



### **Cuando la economía de plataformas emerge en los recorridos laborales de las trabajadoras domésticas: sobre rupturas, continuidades y complementariedades**

**When the platform economy emerges in the labour trajectories of domestic workers: about ruptures, continuities and complementarities**

**Quando a economia de plataforma emerge nos percursos laborais das trabalhadoras domésticas: sobre rupturas, continuidades e complementariedades**

**Ania TIZZIANI\***  
**Lorena POBLETE\*\***  
**Francisca PEREYRA\*\*\***

Recibido: 03.08.2024

Aceptado: 11.09.2024



#### **Resumen**

Este artículo, en base a un abordaje predominantemente cualitativo, analiza las trayectorias laborales de las mujeres que ejercen el servicio doméstico a través de *Zolvers*, la principal plataforma digital de trabajo para esta ocupación en Argentina. Los resultados muestran que los recorridos laborales previos a la inserción en la plataforma son muy similares a los del sector en general. Asimismo indican que ante eventos disruptivos (como el desempleo, separaciones, arribos migratorios, etc.) la empresa irrumpe proveyendo una inserción laboral rápida aunque en puestos de muy pocas horas semanales, pagados “por hora”. En términos de condiciones laborales, si bien *Zolvers* alienta a los empleadores a formalizar no garantiza que las contrataciones estén en regla. De hecho, la proporción de empleo precario sigue siendo alta y forma parte de las vivencias cotidianas de estas mujeres. No obstante, la abundante oferta de trabajos de pocas horas permite la salida de trabajos cuyas condiciones laborales se tornan inaceptables, situación que podría leerse como habilitando un mayor margen de maniobra. Asimismo, el tipo de puestos que ofrece *Zolvers* permite a las trabajadoras ensamblar sus propias agendas laborales. Las mismas, si bien son complejas y relativamente inestables, las habilitan a conciliar el trabajo remunerado con responsabilidades de cuidado y/o planes educativos y de formación.

\* Universidad Nacional General Sarmiento, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (UNGS-CONICET) [atizziani@campus.ungs.edu.ar](mailto:atizziani@campus.ungs.edu.ar)

\*\* Escuela Interdisciplinaria de Altos Estudios Sociales, Universidad Nacional General San Martín, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (EIDAES-UNSAM-CONICET) [lpoblete@unsam.edu.ar](mailto:lpoblete@unsam.edu.ar)

\*\*\* Universidad Nacional General Sarmiento (UNGS) [fpereyra@campus.ungs.edu.ar](mailto:fpereyra@campus.ungs.edu.ar)

Palabras clave: Servicio doméstico - plataformas digitales de trabajo - trayectorias laborales - condiciones laborales - Argentina.

### **Abstract**

This article, based on a predominantly qualitative approach, analyses the work trajectories of domestic workers in *Zolvers*, the main digital labour platform of the sector in Argentina. Results show that the career paths prior to joining the platform are very similar to those of domestic workers in general. They also indicate that in the face of disruptive events (such as unemployment, couples' separations, migration, etc.) the company intervenes, providing rapid job placement, although in positions with very few hours per week, usually paid by the hour. In terms of working conditions, although the company encourages employers to formalize workers, it does not guarantee it. In fact, the proportion of precarious employment remains high and is part of the daily experiences of these women. However, the abundant supply of short-hour positions allows the exit of jobs whose labour conditions become unacceptable, a situation that could be read as enabling greater room for workers' maneuver. Likewise, the type of positions offered by *Zolvers* allows workers to assemble their own labour schedules, which, although complex and relatively unstable, enable them to reconcile paid work with care responsibilities and/or educational and training plans.

Keywords: Domestic service - digital labour platforms – labour trajectories - working conditions - Argentina.

### **Resumo**

Este artigo, baseado em uma abordagem predominantemente qualitativa, analisa as trajetórias de trabalho dos trabalhadoras domésticas em *Zolvers*, a principal plataforma de trabalho do setor na Argentina. Os resultados mostram que os percursos profissionais anteriores à adesão à plataforma são muito semelhantes aos do setor em geral. Indicam ainda que face a acontecimentos perturbadores (como desemprego, separações, chegadas de imigração, etc.) a empresa intervém proporcionando rápida colocação profissional, embora em cargos com pouquíssimas horas semanais, remuneradas “por hora”. Em termos de condições de trabalho, embora a empresa incentive a formalização dos empregadores, não garante que a contratação esteja em ordem. Na verdade, a proporção de empregos precários continua elevada e faz parte das experiências diárias destas mulheres. No entanto, a oferta abundante de empregos de curta duração permite a saída de empregos cujas condições de trabalho se tornam inaceitáveis, uma situação que pode ser interpretada como permitindo maior margem de manobra. Da mesma forma, o tipo de cargos oferecidos pela *Zolvers* permite às trabalhadoras montar os seus próprios horários de trabalho, que, embora complexos e relativamente instáveis, permitem-lhes conciliar o trabalho remunerado com as responsabilidades de cuidados e/ou planos educativos e de formação.

Palavras-chave: Serviço doméstico - plataformas digitais de trabalho - trajetórias de trabalho - condições de trabalho - Argentina.

**SUMARIO:** Introducción - 1. Plataformas digitales de servicios domésticos y de cuidado- 2. *Zolvers*, la plataforma bajo estudio - 3. Análisis de las trayectorias laborales de las trabajadoras de *Zolvers* - 3.1. Las experiencias previas de trabajo y el ingreso en la plataforma - 3.2. Trayectorias al interior de la plataforma- 3.3. Estrategias y expectativas de inserción laboral a futuro - 4. Reflexiones finales - 5. Bibliografía.

\*\*\*\*\*

## Introducción

Este artículo busca dar cuenta de las particularidades de las trayectorias laborales de las trabajadoras domésticas del Área Metropolitana de Buenos Aires que se desempeñan a través de *Zolvers*, la principal plataforma laboral del sector en Argentina. La expansión de la economía de plataformas ha generado, en la última década, un gran interés en la literatura académica. Este debate subraya la complejidad de estas nuevas modalidades laborales que configuran un panorama muy dinámico y heterogéneo en el mercado de trabajo. Esta complejidad está asociada a la diversidad de sectores en los que intervienen las plataformas digitales, a los diferentes modelos de negocios que adoptan y a los perfiles muy variados de trabajadores y trabajadoras que las utilizan. Más allá de esta gran heterogeneidad, estos debates destacan la ambigüedad de sus impactos sobre las condiciones de trabajo y las relaciones laborales (OIT, 2021, Madariaga *et al.* 2019, Reygadas, 2020).

En este sentido, Luis Reygadas (2020) subraya que los estudios en torno del trabajo mediante plataformas digitales suelen estar enmarcados en dos grandes narrativas: una visión que pone el acento en sus ventajas y otra que resalta sus aspectos negativos. Según la primera narrativa, las plataformas digitales facilitarían la incorporación al mercado laboral de trabajadoras y trabajadores desempleados o subempleados, con costos de entrada más bajos que en actividades similares que se realizan de forma tradicional. Asimismo, el trabajo flexible que ofrecen estas modalidades permitiría su mejor conciliación con otras actividades, en particular con las responsabilidades domésticas y de cuidado o los proyectos educativos. La narrativa crítica, en cambio, identifica en las plataformas digitales tendencias renovadas y agravadas de explotación. Esta perspectiva subraya que la mayoría de los empleos creados por esta intermediación son precarios dado que las empresas tienen el poder de imponer bajos salarios y malas condiciones de trabajo. Además, la flexibilidad que ofrecen se acompaña de variados mecanismos de control y supervisión que restringen el margen de autonomía e independencia de las y los trabajadores (Reygadas, 2020: 1959).

En el caso del trabajo en casas particulares, estos debates reactualizan discusiones de larga data en torno del rol que cumple esta ocupación en las trayectorias de aquellas mujeres que la ejercen. El trabajo en casas particulares representa, en efecto, una de las modalidades más relevantes de inserción femenina en el sector de los servicios, especialmente para el caso de las mujeres de menores recursos, con bajos niveles de educación formal, y las mujeres migrantes (Micha y Pereyra, 2023, Magliano, 2017). Se trata de una de las ocupaciones más relegadas del mercado de trabajo, que facilita el ingreso en actividades remuneradas a mujeres jóvenes o con horizontes acotados de inserción laboral. En efecto, al igual que en otras actividades con alta incidencia de la informalidad, la literatura académica caracterizó históricamente el servicio doméstico por sus escasas barreras de ingreso: el acceso a la ocupación no requeriría la inversión de capitales ni la adquisición de competencias y diplomas específicos, pero está asociado a la integración en una red de conexiones y relaciones personales vinculadas al sector (Feldman y Murmis, 2002; Gogna, 1993). En ese marco, algunos estudios destacan el carácter transitorio de esta inserción laboral, que puede ser analizada como una primera experiencia de trabajo, llamada a desembocar en la posterior búsqueda de empleo en otros rubros, con mayor reconocimiento y con mejores condiciones laborales (Jelin, 1976, Lautier, 2003). Otros estudios subrayan, en cambio, que el carácter segregado del mercado de trabajo en función del género, la clase social, la adscripción étnico-racial o el origen nacional, impone serias restricciones a la movilidad laboral de las mujeres migrantes o de sectores más desfavorecidos (Gorbán y Tizziani, 2018, Magliano, 2017, Mallimaci Barral y Magliano, 2024).

El desarrollo de la intermediación digital puede ser considerado como un fenómeno disruptivo en el mercado de los servicios domésticos y de cuidado. Los estudios que exploran el fenómeno en la región dan cuenta de su expansión en la última década. Estos estudios prestaron atención a las situaciones laborales configuradas por las plataformas digitales, particularmente en relación con el carácter registrado o no registrado del empleo (Madariaga *et al.*, 2019; Pereyra *et al.*, 2023; Posso *et al.*, 2024; Poblete *et al.*, 2024a). Sin embargo, sus impactos sobre los itinerarios ocupacionales de las

trabajadoras que las utilizan han sido menos analizados. ¿Cómo se integra, en la temporalidad, el uso de plataformas digitales en la secuencia de experiencias laborales de las mujeres que se desempeñan en la actividad? ¿Cómo se encadena ese uso con las experiencias previas de trabajo? ¿Qué tipos de trayectorias ocupacionales promueve la intermediación digital? ¿Cuáles son las motivaciones de la inserción mediante plataformas, las formas de apropiación y las tensiones que suscita desde la perspectiva de las trabajadoras? ¿En qué medida habilitan o restringen estrategias de reconversión hacia otros sectores?

A través del análisis de los itinerarios ocupacionales de las mujeres que utilizan la plataforma digital Zolvers, este artículo busca reflexionar en torno de esos interrogantes. Nuestro análisis está basado en un trabajo de campo cualitativo, llevado a cabo en varias etapas entre los años 2020 y 2022, en el marco de diferentes investigaciones<sup>1</sup>. La primera etapa consistió en la realización, entre febrero y junio de 2020, de una serie de 20 entrevistas semi-estructuradas con trabajadoras domésticas que utilizan la plataforma digital, e incluyó, además, entrevistas con las socias fundadoras de la empresa y con representantes sindicales del sector. Gran parte de las entrevistas se realizaron en el contexto del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio dictado por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia de Covid-19, por lo que la mayoría fueron telefónicas, todas ellas grabadas, con una duración de entre 1h y 1h30. El contexto de los primeros meses del aislamiento configuraba situaciones laborales muy inestables que eran definidas sobre la marcha junto con los empleadores. Dada esta fuerte inestabilidad, en las entrevistas abordamos de manera privilegiada las situaciones y condiciones de trabajo anteriores a la pandemia, las trayectorias laborales previas, sus situaciones familiares, la utilización de la plataforma digital y sus apreciaciones sobre los diferentes servicios que ésta ofrece.

Complementamos esta primera etapa del trabajo de campo con la realización, en el mes de junio de 2022, de dos grupos focales con mujeres que se insertan en el sector a través de la plataforma digital. Las participantes fueron seleccionadas buscando cubrir diferentes cuotas intencionales relacionadas con ciertas dimensiones de interés para la investigación (tales como las horas semanales trabajadas, las tareas realizadas y la condición de formalidad entre algunas de las más importantes). Los grupos estuvieron compuestos por entre 6 y 7 participantes y duraron una hora y media y se ofreció un incentivo financiero para facilitar la participación.

El artículo se estructura en cinco secciones. Luego de esta Introducción, en la segunda sección, revisamos la literatura académica que explora el impacto de la intermediación digital en el caso específico del trabajo doméstico remunerado y reflexionamos en torno de los aportes de los estudios basados en trayectorias laborales en relación con estos debates. En una tercera sección, describimos el funcionamiento de la plataforma digital Zolvers y el perfil de las trabajadoras que la utilizan. La cuarta sección, centrada en el análisis de los datos recabados durante nuestra investigación, explora los itinerarios ocupacionales de las mujeres que trabajan mediante la plataforma. Organizamos esa indagación en tres etapas: en primer lugar describimos las experiencias previas de trabajo y el momento de ingreso en Zolvers; abordamos luego en detalle las trayectorias que las trabajadoras desarrollan al interior de la plataforma digital y en un último sub-apartado exploramos los proyectos y estrategias de inserción laboral a futuro. En la quinta sección, presentamos, por último, algunas reflexiones finales.

---

<sup>1</sup> Presentamos en este texto algunos resultados de dos proyectos de investigación, ambos con sede en la Universidad Nacional de General Sarmiento: “El avance de la economía de plataformas sobre el mundo de las ocupaciones de sectores populares en el Área Metropolitana de Buenos Aires Implicancias sobre las condiciones laborales y las desigualdades de género” financiado por la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica (PICT 2019-1696) y “Economía de plataformas y servicios personales en el Área Metropolitana del Gran Buenos Aires” financiado por la Agencia Francesa de Desarrollo (Resolución No.7585/19 del Consejo Superior). Asimismo, se recuperan algunos datos de entrevistas grupales provenientes de una investigación que las autoras llevaron adelante con financiamiento de la oficina local de la Organización Internacional del Trabajo.

## 1. Plataformas digitales de servicios domésticos y de cuidado

Las plataformas digitales se presentan como un fenómeno disruptivo en el mercado de los servicios a los hogares, con grandes potencialidades de expansión (Hunt y Samman, 2020). La literatura que indaga sobre la intermediación digital en el servicio doméstico destaca la ambivalencia de sus impactos. Por un lado, además de la flexibilidad que ofrece el trabajo mediante plataformas digitales para la organización de las agendas de las trabajadoras, este tipo de inserción deja un “rastreo digital” del trabajo contratado. En este sentido, podría incrementar la visibilidad de un sector desvalorizado y contribuir a estandarizar las condiciones laborales (Hunt y Machingura, 2016; Sedacca, 2022). Sin embargo, dependiendo del modelo de negocios que adoptan, estas plataformas tienen el potencial de desdibujar la condición de asalariadas de las trabajadoras (promoviendo el trabajo independiente que puede estar o no avalado por la normativa local de la ocupación). En estos casos, las plataformas de servicio doméstico presentan (como suele señalarse para la economía de plataformas en su conjunto) serios desafíos para el acceso a los derechos y puede socavar los lentos avances en las legislaciones que regulan el sector. Adicionalmente, se ha señalado que la falta de control de las trabajadoras sobre los mecanismos de asignación de los servicios, la exposición de sus perfiles y los sistemas unidireccionales de evaluación pueden exacerbar la vigilancia a la que están expuestas, así como reforzar las discriminaciones y las asimetrías de poder que estructuran las relaciones que establecen con sus empleadores (Hunt y Machingura, 2016; Sedacca, 2022).

La mayoría de estas investigaciones se centra en un tipo específico de plataformas digitales, aquellas que adoptan el modelo “bajo demanda”, similar al que opera en otros sectores. Este modelo generalmente considera a las trabajadoras como “prestadoras independientes” y se especializa en servicios puntuales, de bajas cargas horarias y a corto plazo. Existen sin embargo otros modelos de intermediación digital en el sector. Un estudio de Digital Future Society (2021) diferencia, por ejemplo, para el caso español, las plataformas “bajo demanda” de aquellas que se estructuran como agencias de colocación a largo plazo, especializadas en servicios de cuidado, que implican el establecimiento de relaciones asalariadas y pueden brindar acceso a las protecciones sociales.

Los estudios que abordan las experiencias latinoamericanas también dan cuenta de esta diversidad (Poblete *et al.*, 2024). Las plataformas digitales que operan en la región parecen concentrarse principalmente en el segmento de contrataciones de bajas cargas horarias (Cebollada Gay, 2021; Themis, 2020, Madariaga, 2019) y configuran diferentes escenarios en relación con las condiciones laborales de las trabajadoras que las utilizan. Madariaga (2019), centrándose en el caso argentino, destaca la particularidad de la plataforma Zolvers que, en función del tipo de servicios de intermediación laboral y financiera que ofrece y de las características de la regulación del sector, interviene mayoritariamente en el marco de relaciones asalariadas y puede contribuir a incentivar la formalización. En contraste, Ferreira Vale y Rebechi (2021), analizan las implicancias de la “uberización” de los servicios a los hogares en Brasil, a través del funcionamiento de la plataforma Donamaid. En ese caso, la plataforma se limita a conectar a los clientes con “profesionales autónomas de la limpieza”, reservándose diversos mecanismos de control y supervisión de los procesos de trabajo. El estudio destaca la profundización de las tendencias informalizadoras y de la desvalorización histórica del trabajo doméstico remunerado que implica el avance de este tipo de plataforma digital (Ferreira Vale y Rebechi, 2021).

Estos contrastes sugieren la necesidad de analizar los efectos de la expansión de las plataformas digitales en los servicios a los hogares, considerando los diferentes modelos de negocios que éstas adoptan, las características de los mercados de trabajo en los que intervienen y los contextos institucionales y regulatorios en los que se desarrollan (Reygadas, 2020; Digital Future Society, 2021, Pereyra *et al.*, 2023; Tizziani *et al.*, 2024). En este artículo profundizamos el análisis de esas ambigüedades a través del estudio de las trayectorias laborales de las trabajadoras que utilizan la

plataforma digital Zolvers. Nuestra hipótesis es que además de los modelos de negocios y las características del sector, los efectos de esta modalidad de trabajo dependen del perfil de las trabajadoras y, especialmente, del modo en que sus itinerarios laborales, atravesados por la intermediación digital, se articulan con sus trayectorias educativas y familiares.

Nuestra indagación se propone incorporar la dimensión diacrónica al análisis de los usos y efectos de las plataformas digitales de servicios domésticos y de cuidados. El estudio de las trayectorias de las mujeres que se desempeñan en esta modalidad permite situar el rol que cumple en el marco de la secuencia de experiencias pasadas, explorar la tensión o complementariedad respecto de actividades paralelas, dentro o fuera del sector, e indagar en su articulación (o no) respecto de proyectos de laborales a futuro.

El análisis busca así reconstruir, en la temporalidad, el encadenamiento de experiencias que componen los itinerarios ocupacionales de las mujeres que se desempeñan en el trabajo en casas particulares mediante la plataforma digital Zolvers. Diversos rasgos de los enfoques biográficos y basados en el estudio de trayectorias nos parecen particularmente interesantes para abordar estas modalidades novedosas de inserción laboral. En las últimas décadas, estas perspectivas se presentan como una estrategia valiosa para el análisis de las profundas transformaciones asociadas a la desestructuración de los mercados de trabajo de la región desde los años 90, y sus impactos en las categorías más vulnerables como las juventudes, feminidades y disidencias (Muñiz Terra *et al.*, 2013; Roberti, 2012; Rossi, 2021). Estos cambios de larga data operados en la estructura social y en los mercados de trabajo, que incluyen la multiplicación de formas precarias, inestables y “atípicas” de inserción, cuestionan la pertinencia de un análisis en términos de carreras o recorridos ocupacionales estandarizados, lineales y previsibles, socialmente pautados. Así, en el marco de una creciente heterogeneización de los modos de participación en el mundo del trabajo, estas perspectivas permiten capturar la diversificación creciente de los recorridos ocupacionales, hechos de búsquedas, rupturas, oscilaciones y “complejos procesos de construcción y reconstrucción a lo largo del tiempo” (Roberti, 2012; 274).

En este sentido, estos enfoques buscan articular diferentes niveles de análisis y permiten entrelazar las experiencias singulares de los sujetos con transformaciones sociales más amplias. En su vertiente cualitativa (como la que desarrollamos en este artículo), estas perspectivas se focalizan en la indagación de los sentidos subjetivos que los individuos elaboran sobre sus propios recorridos vitales y ocupacionales, en el marco de la estructura de condicionamientos y oportunidades asociada a los contextos sociales, políticos, económicos y territoriales en los que se desarrollan. Se trata, como sostiene Bertaux (2005), de reconstruir un fragmento de la experiencia vivida, que corresponde necesariamente a un fragmento de la realidad socio-histórica.

En el caso de las trabajadoras domésticas, los procesos de decisión que configuran sus itinerarios laborales, atravesados por la intermediación digital, están condicionados por un mercado de trabajo signado, desde mediados de la década pasada, por un importante desmejoramiento de los indicadores laborales. Ya en el período previo a la crisis sanitaria se registraba, en efecto, un aumento de la desocupación, un incremento de la informalidad y una caída del salario real, tendencias que se acentuaron en los años siguientes, impactando más profundamente el empleo femenino (Dalle y Actis di Pasquale, 2021, CEPAL, 2021). Ese contexto acentúa la relegación histórica del trabajo en casas particulares, de la que dan cuenta los bajos salarios en el sector y la elevada incidencia de la informalidad laboral. En este sentido, pese a las numerosas iniciativas públicas tendientes a mejorar los niveles de empleo formal en el sector (que incluyen una sustantiva reforma de los marcos normativos), en los últimos años, tres cuartos de las trabajadoras domésticas se desempeñan en puestos no registrados según los datos de la EPH y 83% se sitúa en los tres deciles de ingresos laborales más bajos (Tizziani *et al.*, 2024; Pereyra *et al.*, 2022). Asimismo, el ejercicio de esta actividad no responde a los parámetros típicos de dedicación horaria de las ocupaciones asalariadas tradicionales (Pereyra y Tizziani, 2014). Las trabajadoras de casas particulares se caracterizan por una participación relativa

mayor en jornadas de trabajo reducidas: cerca de la mitad se desempeña en puestos de menos de 16 horas semanales y sólo un cuarto del total de esta categoría trabaja en puestos de más de 35 horas semanales de trabajo. Veremos que el desarrollo de la intermediación digital se articula con (y profundiza) esta tendencia a las modalidades de inserción parcial en el sector.

## 2. Zolvers, la plataforma bajo estudio

Zolvers es la principal plataforma de servicio doméstico en Argentina. La empresa nació en 2014 y, en años posteriores, se expandió a México, Colombia y Chile<sup>2</sup>. En líneas generales, la compañía propone un servicio de intermediación en la contratación de trabajadoras domésticas, cuyo costo queda íntegramente a cargo de los empleadores. De acuerdo a lo informado por una de las socias fundadoras en el marco de este estudio, hacia fines del 2019 la plataforma contaba con 20.000 trabajadoras del hogar activas en el Área Metropolitana de Buenos Aires.

Zolvers facilita la búsqueda de empleo para trabajadoras domésticas en puestos de baja carga horaria y predominantemente para tareas de limpieza. La plataforma conecta a trabajadoras y empleadores tanto para puestos estables –cuya periodicidad puede ser semanal o quincenal– como también para trabajos “por única vez”.

En cuanto a las remuneraciones, la compañía ofrece y promociona estos servicios a una tarifa horaria que varía según la carga de trabajo semanal (el precio por hora disminuye a medida que aumenta la carga horaria). En cualquier caso, los valores siempre están en línea o ligeramente por encima de los salarios mínimos legales establecidos para el sector. Sin embargo, el impacto de la plataforma sobre la fijación del precio del trabajo se restringe al período inicial de la relación laboral: la evolución de los salarios a partir de ese momento queda sujeta –como en las relaciones no mediadas por la plataforma digital– a la negociación entre trabajadoras y empleadores.

Al igual que la mayoría de las plataformas digitales, Zolvers aplica sistemas unidireccionales de calificación donde las trabajadoras son evaluadas, pero no así los clientes (Sedacca, 2022; Flanagan, 2019; Van Doorn, 2017). En el caso de Zolvers estas calificaciones dependen exclusivamente de las apreciaciones de los empleadores y a menudo conducen a desactivaciones temporales. Sin embargo, aunque la desactivación detiene la recepción de nuevas ofertas de trabajo, no afecta a la continuidad de las relaciones laborales estables previamente pactadas con otros empleadores a través de la plataforma.

La empresa busca hacer su uso atractivo para los empleadores al ofrecer trabajadoras “de confianza”. En línea con lo observado por la literatura sobre plataformas del sector (Sibiya y Du Toit; 2022; Ticona y Mateescu 2018; Shoenbaum, 2016), Zolvers promueve el contacto con trabajadoras “verificadas”; es decir, que tienen referencias positivas de empleadores anteriores, que han pasado evaluaciones psicológicas y chequeos de antecedentes penales. También, a fines de reforzar la confianza que los empleadores depositen en el servicio, la empresa ofrece una “garantía de satisfacción”. Al momento en que se realizó el trabajo de campo, esta garantía implicaba la posibilidad de “cambiar” hasta cuatro veces de trabajadora dentro de los primeros 30 días de trabajo<sup>3</sup> si el empleador no estaba satisfecho. Otro de los servicios sin cargo para los empleadores es la denominada “calculadora”, un dispositivo digital que permite realizar un seguimiento de las horas trabajadas por la empleada y que es administrada por quien la contrata. Asimismo, y probablemente uno de los servicios que más resalta en el marco de una ocupación marcada por la informalidad es la posibilidad que ofrece

---

<sup>2</sup> Aunque en estos países el modelo de negocios presenta algunas diferencias respecto al caso argentino analizado en este artículo (ver Pereyra *et al.* 2023).

<sup>3</sup> Al momento en que se escribe este artículo, el plazo se ha extendido a 60 días y se permiten hasta 5 cambios de trabajadora.

la plataforma, de manera gratuita y optativa, de hacerse cargo de formalizar a la trabajadora (dándola de alta en la seguridad social en nombre del empleador<sup>4</sup>).

En línea con esta última prestación, la plataforma brinda también el servicio Zolvers Pagos, que es opcional y está disponible para todos los potenciales empleadores<sup>5</sup> a cambio de una tarifa mensual. Zolvers Pagos constituye un servicio de intermediación financiera y laboral en la relación entre trabajadoras y empleadores. Así, los empleadores pueden “desentenderse” de los procedimientos y trámites relacionados tanto con el pago de salarios y la confección de recibos de sueldo como de las contribuciones patronales a la seguridad social. En efecto, en lo que atañe a las remuneraciones, éstas se deducen automáticamente de sus cuentas bancarias, se transfieren a las trabajadoras y se elaboran los recibos correspondientes. Este procedimiento implica también la gestión por parte de la plataforma de una cuenta bancaria para las trabajadoras<sup>6</sup>. Además, si el empleador así lo desea, la empresa se hace cargo de las contribuciones patronales a la seguridad social de las trabajadoras, generando los comprobantes correspondientes (con la misma metodología que en el caso del pago de salarios).

Este último tipo de prestaciones descritas le han permitido a la empresa promocionarse con frecuencia como un instrumento para contribuir a la “inclusión laboral y financiera” de las trabajadoras del sector (ver La Nación, 01/05/2017<sup>7</sup>; Clarín, 02/11/2017<sup>8</sup>; La Nación 10/01/2018<sup>9</sup>). Esta propuesta de inclusión (que implica un rédito económico cuando genera a través de las prestaciones descritas de Zolvers Pagos) se refuerza con la circulación constante de información acerca de los derechos laborales del sector. En efecto, la empresa mantiene un “blog de notas” actualizado en torno a la normativa vigente, las actualizaciones salariales y novedades en general relativas a la ocupación. También envía correos electrónicos a empleadores y trabajadoras con los aspectos más salientes de esta información.

Es interesante notar que este tipo de herramientas tienen como correlato una mayor tasa de formalización dentro de la plataforma (43%) en comparación con la del sector en general (26%). De hecho, cuando las contrataciones son gestionadas a través del sistema Zolvers Pagos (el 35% de las contrataciones totales de la plataforma se desarrollan bajo este formato) la tasa de formalidad de los puestos asciende al 66% (Pereyra *et al.*, 2023; Poblete *et al.*, 2024a)<sup>10</sup>.

Asimismo, también es importante resaltar que Zolvers, como muchas plataformas del sector en la región, ha sido exitosa fundamentalmente en el segmento de trabajadoras en puestos de horario reducido (Micha, 2024). En efecto, el 93% de las trabajadoras declara que su trabajo principal no supera las 23 horas semanales –y el 35% indica que, de hecho, ese trabajo principal no excede las 5 horas semanales<sup>11</sup>–. De todas maneras, esto no significa que las trabajadoras dediquen pocas horas a la ocupación, sino que suelen aprovechar este tipo de oferta laboral de pocas horas para ensamblar agendas de trabajo que combinan varios puestos. De hecho, las trabajadoras Zolvers exhiben un promedio de 3,3 empleadores<sup>12</sup> (Pereyra *et al.* 2023). Además, es importante señalar que estas

---

<sup>4</sup> Para éste y todos los trámites en nombre de los empleadores que aquí se describen la empresa les requiere de información “sensible”, como su clave fiscal.

<sup>5</sup> Incluso cuando la empresa no haya intervenido en la búsqueda y contratación de la trabajadora.

<sup>6</sup> Al momento en el que se recabó la información, estas cuentas se abrían en bancos con los que la plataforma tenía convenios, algo que les permitía a las trabajadoras acceder de manera gratuita a recursos financieros tales como tarjetas de débito y crédito.

<sup>7</sup> La Nación 01/11/2017 “Premian a la emprendedora que creó Zolvers, una plataforma para contratar empleadas domésticas”.

<sup>8</sup> Clarín edición de 02/11/2017 “Distinguen a la fundadora de Zolvers, una plataforma para contratar empleadas domésticas”.

<sup>9</sup> La Nación 10/01/2018 “Trabajo doméstico: herramientas para la inclusión financiera”.

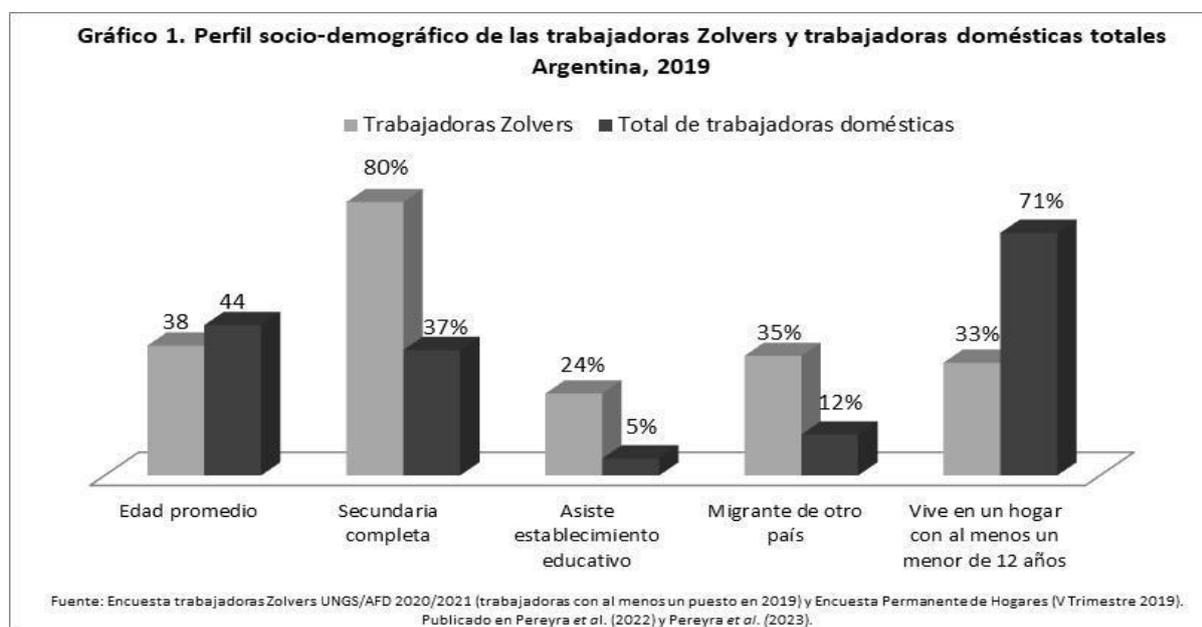
<sup>10</sup> Los datos provienen tanto de la encuesta a 300 trabajadoras Zolvers recabada por la Universidad Nacional Sarmiento y la Agencia Francesa de Desarrollo en el marco de los proyectos de investigación referenciados en la nota al pie 1.

<sup>11</sup> En contraste, para las trabajadoras del sector en general los puestos que no superan las 23 horas semanales se reducen al 63%, y aquellos que no excedan las 5 horas semanales se contraen al 12% (Pereyra *et al.* 2022 y Pereyra *et al.*, 2023 en base a Encuesta Permanente de Hogares, IV Trimestre 2019)

<sup>12</sup> Los datos corresponden a una encuesta realizada a trabajadoras Zolvers por la Universidad Nacional Sarmiento y la

trabajadoras a menudo combinan diferentes tipos de inserciones. Si bien el grueso consiste en trabajos estables de corta jornada encontrados a través de la plataforma (que pueden o no estar mediados a través de Zolvers Pagos) también se registran trabajos estables de pocas horas encontrados por fuera de la misma. En este sentido, y más allá del origen de la inserción, es muy común que las trabajadoras detentan una mezcla de puestos de trabajo tanto formales como informales. Adicionalmente, la mayoría de las trabajadoras recurre a trabajos ocasionales “por única vez” –en general facilitados por Zolvers– para complementar ingresos (Tizziani *et al.*, 2024).

Ahora bien, al margen del tipo de inserción de estas trabajadoras de plataforma ¿Cuál es el perfil de las empleadas Zolvers? ¿Qué tan similar o diferente es en comparación con el de las trabajadoras domésticas en general? De acuerdo con las variables sociodemográficas que pueden contrastarse a estos efectos, el perfil de las trabajadoras Zolvers difiere significativamente del de las trabajadoras domésticas en su conjunto (Gráfico 1)<sup>13</sup>. En línea con lo observado para los trabajadores de plataformas en general, se trata de una fuerza laboral más joven y con niveles significativamente más altos de educación formal –algo que a menudo se ha atribuido a la demanda de habilidades necesarias para moverse en un entorno digital– (Madariaga *et al.*, 2019; OIT, 2021; Pereyra y Poblete, 2022). En este mismo sentido, la proporción de trabajadoras que asistían a un establecimiento educativo al momento de la encuesta era significativamente mayor entre quienes trabajaban a través de la plataforma frente a quienes lo hacían por fuera de ella.



La proporción de migrantes de otro país –y especialmente de migrantes recientes (el 59% había llegado hacía 5 años como máximo)– es mayor entre las trabajadoras domésticas que utilizan este tipo de intermediación digital. Ello probablemente se debe a la falta de redes para conseguir trabajo que experimentan las recién arribadas al país. Por último, en lo que atañe a las situaciones familiares, si bien la proporción de trabajadoras Zolvers que conviven con menores que requieren cuidado no es despreciable, los datos sugieren que las cargas de cuidado serían más bajas en este segmento de

Agencia Francesa de Desarrollo (que se realizó entre fines de 2020/2021 pero que indaga sobre los puestos inmediatamente precedentes a la pandemia).

<sup>13</sup> Nuevamente, se comparan aquí datos ya publicados en el marco del proyecto de investigación que contiene a este artículo: los mismos provienen tanto de la encuesta a trabajadoras Zolvers (recabada por la Universidad Nacional Sarmiento y la Agencia Francesa de Desarrollo) como de la Encuesta Permanente de Hogares de Argentina. Estos últimos datos se utilizan para caracterizar a las trabajadoras del sector en general (ver Pereyra *et al.*, 2022 y Pereyra *et al.*, 2023).

trabajadoras en comparación con la del conjunto de su categoría ocupacional.

### 3. Análisis de las trayectorias laborales de las trabajadoras de Zolvers

#### 3.1 Las experiencias previas de trabajo y el ingreso en la plataforma

Fernanda, que tenía 40 años en el momento en que realizamos las entrevistas, interrumpió sus estudios cuando fue madre, a los 15 años. Empezó a trabajar a los 18 años, en tareas de limpieza en un patio de comidas de un shopping ubicado en la zona norte del Conurbano Bonaerense. Luego, a través de una agencia de empleo, fue operaria en una fábrica de productos cosméticos, fue recepcionista en un hotel, se ocupó de la limpieza en un laboratorio y trabajó en el Correo Argentino: “*después no pude conseguir más [empleos], eran por 3 meses y ya está, y no me servía porque yo tenía hijos chiquitos y sí o sí tenía que trabajar [...] después trabajé en casas de familia también, todo lo que salía agarraba*”. Como en el caso de Fernanda, la inestabilidad y la dispersión constituyen los principales rasgos que destacan las mujeres entrevistadas a la hora de dar cuenta de sus itinerarios laborales: “*hice de todo*” dice Mariana, mientras que Beatriz se describe como “*polirúbrica*” al hacer la lista de las diversas experiencias por las que transitó a lo largo de su trayectoria.

Se trata de itinerarios laborales que transitan mayoritariamente por empleos de baja calificación, que se concentran en una serie de ocupaciones que se han observado como típicas de las mujeres de sectores populares. En efecto, siguiendo el análisis en base a datos estadísticos de Micha y Pereyra (2019) si las actividades de limpieza y cuidado –dentro y fuera de los hogares particulares– juegan un rol preponderante en las trayectorias de las mujeres de sectores populares, también existe otra serie de ocupaciones con una incidencia importante. Entre ellas puede mencionarse, por ejemplo, las inserciones como vendedora –tanto en su versión asalariada como cuenta propia–, las ocupaciones de producción industrial y artesanal –entre las que se destaca la confección textil y la elaboración alimenticia<sup>14</sup>–, los puestos gastronómicos asalariados (cocineras, camareras, mozas y ayudantes de cocina) y los servicios de peluquería y estética, ya sean los prestados en relación de dependencia como los provistos de manera independiente en el propio domicilio o el de las clientas.

En línea con esta observación, antes del ingreso a la plataforma digital, las mujeres que participaron de nuestro estudio fueron trabajadoras domésticas o niñeras y se desempeñaron como limpiadoras o cuidadoras en instituciones tales como empresas de limpieza, guarderías, clínicas o geriátricos. También fueron cajeras en comercios, franqueras en tiendas, trabajadoras fabriles, vendedoras por catálogo, camareras en restaurantes, manicuras y peluqueras a domicilio, solo para mencionar algunos ejemplos. En todo caso, es interesante resaltar que el trabajo en casas particulares reviste una presencia no sólo preponderante sino también invariable en la totalidad de las trayectorias analizadas. Si bien en algunos pocos casos este rubro es el único conocido, en general la inserción en el mismo articula de formas muy variadas con incursiones y salidas en una o varias de las otras actividades mencionadas. En línea con los hallazgos de estudios anteriores (Madariaga et al, 2019), en gran parte de los casos la plataforma digital no parece constituir una puerta de entrada al sector sino que es utilizada por trabajadoras que ya contaban con trayectorias dentro de los servicios de limpieza y cuidado, domésticos y no domésticos.

La inestabilidad de estos empleos y la alta rotación están relacionadas, en primer lugar, con las características de estas ocupaciones que forman parte del horizonte de inserción de las trabajadoras que participaron de nuestro estudio. Se trata de puestos cuya precariedad se expresa de distintas maneras (que pueden y suelen combinarse entre sí): ya sea porque tienen cargas horarias muy altas, porque son temporarios, porque no están registrados, porque los ingresos son inestables y/o muy bajos

---

<sup>14</sup> Cabe aclarar que entre este tipo de trabajadoras algo más de la mitad se desempeña en forma asalariada (en talleres de costura y confección o fábricas de alimentos) y el resto lo hace por cuenta propia (fundamentalmente costureras y cocineras en sus domicilios).

o porque se viven distintas situaciones de abuso o maltrato, entre otras cuestiones señaladas. En segundo lugar, la intermitencia y alternancia en la participación laboral se relaciona con períodos de actividad y de inactividad, asociados al ciclo de vida familiar: frecuentemente las mujeres entrevistadas se retiran del mercado de trabajo al momento del matrimonio o con la llegada de las y los hijos, para volver a insertarse algunos meses o unos años más tarde, configurando itinerarios discontinuos de participación laboral. Esta discontinuidad está relacionada con la falta de acceso a los derechos laborales (particularmente a las licencias por embarazo y maternidad), a la escasez de servicios públicos de cuidado y a los bajos niveles de remuneraciones que no permiten la contratación de servicios privados para externalizar las responsabilidades de cuidado que les son socialmente asignadas a estas mujeres.

Estas dinámicas están muy presentes en los itinerarios laborales de las trabajadoras analizadas, más allá de la heterogeneidad de las trayectorias educativas. En línea con los niveles educativos en promedio más elevados diferencian el perfil de las trabajadoras de Zolvers, en relación con el conjunto de las trabajadoras domésticas que se observaron en la sección anterior, la amplia mayoría de nuestras entrevistadas completó sus estudios secundarios. En el caso de las mujeres que participaron de esta investigación, algunas, como Fernanda, interrumpieron sus estudios a raíz de maternidades tempranas: *“yo terminé la primaria pero la secundaria no la empecé porque fui mamá a los 15 años y después, bueno, no retomé”*. Pero la mayoría de las mujeres con las que conversamos había terminado el nivel medio, y, en muchos casos, se encontraban cursando o habían culminado formaciones profesionales, tecnicaturas o (en menor medida) carreras universitarias.

Como en el caso de los itinerarios laborales, las trayectorias educativas también están atravesadas por discontinuidades, reorientaciones, búsquedas. Esta es la experiencia de Beatriz, que interrumpe sus estudios de hotelería en el momento de su primer embarazo para completar, años más tarde, una tecnicatura en farmacia. Marina terminó el primer año de la carrera de contadora antes de trasladarse de Rosario, su ciudad de origen, a la ciudad de Buenos Aires, donde completó una formación corta de gestión contable. Paula empezó el ciclo básico de medicina en una universidad pública pero ante las dificultades para compatibilizar las exigencias de la carrera con sus actividades laborales, a los pocos meses decidió cambiar a una formación de enfermería. En todos los casos, la continuidad de estos proyectos educativos implica desafíos importantes para las trabajadoras que formaron parte de nuestro estudio, en particular su articulación con las responsabilidades de cuidado y el sostenimiento de las actividades laborales.

En el marco de estos itinerarios vitales marcados por la inestabilidad, el ingreso a la plataforma digital está asociado a una búsqueda activa de empleo que surge de diversos eventos biográficos: regresos al trabajo remunerado cuando los hijos crecen y no requieren cuidado intensivo, separaciones, situaciones de desempleo (propias o de los cónyuges), necesidad de integrarse en las sociedades de destino en el caso de las migrantes, entre otros. Algunas llegan a la plataforma por recomendaciones de otras trabajadoras que ya la estaban usando; otras llegan por su cuenta *“buscando trabajo en internet”*. Entre un conjunto de estrategias de búsqueda de empleo que las trabajadoras ponen en práctica, *“descubrir”* y recurrir a Zolvers se destaca por su eficacia. Tal como recuerda Débora:

*“En el 2017 porque me separé, entonces bueno tenía que empezar de algo sea lo que fuese, necesitaba trabajar sí o sí. Y buscando fui mandando currículums a todas las aplicaciones que hay: Computrabajo, AMIA empleos...después, bueno, navegando encontré Zolvers y me anoté, que ahí fue cuando conseguí trabajo, cuando me anoté ahí encontré enseguida”* (Débora, 40 años, secundaria completa, vive con tres hijos de 20, 19 y 15 años).

En efecto, los relatos dejan entrever que a través de la plataforma acceden a una gran cantidad de ofertas de trabajo (*“tenés para elegir”*; *“al día siguiente estaba trabajando”*). Como ya se señalara, si

bien se trata mayormente de puestos de pocas horas, devienen en un acceso casi inmediato a una inserción laboral y, por ende, a un mínimo ingreso.

No obstante, es necesario realizar al menos dos consideraciones. Por un lado, una combinación “ideal” de puestos no se arma de un día para otro y muchas veces es precedida de un trayecto sinuoso y no exento de dificultades dentro de la propia plataforma. Por otro lado, esta oferta laboral fragmentada y de pocas horas no siempre termina de adaptarse a las condiciones de vida y necesidades de las trabajadoras. En efecto, las situaciones de las mujeres entrevistadas implican contextos familiares, socio-económicos y educativos variables y, en consecuencia, necesidades y expectativas diversas.

Todo ello deviene en distintas búsquedas y tácticas dentro de la plataforma, un entorno que habilita herramientas pero que también supone restricciones. Estos recorridos y estrategias variables –que van configurando en situaciones y condiciones laborales heterogéneas –, son analizados en detalle en la próxima subsección.

### 3.2. Trayectorias al interior de la plataforma

¿Qué forma adquieren las trayectorias laborales de las mujeres entrevistadas dentro de la plataforma digital? ¿Qué cambios introduce esta modalidad de trabajo en relación con sus itinerarios previos? En principio, los testimonios sugieren que la amplia oferta de empleos que las trabajadoras encuentran en Zolvers contribuye al sostenimiento de las actividades laborales y configura itinerarios más continuos dentro del sector. Es la experiencia de Gabriela, una trabajadora que llevaba 6 años trabajando en casas particulares a través de la plataforma digital en el momento que realizamos las entrevistas:

*“Desde que empecé a trabajar con Zolvers es como que nunca me faltó el tema del trabajo, que es una de las cosas fundamentales para lo que yo hago, que es más que nada lo de limpieza (...) Es como que, por ahí si yo dejaba [un empleo] o por ahí mi empleadora me decía ‘mira, la verdad que no puedo seguir pagándote’, bueno, conseguía rápido. No es que quedé un tiempo sin poder trabajar, sino que enseguida conseguía una casa, aunque sea ‘por única vez’, y más o menos como que me salvaba”* (Gabriela, 41 años, estudios terciarios en curso).

En los discursos de las mujeres que formaron parte de nuestro estudio, al facilitar el acceso al empleo, la intermediación digital habilita una participación más constante en el trabajo en casas particulares, en relación con sus itinerarios laborales previos. Sin embargo, tal como sugiere el relato de Gabriela al mencionar esos empleos que “tuvo que dejar” o que fueron interrumpidos por los empleadores, el ingreso a la plataforma no elimina la alta rotación que, dentro y fuera de Zolvers, parece constituir un rasgo estructural e histórico del trabajo en el sector (Gogna, 1993, Pereyra y Tizziani, 2013, Gorbán y Tizziani, 2018). Las trayectorias dentro de la plataforma dan cuenta de una intensa movilidad entre puestos del mismo tipo, en la búsqueda de mejores condiciones de trabajo y de arreglos laborales que las trabajadoras consideran más favorables. En el relato de Diana: “A través de Zolvers fue que conseguí muchos trabajos y cambié... siempre digo que cambié de trabajo como de remera, en muchos el trato no era bueno o eran en negro...”.

La posibilidad de conseguir rápidamente otro empleo en la plataforma, de “cambiar de trabajo como de remera”, implica una menor sujeción de las trabajadoras respecto de los empleos pactados. Esta menor sujeción les permite abandonar, a veces desde el primer día, puestos con condiciones muy desventajosas o en los que enfrentaron situaciones conflictivas. Estas situaciones están muy presentes en el relato de las mujeres entrevistadas. A excepción de algunas pocas entrevistadas que, como Gladys, “se sacan la lotería” y encuentran desde el ingreso en la plataforma “buenos empleadores”, la

mayoría de las mujeres con las que conversamos reporta haber tenido malas experiencias de trabajo, particularmente al inicio de sus trayectorias en Zolvers. En el relato de Mariana:

*“Yo tuve suerte con esta persona [su empleadora] que me tocó, pero en otros lugares donde he ido yo a querer trabajar me han maltratado demasiado. Yo te digo, hace 4 años, 5 años que estoy ahí en Zolvers y para llegar a estos dos trabajos que he encontrado, que la verdad son unos ángeles ellos dos [sus empleadores], son muy buenos, pero tuve que pasar por miles de situaciones que no sé... que me han tirado hasta el trapo de piso en la cara o pasaban el dedo así sobre los muebles y decían ‘acá tiene polvo’... es horrible, yo lloré de bronca” (Mariana, 39 años, secundaria incompleta).*

Es también la experiencia de Helena, que ingresa al trabajo en casas particulares a través de la plataforma digital después de una extensa trayectoria laboral en los servicios de limpieza no doméstica:

*“Empecé a trabajar así, en casas de familia, algunas [empleadoras] te tratan bien, algunas te tratan como una basura, esa es la verdad, hasta que conseguí estos dos trabajos por Zolvers que yo trabajo de lunes a viernes de... en una casa trabajo de 8 y media de la mañana hasta las 12 y media, ya después la otra es de 1 a 8” (Helena, 38 años, secundaria incompleta).*

Como en los testimonios de Mariana y Helena, estas malas experiencias incluyen frecuentemente situaciones de maltrato o de conflictos con las y los empleadores, pero también despidos, falta de pago o sobrecarga de tareas en relación con las horas contratadas (en particular en las prestaciones “por única vez”), y de manera más general condiciones muy desventajosas de trabajo. Los “buenos empleadores”, que proponen arreglos laborales que las trabajadoras consideran convenientes, se consiguen a través de la experiencia, en una búsqueda que puede llevar varios años. Según los testimonios de las trabajadoras, la plataforma digital no brinda ningún mecanismo de protección frente a esas malas experiencias, lo que en algunos discursos da lugar a un cuestionamiento de los sistemas unidireccionales de evaluación y a una demanda de mayor responsabilización de la empresa en relación con las condiciones de los puestos que ofrece y promociona:

*“Me postulé a otros trabajos y listo, pero bueno... Yo más que nada, esa vez cuando tuve ese problema, yo llamé, hablé, dije por mail que ella [la empleadora] no... o sea que esa persona si pide a alguien que no le manden a nadie para que no esté maltratando” (Mariana, 39 años, secundaria incompleta).*

La intensa movilidad entre puestos de trabajo constituye una de las principales estrategias que despliegan las mujeres entrevistadas en la resolución de situaciones conflictivas y en la búsqueda de mejores arreglos laborales. Esta movilidad implica, sin embargo, algunos riesgos para las trabajadoras dado que las renuncias pueden repercutir sobre sus evaluaciones y sus puntajes y, en algunos casos, desembocar en el bloqueo temporario de sus cuentas en la plataforma. Cuando sus perfiles son bloqueados, las trabajadoras dejan de recibir nuevas ofertas de empleo, pero ello no impide que se sigan desempeñando en los puestos ya pactados, por lo que la mayoría de las mujeres entrevistadas estaba dispuesta a asumir esos riesgos.

La alta rotación que atraviesa los itinerarios de las trabajadoras dentro de la plataforma también está relacionada con el tipo de modalidad de trabajo que resulta de la intermediación digital. Como mencionamos antes, la plataforma digital promueve principalmente las contrataciones “por horas”, en puestos regulares de bajas cargas horarias (cuya periodicidad puede ser semanal o quincenal) que suelen implicar un menor compromiso de continuidad respecto de los empleos a tiempo completo para un único empleador, tal como muestran estudios anteriores (Pereyra y Tizziani, 2014). La mayoría de

las trabajadoras combina estos puestos con prestaciones “por única vez” (Tizziani *et al.*, 2024). El modo de funcionamiento de la plataforma favorece este tipo de inserción en el sector de diferentes maneras. En primer lugar, la extensa oferta de trabajo se concentra principalmente en ese tipo de puestos. En segundo lugar, tal como subrayan los relatos de las mujeres entrevistadas, los puestos de elevadas cargas horarias en Zolvers son poco rentables dado que las tarifas que propone la plataforma disminuyen a medida que aumentan las horas y los días de trabajo:

*“Delfina: Y también, lo que me parece injusto es que cuantas más horas trabajás, menos es el precio.*

*Jennifer: Y cuantos más días trabajás, menos es el precio también (...) Si vos te ponés a trabajar cuatro horas, lunes, miércoles y viernes, en tres días hacés lo que harías en 5 días.” (Grupo Focal 1).*

En tercer lugar, la flexibilidad que brindan las herramientas de búsqueda de empleo de la plataforma, al facilitar la selección de los avisos en función de las tareas, los horarios y la proximidad respecto de sus hogares o de otros puestos de trabajo, les permite “sumar casas” y optimizar la organización de las jornadas y semanas laborales. La mayoría de las mujeres entrevistadas acumulan así diferentes puestos de bajas cargas horarias, dentro y fuera de la plataforma, con condiciones de trabajo variables, en extensas jornadas laborales. Es la experiencia de Beatriz quien, en el período previo a la pandemia, trabajaba un total de 35 horas semanales distribuidas en seis puestos de entre cuatro y ocho horas. Cinco de esos empleos eran formales, conseguidos a través de la plataforma. Diana, por su parte, sumaba 9 puestos de trabajo en el período previo a la realización de las entrevistas:

*“Antes, hasta marzo [de 2020], yo tenía 9 casas. Una era una vecina, las otras 8 eran de Zolvers. Entonces había trabajos de una vez por semana, de dos veces, quincenal, entonces justamente yo pude hacer que todos mis horarios coincidan y estuve tanto en zona Sur, en Almirante Brown, como en capital, en Almagro, en San Cristóbal, entonces estaba todo el día, todos los días ocupada. Aparte, por fuera de Zolvers, había conseguido un contacto para cuidar abuelas en hospitales y esas cosas, entonces en febrero estuve cuidando a una abuela también y hubo noches que yo no llegaba a ir a mi casa porque me iba al hospital” (Diana, 37 años, secundario completo).*

La semana laboral de Diana tenía una extensión de 45 horas, sin contar los trabajos eventuales de cuidado de adultos mayores en hospitales. En la mayoría de los casos, se trataba de puestos de poca antigüedad (de entre tres meses y un año) en tareas de limpieza en casas particulares, a excepción de un empleo en mantenimiento de un edificio. Como en la experiencia de otras entrevistadas, el ingreso a algunos de esos puestos fue a través de prestaciones “por única vez” que luego se transformaron en regulares, con arreglos por fuera de la plataforma. Del total de los puestos de trabajo en casas particulares, sólo tres estaban registrados. Todos ellos fueron conseguidos a través de la plataforma y uno de ellos era gestionado a través del sistema *Zolvers Pagos*.

Otras trabajadoras tenían semanas laborales menos extensas en los puestos regulares y utilizaban con frecuencia la modalidad “por única vez” para complementar sus ingresos. Es el caso de Fernanda quien, en el período previo a la pandemia, se desempeñaba en tres puestos regulares (dos de ellos formales, conseguidos a través de Zolvers y el tercero “por recomendaciones”, no registrado) que sumaban alrededor de 25 horas de trabajo semanales. Fernanda tomaba además, al menos tres veces al mes, trabajos eventuales de pocas horas, sobre todo los fines de semana, “porque las cuentas no dan”.

En los discursos de las mujeres entrevistadas, esta modalidad de inserción en el sector –que es facilitada y promovida por la plataforma digital– implica costos y beneficios. Por un lado, las trabajadoras valoran la flexibilidad que brindan la amplia oferta de empleos y las herramientas de búsqueda de la plataforma. La posibilidad de constituir estas complejas agendas de trabajo, de

adaptarlas a sus propias disponibilidades de tiempo, a las preferencias en términos de horarios, de traslados y tareas, habilita, según nuestras interlocutoras, un ejercicio más autónomo de la ocupación. En el relato de Beatriz: *“Lo que tiene Zolvers es que vos podés elegir el rango que vos quieras, los días que vos quieras, porque tenés para elegir, entonces ahí te manejás vos, vos te organizás, no es que te lo imponen ellos, eso está buenísimo”*.

Las herramientas que brinda la plataforma permiten, como sugiere el relato de Diana que transcribimos más arriba, ensamblar de manera eficiente numerosos puestos de trabajo para constituir intensas semanas laborales. En el caso de otras trabajadoras, la flexibilidad que brinda el trabajo vía la plataforma digital les permite una conciliación más eficaz entre las actividades laborales y las responsabilidades domésticas y de cuidados al interior de sus hogares:

*“Yo busco cerca de mi casa, es lo primordial, que sea a un horario digamos a la mañana, ya con eso a mí me sirve, porque como tengo el nene de 3 años (...) Sí, no puedo ir lejos...entonces yo busco cerca de mi casa”* (Mariana, 39 años, secundaria incompleta).

*“Conocer a Zolvers me cambió la vida, porque yo antes cuando trabajaba en la estación de servicio yo no tenía feriados, no tenía domingos, no tenía nada. (...) Ahora mayormente trato de trabajar a la mañana, así cuando yo estoy volviendo la paso a buscar por la escuela [a su hija], ya estoy más tranquila con ella, me siento, hago la tarea”* (Marina, 30 años, tecnicatura completa).

En los relatos de las trabajadoras, el ejercicio de la ocupación a través de Zolvers permite adaptar la intensidad de la dedicación a actividades remuneradas en función de las responsabilidades de cuidado. Como sugiere el testimonio de Mariana, el trabajo mediante plataformas ofrece mayor flexibilidad para definir los horarios de la dedicación a las actividades remuneradas y también para seleccionar empleos en función de la cercanía con sus propios hogares para economizar tiempos de traslado, aunque esta proximidad no siempre es posible. Esta flexibilidad permite una organización más eficiente de las jornadas laborales, y es uno de los rasgos más valorados por las mujeres entrevistadas: la razón principal por la que se dedican al trabajo en casas particulares y también por la que se acercan a la plataforma.

En los casos de las mujeres de mayores niveles de educación, las herramientas que ofrece la plataforma permiten compatibilizar las actividades remuneradas con el sostenimiento de los proyectos educativos. Es la experiencia de Erika, que está estudiando una formación de tres años en Administración de Recursos Laborales en un centro de formación profesional:

*“Yo elijo los trabajos en función del terciario que estoy haciendo, por eso dejé de trabajar tantas horas, porque este año me recibiría... comencé a estudiar y ahí tuve que dejar algunos trabajos porque trabajaba un montón y yo curso a la noche, todos los días tengo que cursar a la noche, yo lo quería terminar en 3 años entonces si trabajaba muchísimas horas...(…) elegí [cursar] en Capital porque la mayoría de los trabajos son en Capital”* (Erika, 28 años, estudios terciarios en curso).

En la experiencia de Erika y de otras entrevistadas que estaban cursando estudios terciarios o universitarios, el trabajo mediante plataforma les permite modular la dedicación a las actividades remuneradas (la intensidad del trabajo, los horarios, la localización) en función de esos proyectos educativos. Esta flexibilidad que ofrece el trabajo mediante plataforma digital para compatibilizar actividades remuneradas con las responsabilidades de cuidado y los proyectos de formación también contribuye a configurar los itinerarios más continuos de inserción en el mercado de trabajo.

Como contrapartida, las modalidades de trabajo eventual o regular “por horas” para varios

empleadores, presentan costos y desventajas que están muy presentes en los relatos de las trabajadoras. De manera general, la principal desventaja del trabajo en casas particulares mediante la plataforma digital se relaciona con el bajo nivel de los salarios, como sugiere el relato de Paula:

*“En Zolvers, bueno, la ventaja que tenés es que vos podés elegir el trabajo, las horas, siempre te ponen los trabajos disponibles que estén cerca de tu casa, pero la desventaja es que siempre te pagan mucho menos de lo que te paga una persona que es así...tu conocida o que es así de voz en voz. Zolvers se rige mucho con el tema del sindicato [la tarifa horaria de convenio] y en el sindicato por hora te pagan muy poco, muy poco y ponele que si una amiga me dice ‘hay una señora que me dice que quiere que vos trabajes con ella’ yo le pongo mi precio a las horas. Sin embargo en Zolvers le pone la hora que le dice el sindicato”* (Paula, 28 años, estudios terciarios en curso).

El nivel de las remuneraciones constituye uno de los aspectos más problemáticos para las trabajadoras que ha sido analizado en detalle por estudios anteriores (Poblete *et al.*, 2024a, Tizziani y Poblete, 2022). En el caso del salario, Zolvers interviene de manera directa al inicio de la relación laboral, ya que establece el valor de la hora de trabajo tomando como referencia lo establecido por el convenio colectivo de trabajo. Según los discursos de las mujeres entrevistadas, este valor es cerca de 25% o 30% más bajo que el valor hora establecido en el mercado. La mayoría de las trabajadoras plantean que esto representa una gran desventaja respecto de los empleos que pueden conseguir por fuera de la plataforma. Sin embargo, aceptan un salario más bajo porque valoran la gran disponibilidad de puestos ofrecidos a través de Zolvers.

Otras desventajas mencionadas por las mujeres entrevistadas se refieren más específicamente a las modalidades de trabajo que promueve la plataforma digital: la inestabilidad de los puestos de bajas cargas horarias, la incertidumbre respecto de las condiciones en las que se desarrollan y su variabilidad de un puesto a otro, el esfuerzo y el tiempo invertido en los numerosos traslados diarios:

*“Estoy pensando... (...) me parece que quiero cambiar de laburo o quedarme en un laburo seguro, de lunes a viernes, en un horario y no tener que andar paseando por todos lados, porque yo paseo por todos lados”* (Fernanda, 40 años, primaria incompleta).

*“Yo ahora sí quiero una estabilidad, porque ahora el ritmo de trabajo que estoy teniendo es completo pero, por ejemplo, el lunes tengo que ir a San Isidro, el martes tengo que ir a Vicente López, el otro día tengo que ir a San Martín y así, y viste que uno se cansa ya de viajar mucho, ya estoy buscando una estabilidad, una estabilidad donde yo sé que tengo que ir lunes a sábados a un solo lugar y nada más”* (Beatriz, 36, terciario completo).

En los relatos de Beatriz y Fernanda, sus experiencias de trabajo en casas particulares a través de Zolvers contrastan con un conjunto de condiciones deseadas que definirían un empleo “estable” y “seguro”, a tiempo completo, en horarios fijos, que no exija la delicada organización cotidiana y el esfuerzo de los numerosos traslados diarios y semanales. En algunos casos, como en el de Fernanda, estas desventajas del trabajo “por horas” y eventual se traducen en una estrategia de movilidad hacia otras modalidades de trabajo dentro del sector. Para otras trabajadoras, como Beatriz, con mayores niveles de educación o con proyectos en curso de formación terciaria y universitaria, el trabajo en casas particulares aparece como una etapa temporaria de sus trayectorias laborales. La búsqueda de mejores condiciones de trabajo incluye en esos casos planes de reconversión hacia otras actividades y rubros. En el apartado siguiente analizamos esas diferentes maneras de posicionarse frente al trabajo en el sector y frente a la plataforma.

### 3.3. Estrategias y expectativas de inserción laboral a futuro

El modo en que las trabajadoras perciben y evalúan la ocupación en la que se desempeñan y los escenarios laborales proyectados a futuro dependen de los cruces y articulaciones variables entre los itinerarios ocupacionales, las situaciones familiares y las trayectorias educativas. De manera general, en los relatos de las mujeres entrevistadas es posible identificar dos estrategias de movilidad diferentes: la primera consiste en una movilidad que se desarrolla principalmente dentro de los servicios limpieza y de cuidado (domésticos y no domésticos); la segunda involucra proyectos de reconversión hacia otras actividades de mayor calificación y reconocimiento.

Las mujeres con menores niveles de educación formal o aquellas que son el principal sostén de sus hogares, con intensas cargas de cuidado, enfrentan serias restricciones de participación laboral. En el marco del acotado abanico de inserciones posibles, la flexibilidad que ofrece el trabajo en casas particulares (sobre todo cuando es ejercido mediante la plataforma digital) es una opción “salvadora” para retomar la expresión de Marina, en el pasaje que citamos en la sección anterior. Frente a esas restricciones, el trabajo en casas particulares es frecuentemente imaginado como una opción de largo plazo. Es la experiencia de Mariana, que vivía sola con sus tres hijos de 22, 11 y 3 años, y ante la pregunta sobre sus proyectos laborales a futuro, sostiene: “Y... esto ya es lo mío, no me queda otra [risas]. Yo ya estoy acostumbrada a trabajar en casas de familia”. El testimonio de Viviana ilustra también estas restricciones asociadas a las situaciones familiares y las cargas de cuidado. En su caso, si bien ha culminado el secundario, su marido se encuentra desempleado y ella es la principal responsable del cuidado de dos hijos:

*“Muchas opciones no tengo (...) por hoy este trabajo y la ayuda que me da el estado por mis hijos es el sostén de la casa así que tengo que ser muy cuidadosa (...) y con los chicos, ni tiempo para buscar otra cosa (...) entonces sí, prefiero seguir así en casas de familia” (Viviana, 41 años, secundario completo, 2 hijos de 15 y 18 años).*

La alta rotación dentro de la plataforma que destacamos en la sección anterior sugiere que, aun cuando el trabajo en el sector es percibido como una inserción de largo plazo, las trayectorias imaginadas por las mujeres que formaron parte de nuestro estudio no excluyen los proyectos de movilidad, principalmente entre varias modalidades de trabajo (del trabajo “por horas” a empleos de mayor carga horaria para un mismo empleador) y entre diferentes puestos, en la búsqueda de arreglos con mejores condiciones laborales y mayor estabilidad. El carácter registrado o no registrado del empleo constituye una dimensión central en esas búsquedas de mejores condiciones en la ocupación. En un contexto de mayor presencia del derecho laboral en el sector y de mayor incidencia del registro dentro de la plataforma, la formalización de los puestos es una demanda recurrente en los discursos de las trabajadoras. Desempeñarse en un empleo formal está asociado al acceso a los derechos y beneficios sociales, a la estabilidad de los arreglos entre trabajadoras y empleadores y también a una mayor valorización del trabajo efectuado. En el relato de Erika:

*“Me había cansado de ir 2 o 3 veces por semana por pocas horas, como que me cansé un poco de eso y yo pensé que me iban a registrar y bueno, nada... yo pensé que no valoraban mi trabajo entonces, bueno, un día dije ‘no, no voy a ir más’ y dejé de trabajar” (Erika, 28 años, estudios terciarios en curso)..*

La importancia que adquiere el registro en estos proyectos de movilidad hacia puestos que ofrecen mejores condiciones se traduce con frecuencia en de una demanda de mayor intervención de la plataforma en la gestión de los puestos que ofrece y promociona:

*“Estaría bien que ellos estén más encima de la gente... de llamarlos, y decirles... todo este tiempo, 3 años, ¿te parece que no me pongan en blanco todavía? Ellos te mandan un mensaje a vos para que vos le re-envíes el mensaje a los patrones, de ofrecerle la*

*posibilidad de que vos estés en su casa y ponerte en blanco. La verdad que yo le mandé el mensaje a ellos... si vos le ofreciste el trabajo, si la plataforma se encarga de que encuentres una persona, también debería estar encima y decirle 'ponela en blanco'” (Viviana, 41 años secundario completo).*

Estos proyectos de movilidad pueden incluir, además, otras actividades dentro del universo de los servicios domésticos y de cuidado, en particular empleos de maestranza y servicios de estética:

*“Si no me queda otra voy a tener que seguir trabajando de esto, si no, cuando salga otra cosa trabajaré de otra cosa, porque tengo experiencias en otras cosas. Hice un curso de masajista, trabajé en un centro de estética pero bueno, por ahora me estoy quedando con lo que tengo en Zolvers” (Fernanda, 40 años, primería incompleta).*

*“Mirá me parece mejor trabajar en empresas [de limpieza] porque ahí tenés todo, ya de entrada tenés obra social, tenés sindicato, te respetan los sueldos, bueno a veces tenés que trabajar o los sábados extra o los domingos extra pero te pagan al 100% digamos, en otras empresas” (Paula, 28 años, estudios terciarios en curso).*

En los discursos de las mujeres entrevistadas, estos puestos en rubros cercanos pero no domésticos, ofrecen más chances de acceder a condiciones formales de empleo y/o a un mayor reconocimiento de las tareas realizadas.

La segunda estrategia de movilidad que es posible identificar entre las trabajadoras de Zolvers concierne aquellas entrevistadas con mayores niveles de educación formal, como es el caso de Rufina:

*“En mi caso particular los trabajos que tomo por Zolvers son temporales, yo no pienso ser empleada doméstica toda la vida, esto me salva porque tengo hijos chiquitos, estudio, y tengo la suerte de tener un compañero que me ayuda, es el sostén principal de la casa” (Rufina, terciario incompleto, dos hijos de 11 y 6 años).*

El análisis de las entrevistas permite apreciar que culminar los estudios medios se convierte en una variable determinante a la hora de planificar la reconversión hacia otras ocupaciones. No obstante, como en la experiencia de Rufina, esta situación se entremezcla e interactúa con otros factores habilitantes o restrictivos. Entre aquellos que ayudan a pensar y concretar planes de estudio se destacan los relacionados con menores cargas de cuidado: las mujeres jóvenes y sin hijos o aquellas de edad media con hijos que ya no requieren una dedicación intensiva se encuentran en una situación más propicia para encarar estudios superiores. También el convivir con familiares (progenitores o cónyuges) que se erigen como principales sostenes del hogar resulta de suma importancia. Ello permite encarar las agendas laborales flexibles y de carga horaria acotada (y por ende de ingresos limitados), que son necesarias para poder dedicar tiempo a las cursadas. La plataforma es percibida como una herramienta que –a través de la posibilidad de ensamblar diferentes trabajos de pocas horas de acuerdo a las propias necesidades horarias– facilita los planes de formación. Tal como señala Camila, una joven colombiana, soltera de 27 años y estudiante de ingeniería industrial: *“Y pues yo soy estudiante universitaria entonces [la plataforma] me ayuda muchísimo porque yo cuando estoy cursando trabajo medio tiempo y todo lo hago por medio de Zolvers”*

En los discursos de las trabajadoras, los proyectos educativos y de movilidad hacia otros sectores están motivados por el deseo de trabajar en algo relacionado con la vocación. Entre las preferencias de nuestras entrevistadas, se destacan las actividades del rubro de la salud (medicina, enfermería, las prácticas de laboratorios, etc.), pero también aparecen referencias al interés por la docencia, la ayuda social, la contabilidad, y el manejo de recursos humanos. En estos casos, la necesidad de formarse no sólo parece ligada a la posibilidad trabajar en estos rubros, sino que también más de una trabajadora

aludió a la expectativa de superar desvalorización social de pertenecer al sector del servicio doméstico (en palabras espontáneas de dos de nuestras entrevistadas de “*ser alguien*”).

El sostenimiento de estos proyectos educativos que permiten imaginar un horizonte más amplio de inserción laboral presenta sin embargo serios desafíos para las trabajadoras. Tal como reflexiona Raquel, el tiempo y los costos son variables que inciden en buena medida:

*“Pasa que hay carreras que llevan mucho tiempo, son muchos años y es difícil digo cuando uno tiene que trabajar y estudiar, ver todo ese tema (...) A mí sí, me gustaba inglés y cocina, pero el problema que encuentro con la gastronomía es que en todos lados cobran una barbaridad (...) \$5.000 por mes, \$5.000 la inscripción, \$5.000 el examen y aparte que dura dos años”* (Raquel, 27 años, secundario completo, vive con su madre, padre y tres hermanos).

El testimonio de Diana deja en claro dos cuestiones. Por un lado, los proyectos de formación pueden representar una inversión de tiempo cotidiano para las cursadas (que debe prolongarse por varios años) muy demandante para estas trabajadoras, aun cuando, tal como ya se señalara, los estudios “posibles” (y no siempre) para esta población suelen ser carreras cortas, entre las que priman aquellas de formación técnica no universitaria. Por otro lado, la mención a los costos de la carrera elegida/deseada deja entrever una paradoja: justamente quiénes más dificultades experimentan para estudiar en el nivel superior se encuentran entre quienes terminan pagando por su formación. Si los estudios universitarios en el país se caracterizan por una oferta primordialmente pública y gratuita, estas carreras cortas que se ajustan mejor al tiempo disponible, el nivel de dificultad y la ubicación geográfica que demandan estas mujeres, muchas veces terminan siendo pagas.

No obstante, si los escollos no son pocos, la motivación también es fuerte y tracciona el esfuerzo. Gabriela quien además de trabajar en 5 casas vía Zolvers tiene tres hijos, se encuentra cursando el primer año de una tecnicatura en Recursos Humanos. Para ella, no se trata sólo de salir de una ocupación precaria, sino también de enseñar con el ejemplo a que sus hijos no se conformen con poco: *“más que nada tengo que darles el ejemplo a ellos [sus hijos], no decir ‘bueno, hasta acá llegué y listo’, sino que ellos vean el querer trabajar, querer estudiar, terminar una carrera y... como me decía mi mamá ‘ser alguien en la vida’ ¿no?”*.

Sin embargo, varias entrevistadas que han completado estudios terciarios –muchas de ellas en paralelo a su desempeño como trabajadoras de Zolvers– permanecen en la plataforma. En estos casos se observa cierta dificultad para “hacer valer” los títulos. *“He dejado currículums para ver si podía empezar a trabajar de eso pero no, no he podido”* relata desanimada Noemí, recibida de auxiliar de maestra jardinera. Marina, técnica en gestión contable, entiende que la opción por estudios terciarios no universitarios puede implicar limitaciones a futuro: *“cuando vos te querés postular para ¿cómo se llama?...algo contable, te piden que tengas el título ya de la facultad”*.

Otras dificultades identificadas refieren a la falta de contactos *“tiro currículums pero no sé si estoy buscando bien (...) capaz que sería más fácil tener conocidos que me puedan ayudar a entrar”* y a las limitaciones que implica el contar con una experiencia laboral mayormente ligada al sector de limpieza *“a mí me cuesta mucho conseguir trabajo en otras áreas porque bueno sólo trabajé de limpieza (...) y cuando querés conseguir otros trabajos es como complicado”*.

Beatriz completó su tecnicatura en farmacia mientras trabajaba en la plataforma *“la verdad que me ayudó bastante el trabajo [Zolvers]: trabajando con la empresa estuve estudiando hace 3 años atrás de farmacia, me recibí de técnica en farmacia”*. Tal como se dejó entrever más arriba, ahora está ansiosa por salir de la ocupación: *“yo, de alguna manera, la etapa mía con Zolvers... yo como que la quiero finalizar porque yo miro para otra cosa, en el sentido de crecer viste, a lo que me gusta hacer a mí”*. No obstante, transcurrido un año aún no ha tenido éxito, razón por la que ha comenzado una

nueva tecnicatura para ampliar su rango de búsqueda dentro del sector salud: *“me gusta mucho todo lo que es el rubro de salud entonces, eh, estoy como buscando, buscando, buscando constantemente en el rubro farmacia o en laboratorio porque también comencé un curso de asistente de laboratorio entonces es como que me quiero ir para ese lado y dar este trabajo [en el servicio doméstico] por finalizado”*.

En cualquier caso, y más allá de las dilaciones y/o dificultades que puedan implicar estas inserciones laborales, el paso por los estudios terciarios imprime huellas relativamente inmediatas en estas trabajadoras. Tal como observa Erika, sus estudios en curso de Administración de Recursos Laborales “le abrieron los ojos”, imprimiendo enseñanzas que al día de la entrevista ya aplicaba en sus trabajos mediante la plataforma: *“me interesó mucho esa carrera porque te das cuenta y te abre los ojos de muchas cosas que uno no reclama y se queda callado porque piensa que no sé, uno no se sabe defender [...] eso me ayuda mucho con mis empleadores hoy en día”*.

#### **4. Reflexiones finales**

En este artículo exploramos los impactos de la intermediación digital en las trayectorias laborales de las mujeres que se insertan en los servicios domésticos y de cuidado. Los itinerarios ocupacionales previos de las trabajadoras entrevistadas están atravesados por la dispersión, la intermitencia y la alta rotación, aún en el caso de aquellas con mayores niveles de educación formal. A pesar de que este último rasgo distingue las trabajadoras de Zolvers respecto del conjunto de las empleadas domésticas a nivel nacional, sus itinerarios ocupacionales anteriores muestran similitudes respecto de los recorridos típicos que se observan en el sector.

En ese marco, el ingreso a la plataforma digital implica cambios importantes en la experiencia de las mujeres que formaron parte de nuestro estudio. Las transformaciones más significativas se relacionan con el sostenimiento de las actividades laborales asociado a esta modalidad de trabajo. La amplia oferta de empleos y la flexibilidad que ofrecen las herramientas de búsqueda de la plataforma parecen habilitar, en efecto, trayectorias más sostenidas de trabajo en el sector. En el contexto inflacionario y de crisis económica que se registra en el país desde finales de la década pasada, la continuidad en el empleo puede constituir un factor de peso en la definición de las condiciones de vida de una de las categorías más relegadas del mercado de trabajo.

Así, por un lado, la plataforma facilita el acceso al empleo a trabajadoras sin experiencias previas en el trabajo en casas particulares y aquellas que no contaban con una red de relaciones personales vinculadas al sector (acentuando uno de los rasgos históricos del sector, al reducir aún más las barreras de ingreso en la ocupación). Por otro lado, Zolvers facilita la constitución de complejas agendas laborales, promoviendo la modalidad de trabajo “por horas” para varios empleadores y la realización de prestaciones eventuales. Contribuye así a la conciliación entre las actividades remuneradas, las responsabilidades domésticas y de cuidados, los proyectos educativos, de formación profesional o de trabajo independiente.

En el caso de las mujeres que formaron parte de nuestro estudio, el trabajo mediante plataforma no define enteramente sus situaciones laborales dado que la mayoría de ellas suele combinar puestos pactados dentro y fuera de la intermediación digital. Aun así, su uso imprime algunas características distintivas en sus trayectorias al favorecer modalidades fragmentadas y flexibles de ejercicio de la ocupación. Las apreciaciones respecto de esta modalidad de inserción son ambiguas en los discursos de las trabajadoras. Por un lado, pueden implicar una menor sujeción respecto de los empleos en los que se desempeñan y habilitar un ejercicio más autónomo de sus actividades laborales. Por el otro, estos arreglos multiplican los tiempos y los costos de los traslados cotidianos y semanales; además, la inestabilidad que caracteriza los puestos de bajas cargas horarias impone a las trabajadoras un esfuerzo constante de constitución y reconstitución de sus complejas agendas de trabajo.

En efecto, la intermediación digital no elimina los numerosos aspectos problemáticos que enfrentan las trabajadoras domésticas en su ocupación. Los bajos niveles de las remuneraciones, la inestabilidad de los arreglos laborales, las potenciales situaciones de maltrato y el escaso reconocimiento caracterizan la actividad, dentro y fuera de la plataforma. Y, si bien los niveles de formalidad son mayores en los puestos conseguidos a través de la plataforma, la informalidad sigue siendo elevada e imprimiendo marcas de precariedad en la experiencia cotidiana de estas trabajadoras (que suelen combinar puestos registrados y no registrados). Asimismo, si bien los itinerarios de las trabajadoras de Zolvers están atravesados por una alta rotación, el reemplazo de los puestos es casi inmediato. Ello implica una intensa movilidad cuyo costado positivo tiene que ver con que les permite evitar condiciones abusivas, evadir situaciones de conflicto o buscar mejores arreglos laborales.

Este frecuentemente recambio de puestos define así una de las estrategias de movilidad que es posible identificar en los itinerarios de las mujeres que se desempeñan en el sector a través de Zolvers, especialmente importante en el caso de aquellas que enfrentan serias restricciones de participación laboral asociadas a las intensas cargas de cuidado y/o los bajos niveles de educación formal. Se trata de una movilidad que se despliega dentro de los servicios de limpieza y de cuidado, entre puestos del mismo tipo (en la búsqueda de arreglos más satisfactorios) o entre diferentes modalidades de trabajo (hacia una inserción deseada en condiciones formales y estables, a tiempo completo, con horarios fijos). Las trabajadoras con mayores niveles de educación o con proyectos de formación en curso que la plataforma tiende a facilitar, cuentan en cambio, con horizontes de reconversión laboral más amplios. Las dificultades que plantean estas estrategias de movilidad hacia actividades de mayor reconocimiento reflejan el carácter segregado del mercado de trabajo, que conduce a las mujeres de sectores populares hacia los empleos de menor calificación, dentro de los sectores “típicamente” feminizados. Aun así, estos proyectos formativos y de reconversión tienen impactos significativos en la experiencia de estas trabajadoras, en diferentes niveles. Pueden, en efecto, fortalecer la posición de las trabajadoras en la gestión de las relaciones laborales en las que se insertan y contribuir en la redefinición de los criterios que separan lo que es aceptable y lo que es inaceptable en un puesto de trabajo.

## 5. Bibliografía

Bertaux, Daniel (2005), *Les réctis de vie*, Paris: Armand Colin.

Cebollada Gay, Marta (2021), *Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México*. México: Oficina de País de la OIT para México y Cuba.

CEPAL (2021), *Informe Especial COVID-19 N° 9: La autonomía económica de las mujeres en la recuperación sostenida y con igualdad*, Santiago de Chile: CEPAL.

Dalle, Pablo y Eugenio Actis di Pasquale (2021), “El impacto de la doble crisis de la prepandemia y la pandemia en las tendencias ocupacionales en Argentina (2003-2020)”, *Tramas*, No.15, pp. 30-48.

Digital Future Society (2021), *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*. Barcelona: Digital Future Society.

Gorbán, Débora y Tizziani, Ania (2018), *¿Cada una en su lugar? Trabajo, género y clase en el servicio doméstico*, Buenos Aires: Biblos.

Gogna, Mónica (1993), “Empleadas domésticas en Buenos Aires”, en Chaney Elsa, García Castro Mary (eds.) *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y más nada*, Caracas: Nueva sociedad.

Jelin, Elizabeth (1976), “Migración a las ciudades y participación en la fuerza de trabajo de las mujeres latinoamericanas: el caso del servicio doméstico”, *Estudios Sociales* No. 4, Buenos Aires: CEDES.

Feldman, Silvio y Miguel Murmis (2002), “Las ocupaciones informales y sus formas de sociabilidad: apicultores, albañiles y feriantes”, Beccaria, Luis; Feldman, Silvio; González Bombal, Inés; Kessler, Gabriel; Murmis, Miguel y Maristella Svampa (eds.) *Sociedad y sociabilidad en la Argentina de los 90*, Buenos Aires: Biblos.

Ferreira Vale, Gabriel y Claudia Rebecchi (2021), “Uberização do trabalho doméstico remunerado: formas prescritivas de trabalho na plataforma Donamaid”, ponencia *XVII Encontro Nacional da ABET - Crises e horizontes do trabalho a partir da periferia*.

Flanagan, Frances (2019), ‘Theorizing the gig economy and home-based service work’. *Journal of Industrial Relations*, No. 61, pp. 57–78.

Hunt Abigail y Emma Samman (2020), “Domestic Work and the Gig Economy in South Africa: Old wine in new bottles?”, *Anti-Trafficking Review*, N° 15, pp. 102-121.

Hunt Abigail y Fortunate Machingura (2016) *A good gig? The rise of on-demand domestic work*. London: Overseas Development Institute.

Lautier, Bruno (2003), “Las empleadas domésticas latinoamericanas y la sociología del trabajo: algunas observaciones acerca del caso brasileño”, *Revista Mexicana de Sociología*, No. 65 Vol.4, pp. 789-814.

Magliano, María José (2017), “Las trabajadoras invisibles: experiencias laborales de mujeres migrantes en Argentina”, *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, N°.1 Vol.1, pp. 1-23.

Mallimaci Barral, Ana Inés y María José Magliano (2024), “Trayectorias laborales de trabajadoras domésticas migrantes en Argentina. *Revista Reflexiones*, N°.103, Vol 1, pp. 169-191.

Madariaga Javier, Buenadicha César, Molina Érica and Christoph Ernst (2019) *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: CIPPEC-BID - OIT.

Micha, Ariela, Pereyra Francisca y Ana Paula Monsalvo (2023), “Características y determinantes de la participación laboral reciente de las mujeres de sectores populares en la Argentina” en Gorbán Débora y Ania Tizziani (eds.) *Fronteras de género en el mundo del trabajo. Experiencias en ocupaciones feminizadas del AMBA*, Buenos Aires: Biblos.

Micha, Ariela (2024) “Plataformas de trabajo doméstico y cuidados en América Latina: una tipología según la clasificación laboral de las trabajadoras” en *Revista Estudios Sociales*, N° 89. <https://doi.org/10.7440/res89.2024.02>

Micha, Ariela y Francisca Pereyra (2019) “La inserción laboral de las mujeres de sectores populares en Argentina: sobre características objetivas y vivencias subjetivas” en *Sociedade e Cultura* N° 22, Vol. 1, pp. 88-113.

Muñiz Terra, Leticia, Roberti Eugenia, Deleo Camila y Cintia Hacisic (2013), “Trayectorias laborales en Argentina: una revisión de estudios cualitativos sobre mujeres y jóvenes”, *Revista Lavboratorio*, N° 25, pp.57-79.

OIT (2021) *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.

OIT (2021), *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*, Ginebra: OIT.

Pereyra, Francisca y Poblete, Lorena (2024), “La persistencia de la informalidad en el trabajo doméstico remunerado en la Argentina”, *Revista Internacional del Trabajo*, N° 3 (en prensa).

Pereyra, Francisca, Poblete, Lorena y Ania Tizziani (2023) *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina*, Buenos Aires: Organización Internacional del Trabajo.

Pereyra Francisca y Poblete, Lorena (2022), “Desafíos de la regulación del trabajo de plataformas digitales de reparto en Argentina”, *Temas sociológicos*, N° 31, pp. 359-391.

Pereyra Francisca, Poblete, Lorena y Ania Tizziani (2022) *Precarisation or Protection? The Impact of Digital Platform Labour on Argentinean Domestic Workers in Times of Pandemic*. AFD Research Papers N° 235, Paris: Éditions Agence Française de Développement.

Pereyra, Francisca y Tizziani, Ania (2014), “Experiencias y condiciones de trabajo diferenciadas en el servicio doméstico. Hacia una caracterización de la segmentación laboral del sector en la ciudad de Buenos Aires”, *Revista Trabajo y Sociedad*, N° 23, pp. 5-25.

Poblete, Lorena, Ania Tizziani y Francisca Pereyra (2024a), “Plataformas digitales y formalización laboral. El trabajo doméstico remunerado en Argentina durante la pandemia”, *Perfiles Latinoamericanos*, Vol. 32, N° 63, pp. 1-29. DOI. 10.18504/pl3263-006-2024

Poblete, Lorena, Francisca Pereyra y Ania Tizziani (2024b). “La intermediación digital en el trabajo doméstico remunerado en América Latina: una propuesta analítica para su estudio”. *Revista de Estudios Sociales*, N° 89: 3-22.

Posso, Jenny, Suelen Emilia Castiblanco Moreno y Javier Armando Pineda Duque. 2024. “Plataformas digitales del trabajo de cuidado doméstico remunerado en Colombia. El caso de Hogarú”. *Revista de Estudios Sociales*, N° 89: 101-118.

Reygadas, Luis (2020), “Zolvers, rappidenderos y microtaskers. Trabajadores(as) de plataformas en América Latina”, en Palermo Hernán y Capogrossi María José (eds.), *Tratado latinoamericano de Antropología del Trabajo*, Buenos Aires: CLACSO.

Roberti, María Eugenia (2012), “Rupturas y subjetividades: un acercamiento a las perspectivas de las trayectorias laborales”, *Trabajo y Sociedad*, N° 18, pp. 267-277.

Rossi, Carolina (2022), “Redes sociales transfeministas y trayectorias de movilidad social ascendente: narrativas biográficas de mujeres trans\* y cis de origen de clase popular residente en el AMBA”, *Trabajo y Sociedad*, N° 38, pp. 601-623.

Sedacca, Natalie (2022) "Domestic work and the gig economy," en De Stefano, Valerio, Durri, Ilda, Stylogiannis, Charalampos y Mathias Wouters (eds.), *A Research Agenda for the Gig Economy and Society*, Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.

Sibiya, Wandile y David du Toit (2022) “Sweeping up decent work: paid domestic work and digital platforms in South Africa”, *Gender & Development*, N°30, Vol.3, pp. 637-654.

Shoenbaum, Naomi (2016) “Gender and the Sharing Economy”, *Fordhan Urban Law Journal*, N° 43, Vol. 4, pp. 1023-1070.

Themis (2020), *¿Nuevos actores, viejas cuestiones? Un análisis de agencias, empresas y aplicaciones para trabajadoras del hogar*. Porto Alegre: Themis.

Ticona, Julia y Alexandra Mateescu (2018) “Trusted strangers: Carework platforms’ cultural entrepreneurship in the on-demand economy” *New Media & Society* N°20, Vol. 11, pp. 4384-4404.

Tizziani, Ania, Poblete Lorena y Francisca Pereyra (2024) “Modalidades de contratación a medida. La intermediación digital en el trabajo doméstico en Argentina” en *Revista Estudios Sociales*, N°89: 119-139.

Tizziani, Ania (2011) “De la movilidad ocupacional a las condiciones de trabajo. Algunas reflexiones en torno a diferentes carreras laborales dentro del servicio doméstico en la ciudad de Buenos Aires”, *Trabajo y Sociedad*, N°17, pp. 309-328.

Van Doorn, Niels (2017) “Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the ‘on-demand’ economy”, *Information, Communication & Society*, N°20, Vol. 6, pp. 898-914.

### ANEXO I: Principales características de las entrevistadas

	Nombre	Edad	Nacionalidad	Nivel educativo	Cantidad de horas semanales de trabajo	Cantidad de casas en las que trabaja	Cantidad de casas con registro	Cantidad de casas <i>Zolvers</i>	Vive con:
1	Viviana	41	Argentina	Secundario Completo	31	6	2	3	Cónyuge y dos hijos
2	Isabel	40	Argentina	Secundario Incompleto	12	1	1	1	Cónyuge y cuatro hijos
3	Fernanda	40	Argentina	Primaria Completa	19	2	2	2	-
4	Mariana	39	Argentina	Secundario Incompleto	22	2	2	2	Tres hijos
5	Gabriela	41	Argentina	Terciario en Curso	13	5	3	5	Cónyuge y tres hijos
6	Diana	37	Argentina	Secundario Completo	15	2	2	2	Cónyuge e hijo
7	Laura	43	Argentina	Secundario Completo	30	2	2	2	Tres hijos
8	Erika	28	Argentina	Terciario en Curso	24	3	2	3	-
9	Helena	38	Argentina	Primaria Completa	55	3	2	2	Cónyuge y dos hijos
10	Raquel	27	Argentina	Secundario Completo	44	9	3	7	Madre, padre y tres hermanos
11	Camila	27	Colombiana	Universitario en curso	46	5	2	4	Dos amigas (vivienda)
12	Débora	40	Argentina	Secundario Completo	25	1	1	1	Tres hijas
13	Noemí	27	Argentina	Auxiliar de Maestra de Jardín	24	2	1	1	Cónyuge y hermana
14	Gabriela	43	Argentina	Auxiliar de Enfermería	46	4	3	4	Hermano, cuñada y dos sobrinos
15	Paula	28	Paraguaya	Terciario en Curso	25	4	3	3	Dos amigas
16	Marina	30	Argentina	Tecnicatura Completa	40	4	3	3	Madre e hija
17	Beatriz	36	Argentina	Tecnicatura Completa	34	6	6	5	Cónyuge y dos hijos
18	Verónica	37	Argentina	Secundario Completo	27	6	3	5	Hermano
19	Julia	52	Argentina	Secundario Completo	28	4	4	4	Madre, hermana, dos hijas y sobrina
20	Vanesa	23	Argentina	Secundario Incompleto	18	2	1	2	Hermana y cuñado

## ANEXO 2. Principales características de las participantes de grupos focales

	Nombre	Edad	Nacionalidad	Nivel educativo	Cantidad de horas semanales de trabajo	Cantidad de casas en las que trabaja	Cantidad de casas con registro	Cantidad de casas <i>Zolvers</i>	Vive con
<b>GRUPO 1</b>									
<b>1</b>	Karina	43	Argentina	Secundaria Completa	38	5	1	2	Cónyuge y dos hijos
<b>2</b>	Agustina	41	Argentina	Secundaria Incompleta	26	2	2	2	Tres hijos
<b>3</b>	Jennifer	24	Extranjera	Secundaria Completa	10	2	1	1	Cónyuge e hijo
<b>4</b>	Graciela	24	Argentina	Secundaria Completa	30	2	2	2	Hijo, hermano y cuñada
<b>5</b>	Irina	35	Argentina	Secundaria Incompleta	35	3	1	2	Pareja
<b>6</b>	Delfina	34	Extranjera	Secundaria Completa	16	1	1	1	Cónyuge y dos hijos
<b>7</b>	Lía	39	Argentina	Secundaria Completa	24	2	1	2	Madre y hija
<b>GRUPO 2</b>									
<b>8</b>	Roberta	24	Extranjera	Secundaria Completa	40	3	3	2	Hijo
<b>9</b>	Mirta	27	Extranjera	Secundaria Completa	20	2	2	1	Cónyuge
<b>10</b>	Simona	35	Argentina	Secundaria Incompleta	28	4	1	3	Cónyuge e hijo
<b>11</b>	Celeste	20	Argentina	Secundaria Completa	15	1	1	1	Cónyuge
<b>12</b>	Georgina	59	Argentina	Secundaria Incompleta	46	8	4	5	-
<b>13</b>	Ángeles	40	Argentina	Secundaria Incompleta	51	3	2	3	Cónyuge e hijo
<b>14</b>	Tatiana	35	Argentina	Secundaria Completa	32	3	1	1	Madre, hermana, cuñado y sobrina