sector en general. En este sentido, el trabajo sugiere que si bien el registro revistió un efecto protector, no pudo contrarrestar el efecto de vulnerabilidad que implican las contrataciones de pocas horas semanales – cuya terminación es sustancialmente más económica que las que se acercan a jornadas parciales o completas.

**Palabras clave:** servicio doméstico- economía de plataformas – formalidad- Argentina

## Introducción

Las nuevas modalidades de trabajo que surgieron a partir de la introducción de plataformas digitales en los últimos años suscitaron un gran interés, tanto dentro del mundo académico como en otros espacios de producción de conocimiento. Si bien las estimaciones muestran que estas modalidades de trabajo tienen una incidencia aún limitada en el conjunto de la población ocupada, sus altas tasas de crecimiento sugieren una importante potencialidad de expansión. La literatura académica buscó dar cuenta de los cambios más disruptivos que introducen las plataformas digitales en distintas dimensiones del mundo del trabajo, así como también los más problemáticos; es decir, aquellos que implicaron movilizaciones de trabajadores y procesos judiciales. En ese marco, *Uber* concentró todas las miradas, convirtiéndose en la insignia del mundo del trabajo digital. 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 empleo.

La centralización en la experiencia de *Uber* produjo la ficción de una transformación radical bajo un modelo único. Por un lado, la situación dificulta pensar a las plataformas digitales como un elemento más de transformación del mundo del trabajo en el siglo XXI que pueden revestir resultados disímiles para los trabajadores. Por otro lado, le resta visibilidad y/o protagonismo al estudio de aquellas plataformas que prestan otro tipo de servicios. Este artículo retoma estas perspectivas críticas de análisis de la economía de plataformas, para elaborar una indagación situada del impacto de la intermediación digital según las características del sector en el que interviene: en nuestro caso, el trabajo en casas particulares en la Argentina a través de la plataforma digital *Zolvers*.<sup>1</sup>

Se trata de una de las plataformas más antiguas y más importantes en el mercado local de plataformas. Nace en Argentina en el año 2014 y se expande luego a México, Colombia y Chile. En los países latinoamericanos, existe un número creciente de plataformas digitales que, desde mediados de la década pasada, intervienen en el mercado del trabajo en casas particulares<sup>2</sup>. Sin embargo, el impacto de esta intermediación digital ha sido hasta el momento muy poco explorado por las ciencias sociales en la región, tanto por los análisis en torno de la economía de plataformas como en el campo de estudios sobre el trabajo doméstico remunerado. Esta ponencia se sitúa en ése área de vacancia:

---

<sup>1</sup> El presente artículo se enmarca dentro del proyecto “Economía de plataformas y servicios personales en el Área Metropolitana del Gran Buenos Aires Implicancias sobre las condiciones laborales y las desigualdades de género” con sede en Universidad Nacional General Sarmiento (UNGS) en asociación con la Agence Française de Développement (AFD).

<sup>2</sup> Este es el caso de Aliada y Mi dulce hogar (México), Hogaru (Colombia), Donamaid (Brasil), MiMaidXpress (Panamá), Casera (Ecuador), entre otras. Algunas otras, en cambio, ofrecen servicios especializados vinculados con el sector: de lavado de ropa y tintorería (A Lavadeira y Lavemcasa en Brasil) o limpieza de vidrios (Housekipp en Perú).

busca caracterizar el funcionamiento de la plataforma digital *Zolvers* y las condiciones de trabajo que promueve, centrándose particularmente en el tema de la formalización de las contrataciones.

Nuestro análisis está basado en un trabajo de campo cuali-cuantitativo, realizado en el Área Metropolitana de Buenos Aires, entre junio de 2020 y enero de 2021. Gran parte de esta indagación se desarrolló en el marco de la pandemia de COVID-19, cuyos primeros casos fueron confirmados en nuestro país a principios del mes de marzo. En este marco, nuestra indagación situada de los efectos de la economía de plataforma, nos permite explorar también las particularidades del contexto configurado por la intermediación digital en relación con la profunda desestructuración del mercado de trabajo en tiempos de pandemia.

Los datos cualitativos corresponden principalmente a una serie de 20 entrevistas semi-estructuradas con trabajadoras que ejercen el trabajo doméstico remunerado a través de la plataforma digital *Zolvers*. Realizamos además una serie de entrevistas con una de las socias fundadoras de la plataforma digital y con representantes sindicales del sector. El trabajo de campo cuantitativo por su parte, consistió en un relevamiento de 300 casos realizado entre Diciembre de 2020 y Enero de 2021 (que, al indagar sobre las características de las inserciones simultáneas de las encuestadas en el sector, permitió recabar información sobre 1.048 puestos de trabajo). La selección de casos se realizó al azar en base a un listado de trabajadoras que proporcionó la propia empresa<sup>34</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).

En la primera sección introductoria presentamos una breve revisión de la literatura que explora el impacto de la intermediación digital en el trabajo doméstico remunerado, situamos el análisis en el marco de una breve caracterización del sector del servicio doméstico en la Argentina y describimos el funcionamiento de *Zolvers*, la plataforma digital bajo estudio. La segunda sección desarrolla el análisis de los datos en torno los efectos de esta plataforma en lo que hace a las posibilidades de acceso de las trabajadoras a la protección social (centrándose particularmente en la formalización de la relación de trabajo). Por un lado, esta sección invita a conocer en qué medida el desarrollo de esta ocupación vía plataforma incide en los niveles de registro de las trabajadoras bajo estudio. Por otro lado, busca dar cuenta de la forma en que dicho impacto es percibido y vivenciado por las propias empleadas. En la tercera y última sección, el trabajo se mueve a analizar el impacto de la pandemia sobre estas

---

<sup>3</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%).

<sup>4</sup> No obstante, no fue posible acceder a información sobre los empleadores, dado que desde la empresa se consideró que se trataba de información “delicada” cuya privacidad optaron por preservar.

trabajadoras domésticas de plataforma. En este sentido se analiza: a) la forma en la que este nuevo contexto ha implicado cambios o continuidades en lo que atañe al impacto de la plataforma en la formalización y b) la medida en que los niveles de formalización de las trabajadoras *Zolvers* han repercutido sobre la preservación/destrucción de sus empleos en el marco de la crisis desatada por el Covid 19.

## **1. El estudio en contexto**

### ***1.1. Servicio doméstico y plataformas digitales***

Las plataformas digitales de servicios a los hogares, si bien presentan particularidades relativas al tipo actividad que cubren, comparten algunas características con el resto de las plataformas. En primer lugar, las plataformas aparecen como un intermediario tecnológico que se limita a vincular a quien requiere un servicio con quien está dispuesto a prestarlo. En ningún caso, la plataforma se posiciona como un actor en esa relación dado que no existe subcontratación laboral (Hunt & Machingura, 2016; Barzilay & Ben-David, 2017; Fudge & Hobden, 2018). En segundo lugar, estas plataformas también estructuran su intervención en torno a mecanismos de control, utilizando sistemas de reputación que tienden a estructurarse en una sola dirección, desde los empleadores a las trabajadoras. Generalmente, estos mecanismos resultan sumamente opacos para las trabajadoras y promueven una “cultura de la auditoría” que las empuja a aceptar las demandas de los empleadores, aun cuando excedan los límites pactados en el momento de la contratación (Ticona & Mateescu, 2018; Van Doorn, 2017).

La intimidad que supone el trabajo en el hogar del empleador, y la realización de tareas de cuidado dan forma a una relación laboral particular basada en la confianza. Es por ello que las plataformas necesitan ofrecer trabajadoras “de fiar”. El mecanismo que permite esta producción de confianza digitalizada es la exposición de la identidad de las trabajadoras domésticas y cuidadoras (Shoenbaum, 2016). La identidad se define tanto a través de la verificación de antecedentes penales, como a través de la presentación de sí mismas en distintas redes sociales— habilitando muchas veces la reproducción de formas de discriminación relacionadas con características raciales, étnicas o de clase social, entre otras (Van Doorn, 2017; Hunt & Machingura, 2016).

Dado que su función específica es la de conectar la oferta con la demanda de trabajo, las plataformas suelen aportar innovaciones en torno a los mecanismos de reclutamiento (Hunt & Machingura, 2016). Al igual que lo que hacen muchas agencias de empleo del sector, además de la colocación de trabajadoras, las plataformas pueden eventualmente participar de la negociación del contrato y de la liquidación de los salarios (Ticona & Mateescu, 2018). Pero también agregan nuevos servicios/ funciones distintivas a través de sus aplicaciones con el objeto de facilitar por ejemplo, el cálculo del número de horas trabajadas y, por ende, la remuneración correspondiente así como también

incorporar métodos de pago electrónicos que contribuyen a transparentar el abono de remuneraciones (Hunt & Machingura, 2016). Asimismo, también pueden proveer información sobre regulaciones laborales y el pago de impuestos (Ticona & Mateescu, 2018).

Estas últimas cuestiones mencionadas, nos acercan al interrogante que se plantea este trabajo ¿en qué medida impacta esta nueva forma de intermediación sobre la (endeble) formalización del sector en Argentina? El trabajo doméstico y de cuidado se desarrolla generalmente por fuera de toda regulación estatal –más allá de que pueda existir un marco regulatorio–, y se estructura en función de la negociación, personal y cotidiana, de cada uno de los elementos que componen la relación laboral –horarios, tareas, modo de llevarlas a cabo, remuneración, vacaciones, licencias, entre otros–. La literatura existente indica que 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. En primer lugar, la institucionalización del proceso de reclutamiento y del pago de salarios a través de medios electrónicos o bancarización parece asociarse con la formalización de este tipo de trabajo (Ticona & Mateescu, 2018). En segundo lugar, la posibilidad de registrar en la aplicación el número de horas trabajadas otorga previsibilidad a las remuneraciones (Hunt & Machingura, 2016). En tercer lugar, 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. En este sentido, se ha observado que 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).

## ***1.2. Características del trabajo doméstico remunerado en Argentina***

En la Argentina, como en gran parte de los países latinoamericanos, el trabajo en casas particulares constituye una de las principales fuentes de empleo femenino urbano y una de las ocupaciones más relegadas del mercado de trabajo, en términos de las condiciones laborales y los niveles de salario. Previo a la pandemia, en el año 2019 el sector concentraba 7% de la población ocupada a nivel regional (OIT, 2020). En la Argentina, en el mismo año esta categoría representaba al 6% de la población ocupada, 16% de las mujeres ocupadas y el 21% de las asalariadas. Se trata de una actividad altamente feminizada dado que 99% de quienes se insertan en ella son mujeres.<sup>5</sup>

Una de las especificidades del trabajo en casas particulares, en relación con otras ocupaciones asalariadas, se vincula con una mayor participación relativa en jornadas de trabajo reducidas. El crecimiento en los últimos años de las inserciones en jornadas parciales, o de la modalidad de trabajo

---

<sup>5</sup> Los datos que siguen corresponden a la Encuesta Permanente de Hogares, cuarto trimestre de 2019 (fuente INDEC, [www.indec.gob.ar](http://www.indec.gob.ar))

“por horas”, tiene efectos importantes tanto en los niveles de salario como en el acceso a los derechos laborales. En efecto, el sistema de protección social diseñado para las trabajadoras domésticas, contempla contribuciones patronales parciales cuando las trabajadoras no superan las 16 horas semanales en el puesto. Esto conlleva la necesidad de sumar aportes de diferentes empleadores para alcanzar las prestaciones básicas de la seguridad social en un contexto de alta informalidad (Pereyra, 2017).

En lo que se refiere a la legislación laboral, la sanción, en marzo de 2013, del Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares (Ley N°26.844) representó un avance importante en materia de reconocimiento de derechos para estas trabajadoras<sup>6</sup>. El mismo reemplaza a la precaria legislación precedente -un decreto del año 1956 que establecía derechos muy acotados- y busca equiparar las condiciones de trabajo del sector con las del resto de los asalariados amparados bajo la LCT- Ley de Contrato de Trabajo (Ley N°. 20.744). Entre los avances más relevantes del nuevo marco legal se encuentra la inclusión como asalariadas cubiertas bajo la ley del conjunto de las trabajadoras independientemente de su dedicación horaria (el Estatuto anterior dejaba por fuera de la normativa cerca del 40% de estas trabajadoras por no alcanzar el umbral mínimo de las 16 horas semanales para un mismo empleador); la inclusión de la licencia por maternidad, antes no contemplada; así como el compromiso de conformación de una comisión negociadora de salarios y condiciones laborales del sector, antes dictaminados unilateralmente por el Poder Ejecutivo. Asimismo, el nuevo Régimen equipara la situación de las empleadas domésticas con la LCT en una serie de cuestiones tales como la delimitación de la extensión de las jornadas de trabajo, cantidad y duración de licencias, así como el monto de indemnización por despido, entre las más salientes (Pereyra & Poblete, 2015).

Pese a que este nuevo marco regulatorio constituye una transformación significativa, su cumplimiento efectivo es todavía un desafío pendiente<sup>7</sup>. Si bien en los últimos años se ha aplicado una batería de políticas de formalización (por ejemplo, simplificación de los procedimientos de registro, deducciones impositivas a los empleadores, campañas de concientización, entre las más salientes), el efecto de las mismas ha sido limitado: si a principios de los 2000<sup>7</sup> el registro se ubicaba en torno al 5% en el momento previo a la pandemia rondaba el 25%. Si bien se trata de un avance significativo en términos relativos, es aún modesto y sigue dejando a la mayoría de las trabajadoras por fuera de las protecciones estipuladas por ley. 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

---

<sup>6</sup> La sanción de la Ley coincidió con la ratificación por parte de Argentina del Convenio 189 de la OIT sobre Trabajo Decente para las Trabajadoras y los Trabajadores Domésticos.

<sup>7</sup> Un análisis de las estrategias de monitoreo del cumplimiento de la ley se encuentra en Poblete (2021).

horaria (que no llegan a las 12 horas semanales en su puesto) constituyen un “núcleo duro” de informalidad con tasas de registro que rondan en torno al 12% - y cuya evolución positiva a partir de las políticas de formalización ha presentado un dinamismo mucho menor (Pereyra, 2017)-.

Esta caracterización del sector corresponde al período previo a la pandemia. Sin embargo, en las diferentes secciones de este trabajo, veremos que la crisis sanitaria tuvo un impacto considerable sobre esta ocupación. Como muestran diversos estudios, las trabajadoras domésticas constituyen una categoría particularmente vulnerable frente al impacto económico y social de la pandemia, dada la alta incidencia del no registro y la falta de acceso a derechos laborales (López Mourelo, 2020). El período reciente se caracterizó por una pérdida muy significativa de puestos de trabajo y una disminución de los niveles de salario y de la calidad del empleo en el sector (OIT, 2020; CEPAL, 2021).

### **1.3. La plataforma digital Zolvers**

*Zolvers* constituye una de las empresas más importantes del mercado latinoamericano y local de plataformas, y una de las más antiguas. Se trata principalmente de un servicio de intermediación en la contratación de trabajadoras domésticas. El costo de la intermediación queda enteramente a cargo del empleador. Según se informó desde la empresa en el marco de este estudio, 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 cuidados de personas. *Zolvers* ofrece y promociona los servicios de las empleadas a un valor horario que varía según la carga de trabajo semanal. No obstante, la incidencia de la plataforma en la fijación del precio del trabajo se restringe al período inicial de la relación laboral, para quedar luego sujeta a la negociación entre trabajadoras y empleadores.

La plataforma brinda en segundo lugar, de manera independiente, el servicio *Zolvers Pagos* (disponible para todos los empleadores, aun cuando la empresa no haya intervenido en la instancia de búsqueda y contratación de la trabajadora). *Zolvers Pagos* constituye un servicio de intermediación financiera y laboral en la relación entre trabajadoras y empleadores. Por un lado, les permite a los empleadores “desentenderse” de los trámites relativos al abono de haberes (dado que éstos se descuentan automáticamente de sus cuentas bancarias) y, si el empleador así lo desea, de las contribuciones patronales (adicionalmente, la plataforma ofrece asesoramiento y gestiones contables para realizar el trámite de registro). Tal sucede con otras plataformas del sector a nivel internacional, el sistema lleva además el control de las cargas horarias, al poner a disposición un dispositivo para el cálculo de las horas trabajadas, manejado por los empleadores. Además, el uso de la plataforma puede resultar

atractivo para los empleadores al ofrecer “garantía de satisfacción” y el contacto con trabajadoras “de confianza”. En línea con lo observado por Shoenbaum (2016), al igual que otras plataformas del rubro, *Zolvers* promociona empleadas “verificadas”, es decir que han pasado evaluaciones psicológicas, con chequeo de antecedentes penales y experiencias laborales previas (para todos los empleadores y no únicamente aquellos que contraten *Zolvers Pagos*). Ofrece también la posibilidad de “cambiar” de trabajadora dentro de los primeros 30 días, si no hay satisfacción desde la parte empleadora.

Estas acciones buscan, según sus socias fundadoras, “cambiar la realidad del empleo doméstico en América Latina”. En este sentido, destacan sus impactos positivos en término de promoción del empleo registrado<sup>8</sup>. Otro de los aspectos subrayados por las fundadoras de la empresa se relaciona con la inclusión financiera de las trabajadoras, que se insertan en un sector en el que dominan los pagos informales y en efectivo. Así, *Zolvers Pagos* facilita la apertura de una caja de ahorros gratuita a través de acuerdos con entidades bancarias para el cobro de las remuneraciones, lo que posibilita el acceso a otros productos financieros: tarjetas de débito y créditos otorgados directamente por la plataforma a tasas accesibles<sup>9</sup>.

## **2. *Zolvers* y la formalización de las trabajadoras: un análisis en contexto**

### ***2.1. La situación previa a la pandemia***

La incidencia de la intermediación digital en los niveles de empleo registrado es uno de los principales ejes de análisis de los estudios que abordan los efectos de las plataformas en el mercado de trabajo del servicio doméstico. En esta sección retomamos ese eje de análisis, concentrándonos en el estudio de las situaciones laborales previas a la pandemia de COVID-19 (es decir, anteriores a marzo de 2020).

Para empezar, es importante destacar que el perfil de las trabajadoras domésticas que la utilizan presenta algunas particularidades importantes, en comparación con el conjunto de esta categoría ocupacional. En línea con lo que se ha observado para los trabajadores de plataforma en general (Madariaga *et al.*, 2019), se trata de una fuerza laboral más joven y con niveles de educación formal significativamente más elevados. De la misma manera, aquellas que concurren a un establecimiento educativo en el momento de la realización de la encuesta son más numerosas entre las trabajadoras de *Zolvers* que en el conjunto de esta categoría. Si bien la proporción de migrantes es mayor entre las trabajadoras que utilizan este tipo de intermediación digital, la situación de vulnerabilidad que ello

---

<sup>8</sup> Entrevista a una de las fundadoras de la empresa disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/economia/empleos/cecilia-retegui-de-zolvers-7-de-cada-10-empleadas-domesticas-esta-en-negro-nid214283>

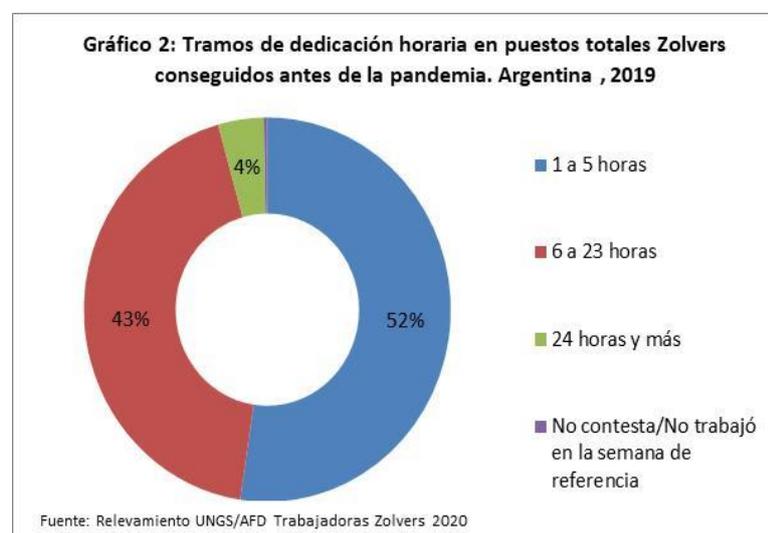
<sup>9</sup> Vale aclarar que – de acuerdo a la información proporcionada por una de las socias fundadoras en el marco de este estudio- la otorgación de créditos mediante la plataforma fue posible a partir de un subsidio a la empresa por parte del Banco Interamericano de Desarrollo. Durante la pandemia este servicio se interrumpió y actualmente su continuidad se encuentra en evaluación.

implica debe ser relativizada: la gran mayoría la constituyen migrantes provenientes de Venezuela, caracterizadas por sus elevados niveles educativos (el 84% completó estudios terciarios o universitarios).



En relación con sus situaciones familiares, se trata de un segmento con menores responsabilidades de cuidados, comparadas con el conjunto de esta categoría ocupacional.

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.

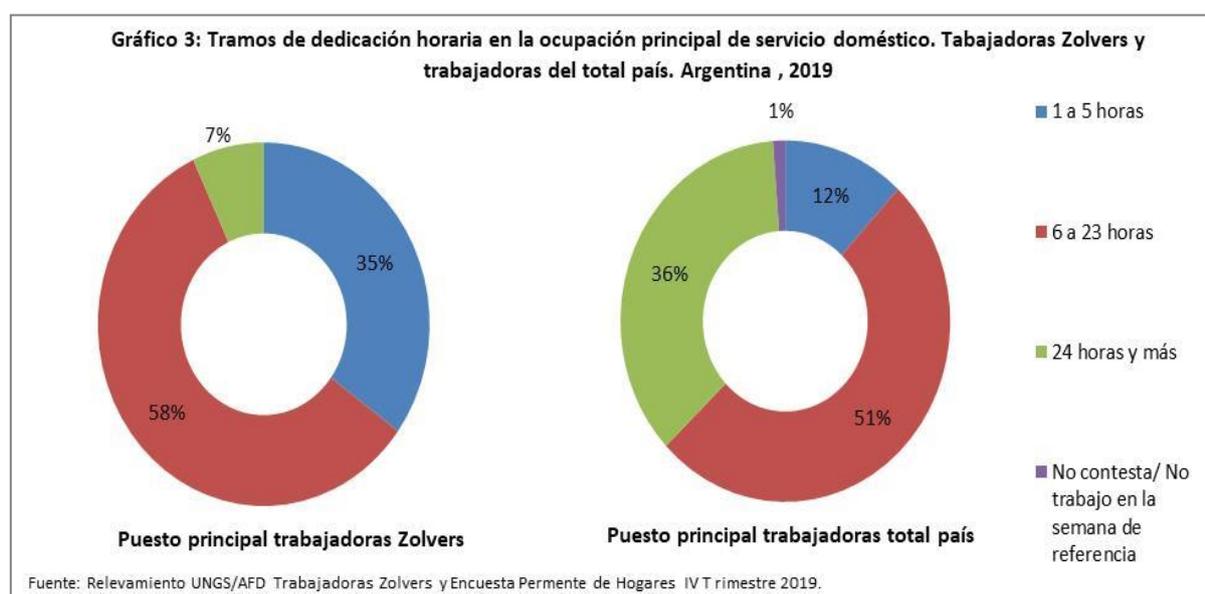


De todos modos, vale la pena destacar que los puestos a los que estas trabajadoras acceden a través de la plataforma digital se caracterizan por sus bajas cargas horarias. Como se observa en el Gráfico 2, más de la mitad del total de los puestos relevados entre las trabajadoras de *Zolvers* son de hasta

5 horas semanales y tan sólo 4% corresponde a puestos de 24 horas (o más) de trabajo semanales para un mismo empleador (utilizamos aquí el corte de 24 horas semanales dado que en términos

administrativo-contables es el que delimita la modalidad de trabajo pagada “por hora” del pago mensualizado de haberes)<sup>10</sup>.

A fin de contrastar la dedicación horaria de estas trabajadoras con las del país en su conjunto, es necesario restringir la comparación a la ocupación principal (definida como la que demanda más horas) dado que éste es el dato que releva la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) del país. Así, aun cuando consideramos la ocupación que más horas insume, 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) tan sólo representan al 7% de las trabajadoras de la plataforma cuando un 36% de las trabajadoras domésticas a nivel nacional se desempeña en este tipo de puestos (Gráfico 3). 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* trabajan en promedio para 3,3 empleadores, cuando el mismo se reduce a 1,5 entre el conjunto de las trabajadoras domésticas del país.

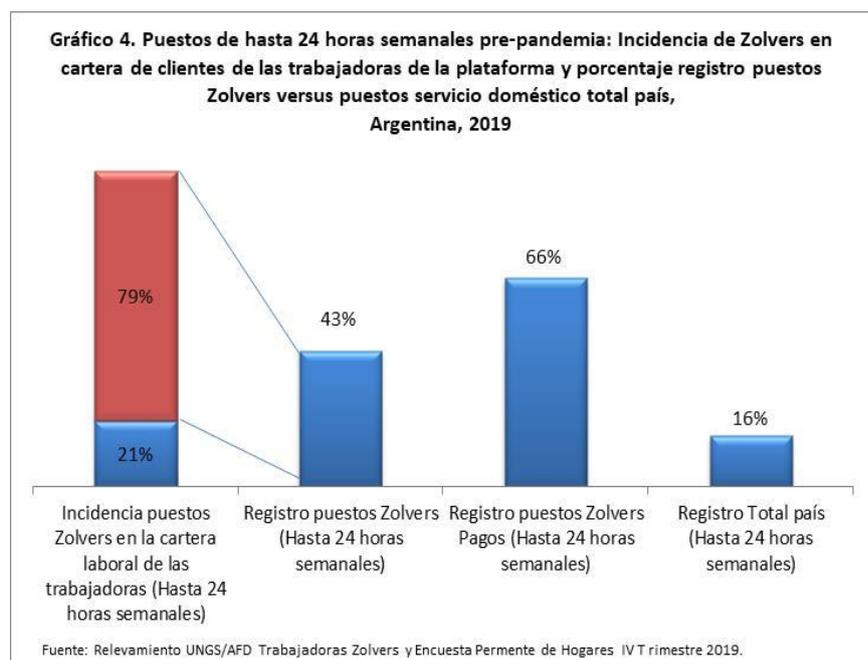


Ahora bien, si enfocamos el análisis en los puestos de trabajo que declararon las encuestadas, observamos que cerca del 80% de los trabajos pre-pandemia declarados se consiguieron vía *Zolvers*. La tasa de registro entre estos puestos, considerados en su conjunto, alcanza el 44% (recordemos que esta tasa se reducía a 26% en conjunto de las trabajadoras domésticas del país a fines de 2019).

No obstante, dada la composición de la fuerza de trabajo de *Zolvers*, donde predominan, como precisamos, los puestos de bajas cargas horarias, parece más adecuado considerar el nivel de registro de los puestos de menos de 24hs (que corresponde al 93% del total de los puestos recabados entre

<sup>10</sup> Este corte además simplifica y unifica la lectura de datos en tanto es el que nos permite explorar, en la siguiente sección, la evolución de las remuneraciones.

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 presentan tasas considerablemente más elevadas (de 43%). Es importante destacar además que, cuando este tipo de puestos se gestionan mediante el sistema *Zolvers Pagos*, el porcentaje de registro asciende al 66% (el 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, en el que el desarrollo de las relaciones laborales por fuera del marco legal constituye la norma.

De todos modos, cabe preguntarse por el papel que cumple en esta mayor formalización otro conjunto de factores. A modo de ejemplo, las características diferenciales que predominan entre las trabajadoras de la plataforma y que se han comentado más arriba – mayores niveles educativos, menor cantidad de dependientes promedio a cargo y el hecho de que no suelen depender exclusivamente de un solo empleador – implican niveles ligeramente superiores de registro (comparadas con trabajadoras *Zolvers* que no poseen estos atributos). Ello sugiere que, independientemente de la plataforma, el perfil predominante en la misma puede implicar mayores herramientas para negociar su formalización una vez que acceden al puesto de trabajo. Asimismo, existen ciertos factores no observables a través de la encuesta que pueden estar incidiendo en el mismo sentido. Por un lado, las características de los empleadores usuarios de este servicio – que no es posible conocer en ausencia de disponibilidad de datos sobre los mismos – podrían revestir algún matiz diferencial que los haga más permeables a registrar a sus empleadas. Por otro lado, un factor adicional que podría estar influyendo en alguna medida sobre el registro es la ubicación de estas trabajadoras en un aglomerado relativamente rico como el AMBA (aunque, de todos modos, caracterizado por una marcada desigualdad). La cantidad

de casos muestrales de la EPH no permiten derivar estimaciones concluyentes sobre los niveles de registro para este el espacio geográfico en particular a fin de establecer comparaciones. No obstante, es dable hipotetizar que la localización de las trabajadoras en este conglomerado urbano – conjugada con la potencial atracción que pueda ejercer la plataforma sobre hogares empleadores relativamente mejor posicionados – pueda tener alguna incidencia en este sentido.

De todos modos y más allá de estas consideraciones, también resulta innegable que la plataforma, si bien no impone como requisito la formalización de la relación laboral, la propicia activamente. Por un lado, la gestión de las contribuciones a la seguridad social y la confección del recibo de sueldo que ofrece el servicio *Zolvers Pagos* constituyen un impulso en este sentido. Por otro lado, 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, Facebook, blog, email–. En este sentido, dos entrevistadas comentaban:

“Bueno, *Zolvers* no puede obligar al empleador porque el empleador fue quien buscó el servicio por medio de *Zolvers*, pero sí reporta o dan noticias o le envían correos [a los empleadores] 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* (...) Porque te explica todo. Si cae feriado el día que te toca trabajar, y trabajás, te tienen que pagar el doble. Tienen el block por Instagram, face y el blog. Vos te vas regulando con eso. Tenés un respaldo. Yo cualquier cosa, hago una captura de pantalla y se lo muestro al empleador. Y como dice *Zolvers*, saben que es lo que tiene que hacer. Las vacaciones, te lo explica. Lo del aguinaldo lo suben todos los años. La mayoría de los empleadores sigue la página.” (Cecilia)

Además de una mayor incidencia del empleo registrado dentro de la plataforma, ésta impulsa también el acceso a otros beneficios asociados a la formalidad de las relaciones laborales, particularmente vinculados con los servicios de *Zolvers Pagos*: la bancarización y el acceso a créditos. Así, un poco más de 60% de las trabajadoras de *Zolvers* encuestadas perciben o percibieron sus ingresos mediante una transferencia bancaria y, entre ellas, 57% no disponía de una cuenta bancaria antes de empezar a utilizar la plataforma. Además, 58,7% de las trabajadoras de *Zolvers* encuestadas accedieron a los créditos gestionados por la plataforma y para 75% de aquellas que los solicitaron se trataba de la primera experiencia de acceso a un crédito. En la mayoría de los casos, los créditos son utilizados para financiar la realización de mejoras edilicias en sus hogares, la compra de electrodomésticos o el pago de deudas en algunos servicios. Estos créditos aparecen en los discursos de las trabajadoras como uno de los mayores beneficios, como en el relato de Gabriela:

“Estoy muy de acuerdo con el tema de los créditos, que te los descuenten directamente del sueldo. Y la verdad que nunca he tenido ningún problema, me los descontaron y pude volver a solicitar otra vez otro crédito. (...) Yo por ejemplo, las veces que pedí créditos fueron a 5 meses. O sea, en cuotas de 5 meses. Y después de terminada la última cuota, a las 48 horas, 72 horas podía volver otra vez a solicitar otro crédito de mayor monto. (...) Yo por ejemplo, el último que pedí, lo había pedido creo que en febrero y me dieron la opción de la primera cuota recién pagarla en abril. Así que la verdad que recontenta porque re bien, y no es mucho tampoco de interés.” (Gabriela)

No obstante, es importante recordar que buena parte de la dinámica precarizadora del sector subsiste. Si bien, como en la experiencia de Camila (referida más arriba), la plataforma puede constituir un “respaldo” importante y fortalecer la posición de las trabajadoras en lo que hace a las posibilidades de acceder al registro, no lo garantiza – y, en los hechos, el mismo sigue estando sujeto a una negociación entre trabajadoras y empleadores-. Aun cuando el nivel de registro de los puestos de trabajo “por horas” conseguidos vía *Zolvers* era muy superior al del sector en su conjunto, la mayoría (56%) de los puestos continuaban sumidos en la informalidad. Los testimonios de Helena y Melina dan cuenta de la continuidad de situaciones marcada asimetría de poder en estas relaciones laborales - situación que en ocasiones deviene en el reclamo o el deseo de una mayor intervención de la plataforma -:

“[los empleadores] me dijeron que no podía pagar a la AFIP [se refiere a la agencia recaudadora de impuestos y, por ende, al pago de las contribuciones patronales de la trabajadora] que era mucha plata, que esto, que el otro, y que ‘encima te tengo que pagar a vos’, y le digo, bueno, ‘listo, era una pregunta’. Así que bueno, nada...” (Helena)

“Estaría bien que ellos [*Zolvers*] estén más encima de la gente... de llamarlos, y decirles... todo este tiempo, 3 años, ¿te parece que no me pongan en blanco todavía? Ellos te mandan un mensaje a vos para que vos le reenvíes el mensaje a los patrones, de ofrecerle la posibilidad de que vos estés en su casa y ponerte en blanco. La verdad que yo le mandé el mensaje a ellos... si vos le ofreciste el trabajo, si la plataforma se encarga de que encuentres una persona, también debería estar encima y decirle ‘ponela en blanco’.” (Melina)

Sin duda, estas dinámicas son características del sector en su conjunto. En este marco, la intermediación digital impulsa la formalización de las relaciones laborales, pero lo hace de manera indirecta: simplificando a través de los servicios que ofrece a los empleadores los trámites del registro de la relación laboral; y configurando, para las trabajadoras, un contexto informativo que fortalece su posición en las negociaciones de sus condiciones laborales.

### **5.1.2. El impacto de la pandemia**

Sin duda, 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 la principal problemática del sector –situación que como es dable esperar afecta con más intensidad a las trabajadoras informales (CEPAL, 2020; OIT, 2020) -<sup>11</sup>.

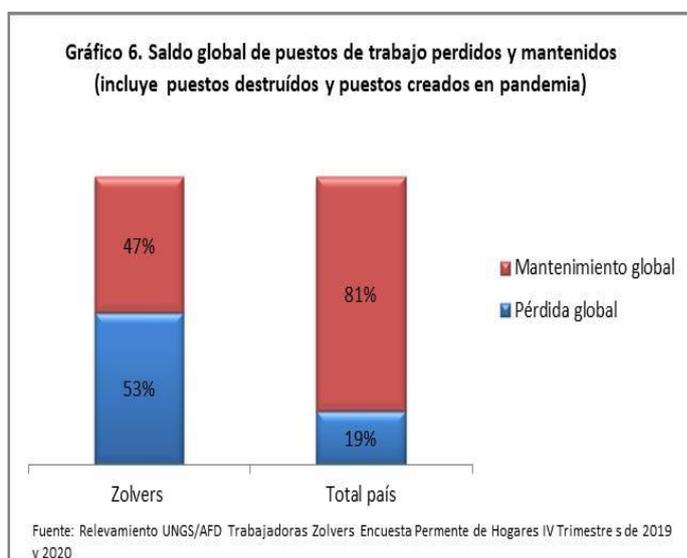
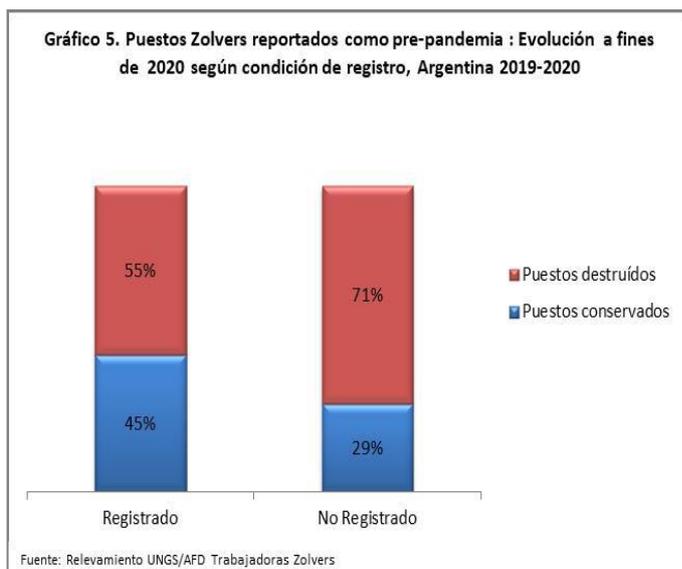
En este sentido, es interesante notar que la medición del registro hacia finales del 2020 arroja niveles más altos que los de la pre-pandemia, tanto dentro del universo *Zolvers* (donde pasó del 44% al 49%) como a nivel país (donde pasó del 26% al 32%). Lejos de tratarse de una mejora, la mayor tasa de

---

<sup>11</sup> En Argentina, esto sucedió a pesar de la prohibición del gobierno -en el marco de la emergencia económica asociada a la crisis sanitaria -, de despidos “sin causa justa y por las causales de falta o disminución de trabajo y fuerza mayor”.

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, en diciembre de 2020, se advierte que, si bien la destrucción fue masiva y apabullante, el registro sugiere un cierto nivel protector (Gráfico 5). De esta forma, frente a un 71% de los puestos no registrados que desaparecieron, la destrucción de los puestos registrados –muy alta de todas maneras– desciende al 55%



No obstante, llama la atención que, a pesar del alto nivel relativo de registro de los puestos *Zolvers* que se expusiera más arriba, la destrucción de empleo fue mucho mayor en este universo que a nivel país. Así, entre el cuarto trimestre de 2019 y el cuarto trimestre de 2020 en Argentina se registra un descenso global de puestos de trabajo del 20%<sup>12</sup>, mientras que este mismo guarismo –la destrucción global– asciende al 53% en el caso de *Zolvers* (Gráfico 6). ¿A qué se debe esta mayor vulnerabilidad de los puestos de plataforma que en teoría se hallan relativamente más protegidos por el registro?

La clave para comprender este fenómeno parece hallarse en la dedicación horaria que demandan los puestos dentro y fuera de la plataforma. En este sentido, el hecho de que prácticamente la totalidad de los puestos *Zolvers* sean puestos “por

hora” (definidos como aquellos de hasta 23 horas semanales) juega un papel crucial. Y este predominio del trabajo de “changas”<sup>13</sup> (*gigs*) en la plataforma constituye una situación particularmente

<sup>12</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).

<sup>13</sup> “Changa” es la voz utilizada en Argentina para hablar de trabajos temporarios, cuyo objetivo es obtener dinero extra realizando tareas menores.

aguda en tanto, como se comentara, más de la mitad de todos los puestos *Zolvers* se ubica en el espectro de tan sólo hasta 5 horas semanales de trabajo.

Sin duda, la situación de trabajar muy pocas horas para un mismo empleador implica una vulnerabilidad mucho mayor frente a una situación de crisis económica, dado que –aun cuando se trate de puestos registrados– los costos de despido se vuelven mucho más accesibles que en los casos de mayor dedicación horaria. Si a esto sumamos una escasa antigüedad en el puesto –característica de las inserciones de menor dedicación horaria, dadas sus tasas de rotación más altas<sup>14</sup>– el costo de prescindir de una trabajadora que reúna ambas características puede restringirse a tan sólo una remuneración mensual<sup>15</sup> (ya de por sí baja para quienes trabajan esta escasa cantidad de horas).

Se trata de una tendencia que se verifica a nivel país y se intensifica en el caso de *Zolvers*, dada la prevalencia de las contrataciones más cortas dentro del espectro del trabajo “por horas”<sup>16</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 alcanzaría a contrarrestar el “efecto vulnerabilidad” de los puestos de pocas horas que predominan en la plataforma, generando de una pérdida de empleo de todos modos abrumadora e incluso muy superior a la del resto del país

El impacto de crisis sanitaria fue entonces particularmente significativo en el sector y las trabajadoras de *Zolvers* tuvieron que enfrentar pérdidas de ingresos laborales, vinculadas a una diversidad de situaciones. En la situación más frecuente, las trabajadoras fueron despedidas de sus puestos informales pero conservaron algunos de los puestos registrados. Y aun cuando conservaron sus puestos de trabajo, algunas entrevistadas mencionaron que sus empleadores redujeron los salarios y las horas de contratación o abonaron su salario sólo algunos meses desde el comienzo del confinamiento.

En este contexto, pese a que el registro no constituyó, como vimos, una garantía absoluta en relación con la continuidad de los puestos de trabajo, la crisis sanitaria 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 chances de conservar sus remuneraciones en empleos formalizados. Aún sin garantizar una protección plena de los puestos de

---

<sup>14</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%, proporción que desciende de forma paulatina a medida que aumenta la dedicación horaria en el trabajo.

<sup>15</sup> De acuerdo a la legislación vigente, este sería el caso para las trabajadoras que no superan el año de antigüedad.

<sup>16</sup> En términos globales - considerando el stock de puestos entre el IV Trimestre de 2019 y IV Trimestre de 2020- la tendencia la hacia la mayor destrucción relativa de los puestos de trabajo “por hora” también se verifica a nivel país, siendo la tasa de pérdida de este tipo de inserción del 37% frente al 12% para los puestos mensualizados (de 24 horas o más).

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 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, aún 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. Tal como detallamos en las secciones anteriores, *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 de los acuerdos entre trabajadoras y empleadores. Varios relatos de nuestras entrevistadas subrayan este modo de funcionamiento de la plataforma:

“-Pero de todas maneras, trabajo en blanco o en negro, me ha pasado lo mismo, me han hecho firmar la renuncia o me han hecho despedido 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 [...]”

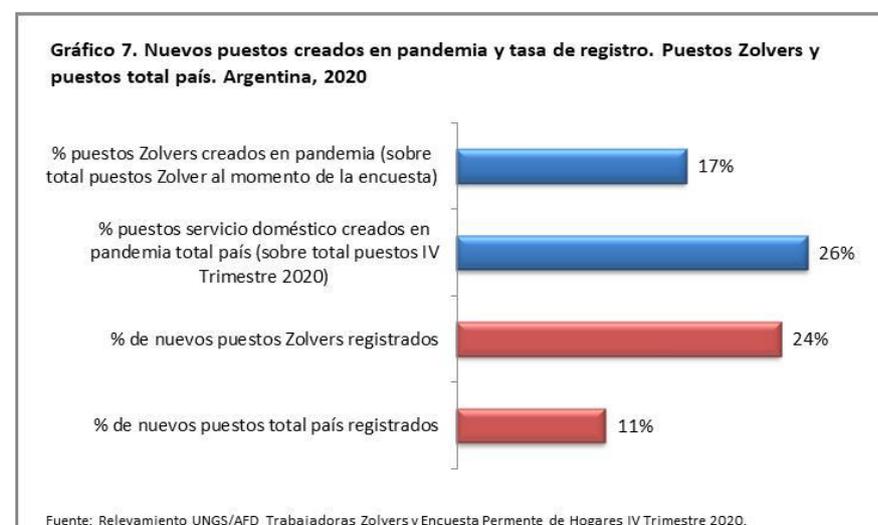
Entrevistadora: -Y si no te pagan ¿*Zolvers* hace algo?

-No. No, no, *Zolvers* me dice que sí, que le corresponde a cada uno pagarle 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” (Diana)

Así, durante el período de aislamiento y la agudización de la crisis económica que éste 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 de turno. La plataforma continuó funcionando como un “respaldo” o como un marco de referencia para el desarrollo de esas negociaciones, pero en última instancia “*decide el empleador*”, como sostiene Vanesa, una de nuestras

entrevistadas.

Por último, a pesar de la notable pérdida de puestos de trabajo que implicó la pandemia, la creación de empleo no fue nula, observándose cierto dinamismo en este sentido. El mismo se acentúa hacia fines de



2020<sup>17</sup> – un periodo caracterizado por una relativa apertura de las actividades económicas frente a los meses previos. De todos modos, este dinamismo fue algo más pronunciado a nivel país que en la

<sup>17</sup> En base a observaciones del II, III y IV Trimestre de la EPH.

plataforma – un 26% de los puestos observados en la EPH a fines de 2020 habían sido creados en pandemia, mientras que esta proporción disminuye al 17% en el caso de los puestos *Zolvers* (Gráfico 7).

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 país ostentan un nivel de registro de tan sólo el 11%, mientras que este porcentaje más que se duplica en el caso de los puestos *Zolvers* (24%). Así, el efecto de mayor registro relativo del trabajo generado a través de la plataforma se mantiene aún en este período crítico: sin embargo, en función del contexto económico desfavorable y en sintonía con lo que sucede a nivel país, disminuye su intensidad.

### 3. Reflexiones finales

Retomando las perspectivas críticas de la literatura que analiza la expansión de la economía de plataformas, centradas en el cuestionamiento de un único modelo tendiente a la *uberización* del trabajo, en este informe buscamos elaborar una indagación situada de los efectos de la intermediación digital. Para ello, estudiamos el funcionamiento de la plataforma *Zolvers*, en relación con las características específicas del sector en el que interviene –el trabajo en casas particulares en el contexto argentino–.

En lo que atañe al plano del registro de la ocupación, resulta evidente la mayor formalización de las trabajadoras de plataforma cuando se las compara con las del sector en su conjunto. En Argentina el empleo doméstico viene experimentando un (lento y aún insuficiente) proceso de incremento de la formalización. En este sentido, la propuesta de incrementar el registro de estas empleadas puede inscribirse como una continuidad (y claramente un refuerzo) de tendencias pre-existentes. No obstante, la novedad y el potencial que plantea *Zolvers* en este sentido tiene que ver con su aparente capacidad de incrementar las contrataciones legales de lo que hemos definido como el “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 – en términos de ciertos factores, no siempre observables, que se señalaran más arriba - del testimonio de las empleadas se desprende claramente la existencia de herramientas que pone en juego la plataforma para fomentar el registro. En línea con lo observado en otros contextos (Ticona & Mateescu, 2018) se destaca la constante información diseminada entre los empleadores respecto a las bondades de cumplir con la legislación -información a las que las trabajadoras muchas veces recurren como

respaldo-. 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 de las empleadas. Sin duda, se trata de herramientas interesantes y/o buenas prácticas que podrían diseminarse para el conjunto de las entidades que intermedian en la actividad.

Ahora bien, resulta claro que la pandemia planteó enormes desafíos a esta actividad que se manifestaron fundamentalmente en la pérdida de empleos (que afectó especialmente a los puestos no registrados). 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 pérdida de empleo como sí lo fue a nivel global. De hecho, resultó llamativo que la destrucción de puestos *Zolvers* fuera muy superior a la observada por fuera de la plataforma. En este sentido, todo apunta a que la prevalencia de las contrataciones de muy escasas horas – cuya terminación implica un costo accesible – implicó un “efecto vulnerabilidad” que predominó sobre el “efecto protección” del registro.

Resulta claro que, en términos generales, la situación descrita implica una mejor situación relativa de las trabajadoras *Zolvers* en términos de formalización frente al conjunto de las trabajadoras del país. No obstante, el análisis también deja planteados ciertos (claros) límites al incremento en la protección social que puede implicar el desarrollo de la actividad mediante la plataforma. Más allá de las limitaciones que en este sentido impone el perfil acotado de las contrataciones frente a una crisis como la desatada por la pandemia, es importante señalar otras restricciones. En este sentido, la plataforma no garantiza el registro –más bien lo propicia – y un importante porcentaje de puestos se mantienen en la informalidad. Ello indica que las herramientas de *Zolvers* no revisten una eficacia absoluta y que la histórica dinámica precarizadora del sector prevalece en muchas oportunidades.

Sin duda, esta primera aproximación sobre el trabajo del sector vía plataforma - centrada sobre el eje de la formalidad - invita seguir construyendo conocimiento sobre el modo en que opera esta nueva forma de intermediación en el sector. Si bien ya existe un modesto cúmulo de análisis sobre plataformas del sector es importante destacar que el grueso se concentra en experiencias de países desarrollados. En este sentido, la ampliación de la literatura sobre un fenómeno que crece a nivel regional – así lo demuestra la proliferación reseñada de este tipo de plataformas en América Latina - permitiría establecer comparaciones situadas en mercados de trabajo disímiles, ampliar los parámetros de referencia para el análisis y exponer un panorama cada vez más completo del fenómeno.

## Referencias

Barzilay, Anianne y Ben-David, Anat (2017) “Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy”, *Seton Hall Law Review*, 47(2): 398-431.

- CEPAL (2021), *Informe Especial COVID-19 N° 9: La autonomía económica de las mujeres en la recuperación sostenida y con igualdad*, CEPAL, Santiago de Chile.
- CEPAL (2020) *Trabajadoras remuneradas del hogar en América Latina y el Caribe frente a la crisis del Covid-19*. ONU-MUJERES, OIT, CEPAL, Brief v 1.1. 12 June 2020 [en línea] Disponible en [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45724/Informe\\_CEPAL-ONUmujeres-OIT\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45724/Informe_CEPAL-ONUmujeres-OIT_es.pdf)
- Fudge, Judy y Hobden, Claire (2018) *Conceptualizing the role of intermediaries in formalizing domestic work*. Conditions of Work and Employment series, no. 95, International Labour Office: Geneva.
- Hunt, Abigail y Machingura, Fortunate (2016) *A good gig? The rise of on-demand domestic work*. Overseas Development Intitute, working paper 07, pp. 44.
- López Mourelo, Elva (2020) *La COVID-19 y el trabajo doméstico en la Argentina*, Oficina de País de la OIT para la Argentina, Buenos Aires.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?*, CIPPEC-BID - OIT: Buenos Aires.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2020) *Panorama Laboral 2020. América Latina y el Caribe. Edición COVID-19*. OIT/Oficina Regional Lima, [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, Francisca (2017) *Trabajadoras domésticas y protección social en Argentina: avances y desafíos pendientes*, Serie de Trabajo n.15 (OIT 2017).
- Pereyra, Francisca y Lorena Poblete (2015), “¿Qué derechos? ¿Qué obligaciones? La construcción discursiva de la noción de empleadas y empleadores en el debate de la Ley del Personal de Casas Particulares (2010-2013). *Cuadernos del IDES*, 30, octubre, 73-102.
- Poblete, Lorena (2021) “Decent Work for Domestic Workers in Argentina. Institutional Innovations within the same Framework”, *Journal of Labor and Society* 24 (1): 187-213. <https://doi.org/10.1163/24714607-20212007>
- Shoenbaum, Naomi (2016) “Gender and the Sharing Economy”, *Fordhan Urban Law Journal*, 43(4): 1023-1070.
- Ticona, Julia y Mateescu, Alexandra (2018) “Trusted strangers: Carework plataforms’ cultural entrepreneurship in the on-demand economy”, *New Media & Society*, 20 (11): 4384 – 4404.
- Ticona, Julia; Mateescu, Alexandra y Rosenblat, Alex (2018) *Beyond Disruption. How Tech Shapes Labor Across Domestic Work & Ridehailing*. Data & Society Report, pp.58.
- van Doorn, Niels (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.