

# ¿Más de lo mismo? Condiciones laborales de las trabajadoras del hogar en las plataformas digitales en México\*

Fernanda Teixeira

Recibido: 11 de octubre de 2023 | Aceptado: 7 de febrero de 2024 | Modificado: 27 de marzo de 2024  
<https://doi.org/10.7440/res89.2024.03>

**Resumen** | En las últimas dos décadas han proliferado las plataformas digitales que conectan a las trabajadoras del hogar con empleadores, pero la investigación académica sobre este fenómeno sigue siendo limitada. Aunque estas plataformas tienen el potencial de mejorar las condiciones laborales en el sector, todo indica que en muchos aspectos perpetúan la precariedad laboral que históricamente ha caracterizado el trabajo del hogar. Este artículo analiza si las condiciones laborales de las trabajadoras del hogar digitales difieren sustancialmente de las tradicionales. A partir de 24 entrevistas a trabajadoras en México, se examinan cuatro aspectos clave de tales condiciones: (i) horas y flexibilidad de horarios; (ii) carga laboral; (iii) ingresos y prestaciones; y (iv) discriminación, violencia y acoso. Los resultados muestran mejoras incrementales en las condiciones de las trabajadoras digitales, pero no una ruptura significativa con la precariedad histórica. El artículo busca enriquecer la literatura emergente sobre las plataformas dedicadas al trabajo del hogar, especialmente en el contexto del sur global y América Latina, donde han recibido poca atención hasta ahora. Además, se centra en la relación laboral presencial entre las trabajadoras y sus empleadores, un aspecto poco explorado en la investigación previa. Este estudio contribuye a una comprensión más completa de las dinámicas laborales en esta modalidad de trabajo emergente y subraya la necesidad de regulaciones laborales que incluyan a las trabajadoras del hogar vinculadas mediante plataformas digitales.

**Palabras clave** | condiciones de trabajo; México; plataformas digitales de trabajo; trabajadoras del hogar; trabajo doméstico remunerado

## More of the Same? Working Conditions of Domestic Workers on Digital Platforms in Mexico

**Abstract** | While digital platforms that connect domestic workers with employers have proliferated over the past two decades, academic research on this phenomenon remains limited. These platforms have the potential to improve working conditions in the sector, however, they often seem to perpetuate the job insecurity that has historically characterized domestic work. This article explores whether the working conditions of domestic workers on digital platforms differ significantly from traditional ones. Based on 24 interviews with workers in Mexico, it examines four key aspects of their conditions: (i) hours and schedule flexibility; (ii) workload; (iii) income and benefits; and (iv) discrimination, violence, and harassment. The findings reveal incremental improvements in the conditions of digital workers but no significant break from the historical precariousness. The article is intended to enrich the emerging literature on platforms dedicated to domestic

\* Este artículo se desarrolló en el marco del proyecto de investigación doctoral de la autora, financiado por Alliance Manchester Business School, University of Manchester, Reino Unido. El artículo contó con los consentimientos informados de todas las participantes involucradas. Además, la investigación recibió el aval del Comité de Ética de University of Manchester, Reino Unido.

work, especially in the context of the global south and Latin America, where they have received little attention so far. It focuses on the in-person employment relationship between workers and their employers, which has been little explored in previous research. The study contributes to a more comprehensive understanding of labor dynamics in this emerging work modality and highlights the need for labor regulations that include domestic workers connected through digital platforms.

**Keywords** | digital labor platforms; domestic workers; Mexico; paid domestic work; working conditions

## Mais do mesmo? Condições laborais das trabalhadoras domésticas nas plataformas digitais no México

**Resumo** | Nas últimas duas décadas, proliferaram as plataformas digitais que conectam as trabalhadoras domésticas aos empregadores, mas as pesquisas acadêmicas sobre esse fenômeno continuam limitadas. Embora essas plataformas tenham o potencial de melhorar as condições de trabalho no setor, há indícios de que, em muitos aspectos, elas perpetuam a precariedade do trabalho que historicamente caracterizou o trabalho doméstico. Neste artigo, analisa-se se as condições de trabalho das trabalhadoras domésticas digitais diferem substancialmente das tradicionais. Com base em 24 entrevistas com trabalhadoras no México, examinam-se quatro aspectos-chave dessas condições: (i) horas e flexibilidade de horário; (ii) carga de trabalho; (iii) renda e benefícios; e (iv) discriminação, violência e assédio. Os resultados mostram melhorias incrementais nas condições das trabalhadoras digitais, mas não uma ruptura significativa com a precariedade histórica. No artigo, busca-se enriquecer a literatura emergente sobre plataformas dedicadas ao trabalho doméstico, especialmente no contexto do sul global e da América Latina, onde elas têm recebido pouca atenção até o momento. Além disso, concentra-se na relação de trabalho presencial entre os trabalhadores e seus empregadores, um aspecto pouco explorado em pesquisas anteriores. Este estudo contribui para uma compreensão mais completa da dinâmica trabalhista nesse modo emergente de trabalho e destaca a necessidade de regulamentações trabalhistas que incluam as trabalhadoras domésticas vinculadas por meio de plataformas digitais.

**Palavras-chave** | condições de trabalho; México; plataformas digitais de trabalho; trabalhadoras domésticas; trabalho doméstico remunerado

## Introducción

Las plataformas digitales de trabajo que facilitan acuerdos laborales entre trabajadoras del hogar (TdH)<sup>1</sup> y empleadores<sup>2</sup> han experimentado un crecimiento rápido y significativo en las últimas dos décadas (ILO 2021). A pesar de la proliferación de estas plataformas y su creciente relevancia en la incorporación laboral en el sector, la investigación académica sobre este asunto es escasa y se ha focalizado en un conjunto limitado de casos empíricos (McDonald, Williams y Mayes 2021; Hunt y Samman 2020; Ticona y Mateescu 2018; Khan *et al.* 2023). Gran parte de esta literatura emergente sugiere que, si bien las plataformas de trabajo del hogar tienen el potencial de introducir algunos cambios positivos en el

1 En este artículo, el término *trabajadora del hogar* (TdH) hace referencia a todas aquellas personas involucradas en labores domésticas remuneradas, como la limpieza, la cocina, el cuidado de niños o ancianos y otras tareas relacionadas con la reproducción social. Se ha elegido este término porque el sector está mayoritariamente compuesto por mujeres y se busca respetar la preferencia de las entrevistadas y las organizaciones de trabajadoras del hogar en México, quienes perciben que el término *doméstico(a)* conlleva una connotación ofensiva relacionada con la idea de *domesticación* (Torres 2020).

2 En este artículo, el término *empleador* son aquellas personas que contratan a una TdH, ya sea a través de plataformas digitales —donde a menudo se les llama clientes o consumidores— o de manera tradicional —conocidos como patrones—. La elección del término es deliberada y tiene la intención de representar las dinámicas de poder inherentes en la relación entre la parte que contrata y la contratada. Además, a pesar de estar en masculino, su uso en este artículo no hace distinción de género.

sector, como la formalización de las relaciones laborales, estas aún siguen replicando, y en algunos casos agravando, las condiciones de trabajo precarias vinculadas a este sector (Tandon y Rathi 2021; Hunt y Samman 2020; Tizziani y Poblete 2022; Pulignano, Marà y Franke 2023). El trabajo del hogar históricamente se ha caracterizado por las relaciones de empleo informales, limitado acceso a beneficios sociales, remuneraciones insuficientes y una alta prevalencia de situaciones de explotación y abuso, y que parece trasladar la precariedad a su contraparte digital.

Es por esto que este artículo se propone analizar en qué medida las condiciones laborales experimentadas por las TdH *digitales* (que encuentran trabajo a través de las plataformas) se asemejan o difieren de las experimentadas por las TdH *tradicionales* (que encuentran trabajo mediante recomendaciones de sus redes de contacto y agencias de empleo convencionales). Específicamente, esta investigación empírica se centra en los cambios y las continuidades de las relaciones laborales que ocurren entre trabajadoras y empleadores en el entorno laboral, es decir, en las residencias de los empleadores. A partir de entrevistas semiestructuradas en profundidad realizadas a 24 trabajadoras (15 tradicionales y nueve digitales —plataformas Aliada y Zolvers—), este artículo examina las condiciones laborales de las entrevistadas en lo que respecta a cuatro aspectos: (i) flexibilidad y horas de trabajo; (ii) carga laboral; (iii) ingresos y prestaciones; y (iv) discriminación, violencia y acoso. Como demuestran los resultados, aunque las trabajadoras de plataformas experimentan mejoras incrementales, estas no se traducen necesariamente en una ruptura significativa de las precarias condiciones que han enfrentado las TdH tradicionales en México. En otras palabras, el trabajo del hogar digital es, en muchos aspectos, “más de lo mismo”.

El propósito de este artículo es enriquecer la emergente literatura sobre el trabajo del hogar digital, especialmente aquella que se centra en las experiencias de las TdH del sur global. En América Latina, a pesar de que las plataformas de trabajo de hogar fueron introducidas hace casi una década, hasta el momento han recibido escasa atención (Hidalgo Cordero 2022; Cebollada Gay 2021). Además, entre los estudios que han examinado las experiencias de las trabajadoras digitales, pocos han abordado el aspecto presencial de la experiencia laboral de las TdH de plataforma. En general, la mayoría de los estudios se han enfocado en cómo las características tecnológicas de las aplicaciones, como la gestión algorítmica, la vigilancia digital y la evaluación constante, otorgan a las plataformas un control exhaustivo sobre múltiples aspectos del trabajo y acentúan la precariedad de las condiciones de empleo y trabajo (Khan *et al.* 2023; Tandon y Sekharan 2022).

El artículo se estructura de la siguiente forma: en la primera sección se presenta la metodología utilizada en el estudio. En la segunda sección se examinan las condiciones laborales precarias a las que se han enfrentado las TdH tradicionales en México, caracterizadas por largas jornadas de trabajo, bajos salarios y la falta de protección social y laboral adecuada. La tercera sección se centra en las características de las plataformas Aliada y Zolvers, que desde 2014 son alternativas de inserción en el mercado laboral del trabajo del hogar en el país. La cuarta sección presenta los resultados en cuatro partes: horas y flexibilidad de horarios; carga laboral; ingresos y prestaciones; y discriminación, violencia y acoso. Por último, se presentan las consideraciones finales y se señala la necesidad de realizar más investigaciones sobre el papel de las organizaciones en brindar apoyo a las TdH de las plataformas.

## Método

Este artículo se fundamenta en la recolección y el análisis de datos efectuados entre marzo y julio de 2022. La metodología de investigación empleada combina métodos cualitativos, que incluyen el análisis de contenido de los materiales producidos por Aliada y Zolvers, con entrevistas semiestructuradas en profundidad a 24 trabajadoras en la Ciudad de México.

De estas, nueve son TdH que buscaban empleo a través de Aliada (cinco), Zolvers (tres) o ambas plataformas (una), y otras 15 que encontraron empleo de manera tradicional (por medio de agencias de empleo, recomendaciones, etc.). Las entrevistadas fueron reclutadas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), mediante la publicación de múltiples anuncios durante dos meses. Además, las trabajadoras en Zolvers también fueron identificadas a través de la plataforma y posteriormente se estableció contacto con ellas en Facebook. Por otro lado, las TdH en Aliada fueron reclutadas mediante anuncios en grupos de Facebook de TdH, seguidos de un proceso de bola de nieve. Sin embargo, lograr contactar a las TdH digitales de manera independiente, sin depender de las plataformas para acceder a perfiles de trabajadores activos en sus sistemas, resultó ser un desafío considerable. A pesar del esfuerzo realizado, que incluyó múltiples publicaciones en plataformas de redes sociales durante un periodo de dos meses, solo un reducido número de TdH digitales mostraron interés en ser entrevistadas. Esta situación explica la disparidad en la cantidad de entrevistas entre trabajadoras tradicionales y digitales.

A las participantes se les ofreció la opción de realizar entrevistas de manera presencial o en línea. Cinco participantes optaron por las entrevistas presenciales, las cuales se llevaron a cabo en un centro de negocios en el centro de la Ciudad de México. Las entrevistas se realizaron en español y tuvieron una duración de una a dos horas, siguiendo una guía diseñada para recopilar información detallada sobre las experiencias actuales y pasadas de cada participante. Las entrevistas se enfocaron en diversos aspectos relacionados con el trabajo, incluyendo las relaciones entre las trabajadoras y los empleadores, sus percepciones sobre sus derechos laborales y otros temas relevantes.

Antes de las entrevistas, se solicitó a las participantes que completaran un cuestionario demográfico (género, raza, competencia en lengua indígena), así como detalles sobre la composición de sus familias, tareas diarias y horas de trabajo, entre otros aspectos. El propósito de este método complementario era ofrecer una imagen más completa de los contextos personales y profesionales de las participantes y, en última instancia, informar el análisis posterior de las entrevistas. Todas las participantes fueron compensadas con un vale de Amazon de 300 pesos mexicanos (USD 18). Las entrevistas fueron grabadas y transcritas, todas con consentimientos informados dados por las participantes.

Las participantes son mujeres cuyas edades oscilan entre los 18 y los 60 años. La muestra representa una variada gama de identidades raciales y étnicas, que refleja la diversidad de las TdH en México. De las participantes, 17 se identificaron como mestizas, cuatro como indígenas, dos como blancas, y una persona optó por no revelar su identidad racial/étnica. La mayoría de las entrevistadas son madres (19) y 10 son las principales proveedoras en sus hogares, ya sea como madres o viviendo solas. 17 de las participantes tenían una experiencia laboral que superaba los cinco años. En cuanto a las condiciones de empleo, durante las entrevistas, cuatro de ellas trabajaban como TdH de planta y las demás de entrada por salida<sup>3</sup>, sea como TdH tradicionales o digitales. Entre aquellas que buscaban empleo en plataformas de trabajo, todas, excepto una, habían estado utilizando estas plataformas durante más de un año. Además, dos de las TdH tradicionales estaban en búsqueda activa de empleo como TdH (ver anexo 1). También se examinaron materiales de Aliada y Zolvers, como los términos y condiciones, el contenido de marketing y reclutamiento, sus sitios web y sus aplicaciones móviles, con el propósito de comprender su posición en el mercado y sus mensajes clave.

3 *Trabajadoras de planta* son aquellas que habitan en la residencia de los empleadores, una forma de empleo que ha ido disminuyendo con el paso de los años con el crecimiento de la modalidad *entrada por salida* (Bensusán 2019). En diferentes partes de América Latina, esta modalidad se conoce como *puertas adentro*, *con cama*, entre otros nombres (Artza 2021).

Por medio del *software* NVivo se aplicó un análisis temático a los datos (Braun y Clarke 2006). En este proceso, los códigos se generaron de manera inductiva, permitiendo que los temas surgieran directamente de los datos recopilados, en lugar de estar predeterminados en categorías preexistentes. Los códigos de primer orden fueron amplios y descriptivos, capturando áreas generales de discusión a partir de los datos de las entrevistas, como “miedo a no conseguir trabajo” e “insatisfacción con la falta de beneficios laborales”. Posteriormente, los códigos de segundo orden se enfocaron más y tenían como objetivo capturar un concepto o idea particular. Por ejemplo, “miedo a no conseguir trabajo” se agrupó con códigos similares para formar el tema de “inseguridad laboral”. Una vez completada la codificación, se identificaron patrones y temas clave, incluyendo los cuatro temas principales de artículo (horas y flexibilidad de horario; carga laboral; ingresos y prestaciones; y discriminación, violencia y acoso).

## Condiciones laborales en el sector tradicional

El trabajo del hogar en México se caracteriza por tener condiciones laborales extremadamente precarias que incluyen largas jornadas de trabajo, salarios bajos y una protección social y laboral inadecuada. Esta situación, que se asemeja a la realidad en otros países latinoamericanos, refleja una preocupante falta de reconocimiento y una invisibilidad generalizada en lo que respecta al papel esencial de reproducción social desempeñado por las TdH remuneradas, una labor mayoritariamente llevada a cabo por mujeres (97% de la fuerza laboral de los 2,4 millones de TdH en el país) (Tilly, Rojas García y Theodore 2019; Rojas García y Toledo González 2017; Bensusán 2019; Blofield y Jokela 2018).

En México, así como en otras partes de América Latina, las huellas del colonialismo y de la esclavitud han relegado a las TdH a una posición marginal, marcada por la servidumbre y la dominación. El estigma vinculado al trabajo del hogar se entrelaza con la discriminación basada en la raza, la etnia y el género, lo que se traduce en una sobrerrepresentación de mujeres, en particular de aquellas de orígenes marginados, como las mujeres indígenas, que constituyen casi un tercio de las TdH (Tilly, Rojas García y Theodore 2019; Rojas García y Toledo González 2017; Bensusán 2019).

A pesar de los recientes esfuerzos por mejorar las condiciones de trabajo de las TdH en México, como la implementación de un salario mínimo, la introducción de reformas en la seguridad social y cambios en la legislación laboral, aún existen brechas significativas. La reforma laboral de 2019 —una de las más tardías en la región— les concedió ciertos derechos, como la obligatoriedad del seguro social, la exigencia de contratos por escrito y el derecho a vacaciones pagadas, aguinaldo, prima vacacional y pago de días de descanso, equiparando en parte a las TdH con trabajadores en sectores formales. Sin embargo, aún faltan derechos laborales y protecciones que sí tienen trabajadores de otros sectores, como por ejemplo el acceso al seguro de desempleo. Además, la situación se agrava al no existir una regulación que establezca las horas máximas de trabajo y los periodos de descanso, dado que casi el 10% de las TdH afirma trabajar más de 48 horas a la semana y aproximadamente un tercio de las trabajadoras informa que se les niega descansar durante sus horas laborales (Torres 2020; Bensusán 2019). A esto se suma la alta prevalencia de acuerdos laborales informales, lo que ubica a México entre los países de América Latina con las tasas más bajas de formalización laboral, donde un abrumador 99% de las trabajadoras carece de contratos por escrito (Bensusán 2019; Artza 2021). Esta situación dificulta la plena realización de los derechos laborales recién adquiridos y deja a las TdH en una posición de extrema vulnerabilidad, ya que quedan expuestas a despidos sin previo aviso y no cuentan con disposiciones legales que garanticen el pago de beneficios por desempleo (Torres 2020).

Respecto a la seguridad social, la cobertura es excepcionalmente baja, incluso después de la reforma de 2019, que la hizo obligatoria en octubre de 2022. Al inicio de 2023, solo el

2,4% de ellas estaban inscritas en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Esta limitada inclusión se agrava por una política de cobertura parcial basada en los días laborados, lo que impide que la mayoría de las TdH accedan al seguro social (Juárez 2023). Además, las TdH se enfrentan a los bajos salarios. A pesar de la introducción de un salario mínimo para esta ocupación, en 2021 la tarifa diaria propuesta por el gobierno (154,03 pesos, equivalente a cerca de USD 9) es significativamente inferior a las expectativas del movimiento laboral organizado (300 pesos, equivalente a USD 18) (Hernández 2020). Esto refleja una preocupante disparidad entre la remuneración ofrecida y las demandas de este sector laboral, lo que subraya la necesidad de reformas salariales adecuadas.

## La emergencia de plataformas digitales de trabajo del hogar

Al igual que en otras partes de América Latina, el sector del trabajo del hogar en México ha experimentado un notable crecimiento de plataformas digitales especializadas en brindar servicios para el hogar, que incluyen tareas como limpieza, planchado y cocina, y el cuidado de niños, ancianos y mascotas<sup>4</sup> (Cebollada Gay 2021). Dentro de las plataformas pioneras y más prominentes se encuentran Aliada y Zolvers (Blanchard 2023; Páramo y Nelson 2021), las cuales fueron seleccionadas en este estudio debido a sus variados modelos de negocio y diseños de plataforma, lo que podría llevar a distintas condiciones laborales.

Por un lado, Aliada, establecida en México en 2014, opera exclusivamente en la Ciudad de México y proporciona servicios de limpieza tanto para hogares como para oficinas, además de servicios de planchado de ropa y cocina para hogares por una tarifa adicional. En 2021, fue adquirida por Homely, otra plataforma digital de trabajo del hogar mexicana y, a pesar de esta adquisición, al momento de llevar a cabo esta investigación ambas empresas continuaban operando de manera independiente (Dib 2021). Por otro lado, Zolvers tuvo sus inicios en Argentina en 2014 y desde entonces ha experimentado un crecimiento considerable en la región en cuatro países latinoamericanos —Argentina, México, Chile y Colombia— (Pereyra, Poblete, y Tizziani 2023). A partir de 2015, Zolvers inició su operación en México, donde actualmente opera en el Distrito Federal y la ciudad de Monterrey, ofreciendo una amplia gama de servicios que incluye el trabajo del hogar (limpieza cocina, lavado y planchado), el mantenimiento de electrodomésticos y servicios de mudanza, entre otros.

En lo que respecta al proceso de selección y reclutamiento, aunque existen algunas diferencias menores entre Aliada y Zolvers, ambas plataformas presentan una narrativa similar en sus sitios web y aplicaciones, haciendo hincapié en la seguridad y confiabilidad que los empleadores pueden esperar de las TdH registradas en sus plataformas. De manera similar a lo que se observa en el sector tradicional, en el sector digital los empleadores también buscan asegurarse de que están contratando a mujeres *confiables*. Para lograrlo, los clientes confían en que las candidatas han pasado por un proceso de selección riguroso (Rojas García y Toledo González 2017; Cebollada Gay 2021). De esa forma, y como han expresado investigaciones previas en distintas regiones, la confianza constituye un actor fundamental de las estrategias de marketing de las plataformas, que prometen ofrecer a los empleadores un extenso grupo de trabajadoras confiables en sus listados (Ticona y Mateescu 2018; Tandon y Rathi 2021). Según la información proporcionada en el sitio web de Aliada, su proceso de reclutamiento incluye la verificación de referencias, la validación de direcciones, pruebas psicométricas “con enfoque en la honestidad” y una evaluación del conocimiento en limpieza doméstica. Por su parte, Zolvers, bajo el lema “Encuentra ayuda de confianza”, asegura llevar a cabo entrevistas, verificaciones de antecedentes penales y comprobación de referencias como parte de su proceso de selección.

4 Entre las diversas plataformas de trabajo del hogar en México, se encuentran Homely, Mi Dulce Hogar, Nidmi y YOLO Limpio, por mencionar algunas.

En cuanto a la asignación de trabajadoras, Aliada y Zolvers tienen estrategias diferentes. Aliada opera como una plataforma *on-demand*<sup>5</sup>, es decir, ofrece a los posibles empleadores tres perfiles de trabajadores que coinciden con sus preferencias en cuanto a horarios de trabajo y ubicación geográfica. De entre las opciones dadas por la plataforma, el empleador selecciona un perfil; este incluye su nombre, fotografía, calificación y opiniones de empleadores anteriores, así como una tarifa por hora establecida por el trabajador dentro de un rango predefinido establecido por la plataforma. Una vez que se elige uno de los tres candidatos, los empleadores realizan los pagos a través de la plataforma, cubriendo tanto las tarifas de la plataforma como la compensación.

Por su parte, Zolvers actúa como un *marketplace*, es decir, los empleadores primero pagan la tarifa de la plataforma y luego pueden publicar un anuncio de trabajo en un tablón de anuncios en línea al que tienen acceso las TdH registradas en la plataforma. Las trabajadoras interesadas se postulan y los empleadores la seleccionan a partir de los perfiles; estos incluyen el nombre completo, fotografía, años de experiencia, edad, estado civil, número de hijos, calificaciones y opiniones de empleadores anteriores. Los empleadores que utilizan Zolvers también tienen la opción de contactar directamente a los candidatos para una entrevista si lo desean. La plataforma establece las tarifas por hora para las trabajadoras, pero la gestión de los pagos no es realizada por la plataforma. En su lugar, los empleadores pagan directamente a las trabajadoras al completar el trabajo, ya sea en efectivo o a través de transferencias bancarias.

En cuanto a las tarifas de la plataforma, tanto Aliada como Zolvers cobran exclusivamente a los empleadores por sus servicios. Aliada cobra una tarifa única por trabajador, mientras que Zolvers cobra una tarifa única que varía según el tipo de servicio requerido y el número de horas solicitadas.

Con relación a las métricas de desempeño y asistencia, tanto Aliada como Zolvers emplean un sistema unidireccional de revisión y calificación para evaluar el rendimiento de las TdH, donde los empleadores califican a las trabajadoras en una escala de cinco estrellas y hacen comentarios escritos (Ticona y Mateescu 2018; Pulignano, Marà y Franke 2023). Aliada también utiliza un temporizador digital para registrar el tiempo que las TdH pasan en cada hogar, lo que requiere que las trabajadoras registren las horas de inicio y finalización de cada turno. Además, durante las entrevistas, las TdH de Aliada mencionaron que también tenían que tomar imágenes de las entradas de las viviendas como evidencia de su presencia, especialmente cuando los empleadores estaban ausentes. En contraste, Zolvers no implementa un sistema de monitoreo de asistencia.

Por último, la creciente presencia de plataformas en el sector plantea preocupaciones significativas con relación a los derechos laborales de las trabajadoras. En primer lugar, las discusiones acerca de la naturaleza de la relación laboral entre los trabajadores de las plataformas y las propias plataformas están en una fase inicial en el país. No se ha llegado a un consenso sobre si esta relación debe ser considerada como subordinada según las leyes laborales, lo que permite a las plataformas eludir las prestaciones y protecciones legales establecidas para las trabajadoras en relaciones laborales formales, como el seguro social, el salario mínimo y el pago de horas extras. Además, hasta el momento, estas deliberaciones han concentrado principalmente su atención en los sectores del transporte y la entrega, relegando de forma ostensible a las TdH que igualmente se apoyan en el trabajo en plataformas (Bensusán y Santos 2022; Cebollada Gay 2021).

---

5 A diferencia de la mayoría de las plataformas *on-demand* que se inspiran en el modelo de Uber y confían en gran medida en algoritmos para emparejar a clientes y trabajadores, los algoritmos de Aliada no realizan el *match*. No obstante, la plataforma sigue la lógica del modelo *on-demand*, como la falta de negociación de tarifas entre clientes y trabajadores, y la falta de participación de trabajadores y clientes en los términos y condiciones, entre otros aspectos (Tandon y Rathi 2021).

## “O tu trabajo o tu familia”: horas y flexibilidad de horario

A pesar del avance significativo en los últimos años por lograr una flexibilidad de horarios en los arreglos laborales, especialmente entre las trabajadoras de entrada por salida, el trabajo del hogar tradicional sigue caracterizándose por una escasa flexibilidad en cuanto a horarios (Rojas García y Toledo González 2018). Esto sigue representando un obstáculo considerable para las trabajadoras, especialmente las que tienen responsabilidades de cuidado no remuneradas. Sara, una TdH tradicional quien vive con su hijo pequeño, explica que debido a sus responsabilidades como madre y a la limitada disponibilidad de servicios de cuidado infantil, enfrenta numerosos desafíos para cumplir con una jornada laboral de ocho horas. Aunque su empleadora actual comprende su situación y permite cierta flexibilidad cuando es necesario, no todos sus empleadores anteriores han actuado de la misma manera. Además, la constante demanda de horas extras, generalmente no remuneradas, es un tema recurrente en las experiencias compartidas durante las entrevistas. Cristal, por ejemplo, cuenta que antes de trabajar en Aliada, se encontraba en una situación en la que tenía un horario de entrada en su trabajo, pero no de salida. Se sentía limitada por las demandas de su empleadora, que la ponía en la difícil situación de tener que elegir entre su familia y su empleo:

Cuando yo empiezo a trabajar [como TdH tradicional], yo no tenía cómo irme a las festividades de la escuela, el Día de las Madres, el día de mi cumpleaños y cosas así. Cuando yo tenía una junta de mis hijas, esa patrona me decía: “o tu trabajo o tu familia”, y muchas veces tenemos que decir: “pues mi trabajo, porque me da de comer” (Cristal, entrevista en línea, 16 de marzo de 2022).

Por esta razón, las trabajadoras entrevistadas valoran la flexibilidad de horarios que prometen las plataformas digitales, ya que les permiten gestionar sus horarios, escoger empleos según su disponibilidad y planificar mejor sus semanas laborales, para así equilibrar sus responsabilidades de cuidado, tanto remuneradas como no remuneradas. Esto ya se ha observado en otros estudios sobre Aliada (Páramo y Nelson 2021) y Zolvers en Argentina (Tizziani y Poblete 2022). Sin embargo, algunas problemáticas del trabajo tradicional persisten en el trabajo digital, y la flexibilidad promocionada por las plataformas no siempre se traduce en beneficios concretos para las trabajadoras.

Aunque las plataformas les ofrecen poder encontrar empleos cercanos a sus viviendas, lo que reduce los tiempos de desplazamiento, la organización del trabajo depende de la demanda de servicios, lo que implica una constante incertidumbre en lo que respecta a las distancias que deberán recorrer y la planificación de su semana (Páramo y Nelson 2021). Además, como consecuencia del modelo de trabajo intensivo impulsado por las plataformas, en el cual se espera que las trabajadoras realicen múltiples tareas en un tiempo limitado y brinden servicios continuos en diversas zonas de la ciudad, ellas enfrentan la ausencia de periodos de descanso durante su jornada laboral. Esto parece ser especialmente el caso de las TdH de Aliada, ya que la plataforma sigue una lógica de operación en la cual las trabajadoras atienden dos o tres casas por día, por un periodo de entre tres a cuatro horas en cada una. En contraste, las trabajadoras de Zolvers suelen tener un solo servicio diario, de hasta ocho horas. Como señala Caballo, quien tiene experiencia previa en Aliada y que ahora está en Zolvers:

Yo la he encontrado un poquito más accesible acá en Zolvers [el horario de tomar comidas], pues, por lo menos la mitad de la gente con la que yo he trabajado, si yo trabajo más de cuatro horas me dan de comer, me ofrecen agua, todo eso, y la mayoría de Aliada no, era raro el que lo hiciera. [En Zolvers] la situación es un poquito más relajada, no sé... aquí en Zolvers nunca he tomado un trabajo saliendo de un lado para irme a otro, nada más es un solo servicio [al día]. (Caballo, entrevista en línea, 27 de mayo de 2022)

La necesidad de desplazarse con mayor frecuencia implica un costo en términos de tiempo. Muchas trabajadoras deben realizar viajes largos y agotadores para llegar a sus lugares de trabajo. Estos extensos desplazamientos no solo consumen tiempo que podrían invertir en otras labores, sino que también representan un gasto adicional, ya que no se les compensa ni se cubren los costos asociados a esos traslados, como señala María. Asimismo, como han destacado otros estudios, esta es una de las formas esenciales de trabajo no remunerado que se encuentra en las plataformas de trabajo del hogar (Pulignano, Marà y Franke 2023).

Por último, la capacidad de las TdH para administrar sus horarios se ve gravemente afectada por las cancelaciones de último minuto por parte de los empleadores, lo que contrasta con la limitada flexibilidad que tienen las TdH para cancelar sus propios trabajos (Páramo y Nelson 2021; Hunt y Samman 2020). Un ejemplo ilustrativo de esta situación es el caso de María, quien tuvo que cancelar algunos servicios en Aliada debido a una grave enfermedad de su hermana y la necesidad de apoyar a su familia en el hospital. Dada su situación, María solicitó a Aliada la cancelación de sus trabajos ya programados por un periodo de dos días, pero la plataforma se lo negó y le pidió que proporcionara fotografías del hospital como prueba, una solicitud que María consideró humillante:

Empecé a tener como cierto repele a la gente, no a Aliada la plataforma, [sino] a la gente que manejaba Aliada, porque en una ocasión me hicieron tomar fotos del hospital de mi hermana para crearme que sí estaba yo en el hospital y eso se me hizo muy denigrante. Obviamente no lo hice y les contesté de una forma muy grosera. Yo no me manejo así, pero con ellos me manejé esa vez así, y les dije: “no te voy a mandar fotos de mi hermana, no te voy a mandar fotos de cómo está, [usted] me está faltando al respeto, faltando al respecto de una moribunda, ¿qué te pasa?”. Le colgué el teléfono y duré día y medio sin contestarles. (María, entrevista en línea, 20 de mayo de 2022)

## “No somos robots”: la carga laboral

Numerosos estudios académicos han destacado que las TdH, tanto tradicionales como digitales, sufren con frecuencia de sobrecarga laboral, especialmente aquellas que son las únicas responsables de las tareas en hogares grandes, que se ven obligadas a trabajar horas extras o a realizar tareas que van más allá de lo acordado (Rojas García y Contreras López 2018; Durin, de la O y Bastos 2014). El caso de Montserrat, TdH tradicional, ejemplifica esta situación. Al describir la amplitud de sus responsabilidades, ella resalta que no solo se ocupa de las labores domésticas, sino que también asume el rol de instructora para sus compañeras y para los numerosos cocineros que han trabajado en casa de sus empleadores. Esto se vuelve aún más apremiante después de que dos de sus compañeras fueron despedidas, dejándola a ella y a otra trabajadora a tiempo parcial como las únicas responsables de las labores de una “casa enorme, enorme”: “aunque no se reconozca, yo soy la encargada de la casa. Yo manejo toda la casa, manejo la despensa, manejo la plancha, todo. Y a mis compañeras les enseñé y a todos los chefs les he enseñado: ‘miren, [a ellos] les gusta así, esto no les gusta, ella es diabética’” (Montserrat, entrevista en Ciudad de México, 20 de marzo de 2022).

Una gran parte de esta sobrecarga laboral se vincula estrechamente con la subestimación por parte de los empleadores del tiempo y esfuerzo requeridos para llevar a cabo las labores domésticas. Además, se agrega la imposición de estándares poco realistas. Por ejemplo, Estrella describe la desagradable experiencia en el sector tradicional de ser objeto de críticas y de solicitudes de retribución, especialmente cuando se establecen expectativas poco realistas en cuanto a la finalización de tareas en un tiempo sumamente limitado:

Sí, es feo, que en determinado momento alguien te diga: “es que no me gusta cómo lo hiciste, vuélvelo a hacer” y tú tienes tiempo encima. Entonces, sí, es algo traumático y aparte es una mala experiencia porque tú vas con poco tiempo, todo de repente

te exigen: “quiero que esto me lo hagas en cinco minutos”, “el baño lo vas a hacer, lo tienes que hacer en 15 minutos”, “pero lo tienes mugroso”. O sea, nada que ver, entonces, sí, son varios procesos que uno tiene que ir, y de alguna forma, como dicen, educarnos y educarlos. (Estrella, entrevista en línea, 25 de abril de 2022)

Entre las TdH digitales, la situación no es mejor. Aunque las entrevistadas afirmaron que la desagregación de las tareas realizadas por la plataforma les ayuda a recibir pagos por tareas adicionales, así como se ha verificado en otras plataformas de trabajo del hogar (Rathi y Tandon 2020), esto no conlleva necesariamente a una mayor claridad acerca de las tareas por realizarse. En el caso de Zolvers, tal como lo explica Sol, si bien “hay algunas personas que especifican muy bien” las tareas que desean que realice la trabajadora, también existen numerosos anuncios “muy buenos donde pagan muy bien y es poco tiempo”, pero que, en realidad, implican un considerable esfuerzo ya que involucran labores de limpieza profunda (Sol, entrevista en línea, 18 de abril de 2022).

Además, aunque pasan en promedio cuatro horas en cada hogar —la mitad del tiempo que las trabajadoras tradicionales—, las TdH de plataformas no experimentan una disminución de su carga laboral. De hecho, muchos empleadores parecen tener expectativas más elevadas y solicitan más tareas. La publicidad de estas plataformas, que las presenta como trabajadoras excepcionales, refuerza las expectativas. Por ejemplo, Aliada las promociona como “expertas en limpieza” con un “entrenamiento riguroso desarrollado por expertos”, algo que ninguna de las entrevistadas menciona haber recibido. Es por esto que muchos empleadores tienen expectativas poco realistas con respecto a las trabajadoras de plataformas:

Es que piensan que voy a llegar como el hada madrina de La Cenicienta y cantando y bailando y todo se va a arreglar y yo le decía: “no, es que no somos máquinas, no somos robots”. O sea, para mí sí fue un reto hacer un departamento en tres horas, sí, fue un reto, porque yo decía: “¿cómo voy a terminar en tres horas?” Me imaginaba, pero ya después como que uno mismo iba agarrando el ritmo para terminar. (Cristal, entrevista en línea, 16 de marzo de 2022)

## “Yo nomás le doy 200 pesos”: ingresos y prestaciones

En México, donde los salarios de las TdH son notablemente bajos, en promedio un 19% menos que los otros trabajadores informales, no es sorprendente que aproximadamente el 45% de ellas viva en condiciones de pobreza moderada, mientras que el 7% se encuentre en situación de extrema pobreza. Además, más de la mitad (el 54%) enfrenta algún nivel de inseguridad alimentaria (Bensusán 2019). Como han señalado otros investigadores, esta vulnerabilidad económica conduce a que las TdH sufran continuos abusos en aras de mantener sus empleos y contribuir económicamente a sus familias (Velázquez Narváez, Peña Cárdenas y Ruíz Ramos 2020). No son infrecuentes las situaciones en el sector tradicional como la de Luci, quien se vio forzada a aceptar una remuneración menor en una negociación con un posible empleador debido a sus necesidades financieras: “él dice: ‘¿pero cuánto cobras?’, le digo: ‘pues, 250’, y me dice: ‘no, que es mucho’, le digo: ‘pues para mí no es mucho [...] no creo que sea mucho’, me dice: ‘¿sabes qué? Yo nomás te doy 200’, y le digo: ‘bueno, pues, sí, mi necesidad’. [Entonces] acepté” (Luci, entrevista en línea, 24 de marzo de 2022).

Por esta razón, las ganancias que prometen las plataformas digitales resultan muy atractivas para las trabajadoras. Al momento de las entrevistas en 2022, en Aliada los ingresos superaban significativamente los del mercado laboral tradicional. Aquellas que cobraban la tarifa máxima de 99 pesos (cerca de USD 6) ganaban 396 pesos (cerca de USD 24) por un trabajo de cuatro horas (y hasta 792 pesos [cerca de USD 48] en un día de dos turnos de cuatro horas cada uno). Por otro lado, en Zolvers los salarios son significativamente más bajos, con un promedio de 356 pesos (cerca de USD 21) por un turno de ocho horas; no obstante, aún

superan la cifra mínima que las organizaciones de TdH consideran justa, establecida en 300 pesos (USD 18) por una jornada de ocho horas. Así, a diferencia de lo que ocurre en otros lugares, donde se ha observado que los ingresos de las trabajadoras digitales son inferiores a los de las trabajadoras tradicionales, como en Zolvers en Argentina (Tizziani y Poblete 2022), en México no parece ser el caso. Según lo que reportan las entrevistadas, experimentaron una notable mejora en sus ingresos después de unirse a las plataformas. María, por ejemplo, destaca que, como Aliada remunerada por hora, ella gana en un turno de tres horas el mismo ingreso que las trabajadoras tradicionales ganan durante toda su jornada laboral: “y gracias a eso yo he podido mantenerme [...] pero yo tengo compañeras que ellas trabajan lo que yo trabajo en tres horas, lo que yo hago en tres horas de dinero, ellas lo hacen en ocho horas [...] las están explotando” (María, entrevista en línea, 20 de mayo de 2022).

Sin embargo, a pesar de recibir una mejor remuneración, las trabajadoras de Aliada y Zolvers se enfrentan a muchos de los mismos desafíos que las trabajadoras tradicionales, especialmente las de entrada por salida con múltiples empleadores. Al igual que ellas, las trabajadoras digitales se desplazan constantemente por la ciudad y deben asumir los costos del transporte, que son significativos, como el propio sitio web de Aliada reconoce<sup>6</sup>. Además, las trabajadoras digitales encuentran otros gastos no cubiertos en sus ingresos, como acceso a internet, teléfonos móviles, planes de telefonía o seguros de accidentes de trabajo (este último en el caso de Aliada), e incurrir en gastos indirectos, como completar tareas no remuneradas para registrarse en la plataforma, mantener sus perfiles, gestionar las expectativas de los empleadores, mantener una buena reputación y reportar incidentes (McDonald, Williams y Mayes 2021; Pulignano, Marà y Franke 2023; Hidalgo Cordero 2022).

Aún más preocupante son los casos de no pago a las trabajadoras. Al igual que las trabajadoras tradicionales que siempre corren el riesgo de no recibir su salario al finalizar su trabajo, las trabajadoras en Zolvers también enfrentan esta posibilidad, ya que la plataforma no procesa los pagos que son gestionados exclusivamente entre el empleador y la trabajadora. Además, a diferencia de los empleadores, quienes tienen acceso a los datos personales de las trabajadoras, estas últimas saben muy poco o nada acerca de los empleadores, lo que evidencia una marcada asimetría de información entre las partes (Páramo y Nelson 2021; Hidalgo Cordero 2022). Esto permite que ocurran casos como el de Caballo, quien no recibió su pago al final de su jornada y, al contactar a Zolvers, no recibió ningún apoyo de la plataforma:

Trabajé con un chico y yo iba dos veces a la semana. Cuando llegó el día de mi pago, no me pagó, hasta el momento no me ha pagado. Entonces yo le pedí apoyo a Zolvers, y Zolvers nunca me apoyó. A mí me dijo “cóbrale tú, nosotros no nos metemos en nada” [...] A partir de ese momento yo ya no recibí nada de Zolvers. (Caballo, entrevista en línea, 27 de mayo de 2022)

Además, tanto Aliada como Zolvers perpetúan la falta de acceso a la seguridad social en el trabajo del hogar tradicional. Ambas se posicionan como simples intermediarios que conectan a los “clientes” (empleadores) con las “personas aliadas” o “usuarios prestadores” (trabajadoras) en sus términos y condiciones. Por lo tanto, el modelo de negocio de las plataformas oscurece la relación empleador-empleado, fomentando la informalidad laboral al evitar acuerdos contractuales con las TdH y eludiendo su responsabilidad de brindarles beneficios laborales (Pulignano, Marà y Franke 2023; Bensusán y Santos 2022). De la misma forma, los “clientes” también se benefician de esta práctica, ya que evitan sus obligaciones como empleadores y procesos burocráticos de formalización de la relación

6 En las respuestas a las preguntas frecuentes, Aliada establece que “la duración mínima de los servicios es de 4 horas, ya que las aliadas incurrir en gastos de transporte significativos para llegar a tu hogar” (<https://aliada.mx/preguntas-frecuentes>).

laboral (Hunt y Samman 2020). Dada esta situación, algunas TdH no tienen otra opción que costear por sí mismas sus prestaciones sociales:

Se me hace muy injusto que muchas compañeras [...] te digo yo estoy bien, porque yo sí tengo la capacidad de pagarme mi seguro voluntario, pero sí, se me hace injusto que muchas compañeras que son madres de familia, son jefas de familia, no tengan ese tipo de prestación. Sí, se me hace así bien injusto. (Rosi, entrevista en línea, 12 de marzo de 2022)

## **“Sí, tuve una dificultad de acoso”: discriminación, violencia y acoso**

La discriminación, la violencia y el acoso que experimentan las TdH en México se relacionan estrechamente con la desvalorización de su labor (Velázquez Narváez, Peña Cárdenas y Ruíz Ramos 2020). Muchas de las entrevistadas lo denominan como una “falta de respeto” por parte de la sociedad hacia el trabajo reproductivo, tanto remunerado como no remunerado. Tal como señalaron las entrevistadas, este desprecio hacia las labores domésticas y de cuidado se manifiesta de diversas maneras en el trabajo del hogar remunerado: desde empleadores que se niegan a realizar tareas domésticas simples, como hacer sus camas o sacar algo del refrigerador, hasta casos de discriminación, violencia verbal, física y sexual. Cuando la subvaloración del trabajo del hogar se combina con género en el lugar de trabajo, crea muchas veces un entorno hostil donde las trabajadoras son objeto de comentarios ofensivos, tratamiento desigual o incluso acoso sexual (Velázquez Narváez, Peña Cárdenas y Ruíz Ramos 2020; Saldana-Tejeda 2014). Esto, como menciona Estrella, se refleja en la percepción negativa que a menudo se tiene de las TdH: “entonces, siempre va uno con esa visión de que siempre las empleadas domésticas tienen todos los errores del mundo, ¿no? Roban, quitan, exigen, no tienen derechos, este, se les maltrata, o sea, se puede abusar de ellas” (Estrella, entrevista en línea, 25 de abril de 2022).

El impacto de la subvaloración es aún más pronunciado para las mujeres de comunidades marginadas, quienes pueden enfrentar múltiples capas de discriminación basadas en raza, etnia o situación socioeconómica: “[Los empleadores] son muy prejuiciosos, piensan que sus objetos de valor están en peligro porque tienen miedo de que tú le vayas a robar. Pero sí he visto casos de personas que son de color, que son indígenas, a los cuales les han revisado sus bolsas cuando se van, a revisarles la ropa que traen” (Pati, entrevista en línea, 25 de marzo de 2022).

Esta situación no es muy diferente de la que enfrentan las TdH digitales. El hecho de que el cliente tenga acceso a todos sus datos personales a través de la plataforma no se traduce en una mayor confianza del empleador en la TdH. Sol, quien actualmente trabaja a través de Zolvers, pero que laboró como TdH tradicional, comenta que recibe el mismo trato por parte de los empleadores cuando utiliza Zolvers para encontrar trabajos. Dentro de sus experiencias de discriminación, relata un incidente en el que un empleador de Zolvers le solicitó inspeccionar sus pertenencias personales cada vez que ella entraba o salía de su casa:

Yo llegué a un departamento y el cliente me dijo que me iba a revisar mis cosas siempre que llegara y siempre que me fuera porque él dejaba su casa y yo me quedaba sola en su casa [...] Y me dijo: “ah, es que yo tengo mucho dinero en mi casa y, pues, yo no te conozco y espero que me entiendas”, y le dije: “sí, está bien”. Pero, o sea, yo pensé: “pues, precisamente, yo sé que no me conoce, pero está usando una plataforma donde tiene todos mis datos y se supone que eso les genera confianza”. Pues yo creo que a este cliente no, porque siempre, las veces que fui, me revisaba mis cosas. Yo al principio sí me sentía incómoda, pero después pensé: “bueno, pues, la que nada debe, nada teme”. (Sol, entrevista en línea, 18 de abril de 2022)

Para las trabajadoras digitales, la subvaloración y la discriminación no se restringen solamente a la interacción directa con los empleadores, sino que se originan por la discriminación implícita dentro de la plataforma. Zolvers, además de exponer datos personales de las trabajadoras que son irrelevantes para el desempeño de sus funciones (el número de hijos, estado civil y edad), también permite a los empleadores publicar anuncios de trabajo discriminatorios. Según Caballo, en ciertos anuncios los empleadores expresan sus preferencias por una TdH mujer joven (normalmente menores de 25 años) y de complexión delgada. De manera similar, Sol añade que algunos empleadores especifican la edad de la trabajadora que están buscando.

Por otro lado, Cristal relata que la discriminación a menudo proviene de los funcionarios de la plataforma, como los jóvenes administradores de Aliada, quienes son impacientes y subestiman a las trabajadoras más experimentadas. Esta actitud se suma a la visión generalizada de la sociedad sobre las TdH, quienes son percibidas como personas sin educación formal y sin habilidades tecnológicas, lo que supuestamente afecta su capacidad de interacción con las plataformas digitales: “son chicos más jóvenes y, a veces, les falta visión. Como ellos están detrás de una computadora piensan que las que andamos en campo, o sea, las que estamos trabajando [...] no sabemos de computación o que no entendemos [...] No somos tontas y si nos enseñan las herramientas nuevas, nosotras podemos aprender” (Cristal, entrevista en línea, 16 de marzo de 2022).

Una de las principales preocupaciones de las TdH es su seguridad física en el lugar de trabajo. Además de los riesgos laborales como el manejo de productos químicos nocivos o la limpieza de ventanas desde alturas peligrosas, estas mujeres también enfrentan la posibilidad de sufrir violencia física, especialmente de carácter sexual, en sus entornos laborales (Saldana-Tejeda 2014; Velázquez Narváez, Peña Cárdenas y Ruíz Ramos 2020). De las 24 entrevistadas, siete mencionaron haber experimentado violencia o acoso sexual (sin haber preguntado directamente) y es probable que la cifra sea mayor debido a la dificultad de hablar de estas experiencias traumáticas. En algunos casos, las entrevistadas señalan que optaron por no hablar con nadie sobre lo ocurrido, lo que en parte se relaciona con el miedo a perder el empleo y, en el caso de las TdH de planta, a quedarse sin techo. Asimismo, cuando las trabajadoras denuncian los acosos sufridos, sus relatos son tratados con desconfianza y son injustamente culpadas de atraer ese tipo de acoso (Saldana-Tejeda 2014). Esto se refleja en la experiencia de Cristal como trabajadora tradicional:

A mí me dijo: “pues tú tienes la culpa porque es que ellos [los hermanos de la empleadora] te hablan y tú contestas, y pues ellos lo toman de otra manera, y tú eres mujer y ellos son hombres y pues yo siempre le voy a dar el lugar a mis hermanos”. Fue lo que me dijo la señora, que le iba dar el lugar a sus hermanos porque, pues, ellos nunca iban a dejar de ser sus hermanos. (Cristal, entrevista en línea, 16 de marzo de 2022)

Debido a la alta incidencia de experiencias de violencia o acoso sexual en el entorno laboral, así como otras formas de abuso, algunas de las TdH digitales afirman sentirse más seguras que sus contrapartes tradicionales, ya que las plataformas tienen conocimiento de su ubicación. Esta sensación de mayor tranquilidad se experimenta, en parte, entre las TdH de Aliada, ya que esta plataforma requiere que registren la hora de llegada y salida de su lugar de trabajo. En cambio, según lo informado por las entrevistadas, Zolvers no supervisa ningún aspecto de las condiciones laborales y no monitorea la ubicación de las trabajadoras. Además, las plataformas pueden desempeñar un papel fundamental al escuchar las denuncias y tomar medidas en casos de violencia y acoso, como se observa en la experiencia de Rosi, quien enfrentó acoso sexual en uno de sus trabajos en Aliada:

Sí, tuve una dificultad de acoso. Estaba yo muerta de miedo y pensé: “estoy dentro de su departamento, estoy sola con él, insinuando feo, ¿qué hago?” Y traté de terminar, eran tres horas [...] y el haciéndome sentir súper incomoda y diciéndome que

habían llegado de Aliadas con la minifalda [...], yo siempre voy de ropa deportiva, lo más cómoda, no me maquillo cuando voy, o sea, voy lo más lo más natural, de tenis, lo más cómoda [...] Entonces ya cuando terminé, le dije: “ya me tengo que ir”, y él me agarró el brazo, y le digo: “¿sabe qué? ¡suéltame!”; porque ya estaba yo pegada a la puerta, ya me solté, abrí, salí corriendo y hablé a la oficina, me dijeron: “no, no, no, vamos a reportarlo, para que no les vuelva a tocar esta mala experiencia a ninguna de las compañeras”, y ya lo sacaron [de la plataforma]. (Rosi, entrevista en línea, 12 de marzo de 2022)

## Conclusiones

En este artículo se analizaron y compararon las condiciones laborales de las TdH tradicionales y aquellas que utilizan las plataformas digitales de Aliada y Zolvers para encontrar trabajo en México. A través del análisis de las experiencias compartidas por 15 TdH tradicionales y nueve TdH digitales, se evidenció que la aparición de plataformas de trabajo en el hogar en México no ha generado cambios significativos en las condiciones laborales, sino que es “más de lo mismo”. El estudio revela que, si bien las plataformas digitales han introducido mejoras incrementales en las condiciones laborales de las TdH, no han logrado una ruptura significativa con la precariedad histórica que ha caracterizado este sector laboral. A pesar del potencial de estas plataformas para mejorar la calidad de las experiencias laborales, persisten desafíos importantes en términos de flexibilidad laboral, carga de trabajo, ingresos, prestaciones, discriminación, violencia y acoso en el entorno laboral. En este sentido, los principales atractivos de las plataformas, como la flexibilidad de horarios, una mejor remuneración, mayor seguridad, entre otros, no siempre se traducen en mejoras reales para las trabajadoras, así como se ve en otros contextos del sur global (Tizziani y Poblete 2022; Hunt y Samman 2020; Tandon y Rathí 2021).

Vale la pena subrayar que en México y en otros países de América Latina los movimientos organizados por las TdH han desempeñado un papel fundamental en la configuración de las condiciones laborales en este sector. En la región, la aprobación de reformas laborales se debe en gran medida a los esfuerzos colectivos que estas organizaciones han llevado a cabo a lo largo de los años para obtener el reconocimiento y la valoración de su trabajo (Blofield y Jokela 2018). En este sentido, es imperativo investigar cómo estas organizaciones están trabajando para mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras de plataformas, e incluso comprender las razones por las cuales, a pesar del notable número de huelgas y protestas callejeras entre los trabajadores de plataformas en México (Montaño García 2022), las TdH continúan excluidas no solo de estas manifestaciones públicas de acción laboral colectiva, sino también de las discusiones sobre reformas laborales para los trabajadores de plataforma. Esto se vuelve fundamental dado que el futuro de la calidad de los empleos generados en las plataformas depende no solo de sus características propias, sino también de las oportunidades y restricciones que enfrentan los Estados y los actores sociales, principalmente los sindicatos, para regular las plataformas y contrarrestar la unilateralidad de sus acciones (Bensusán y Santos 2022).

## Referencias

1. Artza, Larraitz Lexartza. 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. <https://www.ilo.org/es/publications/el-trabajo-domestico-remunerado-en-america-latina-y-el-caribe-diez-anos-del>
2. Bensusán, Graciela. 2019. *Perfil del trabajo doméstico remunerado en México*. Ciudad de México: OIT para México y Cuba. [https://ilo.primo.exlibrisgroup.com/discovery/delivery/41ILO\\_INST:41ILO\\_V2/1259519090002676](https://ilo.primo.exlibrisgroup.com/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V2/1259519090002676)
3. Bensusán, Graciela y Héctor Santos. 2022. “Digital Platform Work in Latin America: Challenges and Perspectives for Its Regulation”. En *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*, editado por Julieta Haidar y Maarten Keune, 236-260. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

4. Blanchard, Olivia. 2023. *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América Latina y el Caribe. Análisis de un sector incipiente*. Digital Future Society; BID. <https://publications.iadb.org/es/las-plataformas-digitales-de-cuidados-y-sus-servicios-workertech-en-america-latina-y-el-caribe>
5. Blofield, Merike y Merita Jokela. 2018. "Paid Domestic Work and the Struggles of Care Workers in Latin America". *Current Sociology* 66 (4): 531-546. <https://doi.org/10.1177/0011392118765259>
6. Braun, Virginia y Victoria Clarke. 2006. "Using Thematic Analysis in Psychology". *Qualitative Research in Psychology* 3 (2): 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qpo630a>
7. Cebollada Gay, Marta. 2021. *Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México*. Ciudad de México: OIT para México y Cuba. [https://ilo.org/wemsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-mexico/documents/publication/wems\\_836285.pdf](https://ilo.org/wemsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-mexico/documents/publication/wems_836285.pdf)
8. Dib, Daniela. 2021. "Homely Acquires Aliada and Consolidates as a Cleaning Services Marketplace". *Contexto. Latinamerican VC, Startup and Tech News*, 23 de noviembre. <https://contxtto.com/en/news/homely-acquires-aliada-consolidates-cleaning-services-marketplace/>
9. Durin, Séverine, María Eugenia de la O y Santiago Bastos. 2014. *Trabajadoras en la sombra. Dimensiones del servicio doméstico latinoamericano*. Monterrey: Ciesas.
10. Hernández, Maricarmen. 2020. "Sufren trabajadoras domésticas desigualdad y discriminación". *El Sol de Puebla*, jueves 29 de octubre. <https://www.elsoldepuebla.com.mx/doble-via/sufren-trabajadoras-domesticas-desigualdad-y-discriminacion-cuyoaco-puebla-sindicato-nacional-de-trabajadoras-del-hogar-sinactraho-karla-edith-patricia-roberto-comision-nacional-de-los-salarios-minimos-conasami-5949161.html>
11. Hidalgo Cordero, Kruskaya. 2022. *Domestic Code in the Flesh: Stories of Workers in Cleaning Service apps*. International Inequalities Institute, London School of Economics and Political Science. [https://www.codigodomestico.com/en/pdf/domestic\\_code\\_in\\_the\\_flesh.pdf](https://www.codigodomestico.com/en/pdf/domestic_code_in_the_flesh.pdf)
12. Hunt, Abigail y Emma Samman. 2020. "Domestic Work and the Gig Economy in South Africa: Old Wine in New Bottles?". *Anti-Human Trafficking Review* 15: 102-121. <https://doi.org/10.14197/atr.201220156>
13. ILO. 2021. *Making decent work a reality for domestic workers: Progress and prospects ten years after the adoption of the Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189)*. Ginebra: ILO. <https://www.ilo.org/publications/making-decent-work-reality-domestic-workers-progress-and-prospects-asia-and>
14. Juárez, Blanca. 2023. "Trabajadoras del hogar van contra partes de la reforma de seguridad social". *El Economista*, jueves 4 de mayo. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Trabajadoras-del-hogar-van-contra-partes-de-la-reforma-de-seguridad-social-20230504-0012.html>
15. Khan, Hameed Maria, Jannine Williams, Penny Williams y Robyn Mayes. 2023. "Caring in the Gig Economy: A Relational Perspective of Decent Work". *Work, Employment and Society* 1-21. <https://doi.org/10.1177/09500170231173586>
16. McDonald, Paula, Penny Williams y Robyn Mayes. 2021. "Means of Control in the Organization of Digitally Intermediated Care Work". *Work, employment & Society* 35 (5): 872-890. <https://doi.org/10.1177/09500170209691>
17. Montaña García, Carlos. 2022. "Platform Protest in Mexico". Leeds Index Country Report 1. <https://business.leeds.ac.uk/download/downloads/id/432/leeds-index-platform-protest-in-mexico.pdf>
18. Páramo, Andrea Santiago y Carlos Piñeyro Nelson. 2021. "Aliada and Alia: Contrasting For-profit and Non-profit Platforms for Domestic Work in Mexico and the United States". En *A Modern Guide to Labour and the Platform Economy*, editado por Jan Drahokoupil y Kurt Vandaele, 242-256. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
19. Pereyra, Francisca, Lorena Poblete y Ania Tizziani. 2023. *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina*. Buenos Aires: OIT para Argentina. [https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS\\_877416/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_877416/lang-es/index.htm)
20. Pulignano, Valeria, Claudia Marà y Milena Franke. 2023. "Informal Employment on Domestic Care Platforms: A Study on the Individualization of Risk and Unpaid Labour in Mature Market Contexts". *Transfer: European Review of Labour and Research* 29 (3): 1-16. <https://doi.org/10.1177/10242589231177353>
21. Rathi, Aayush y Ambika Tandon. 2020. *Platforms, Power, & Politics: Perspectives from domestic & care work in India*. The Centre for Internet and Society; International Development Research Centre. <https://cis-india.org/raw/platforms-power-and-politics-pdf>
22. Rojas García, Georgina y Nidia Contreras López. 2018. "Resistencia activa de las trabajadoras del hogar en México: Talleres, aprendizaje y empoderamiento". *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo* 2 (3): 1-37. <https://ojs.ceil-conicet.gov.ar/index.php/lat/article/view/346>
23. Rojas García, Georgina y Mónica Patricia Toledo González. 2017. "Paid Domestic Work: Gender and the Informal Economy in Mexico". *Latin American Perspectives* 45 (1): 146-162. <https://doi.org/10.1177/0094582X17734545>
24. Rojas García, Georgina y Mónica Patricia Toledo González. 2018. "Working Poor Women in Mexico Facing another Crisis: Domestic Workers Struggling with Structural Disadvantages and the 2008 Recession". En *Global Women's Work: Perspectives on Gender and Work in the Global Economy*, editado por Beth A. English, Mary E. Frederickson y Olga Samiguel-Valderrama, 1-25. Nueva York: Routledge.
25. Saldana-Tejeda, Abril. 2014. "Tlazolteotl: 'The Filth Deity' and the sexualization of paid domestic workers in Mexico". *Sexualities* 17 (1-2): 194-212. <https://doi.org/10.1177/1363460713511102>

26. Tandon, Ambika y Aayush Rathi. 2021. "Care in the Platform Economy: Interrogating the Digital Organisation of Domestic Work in India". En *The Gig Economy: Workers and Media in the Age of Convergence*, editado por Brian Dolber, Michelle Rodino-Colocino, Chenjerai Kumanyika y Todd Wolfson, 1-11. Nueva York: Routledge.
27. Tandon, Ambika y Abhishek Sekharan. 2022. "Labouring (on) the App: Agency and Organisation of Work in the Platform Economy". *Gender & Development* 30 (3): 687-706. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2130515>
28. Ticona, Julia y Alexandra Mateescu. 2018. "Trusted Strangers: Carework Platforms' Cultural Entrepreneurship in the On-Demand Economy". *New Media & Society* 20 (11): 4384-4404. <https://doi.org/10.1177/1461444818773727>
29. Tilly, Chris, Georgina Rojas García y Nik Theodore. 2019. "Intersectional Histories, Overdetermined Fortunes: Understanding Mexican and Us Domestic Worker Movements". En *Gendering Struggles against Informal and Precarious Work*, editado por Rina Agarwala y Jennifer Jihye Chun, 121-145. Leeds: Emerald Publishing.
30. Tizziani, Ania y Lorena Poblete. 2022. "La intervención de plataformas digitales en el trabajo doméstico remunerado en Argentina". *Sociedade e Cultura* 25: 1-36. <https://doi.org/10.5216/sec.v25.71033>
31. Torres, Natalia. 2020. *Historia del movimiento de las personas trabajadoras del hogar en México: CACEH, el Sindicato y acontecimientos recientes*. Documento de consulta de WIEGO n° 16. Manchester: WIEGO. [https://www.wiego.org/sites/default/files/2020-09/WIEGO\\_Resources16\\_SP\\_Web.pdf](https://www.wiego.org/sites/default/files/2020-09/WIEGO_Resources16_SP_Web.pdf)
32. Velázquez Narváez, Yolanda, Fabiola Peña Cárdenas y Lucía Ruíz Ramos. 2020. "Trabajadoras del hogar: grupo vulnerable al maltrato y desigualdad laboral". *Revista de Estudios de Género, La Ventana* 6 (51): 138-162. <https://doi.org/10.32870/lv.v6i51.7086>

## Anexo 1. Composición de los participantes

| Participante | Tipo de empleo                   | Tiempo total como trabajadora del hogar (en años) | Rango de edad | Raza/etnia      | Numero de hijo(s) | Estado civil         |
|--------------|----------------------------------|---|---------------|-----------------|-------------------|----------------------|
| Arte Sana    | Tradicional (entrada por salida) | de 5 a 10   | 31-35         | Mestiza         | 2                 | Soltera              |
| Caballo      | Digital (Zolvers y Aliada)       | de 5 a 10   | 51-55         | Mestiza         | 3                 | Divorciada/ Separada |
| Candi        | Tradicional (de planta)          | de 11 a 20  | 36-40         | Mestiza         | 3                 | Concubinato          |
| Cristal      | Digital (Aliada)                 | de 11 a 20  | 46-50         | Mestiza         | 3                 | Concubinato          |
| Ely          | Tradicional (entrada por salida) | más de 20   | 56-60         | Mestiza         | 2                 | Soltera              |
| Estrella     | Digital (Aliada)                 | de 5 a 10   | 51-55         | Mestiza         | 2                 | Divorciada/ Separada |
| Josefina     | Tradicional (de planta)          | de 11 a 20  | 56-60         | Mestiza         | 1                 | Viuda                |
| Joss         | Tradicional (busca trabajo)      | de 1 a 4  | 18-25         | Mestiza         | 0                 | Soltera              |
| Lili         | Tradicional (de planta)          | de 5 a 10   | 36-40         | Mestiza         | 3                 | Divorciada/ Separada |
| Luci         | Tradicional (entrada por salida) | de 5 a 10   | 41-45         | Mestiza         | 1                 | Divorciada/ Separada |
| Luz          | Tradicional (entrada por salida) | de 11 a 20  | 36-40         | Sin especificar | 3                 | Concubinato          |
| María        | Digital (Aliada)                 | de 5 a 10   | 51-55         | Mestiza         | 3                 | Soltera              |
| Mari         | Tradicional (entrada por salida) | más de 20   | 46-50         | Indígena        | 1                 | Concubinato          |
| Mildrec      | Tradicional (de planta)          | de 11 a 20  | 31-35         | Indígena        | 0                 | Soltera              |

| Participante | Tipo de empleo                   | Tiempo total como trabajadora del hogar (en años) | Rango de edad | Raza/etnia | Numero de hijo(s) | Estado civil            |
|--------------|----------------------------------|---|---------------|------------|-------------------|-------------------------|
| Montserrat   | Tradicional (de planta)          | de 11 a 20  | 56-60         | Mestiza    | 3                 | Viuda                   |
| Oliva        | Digital (Zolvers)                | más de 20   | 41-45         | Indígena   | 2                 | Concubinato             |
| Pati         | Tradicional (entrada por salida) | de 5 a 10   | 26-30         | Mestiza    | 0                 | Soltera                 |
| Regina       | Tradicional (entrada por salida) | de 11 a 20  | 56-60         | Mestiza    | 3                 | Viuda                   |
| Rosa         | Tradicional (busca trabajo)      | de 1 a 4  | 18-25         | Mestiza    | 2                 | Concubinato             |
| Rosi         | Digital (Aliada)                 | de 5 a 10   | 51-55         | Blanca     | más de 3          | Soltera                 |
| Sara         | Tradicional (entrada por salida) | de 11 a 20  | 41-45         | Indígena   | 3                 | Soltera                 |
| Sofía        | Digital (Zolvers)                | menos de 1  | 31-35         | Mestiza    | 1                 | Divorciada/<br>Separada |
| Sol          | Digital (Zolvers)                | de 1 a 4  | 36-40         | Mestiza    | 0                 | Soltera                 |
| Vanesa       | Digital (Aliada)                 | de 1 a 4  | 36-40         | Blanca     | 0                 | Concubinato             |

Fuente: elaboración propia.

### Fernanda Teixeira

PhD en Business and Management en el Work and Equalities Institute (WEI), University of Manchester, Reino Unido. Investigadora en la University of Antwerp, Bélgica. Sus intereses investigativos se centran en las desigualdades de género y raza en el ámbito laboral y en las experiencias de control y explotación de las trabajadoras del hogar en el sur global. <https://orcid.org/0000-0001-9088-4388>. [fernanda.teixeira@email.com](mailto:fernanda.teixeira@email.com)

