



Porque pagan entonces quieren tener un robot, y nosotras de robot no tenemos nada: arreglos intersubjetivos tecno-sociales del trabajo doméstico mediado digitalmente.

Autora

Laura Clemencia Mantilla-León

Director

Oscar Javier Maldonado Castañeda

Trabajo presentado como requisito para optar por el título de
Magíster en Estudios Sociales con mención en ciencia y tecnología

Escuela de Ciencias Humanas

Maestría en Estudios Sociales

Universidad del Rosario

Bogotá, Colombia

2023

Porque pagan entonces quieren tener un robot, y nosotras de robot no tenemos nada: arreglos intersubjetivos tecno-sociales del trabajo doméstico mediado digitalmente¹.

Laura Clemencia Mantilla-León²

Resumen

Este artículo analiza las relaciones intersubjetivas entre clientes y trabajadoras en dos plataformas digitales de trabajo doméstico en Bogotá, Colombia. Inspirado por los estudios sociales de ciencia y tecnología feministas, explora cómo se configuran mecanismos de control, auditoría y subordinación sobre las trabajadoras, donde los clientes son actores centrales en tanto establecen las condiciones del desempeño de su labor. La literatura sobre trabajo digital se ha concentrado en el análisis de los sistemas y mecanismos tecnológicos de intermediación y las formas de administración algorítmica, diseñados para geolocalizar, monitorear y calificar a las trabajadoras domésticas. Sin embargo, poco se ha dicho sobre las relaciones que se tejen con los clientes y la forma como éstas configuran el proceso de trabajo y las tecnologías involucradas. Mediante un conjunto de más de 30 entrevistas a profundidad con trabajadoras y clientes, se explora esta relación en tres áreas: la expectativa de los clientes de mecanicidad del trabajo, el uso de los sistemas de calificación y, finalmente, el trabajo doméstico como trabajo afectivo. El artículo concluye con algunas reflexiones sobre la doble subordinación a la que se ven expuestas las trabajadoras de intermediarios digitales de trabajo doméstico.

Palabras clave: trabajo doméstico, intermediación digital, gig economy, intersubjetividad, mecanización, subordinación laboral.

Abstract

This paper analyzes the intersubjective relationships between customers and workers in two digital platforms for domestic work in Bogotá, Colombia. Inspired by feminist science and technology studies, it explores how control, auditing and subordination mechanisms are set up over female workers, where customers are central actors as they are the ones who end up establishing the

¹ Artículo académico de investigación para optar por el título de Magíster en Estudios Sociales con mención en ciencia y tecnología de la Universidad del Rosario. El artículo será presentado a la revista Estudios Sociales de la Universidad de los Andes para un número especial de intermediación digital del trabajo doméstico remunerado en América Latina, para más información hacer [clic acá](#).

² Socióloga e investigadora social.

conditions for their performance. The literature on digital work has focused on the analysis of technological intermediation systems, and algorithmic management, designed to geolocate, monitor and qualify domestic workers. However, little has been said about the relationships that are woven with clients and the way in which they configure the work process and the technologies involved. Through a set of more than 30 in-depth interviews with workers and customers, I explore this relationship in three areas: customers' expectations of work, the use of rating systems, and finally, domestic work as affective work. The article concludes with some reflections on the double subordination to which the workers of digital domestic work intermediaries are exposed.

Key words: domestic work, digital intermediation, gig economy, intersubjectivity, mechanization, labor subordination.

Introducción

Los intermediarios digitales de trabajo doméstico han estado en auge en Colombia en los últimos 6 años. Actualmente, cerca de 5 compañías de este tipo operan en el país, asignando trabajadoras domésticas a clientes que compran servicios de limpieza a través de una *app* (Hunt y Machingura 2016). Estos intermediarios, al igual que otros de la llamada *Gig economy*³, se basan en sistemas de geolocalización de las trabajadoras, así como de calificación y estandarización de su trabajo, los cuales soportan la asignación y realización de las labores de limpieza, su duración, los métodos de pago e incluso los vínculos que se tejen entre quienes contratan los servicios y quienes los desempeñan (Woodcock y Graham 2019; Vallas y Schor 2020). Este artículo se enfocará en el último elemento. Sirviéndose de aportes teórico-metodológicos de los estudios sociales de ciencia y tecnología (ESCT), se analizarán las relaciones intersubjetivas entre clientes y trabajadoras domésticas en el marco de la intermediación digital de su labor. Para esto, se desglosará cómo dichas relaciones co-configuran mecanismos de control, auditoría y subordinación sobre las trabajadoras característicos de los intermediarios digitales y sus interfaces tecnológicas. Con este

³ Graham y Woodcock (2019) entienden la *gig economy* como aquellos mercados laborales caracterizados por la contratación eventual, temporal e independiente de tareas y oficios a través de plataformas con infraestructuras digitales y algoritmos para gestionar el trabajo. Otros autores han caracterizado la *gig economy* como aquellos trabajos bajo pedido vía *apps* (work on-demand via apps en inglés), que reúnen actividades tradicionales como el transporte, la limpieza y los domicilios, ejecutados por trabajadores que se conectan a través de aplicaciones móviles (De Stefano 2016).

acercamiento se busca problematizar y visibilizar a los clientes como actores centrales para entender el trabajo doméstico mediado digitalmente, en tanto son quienes terminan por establecer las condiciones de su desempeño.

Las relaciones entre trabajadoras domésticas y aquellos que contratan o se benefician de su trabajo han sido abordadas en la literatura mucho antes de la proliferación de intermediarios digitales. Algunas autoras han destacado la complejidad de los vínculos que las trabajadoras domésticas tejen con sus empleadores puesto que las diferencias de estratos socioeconómicos y clases sociales han configurado una relación asimétrica, paternalista y de dependencia entre estos (Pereyra 2012; Osorio y Jiménez 2019). Sumado a lo anterior, al tratarse de un trabajo que se desarrolla “puertas adentro” hay lógicas de control, inspección e incluso discriminación hacia las trabajadoras domésticas que son fácilmente desplegadas, sobre todo en contextos donde la relación con los empleadores se extiende durante años (como en el caso de las trabajadoras internas⁴) muchas veces sin contratos escritos, con pagos en especie y sin el reconocimiento de derechos laborales (León 2013; Poblete 2015). Como afirma Poblete (2015) la relación que las empleadas domésticas sostienen con sus empleadores está atravesada por vínculos afectivos y “familiares” que dificultan de manera especial el cumplimiento de garantías a nivel laboral.

Con los intermediarios digitales, el trabajo doméstico ha sido insertado en un ecosistema tecnológico que habilita la disponibilidad de trabajadoras que van a diferentes hogares sólo por algunas horas. En el caso colombiano, estos intermediarios permiten que quienes demandan trabajo doméstico se desvinculen laboralmente de las trabajadoras, dejando en manos de una compañía todos los trámites legales de su contratación, pero esperando de ellas el desempeño de los servicios comprados en poco tiempo y bajo ciertos estándares de limpieza (Hunt y Machingura 2016; Osorio y Jiménez 2019). En ese sentido, aunque el empleador ya no es el hogar sino la empresa detrás del intermediario digital, las relaciones patronales con el primero subsisten y evidencian dinámicas particulares al tener ahora la figura del cliente que contrata el trabajo a través de una *app*. Se termina desplegando un intercambio comercial donde las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas se negocian en un limbo entre lo que determina el intermediario y las condiciones

⁴ Según Magdalena León (2013) Las modalidades en que se da el trabajo doméstico remunerado en Colombia son dos: “la empleada interna o residente, que vive en el hogar de los patrones; y la empleada externa o por días, que vive fuera del hogar patronal, va sólo durante la jornada laboral y puede trabajar para varias patronas simultáneamente” (2013, 199).

establecidas por cada hogar (Schoenbaum 2016). Al respecto, Ticona y Mateescu (2018) señalan la particularidad de los vínculos interpersonales en los trabajos para el hogar mediados digitalmente, argumentando que las relaciones de confianza descansan ahora en perfiles virtuales de las trabajadoras donde se exponen hasta sus antecedentes penales. De allí que Yeatman (2009) problematice los efectos que la mercantilización del trabajo en el hogar y del cuidado trae a los vínculos y afectos que tiene asociados.

Ahora bien, en la literatura existente poco se ha dicho sobre cómo los sistemas y mecanismos tecnológicos de estos intermediarios, aquellos diseñados para geolocalizar, monitorear y calificar a las trabajadoras domésticas, dan forma a la relación que tejen con los clientes y, a su vez, cómo esa relación moldea dichas tecnologías. Algunos autores, desde campos de estudio como la sociología de la tecnología (Oudshoorn y Pinch 2003), han señalado que esta última puede ser estudiada desde los usos que un grupo de usuarios hacen de ella, en ese sentido “los usuarios contribuyen al cambio tecnológico, no solo adaptando los objetos a sus necesidades locales, sino también retroalimentando los procesos de diseño y producción” (Sismondo 2004, 99). De modo que, en este artículo, se analizarán los intermediarios digitales de trabajo doméstico desde la relación cliente-trabajadora que representan. En una primera sección, se expondrá un breve contexto sobre el estado del trabajo doméstico en el país, buscando situar al objeto y la población de esta investigación. Se contemplarán aspectos como su marco regulatorio y algunas características de la población de trabajadoras domésticas y sus empleadores, aspectos que constituyen el marco bajo el cual operan los intermediarios digitales. En una segunda sección, se mostrarán los elementos teóricos que soportan la apuesta analítica de la investigación. De este modo, se presentará cómo los intermediarios digitales de trabajo doméstico, en tanto tecnologías, son procesos activos, co-configurados a partir de las relaciones y prácticas entre sus usuarios (clientes y trabajadoras). En una tercera parte, se ahondará en tres hallazgos empíricos que sustentan el abordaje teórico-metodológico del artículo. De esa manera, en primer lugar, se mostrará cómo los clientes, a través de sus requerimientos sobre los servicios que contratan, imprimen al trabajo doméstico mediado digitalmente de una cierta mecanicidad con implicaciones en la subjetividad misma de las trabajadoras. Luego, volveremos sobre los sistemas de calificación habilitados por los intermediarios digitales exponiendo cómo impactan a las trabajadoras, su relación con los clientes y el sentido mismo que le dan a su trabajo. En tercer lugar, se dará cuenta del trabajo afectivo que deben desempeñar las trabajadoras domésticas para garantizar que los

clientes las sigan contratando, deviniendo en una comercialización de los afectos, los vínculos y la intimidad que otrora suponía el trabajo en el hogar. Todo esto se presentará en conversación con experiencias de clientes y trabajadoras domésticas de dos intermediarios digitales que operan en Bogotá, Colombia. El artículo concluye con algunas reflexiones sobre la doble subordinación a la que se ven expuestas las trabajadoras de intermediarios digitales de trabajo doméstico.

Intermediarios digitales de trabajo doméstico en un contexto de regulación laboral.

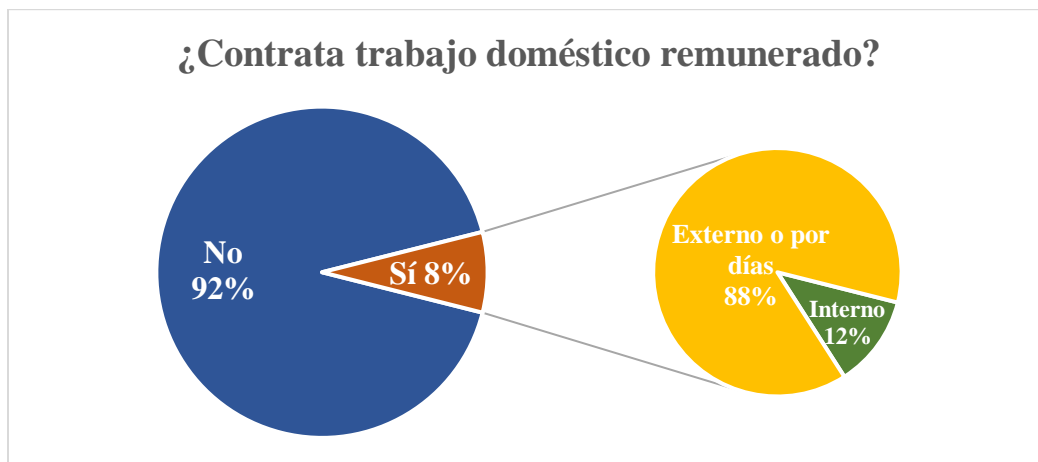
Colombia es el décimo cuarto Estado miembro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en adoptar el Convenio No. 189 *sobre el trabajo decente para los y las trabajadoras domésticas*. Siendo así, por medio de la Ley 1595 de 2012, el Congreso de la República aprobó lo establecido por la OIT en materia de reconocimiento de derechos laborales a este grupo de trabajadores, garantizándoles, entre otras cosas, libertad sindical y de asociación colectiva, protección contra toda forma de abuso, acoso y violencia, contratación escrita conforme a la legislación nacional, beneficios de ley y prestaciones sociales. De hecho, desde 2010 con la Ley 1413, en Colombia se contempló la inclusión del trabajo doméstico y de cuidado en el sistema de cuentas nacionales, teniendo como objetivo medir la contribución del trabajo remunerado y no remunerado en el hogar al desarrollo económico y social del país (DANE 2022). Con esta legislación, se precisó estimar el tiempo que las personas invierten a tareas relacionadas con el mantenimiento de la vivienda y el cuidado de otros, presionando así a las instancias legislativas a incluir el espacio de lo doméstico como unidad económica productiva y, por tanto, a quienes se dedican a este trabajo como merecedores de prestaciones sociales y derechos laborales.

Este marco legal ha resguardado a más de 600 mil mujeres que se dedican al trabajo doméstico remunerado en el país, aunque se estima que la cifra es mayor precisamente por la informalidad que ronda a este oficio (DANE 2020). Según la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) (2019) sólo el 17% de las mujeres que se dedican al trabajo doméstico tiene acceso al sistema de seguridad social (que incluye asistencia médica, pensión, licencias de maternidad, garantías y protección para la vejez, el desempleo y en caso de accidentes laborales o invalidez). Los obstáculos para la formalización del trabajo doméstico en Colombia han sido vinculados al temor de las trabajadoras *a perder beneficios gubernamentales por formalizarse* y al hecho de que la informalidad se presenta para muchas como “una estrategia para aumentar sus ingresos y que les paguen directamente, parcial o totalmente, los aportes en salud” (Londoño et al. 2021, 13). En la misma

línea, la contratación de trabajo doméstico en Colombia y Latinoamérica sigue dándose de forma considerable a través de relaciones personales, familiares y redes de proximidad (Valenzuela y Mora 2009; Pereyra 2012; Cebollada Gay 2021), viendo en la afiliación al sistema de seguridad social y en la contratación formal requisitos burocráticos con trámites excesivos, confusos y engorrosos (Londoño et al. 2021).

La legislación expuesta también interpela a los empleadores de trabajo doméstico, ya sean empresas como en el caso de los intermediarios, u hogares. Con respecto al último tipo de empleador, la Encuesta Nacional de Uso del Tiempo (ENUT) (2020-2021) rastrea aquellos hogares que cuentan con la ayuda remunerada de personas externas al hogar para la realización de actividades domésticas. Según los datos de la ENUT, y centrándose sólo en la región de Bogotá, sólo el 8% de los hogares encuestados contrata trabajo doméstico remunerado⁵; de estos, un 12% contrata trabajo doméstico interno y el 88% restante contrata a alguien externo o por días (Gráfico 1). La preferencia de contratación evidenciada abre una ventana de oportunidad al modelo de operación de los intermediarios digitales, aquel donde una trabajadora va sólo por algunas horas a varias casas.

Gráfico 1. Hogares que contratan trabajo doméstico remunerado en Bogotá, Colombia.



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la ENUT 2020-2021.

⁵ El porcentaje mayoritario de hogares que no contrata trabajo doméstico remunerado (92%) puede explicarse por la preponderancia de actividades de trabajo doméstico no remunerado que persiste en Colombia, tales como el suministro de alimentos, mantenimiento de vestuario, la limpieza de la vivienda, las compras y administración del hogar.

Con las condiciones regulatorias presentadas, todo empleador debe garantizar a las trabajadoras de servicio doméstico un contrato escrito, afiliación al sistema de seguridad social, prestaciones sociales, prima de servicios, el pago de un salario correspondiente con el mínimo legal vigente, jornadas de trabajo no mayores a 8 horas y pago de horas extra. Es así como los intermediarios digitales de trabajo doméstico en Colombia tienen un modelo de operación considerablemente distinto al típico de la *gig economy*, aquel donde no hay ninguna relación laboral de por medio sino sólo una conexión entre un cliente y un trabajador (Woodcock y Graham 2019). De esa manera, aunque operen a través de una *app*, los intermediarios digitales acá analizados tienen la obligación de emplear formalmente a todas las trabajadoras; así, en el cobro que hacen a los clientes por los servicios contratados incluyen lo correspondiente con el pago de prestaciones, seguridad social y otros beneficios de ley de las trabajadoras. Para muchos hogares, los intermediarios digitales de trabajo doméstico representan una oportunidad de contratar una trabajadora doméstica por días y no encargarse de afiliarla a salud, pensión o liquidarla, una oportunidad para eximirse de una relación laboral sin ser sancionados legalmente. Entonces, si no es laboral, ¿qué relación terminan sosteniendo los hogares con las trabajadoras domésticas?

Analizando una tecnología desde las prácticas que la co-configuran.

Los ESCT se han dedicado a comprender cómo, lejos de ser neutrales, autónomas o estar predefinidas, las tecnologías forman parte de un conjunto de actividades y prácticas humanas correspondientes con momentos y factores económicos, culturales y sociales particulares (Winner 1985; Wajcman 1991; Cockburn y Ormrod 1993; Haraway 2010). Estas miradas se distancian de corrientes de pensamiento deterministas y esencialistas de la tecnología, sosteniendo que esta sólo tiene sentido dentro de un entorno humano específico (Oudshoorn y Pinch 2003) y, de lo que se trataría, es de entender a las tecnologías como procesos activos, en movimiento, que se representan y co-configuran en una serie de relaciones situadas (Cockburn 1993). Dentro del campo de los ESCT, los estudios feministas tecnocientíficos se han centrado en las relaciones de mutua configuración entre las tecnologías y el género, específicamente las complejas relaciones entre trabajo, corporalidad y tecnología (Haraway, 2010). Un tema fundamental en esta línea de análisis son los efectos de las tecnologías en el trabajo doméstico y de las mujeres, entendiendo que, en el diseño, la promoción y el uso final de tecnologías domésticas (tan elementales como una aspiradora o una lavadora e, incluso, un intermediario digital de servicio doméstico) se inscriben relaciones e

ideologías de género que evidencian nuevos requerimientos en la productividad de las tareas en el hogar y crecientes expectativas sobre el papel de la mujer allí (Cockburn 1993; Wajcman 2003). Estos abordajes abren un camino para preguntarse por las fronteras, contrastes y difuminaciones entre tecnología y relaciones sociales e intersubjetivas, por los roles humanos en las trayectorias históricas de las tecnologías (Hong 1998). Como indica Wajcman (2003), toda tecnología lleva la huella de las personas y el contexto social en el que se desarrolla y usa.

Partiendo de acá, los intermediarios digitales de trabajo doméstico, en tanto tecnologías, se insertan en un contexto con factores sociales específicos. Por una parte, se encuentran atravesados por un marco legislativo que regula las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas en Colombia. Y, por otra, son usados desde disposiciones culturales que caracterizan la relación empleador-trabajadora. Según Londoño et al. (2021), el trabajo doméstico ha estado subvalorado históricamente en el país y, para algunos empleadores, resulta problemático que una legislación configure una relación laboral y contractual donde tradicionalmente predomina un vínculo afectivo, de familiaridad y colaboración (Poblete 2015). Y es que contar con una ley que ampare a las trabajadoras domésticas y dignifique su labor, rompe con relaciones patronales y de dominación que suelen sostenerse con aquellas (García Villegas 2009; Londoño et al. 2021); la pregunta es ¿se han reconfigurado dichas relaciones con la intermediación digital del trabajo doméstico?

Flanagan (2019), rastrea una cierta continuidad de los procesos de control, disciplinamiento y vigilancia, históricamente interpuestos a las trabajadoras domésticas, con la mediación digital de su labor. En esa línea, Hunt y Samman (2020) encuentran que estos intermediarios, aunque crean oportunidades económicas y laborales muy necesarias en un contexto de subempleo generalizado, mantienen patrones de abuso, infra valorización y desprotección sobre las trabajadoras domésticas y su actividad. En ambos casos (aunque no sea el enfoque de las autoras) la tecnología es central y así lo reconoce Athreya (2020), quien señala cómo los mecanismos tecnológicos de intermediarios digitales permiten nuevas formas de coerción y control sobre los trabajadores, a la vez que impactan las relaciones laborales tradicionales. Para el caso del trabajo doméstico, son justamente los sistemas de geolocalización, estandarización y calificación sobre las trabajadoras los que han perpetuado una asimetría entre los usuarios de estas *apps*, así como una cultura de paternalismo, auditoría y dominación sobre mujeres que ven en estas tecnologías la salida a una vida de trabajo doméstico informal y no remunerado.

Puede decirse entonces que las relaciones entre tecnología y trabajo van más allá de los procesos históricos que enmarcan al desarrollo tecnológico y las fuerzas productivas en las que este se inserta; las tecnologías reconfiguran la experiencia corporal y subjetiva de quienes las usan, se convierten en elementos prostéticos que expanden la propia corporalidad (Mol 2002) en términos de percepciones, emociones, vínculos y cómo estos se actúan en el mundo (Haraway 2010). La literatura sobre plataformas y trabajo digital ha resaltado algunos de estos elementos al señalar cómo la configuración digital del proceso de trabajo trae consigo nuevas formas de disciplinamiento y control propias de la subjetividad neoliberal, centrada en la eficiencia y el emprendimiento (Mason 2019).

Con lo expuesto hasta acá puede decirse que hay un conjunto de factores sociales y culturales en la forma de relacionarse con las trabajadoras domésticas que, aunados a un contexto legislativo de este trabajo en Colombia y a las tecnologías de control y vigilancia de los intermediarios, terminan configurando “la vida social” (Restrepo y Gómez 2016) e intersubjetiva del trabajo doméstico mediado digitalmente, moldeando lo que acá denomino los arreglos intersubjetivos tecno-sociales del trabajo doméstico mediado digitalmente. Estos, permiten recoger la forma en que se entrelazan los usuarios (clientes y trabajadoras) con los mecanismos y sistemas tecnológicos de los intermediarios, al tiempo que le dan sentido a la relación que tejen con el otro. Y, también, dichos arreglos dejan reconocer que los intermediarios digitales de trabajo doméstico, sus modelos de operación, lógicas de diseño y las relaciones que habilitan, llevan la huella de los vínculos y estructuras de dominación y coerción sobre trabajadoras domésticas ya existentes (Wajcman 1991; Athreya 2020).

Métodos y datos.

Ensamblando los arreglos intersubjetivos tecno-sociales del trabajo doméstico mediado digitalmente.

Hay una suerte de naturaleza híbrida que enviste al trabajo doméstico intermediado digitalmente en tanto sus condiciones oscilan entre lo que habilita una aplicación digital y sus sistemas, una tecnología, y lo que ocurre en las casas de los clientes desde sus disposiciones personales y sus prácticas. Estamos, entonces, frente a un ensamblaje tecno-social que es pertinente reconstruir metodológicamente. El ensamblaje, como forma de investigar (Law 2004; Restrepo y Gómez 2016), permite “mapear los diferentes elementos que se unen para "configurar" (Woolgar 1990),

"representar" (Mol 2002, 2008) o "coproducir" (Jasanoff 2004) una experiencia específica" (Saukko 2018, 467), en este caso los arreglos intersubjetivos tecno-sociales del trabajo doméstico mediado digitalmente. De este modo, una sensibilidad metodológica desde el ensamblaje permite, no sólo abordar las relaciones intersubjetivas entre clientes y trabajadoras domésticas, sino también la dimensión de los objetos, de lo no humano (Latour 2008) (las *apps*, sus interfaces y mecanismos tecnológicos) que coproduce dichas relaciones.

Empezando por la parte "humana" de este ensamblaje, se desplegó una estrategia de recolección de información desde dos lugares: 1) la experiencia de trabajadoras vinculadas a dos intermediarios digitales de trabajo doméstico y 2) la experiencia de clientes que utilizan o han utilizado uno o más de estos intermediarios. Por un lado, de agosto de 2021 a noviembre de 2022, en el marco del proyecto Fairwork Colombia⁶, se entrevistaron a 23 trabajadoras domésticas vinculadas a 2 intermediarios digitales utilizados para contratar servicio doméstico en Bogotá, Colombia⁷, en adelante los intermediarios A y H. La mayoría de entrevistadas fueron contactadas por redes sociales y también se estableció un acercamiento con los gerentes de las *apps* para que proveyeran el contacto de algunas trabajadoras, eligiéndolas al azar. Las entrevistas fueron realizadas por videollamada de WhatsApp o llamada telefónica, de acuerdo con la preferencia de las participantes, y duraron entre 45 y 60 minutos. Se obtuvo el consentimiento informado oral de las trabajadoras y el tiempo dedicado a la entrevista fue recompensado con 20 mil pesos (COP) por transferencia virtual, esto último como parte del proceder del proyecto Fairwork en Colombia. En las conversaciones se trataron temas relacionados con las condiciones laborales de cada intermediario (incluyendo condiciones de pago, naturaleza contractual, aportes a la seguridad social y pago de prestaciones sociales, relación con el personal administrativo del intermediario y asociatividad). Si bien estas entrevistas atendieron a objetivos del proyecto marco, fueron espacios propicios para establecer un vínculo con las trabajadoras domésticas e indagar con ellas en asuntos más descriptivos y experienciales de su labor. Por ejemplo, se ahondó en su trayectoria laboral antes de

⁶ Fairwork Colombia es un proyecto de investigación que busca caracterizar las condiciones de trabajo de plataforma en el país, actualmente analiza tres sectores: domicilios, transporte privado y trabajo doméstico. El proyecto es parte una colaboración internacional más amplia: *Fairwork Foundation*. Fairwork Colombia se desarrolla desde la Escuela de Ciencias Humanas de la Universidad del Rosario de Bogotá, en colaboración con el Instituto de Internet de la Universidad de Oxford en Reino Unido. Para más información, dar clic [acá](#).

⁷ Para efectos de este trabajo, los nombres tanto de las plataformas como de las y los entrevistados serán anonimizados.

trabajar con los intermediarios, su motivación para vincularse a estos; los procesos de contratación por los que pasan; se exploró con ellas la concepción que tienen sobre los sistemas de monitoreo, geolocalización y calificación de las *apps*; la relación que manejan con los clientes y cómo sucede todo desde que les asignan un servicio hasta que llegan al hogar de una persona (Anexo 1).

Por otro lado, durante marzo de 2022 se entrevistaron 8 clientes de intermediarios digitales de servicio doméstico en Bogotá, 6 mujeres y 2 hombres. La técnica utilizada para vincularlos a la investigación fue la bola de nieve. Estas entrevistas también se realizaron por videollamada y duraron 40 minutos en promedio. Al recurrir a su experiencia se buscó: reconstruir su perfil como clientes (indagando en su edad, estado civil, ocupación, ubicación y estrato de su vivienda, y personas a cargo); establecer la relación entre su rutina diaria y el papel que tiene el aseo del hogar en esta; conocer su experiencia con trabajadoras domésticas antes de usar *apps*; indagar en su motivación para empezar a usar intermediarios digitales y develar las relaciones y/o vínculos que sostienen con las trabajadoras de los intermediarios que utilizan (Anexo 2). Todas las entrevistas fueron grabadas con permiso (únicamente el audio) y transcritas garantizando el anonimato de lxs entrevistadxs.

Para reconstruir el campo de lo no humano en este ensamblaje, se recurrió a la experiencia que se tuvo con una de las clientes durante su entrevista, donde voluntariamente mostró la interfaz que dispone uno de los intermediarios en estudio para contratar trabajo doméstico. De esta forma, y desde una sensibilidad etnográfica (Seaver 2017) se hizo una aproximación a la tecnología misma que disponen los clientes dando cuenta de: los mecanismos de seguimiento, monitoreo y control sobre la trabajadora; los datos que disponen los clientes sobre la persona que va a su hogar; los sistemas de calificación de los servicios que contratan y la relación entre los costos del servicio y la ganancia que obtienen las trabajadoras. Esta aproximación etnográfica permitió entender la tecnología desde su existencia práctica (Seaver 2017), desde el sentido que hacen los clientes de los mecanismos que tienen a su disposición.

Hallazgos y análisis.

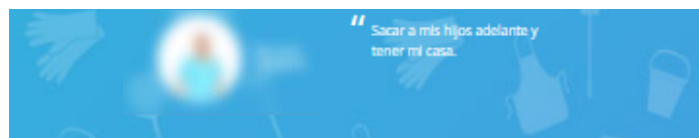
Contratar trabajadoras verificadas, de confianza y con referencias comprobables.

Cuando un cliente agenda un servicio de limpieza para su hogar a través de alguno de estos intermediarios, la trabajadora doméstica recibe una notificación en su celular. Allí se muestra la

dirección del lugar al que debe ir y el horario solicitado. De igual manera, la trabajadora puede ver el perfil del cliente, su nombre principalmente y la calificación que sus compañeras le han dado: “es en doble vía, alguna vez hablando con alguna me comentó *¡ay!, yo la vi a usted cuando me la mandaron que usted tiene buena calificación*” (cliente de la plataforma H, marzo del 2022). Al cliente le aparece también el perfil de la trabajadora, pero con características hiper personalizadas como su nombre, una fotografía de su rostro, el número de su identificación personal, la calificación y los comentarios que le han dado otros clientes, sus antecedentes fiscales, disciplinarios y los soportes de su afiliación al sistema de seguridad social. Adicionalmente, en el caso de la plataforma H, junto a la fotografía de *las profesionales de limpieza*⁸ se visualiza una frase donde plasman su motivación para trabajar con la plataforma digital, entre las más frecuentes están las de tener una casa propia, terminar sus estudios, darles estudio a sus hijos y tener un empleo estable (Figura 1). En las interfaces de los intermediarios digitales, las trabajadoras se presentan como un formulario de datos (Vora 2015), como una proyección de sí con elementos deseables para garantizar la confianza, calidad y contratación del servicio.

Figura 1. Pantallazo de la interfaz para clientes de la Plataforma H

⁸ Esta es la forma en que se refiere el personal de los intermediarios digitales en cuestión a las trabajadoras domésticas. Según los CEOs de las plataformas A y H, sus compañías apuntan a la profesionalización del trabajo doméstico.



Calificaciones	Certificados
Clien(a) desde: Octubre de 2022 ★★★★★ 17 de Abril cerca a Cedritos	Planilla Pago Descargar
Clien(a) desde: Octubre de 2022 ★★★★★ 27 de Marzo cerca a Cedritos	Planilla Pago Descargar
Clien(a) desde: Febrero de 2019 ★★★★★ 22 de Marzo cerca a Normandía	Entrega de dotación Descargar
Clien(a) desde: Octubre de 2022 ★★★★★ 18 de Marzo cerca a Cedritos	Planilla Pago Descargar
Clien(a) desde: Febrero de 2019 ★★★★★ 08 de Marzo cerca a Normandía	Planilla Pago Descargar
Clien(a) desde: Junio de 2016 ★★★★★ 07 de Marzo cerca a Ciudad Salitre Sur-Oriental	Afiliación a EPS Descargar
Clien(a) desde: Febrero de 2019 ★★★★★ 21 de Febrero cerca a Normandía	Antecedentes Fiscales Descargar
	Afiliación fondo de pensiones Descargar
	Afiliación a caja de compensación Descargar
	Cédula de ciudadanía Descargar
	Antecedentes Disciplinarios Descargar
	Afiliación a ARL Descargar

Fuente: Portal de la plataforma H mostrado por un cliente durante su entrevista.

Desde el momento que un cliente contrata un servicio de limpieza hay una serie de inequidades y asimetrías con la trabajadora reproducidas por las interfaces tecnológicas de los intermediarios, la más clara es la que Athreya (2020) llama asimetrías de la información. Mientras que los clientes obtienen casi que detalles biográficos de las trabajadoras, ellas ven un par de detalles sobre el perfil de quien las contrata; este tipo de visibilidad que los intermediarios les dan a las trabajadoras (Ticona y Mateescu 2018) puede terminar influyendo en las elecciones que hacen los clientes sobre a quién desean recibir en su casa: “a medida que las señoras van viniendo, tú las evalúas y las puedes cambiar, bloquear y solicitar servicios de las mejores calificadas” (cliente de la plataforma H, marzo del 2022). Por tanto, los clientes “están en condiciones de aplicar sesgos a sus elecciones, mientras que las trabajadoras no tienen ni información ni elección” (Athreya 2020, 90).

Luego de asignada/elegida la trabajadora de parte del cliente se empiezan a conjugar diferentes elementos que moldean los arreglos intersubjetivos tecno-sociales del trabajo doméstico mediado digitalmente. En lo que sigue, y recurriendo al trabajo empírico de la investigación, se desglosarán 3 conjuntos de prácticas que permiten analizar la manera en que los intermediarios digitales y sus sistemas tecnológicos co-configuran la relación que tejen clientes y trabajadoras domésticas.

La mecanicidad en el trabajo doméstico mediado digitalmente.

Una vez agendado el servicio de limpieza, los clientes pueden enlistar y describir en las *apps* las tareas que esperan que las trabajadoras desarrollen en el tiempo que estarán en sus casas; sobre todo, pueden especificar cómo quieren que sean desarrolladas. Una de las clientes entrevistadas dijo:

ellas vienen previamente entrenadas...en la plataforma cuando tú te inscribes tienen una sección donde tú escribes cómo te gusta que hagan las cosas y tienen otra donde dices qué no te gusta, entonces tú escribes mire, a mí me gusta que el aseo me lo hagan así, mi casa es así, que la ropa así, que me separen, que no me gusta que se me metan al cuarto cuando yo esté, todo lo pones (cliente de la plataforma H, marzo del 2022).

Bajo estas condiciones, el desafío de las trabajadoras es responder al estándar de una buena limpieza impuesto por el cliente y también al estándar del intermediario en el poco tiempo que disponen. Justamente, la duración de los servicios de limpieza es un aspecto fundamental para analizar las particularidades de la relación cliente-trabajadora; tanto la plataforma A como la H ofrecen servicios por 4 u 8 horas, los clientes pueden escoger el tiempo que requieren para que las trabajadoras completen las tareas asignadas; esta modalidad de contratación imprime en su labor una necesaria mecanicidad:

Lo otro que también me gusta es que como ellas trabajan por horas, son 8 horas que tienen que trabajar. Cuando tú eres la que contrata, la empleada se pone a tomar tinto contigo y a echar rulo contigo y no le rinde. Ellas, si tú las vieras, o sea si uno les pone conversa ellas medio le contestan a uno y siguen dándole porque ellas no se pueden ir hasta que terminen absolutamente todo, si ellas se ponen a hacer visita pues les va a coger la noche... las 8 horas son efectivas porque eso es lo que están pagando y tienen que cumplirlo estrictamente (cliente de la plataforma A, marzo del 2022).

La intermediación digital y la mecanización del trabajo doméstico van de la mano y no dan lugar a espacios de cercanía entre el cliente y la trabajadora pues, desde que llega a la casa asignada, esta última emprende una carrera contrarreloj para lograr los objetivos de quienes las contratan por un tiempo considerablemente limitado. No obstante, y paradójicamente, la labor que desarrollan las trabajadoras en los hogares no deja de suponer una intimidad evidente dado el espacio en el que realizan sus actividades y la naturaleza misma de estas: “hay un problema muy grande en la forma como se establecen relaciones con las empleadas domésticas y es que es una relación muy íntima, es gente que te dobla tu ropa interior, es una relación muy íntima” (cliente de la plataforma H, marzo del 2022).

Para los clientes, dicha intimidad parece truncarse con la intermediación digital de las tareas domésticas, de hecho, se identificó una tendencia en lxs entrevistadxs a desvincularse de las trabajadoras y tener el contacto estrictamente necesario con ellas. El hecho de recibirlas en sus casas sólo por algunas horas se los permite. Ahora, frente a esta modalidad de contratación, las trabajadoras entrevistadas manifestaron que siempre salen más cosas por hacer que terminan excediendo su jornada laboral; si el cliente agenda un turno de 8 horas hay una mayor probabilidad de que las trabajadoras terminen todas las tareas que les asignaron, pero cuando son turnos de 4 horas sienten que las labores sobrepasan el límite de lo humano.

La mecanicidad en el trabajo doméstico mediado digitalmente que se ha esbozado hasta acá conversa muy bien con un tipo de subjetividad analizado por Vora (2015), una subjetividad mecánica. Esta última es producto de las tecnologías de gestión y control de calidad sobre las labores, donde los trabajadores intentan mantenerse al ritmo de los estándares que les imprime su trabajo, y acá el disciplinamiento es transversal. Las plataformas A y H han construido estándares de limpieza desde la profesionalización de esta actividad, estándares que, como se mostró más arriba, se entrelazan con disposiciones, gustos y preferencias en el aseo de cada hogar al que van; los clientes exigen casi que una mecanización de las actividades que realizan las trabajadoras. Si retomamos a Judy Wajcman (1991) la subjetividad mencionada y los estándares que la configuran tienen sentido en el marco del movimiento de ciencia doméstica y de la maternidad científica de inicios del siglo XX, donde las mujeres encarnaron valores patriarcales en sus actividades de amas de casa caracterizados por requerimientos de productividad y estándares de limpieza del tipo de una máquina, de las mismas máquinas que empezaron a habitar los hogares (lavadoras,

aspiradoras). Al respecto, una de las trabajadoras entrevistadas mencionó: “no hemos educado a la gente que no tenemos robots, que tenemos humanos, entonces ahí no es el problema la empresa sino es el cliente, porque pagan entonces quieren tener un robot, y nosotros de robot no tenemos nada” (trabajadora de la plataforma H, septiembre de 2021).

Sistemas de geolocalización y calificación de los intermediarios digitales: cuantificación y homogenización del trabajo doméstico.

Si yo no llego, porque ellos tienen como una aplicación en el celular que ellos como que lo siguen a uno, ¿sí me entiende?, si en este caso yo voy tarde pues yo abro la aplicación y digo “voy tarde”, y ellos lo llaman y le preguntan a uno dónde va, ellos lo van siguiendo como en un mapa a uno (trabajadora de la plataforma H, agosto del 2021).

Antes de entrar en detalle con esta parte es importante recordar que hay una serie de eventos que ocurren para que las trabajadoras domésticas puedan llegar a las casas de los clientes a la hora estipulada: “el día martes entro a las 7:00 a.m. que es en la 152 con 54, salgo a las 5:15 a.m. porque yo vivo abajo de Patio Bonito” (trabajadora de la plataforma H, septiembre de 2021). La mayoría de las ciudades colombianas tienen procesos de segregación espacial atravesados por factores socioeconómicos que afectan de manera especial a las trabajadoras domésticas (Fleischer y Marín 2019). De esta manera, su medio para moverse por la ciudad casi siempre es el transporte público, por lo que su puntualidad no depende del todo de ellas. Bogotá, en particular, es la sexta ciudad con más tráfico en el mundo y según la Encuesta de Movilidad de Bogotá, las trabajadoras domésticas se enfrentan a los viajes más largos entre todas las ocupaciones, pueden tardar hasta 7 horas en sus recorridos diarios, los cuales son “costosos, violentos y difíciles, pero, sobre todo, invisibles” (INVISIBLE COMMUTES 2022), y sí que son invisibles en el marco de la intermediación digital del trabajo doméstico. Después de horas de viaje, cuando las trabajadoras logran llegar a la casa de los clientes, tienen que registrar su ingreso en la *app*. Si por algún evento que se sale de su control no llegan en el horario establecido, el Sistema de Posicionamiento Global (GPS) de los intermediarios las localiza y algún agente de call center, a veces en otra ciudad y desde un escritorio, les recuerda la premura de tiempo.

El cliente por su parte recibe una notificación:

cuando ella va a llegar te avisan: María llega en 5 minutos, un letrerito te dice ya voy llegando [...] lo que hace la empleada es que cuando llega, ella reporta a la empresa que

llegó y a mí me llega un mensaje como para que haya doble verificación de que sea verdad lo que la empleada puso (cliente de la plataforma H, marzo del 2022).

Los mecanismos de verificación y vigilancia sobre cada acción de la trabajadora son transversales a la relación que establecen con los clientes. Dichos mecanismos se basan, y de alguna forma son diseñados, desde la desconfianza hacia la persona que va a realizar el trabajo, requiriendo de un seguimiento a través de sistemas de posicionamiento para creer en ella y en que efectivamente está desempeñando su labor.

Al final del día, las trabajadoras procuran soportar la vigilancia, supervisión y el contrarreloj sobre su labor ejercidos tanto por el intermediario digital como por el cliente, todo para conseguir una buena calificación de su trabajo. Al terminar los servicios, los clientes reciben una suerte de encuesta donde valoran de 1 a 10 elementos como la actitud, amabilidad y respeto con que la trabajadora realizó sus actividades, así como la calidad de la limpieza y, en el marco de la pandemia, si usó implementos de bioseguridad o si tenía síntomas respiratorios. Estas calificaciones tienen un impacto considerable en la subjetividad de las trabajadoras, una de ellas manifestó: “a mí una vez una clienta, tenía yo dos años de entrar a trabajar y yo lloraba, pues me puso un 8 y para mí no era esa calificación porque yo había dado la vida entera en ese servicio” (trabajadora de la plataforma H, agosto del 2021). Y es que esta calificación le permite a la trabajadora, o volver a ser contratada en un hogar, o tener que enfrentarse a este arreglo de prácticas una vez más, en otra parte y con otra persona: “acá ya era todos los días una cara distinta, una persona distinta, una amable, un medio amable, una grosera y así, pero igual, en la empresa a uno lo capacitan para manejar ese varío de caracteres” (trabajadora de la plataforma A, agosto del 2021).

Entonces, con cada servicio desempeñado, las trabajadoras reciben un número que cuantifica y califica su trabajo, una métrica sobre su desempeño asignada por los clientes. La pregunta acá es ¿cómo se relacionan las trabajadoras domésticas con dichas métricas?, ¿qué impacto tienen en su trabajo?

Espeland y Stevens (2008) entienden que los procesos de cuantificación pueden ser impuestos de arriba hacia abajo, y que ciertas visiones de la economía han tenido un papel central en la normalización de dichos procesos. Los autores sostienen que la cuantificación y la conmensuración dan cuenta de elementos de las culturas nacionales, sus órdenes morales y sus prácticas de trabajo, al tiempo que develan un entendimiento particular sobre cómo regular y coordinar la vida social.

En ese sentido, las métricas y la cuantificación de la vida social tienen usos prácticos e instrumentos que las recrean y envisten de significado, siendo reproducidas en las redes de relaciones donde se incrustan (Espeland y Stevens 2008). En ese orden de ideas, puede decirse que, con la *gig economy*, se han incorporado una serie de instrumentos para medir y cuantificar a las y los trabajadores, instrumentos que sostienen una idea de productividad, eficiencia y calidad del trabajo. Bajo estas condiciones, los intermediarios digitales de servicio doméstico han estandarizado el desempeño de las trabajadoras con el objetivo de medir la calidad de su labor, la eficacia para ejecutarla y la cantidad de trabajo realizada. Esto ha desembocado en la creación de sistemas de calificación y cuantificación del trabajo doméstico, los cuales reducen a la trabajadora y su actividad a un número, una estrella o una etiqueta permitiendo la homogenización, estandarización y cuantificación de su actividad (Espeland y Stevens 2008):

Hace como un año nos calificaban con caritas, y de un tiempo para acá nos califican con notas, entonces califican calidad y actitud, algo así, los clientes califican como esos dos factores, entonces: 10, 9, 8, cuando ya baja de 8 ya empiezan a llamarla a usted a preguntarle qué está pasando... no es que afecte como tal que a usted le vayan a retirar turnos, es más para estar pendiente uno en qué está fallando (Trabajadora de la plataforma H, agosto de 2021).

Las métricas aplicadas al trabajo doméstico tienen efectos de disciplinamiento, control y homogenización sobre las trabajadoras, convirtiéndose, en ocasiones, en su motivación principal para desempeñar los servicios. En el contexto de los intermediarios digitales la calificación marca la pauta del trabajo, las métricas son tan discretas e invisibles que son normalizadas e incluso deseadas por las trabajadoras: “pues para uno en lo personal es como la motivación, a usted le bajan la calificación y usted colapsa” (Trabajadora de la plataforma H, agosto de 2021).

Esto último es fundamental a la hora de pensar las relaciones entre clientes y trabajadoras, por ejemplo, en el trabajo doméstico tradicional las trabajadoras recurren a mecanismos de resistencia frente a tratos injustos o situaciones violentas por parte de sus empleadores (Niño 2022). Lo que hacen es permitirse pequeños gestos en lo cotidiano como no limpiar todo a la perfección, no presentarse a trabajar o no cumplir con todas las demandas de los empleadores (Federici 2013; Rojas y Contreras 2018), esto como una forma de volver el espacio de lo doméstico en un espacio de resistencia (hooks 1990). Pero, con los sistemas de calificación y cuantificación de los

intermediarios digitales, las trabajadoras orientan su labor según la métrica que les inscriben los clientes, y acá la excelencia y la calidad del servicio es menester. Con todo, “La medición interviene en los mundos sociales que representa. Las medidas son reactivas; hacen que las personas piensen y actúen de manera diferente” (Espeland y Stevens 2008, 405).

Trabajo doméstico, trabajo afectivo e intermediarios digitales: una comercialización de los afectos.

Tanto la mecanicidad como la cuantificación y homogenización del trabajo doméstico mediado digitalmente dan lugar al último conjunto de arreglos intersubjetivos tecno-sociales que se presentará en esta investigación. Ha quedado claro cómo los clientes deben moderar y en ocasiones suprimir todo tipo de vínculo directo o afecto en su relación con las trabajadoras que contratan, pero, lo que se encontró, es que estas últimas sí deben incluir un conjunto de elementos afectivos en el *performance* de su trabajo para garantizar clientes fijos y por supuesto una mejor calificación. Como se mencionó antes, la intimidad, los afectos y vínculos que involucra el trabajo doméstico son especiales en tanto es una actividad que se realiza en la casa. En esa línea, Mawii y Aneja (2020) identifican que la construcción de relaciones y la negociación entre empleador y trabajadora forman parte del trabajo doméstico, pero cuando es mediado a través de plataformas digitales, estas características se difuminan, pues se despliega una estructura impersonal donde la interacción con los miembros del hogar está restringida por políticas propias de los intermediarios, anulando el espacio de intercambiar experiencias, dolencias o situaciones de vida, el *tomar tinto y echar rulo* que mencionó una de las clientes entrevistadas. Si seguimos a Vora (2015) podemos ver cómo en el trabajo doméstico mediado digitalmente hay mercancías afectivas, como la amabilidad, el buen tono, una buena cara y atención, que al ser proyectadas a los clientes generan valor y garantías para la trabajadora. Por ejemplo, una de las clientes entrevistadas hizo alusión a la fotografía de una trabajadora que le fue asignada, la cual se diferenciaba del prototipo de foto con un rostro feliz que se veía en otros perfiles: “uno mira esto y uno dice esta señora con esa cara, quién la va a contratar, en el fondo pienso esta señora debe ser más antipática” (cliente de la plataforma H, marzo del 2022). Las trabajadoras deben procurar una serie de afectos susceptibles de ser mercantilizados para cumplir con los objetivos de los intermediarios. Así, el trabajo de estas *profesionales de limpieza* es fundamentalmente un trabajo afectivo, motivado por una lógica monetaria y por la

posibilidad de quedarse con un hogar de forma duradera y no enfrentarse a un nuevo cliente y a “leyes de familia” diferentes cada día (Schoenbaum 2016).

No obstante, estos afectos no se traducen en una relación cercana o familiar con los clientes, por el contrario, con los intermediarios digitales, la naturaleza de los vínculos entre clientes y trabajadoras tiende a la lejanía y a una mayor jerarquía: “es muy claro que uno no debe tener un contacto tan directo ni personalizado para que no se cree un vínculo y no se vuelva una relación laboral que el día de mañana te vengán a exigir a ti cosas que no son” (cliente de la plataforma H, marzo del 2022). Esta última referencia deja ver que el modelo de operación de estos intermediarios, no sólo le ha permitido al cliente desentenderse de asuntos contractuales con la trabajadora, sino también de cualquier vínculo personal con ella. Se evidencia entonces que la relación que se teje es profundamente impersonal y comercial; los vínculos de confianza descansan ahora en el hecho de conocer los antecedentes fiscales de las trabajadoras en una aplicación móvil (Shoenbaum 2016; Ticona y Mateescu 2018), así como de hacer que las trabajadoras muestren al cliente su bolso al final del servicio (esta es una política de las plataformas H y A), para ser requisadas de nuevo en la portería de los edificios y conjuntos residenciales. La intimidad entre trabajadoras y clientes tiene impresa la huella de una transacción comercial que, de entrada, construye una barrera:

habrá gente que las vuelven de su familia y la señora hasta los regaña pero yo no acepto eso... uno aprecia las personas pero sabe que hay unos límites de respeto y unos límites de amabilidad y la amabilidad no quiere decir que ellas se tomen atribuciones que no les competen... cuando esos límites se traspasan lo mejor es cortar esas relaciones y no quedarse con una persona que ya se vuelve de la familia, lo regañan a uno, ya no trabajan y termina uno debiéndoles un poco de plata (cliente de la plataforma H, marzo del 2022).

Por último, en las entrevistas desplegadas con clientes se encontraron algunas generalidades en sus motivaciones para contratar servicios de aseo doméstico con intermediarios digitales. Así, independientemente de su edad y profesión, manifestaron tener una relación compleja con el tiempo, casi nunca estar en casa, viajar por trabajo y el tiempo que les queda no lo destinan a la limpieza aunque, paradójicamente, para todxs lxs entrevistadxs tener su hogar limpio y en orden es fundamental para el desempeño de sus labores diarias, incluso, se mostraron algo estrictos, por no decir psico rígidos con el tema de la limpieza: “para mí la limpieza y el orden son centrales en mi vida... mi mamá dice que yo soy esclava de la limpieza... para mí la limpieza también es una

forma de habitar el mundo” (cliente de la plataforma A, marzo del 2022). Tadiar (2013) afirma que en el proyecto neoliberal hay quienes tienen tiempos de vida con mayor valor en tanto su trabajo no se centra en lo “reproductivo”. En este contexto, nos dice la autora, los tiempos de vida son irremediablemente tiempos de trabajo y, si por ejemplo se mira el valor que ha sido asignado al trabajo doméstico en Colombia, habría tiempos de vida que valen menos que otros⁹. Atendemos entonces a una lógica bajo la cual hay quienes entran y salen de las cadenas de valor globales como mano de obra que produce tiempo de vida valorizable para otros. Hay una gama de trabajos y subjetividades que atienden al evento de la *desechabilidad humana* de las estructuras e instituciones neoliberales, mientras que otros pueden realizarse. Bajo este marco analítico, quienes contratan servicios domésticos a través de intermediarios digitales no piensan en entablar un vínculo duradero con las trabajadoras, sino en tener a alguien que cumpla con sus requerimientos en el menor tiempo posible garantizando una continuidad en el aseo y el orden de su casa, lo que a la vez garantiza el bienestar económico del hogar: “independiente que sea Patricia, María, la que venga, se hacen las cosas cuando tú las necesitas, es maravilloso esto, que ella venga y yo sólo le diga *gracias María*, y no me tenga que preocupar por nada “ (cliente de la plataforma H, marzo del 2022).

Consideraciones finales.

El desafío de educar a los clientes.

Los intermediarios digitales de la *gig economy* amplifican y coproducen dinámicas de poder y desigualdades existentes hacia lxs trabajadorxs, esto a través de la introducción de tecnologías que configuran cualitativamente “nuevos arreglos, condiciones y experiencias de trabajo” (Van Doorn 2020, 50). En este artículo se ha profundizado en arreglos tecno-sociales de tipo intersubjetivo en el trabajo doméstico mediado digitalmente. Así, se ha mostrado cómo los mecanismos y sistemas de geolocalización, monitoreo y calificación sobre las trabajadoras, al entrar a hacer parte de la

⁹ El trabajo doméstico ha sido considerado como una labor “no cualificada”, esto hace que, aunque esté reglamentado en el país, la legislación existente reproduce la infra valorización histórica de esta actividad y de quienes la desempeñan al fijarle el salario mínimo como la retribución “justa”. Esta remuneración no es proporcional con la complejidad de las tareas y las responsabilidades que asumen las trabajadoras domésticas. De acá que, actualmente, las agremiaciones de trabajadoras del hogar en Colombia, en cooperación con organizaciones sociales, estén pensando una agenda para trabajo doméstico decente (“Cambio es Trabajo Doméstico Decente” 2023). Los intermediarios digitales refuerzan esta infra valorización del trabajo doméstico y, de hecho, tienen un modelo de acumulación a expensas del trabajo de las mujeres que emplean, quienes continúan ganando el salario mínimo, pero deben realizar cerca de 30 servicios de limpieza al mes, ¿con qué porción de la torta se está quedando realmente el intermediario?

interacción que ellas sostienen con los clientes, han llevado al cuidado que supone el mantenimiento del hogar a la dimensión de lo impersonal; a la vez que han perpetuado asimetrías y vínculos paternalistas y coercitivos hacia las trabajadoras domésticas. Factores y prácticas como la mecanicidad que reviste a las trabajadoras dadas las disposiciones de los clientes; el seguimiento y la vigilancia sobre sus acciones; las métricas sobre su trabajo que definen el sentido que le dan al mismo y la lógica comercial que deben imprimir a los afectos hacia su labor y su lugar de trabajo, configuran una experiencia laboral diferente donde la intimidad y la confianza parecen truncarse. Esto es problemático ya que, previo a la creación de intermediarios digitales, el trabajo doméstico en Colombia ya devenía una actividad con problemáticas y desprotecciones de fondo; una labor infra valorizada, altamente feminizada y atravesada por categorías como raza, clase, etnia y trayectorias migratorias, por dar algunos ejemplos (Díaz 2011), intersecciones relevantes sobre todo en contextos del Sur Global. Con los intermediarios digitales, un trabajo altamente vulnerable, pero con logros significativos en reconocimiento laboral gracias a la asociación de trabajadoras del sector¹⁰, es insertado en una lógica comercial habilitada por una tecnología, donde la capacidad de negociación de las trabajadoras sobre sus condiciones se reduce dada la doble subordinación a la que están sujetas. Aquellas terminan aceptando esta forma de trabajo en la medida que representa la deseada estabilidad económica en sus biografías.

Se ha expuesto también que no habría tal cosa como la autonomía de una tecnología, sino que los contextos sociales y materiales en los que se desarrolla y utiliza impulsan y refuerzan estructuras existentes, “incorporadas en las tecnologías domésticas están las normas de los hogares, los estándares y las divisiones del trabajo” (Cowan 1983, 151). Las tecnologías son procesos activos que se entretajan con las prácticas de sus usuarios configurando efectos hasta en la manera que se relacionan.

Este artículo invita a considerar a quienes se benefician y contratan trabajos a través de *apps* en la discusión sobre las condiciones laborales en la *gig economy*, sobre todo cuando se trata de actividades que transcurren al interior de las casas; piénsese por ejemplo en la cantidad de trabajos de belleza y cuidado que están siendo mediados a través de aplicaciones digitales, incluso en la

¹⁰ En el 2013 se creó en Colombia la Unión de Trabajadoras Afrocolombianas del Servicio Doméstico, UTRASD, la cual ha trabajado “por los derechos laborales y humanos de las trabajadoras domésticas en el país” (OIM s.f.). A través de la formulación de proyectos de ley UTRASD ha contribuido a la dignificación y reivindicación laboral y personal de las mujeres que se dedican a este oficio.

modalidad de contratar trabajadoras internas que están habilitando algunos intermediarios, donde las mujeres están a disposición de los clientes 24/7. Una aproximación como esta evidencia la necesidad de que los intermediarios digitales incluyan campañas y acciones de educación a quienes compran sus servicios, pues la dignidad de una trabajadora y sus derechos no puede depender del medio de contratación (digital o no). Al respecto, una de las trabajadoras entrevistadas manifestó:

es satisfactorio que te valoren como humano porque anteriormente tenías que hacer todo lo que te dijeran porque como digo, te domesticaban para eso... quizás cambiarle el chip a una persona que toda la vida se ha dedicado al empleo doméstico es difícil porque ya está en su mente que es eso... hay mujeres que toda la vida han trabajado en servicios de limpieza de casas, de hogares y han sido maltratadas, han sido vulneradas y tienen como ese chip de menosprecio, lo que me digan, yo hago... y no es el maltrato, el trabajo no debe ser maltrato (trabajadora de la plataforma A, octubre de 2022).

Al final del día, lxs trabajadorxs sienten que la responsabilidad de tratar con el cliente y educarle en el respeto de sus derechos recae sobre ellxs. La carga es doble en la medida que los clientes cuentan con tecnologías a su favor que terminan vulnerado a lxs trabajadorxs. Entonces, si bien los intermediarios digitales de trabajo doméstico emplean formalmente a las trabajadoras, la relación laboral que tejen con ellas debería ir más allá de cumplir con lo mínimo establecido por la Ley para avanzar en agendas que contribuyan a la dignidad de las trabajadoras, agendas que partan de una ética del cuidado con las vidas que tocan los intermediarios en cuestión. Esto significa reconocer las desprotecciones históricas hacia las trabajadoras domésticas y procurar el diseño de tecnologías más horizontales y la retroalimentación de las existentes desde la experiencia y las prácticas de sus usuarios.

Referencias.

1. Athreya, Bama. 2020. "Slaves to Technology: Worker control in the surveillance economy." *Anti-Trafficking Review* 15: 82-101. <https://antitraffickingreview.org/index.php/atrjournal/article/download/490/382>
2. Cebollada Gay, Marta. 2021. "Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México".
3. Cockburn, Cynthia, y Susan Ormrod. 1993. "Gender and Technology in the Making". SAGE Publications Ltd.
4. Cockburn, Cynthia. 2009. On "The Machinery of Dominance: Women, Men, and Technical Know-How." *Women's Studies Quarterly*, 37(1/2), 269–273. <http://www.jstor.org/stable/27655158>
5. Cowan, Ruth Schwartz. 1983. *More work for mother: The ironies of household technology from the open hearth to the microwave*. Plunkett Lake Press.
6. Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. 2020. "Infografía: Trabajo doméstico remunerado en Colombia: Un aporte central de las mujeres". Consultado el 20 de mayo de 2023, <https://colombia.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Colombia/Documentos/Publicaciones/2020/01/trabajo%20domestico%20colombia.pdf>
7. Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. 2022. "Cuenta Satélite de Economía del Cuidado. Valoración económica del Trabajo Doméstico y de Cuidado no Remunerado (TDCNR) e indicadores de contexto 2021". Consultado el 20 de mayo de 2023, https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/cuentas/ec/Bol_CS_Econo_cuidado_TD_CNR_Val_econ_2021.pdf
8. De Stefano, Valerio. 2016. "The rise of the "just-in time workforce": on demand work, crowdwork, and labor protection in the gig economy". *Comparative labor law and policy journal* 37.3: 461-471. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5693491>
9. Diaz, Natalia Quiroga. 2011. "Economía del cuidado. Reflexiones para un feminismo decolonial". *Revista Feminista Casa de La Mujer* 20.2: 97-116. <http://www.bibliotecafragmentada.org/wp-content/uploads/2015/05/Econom%C3%ADa-del-cuidado.-Reflexiones-para-un-feminismo-decolonial.pdf>

10. Espeland, Wendy Nelson, y Mitchell L. Stevens. 2008. "A sociology of quantification". *European Journal of Sociology/Archives européennes de sociologie* 49.3: 401-436. doi:10.1017/S0003975609000150
11. Flanagan, Frances. 2019. "Theorising the gig economy and home-based service work". *Journal of Industrial Relations* 61.1: 57-78. <https://doi.org/10.1177/0022185618800518>
12. Fleischer, Friederike, y Keren Marín. 2019. "Atravesando la ciudad. La movilidad y experiencia subjetiva del espacio por las empleadas domésticas en Bogotá". *EURE (Santiago)* 45.135: 27-47.
13. García Villegas, M. 2009. "Normas de papel: la cultura del incumplimiento de reglas". Bogotá:DeJusticia.
14. Haraway, Donna. 2010. "A cyborg manifiesto (1985)". *Cultural theory: An anthology*: 454.
15. Hong, Sungook. 1998. "Unfaithful Offspring? Technologies and Their Trajectories". *Perspectives on Science* 6 (3): 259–287. doi: https://doi.org/10.1162/posc_a_00551
16. Hooks, Bell. 1997. "Homeplace: A site of resistance". *Undoing place? A geographical reader*. Routledge. 33-38.
17. Hunt, Abigail, y Fortunate Machingura. 2016. "A good gig? The rise of on-demand domestic work".
18. Hunt, Abigail, y Emma Samman. 2020. "Domestic Work and the Gig Economy in South Africa: Old wine in new bottles?" *Anti-trafficking review* 15: 102-121. <https://doi.org/10.14197/atr.201220156>
19. INVISIBLE COMMUTES. 2022. "El drama oculto de las trabajadoras domésticas para moverse en las ciudades". Consultado el 20 de mayo de 2023, <https://www.invisiblecommutes.com/otras-voces/eldrama>
20. Latour, Bruno. 2008. "Re-ensamblar lo social. Una introducción a la teoría del actor-red". Buenos Aires: Manantial.
21. Law, John. 2004. "After method: Mess in social science research". Psychology Press.

22. León, Magdalena. 2013. “Proyecto de Investigación-acción: trabajo doméstico y servicio doméstico en Colombia”. *Revista de Estudios Sociales* 45: 198-211. <http://dx.doi.org/10.7440/res45.2013.16>
23. Mason, Sarah. 2019. “Chasing the pink”. *Logic Magazine* 6:17–57
24. Mawii, Zothan y Urvashi Aneja. 2020. “Gig Work on Digital Platforms. Case Study 3: SweepSouth – Platform- Based Domestic Work”. USAID. https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00WHJ9.pdf, p.15.
25. Mol, Annemarie. 2002. “The body multiple: Ontology in medical practice”. Duke University Press.
26. Oudshoorn, Nelly, y Trevor Pinch. 2003. “How users matter: the co-construction of users and technology (inside technology)”. the MIT Press.
27. Osorio, Viviana, y Carmenza Jiménez. 2019. “HISTORIAS TRAS LAS CORTINAS. El trabajo doméstico en Colombia: Entre transacciones, incertidumbres y resistencias”. Escuela Nacional Sindical (ENS).
28. Pereyra, Francisca. 2012. “La regulación laboral de las trabajadoras domésticas en Argentina: situación actual y perspectivas”. *Las lógicas del cuidado infantil. Entre las familias, el Estado y el mercado*: 165-200.
29. Poblete, Lorena. 2015. “Modos de regulación del trabajo doméstico”. *Cuadernos del IDES* 30: 3-10.
30. Restrepo Forero, Olga, y Yuri Jack Gómez Morales. 2016. “El árbol celular y la pregunta por cómo se ensamblan ciencia, tecnología y sociedad”. *Revista Colombiana de Sociología* 39.2: 13-27.
31. Saukko, Paula. 2018. “Methodologies for cultural and social studies in an age of new technologies”. *The SAGE handbook of qualitative research*: 262-275.
32. Sánchez, Andrea Londoño, et al. 2021. “Obstáculos culturales, legales y económicos para la formalización del trabajo doméstico remunerado: La perspectiva de los y las empleadoras en Colombia”.

33. Sismondo, Sergio. 2012. "An introduction to science and technology studies". Vol. 1. Chichester: Wiley-Blackwell.
34. Seaver, Nick. 2017. "Algorithms as culture: Some tactics for the ethnography of algorithmic systems". *Big Data & Society*, 4(2). <https://doi.org/10.1177/2053951717738104>
35. Schoenbaum, Naomi. 2016. "Gender and the sharing economy". *Fordham Urb. LJ* 43. <https://ssrn.com/abstract=2865710>
36. Tadiar, Neferti. 2013. "Life-Times of Disposability in Global Neoliberalism". *Genres of Neoliberalism*: 19-48.
37. 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>
38. Valenzuela, María Elena, y Claudia Mora. 2009. "Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente". Santiago: Organización Internacional del Trabajo.
39. Vallas, Steven, y Juliet B. Schor. 2020. "What do platforms do? Understanding the gig economy." *Annual Review of Sociology* 46: 273-294. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
40. Van Doorn, N. 2020. "Stepping Stone or Dead End? The Ambiguities of Platform-Mediated Domestic Work under Conditions of Austerity. Comparative Landscapes of Austerity and the Gig Economy: New York and Berlin". *Working in the Context of Austerity: Challenges and Struggles*. <https://doi.org/10.51952/9781529208689.ch003>
41. Vora, Kalindi. 2015. "Life support: Biocapital and the new history of outsourced labor". U of Minnesota Press.
42. Wajcman, Judy. 1991. "Feminism confronts technology". Penn State Press.
43. Willis, Sarah. 1995. "Configuring a Gendered User: Feminist Technology Studies: Cynthia Cockburn and Susan Ormrod Gender and Technology in the Making London". Sage Publications, 1993, ISBN 0-8039-8810-9 (hbk), 0-8039-8811-7 (pbk) Cynthia Cockburn and R. Fürst-Dilic (eds)

Bringing Technology Home: Gender and Technology in a Changing Europe Milton Keynes: Open University Press, 1994. *European Journal of Women's Studies*, 2(3), 413-416.32.

44. Winner, L. 1985. “¿Tienen política los artefactos?”. *La Ballena y el Reactor*, Ge.

45. Woodcock, Jamie y Mark Graham. 2019. “The gig economy. A critical introduction”. Cambridge: Polity.

Anexos.

Anexo 1. Guía de entrevista para trabajadoras domésticas de intermediarios digitales.

Eje de la pregunta	Formulación de la pregunta	Objetivo de las preguntas
Caracterización de las trabajadoras domésticas	Quisiera que me contara un poco sobre usted, ¿de dónde es?, ¿cuántos años tiene?, ¿en qué parte de la ciudad vive?	Caracterizar la historia personal de las trabajadoras domésticas
	(Si no es de Bogotá) ¿Hace cuánto llegó a Bogotá?, ¿a dónde llegó?	
	¿Con quién vive?, ¿a qué se dedica esta(s) persona(s)?	Indagar por sus entornos sociales y familiares
	(Si responde que vive con sus hijos) ¿qué edad tienen sus hijos?	
	Aparte del trabajo con la aplicación de servicio doméstico, ¿qué otras actividades realiza? (si estudia, tiene otro trabajo, participa de alguna actividad recreativa o cultural)	
Trayectoria en el trabajo doméstico	¿Siempre se ha dedicado al trabajo doméstico?	Indagar por cómo se vincularon al trabajo doméstico
	¿Cómo llegó a ser trabajadora doméstica?	
	¿En qué lugares ha trabajado? (casas de familia, empresas)	
Trabajo en las plataformas de servicio doméstico	¿Cómo se enteró de las plataformas digitales para el trabajo doméstico?	Identificar su trayectoria en el trabajo doméstico mediado por plataformas
	¿Cuánto tiempo lleva vinculada a esta plataforma?	
	¿Ha trabajado o trabaja en alguna otra plataforma de este tipo?	Analizar sus percepciones sobre las plataformas en las cuales trabajan
	¿Qué requisitos le exigen para poder trabajar en esta plataforma?, ¿Cómo es el proceso de selección?	
	¿Mantiene algún vínculo o contacto directo con otra(s) trabajadora(s) de la plataforma?, ¿qué tipo de vínculo o contacto?	Evaluar las condiciones socio materiales del trabajo

	¿Mantiene algún vínculo o contacto directo con algunos de los clientes de la plataforma?, ¿qué tipo de vínculo o contacto?	doméstico en plataformas
¿Ha tenido dificultades en este tipo de trabajo? ¿Cuáles?		
¿Qué cambios ha habido en sus condiciones de vida desde que se vinculó al trabajo doméstico en plataformas?		
¿De qué beneficios laborales goza?		
¿Diría que trabajar en estas plataformas digitales es rentable para una trabajadora doméstica?		
¿Quién diría que es su jefe?		
¿Tiene tiempo libre?, ¿cómo lo utiliza?		
¿Qué conoce sobre los derechos laborales de las trabajadoras de servicio doméstico?		
¿Qué aspectos resaltaría de tu trabajo actual en la plataforma?		
¿Se ve trabajando a futuro en esta plataforma?, si no, ¿cómo se proyecta?		

Anexo 2. Guía de entrevista para clientes de intermediarios digitales.

Eje de la pregunta	Formulación de la pregunta	Objetivo de las preguntas
Información personal de los clientes	<p>Introducción:</p> <p>Para empezar, quisiera que me contara un poco más sobre usted, de dónde es, cuántos años tiene, estado civil.</p> <p>¿En qué trabaja?</p> <p>¿Tiene personas a su cargo?</p> <p>¿Con quién vive?</p> <p>En qué parte de la ciudad vives.</p>	Reconstruir el perfil de los clientes de plataformas
Uso del tiempo y trabajo doméstico	<p>Me contaba que se desempeña como xxxx ¿cómo suele ser su rutina diaria en relación con su trabajo? – Qué tanto de tu tiempo consume tu trabajo.</p> <p>¿Qué rol tiene en aseo de su casa en su día a día?</p>	Para que ciertos trabajos ocurran hay otros que los soportan, trabajos que son posibles por otros trabajos.
Experiencia con las plataformas digitales de servicio doméstico	<p>¿Cómo conoció las plataformas digitales de servicio doméstico?</p> <p>¿Cuáles usa o ha utilizado, cuánto tiempo lleva usándolas?</p> <p>¿Cuál fue su principal motivación para contratar servicios de aseo doméstico por plataformas? ¿Qué experiencias lo/a llevaron a escoger este tipo de servicio?</p> <p>¿Qué sabe de las condiciones laborales de estas trabajadoras? (en términos de seguridad social, garantías, etc.)</p> <p>¿Cree que la ganancia que reciben las trabajadoras es justa?</p> <p>¿Quién suministra los utensilios de aseo para la trabajadora?</p>	<p>Analizar las experiencias de los clientes con las plataformas</p> <p>Analizar las transformaciones que representan estas plataformas en la relación empleador(a)-trabajadora doméstica</p> <p>Analizar las tensiones entre economía del cuidado y mercantilización.</p>

	<p>¿Cómo sucede todo desde que llega la trabajadora a su casa?</p>	
	<p>¿Usted puede calificar a la trabajadora doméstica que va a su hogar? ¿Qué opina de estos sistemas de calificación?</p>	
	<p>¿Mantiene algún vínculo o contacto directo con las trabajadoras que ha conocido mediante la plataforma?</p> <p>¿la plataforma le prohíbe tener alguna interacción con la trabajadora doméstica que contrata?</p> <p>Por ejemplo, ¿Sostiene algún tipo de conversación con las trabajadoras mientras están en su hogar? (si sí) ¿De qué conversan?</p>	
	<p>¿Suele estar en casa mientras las trabajadoras realizan sus labores?</p>	
	<p>¿Recomendaría este tipo de servicio?, ¿por qué?</p>	
	<p>¿Qué cambios ha habido en su hogar desde que utiliza este tipo de plataformas?</p>	
	<p>¿Cree que las plataformas de servicio doméstico han cambiado el trabajo doméstico convencional? ¿Cómo?</p>	
	<p>En la época de pandemia ¿cómo equilibró el teletrabajo con las labores del hogar?</p> <p>¿En esa época siguió contratando el servicio de limpieza por plataformas?</p>	
	<p>¿Qué cambiaría de las plataformas de servicio doméstico?</p>	

