



LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE CUIDADOS Y SUS SERVICIOS WORKERTECH EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Análisis de un sector incipiente

LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE CUIDADOS Y SUS SERVICIOS WORKERTECH EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Análisis de un sector incipiente

Autora

Olivia Blanchard, investigadora de Digital Future Society Think Tank

Asistente de investigación

Alba Rovira, socióloga

Responsable de proyecto

Carina Lopes, directora de Digital Future Society Think Tank

Coordinación

Ana Castillo Leska, Elena Heredero Rodríguez, Maritza Vela y Cristina López Mayher

Edición

Ana Castillo Leska

Diseño y diagramación

Alejandro Scaff

<https://www.bidlab.org/>



Copyright © 2023 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa, así como tampoco del Comité de Donantes de BID Lab ni de los países que representa.

CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	4
RESUMEN EJECUTIVO	7
CONTEXTO: LOS CUIDADOS A DOMICILIO Y LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	10
El trabajo doméstico y de cuidados	13
Las plataformas digitales	19
CASOS DE ESTUDIO	23
Caso 1. TuNanny. Uruguay	25
Caso 2. NannysApp. Bolivia	29
Caso 3. Cuidarlos. Argentina	35
Caso 4. Helpers. Paraguay	40
Caso 5. Wi Jelp. El Salvador	43
Caso 6. Zolvers. Argentina, Chile, Colombia y México	47
Caso 7. Hogaru. Colombia	53
TEMAS TRANSVERSALES	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
ANEXO	71
REFERENCIAS	72
AGRADECIMIENTOS	77

RESUMEN EJECUTIVO

Los dos años de la pandemia de COVID-19 han puesto de manifiesto la importancia y a la vez la fragilidad de los sistemas de cuidados de muchos países a nivel global, incluida la región de América Latina y el Caribe (ALC). La crisis sanitaria ha evidenciado una gran contradicción: los cuidados son imprescindibles para la sostenibilidad de la vida, pero las personas que se dedican a este trabajo lo hacen en condiciones precarias, informales, y son muy poco valoradas socialmente.

La llamada *crisis social de los cuidados* empezó años antes de la pandemia y se debe a una confluencia de factores: el crecimiento de la entrada de las mujeres en el mercado laboral y la limitada corresponsabilidad en las tareas del hogar y de cuidados por parte de los hombres, junto con cambios demográficos como la bajada en la tasa de natalidad, cambios en la estructura familiar tradicional (más divorcios, y más personas viviendo solas, en familias pequeñas o monoparentales), la creciente urbanización y los movimientos migratorios.

Todo ello implica que haya una menor capacidad de organizar los cuidados de manera informal dentro de las familias, a la vez que los recursos públicos existentes no llegan a cubrir todas las necesidades. Añadido a esto, ALC tiene una de las tasas de envejecimiento más veloces del mundo, y el aumento de las enfermedades crónicas en la tercera edad no hará más que incrementar la necesidad de cuidados en el futuro (Sánchez et al. 2020).

La manera en que las familias resuelven esta crisis social depende en gran medida de los recursos que tengan. En muchos casos, las mujeres acaban haciendo la llamada *dobles jornadas*: están presentes en el mercado laboral a la vez que se hacen cargo del cuidado del hogar y sus integrantes. En el caso de las familias que disponen de los ingresos suficientes, con frecuencia contratan a empleadas domésticas. Lo hacen directamente, a través del boca a boca, o, de manera menos frecuente, a través de agentes privados como, por ejemplo, las agencias de contratación.

Es en este contexto, y en el contexto de una creciente digitalización de la economía y los hábitos de consumo, que en ALC, al igual que en otras geografías, están emergiendo las plataformas digitales de trabajo como nuevas intermediarias entre las familias y las personas que trabajan como empleadas domésticas y cuidadoras o niñeras.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el auge de las plataformas digitales de trabajo supone una de las mayores transformaciones en el mundo laboral en la última década. La pandemia de COVID-19 ha impulsado aún más la digitalización de las economías y los mercados laborales, así como de los hábitos de consumo. Ante la creciente mercantilización de los cuidados y el aumento de la demanda de cuidados de larga duración para los mayores, este sector es un mercado lucrativo para las empresas privadas y las plataformas digitales en la región de ALC (Araujo Guimarães e Hirata 2020).

Dicho esto, poco se sabe sobre las plataformas digitales en el sector de los cuidados y el trabajo doméstico en ALC. Por ello, este informe tiene dos objetivos. Uno es **contribuir** a la generación de conocimiento sobre el auge de las plataformas digitales de cuidados y servicio doméstico en la región, un sector, hasta ahora, poco estudiado en la literatura sobre la economía de plataformas y, por lo general, ausente del debate público y regulatorio. El otro es **descubrir** nuevas áreas de oportunidad para centrar el trabajo de BID Lab en la búsqueda de soluciones WorkerTech (servicios digitales para los que trabajan de manera independiente y que mejoran los niveles de protección, los beneficios y los derechos laborales) en dicho sector.

Con este fin, se ha realizado una revisión de la literatura disponible y un mapeo inicial de las plataformas digitales que operan en el sector de los cuidados en la región, y posteriormente se ha realizado una selección de siete plataformas, representadas en los casos de estudio del segundo apartado de este informe.

Las siete plataformas son:



TuNanny, en Uruguay;

NannysApp, en Bolivia;

Cuidarlos en Argentina;

Helpers, en Paraguay;

Wi Jelp, en El Salvador;

Zolvers, en Argentina, Chile,
Colombia y México;

y **Hogaru**, en Colombia.

Los casos de estudio reflejan una amplia variedad entre las diferentes empresas, en cuanto a su grado de madurez, los servicios ofrecidos (cuidado de niños y mayores y servicios domésticos), su ubicación y alcance geográfico, su modelo y relación laboral (empresas que contratan a las trabajadoras y otras que no), y su desarrollo tecnológico y su potencial interés en mejorar las condiciones de las trabajadoras mediante servicios WorkerTech.

Como se refleja en cada uno de los casos, las plataformas digitales no son entes ajenos al contexto en el que operan. El del servicio doméstico y de cuidados es un sector altamente feminizado, precario, caracterizado por una elevada presencia de mujeres migrantes, indígenas y afrodescendientes, y con unos altísimos grados de informalidad (OIT 2021a, ONU Mujeres 2020).

La entrada de las plataformas digitales en otros sectores, como el del reparto a domicilio, ya ha suscitado un gran debate. Por un lado, ofrecen una entrada rápida al mercado laboral, y por otro lado, han recibido críticas por la práctica habitual de no contratar a los trabajadores. En lugar de amplificar la precariedad existente, las plataformas digitales que operan en el servicio doméstico y de cuidados tienen la oportunidad de contribuir a mejorar las condiciones laborales del sector y generar empleo decente.

Asimismo, pueden contribuir de manera positiva a romper barreras estructurales como el acceso a los trabajadores a servicios financieros, salud, habilidades digitales y conectividad.. Por lo general, las plataformas entrevistadas para este informe mostraron un interés en contribuir a la formalización y profesionalización del sector, y se concluye que los servicios WorkerTech pueden tener potencial sobre todo en el área de la inclusión digital y financiera.

Finalmente, mirando al futuro postpandemia y ante lo que se anticipa que será un crecimiento de la economía de plataformas en el sector de los cuidados y el trabajo doméstico en ALC, se realizan recomendaciones para todas aquellas personas interesadas en profundizar el desarrollo de este sector:

- 1 Escuchar a las trabajadoras y conocer su experiencia y sus condiciones laborales en las plataformas digitales.**
- 2 Crear una red de buenas prácticas entre las plataformas digitales de la región.**
- 3 Fomentar la profesionalización.**
- 4 Fomentar la formación e inclusión digital y financiera de las trabajadoras.**
- 5 Impulsar el desarrollo y la escalabilidad de las plataformas digitales con impacto social mediante un fondo de inversión.**
- 6 Impulsar los servicios WorkerTech sin que estos entren en competencia con los servicios del sector público.**
- 7 Fomentar la formalización y establecer unos puntos de referencia regionales (*benchmarking*), con iniciativas por países.**

INTRODUCCIÓN



A lo largo de la vida, las personas necesitamos ser cuidadas y también cuidamos a otras. Como ha evidenciado la pandemia de COVID-19, los cuidados tienen un papel esencial en nuestras vidas y sociedades. Al mismo tiempo, la crisis sanitaria ha visibilizado el poco valor social que se le ha otorgado históricamente al trabajo doméstico y de cuidados, y la vulnerabilidad laboral a la que se enfrentan cada día las personas –en su grandísima mayoría mujeres, muchas de ellas migrantes– que se dedican a estos trabajos. La pandemia ha impactado fuertemente en el sector del trabajo doméstico y de cuidados en todo el mundo, y en la región de América Latina y el Caribe (ALC), sus efectos se han notado de manera considerable. Muchas empleadas domésticas perdieron su trabajo debido a las restricciones de movilidad y, debido al alto grado de informalidad en el sector, no todas se beneficiaron de mecanismos de protección social (Ernst, C. y López Moruelo, E. 2020; Digital Future Society 2022). En el caso de Argentina, por ejemplo, 433 mil trabajadoras domésticas perdieron su empleo entre el primer trimestre de 2020 y el del 2021 (CIPPEC 2022). Este número representa casi el doble de los 241 mil empleos que se perdieron en la hostelería y restauración, la segunda rama más afectada. Según CIPPEC, el sector del empleo doméstico no solo fue el más golpeado por la pandemia, si no que fue, además, el que más ha tardado en recuperarse (Ibid.).

Tradicionalmente, como resultado de la división sexual del trabajo, la responsabilidad del cuidado de niños, mayores y dependientes, así como el cuidado del hogar, ha recaído sobre las mujeres en la familia: esposas, madres, abuelas, hijas, hermanas. Este ha sido un trabajo realizado en el ámbito privado, no remunerado y poco valorado socialmente.

Aunque hay variaciones importantes entre regiones, este modelo de cuidados “familista” estaba en crisis ya antes de la pandemia. La llamada *crisis social de los cuidados* es un fenómeno global, que afecta también a ALC, y que está vinculado a una serie de factores que interactúan entre sí (Valenzuela et al. 2020). Estos factores son: a) aumento del empleo remunerado de las mujeres, b) cambio en la estructura familiar y la composición de los hogares, c) aumento de la esperanza de vida, d) disminución de la natalidad, y e) insuficientes recursos públicos para cubrir todas las necesidades de cuidados.

En ALC, la tasa de participación laboral de las mujeres mayores de 15 años pasó del 20% en 1960 al 30% en 1980, y llegó al 52% en el 2019 (BID, 2020.). Esta entrada al empleo remunerado ha reducido la capacidad de las mujeres de ofrecer cuidados de manera informal en el hogar, a la vez que no se ha visto correspondido con un aumento equitativo de la asunción de dicho trabajo de cuidados por parte de los hombres en la familia (Lexartza 2012).

En muchos casos, las mujeres acaban haciendo la llamada doble jornada: están presentes en el mercado laboral a la vez que se hacen cargo del cuidado del hogar y de sus integrantes. En el caso de las familias que disponen de los ingresos suficientes, contratan a empleadas domésticas, y lo hacen directamente o a través de agentes privados, como, por ejemplo, las agencias de contratación. Es en este contexto, y en el contexto de una creciente digitalización de la economía y los hábitos de consumo, que en ALC, al igual que en otras geografías, están emergiendo las plataformas digitales de trabajo como nuevas intermediarias entre las familias y las empleadas domésticas, cuidadoras y niñeras.

SOBRE ESTE INFORME

Este informe tiene un doble objetivo para BID Lab. Un primer objetivo es contribuir a la generación de conocimiento sobre un sector hasta ahora poco estudiado en la literatura sobre plataformas digitales, el del trabajo doméstico y de cuidados en ALC. Un segundo objetivo es “descubrir” nuevas áreas de oportunidad para centrar nuestro trabajo en la búsqueda de soluciones WorkerTech¹ que impacten positivamente en la generación de empleo de calidad y en un mayor bienestar para una población –principalmente femenina– que cumple con una función tan relevante en la sociedad actual como son las tareas de cuidados en el seno de los hogares.

Con este fin, se ha realizado un mapeo inicial de las plataformas digitales que operan en el sector del trabajo doméstico y de cuidados a domicilio en la región, y posteriormente se ha realizado una selección de siete plataformas, representadas en los casos de estudio del segundo apartado de este informe.

ESTRUCTURA DEL INFORME

El primer apartado sitúa el auge de las plataformas digitales de trabajo en el contexto de los cuidados y el trabajo doméstico en la región de ALC.

El segundo apartado presenta los casos de estudio de las siete plataformas seleccionadas para este informe. Cada caso incluye una breve descripción de la plataforma, su historia, los servicios que ofrece y el modelo de negocio, su funcionamiento, el perfil de las trabajadoras y los clientes, las ayudas ofrecidas a las trabajadoras, una visión del impacto de la pandemia de COVID-19, los planes de escalabilidad y financiación futuros, y las razones a las que se atribuye su éxito.

El tercer apartado ofrece una visión de los temas transversales que han surgido en las entrevistas de los fundadores de las plataformas de los casos de estudio seleccionados. El último apartado ofrece una serie de conclusiones y recomendaciones.

El contenido de este informe se basa en una revisión de la literatura existente en castellano e inglés sobre los cuidados y las plataformas digitales en ALC, así como en la información obtenida de las entrevistas en profundidad con los fundadores de las siete plataformas, así como con una serie de investigadoras expertas en la región. El anexo del informe incluye los nombres de las personas entrevistadas.

¹ Los servicios WorkerTech se definen como servicios digitales pensados para las modalidades flexibles o independientes de trabajo y que mejoran los niveles de protección, los beneficios y los derechos laborales (Cañigueral et al. 2021).

CONTEXTO

LOS CUIDADOS A DOMICILIO Y LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE



Hoy en día, el concepto de *cuidados* sigue suscitando debate y no existe una definición universal consensuada (ONU Mujeres 2018). Aunque todas las personas necesitamos cuidados en mayor o menor intensidad a lo largo del ciclo vital, aquí se entiende *cuidados* como todas aquellas actividades que se llevan a cabo para garantizar el bienestar diario emocional y físico, potenciar su desarrollo y fomentar la autonomía, de niñas, niños, jóvenes, enfermos, personas mayores y personas con alguna diversidad funcional.²

Son cuatro los actores que interactúan, o deberían interactuar, en la “organización social de los cuidados” (Lexartza 2012). Un actor clave es la familia. Otro actor es el Estado, que debería tener un papel fundamental, no sólo como proveedor de servicios públicos y garante del derecho al cuidado, sino también como regulador. Un tercer actor es el sector privado, que ofrece servicios de cuidados a domicilio o en instituciones. Y por último está la sociedad civil, formado por agentes comunitarios que ofrecen servicios de cuidados sin ánimo de lucro. El peso relativo que cada actor tiene varía de un país a otro y ha fluctuado en diferentes momentos históricos.

Durante los últimos años, las políticas públicas en torno a la organización social de los cuidados han ido evolucionando y los Gobiernos de la región de ALC han puesto el tema en la agenda pública, en algunos casos estableciendo el cuidado como derecho. Las iniciativas de política pública incluyen, por ejemplo, el desarrollo de servicios de cuidados (para niños de 0 a 3 años, mayores y dependientes), licencias y permisos parentales, excedencias y reducciones de jornada y bonos para ejercer el cuidado.

Cuidados se entiende como todas aquellas actividades que se llevan a cabo para garantizar el bienestar diario, emocional y físico, potenciar su desarrollo y fomentar la autonomía de niñas, niños, jóvenes, enfermos, personas mayores y personas con alguna diversidad funcional.

Uruguay, por ejemplo, ha sido pionero en la región con la creación del Sistema Nacional Integrado de Cuidados en el 2015 (Araujo Guimarães e Hirata 2020). Este incluye ayudas para la contratación de un asistente personal para personas con dependencia, servicios de teleasistencia, acceso gratuito a centros de día, etc. Un eje central del sistema es la profesionalización de los cuidados, mediante la oferta de cursos y la acreditación de competencias de los asistentes personales.

A pesar de una serie de iniciativas públicas, la disponibilidad de servicios públicos de cuidado en ALC es escasa para la demanda que hay. Como sucede en otras regiones, la forma en la que se resuelve esta situación hoy en día varía de manera sustancial entre los distintos

2 Para una aproximación conceptual al cuidado, véase la referencia Batthyány 2015.

estratos sociales y los contextos rural y urbano. En las familias con ingresos medio-altos, es más habitual que se externalice el trabajo de cuidados contratando personas para realizar tareas domésticas, y que a su vez, en muchos casos, tienen la responsabilidad de cuidar de los niños, personas con discapacidades o mayores (CEPAL 2016). En el caso de las familias de estratos sociales más bajos, excluidos de las opciones ofrecidas por el sector privado, son las propias familias (sobre todo las mujeres) las que se hacen cargo del trabajo doméstico y de cuidados, a la vez que recurren a otras mujeres de su familia o se apoyan en servicios comunitarios (Araujo Guimarães e Hirata 2020; Valenzuela et al. 2020). Según datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), los hogares con menos ingresos son los que registran mayor número de miembros dependientes del cuidado de terceros (principalmente niños, personas con discapacidad y enfermedades crónicas). De los hogares más pobres, en el primer quintil de ingresos, el 42,1% de las mujeres mayores de 15 años no tienen ingresos propios y se dedican al trabajo doméstico no remunerado, frente al 17,2% de las mujeres en el quinto quintil (CEPAL 2016).

Otra característica distintiva de ALC es el fenómeno de los corredores migratorios regionales y las “cadenas globales de cuidados”.³ Muchas mujeres han migrado en las últimas décadas, ya sea dentro de su país (de las zonas rurales a los centros urbanos), a otro país de la región, o a otros países como Estados Unidos, España o Italia, para trabajar en el ámbito doméstico, enviar remesas y sostener a su familia a distancia. Con frecuencia, esto implica una reorganización de los cuidados en sus hogares de origen y una redistribución del trabajo de cuidados que ellas mismas hacían: dejan a sus propios hijos y mayores a cargo de otras familiares y redes comunitarias, mientras mantienen el vínculo a distancia y se crean así las “familias transnacionales” (Pérez Orozco 2010).



³ Las cadenas globales de cuidados se definen como: cadenas de dimensiones transnacionales que se conforman con el objetivo de sostener cotidianamente la vida, y en las que los hogares se transfieren trabajos de cuidados de unos a otros en base a ejes de poder, entre los que cabe destacar el género, la etnia, la clase social y el lugar de procedencia (Pérez Orozco 2010).

EL TRABAJO DOMÉSTICO Y DE CUIDADOS

Aunque algunos países han impulsado la profesionalización de las cuidadoras que trabajan a través de los servicios públicos, por lo general, no existe una figura profesional de niñera o cuidador/a a domicilio que figure en las estadísticas oficiales.

Algunos países como Italia poseen estadísticas donde se diferencia el trabajo doméstico del de cuidados (DOMINA 2021). Sin embargo, en ALC la contratación de una persona catalogada como trabajadora doméstica remunerada para la provisión de cuidados en los hogares es muy frecuente (Araujo Guimarães e Hirata 2020).

Por ello, no se puede hablar de cuidados sin hablar de trabajo doméstico ya que, en la región, son las trabajadoras domésticas las que se encargan en gran medida del cuidado infantil y cada vez más, también de los mayores, aunque por regla general no son clasificadas como trabajadoras de cuidados en las estadísticas oficiales (Ibid.)

EL SECTOR DEL TRABAJO DOMÉSTICO

En la segunda mitad del siglo pasado, ALC tenía la mayor proporción de trabajadoras domésticas remuneradas en la ocupación femenina a nivel global (Valenzuela et al. 2020). El 91% de las personas que se dedican al trabajo doméstico remunerado son mujeres (OIT 2021a). El trabajo doméstico supone en promedio, alrededor del 11% del empleo de las mujeres en la región (Ibid.). O, dicho en otras palabras, por lo menos **una de cada nueve mujeres** empleadas en la región trabaja en el sector del servicio doméstico.

El peso de este empleo con relación al empleo total femenino es aún mayor en algunos países. En Argentina, Costa Rica y Paraguay, más del 17% de las ocupadas son trabajadoras domésticas (Ibid.). En Guatemala, República Dominicana, Uruguay y Brasil, esta cifra está entre el 14 y 15%. En números absolutos, los dos países con mayor población de ALC, Brasil y México, concentran casi el 70% de las trabajadoras domésticas de la región (Valenzuela et al. 2020).

Cabe destacar que, en el caso de ALC, el trabajo doméstico es **una de las fuentes de ingresos** más importantes para las mujeres, sobre todo para las mujeres indígenas urbanas y afrodescendientes, que están sobrerrepresentadas en el trabajo doméstico. La época colonial, de esclavitud y servidumbre, dejó como legado en la región una fuerte interrelación entre el trabajo doméstico, el género, la raza o etnia y la clase social. Según

cálculos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en base a datos censales del 2010 para ocho países (Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, Costa Rica, Honduras, Nicaragua y Panamá), el 63% de las personas empleadas en el servicio doméstico eran afrodescendientes (ONU Mujeres 2020).

Es también una fuente de ingresos muy importante para las mujeres migrantes, asimismo sobrerrepresentadas en el ámbito del trabajo doméstico y en una situación todavía más vulnerable y con peores condiciones laborales que sus homólogas locales. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en la región de ALC, las trabajadoras domésticas migrantes representan el 35,3% del total de trabajadoras migrantes. En un país como Argentina, según datos de la CEPAL citados por la OIT, el 30% de las mujeres migrantes ocupadas son trabajadoras domésticas, frente a un 12% de las mujeres nacionales que tienen esta ocupación (OIT 2021a).

REGULACIÓN Y FORMALIZACIÓN

Históricamente, el trabajo doméstico remunerado ha estado desvalorizado socialmente y caracterizado por la precariedad, unos altísimos niveles de informalidad y la mala calidad de empleo.

Desde la primera mitad del siglo XX se han intentado fomentar y garantizar los derechos laborales fundamentales, pero la regulación del trabajo doméstico quedó rezagada en comparación con la de otras profesiones (Lexartza et al. 2016). Las primeras regulaciones nacionales en ALC establecieron regímenes laborales diferenciados y no otorgaron los mismos derechos a las trabajadoras domésticas que al resto de profesionales. Hasta las últimas décadas del siglo XX, el trabajo doméstico quedó marginado de los avances en legislación laboral y de los movimientos sindicales.

Poco a poco cada país ha ido evolucionando, reformando los Códigos de Trabajo y creando leyes específicas. Uruguay fue el primer país del mundo en ratificar el Convenio 189 de las Naciones Unidas y la mitad de los países que han ratificado hasta la fecha este convenio están en ALC.

En la actualidad, según datos del 2019, el 72% de las mujeres que trabajaban en el empleo doméstico en ALC lo hacían en la informalidad, aunque hay variaciones regionales tanto en la tasa de informalidad como en el ámbito regulatorio (OIT 2021a). Según datos del 2018, los países del Caribe y Centroamérica tienen una informalidad superior al 90% (ONU Mujeres 2020). Los países andinos tienen una tasa del 81,9% y el Cono Sur, del 63%. Uruguay, Chile y Brasil tienen los índices de mayor cobertura de trabajadoras domésticas registradas en el sistema de seguridad social de la región (OIT 2021a). Entre los países con cobertura más baja (inferior al 10%), se encuentran Bolivia, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay y Perú (ONU Mujeres 2020).

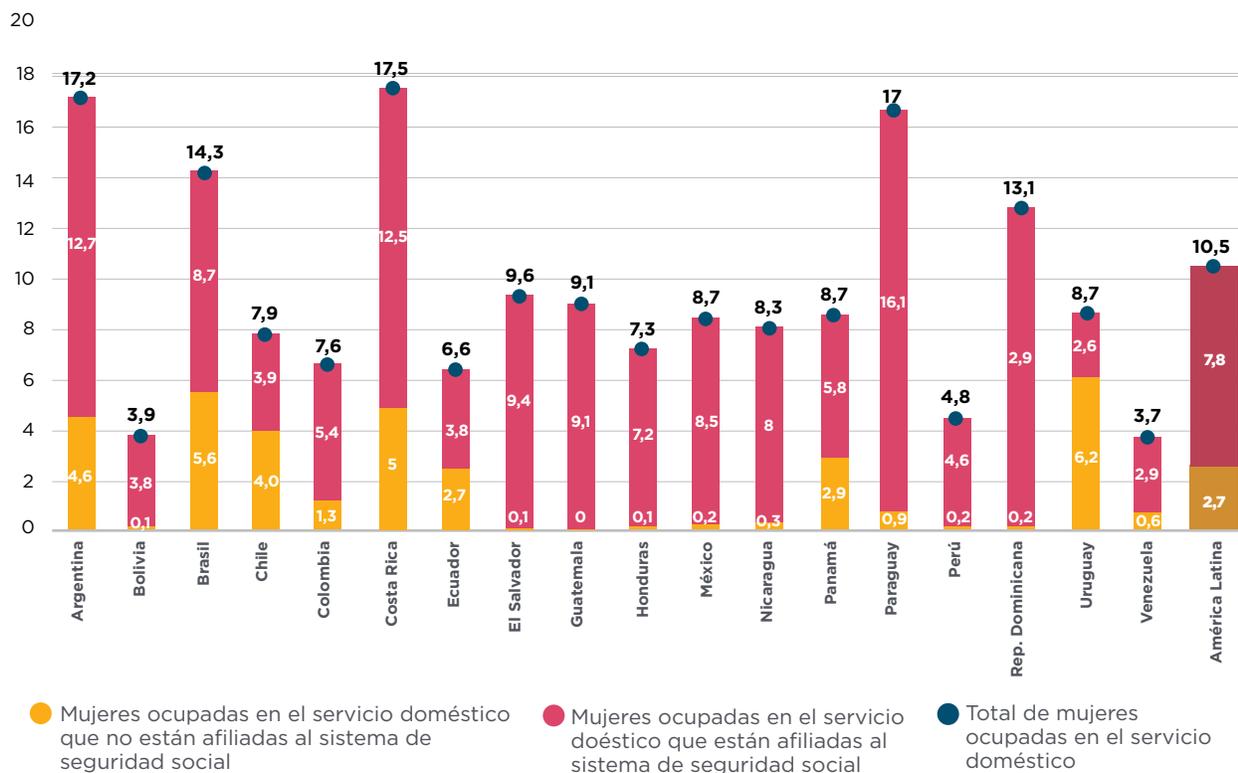
Aunque, en la mayoría de los países, la afiliación a la seguridad social es obligatoria,⁴ ciertas

⁴ En algunos países, como El Salvador u Honduras, es voluntaria, como también lo era en México hasta el 2019. Véase la

restricciones (por ejemplo, aquellas normativas que excluyen a quienes tienen jornadas parciales y varios empleadores), sistemas administrativos engorrosos, así como una baja fiscalización desincentivan su cumplimiento (ONU Mujeres 2020). Igual de importante son los factores culturales y la persistencia de la percepción del trabajo doméstico remunerado como un “no-trabajo” (Valenzuela *et al.* 2020).

Dicho esto, a lo largo de la última década, cabe destacar los esfuerzos realizados por diferentes países que han ratificado el Convenio 189 por emprender medidas específicas para fomentar una mayor formalidad y garantizar los derechos de las empleadas domésticas. Para un análisis en profundidad de los avances realizados por cada país de la región en la última década en cuanto a fomentar el empleo decente en el sector del trabajo doméstico, se recomienda leer el informe recién publicado de la OIT *El trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe, a diez años del Convenio num. 189* (OIT, 2021a).

Figura 1. Proporción de mujeres de 15 años y más ocupadas en el servicio doméstico del total de ocupadas, y proporción de afiliadas o cotizantes al sistema de seguridad social, alrededor de 2018 (%)



Fuente: Valenzuela *et al.* 2020

EVOLUCIÓN DEL SECTOR

Las tendencias en el sector de trabajo doméstico y de cuidados están evolucionando. Por

un lado, el volumen del trabajo doméstico remunerado ha crecido en las últimas décadas en la región, aunque el peso que ocupa este tipo de empleo en relación con la ocupación femenina total muestra una tendencia decreciente.

La demanda causada por la crisis de los cuidados ha aumentado, como también lo ha hecho la migración intrarregional para ocuparse de los cuidados, que ha aumentado considerablemente desde finales de los años noventa (Valenzuela *et al.* 2020, ONU Mujeres 2020).

De hecho, ante la creciente necesidad de cuidados a largo plazo, se observa un aumento en el volumen de mujeres migrantes que provienen del ámbito de la salud y que, al no poder ejercer su trabajo por no poder convalidar sus títulos, entran a trabajar en el cuidado especializado de personas en situación de dependencia, tanto en instituciones como en domicilios (Valenzuela *et al.* 2020).

Como han observado algunos de los fundadores de las plataformas entrevistados y como apunta la literatura, otra tendencia es la disminución generalizada y significativa de la contratación de empleadas domésticas en régimen de cama adentro (también llamado *sin retiro*) y una mayor preferencia por la contratación por horas (sobre todo entre los clientes más jóvenes, en comparación con generaciones anteriores). En el año 2000, un 13,1% trabajaba cama adentro, mientras que, en el 2018, esta cifra era de un 3,4% (Valenzuela *et al.* 2020).

Otra tendencia es que es una ocupación cada vez más envejecida, y que envejece más rápidamente que otras ocupaciones (CEPAL 2019). La mala calidad del empleo y el mayor nivel educativo de las mujeres más jóvenes motiva a éstas últimas a buscar ocupaciones alternativas.

Por otro lado, todavía existe un prejuicio muy arraigado de que el trabajo doméstico y de cuidados no requiere cualificaciones, que es algo que viene “natural” a las mujeres (Valenzuela *et al.* 2020). Este prejuicio persiste a pesar de la creciente demanda y de la complejidad del trabajo.

El envejecimiento de la población implica que la atención en los hogares está adquiriendo mayor importancia (Cafagna *et al.* 2019; Addati *et al.* 2019). Así que, cada vez más, las trabajadoras domésticas han estado asumiendo tareas de cuidados que en otros entornos laborales corresponderían a trabajadoras calificadas en áreas de salud o la enseñanza. Por ejemplo, en el caso de la salud, administrar fármacos, controlar signos vitales, cuidar la higiene y realizar traslados de personas mayores no autovalentes. En el caso de la enseñanza, apoyar a las niñas y niños en el desarrollo de tareas como la búsqueda de información por internet o incluso en el aprendizaje de un segundo idioma (Valenzuela *et al.* 2020). En la actualidad, se intenta delimitar cada vez más el trabajo doméstico respecto del trabajo de cuidados, sobre todo del cuidado relacionado con mayores y dependientes,

lo que en algunos países se traduce en una mayor especialización de los cuidados, y en mayores salarios y más prestigio social para las trabajadoras (Valenzuela *et al.* 2020). Hay una ambición, entre algunas Administraciones públicas y entes privados, de “profesionalizar” el ámbito de los cuidados, tanto en instituciones como en el domicilio.

En esta evolución del sector, la formación se vuelve cada vez más relevante para: (i) fomentar el desarrollo mediante interacciones de calidad, especialmente en el caso de los niños; (ii) incentivar la recuperación de la autonomía, en el caso de las personas dependientes, y (iii) cuidar adecuadamente la salud, en el caso de los enfermos.

Como se verá en el tercer apartado de este informe, la educación de los clientes en cuanto



91%

de las personas
que se dedica al trabajo
doméstico remunerado
son mujeres.

a la separación entre los cuidados y el trabajo doméstico y la delimitación de las tareas que incluye el servicio doméstico es parte del día a día de las plataformas que operan como intermediarias, o como empresas contratistas de las trabajadoras.

IMPACTO DE LA PANDEMIA DE COVID-19

La pandemia de COVID-19 ha visibilizado y a la vez agravado la crisis social de los cuidados. Ha hecho patente la importancia de los cuidados para sostener la vida, pero ha puesto en evidencia, en países de todo el mundo, el poco valor social que tienen las personas que realizan ese trabajo, la precariedad en la que trabajan las empleadas domésticas, los altos niveles de informalidad y la baja protección social que caracteriza este sector.

Según la Federación Internacional de Trabajadoras del Hogar, en 14 países de ALC donde se realizó una encuesta entre el 25 de abril y 25 de mayo del 2020, un 49% de las empleadas domésticas había perdido su trabajo o había sido suspendida, un 13,8% estaba en cuarentena remunerada, un 14,2% trabajaba con pérdidas o reducción de horas, y un 23,1% estaba trabajando normalmente, en el momento de hacer la encuesta (FITH 2020). Así que, aunque los datos no son generalizables por no ser una muestra representativa, son útiles para ilustrar el impacto laboral que tuvo la pandemia en las primeras semanas.

Según estimaciones de la OIT, ALC tuvo la peor cifra a nivel global en cuanto al impacto de la pandemia sobre el empleo doméstico. **En junio del 2020**, un 69% de las trabajadoras domésticas remuneradas en ALC se encontraban “significativamente afectadas por las medidas de confinamiento impuestas por la pandemia, que provocaron la pérdida de sus empleos y sus ingresos o la reducción de sus jornadas de trabajo y consecuentemente de sus salarios” (Valenzuela et al. 2020).

La pérdida de empleo ha puesto en riesgo la supervivencia de muchas familias, ya que, según la encuesta de la FITH, el 68% de las trabajadoras del hogar encuestadas son la única o principal fuente de ingresos de sus familias. Al inicio de la pandemia, solo tres países, Uruguay, Brasil y Chile contaban en su legislación con un seguro de desempleo que incluía a las trabajadoras domésticas remuneradas (Valenzuela et al. 2020).

Como respuesta a la crisis desencadenada por la pandemia, los países han reforzado sus programas sociales y han implementado diversas medidas de protección social dirigidas a los hogares con menores ingresos económicos, y, en algunas ocasiones, las medidas estaban destinadas explícitamente a las empleadas domésticas.⁵

⁵ Para más información sobre las medidas de apoyo al empleo y apoyo social en respuesta a la pandemia en diferentes países, véase la referencia Valenzuela et al. 2020.

LAS PLATAFORMAS DIGITALES

Es este el contexto en el cual están emergiendo nuevas intermediarias digitales a lo largo y ancho de ALC.

Por lo general, la contratación de trabajadoras domésticas mediante proveedores de servicios como las agencias de empleo públicas o privadas es todavía relativamente poco común (OIT 2021a). A excepción de un país caribeño, Surinam, donde el 43% de contrataciones se hacen por medio de un proveedor de servicios (OIT 2021a). Pero lo más habitual es que los hogares contraten directamente a las trabajadoras domésticas, a quienes encuentran a través de las redes personales y familiares, del boca a boca, que normalmente es la opción de menor costo.

Dicho esto, en el contexto de un creciente desarrollo del mercado de cuidados, en algunos países como Brasil se observa que los intermediarios privados como las agencias de empleo y las empresas de prestación de servicios de cuidados a domicilio empiezan a proliferar. Las familias, inicialmente, recurren a las empleadas domésticas para proveer cuidados ante el primer deterioro del estado de salud de las personas mayores, y, a medida, que aumenta la dependencia, recurren a las cuidadoras, y, por consiguiente, a las agencias que ofrecen una cartera de profesionales y una garantía de calidad (Araujo Guimarães e Hirata 2020).

Así pues, la creación y expansión de las nuevas intermediarias digitales debe contextualizarse en el marco del sector de los cuidados y el trabajo doméstico. Pero también en el marco de los nuevos avances digitales y la expansión de la economía de plataformas regional y global en múltiples sectores.

EL AUGES DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN EL MUNDO

Desde inicios del siglo XXI y sobre todo en la última década, el desarrollo de plataformas digitales de trabajo ha sido exponencial. Según la OIT, dicho fenómeno es una de las transformaciones más importantes del mundo laboral de los últimos diez años (Berg et al. 2019).

Entre el 2010 y el 2020, el número de plataformas digitales de trabajo se ha multiplicado por cinco (OIT 2021b). Aunque el número de trabajadores de plataformas sigue siendo relativamente bajo en números absolutos, se estima que la economía de plataformas seguirá creciendo y afectará a diversos sectores. La pandemia de COVID-19 ha dado un impulso importante a la digitalización del entorno laboral en general y a las plataformas digitales en particular, sobre todo en sectores como el reparto a domicilio (BID Lab y Digital Future Society Lab 2021).

La expansión de las plataformas de empleo se sitúa en la intersección entre varios fenómenos. El primero son los avances en tecnologías digitales e inteligencia artificial y

la creciente adopción de dispositivos móviles con internet. Un segundo fenómeno es el desarrollo de la economía de datos. Y un tercero, los cambios en los hábitos de consumo y en las dinámicas laborales, como, por ejemplo, la fragmentación y externalización del trabajo, así como una fuerza laboral cada vez más global (Digital Future Society 2020).

El crecimiento de la economía de plataformas plantea retos en torno a su regulación, sobre todo en cuanto al estatus laboral de los trabajadores y sus condiciones de trabajo. En el sector del reparto a domicilio, en los últimos años, los sistemas judiciales de Estados Unidos y de varios países europeos han dictado numerosas sentencias a favor y en contra de que las plataformas clasifiquen a los repartidores como trabajadores independientes.

En la región de ALC, en Chile, hay tres propuestas de ley sobre la regulación del trabajo en plataformas (Fairwork 2021a). La Comisión Europea publicó, a su vez, en diciembre del 2021 una propuesta de Directiva para mejorar las condiciones de los trabajadores de plataformas (Comisión Europea 2021). Dicha iniciativa incluye medidas para determinar la situación laboral de los trabajadores de plataformas, así como nuevos derechos en relación con la gestión algorítmica, aplicables tanto a los trabajadores que están contratados por las plataformas como a los que están en condición de autónomos.

Cabe destacar que, a pesar de ser un fenómeno global, el ritmo de expansión de las plataformas varía de un país a otro y su impacto cambia en función del contexto económico y las realidades del mercado laboral. Asimismo, las experiencias y condiciones laborales de los trabajadores varían según el sector, la realidad socioeconómica y la profesión, al igual que el nivel de dependencia del trabajo en estas plataformas, en términos de ingresos y horas trabajadas (Digital Future Society 2019).

Hasta ahora, las plataformas web y las apps de trabajo han emergido en todo tipo de sectores, incluido el del trabajo doméstico y de cuidados. A pesar de ello, la literatura académica, el debate público y las iniciativas regulatorias en torno a este nuevo modelo de trabajo se han centrado predominantemente en unos pocos sectores, como el del transporte de pasajeros y el del reparto a domicilio, que tienen con una mano de obra altamente visible (en la calle y en redes sociales) y masculinizada. De hecho, el término “uberización” ha llegado a ser sinónimo de la expansión de las plataformas. Esto puede dar lugar a un reduccionismo poco útil a la hora de entender la complejidad del fenómeno y la variedad de modelos de negocios, así como las diferencias que hay entre sectores y mercados laborales.

LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN EL SECTOR DE LOS CUIDADOS Y EL TRABAJO DOMÉSTICO EN ALC

La producción académica sobre el trabajo en plataformas en la región es todavía incipiente y hoy en día son pocas las publicaciones que se basan en la recolección y el análisis sistemático de datos (López Moruelo 2020). Los estudios que sí incluyen trabajo de campo se centran sobre todo en los sectores del reparto a domicilio y del transporte de pasajeros (López Moruelo 2020; Haidar 2020; Fairwork 2021a, 2021b; Arbeláez y Fernández 2021).



A nivel global, hasta hace relativamente poco, la literatura sobre la economía de plataformas no ha prestado gran atención al sector de los cuidados y el trabajo doméstico.

La literatura, en general, se ha centrado sobre todo en las experiencias del hemisferio norte, a excepción de algunas publicaciones como el trabajo pionero del Overseas Development Institute (ODI) sobre la expansión del trabajo doméstico bajo demanda en Sudáfrica, México, Kenia y la India, publicado en el 2016 (Hunt y Machingura 2016). En Estados Unidos y Europa, destacan el informe de Data & Society sobre las plataformas que intermedian en los cuidados a domicilio, y los estudios de Digital Future Society y Comisiones Obreras sobre las plataformas en el sector del trabajo doméstico y los cuidados a domicilio en España (Ticona y Mateescu 2018; Digital Future Society 2021; Galí Magallón 2022). Estos informes se centran en varias temáticas relacionadas con el impacto de las nuevas intermediarias, sobre todo en cuanto a la formalización del sector, que es tan altamente informal y precario en todas las regiones del globo, y en las condiciones laborales.

En cuanto a ALC, la economía de plataformas está prácticamente ausente del debate público y regulatorio. A la fecha, no se ha encontrado ninguna publicación que trate el auge de las diversas plataformas digitales que operan en trabajo doméstico y de cuidados, en toda la región en su globalidad.

Solo en Argentina, empiezan a publicarse estudios sobre plataformas específicas. Tal es el caso del estudio de la OIT, CIPPEC y BID Lab titulado *Economía de plataformas y empleo. ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* (Madariaga et al. 2019), que incluyó a Zolvers, una de las plataformas más antiguas y reconocidas en el país, y la principal en el sector del

servicio doméstico. En el 2020, BID Lab y Digital Future Society Lab publicaron un estudio sobre el impacto de la pandemia de COVID-19 en las plataformas digitales en tres sectores en España y la región de ALC que también incluyó entre las plataformas de limpieza y cuidados a domicilio a Zolvers y a Sitly (BID Lab y Digital Future Society Lab 2021).

En la actualidad en Argentina, la Agencia Francesa de Cooperación y la Universidad General Sarmiento, en colaboración con la OIT, están realizando un proyecto llamado “Economía de plataformas y servicios personales en el Área Metropolitana del Gran Buenos Aires. Implicancias sobre las condiciones laborales y las desigualdades de género” ⁶(AFD s.f.).

En el marco de dicho proyecto, las instituciones han realizado una investigación de campo con trabajadoras domésticas de la plataforma Zolvers en Buenos Aires. En el 2021 publicaron el artículo: *¿Precarización o protección? El trabajo mediante plataformas digitales entre las trabajadoras domésticas argentinas en tiempos de pandemia* (Pereyra et al. 2021). Dicho artículo ofrece un análisis del impacto de las plataformas en la formalización de la relación laboral y aporta una comparativa de las experiencias y los perfiles de trabajadoras dentro y fuera de las plataformas.

Las entrevistas que se han realizado , durante la elaboración de este informe, con investigadoras de la OIT, CIPPEC y Fairwork apuntan a que en los próximos meses se publicarán varios estudios más. La OIT está investigando sobre plataformas digitales en el sector doméstico a nivel global y que incluirá la región de ALC. Las expertas entrevistadas enfatizan que entender las particularidades de la expansión de la economía de plataformas en el sector de los cuidados y el trabajo doméstico, en ALC y otras regiones, es una tarea pendiente y muy necesaria.

⁶ <https://www.afd.fr/es/carte-des-projets/plataformas-digitales-de-trabajo-en-el-area-metropolitana-de-buenos-aires-condiciones-laborales-y-desigualdades-de-genero>

CASOS DE ESTUDIO



Una búsqueda inicial identificó más de 30 plataformas digitales en ALC, centradas sobre todo en el servicio doméstico o el cuidado de niños, y en menor medida, el cuidado de mayores y dependientes. Las plataformas son, la mayoría, de alcance nacional y principalmente tienen presencia en Argentina, Brasil, México y Colombia, seguidos de Chile, Uruguay y Paraguay. Algunas fueron fundadas en Europa y operan en varios países de ALC. Se encuentran en diferentes puntos de desarrollo del negocio: las hay que se fundaron en el 2019 o el 2020, justo antes del inicio de la pandemia de COVID-19, mientras que otras ya tienen un recorrido más largo, ya que se fundaron hace más de 5 años.

Con base en esta búsqueda inicial, se seleccionaron siete plataformas como caso de estudio en base a los siguientes criterios:

- **Grado de madurez**
- **Servicios ofrecidos**
(cuidado de niños y mayores y servicio doméstico)
- **Ubicación y alcance geográfico**
- **Modelo y relación laboral**
(empresas que contratan a las trabajadoras y otras que no)
- **Componente tecnológico**
- **Potencial interés en mejorar las condiciones de las trabajadoras mediante servicios WorkerTech**

Estas plataformas son:

TuNanny, en Uruguay; **NannysApp**, en Bolivia; **Cuidarlos**, en Argentina; **Helpers**, en Paraguay; **WiJelp**, en El Salvador; **Zolvers**, en Argentina, Chile, Colombia y México; y Hogaru, en Colombia.

están especializadas
en el cuidado
de niños



TuNanny
NannysApp

se centra en el
cuidado de mayores



Cuidarlos

ofrecen servicios
domésticos



Helpers
WiJelp
Zolvers
Hogaru

Caso 1. TuNanny. Uruguay



Cuidado infantil

Descripción: Empresa de selección especializada en cuidados de niños, con base tecnológica y con el objetivo de profesionalizar tanto el proceso de selección como el perfil de las niñeras.

FICHA TÉCNICA

Año de creación: 2008

Fundadora: Nancy Cappelli

Personal: 3 personas en plantilla (1 socióloga/magister en Recursos Humanos, 1 psicóloga, 1 asistente) (más desarrolladores externos)

Trabajadoras: 2.500 registradas en la plataforma; 1.200, en activo

Sede: Montevideo, en Uruguay

Cobertura: Todo el país, sobre todo Montevideo, y los departamentos de Maldonado y Canelones. También han realizado servicios en el extranjero (Chile, Estados Unidos) y para extranjeros que viajan a Uruguay.

Web: <https://tunanny.com/>

CREACIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA

“Yo soy socióloga y mi formación y experiencia laboral es en recursos humanos. Hacía muchos años que trabajaba en la selección de personas para diferentes sectores. Hace ya 14 años, consideré que en Uruguay faltaba profesionalizar la selección de personas para cuidados, un área que es tan particular y sensible. Y así surgió la idea de usar las mismas herramientas y proceso que usábamos para seleccionar a un gerente de banco internacional para alguien que trabaja en cuidados. Empecé un miércoles por la noche y el sábado ya tenía una página web y publiqué unos avisos gratis en internet que decían ‘seleccionamos niñeras’ y ‘buscamos niñeras’. Soy bastante fanática de la tecnología y siempre pensé esto en base a la tecnología, entre otras cosas porque tenía que funcionar con la mínima presencia humana, ya que en ese momento yo trabajaba de forma full-time con carácter dependiente. Esos son los orígenes de TuNanny. En Uruguay nadie hacía nada similar, no era algo de todos los días que unos papás le fueran a pagar a alguien para que le seleccionara a la niñera.

Desde los inicios hemos evolucionado muchísimo. Al principio enviábamos informes de las niñeras en Word o PDF por email. Ahora, el informe laboral está cargado en la plataforma y los procesos están automatizados, con excepción de la selección de las niñeras, que es un proceso que hace una psicóloga, en su mayoría de forma presencial (aunque contamos con herramientas para la evaluación online), y eso es lo que nos diferencia de otras plataformas.”

Nancy Cappelli

SERVICIOS Y MODELO DE NEGOCIO

Servicios:

La empresa ofrece tres tipos de servicio: servicio de niñera, niñera con alguna tarea doméstica sencilla y niñera con un componente doméstico más completo. Excepcionalmente, cubren cuidados de mayores cuando lo piden los clientes.

Frecuencia:

- Recurrente, a tiempo completo o parcial, indefinida.
- Recurrente, temporal (de una semana a seis meses).
- Puntual, por horas, urgente (TuNannyExpress).

El servicio más demandado es el recurrente, a tiempo completo, indefinido.

Modelo de negocio:

- Los clientes pagan un cargo por la selección en los servicios permanentes y en los servicios temporales.
- En el caso de TuNannyExpress, los clientes pagan un monto cada vez que necesitan un servicio.
- Existen los “packs de comisiones” (de 6 a 100); a mayor cantidad, más barato sale el coste de cada servicio.

FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

Selección:

Las niñeras se registran en la plataforma, completan su perfil, y suben su cédula de identidad, títulos académicos, CV y referencias. La psicóloga hace una entrevista presencial (en la mayoría de los casos, aunque eventualmente puede ser una evaluación a distancia) y consulta las referencias.

Los clientes crean su perfil en la plataforma y hacen la solicitud en base a sus necesidades. TuNanny envía la propuesta del cliente a la base de datos y encuentra los perfiles que más se ajustan a las necesidades. Se proponen distintas opciones de trabajadoras al cliente y se comparten los informes laborales. Una vez confirmada la elección del cliente de a quien entrevistar, la empresa pone en contacto al cliente y la trabajadora. Para mantener una alta calidad del proceso, esta parte de la selección se realiza de forma no automatizada.

Pago:

Los clientes estipulan el precio en la solicitud, y si pagan transporte, ofrecen alimento, etc. Pagan directamente a la niñera. La empresa solo interviene en casos en los que el precio ofrecido esté muy por encima o muy por debajo del mercado. Si se ofrece un precio por debajo del mínimo legal, TuNanny no acepta la solicitud.

Formalización:

Los clientes deben dar de alta a las niñeras en el Banco de Previsión Social. En Uruguay, las niñeras están reguladas por el convenio de trabajadoras domésticas. No es obligatorio el contrato escrito.

PERFIL DE LAS TRABAJADORAS Y LOS CLIENTES

Perfil de las trabajadoras:

- **Género:** Mujeres, el 100% (excepto algún hombre que se ha postulado).
- **Edad:** Entre 19 y 59 años. La media son 35 años.
- **Nacionalidad:** El 90% uruguayas y el 10% extranjeras.
- **Raza, etnia:** Blanca caucásica, mayoritariamente, aunque hay algún caso de postulantes afrodescendientes.
- **Nivel de estudios:** Varía mucho. La mayoría tiene el bachillerato, y hay personas con nivel universitario o postgrado.
- **Nivel de ingresos:** El sueldo mínimo por convenio equivale aprox. a 426 dólares.

Perfil de los clientes:

- **Género:** Mujeres y hombres.
- **Edad:** Papás y mamás jóvenes.
- **Nacionalidad:** Además de a uruguayos, TuNanny ha respondido a solicitudes de padres de 14 nacionalidades (que vacacionan o vienen a vivir a Uruguay): de varios países de la región, más otros tantos de Europa.
- **Nivel de ingresos:** Medio y alto. Se concentran en determinados barrios.

Formación:

- TuNannyAcadmy ofrece cursos, talleres y capacitación permanente presencial y online para padres, niñeras y educadores/as. Son cursos pagos. TuNanny aspira a conseguir apoyo financiero para poder ofrecer cursos básicos a todas las niñeras de manera gratuita para que tengan los mismos conocimientos mínimos, por ejemplo, en primeros auxilios, cuidados del bebé...

Acreditación de competencias:

- La empresa apunta –en el futuro– a poder validar la experiencia de las niñeras y certificar las habilidades que han adquirido trabajando mediante TuNanny a través de algún organismo nacional.

Servicios financieros:

- TuNanny tiene un acuerdo con un estudio contable, por si los clientes quieren delegar la parte administrativa.-

Formalización:

- En los servicios permanentes, casi todos los clientes registran a las trabajadoras, en los temporales lo hace la mayoría y en los servicios de TuNannyExpress es más difícil saberlo. En este último caso, TuNanny está evaluando tener niñeras en plantilla para así asegurarse de que las que trabajan en estos servicios están formalizadas.

APOYO A LAS TRABAJADORAS Y SERVICIOS WORKERTECH

IMPACTO DE LA COVID-19

La pandemia impactó en TuNanny principalmente en marzo y abril del 2020, pero después empezaron a remontar y terminaron el año 2020 empatados en ventas con el 2019. En el 2021 tuvieron el mayor crecimiento de los últimos 14 años.

ÉXITO DE LA PLATAFORMA

“En TuNanny nos sentimos orgullosos de haber logrado construir confianza en un tema sumamente delicado, sin que los clientes en su mayoría nos conozcan ni la cara ni la voz a las integrantes del equipo.

Haber construido eso nos llena de orgullo y tiene que ver con la forma en la que trabajamos.

Vamos creciendo cada año y lo vamos haciendo de forma orgánica. En 14 años, nunca tuvimos que salir a vender. Es un éxito que podamos vivir de algo que era como muy loco hace tantos años. El haber terminado el año 2020 empatados en ventas con el año anterior fue todo un desafío. Nos alegra haber superado ese año tan complejo, en el que muchas empresas no lograron reponerse del impacto de la COVID-19, y haber logrado en el 2021 un récord de ventas.”

Nancy Cappelli

Caso 2. NannysApp. Bolivia



Cuidado infantil

Descripción: Plataforma web y app con modelo marketplace que aspira a ser el Uber de niñeras en Bolivia.

FICHA TÉCNICA

Año de creación: 2019

Fundador: Paulo Roberto García Santos

Personal: 9 personas + los directores

Trabajadoras: 457 registradas; el 80%, en activo

Sede: Santa Cruz, en Bolivia

Cobertura: Santa Cruz, Cochabamba y La Paz

Web: <https://nannys.com.bo/>

CREACIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA

¿Cómo empezó NannysApp y cuál ha sido su desarrollo?

“Cuando iba a jugar al fútbol con mis amigos, tenía un amigo que siempre lo posponía o decía que no podía. Y esto a los demás nos preocupaba, el por qué. Entonces entendí que estaba en proceso de divorcio, y que no tenía disponibilidad de tiempo porque tenía los niños los fines de semana. Yo ya había visto cómo se introdujo Uber en Bolivia, específicamente en la ciudad de Santa Cruz, me pareció muy interesante su modelo, y dije: «¡Wow! ¿Por qué no podemos llevar el servicio de cuidado de niños a algo similar a lo que brinda Uber?», o sea, pensé en crear un Uber de niñeras.

Así que ahí se gestó esa idea, sobre todo por el tema de la seguridad: en la plataforma Uber ves al chofer, lo sigues, sabes qué y cuánto pagas. Es decir, me pareció muy interesante e innovador, pensando en el problema de mi amigo. Ahí empecé a indagar toda esa proyección del startup. Empezamos con WhatsApp y luego, en diciembre del 2021, evolucionamos a una app.”

Paulo Roberto García Santos

**SERVICIOS Y
MODELO DE
NEGOCIO**

Servicios:

El servicio es casi exclusivamente de cuidado de niños. En los servicios puntuales, hay alguna variación, con alguna actividad doméstica, en un 10% de los casos, pero el 90% es solo de cuidado de niños.

Frecuencia:

- Recurrente, cama afuera, a tiempo completo o parcial.
- Recurrente, cama adentro.
- Puntual, por horas o días, programado.
- Puntual, por horas o días, urgente.

El 70% de los servicios demandados son servicios puntuales por hora o por día y el 30% son servicios recurrentes a tiempo completo.

Modelo de negocio:

- Los clientes pagan una cuota inicial por la selección, de 36 dólares, para encontrar niñera (en el caso del servicio mensual).
- Las trabajadoras pagan una comisión (del 20% por cada servicio urgente y del 5-7% en los servicios mensuales).
- Las trabajadoras pagan el curso online (30 dólares por curso) cuando empiezan. El curso es obligatorio.
- A partir de marzo del 2022, los clientes de servicios urgentes o puntuales programados tienen dos opciones: una membresía mensual de 7 dólares con la que tendrán un descuento del 5% en los servicios o una membresía anual sobre la que se aplicará un descuento (70 dólares en vez de 84).

**FUNCIONA-
MIENTO DE
LA PLATA-
FORMA**

¿Cómo funciona NannysApp? ¿Cómo es la experiencia de las trabajadoras y de los clientes?

Selección:

Las trabajadoras se descargan la app y se registran en ella, y suben la documentación, el DNI, los antecedentes criminales y su título académico. Tienen que hacer un test psicológico que dura 7 minutos. RR. HH. les hace la entrevista de forma remota o presencial. Se les da el alta y las trabajadoras pueden subir su perfil de presentación (editando una plantilla) en la aplicación. Las trabajadoras ponen sus enlaces de redes sociales y suben un video de presentación de 1-3 minutos.

Los clientes se descargan la app y se registran en ella, con el nombre completo, el correo, cuántos niños tienen, y rellenan un formulario con los datos de los niños (si alguno es alérgico, qué hacer en caso de urgencia, etc.). En los servicios mensuales o eventuales por hora o día programado, los clientes pueden ver los perfiles de las niñeras en el Marketplace. En los servicios urgentes, los clientes dan a “Buscar nanny” y, en base a la geolocalización, les salen las trabajadoras disponibles más cercanas. Llegan en una o dos horas, como máximo. A veces llegan en media hora porque los papás les pagan el taxi. La app tiene un chat integrado para que se puedan comunicar padres y niñeras y enviar fotos, videos, etc. Y hay un sistema de valoración: los padres puntúan a las niñeras, y pronto las niñeras también podrán valorar a los padres (esto será interno).

Pago:

Los clientes estipulan el precio en la solicitud. Puede haber negociación según la experiencia y formación de la niñera. La empresa no interviene excepto si los clientes piden un horario mayor al legal o un precio inferior al sueldo mínimo, en cuyo caso la app no les deja publicar el anuncio. En servicios urgentes, hay un precio mínimo establecido (de 3 dólares por hora). Los clientes pagan directamente a las niñeras por transferencia, QR o Tigo Money, una aplicación móvil de transferencia de pagos.

Formalización:

Las niñeras mensualizadas tienen un contrato por prestación de servicios con la familia. En el caso de las niñeras que ofrecen servicios puntuales, trabajan como freelance. En Bolivia, el trabajo de niñera está regulado por la normativa del trabajo doméstico, dentro de la cual hay una sección de cuidado de niños.

**PERFIL DE
LAS TRABA-
JADORAS Y
LOS CLIEN-
TES**

Perfil de las trabajadoras:

- **Género:** Mujeres.
- **Edad:** De 18 a 50 años. La mayoría está entre 22 y 30 años.
- **Nacionalidad:** Bolivianas o argentinas.
- **Raza, etnia:** En Santa Cruz, el 80% mestiza y el 20% indígena.
- **Nivel de estudios:** El 70% están estudiando en la Universidad o tienen un nivel técnico.
- **Nivel de ingresos:** Entre 350 y 450 dólares.

Perfil de los clientes:

- **Género:** El 80% madres y el 20% padres.
 - **Edad:** Entre 25 y 35 años.
 - **Nacionalidad:** Bolivianos, argentinos, peruanos, norteamericanos, españoles, brasileños, paraguayos, chilenos y otros.
 - **Nivel de ingresos:** Medio-alto. Entre 2.000 y 10.000 dólares.
-

Formación:

- La Nannys University ofrece un curso inicial de cinco módulos con videos, PDF para descargar y un examen. Los contenidos incluyen la crianza respetuosa, la estimulación básica, primeros auxilios... Es obligatorio para las niñeras y les cuesta 30 dólares.

Acreditación de competencias:

- NannysApp está hablando con el Ministerio de Educación para poder ofrecer un curso semipresencial en el que formar a las niñeras a nivel técnico, como educadoras, y con certificación oficial.

Servicios financieros:

- NannysApp tiene una alianza con una pequeña entidad financiera que da créditos a las niñeras para sus estudios académicos o su formación a nivel de licenciatura o a nivel técnico, acorde a lo que ganan, a cambio de que ellas se comprometan a trabajar con la app durante el tiempo que estudian.

Cobertura médica:

- NannysApp está analizando la posibilidad de ofrecer a las niñeras una cobertura de salud mediante la aplicación (en alianza con una clínica privada que tenga cobertura a nivel nacional o contratando directamente a una doctora), en el caso de las niñeras que ofrecen servicios puntuales programados o urgentes (las niñeras mensualizadas ya tendrían su cobertura médica a través del contrato). Las consultas virtuales que ofreciera la doctora contratada por la empresa serían gratuitas. En caso de necesitar una visita presencial, se verá de negociar la posibilidad de que las niñeras puedan ir a uno de los centros médicos.

Servicio de guardería:

- Muchas de las niñeras que trabajan a tiempo completo tienen hijos y, en muchos casos, tienen que recurrir a los abuelos para que cuiden de los niños. NannysApp está viendo la posibilidad de habilitar un espacio en la oficina de la empresa para cuidar de 20-30 niños.

Formalización:

- NannysApp quiere ofrecer en la plataforma un modelo de contrato digital (por tres meses, un año o indefinido) que sea válido ante la ley, para que lo puedan descargar y firmar ambas partes.
- En el caso de las niñeras mensualizadas, primero se les hace un contrato de prestación de servicios, durante los de uno a tres meses iniciales, de prueba. En el caso de las niñeras que hacen servicios urgentes y puntuales programados, están como freelance y NannysApp les hace facturas por la comisión de servicios. Las niñeras deberían pagar impuestos como freelance, pero en la práctica no lo hacen. A partir de marzo del 2022, la aplicación hará obligatorio que las niñeras tengan su NIC para poder facturar, con el objetivo de incentivar que las que trabajan como freelance obtengan su NIC y puedan tributar.

APOYO A
LAS TRABAJADORAS Y
SERVICIOS
WORKERTECH

IMPACTO DE
LA COVID-19

Antes de la pandemia, ofrecían servicios por hora, urgentes o programados, y lo hacían por WhatsApp. La pandemia ayudó a NannysApp a reinventarse y a desarrollar su aplicación, que estaba en versión beta.

Aprovecharon los meses de confinamiento para capacitar a las niñeras en estimulación y actividades lúdicas, y también para ofrecer servicios de niñera cama adentro, que fue un servicio muy demandado por los clientes en aquella época. Actualmente, ya no hay tanta demanda para los servicios de cama adentro, pero sí que ofrecen los servicios de niñera mensualizada, además de los servicios por hora.

Durante la pandemia también se lanzaron dos Puntos Nannys, que son pequeñas guarderías. Pero el proyecto se cerró por la situación coyuntural de la COVID-19 y porque muchos padres buscan un espacio más grande, en comparación al ofrecido por NannysApp.

ÉXITO DE LA
PLATAFOR-
MA

“La medimos por lo intuitiva que es tanto para las trabajadoras como para los padres. Y ante todo, el Product Channel Fit (la recomendación de unos padres a otros de un producto o de dónde se brinda un servicio, más conocido como el boca a boca) ha sido clave para crecer a nivel nacional.

La plataforma será un éxito sin duda, porque estamos pasando de la era industrial a una era informática en la que la usabilidad y adaptabilidad a la tecnología es un hecho, y más aún que más personas utilizan medios tecnológicos y por qué no van a usar un servicio de cuidado de niños por medio de una app.”

Paulo Roberto García Santos

Caso 3. Cuidarlos. Argentina



Cuidado adulto mayor

Descripción: Una plataforma que hace de intermediaria entre las cuidadoras y familias, con el objetivo de desarrollar un ecosistema que combina el mundo físico y digital alrededor del cuidado en el hogar y fomentar la autonomía entre cuidadores y clientes.

FICHA TÉCNICA

Año de creación: 2018

Fundadores: Ivan Spollansky, Fernando Shalom, Ezequiel Abramzon, Fernando Piccolo y Julian Kaufman

Personal: 12 personas: 4 de desarrollo / 3 asistentes sociales-asesoras / 1 de marketing y promoción / 1 de manejo de usuarios

Trabajadoras: 4.100 registradas y 2.500 activas

Sede: Buenos Aires, y una pequeña oficina en Pilar (a 40 km), en Argentina

Cobertura: Todo el país, principalmente Buenos Aires y Gran Buenos Aires, y San Juan

Web: <https://www.cuidarlos.com/>

CREACIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA

¿Cómo empezó Cuidarlos y cuál ha sido su desarrollo?

“Yo dirigía una residencia muy importante acá, alejada de la ciudad, y ahí desarrollamos unos primeros cursos para cuidadores informales, en una entidad sin fines de lucro. Y tuvo tal aceptación que surgió la idea de cómo podíamos llevar este mismo cuidado, que solo pueden obtener algunos, porque es costoso entrar a estas residencias, a la mayoría de las casas, que es donde creemos que tiene que estar el cuidado la mayor parte del tiempo.

Empezamos a pensar en Cuidarlos conceptualmente como una nueva forma de cuidar en los hogares en la que individuos, familiares y pacientes puedan encontrarse de forma autónoma, sin intermediarios, para gestionar su relación de forma ágil, tranquila y segura. Este es un poco el fin de Cuidarlos, y así surgió. Luego se sumó otra persona con experiencia en mobile gaming que ayudó con el desarrollo de la parte tecnológica.”

Ivan Spollansky

SERVICIOS Y MODELO DE NEGOCIO

Servicios:

Cuidado de mayores y/o dependientes.

Frecuencia:

- Recurrente, cama afuera, por horas o días.
- Recurrente, cama adentro.

Los servicios de fines de semana y vacaciones son muy demandados. Los servicios de cama adentro representan un 15% del negocio. Con frecuencia, los clientes empiezan requiriendo acompañamiento unas horas al día, y a medida que cambian sus necesidades, incrementan las horas de cuidado diarias hasta llegar, en algunos casos, a necesitar cuidados las 24 horas.

Modelo de negocio:

- La plataforma hoy en día es gratuita para los clientes y las trabajadoras y se financia con inversiones propias de los socios fundadores.
- En el futuro, los clientes pagarán 1) una cuota inicial de selección por el matching y 2) un abono mensual opcional por usar la app para gestionar la relación. Incluirá herramientas de búsqueda urgente para buscar un reemplazo, software para saber si la trabajadora llegó o no llegó, la posibilidad de gestionar a varias cuidadoras para un mismo paciente y la de tener toda la documentación en el mismo sitio. El matching se pagará por cantidad de búsquedas y encuentros, o puede ser que se tengan paquetes de búsquedas.
- En el futuro cercano, los cuidadores van a pagar por la capacitación (por cantidad de cursos o bien un abono anual).
- En una segunda etapa, incorporarán abonos por teleasistencia y monitoreo remoto en el hogar, proveyendo tecnología IoT a los hogares en comodato.
- En una tercera etapa, participarán en el intercambio en el marketplace de productos y servicios que integren todas las ramas del cuidado en el hogar.

FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

¿Cómo funciona Cuidarlos? ¿Cómo es la experiencia de las trabajadoras y de los clientes?

Selección:

Las trabajadoras se registran en Soy Cuidador, y suben el DNI, los antecedentes penales, el certificado de domicilio, los cursos y capacitaciones, y las referencias. Hacen una entrevista opcional con las asesoras, lo que mejora su puntuación. Hay dos vías para que les llegue trabajo a las cuidadoras. Dentro de la aplicación se postulan avisos que los familiares generan, o bien los familiares, en esta etapa, viendo los perfiles, contactan directamente desde la aplicación a través de los sistemas de chat y agendan una entrevista (normalmente virtual).

Los clientes se registran y tienen dos opciones. O se crean sus propios favoritos a través de los filtros inteligentes de búsqueda, por geolocalización (incluyendo la distancia que está dispuesta a viajar la cuidadora) y por necesidades, y a partir de ahí contactan a las trabajadoras y las invitan a tener una conversación, o lo que recomienda la empresa es que publiquen un aviso y que filtren a las cuidadoras de entre las que se postulen.

Con el tablero inteligente de Cuidarlos, los usuarios autogestionan el presentismo, el cumplimiento de tareas y todos los sucesos que estén programados en el día.

En cuanto a la valoración, los clientes puntúan a las cuidadoras con un ranking de 5 estrellas.

Pago:

En general, cuando los clientes postulan el trabajo, no indican el precio, esto se negocia más tarde entre ellos y las cuidadoras. La plataforma no intermedia.

Formalización:

Las cuidadoras (que no ofrecen cuidados terapéuticos) están contratadas como trabajadoras domésticas y están reguladas por la normativa del trabajo doméstico en Argentina. Las que trabajan en residencias y son contratadas por estas son enfermeras, auxiliares de enfermería o asistentes geriátricos.

PERFIL DE LAS TRABAJADORAS Y LOS CLIENTES

Perfil de las trabajadoras:

- **Género:** El 90% mujeres y el 10% hombres.
- **Edad:** El 30%, menor de 30 años; el 26%, de 31 a 40 años; el 22%, de 41 a 50 años; el 17%, de 51 a 60 años, y el 3%, mayor de 60 años.
- **Nacionalidad:** El 98% argentinas, y el 2% colombianas, españolas y mexicanas.
- **Raza, etnia:** No se recoge esta información.
- **Nivel de estudios:** No se recoge esta información.
- **Nivel de ingresos:** No se recoge esta información.

Perfil de los clientes:

- **Género:** El 65% mujeres y el 35% hombres.
- **Edad:** El 8%, menor de 30 años; el 19%, entre 30 y 40 años; 24%, entre 40 y 50 años; el 35% entre 50 y 60 años, y el 13%, mayor de 60 años.
- **Nacionalidad:** El 99%, argentinos.
- **Nivel de ingresos:** No se recoge esta información.

APOYO A LAS TRABAJADORAS Y SERVICIOS WORKERTECH

Formación:

- La Cuidarlos Academy ofrece cápsulas de formación audiovisuales de unas 4 horas cada una, con material interactivo. De momento son módulos de discapacidad y cuidado de mayores, y se va a ir avanzando a infanto-juvenil. No son obligatorias, pero las cuidadoras tienen mejor puntuación si los han completado. Tienen contenidos aprobados y validados por la regulación de la Ciudad de Buenos Aires. Están logrando algunos acuerdos con los gobiernos que ayudan a financiar parte de la formación, pero la empresa reconoce que no es un modelo sustentable a futuro. Hasta ahora son gratuitas. En breve, las habrá gratuitas disponibles para todos, y otras serán con costo.
- **Acreditación de competencias:** En el futuro, Cuidarlos quiere crear una red de asistentes sociales que, por un coste económico que será solventado por las trabajadoras, acreditarán la experiencia y los conocimientos de las cuidadoras a través de una entrevista. Las cuidadoras que posean dicha acreditación tendrán una mejor puntuación en la plataforma.

Formalización:

- Cuidarlos promueve la formalización mediante el envío de mensajes y links directos a los clientes sobre cómo efectuarla.

**IMPACTO DE LA
COVID-19**

En el 2020 hubo restricciones en Argentina por mucho tiempo, por lo que el 2021 fue mejor que el 2020 para Cuidarlos.

El lado positivo de la pandemia fue la adopción de la tecnología como un medio casi permanente y la aceleración de pago virtual.

**ÉXITO DE LA
PLATAFORMA**

“El éxito, hoy por hoy, lo estamos viendo en el crecimiento de la comunidad y en el desarrollo de contenido. Nos falta demostrar la monetización, pero nosotros preferimos seguir apostando por hacer crecer la comunidad y el uso, y después, dedicarnos a trabajar sobre eso.”

Ivan Spollansky

Caso 4. Helpers. Paraguay



Servicio de limpieza

Descripción: La primera plataforma digital de limpieza de hogares por días del Paraguay, comprometida con el impacto social y económico.

FICHA TÉCNICA

Año de creación: 2019

Fundador: Rodrigo Elizeche

Personal: 11 personas. El equipo incluye: 1 director, 1 jefatura comercial y 4 team leaders; en RR. HH., 1 jefatura y 1 auxiliar; en administración, 1 supervisor y 1 auxiliar; 1 supervisor operativo.

Trabajadoras: 100 y, a punto de entrar, 15 más

Sede: Asunción, en Paraguay

Cobertura: Asunción, Gran Asunción y San Bernardino

Web: <https://www.helpers.com.py/>

CREACIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA

¿Cómo empezó Helpers y cuál ha sido su desarrollo?

“Acá, en Paraguay, si vos querías tener alguien en tu casa, yo le llamaba a mi abuela y le decía: ‘Abuela, ¿tú conoces a alguien?’. ‘Sí, le conozco. Mi vecina tiene una prima, la hija de esa prima, que vive allá, en el interior, quiere trabajar. Eh... Tiene 16’, porque así es, tiene 16, 17, 18, 19 años, eh... y cama adentro. ¿Qué pasa? Viene el lunes a las 7 de la mañana y se retira el sábado a las 2 de la tarde. Y así constantemente.

La idea de Helpers nació de una experiencia personal que tuve cuando me casé y contratamos a una trabajadora doméstica de manera informal. Se quedó embarazada y volvió a trabajar a las tres semanas de parir. La vi venir por la calle, dando el pecho, con un frío... habiendo viajado en bus 50 km... Me explicó que necesitaba volver a trabajar, para ganar dinero. Su situación me impactó mucho. Ahí empecé a analizar la situación y pensé en qué podía hacer para ayudar. Así nació Helpers.”

Rodrigo Elizeche

SERVICIOS Y MODELO DE NEGOCIO

Servicios:

Limpieza, lavado y planchado. No se incluyen tareas de cuidados.

Frecuencia:

- Recurrente, una, dos o tres veces por semana.
- Puntual.

La duración de los servicios es de 4, 7 o 9 horas. El 60% de los servicios demandados son mensuales.

Modelo de negocio:

- Los clientes pagan un monto por cada servicio.
- Si la frecuencia del servicio es de dos o tres veces por semana, se les hace un descuento.
- Cuando en el futuro el modelo de la plataforma sea como el de Uber (las trabajadoras serán independientes y la plataforma hará de intermediaria), se les cobrará a los clientes cada servicio por tarjeta.

Otros ingresos: Helpers ha ganado tres premios (Categoría de Empoderamiento de la Mujer, MiPymes Destacadas del 2021 y Moonshot), que han sumado 22.000 dólares en total.

¿Cómo funciona Helpers? ¿Cómo es la experiencia de las trabajadoras y de los clientes?

Selección:

Las trabajadoras se descargan la app y se registran en ella, y suben la documentación, el CV, las referencias, la experiencia, los antecedentes policiales y el permiso de residencia. Una vez validado, se le hace un examen psicométrico en el cual se miden los niveles de lealtad, confiabilidad y resistencia al robo. Se les da de alta en el sistema. Cada grupo de 25 helpers tiene un Team Leader. El Team Leader tiene dos funciones: es líder de 25 helpers y también se desempeña como ejecutivo de servicios. Es el que se encarga de que exista el equilibrio entre la helper y el cliente. Enseña a los clientes qué incluye y que no el servicio, y hace coaching a las helpers en caso de ser necesario.

FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

Los clientes entran en la web o descargan la aplicación, seleccionan el tipo de servicio en “solicitar helper”, eligen entre 4, 7 o 9 horas, puntual o recurrente, y la app les muestra las fechas disponibles. Cargan sus datos, la ubicación y el método de pago. Los algoritmos seleccionan a una trabajadora en base a su disponibilidad, la distancia y su calificación. A los clientes les llegan los datos de la helper, su foto, su calificación y el costo diario. El día antes del servicio se les envía un recordatorio por SMS.

Pago:

El precio lo establece la plataforma. El 85% de los clientes pagan por transferencia bancaria a fin de mes. Si es por un servicio puntual, se cobra por tarjeta. Las trabajadoras están contratadas por Helpers como jornaleras.

Formalización:

Las trabajadoras, por ahora, están contratadas como jornaleras y, de media, trabajan 150-160 horas al mes. En el futuro serán trabajadoras independientes y la plataforma actuará como intermediaria.

PERFIL DE LAS TRABAJADORAS Y LOS CLIENTES

Perfil de las trabajadoras:

- **Género:** Mujeres.
- **Edad:** El 50%, de 19 a 29 años; el 20%, de 30 a 44 años, y el 30%, de 45 a 60 años.
- **Nacionalidad:** Paraguayas.
- **Raza, etnia:** La plataforma no recoge esta información.
- **Nivel de estudios:** El 70% han completado los estudios secundarios.
- **Nivel de ingresos:** Ganan en Helpers, de promedio, 290 dólares.

Perfil de los clientes:

- **Género:** El 50% mujeres y el 50% hombres.
- **Edad:** Varía muchísimo: el 45%, de 25 a 35 años, y el 55%, de 36 a 50 años.
- **Nacionalidad:** La mayoría, paraguayos; extranjeros, solo el 7-10%.
- **Nivel de ingresos:** Clases media-alta y alta.

APOYO A LAS TRABAJADORAS Y SERVICIOS WORKERTECH

Formación:

- Helpers quiere montar una academia para poder formar y certificar a las trabajadoras.

Protección social:

- Al estar contratadas como jornaleras, tienen acceso a protección social y cobertura médica. Para la gran mayoría, es la primera vez que tienen vacaciones, que cobran el aguinaldo o que están bancarizadas.

IMPACTO DE LA COVID-19

La pandemia afectó a Helpers sobre todo en los meses de marzo y abril del 2020, pero luego la empresa empezó a crecer de nuevo de manera orgánica. De enero del 2020 a enero del 2021 crecieron un 400%, y de enero del 2021 a enero del 2022, el crecimiento fue de un 100%.

ÉXITO DE LA PLATAFORMA

“Para mí el éxito es, por ejemplo, cuando los domingos veo que tantas reservas entran sin necesidad de que interactúe alguien, eso es lo máximo. Helpers es mi primer emprendimiento exitoso. Por la cantidad de clientes activos que tenemos, y por la cantidad de pedidos.

Y algo muy importante es que veo cómo las chicas van creciendo y van progresando. Cuando llaman acá de alguna cooperativa o de un banco, que están pidiendo préstamo, que quieren referencias, que están equipando sus casas, o que se están graduando. Eso me llena muchísimo. Y lo que siempre decimos: ‘Nosotros no pretendemos de ustedes estén toda la vida trabajando acá, sino que pretendemos que utilicen esto para poder crecer’.”

Rodrigo Elizeche

Caso 5. Wi Jelp. El Salvador



Servicio de limpieza

Descripción: Empresa del sector del trabajo doméstico que utiliza la tecnología para hacer un match entre las habilidades de la persona y las necesidades del cliente.

FICHA TÉCNICA

Año de creación: 2018

Fundadores: Carlos Rodrigo Mejía y José Andrés Morales

Personal: 5 personas, conformadas por 1 CEO, 1 COO, 1 admin/HR, 1 de marketing y jefe técnico

Trabajadoras: 30 jelpers de servicios de limpieza y 15 de otros servicios

Sede: San Salvador, en El Salvador

Cobertura: San Salvador y el departamento de La Libertad

Web: <https://wijelp.com/>

CREACIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA

¿Cómo empezó Wi Jelp y cuál ha sido su desarrollo?

“Empezamos en el 2018 con una prueba de mercado, atendiendo a familiares y amigos. Vimos la oportunidad de poder cambiar el esquema del trabajo doméstico y las condiciones laborales. Habitualmente, las personas buscan en Facebook o piden ayuda a la tía o al conocido, dicen que necesitan a una señora de confianza para que les ayude con el trabajo doméstico. Este proceso es bastante lento y no hay algo formal que dé una credibilidad para ambos.

Entonces, empezamos a ver la oportunidad de ser el nexo entre las personas, pero, al mismo tiempo, facilitarles a las trabajadoras unas condiciones laborales diferentes. Tradicionalmente, en El Salvador aún hoy en día, las personas trabajan dentro de los hogares en un esquema de cama adentro. Salen una vez a los 7 días, a los 15 días, lo cual nosotros consideramos que en estos tiempos ya está fuera de lugar.

Empezamos a ver oportunidades de poder ofrecer servicios de medio día, de 4 horas, o de día completo, de 8 horas, pero siempre con la posibilidad de que las trabajadoras regresaran a su casa. También vimos la oportunidad de encontrar clientes más cerca de su casa, en que no tuvieran que viajar en transporte público 4 horas al día para poder llegar a un destino, regresar a casa a las 10 de la noche, para al día siguiente, en el caso de las que regresan, tener que levantarse nuevamente a muy temprano. Vimos un gran gap y una gran oportunidad. Formalizamos la empresa en el 2019.”

Carlos Rodrigo Mejía

SERVICIOS Y MODELO DE NEGOCIO

Servicios:

Servicios de limpieza para hogares, empresas y comercios y otros servicios asociados (limpieza de muebles, alfombras y camas, limpieza profunda, postconstrucción, etc.).

Frecuencia:

- Recurrente, uno o dos días a la semana.
- Puntual, por horas o días, emergencia.
- 4 horas para apartamentos y 8 horas para casas más grandes.

El 60% de los servicios demandados son servicios de limpieza. A raíz de la pandemia, se agregaron otros servicios con maquinaria en jardinería, fontanería, mantenimiento de aire acondicionado, pintura...

Modelo de negocio:

Los clientes pagan un monto por servicio eventual o por paquetes de horas mensuales.

FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

¿Cómo funciona Wi Jelp? ¿Cómo es la experiencia de las trabajadoras y de los clientes?

Selección:

Las trabajadoras hacen una entrevista inicial, se precalifican y pasan a una segunda entrevista. Se comprueban sus antecedentes y referencias. Una vez completado el proceso, pasan a un proceso de capacitación y pueden empezar a ofrecer los servicios. Las personas con más experiencia y mejor calificadas son las que funcionan como líderes en los trabajos en equipo y motivan al resto a llegar a esa posición; tienen un pago diferenciado y hacen otras tareas más allá de los servicios de limpieza del día a día.

Los clientes llaman a la empresa y explican lo que necesitan. Está a punto de lanzarse la plataforma web que permitirá automatizar el matching. Se ha funcionado siempre con redes de WhatsApp, Instagram y Facebook. Ahora el matching y la calendarización del trabajo de cada una de las trabajadoras se hace manualmente. Los clientes contestan encuestas de feedback y en base a ese feedback se arman las formaciones.

Pago:

El precio lo establece la empresa y está definido como un precio estándar (por el servicio de 4 horas, de 8 horas...). No se negocia. La empresa se lleva un margen. Los paquetes mensuales se pagan a través de un enlace o por transferencia de manera anticipada. Los pagos a las trabajadoras se hacen semanalmente por Tigo Money (un medio de pago electrónico a través de su teléfono que cuenta con más de 2.800 puntos de canje en todo el país y que además permite pagar facturas y servicios), según la cantidad de servicios que hizo la persona. Wi Jelp les da una tarjeta chip, y las trabajadoras reciben su pago íntegro.

Formalización:

Las trabajadoras son profesionales independientes. En El Salvador no es obligatorio que los empleadores den de alta a las trabajadoras del hogar en el sistema de seguridad social.

PERFIL DE LAS TRABAJADORAS Y LOS CLIENTES

Perfil de las trabajadoras:

- **Género:** Mujeres.
- **Edad:** De 23 a 55 años. La mayoría está entre los 30 y 40 años.
- **Nacionalidad:** Salvadoreñas.
- **Raza, etnia:** Mayormente, de ascendencia indígena.
- **Nivel de estudios:** El único requisito es que sepan leer y escribir. El promedio de escolaridad es de 6º grado para arriba.
- **Nivel de ingresos:** Para el 60% de las trabajadoras que están en la plataforma, Wi Jelp es su única fuente de ingresos. En El Salvador, según la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples (EHPM 2017), el ingreso promedio mensual de los trabajadores del hogar es de 146 dólares; en Wi Jelp se ha logrado casi triplicar este monto.

Perfil de los clientes:

- **Género:** Mayoritariamente mujeres.
- **Edad:** De 28 a 60 años.
- **Nacionalidad:** La mayoría salvadoreños y el 8-10% extranjeros.
- **Nivel de ingresos:** Medio-alto y alto.

APOYO A LAS TRABAJADORAS Y SERVICIOS WORKERTECH

Formación:

- Wi Jelp está formando a las jelpers en la limpieza especializada de muebles para que ellas puedan ofrecer estos servicios a los clientes. Nosotros les facilitamos las máquinas (hidrolavadoras, aspiradoras, equipos de pulverización, taladros, etc.), los clientes reciben el servicio de limpieza de muebles y las trabajadoras ahora ganan un extra por la limpieza de sofás, camas y alfombras o la limpieza profunda de baños, entre otros.
- A través de la tecnología, se forma a las trabajadoras en el uso de Google Maps, del correo electrónico y de la plataforma Wi Jelp. En base al feedback de los clientes, se arman capacitaciones mensuales para mantener el estándar del servicio.

Formalización:

- Wi Jelp tiene la voluntad de poder ofrecer el servicio de inscribir a estas personas en la seguridad social. Los empleadores muchas veces no tienen el conocimiento o ni saben que pueden hacerlo. Entonces, es algo que está en nuestros planes poder fomentar, pero, como en el marco legal, no existe como obligación, siempre va a ser una minoría la que lo haga.

**IMPACTO DE LA
COVID-19**

El confinamiento duró casi tres meses. Las trabajadoras domésticas no estaban protegidas por el sector laboral y dependían de este trabajo para poder llevar subsistencia a casa. La empresa tuvo que armar unos nuevos parámetros para seguir funcionando. A raíz de la pandemia, Wi Jelp fue agregando más servicios (jardinería, mantenimiento, limpieza profunda...).

Se vieron obligados a incluir el uso de la mascarilla y a poner unidades de transporte, lo que cambió su operación a mejor. Mejoró la puntualidad, y el tiempo que tardaban en desplazarse. Los clientes llegan a puntos de encuentro cerca de su casa y las pasan a buscar. Esto representa una ventaja para las trabajadoras. También implementaron la app de detección de síntomas de COVID-19 para las jelpers.

**ÉXITO DE LA
PLATAFORMA**

“Vemos el éxito en diferentes planos, en cuanto a qué tanto podemos generar impacto, qué tanto podemos ayudar a estas personas, en sus condiciones de trabajo y en su crecimiento económico. Y también, como empresa, evidentemente, qué tanto nosotros podemos llegar a generar una retribución a través de esta ayuda.”

Carlos Rodrigo Mejía

Caso 6. Zolvers. Argentina, Chile, Colombia y México



Servicio de limpieza

Descripción: Plataforma referente en Argentina en el sector de los servicios domésticos. A través de la tecnología, conecta a los clientes con personas que buscan trabajo en tareas de limpieza o mantenimiento del hogar.

FICHA TÉCNICA

Año de creación: 2016

Fundadoras: Cecilia Retegui y Mariana Sorribes

Personal: 16 personas

Trabajadoras: 160.000

Sede: Buenos Aires, en Argentina

Cobertura: Argentina: Buenos Aires (CABA, Buenos Aires Norte, Buenos Aires Oeste y Buenos Aires Sur) y Córdoba. México: Monterrey y Ciudad de México. Chile: Santiago de Chile. Colombia: Bogotá.

Web: <https://zolvers.com/>

CREACIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA

¿Cómo empezó Zolvers y cuál ha sido su desarrollo?

“Yo soy ingeniera de sistemas. Venía trabajando para empresas muy grandes y en proyectos de grandes facturas. Estaba un poco cansada de todo eso y me dije: ‘Bueno, es el momento’.

Quería solucionar un problema, hacer algo que tuviera sentido. Soy mamá, tengo hijos y todo el tiempo veía que la gente estaba consultando: ‘¿Alguien tiene una persona para recomendar que pueda recibir a mis hijos del colegio?’, ‘¿Alguien tiene una persona para recomendar que me ayude en casa cuando yo no estoy?’.

Bueno, y así surge la inquietud. Me puse a analizar qué había en otros países. Vi que había cosas en otros países, que en Argentina no había nada, y, así arrancó.”

Cecilia Retegui

**SERVICIOS Y
MODELO DE
NEGOCIO**

Servicios:

Trabajo doméstico y, en menor medida, mantenimiento del hogar y cuidado de personas mayores.

Frecuencia:

- Recurrente, una, dos o tres veces por semana.
- Recurrente, cama adentro.
- Puntual, programado o urgente.

El 85% de los servicios demandados son para trabajo doméstico, y el 15%, para cuidado de personas mayores y mantenimiento del hogar. El 60% de los casos requieren servicios una o dos veces por semana. El servicio de interna es muy marginal.

Modelo de negocio:

- Los clientes pagan un único monto a la plataforma y pagan directamente a las trabajadoras.
- ZolversPagos es un servicio opcional que se ofrece a los clientes una vez ya tienen a sus trabajadoras, en el cual las inscriben en la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), de manera que cada mes Zolvers hace los pagos de las trabajadoras y los impuestos ante la AFIP (en nombre del cliente). Cuesta 1 dólar al mes.

Otros ingresos:

Zolvers recibió inversión por 2,2 millones de dólares de fondos como Nxtplabs, Jaguar Ventures e IDB Lab.

¿Cómo funciona Zolvers? ¿Cómo es la experiencia de las trabajadoras y de los clientes?

Selección:

Las trabajadoras se descargan la app y se inscriben en ella, completan los datos personales y suben la documentación, el DNI y el certificado de antecedentes. Después tienen que hacer capacitaciones en línea, principalmente en educación financiera, y completar una evaluación. Zolvers valida la información y hace una llamada por WhatsApp. A partir de ahí, la trabajadora ya está activa. Entra en la plataforma y da al botón “buscar trabajo”, y ahí le salen los trabajos según los criterios que ha marcado, ordenados por geolocalización. Siempre es ella la que dice qué trabajo le interesa. En el momento en que dice “este trabajo me interesa”, se envían los datos de la trabajadora al cliente y viceversa. Al inicio, al cliente le llegaban varios perfiles, pero el equipo de Zolvers empezó a ver que había discriminación en base a las fotos y comentarios del tipo “a mi amiga siempre la eligen y a mí no”. Por eso cambiaron el sistema para que le llegara un único perfil al cliente.

Uno de los valores de la plataforma para las trabajadoras es que quizás ya están en otros trabajos a través del boca a boca en sus propias redes, pero tienen un hueco los miércoles a la mañana, y ahí usan la aplicación para encontrar uno cerca de casa.

Los clientes se descargan la app y se registran en ella, y suben sus datos de contacto, dirección y lo que buscan. El trabajo se publica una vez hecho el pago. Reciben por SMS, por correo electrónico y en la app los datos del perfil de la trabajadora que está interesada en ese trabajo. Los clientes pueden pedir un cambio de trabajadora hasta cinco veces (incluido en el pago inicial). Los clientes evalúan a las trabajadoras. Las trabajadoras pueden dar avisos (visibles para otras trabajadoras) acerca de los clientes, para que lo sepa la plataforma y, si fuera necesario, inhabilitar al cliente.

Pago:

Los clientes pueden optar por pagar directamente a las trabajadoras o utilizar el servicio ZolversPagos. Zolvers siempre sugiere un precio, que es el precio con el que arrancan. Después hay un espacio de negociación.

Formalización:

Si bien los clientes son responsables de dar de alta a las trabajadoras según corresponda en cada país, Zolvers brinda asesoramiento y ayuda gratuitos durante el proceso en todos los países.

FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

**PERFIL DE LAS
TRABAJADORAS Y
LOS CLIENTES**

Perfil de las trabajadoras:

- **Género:** Mujeres.
- **Edad:** El 25% están entre 24 y 30 años; el 28%, entre 31 y 40 años; el 22%, entre 41 y 50 años, y el 24% es mayor de 50 años.
- **Nacionalidad:** Depende del país. En Argentina, Colombia y México, la gran mayoría son del país. En Chile, un 47% son chilenas, un 33% del Perú, y un 20% de Colombia, Venezuela y otras nacionalidades.
- **Raza, etnia:** No se recoge esta información.
- **Nivel de estudios:** El 50% han completado los estudios secundarios.
- **Nivel de ingresos:** Dentro de la plataforma, 300 dólares mensuales.

Perfil de los clientes:

- **Género:** No se recoge esta información.
 - **Edad:** No se recoge esta información.
 - **Nacionalidad:** El 95%, locales.
 - **Nivel de ingresos:** Clase media y alta.
-

**APOYO A LAS
TRABAJADORAS
Y SERVICIOS
WORKERTECH**

Formación:

- Zolvers ofrece una formación inicial gratuita para las trabajadoras, con tres componentes: 1) la utilización de la plataforma; 2) sus derechos laborales (qué implican la formalidad, las vacaciones, el despido, etc.), y 3) educación financiera.
- Zolvers también tiene alianzas con terceros para ofrecer un área de formación gratuita para las trabajadoras, estén o no activas en la plataforma. La variedad de temas incluye: educación financiera, empoderamiento, emprender, aprender a trabajar como azafata en eventos, prevención de accidentes domésticos, cuidado de mayores adultos, el ABC de la cocina...

Acreditación de competencias:

- Las trabajadoras reciben certificados por cada uno de los cursos.

Servicios financieros:

- Zolvers ofrece a las trabajadoras micropréstamos (gracias a una inversión del Banco Interamericano de Desarrollo) y la apertura de una cuenta bancaria. La empresa está valorando si levantar deuda para el otorgamiento de créditos personales a las trabajadoras.

Educación financiera:

- Cuando empezó a operar Zolvers, el 90% de las trabajadoras nunca habían tenido una cuenta bancaria. Cuando tenía la oficina física, antes de la pandemia, Zolvers ofrecía la simulación de un cajero automático para enseñarles a usar las tarjetas bancarias.

Cobertura médica:

- Están analizando ofrecer cobertura médica a través de una alianza con otra entidad, pero según la fundadora esto presenta dilemas para Zolvers. Por un lado, Zolvers puede conseguir mejores precios que si las trabajadoras buscasen el servicio médico a título personal. Por otro lado, la cobertura médica privada no sería necesaria si las trabajadoras tuvieran un empleo formal con acceso a la atención médica y a otras protecciones sociales a través del contrato. Por lo tanto, incentivar la cobertura médica privada en cierta manera puede socavar los esfuerzos que se hacen para fomentar la formalización.

Formalización:

- Zolvers ofrece a las nuevas trabajadoras abrir una cuenta corriente gratuita y, dependiendo del país, ofrece la opción a los clientes de inscribirse a ZolversPagos por 1 dólar al mes. En Argentina, Zolvers se encarga de hacer el alta de las trabajadoras en la AFIP, pagan por los clientes los impuestos y automatizan el pago del sueldo a las trabajadoras. La plataforma tiene una calculadora en la que los clientes pueden inscribir los aumentos, ausencias, vacaciones... Se imprimen los recibos de sueldo tanto para las empleadas como para los empleadores. Se puede acceder a los recibos del sueldo y a los comprobantes de pago de impuestos. (En el resto de los países, no existe este trámite. Se debe firmar un contrato entre empleadores y empleadas. Zolvers brinda este contrato de forma gratuita.)
- » El 20% de los clientes optan por la opción de ZolversPagos. Del otro 80%, la mitad hacen, ellos mismos, el alta de la trabajadora en la AFIP y la otra mitad queda en la informalidad. En Argentina, un 70% de las trabajadoras de Zolvers están en la formalidad. En otros países como México, esta cifra es mucho más baja

**IMPACTO DE LA
COVID-19**

En el 2020, las operaciones cayeron un 90%. Antes, Zolvers tenía oficinas en Argentina, Chile y México, y hacía reuniones, entrevistas y capacitaciones presenciales. Desde el año pasado, lo hacen todo 100% online y solo tienen oficina en Buenos Aires (Argentina).

A raíz de la pandemia, Zolvers digitalizó muchos procesos, empezó a ofrecer cursos gratuitos online en alianza con terceros y abrió nuevas vías de negocio: cuidado de adultos (acompañamiento, incluido de internas) y cuidados para adultos con necesidades especiales (por ejemplo, fisioterapia).

El volumen de negocio ya ha vuelto al de la época prepandemia.

**ÉXITO DE LA
PLATAFORMA**

“En Zolvers, medimos el éxito en tres indicadores clave: la cantidad de trabajadoras con empleo a través de la plataforma, la cantidad de trabajadoras con productos financieros y la cantidad de hogares contratando los servicios de Zolvers.”

Cecilia Retegui

Caso 7. Hogaru. Colombia



Servicio de limpieza

Descripción: Plataforma de limpieza que utiliza la tecnología para revolucionar la forma en que se presta este servicio en hogares y oficinas en Colombia.

FICHA TÉCNICA

Año de creación: 2015

Fundadores: Óscar Peña, Gonzalo Úcar y Matteo Cera

Personal: 100 personas (incluye un equipo de tech y producto de 20 personas, además de equipos como talento humano, atención al cliente, equipo comercial, lean ops, etc.)

Trabajadoras: 620

Sede: Bogotá, y otras oficinas en Cali y Medellín, en Colombia

Cobertura: Bogotá y alrededores, Medellín y alrededores, y Cali

Web: <https://www.hogaru.com/>

CREACIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA

¿Cómo empezó Hogaru y cuál ha sido su desarrollo?

“El origen de Hogaru viene de la experiencia que teníamos con las startups anteriores. En el 2013 lanzamos un marketplace digital que ponía en contacto a los trabajadores domésticos (incluidos los de limpieza, los carpinteros, los de mantenimiento, etc.) y los hogares en Colombia. Nos dimos cuenta de que lo que más buscaban era empleadas domésticas y niñeras, así que cerramos el foco y creamos una segunda startup especializada en esos servicios. Pero no lográbamos resolver el problema de la calidad; los clientes no quedaban contentos con el servicio que recibían de las empleadas y sobre el que Hogaru no tenía ningún control. Además, los clientes, cada vez más, preguntaban cómo formalizar la relación laboral. Esa fue una de las semillas que dio lugar a Hogaru.

En ese momento había una corriente internacional de startups como Uber, Rappi y Glovo que hacían de intermediarias y no contrataban a los trabajadores. Nosotros decidimos no hacer eso por dos razones. Una es que la informalidad genera unos ciclos de pobreza de los que es muy difícil escapar, porque los ingresos no son estables. Si los ingresos no son estables, no puedes conseguir un préstamo, no puedes firmar una hipoteca, tienes que trabajar horas extra, y entonces, ¿quién cuida de tus niños? Y se generan unas dinámicas muy complicadas. Y la segunda razón es que cuando tú contratas a las trabajadoras, puedes capacitarlas y asegurar la calidad, puedes no solo profesionalizar el trabajo de ellas sino asegurar que el cliente recibe un servicio mucho mejor. Así es como empezó Hogaru.”

Gonzalo Úcar

**SERVICIOS Y
MODELO DE
NEGOCIO**

Servicios:

Servicios de limpieza en casas particulares (el 70%) y oficinas (el 30%). A raíz de la pandemia y la demanda de los clientes, han empezado a formar a las trabajadoras en los cuidados no terapéuticos, por ejemplo, en cómo atender a los niños o acompañar a las personas mayores.

Frecuencia:

- Recurrente, semanal o quincenal.
- Puntual.

Los servicios son de 4 u 8 horas. El 90% de los servicios demandados son recurrentes con una frecuencia semanal o quincenal. El 10% son servicios puntuales.

En enero del 2019, Hogaru lanzó un segundo servicio, Apporta, un gestor de recursos humanos, para incrementar la formalización del trabajo doméstico. Cualquier hogar del país puede usar esta aplicación para formalizar la relación laboral con sus empleados domésticos. La empresa se ocupa de las afiliaciones a la seguridad social y hace el cálculo y el pago de las cuotas de esos clientes.

Modelo de negocio:

- Los clientes que requieren un servicio mensual (recurrente) en Hogaru realizan un pago en línea (por transferencia o con tarjeta de crédito), por adelantado, de los servicios de cada mes. La app tiene un algoritmo dinámico que establece los precios.
- Los clientes de Apporta pagan una factura mensual por los aportes a la seguridad social y una cuota de manejo por el trámite.

Otros ingresos:

- Formaron parte de Wayra Telefónica en el 2015 y en la aceleradora Y Combinator de Silicon Valley en el 2017. Además, han participado en dos rondas Pre-A, una con fondo de capital local y otra con fondo de capital de Estados Unidos. La empresa levantó entre 1,5 y 2 millones de dólares.

¿Cómo funciona Hogaru? ¿Cómo es la experiencia de las trabajadoras y de los clientes?

Selección:

Las trabajadoras se postulan a través de la web en un formulario que tiene cuatro pasos. De ahí, y según unos criterios, se filtran las personas que pasarán a una entrevista telefónica, seguida por una formación presencial. Se las forma en procedimientos de limpieza, habilidades blandas (soft skills), temas administrativos, riesgos laborales y en cómo pedir un permiso o un préstamo. También se las forma en el uso de la app de Hogaru. La empresa valida la experiencia con las referencias y entonces contrata a las trabajadoras. La empresa le da un móvil a cada trabajadora que lo necesite. A quienes no lo quieren, solo se les subsidia el plan de datos. Hogaru hace una foto profesional de las trabajadoras con el uniforme y crea un perfil con sus datos que será compartido con los clientes.

Los clientes se descargan la app y se registran en ella, y establecen la frecuencia, el día y las horas que requieren el servicio. Hacen el pago y la app de Hogaru les asigna una profesional de manera automatizada. En ese momento, los clientes pueden ver el perfil de la trabajadora, con la foto, la cédula, el sueño o misión que esa trabajadora tiene, las valoraciones que ha recibido de otros clientes, y el estado de pago de las planillas de la seguridad social para que vean que la empresa cumple y está al día.

Después de cada servicio, se invita tanto a los clientes como a las trabajadoras a evaluarse mutuamente. Las evaluaciones que hacen los clientes sobre las trabajadoras son públicas. Las evaluaciones que hacen las trabajadoras sobre los clientes no lo son. Los clientes ven el promedio de las evaluaciones que les han hecho, y si una trabajadora da una calificación baja a un cliente, el equipo de talento los llama para gestionar el caso.

Pago:

A las trabajadoras se les paga quincenalmente a la cuenta bancaria. Los clientes pagan por mes adelantado.

Formalización:

Las trabajadoras están contratadas por Hogaru bajo la categoría laboral de Asistentes de aseo y cafetería. El 85% trabaja de lunes a sábado y el 15% de lunes a viernes.

FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

PERFIL DE LAS TRABAJADORAS Y LOS CLIENTES

Perfil de las trabajadoras:

- **Género:** El 100% mujeres (se han presentado dos hombres a lo largo de los años).
- **Edad:** El 20%, entre 20 y 30 años; el 36%, entre 30 y 40 años; el 36%, entre 40 y 50 años, y el 8%, mayor de 50 años.
- **Nacionalidad:** El 98% colombiana y el 2% venezolana.
- **Raza, etnia:** No se recoge esta información.
- **Nivel de estudios:** Entre primaria y bachillerato.
- **Nivel de ingresos:** Un 10% superior al salario mínimo, en promedio.

Perfil de los clientes:

- **Género:** De los clientes particulares, el 65% mujeres y el 35% hombres.
- **Edad:** Entre 25 y 35 años, y por encima de 60 años.
- **Nacionalidad:** No se recoge esta información.
- **Nivel de ingresos:** El 80% de los clientes son de estratos altos (5 y 6) y el 20% restante de estratos medios (3 y 4).

APOYO A LAS TRABAJADORAS Y SERVICIOS WORKERTECH

Apoyo psicológico:

- Hogaru ofrece un servicio de acompañamiento psicológico al que pueden acudir las trabajadoras con problemas personales y en el cual se les da ayuda emocional y asesoramiento (legal, administrativo o del carácter que sea).

Formación:

- La empresa ofrece cápsulas de microlearning online, desde cómo usar la herramienta hasta otros temas relacionados o no con el trabajo del día a día.

Acreditación de competencias:

- Hasta la fecha, ofrecen un diploma a las trabajadoras, pero que no tiene certificación oficial.

Servicios financieros:

- Hogaru ofrece créditos sin interés. Las trabajadoras lo pueden pedir por la app y les llega al día siguiente al banco.

Protección social y cobertura médica:

- Están incluidas en el contrato laboral.

**IMPACTO DE LA
COVID-19**

La pandemia impactó mucho en la operación de Hogaru. La demanda cayó fuertemente debido a los largos períodos de confinamiento y al miedo a recibir a personas externas a la familia dentro de los hogares.

**ÉXITO DE LA
PLATAFORMA**

“Yo creo que el éxito de Hogaru es construir una compañía rentable demostrando al mercado que lo puedes hacer, al mismo tiempo que cumples de forma escrupulosa la ley y que generas un impacto social verdadero. Es un equilibrio difícil. Muchas veces, estas empresas o hacen impacto social y no ganan dinero, o ganan dinero a costa de todo lo que tenga que pasar.

En Hogaru trabajamos para que esa mezcla sea realidad. Estamos construyendo una compañía que da trabajo formal y estable y que dignifica la vida de cientos de trabajadoras de la base de la pirámide, ayudándolas a salir de la pobreza al tiempo que crea valor para sus accionistas.”

Gonzalo Úcar



TEMAS TRANSVERSALES

En las entrevistas y los casos de estudio han surgido varios temas transversales que se recogen en esta sección, relacionados con la profesión de los cuidados y el trabajo doméstico, el rol de las plataformas en la educación financiera, la digitalización y la formalización de los cuidados, los estereotipos de raza o de género, la discriminación, y las oportunidades y retos que plantean los servicios WorkerTech.

LA PROFESIÓN DEL TRABAJO DOMÉSTICO Y LOS CUIDADOS

MUJERES VS HOMBRES

Como ya se ha visto en otros sectores, como el reparto a domicilio y el transporte de pasajeros, en la economía de plataformas y el trabajo en plataformas se reproducen patrones que existen en el mundo laboral tradicional, por ejemplo, la segregación ocupacional por sexo. Prácticamente todas las personas que trabajan a través de las plataformas en el ámbito del trabajo doméstico o el cuidado de niños y de mayores son mujeres, un reflejo de la realidad de estos ámbitos laborales en el mundo *offline*. Los fundadores de plataformas entrevistados para este estudio coinciden en que sería difícil que los clientes aceptaran a un hombre para realizar estas tareas, sobre todo en el cuidado de niños.

“En todos estos años no tenemos antecedentes de que familias uruguayas contraten a un chico para los cuidados, y aún parece alejada esa posibilidad... Sí nos ha pasado con familias extranjeras.” (Nancy Cappelli, Uruguay)

En algunos casos, han tenido uno o dos hombres que se han postulado, pero al final no acaban encontrando servicios porque los clientes prefieren a una mujer.

TRABAJO DOMÉSTICO VS CUIDADOS

Los y las fundadoras de plataformas entrevistados comparten una ambición por la profesionalización del trabajo doméstico y de cuidados en sus respectivos países. Este esfuerzo implica delimitar el trabajo doméstico y de cuidados y educar a los clientes sobre lo que incluyen y no incluyen los servicios ofrecidos por la plataforma en el ámbito del hogar. Con frecuencia, se espera que las empleadas domésticas, literalmente, lo hagan todo. En palabras de uno de los fundadores:

“Uno de los grandes desafíos que existen, al menos en nuestra región, es la presunción de que la tarea doméstica lo incluye todo. De hecho, muchas veces, la empleada doméstica es cuidadora, o al revés, se considera que la cuidadora tiene que hacer tareas domésticas.” (Ivan Spollansky, Argentina)

“Cuando un cliente nos contacta, en la conversación para explicarles cómo operamos, le especificamos que el servicio es de limpieza y no incluye el cuidado de niños, de enfermos o de personas mayores. No son cocineras tampoco, ni atienden las llamadas a la casa.” (Carlos Rodrigo Mejía, El Salvador)

“ En muchos casos, los clientes nos solicitan que el servicio de niñera tenga un componente de trabajo doméstico. Por lo menos, a lo que apuntó TuNanny desde el principio fue a que se diferenciara entre las personas netamente para cuidados de aquellas personas que además tienen que encargarse de tareas domésticas. No por desmerecer el trabajo de limpieza, sino porque son perfiles distintos. Cada vez que se nos hace una solicitud de aquel estilo, nos ocupamos de explicar las diferencias.”
(Nancy Cappelli, Uruguay)

Este es un aspecto fundamental a tener en cuenta por parte de las plataformas en clarificar a sus usuarios que tipo de servicios están ofreciendo y cuales quedan excluidos de su oferta.

EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS TRABAJADORAS

Conectado con el punto anterior, el perfil de las personas que trabajan mediante las plataformas varía de forma significativa. Por lo general, las trabajadoras que ofrecen el cuidado de niños tienen un mayor nivel de estudios que las que trabajan como empleadas domésticas. Dicho esto, dentro del colectivo de niñeras también existe una variedad de experiencias y nivel de formación, lo que en cierta manera refleja la ausencia de estándares profesionales en este ámbito laboral. En palabras de una de las fundadoras:

“ En Uruguay, la figura de la niñera no está profesionalizada. En la base de datos puede haber una niñera que tiene experiencia, pero no formación, otra que tiene un curso de *baby sitter* en un instituto, o una educadora preescolar, o una licenciada en psicomotricidad o psicopedagogía, y otras con un posgrado en el exterior en temas de cuidado y educación. A nivel país, no hay una definición en cuanto a los requisitos para ser niñera, por lo tanto, es muy variable.”
(Nancy Cappelli, Uruguay)



LA PROYECCIÓN PROFESIONAL DE LAS TRABAJADORAS

Otro punto en común que ha surgido en las entrevistas con los fundadores de las plataformas de limpieza y servicios domésticos ha sido la visión de las plataformas como palanca para dar un salto cualitativo profesional a una ocupación de más calidad a nivel de ingresos y condiciones laborales. Por lo general, asumían que las trabajadoras no se quedarían en la plataforma a largo plazo.

“ No pretendemos que ellas trabajen toda su vida como *helpers*. Nadie pretende eso. Lo que pretendemos es que puedan utilizar la plataforma como palanca para poder salir adelante.” (Rodrigo Elizeche, Paraguay)

“ Nosotros solo queremos ser un medio para que ellas puedan obtener un trabajo digno, bien pagado.” (Carlos Rodrigo Mejía, El Salvador)

“ A nosotros nos gustaría que las profesionales de Hogaru estuviesen con nosotros cuatro años y pudiéramos ayudarlas a llegar un trabajo mejor, que puede ser de cuidado de personas, que puede ser de muchas cosas. Ojalá Hogaru les ayudara a construir eso.” (Gonzalo Úcar, Colombia)

Una pregunta es qué papel podrían tener estas nuevas empresas digitales como agentes profesionalizadores y de qué manera pueden apoyar la educación y la formación profesional. Varias de las plataformas ofrecen cursos de formación en diferentes ámbitos, algunos gratuitos y otros de pago.

En ese sentido, en Bolivia, NannysApp tiene un convenio con una pequeña entidad financiera que da créditos para que las niñeras puedan pagar sus estudios académicos, técnicos o universitarios a cambio de que trabajen en la plataforma durante ese tiempo. En Uruguay, TuNanny ofrece actualmente cursos de pago a través de TuNannyAcadmy. La empresa está buscando financiación para poder ofrecer cursos gratuitos a todas las niñeras, así como para poder acreditar sus competencias y su experiencia a través de algún organismo nacional.

Que papel podrían tener estas plataformas digitales como agentes profesionalizadores y de que manera pueden apoyar la educación y la formación profesional.

EL ROL DE LAS PLATAFORMAS EN LA DIGITALIZACIÓN, LA BANCARIZACIÓN Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS TRABAJADORAS

LA DIGITALIZACIÓN Y EL ACCESO A INTERNET

El trabajo en plataformas va de la mano de la digitalización. Cuando las plataformas más antiguas empezaron a operar hace seis o siete años, el acceso a dispositivos móviles y a internet, así como el uso de las apps, suponía una barrera para las trabajadoras.

Los representantes de las plataformas coinciden en que la pandemia de COVID-19 ha acelerado la digitalización en la región. Eso ha hecho que ahora haya más espacios públicos con wifi gratuito y un mayor acceso a dispositivos móviles, y que muchas trabajadoras tengan una mejor conectividad e interacción con otras por medio de apps, de WhatsApp, de redes sociales como Facebook y de otros canales.

Las barreras que perduran en algunos casos es que no tienen suficiente saldo, los datos para conectarse a internet son insuficientes o los dispositivos tienen sistemas desactualizados. Para las plataformas que requieren que las trabajadoras estén conectadas de manera casi permanente a la app, esto puede suponer un reto importante.

Dependiendo de la app, las trabajadoras tienen que estar más o menos conectadas a internet/la app durante el tiempo que están trabajando. En algunas tienen que actualizar las tareas que van realizando, estar disponibles para chatear con los familiares, etc. También entre trabajos, es común estar conectado para poder estar disponible a nuevas propuestas de trabajo

“ Hemos visto un 30% de las chicas desconectadas durante el servicio. Muchas veces hemos tenido que llamarlas. En la aplicación necesitas datos o megas para tener conectividad y empezar a chatear. Ya les estamos enseñando que tienen que tener los datos disponibles durante el servicio.” **(Paulo Roberto García Santos, Bolivia)**

Las plataformas resuelven este reto de diferentes maneras. En el caso de Helpers, la empresa les envía a las trabajadoras los trabajos por SMS porque muchas veces no tienen saldo. En el caso de Hogaru, la empresa les entrega un móvil o se subsidia el plan de datos móviles a cada trabajadora que lo necesita. En el caso de otras plataformas como Zolvers, el tema de la conectividad supone un reto en menor medida, ya que no requieren que las trabajadoras estén conectadas de forma permanente.

EL ACCESO AL SISTEMA BANCARIO Y SERVICIOS FINANCIEROS

Otro punto en común a las experiencias de las diferentes empresas es el papel que ejercen, o podrían llegar a ejercer, en contribuir a una mayor bancarización de las trabajadoras. Por lo general, muchas de las trabajadoras de las plataformas estudiadas, antes de empezar a trabajar en la plataforma, no habían tenido nunca una cuenta bancaria o no habían operado con dinero digital. El acceso a cuentas corrientes y tarjetas bancarias supone una ventaja ante la creciente incidencia de la red bancaria en la vida económica y el riesgo de robo al llevar dinero en efectivo.

“ Muchas no están en la banca y no han tenido nunca cuenta bancaria.” (Carlos Rodrigo Mejía, El Salvador)

Cuando Zolvers empezó a operar en el 2016, construyeron un cajero automático para enseñar a las trabajadoras a usar una tarjeta bancaria. De forma sistemática, la empresa abre una cuenta bancaria para las nuevas trabajadoras. La plataforma ahora está valorando si levantar deuda para el otorgamiento de créditos personales a las trabajadoras.

En Colombia, Hogaru tiene un sistema de créditos sin interés que alivia a las trabajadoras en momentos difíciles y que representa una alternativa a lo que serían deudas muy costosas. Las trabajadoras piden el préstamo por la app y al día siguiente tienen el dinero en la cuenta bancaria.

LA FORMALIZACIÓN

Otro reto común en las plataformas es el de la formalización. Varios de los fundadores coinciden en que perdura una resistencia a la formalización tanto por parte de los clientes como por parte de las trabajadoras.

“ Todavía culturalmente la gente es como que está acostumbrada [a no dar de alta a la trabajadora]. ‘No, si total viene una vez por semana’, ‘Si total viene pocas horas’. Y además... muchas veces es la misma trabajadora la que no quiere. La trabajadora te dice: ‘No, prefiero que esa plata en vez de pagarla me la des a mí. Págame en efectivo y dámelo a mí.’ ” (Cecilia Retegui, Argentina)

“ La barrera que hemos visto es que están [las trabajadoras] muy desinformadas, en el tema tributario. Le tienen miedo al tema impositivo, al contador, al ¿cuánto tengo que pagar? Entonces, es como que ellas no ven, digamos, su proyección a largo plazo...” (Paulo Roberto García Santos, Bolivia)

Las formaciones que ofrecen las plataformas para las nuevas trabajadoras incluyen, en algunos casos, aspectos financieros y fiscales. No obstante, las plataformas que actúan como intermediarias y no contratan a las profesionales, tienen poca influencia o control sobre lo que pasa una vez se inicia la relación laboral entre clientes y trabajadoras. Para fomentar la formalización, Zolvers ofrece ZolversPagos, un servicio que cuesta 1 dólar al

mes y mediante el cual la empresa se hace cargo de dar de alta a las trabajadoras y pagar sus aportaciones a la seguridad social en nombre de los clientes.

Gonzalo Úcar, de Hogaru, explica que desde un inicio decidieron contratar a las trabajadoras, por dos razones:

“ La primera es que la informalidad genera unos ciclos de pobreza muy difícil de escapar porque los ingresos no son estables; si los ingresos no son estables, no puedes conseguir un préstamo o una hipoteca; tienes que trabajar horas extra... Y, entonces, ¿quién cuida de tus niños? Se generan unas dinámicas muy complicadas.

Y la segunda razón es por la calidad, porque en el momento que tú contratas, puedes capacitar y, por tanto, no solamente profesionalizas el trabajo de ellas, sino que además, aseguras que el cliente reciba un servicio mucho mejor, porque tú estás controlando el servicio.”

Tener a las trabajadoras en plantilla no está libre de retos, como dice Gonzalo: “nuestro principal reto es la formalización. Nosotros seguimos compitiendo contra el mercado informal. Entonces, ¿eso que significa? Que nuestros precios son, por lo menos el doble, de lo que la gente paga en el mercado negro.”

LOS ESTEREOTIPOS DE RAZA O DE GÉNERO Y LA DISCRIMINACIÓN

Algunos estudios que se han realizado en otras geografías alertan sobre el riesgo que hay de que las plataformas reproduzcan o incluso amplifiquen las discriminaciones existentes en los sectores tradicionales. Hay estudios en Estados Unidos, por ejemplo, que han investigado acerca de cómo los clientes pueden, conscientemente o no discriminar, con base a la raza o el aspecto físico de las trabajadoras, a la hora de escoger un perfil en base a la foto y la información personal en un *marketplace* digital.

Precisamente esto es lo que identificó Zolvers al inicio, cuando empezaron a ver casos de discriminación por parte de los clientes en base a las fotos de las trabajadoras. Cambiaron su sistema de *matching*, y ahora a los clientes ya no les llegan varias opciones de perfiles, sino que la propia plataforma asigna un perfil en base a diferentes variables (disponibilidad horaria, geolocalización, habilidades, etc.).

En este sentido, Hogaru por ejemplo también tomó en cuenta el tema de la discriminación a la hora de diseñar su sistema de selección. Como comenta su fundador: “Nosotros hacemos el *matching*. Tú recibes la trabajadora que te selecciona la plataforma, en base a un montón de variables, y se te envía la que mejor encaja. O sea, no puedes elegir quién va. Yo no acepto que los clientes digan ‘no, yo no quiero una costeña’ o ‘no, yo no quiero una señora de 45 años’. Por una cuestión de dignificación”. **(Gonzalo Úcar, Colombia)**



EL DESAFÍO DE IMPULSAR SERVICIOS WORKERTECH COMPLEMENTANDO EL SECTOR PÚBLICO

Hasta ahora, los servicios WorkerTech se han impulsado sobre todo en los sectores del transporte de pasajeros y del reparto a domicilio.

Heru.App, por ejemplo, es una app que facilita el pago de impuestos de los trabajadores del sector del reparto a domicilio en México. En el sector de los cuidados, tener acceso a créditos bancarios a través de una tercera entidad que tiene un convenio con la plataforma, como es el caso de las niñeras en Bolivia, puede ayudar a que muchas personas (en este caso mujeres) completen sus estudios. En el ámbito de la formación, como se ha mencionado anteriormente, varias plataformas tienen interés en ofrecer cursos gratuitos para asegurar unos estándares y conocimientos específicos. En cuanto a la formalización, Apporta, el servicio digital desarrollado por Hogaru, facilita a los empleadores a dar de alta en la seguridad social a las trabajadoras domésticas en Colombia.

Varias plataformas, como Zolvers y NannysApp, están valorando la posibilidad de ofrecer una cobertura de salud a través de una alianza con un tercero. Pero, como comenta la fundadora de Zolvers, esta idea presenta un dilema: “En realidad, la mejor solución es que tengan un empleo formal y que parte de esos impuestos les cubra la cobertura médica. Si ofreces cobertura médica privada, no estás empujando a la formalidad. Por otro lado, es difícil, porque, si no, a veces igual acceden al servicio de salud privado por otro lado y lo pagan más caro, sin saber. Entonces, bueno, para eso ofrezcámoselo nosotros que, como son un volumen [de trabajadoras] alto, le podemos conseguir un precio mucho mejor.”

El dilema que presenta la fundadora de Zolvers no es un caso aislado. De hecho, una duda que surge con el auge de los servicios de WorkerTech es si en realidad, los servicios de WorkerTech no significan una privatización del sistema de protecciones sociales (Cañigüeral et al. 2021). Por lo tanto, cualquier iniciativa WorkerTech debe complementar las funciones y prestaciones del sector público y no entrar en competencia con ellas, lo que fomentaría la privatización y dos sistemas paralelos, segregando todavía más los mercados laborales.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La pandemia de COVID-19 ha impactado en las economías y sociedades de todo el mundo y a varios niveles. En la región de ALC, como en otras partes del globo, el sector del trabajo doméstico y los cuidados a domicilio ha sido uno de los más golpeados en esta crisis sanitaria, social y económica. Con las medidas de cuarentena obligatoria o de confinamiento estricto impuestas en varios países, muchas trabajadoras perdieron su puesto de la noche a la mañana, o se vieron persuadidas a pernoctar en los lugares de trabajo, o se les redujo el tiempo de trabajo sin recompensa económica. Las que continuaron trabajando corrían riesgo de contagio, sobre todo al principio de la pandemia, cuando los equipos de protección personal eran casi inexistentes. El alto nivel de informalidad que caracteriza este sector ha significado que muchas de las trabajadoras no hayan podido acceder a los mecanismos de protección de empleo e ingresos que son garantizados a otros trabajadores asalariados.

Las mujeres migrantes –sobrerrepresentadas en las instituciones de cuidado de mayores y en el trabajo doméstico en casas particulares– han estado en una situación de especial vulnerabilidad. La pérdida de empleo ha impactado en sus vidas y en la de sus familias, que dependen de las remesas. El cierre de fronteras ha dificultado el retorno a su país de origen. Con frecuencia, en una situación administrativa irregular, muchas de ellas no han podido acceder a los servicios de salud pública. En definitiva, la pandemia ha puesto en evidencia una gran contradicción: se asigna un papel esencial a los cuidados para la sostenibilidad de la vida, pero se valora muy poco a las personas que realizan ese trabajo.

A su vez, la pandemia también abre nuevas oportunidades, para que a nivel social y político se otorgue el valor que se merece al trabajo doméstico y de cuidados y se asegure que las empleadas de este sector tengan los mismos derechos laborales y protección social que los trabajadores asalariados de otras profesiones. La región de ALC presenta una de las tasas de envejecimiento más veloces del mundo: las necesidades de cuidado de mayores y dependientes no harán más que crecer en las próximas décadas (Stampini et al 2020). Pero el sistema de cuidados actual, dependiente principalmente del trabajo no remunerado de las propias familias o de mujeres contratadas como trabajadoras domésticas, es insostenible. Los Gobiernos tienen ahora una oportunidad única en hacer que el trabajo doméstico y de cuidados sea realmente un “trabajo decente”.⁸

La necesidad de consolidar marcos normativos que garanticen la protección de las trabajadoras domésticas es todavía más urgente en un contexto, global y regional, de digitalización y crecimiento exponencial de las plataformas digitales de trabajo. Aunque

⁸ La OIT define el trabajo decente como “la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan a sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres” (OIT s.f.).

en ALC la contratación de las empleadas domésticas se suele hacer directamente entre la familia y la empleada, organismos internacionales como la OIT anticipan que la práctica de usar una intermediaria va a ir en aumento. Como ya está pasando en otras regiones con poblaciones envejecidas, es de esperar que, ante una creciente demanda de cuidados a domicilio para personas mayores y dependientes, crezca el sector privado de cuidados a domicilio y aumente el uso de intermediarias, como las plataformas digitales, en la región de ALC.

En este sentido, las plataformas digitales también pueden jugar un papel fundamental en mejorar las condiciones laborales de las empleadas del hogar y los cuidados, y conseguir que el suyo sea un trabajo decente.

Como se ha visto en este estudio, si bien el auge de estos nuevos actores en el sector de los cuidados y el trabajo doméstico en ALC es todavía incipiente, ya existen empresas que operan en este ámbito en la región. Como reflejan los (relativamente escasos) estudios sobre las plataformas digitales especializadas en servicios domésticos y de cuidados en otros países del mundo como Estados Unidos, España o la India, no todas las plataformas digitales son iguales ni operan de la misma manera.⁹ Algunas de las incluidas en este estudio, como Cuidarlos, están en una etapa inicial y centradas en desarrollar, validar y monetizar su modelo de negocio. Otras, como Zolvers, ya cuentan con una trayectoria más larga y se han expandido y ahora operan en más de un país de la región.

También hay variaciones en el tipo de contratación. Algunas, como Hogaru, tienen en plantilla a todas las empleadas domésticas e insisten en esta modalidad como garantía de formalización. Otras, como Helpers, también las contratan, pero aspiran a pivotar el negocio para que las trabajadoras sean independientes. Mientras que otras, como NannysApp, trabajan ya desde el inicio con trabajadoras independientes.

En relación con la tecnología y la automatización de procesos, también hay algunas variaciones, relacionadas principalmente con el momento de desarrollo en el que están las plataformas. Todas las incluidas en este estudio tienen un proceso de selección y *matching* automatizado, excepto TuNanny, que prefiere mantener ciertos procesos sin automatizar, como garantía de calidad, y Wi Jelp, que está por lanzar su plataforma tecnológica.

Si bien también hay variaciones en base al modelo de negocio, el tipo de servicios que ofrecen, y las regulaciones y marcos normativos de cada país, las plataformas digitales afrontan retos comunes. Todas ellas, por ejemplo, han sido impactadas por la pandemia y han tenido que encontrar maneras de sobrevivir durante los períodos de confinamiento. Los retos a la hora de escalar están, sobre todo, relacionados con la financiación.

Aunque el contexto regulatorio del sector del trabajo doméstico y de cuidados varía de un país a otro, el sector tiene rasgos comunes en todos los países. Por lo general, el trabajo doméstico y los cuidados son trabajos precarios, infravalorados y con una fuerza laboral fuertemente marcada por la racialización y el género. Mirando al futuro, las plataformas

⁹ Véase el informe de Digital Future Society (2021), con más información sobre las plataformas digitales que operan en el sector de los cuidados a domicilio en España y que incluye datos de estudios realizados en este ámbito por otras entidades en Estados Unidos, India, Sudáfrica, Kenia y México.

incluidas en este estudio generalmente coinciden en la necesidad y ambición de fomentar la formalización y la inclusión de las trabajadoras.

Precisamente, el hecho de que la digitalización del sector del trabajo doméstico y de cuidados a domicilio en ALC esté todavía en una etapa incipiente implica que es un momento óptimo para aprender de las experiencias de la economía de plataformas en otros sectores e incidir en el diseño del negocio y el desarrollo de las prácticas empresariales para que estas prioricen las condiciones laborales de unas trabajadoras que históricamente han estado muy invisibilizadas y socialmente infravaloradas.

Los nuevos actores que entran en este sector, como las plataformas digitales, tienen la oportunidad de impactar de manera positiva en la generación de empleo decente para las trabajadoras a lo largo y ancho del continente. Con esto en mente, se hacen las siguientes recomendaciones para todas las partes interesadas en trabajar en este sector:

1 Escuchar a las trabajadoras y conocer su experiencia y sus condiciones laborales en las plataformas digitales.

Investigar y documentar, a través de estudios cualitativos y cuantitativos, la experiencia y las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas y de cuidados que utilizan las apps y plataformas de trabajo en diferentes países de la región. Fomentar la inclusión de las trabajadoras en el diseño de las prácticas laborales y de los marcos normativos que regulen dichas plataformas.

2 Crear una red de buenas prácticas entre las plataformas digitales de la región.

Crear una red entre las plataformas de diferentes países para compartir buenas prácticas en diferentes áreas, como, por ejemplo, la formación, el acceso a servicios financieros y el diseño de procesos de matching que contribuyan a reducir los sesgos y la discriminación en base a los estereotipos de género en el proceso de selección. También hace falta: (i) entender mejor a los clientes que optan por esta modalidad de contratación, (ii) buenas prácticas en la validación de los clientes; (iii) esfuerzos conjuntos para educar a los clientes y que estos distingan entre las tareas de cuidado y domésticas; (iv) desarrollo de protocolos de protección de las trabajadoras ante la vulnerabilidad a la que están expuestas en el espacio privado (y aislado) de los hogares y los consecuentes riesgos de acoso o violencia por parte de los clientes.

3 Fomentar la profesionalización.

Fomentar el trabajo en red entre entidades públicas, sindicatos de trabajadoras y plataformas, para ofrecer a las trabajadoras cursos de formación, en cuidados y en prevención de riesgos laborales, y mecanismos de acreditación de experiencias y habilidades, con organismos nacionales que tengan interés en la calidad de los servicios. La persona responsable de cuidados debería contar con competencias mínimas que le permitan trabajar de manera segura y ofrecer servicios de calidad.

Hay que avanzar en la profesionalización de este trabajo de forma gradual, para que aquellas personas que tienen años de experiencia en el cuidado de niños y dependientes y para quienes este trabajo es su principal fuente de ingresos, pero que no tiene acceso a la formación reglada, no queden expulsadas del sistema eventualmente.

Además, dado que la profesionalización puede encarecer el precio de los servicios, seguiría habiendo opciones de cuidados tanto para las familias que no pueden pagar esos precios más elevados, como para las trabajadoras que no pueden permitirse la formación (por tiempo, financiación, u otras razones).

- 4 Fomentar la formación e inclusión digital y financiera de las trabajadoras.**
Reducir las barreras de acceso a la economía digital y formar de manera periódica y gratuita a las trabajadoras en el uso de herramientas digitales y financieras. Facilitar el acceso de las trabajadoras a datos móviles, dispositivos con internet, cuentas bancarias y servicios financieros.
- 5 Impulsar el desarrollo y la escalabilidad de las plataformas digitales con impacto social mediante un fondo de inversión.**
Establecer y utilizar el fondo de inversión como herramienta de influencia en el fomento de buenas prácticas laborales y el impulso de las plataformas digitales con impacto social demostrado. Este fondo puede ser impulsado por bancos de desarrollo regional, Gobiernos, fondos de inversión para el desarrollo global y también instituciones privadas.
- 6 Impulsar los servicios WorkerTech sin que estos entren en competencia con los servicios del sector público.**
Impulsar iniciativas WorkerTech ya existentes en el área de la inclusión financiera y el acceso a créditos bancarios y datos móviles, así como impulsar iniciativas nuevas a través de concursos de ideas y programas de incubación. Promover partenariados entre plataformas digitales y otros actores (por ejemplo, entidades financieras y compañías de telefonía móvil).
- 7 Fomentar la formalización y establecer unos puntos de referencia regionales (*benchmarking*), con iniciativas por países.**
Realizar con cierta periodicidad una comparativa regional entre las empresas del sector, un *benchmarking* regional, que incluya iniciativas de los Gobiernos nacionales que fomenten la formalización del sector en el marco del convenio 189 de Naciones Unidas, así como iniciativas de las plataformas digitales que impulsen la formalización en el país.

ANEXO

Entrevistas

Investigadoras:

Andrea Santiago, anterior directora de la organización [Nosotrxs](#) (movimiento de defensa de derechos en base a la formación y organización colectiva y que trabaja con empleadas domésticas) en México

Derly Yohanna Sanchez, docente de Cátedra e investigadora asociada de la Universidad de Rosario y Fairwork

Elva López, oficial de los Mercados de Trabajo Inclusivos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Buenos Aires

Pía Garavaglia, investigadora, CIPPEC y Fairwork

REFERENCIAS

Addati, L., Cattaneo, U., Esquivel, V., y Valarino, I. (2019) El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado para un futuro con trabajo decente. OIT. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_737394/lang-es/index.htm

AFD – Agence française de Développement. (s.f.) Plataformas digitales de trabajo en el área metropolitana de Buenos Aires: Condiciones laborales y desigualdades de género. [Online] Disponible en: <https://www.afd.fr/es/carte-des-projets/plataformas-digitales-de-trabajo-en-el-area-metropolitana-de-buenos-aires-condiciones-laborales-y-desigualdades-de-genero>

Arbeláez, M. A. y Fernández, C. (2021). Plataformas digitales y contribuciones a seguridad social. El caso de Colombia antes y después de la pandemia. Bogotá: Fedesarrollo. [PDF] Disponible en: <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/4212>

Araujo Guimarães, N. e Hirata, H. (2020). El cuidado en América Latina. Mirando los casos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay. Fundación Medifé – Colección Horizontes del Cuidado. Grupo de Trabajo CLACSO Cuidados y género. [PDF] Disponible en: <https://www.clacso.org/el-cuidado-en-america-latina-mirando-los-casos-de-argentina-brasil-chile-colombia-y-uruguay/>

BID . (s.f.). Tasa de participación en la fuerza laboral, mujeres (% de la población femenina mayor de 15 años) (estimación nacional) – Latin America & Caribbean. [online] Disponible en: <https://mydata.iadb.org/Labor/Database-of-Labor-Markets-and-Social-Security-Info/v2c9-36h7>

Batthyány, K. (2015). Las políticas y el cuidado en América Latina. Una mirada a las experiencias regionales. Serie Asuntos de género, n° 124. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile, Naciones Unidas. [PDF] Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37726/1/S1500041_es.pdf

Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U. y Six Silberman, M. (2018). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital. Organización Internacional del Trabajo, OIT. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_684183/lang-es/index.htm

BID Lab y Digital Future Society Lab. (2021). Economía de plataformas y COVID-19: Una mirada a las actividades de reparto, los cuidados y los servicios virtuales en España y América Latina. [PDF] Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/economia-de-plataformas-y-covid-19-una-mirada-las-actividades-de-reparto-los-cuidados-y-los>

Cafagna, G., Aranco, N., Ibararán, P., Oliveri, M.L., Medellín, N., y Stampini, M. (2019) Envejecer con cuidado: Atención a la dependencia en América Latina y el Caribe [PDF] Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/envejecer-con-cuidado-atencion-la-dependencia-en-america-latina-y-el-caribe>

Cañigüeral, A., Heredero, E., Okumura, M., Molina, E. y Ripani, L. (2021). WorkerTech: Cómo la tecnología puede mejorar los empleos emergentes en América Latina y el Caribe. BID Lab. [PDF] Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/workertech-como-la-tecnologia-puede-mejorar-los-empleos-emergentes-en-america-latina-y-el-caribe-0>

CEPAL – Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016) Autonomía de las mujeres e igualdad en la agenda de desarrollo sostenible. [PDF] Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40633/S1601248_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y

CEPAL – Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019). La autonomía de las mujeres en escenarios económicos cambiantes (LC/CRM.14/3). Santiago de Chile. [PDF] Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45032/4/S1900723_es.pdf

CIPPEC, 2022. Esenciales, pero no reconocidas: las trabajadoras domésticas remuneradas y el impacto de la pandemia. [Online] Disponible en: <https://www.cippec.org/textual/las-trabajadoras-domesticas-remuneradas-y-el-impacto-de-la-pandemia/>

Comisión Europea. (2021). Propuestas de la Comisión para mejorar las condiciones laborales de las personas que trabajan a través de plataformas digitales. [online] Disponible en: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_21_6605

Digital Future Society. (2019). El futuro del trabajo en la era digital: el auge de las plataformas laborales. Barcelona, España. [PDF] Disponible en: <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-futuro-del-trabajo-en-la-era-digital-el-auge-de-las-plataformas-laborales/>

Digital Future Society. (2020). El trabajo en plataformas digitales en España: ¿qué sabemos? Una revisión bibliográfica. Barcelona, España. [PDF] Disponible en: <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-trabajo-en-plataformas-digitales-en-espana-que-sabemos/>

Digital Future Society. (2021). Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España. [PDF] Disponible en: <https://digitalfuturesociety.com/es/report/cuidados-domicilio-plataformas-digitales-espana/>

Digital Future Society. (2022). Global perspectives on women, Work and digital labour platforms: A collection of articles from around the world on women's experiences of digital labour platforms. [PDF] Disponible en: <https://digitalfuturesociety.com/global-perspectives-on-women-work-and-digital-labour-platforms/>

DOMINA National Observatory on Domestic Work (2021) 3rd Annual report on domestic work: Analyses, statistics, national and local trends. [PDF] Disponible en: https://www.osservatoriolavorodomestico.it/documenti/annual_report_2021.pdf

Ernst, C. y López Moruelo, E., (2020) La COVID-19 y el mundo del trabajo en Argentina: impacto y respuestas de política. [PDF] Oficina de País de la OIT para la Argentina. Disponible en: https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_754620/lang-es/index.htm

Fairwork. (2021a). Fairwork Chile. Puntuaciones 2021: Estándares Laborales en la Economía de Plataformas. [PDF]. Disponible en: <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2021/06/Fairwork-Chile-report-2021-ES.pdf>

Fairwork. (2021b). Fairwork Ecuador. Puntuaciones 2021: Estándares Laborales en la Economía de Plataformas. [PDF]. Disponible en: <https://fair.work/es/fw/publications/fairwork-ecuador-ratings-2021-labour-standards-in-the-gig-economy/>

FITH – Federación Internacional de Trabajadoras del Hogar. (2020). Resultados de la Encuesta Regional sobre el impacto del COVID-19 en las Trabajadoras del Hogar. [PDF] Disponible en: https://idwfed.org/es/recursos/fuertes-y-unidas-enfrentando-la-pandemia-resultados-de-la-encuesta-regional-sobre-el-impacto-del-covid-19-en-las-trabajadoras-del-hogar/@@display-file/attachment_1

Galí Magallón, I. (2022). Precaritzar allò precari. Treballadors de cures i neteja a domicilis en plataformes digitals. Els casos de Clintu, MyPoppins i Cuideo. [PDF] Disponible en: <https://www.ccoo.cat/wp-content/uploads/2022/03/treballadors-de-cures-i-neteja-a-domicilis-en-plataformes-digitals.pdf>

Golman, M. y Rani, U. (Próxima publicación 2022). Digital labour platforms in the domestic work sector: A global overview. ILO Working Paper, Ginebra.

Haidar J. (2020). La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método. Informes de Coyuntura, nº 11. Instituto de Investigaciones Gino Gervani. [PDF] Disponible en: <http://iigg.sociales.uba.ar/2020/10/01/la-configuracion-del-proceso-de-trabajo-en-las-plataformas-de-reparto-en-la-ciudad-de-buenos-aires-un-abordaje-multidimensional-y-multi-metodo>

Hunt, A. y Machingura, F. (2016). A Good Gig? The Rise of On-demand Domestic Work. Overseas Development Institute (ODI). [PDF] Disponible en: <https://odi.org/en/publications/a-good-gig-the-rise-of-on-demand-domestic-work/>

Lexartza L. (2012). La organización social de los cuidados en Centroamérica y la República Dominicana. Barreras para el acceso de las mujeres al mercado laboral. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/genericdocument/wcms_218021.pdf

Lexartza, L., Chaves, M^a J. y Carcedo, A. (2016). Políticas de formalización del trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe. Lima, OIT, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, FORLAC. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_480352.pdf

López Moruelo, E. (2020). El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política. Organización Internacional del Trabajo, OIT. [PDF] Disponible en: <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/A066.pdf>

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. [PDF] Disponible en: <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2019/05/Como-es-trabajar-en-una-app-en-Argentina-CIPPEC-BID-LAB-OIT.pdf>

OIT. (2021a). El trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe, a diez años del Convenio núm. 189. Lima: OIT, Oficina Regional para América Latina y el Caribe. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_828455/lang--es/index.htm

OIT. (2021b). Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_823119.pdf

OIT. (s.f.). Trabajo decente. OIT. [online] Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

ONU Mujeres. (2018). El trabajo de cuidados: una cuestión de derechos humanos y políticas públicas. [PDF] Disponible en: <https://mexico.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2018/mayo-2018/mayo/publicacion-de-cuidados>

ONU Mujeres. (2020). Trabajadoras remuneradas del hogar en América Latina y el Caribe frente a la crisis del COVID-19. Oficina Regional para las Américas y el Caribe de ONU Mujeres. [PDF] Disponible en: https://oig.cepal.org/sites/default/files/trabajadoras_remuneradas_del_hogar_v11.06.20_1.pdf

Pereyra, F., Poblete, L., Tizziani, A. y Poggi, C. (2021). *¿Precarización o protección? El trabajo mediante plataformas digitales entre las trabajadoras domésticas argentinas en tiempos de pandemia*, 7.ª Conferencia de la Red sobre la Regulación del Trabajo Decente, Organización Internacional del Trabajo – OIT, Ginebra, Suiza, del 6 al 9 de julio.

Pérez Orozco, A. (2010). Cadenas Globales de cuidado: ¿Qué derechos para un régimen global de cuidados justo? Instituto Internacional de Investigaciones y Capacitación de las Naciones Unidas para la Promoción de la Mujer (UN-INSTRAW). [PDF] Disponible en: <https://trainingcentre.unwomen.org/instraw-library/2010-R-MIG-GLO-GLO-SP.pdf>

Sánchez, M., Stampini, M., Ibararán, P.; Vivanco, F; Castillo Martínez, P; Buenadicha, C; Castillo, A., y Okumura, M., (2020). La economía plateada en América Latina y el Caribe: El envejecimiento como oportunidad para la innovación, el emprendimiento y la inclusión. [PDF] Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/la-economia-plateada-en-america-latina-y-el-caribe-el-envejecimiento-como-oportunidad-para-la>

Stampini, M., Oliveri M. L., Ibararán, P., Londoño, D., Rhee, H. J. y James, G. M. (2020). ¿Trabajar menos para cuidar a los padres? Los efectos laborales de la atención a la dependencia en el hogar en América Latina. BID. [PDF] Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/trabajar-menos-para-cuidar-de-los-padres-los-efectos-laborales-de-la-atencion-la-dependencia-en-el>

Ticona, J. y Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. [PDF] Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/records/trusted-strangers-carework-platforms-cultural-entrepreneurship-in-the-on-demand-economy>

Valenzuela, M. E., Scuro, M. L. y Vaca Trigo, Y. (2020). Desigualdad, crisis de los cuidados y migración del trabajo doméstico remunerado en América Latina. Serie Asuntos de Género, n° 158. Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile, Naciones Unidas. [PDF] Disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46537-desigualdad-crisis-cuidados-migracion-trabajo-domestico-remunerado-america>

Bustello, M, Frisancho, V, Viollaz M (2020) Como es el mercado laboral para las mujeres en América Latina y el Caribe. GDLab, Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Como-es-el-mercado-laboral-para-las-mujeres-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>

Agradecimientos

Fundadores de plataformas

Nancy Cappelli, TuNanny, Uruguay

Paulo Roberto García Santos, NannysApp, Bolivia

Ivan Spollansky, Cuidarlos, Argentina

Carlos Rodrigo Mejía, WiJelp, El Salvador

Rodrigo Elizeche, Helpers, Paraguay

Cecilia Retegui, Zolvers, Argentina

Gonzalo Úcar, Hogaru, Colombia

Equipo del BID

Florencia Lopez Boo SCL/SPH

Marco Stampini SCL/SPH

Claudia Piras SCL/GDI



Acerca de BID Lab

BID Lab es el laboratorio de innovación del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo, la principal fuente de financiamiento y conocimiento para el desarrollo enfocada en mejorar vidas en América Latina y el Caribe (ALC). El propósito de BID Lab es impulsar innovación para la inclusión en la región, movilizándolo financiamiento, conocimiento y conexiones para probar soluciones del sector privado en etapas tempranas con potencial de transformar la vida de poblaciones vulnerables por condiciones económicas, sociales y ambientales.

Desde 1993 BID Lab ha aprobado más de US\$ 2 mil millones en proyectos desplegados en 26 países de ALC.

www.bidlab.org



Acerca de Digital Future Society

Digital Future Society, iniciativa impulsada por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital del gobierno de España y Mobile World Capital Barcelona, construye un futuro más justo e inclusivo en la era digital para mejorar el impacto de la tecnología en la sociedad.

Con este objetivo, conecta instituciones, corporaciones, organizaciones cívicas y academia, para generar debate, compartir conocimiento, crear soluciones para los desafíos que presenta el avance digital y acercarlas a la ciudadanía. Digital Future Society trabaja en cuatro áreas clave: innovación pública; confianza y seguridad digital; crecimiento equitativo; e inclusión y empoderamiento ciudadano.

