


Digitalización, plataformización y automatización del trabajo en el empleo doméstico en Argentina

Guillermina Yansen

e-TCS/CCTS/UMAI - CONICET ✉ 

Mariano Fredes

e-TCS/CCTS/UMAI - INDEC - UBA ✉ 

Rocio Wegman

e-TCS/CCTS/UMAI - UNSAM ✉ 

Gonzalo Granara

e-TCS/CCTS/UMAI - CONICET ✉ 

<https://dx.doi.org/10.5209/crla.101732> • Recibido: 19/03/2025 • Aceptado: 11/02/2026 • Publicado en línea: 16/06/2026

Resumen: El artículo caracteriza empíricamente las tendencias del trabajo vinculadas a las tecnologías digitales (TD) en el empleo doméstico y las tareas de cuidado en Argentina: digitalización, plataformización y automatización. Metodológicamente, se apoya en una encuesta realizada en 2023 a trabajadoras domésticas con perfil en Zolvers, principal plataforma de intermediación del sector, y en fuentes secundarias de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH). Entre los hallazgos, se identifica una amplia digitalización en la ocupación, en los tiempos de trabajo y ocio, y su relevancia para la generación de ingresos. La plataformización aparece asociada a peores condiciones respecto de trabajos no mediados, especialmente por los menores ingresos. También se observa una automatización actual de diversas tareas manuales y rutinarias, junto con la percepción de que una futura automatización sería perjudicial. No obstante, la automatización a nivel de ocupación se considera mayormente improbable en el corto plazo.

Palabras clave: trabajo, tecnologías digitales, empleo doméstico, digitalización, plataformización, automatización, encuesta

ENG Digitalization, Platformization and Automation of Work in Domestic Employment in Argentina

Abstract: The article empirically characterizes labor trends linked to digital technologies (DT) in domestic work and care tasks in Argentina: digitalization, platformization, and automation. Methodologically, it draws on a 2023 survey of domestic workers with profiles on Zolvers, the main job-intermediation platform in the sector, as well as secondary sources from the Argentine Permanent Household Survey (EPH). Among the findings, there is extensive digitalization in the occupation, in both work and leisure time, and a notable relevance of these processes for income generation. Platformization appears associated with worse conditions compared to non-mediated jobs, particularly due to lower earnings. The study also observes current automation of various manual and routine tasks, along with the perception that future automation would be detrimental. Nonetheless, occupation-level automation is considered largely unlikely in the short term

Keywords: work, digital technologies, domestic work, digitalization, platformization, automation, survey

Sumario: 1. Introducción. 2. Breves anotaciones teóricas. 3. Antecedentes. 4. Metodología. 5. Análisis de resultados. 6. Reflexiones finales. 7. Bibliografía

Cómo citar: Yansen, G., Fredes, M., Wegman, R. y Granara, G. Digitalización, Plataformización y Automatización del trabajo en Empleo Doméstico en Argentina. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, avance en línea, pp. 1-21. <https://dx.doi.org/10.5209/crla.101732>

1. Introducción

El presente texto aborda las tendencias del trabajo vinculadas a las tecnologías digitales (TD), propias del capitalismo informacional, en el empleo doméstico y las tareas del cuidado¹ en Argentina: digitalización, plataformización y automatización. Con el objetivo de describir los impactos de estas tendencias en esa ocupación, aquí se presentan resultados de una encuesta realizada en noviembre de 2023 a trabajadoras domésticas que poseen un perfil en Zolvers, principal plataforma de intermediación de trabajo doméstico en el país. Tal como se detalla más abajo, la encuesta forma parte de una investigación más amplia (Zukerfeld, 2021) llevada a cabo por integrantes del equipo e-TCS (CCTS/UMAI) que compara cinco ocupaciones, entre las que se encuentra la que aquí se analiza.

En las últimas décadas, la relación entre trabajo y tecnologías digitales ha sido estudiada en diversas dimensiones y ocupaciones. Su relevancia es indiscutible. Las tecnologías digitales pueden transformar el trabajo: difuminan espacios y tiempos de labor y ocio, perfeccionan el control algorítmico, reducen barreras de ingreso al mercado laboral mediante plataformas y automatizan procesos. Todos estos elementos plantean interrogantes sobre hasta qué punto las tecnologías digitales mejoran o precarizan las condiciones laborales. En este texto las analizamos conceptualmente a través de las tres tendencias mencionadas.

En Argentina, diversos estudios han indagado en estas cuestiones, mostrando una gran heterogeneidad entre sectores². Sin embargo, con algunas excepciones, el empleo doméstico ha sido poco explorado en su vínculo con las tecnologías digitales. Particularmente, son escasos los estudios empíricos que contemplan las tendencias en su conjunto. Este tipo de aproximaciones resultan imprescindibles para el diseño de políticas públicas y regulaciones respecto de las tecnologías digitales y sus impactos laborales. Poner el foco en esta ocupación es especialmente importante: se encuentra entre las ocupaciones del país con mayores niveles de precarización laboral, está completamente feminizada y representa alrededor del 15% del empleo entre las mujeres (INDEC, 2023; 2024). Asimismo, como ha señalado la literatura especializada en el sector (Pereyra, 2012; 2017; Poblete, 2016; Pérez, Cutuli y Garazi, 2018), la precarización involucra decisivamente un aspecto social o simbólico, de falta de reconocimiento de la figura laboral, a partir de la construcción de relaciones de tipo afectivo o familiarista.

En ese marco, si bien existen aportes relevantes recientes respecto de la plataformización en el empleo doméstico, que han indagado en las características y efectos de esta mediación y especialmente en la situación de precarización laboral (cf. Pereyra, Poblete y Tizziani, 2023), suele ser asumida como una ocupación que se mantiene ajena al uso de tecnologías digitales en virtud del carácter fundamentalmente manual y rutinario de sus tareas, y poco se sabe sobre este vínculo.

Quedan relegados otros aspectos relevantes, especialmente los vinculados a las otras dos tendencias mencionadas: digitalización y automatización. ¿En qué medida las tecnologías digitales

¹ De aquí en adelante, nos referiremos a la ocupación como empleo doméstico simplemente, el cual incluye a las tareas del cuidado no siempre reconocidas ni remuneradas.

² Véase, por ejemplo, Zukerfeld, 2013; Dughera, Yansen y Zukerfeld, 2012; Adamini, 2020; Ventrici y Palermo, 2021, con relación al trabajo en el sector de software; Madariaga et al., 2019; Del Bono, Massi y Miranda, 2021; Arias, Diana Menéndez y Haidar, 2021; Dughera y Bordignon, 2023; con relación a la mediación de plataformas en sectores como los de reparto, educación y otros; o trabajos como el de Zukerfeld et al., 2023 y Breard et al. 2022, con relación a los procesos de automatización en una diversidad de ocupaciones.

forman parte del trabajo en el empleo doméstico? ¿Sus usos explican los ingresos según las propias trabajadoras? ¿Qué ocurre con los niveles de ingreso y formalidad cuando el trabajo está plataformizado vía Zolvers? ¿Producen contenido digital vinculado a su actividad? ¿Qué hábitos de prosumo presentan y qué plataformas usan más? ¿Qué tareas reconocen como automatizadas y qué riesgos implica esta tendencia para ellas? Estas y otras preguntas se abordan aquí desde las tres tendencias del trabajo propias del capitalismo informacional.

Metodológicamente, este artículo se apoya en fuentes primarias, obtenidas a partir de una encuesta no probabilística realizada a trabajadores/as entre agosto y diciembre de 2023 y autoadministrada a través de un formulario digital. En total contó con 558 respuestas efectivas de trabajadores/as de cinco ocupaciones provenientes principalmente del Área Metropolitana de Buenos Aires –AMBA– (trabajadores de software, productores audiovisuales, docentes de educación superior a distancia, repartidores y empleadas domésticas) y se recurrió a una combinación de estrategias para su implementación. Se analizan aquí los resultados de la encuesta de la submuestra de 162 trabajadoras domésticas³. La misma fue de carácter autoadministrado y difundida vía la plataforma Zolvers en noviembre del mismo año. Complementariamente, se recurre a fuentes secundarias, específicamente a la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) que realiza el Instituto Nacional de Estadística y Censos, con el fin de contextualizar las características de la ocupación en Argentina.

En ese sentido, los principales aportes de este texto son de carácter empírico y sugieren que, lejos de ser una ocupación ajena a los impactos laborales de las TD, el empleo doméstico se encuentra atravesado por las tres tendencias en medidas relevantes. Con respecto a la digitalización, escasamente indagada por la literatura previa, además de mostrarse el nivel de intensidad en el tiempo de trabajo y ocio, se expone la relevancia que las TD tienen para las trabajadoras en la generación de ingresos. Con relación a la plataformización, el texto aporta elementos clave para comprender la medida en que las plataformas intervienen profundizando o morigerando las condiciones de precariedad de la ocupación. En ese sentido, en diálogo con los pocos estudios existentes que miden ingresos en plataformas en esta ocupación, contribuye a robustecer el conocimiento sobre esta dimensión. Asimismo, ofrece sustento empírico respecto de la medida en que se difumina la jornada laboral mediante el uso de TD y en que se produce contenido vinculado al trabajo por fuera del mismo, aspectos relevantes con relación a su falta de reconocimiento económico y simbólico. Finalmente, ofrece un panorama del nivel de automatización de la ocupación y sus tareas, a partir de la experiencia de las trabajadoras, así como la percepción sobre sus alcances futuros y efectos sobre el colectivo de trabajadoras.

El texto se organiza del siguiente modo. Tras esta introducción, la sección 2 define las tendencias del trabajo en el capitalismo digital, conceptos centrales del análisis, mientras que la sección 3 repasa antecedentes sobre estas tendencias en el empleo doméstico. La sección 4 detalla la metodología. Luego se presentan cuatro apartados con los principales hallazgos de la encuesta. El apartado 5.1 describe los rasgos generales de la muestra y, para contextualizarlos, ofrece información nacional a partir de la EPH. El apartado 5.2 expone los resultados sobre digitalización del empleo doméstico, tipos y usos de TD, así como su vínculo con los ingresos según las trabajadoras. El apartado 5.3 aborda la plataformización del trabajo y del prosumo. El apartado 5.4 analiza el avance de la automatización de distintas tareas y las percepciones sobre una posible automatización futura. Finalmente, se presentan las conclusiones.

³ De aquí en adelante la "muestra". En las ocasiones en que se haga referencia a la muestra de la totalidad de las 5 ocupaciones, esto será aclarado en el texto.

2. Breves anotaciones teóricas

Las transformaciones del trabajo en relación con las tecnologías digitales y propias del capitalismo informacional o digital (Castells, 1997) son ordenadas conceptualmente en este texto a partir de tres tendencias: digitalización, plataformización y automatización del trabajo (Zukerfeld, 2020). Dedicamos este apartado a definir las y el siguiente a repasar los antecedentes que han indagado en sus impactos en el empleo doméstico.

La digitalización o informacionalización es la tendencia que signa el traspaso del capitalismo industrial al informacional, a partir de mediados de la década del setenta, y se define como aquella que supone que cada vez más actividades y sectores tienen por principal medio de producción a una tecnología digital y por principal producto a diversas formas de información digital o bienes informacionales (Zukerfeld, 2020: 3). Entre otras cuestiones, en términos económicos, el impacto de esta tendencia significa que cada vez más actividades dejan de poder ser incluidas en el sector servicios, siendo sus productos —o gran parte de ellos— bienes. Por otra parte, la digitalización del trabajo implica cambios en los mecanismos de control, en los procesos de aprendizaje, en la organización de la jornada y en la regulación de los productos, entre otros aspectos. En este sentido, es imprescindible conocer en qué medida una ocupación íntegramente ligada al sector servicios está en proceso de transformación.

La plataformización es aquella tendencia de las actividades productivas a hallarse atravesadas (y/o mediadas) por plataformas. Es, a su vez, la tendencia que signa un segundo momento del capitalismo informacional y en alguna medida subsume a las otras dos tendencias en su aspecto organizacional (Zukerfeld, 2020: 4). Las plataformas son un conjunto de tecnologías digitales que conectan dos o más grupos de actores y que dan forma a gran parte de las actividades, los procesos productivos y de trabajo que intermedian, siendo mayormente empresas con fines de lucro (Srnicek, 2017; Langley y Leyshon, 2017). Cuando estas actividades intermediadas son actividades laborales, se hace referencia aquí a la plataformización del trabajo. Repartidores de Rappi, conductores de Uber y empleadas domésticas en Zolvers, son algunos ejemplos de trabajadores/as plataformizados/as. Sin embargo, existe una variedad de tipos de plataformas y la plataformización, es sabido, excede y precede al ámbito trabajo. Particularmente, aquí se hace referencia a la plataformización del prosumo, para abordar aquellas actividades del tiempo de ocio, sin compensación económica y que se encuentran atravesadas por plataformas. La producción y/o consumo de contenidos en YouTube, WhatsApp u otras, son ejemplos de esta tendencia. Cuando dicho prosumo está orientado a cuestiones laborales, muchas veces supone la existencia de tareas necesarias para el trabajo, pero no reconocidas como tales.

Finalmente, la automatización es la tendencia al reemplazo de actividades productivas humanas por tecnologías digitales y software, al menos en su versión específicamente informacional (Zukerfeld, 2020: 3-20). Aunque actualmente suele referirse a la robotización o al uso de inteligencias artificiales, la automatización involucra también el uso habitual de softwares que sustituyen tareas humanas. La tarea de traducción que realiza Google Translate, el trazado de un recorrido para una entrega por Waze, el video tutorial que sustituye un proceso de enseñanza y, desde luego, el reemplazo de tareas de limpieza por aspiradoras "robot", son algunos ejemplos de automatización, dentro de los cuales las tareas sustituidas combinan distintas dosis de conocimiento y creatividad. En efecto, siguiendo a Zukerfeld (2020), conviene distinguir tareas según su carácter de físicas o manuales y cognitivas y, a su vez, su carácter rutinario o creativo. Mientras que en el capitalismo informacional en su fase de redes la automatización avanzó en la sustitución de tareas rutinarias, la fase de plataformas avanzó sobre la automatización de tareas creativas o no rutinarias.

3. Antecedentes

En Argentina, la relación entre trabajo y tecnologías digitales viene siendo estudiada en distintas ocupaciones. En ese marco, existen aproximaciones empíricas relevantes en diversos sectores, sobre digitalización (por ejemplo: Dughera, Yansen y Zukerfeld, 2012; Adamini, 2020; Ventrici y Palermo, 2021; Rabosto, 2022, entre otros), sobre plataformización (Arias, Diana Menéndez y Haidar, 2021; Del Bono, Massi y Miranda, 2021; Dughera y Bordignon, 2023; Haidar, 2020; Zukerfeld et al., 2024; Longo, Busso y Massi, 2023)⁴ y también algunos sobre automatización (Breard et al., 2022; Zukerfeld et al., 2023). Sin embargo, para el caso del empleo doméstico esa relación resulta poco explorada.

Sobre la digitalización del empleo doméstico, es notable la ausencia de estudios que describan los usos de tecnologías por parte de trabajadoras domésticas⁵, dentro o fuera del proceso de trabajo, en Argentina o en la región, aunque se pueden mencionar algunas pistas. Primero, algunas surgidas de los estudios de género, que han identificado una brecha histórica en el uso de TD entre varones y mujeres tanto en términos de sus inserciones laborales y educativas, como de sus hábitos de uso en diversos momentos de las trayectorias vitales (Basco y Lavena, 2019; Basco y Garnero; 2020; Yansen, 2020; Duek, Benitez Larghi y Moguillansky, 2017). Especialmente, se destaca la existencia de una brecha de género en favor de los varones en el uso de celulares para el control de electrodomésticos, tecnologías históricamente feminizadas (Basco y Garnero, 2020: 120-124), aspecto que se vincula, a su vez, con la tendencia hacia la automatización de las tareas que componen el trabajo doméstico. En segundo lugar, contamos con elementos ligados a la clase social, destacándose también estudios que identifican una brecha de uso de TD en las clases trabajadoras manuales, pero, a su vez, una importante extensión del uso de celulares (Galeano Alfonso y Pla, 2022: 182). En tercer lugar, en ocasiones las trabajadoras domésticas han sido objeto de programas de inclusión y acceso a las tecnologías digitales en países de la región, incluida Argentina, y se han mostrado sus impactos con relación a las condiciones generales de trabajo: las trabajadoras utilizan frecuentemente redes sociales para generar redes de trabajadoras, acceder a información sobre posibles trabajos y mantenerse en contacto con las propias familias, particularmente las trabajadoras migrantes (Valenzuela, Scuro y Vaca Trigo, 2020, 80; Ordoñez Laclé, 2010, 21).

A diferencia de lo que ocurre con la tendencia hacia la digitalización, respecto de la plataformización contamos con antecedentes relevantes de los últimos años a nivel internacional (Rodríguez-Modroño, Agenjo-Calderón y López-Igual, 2022; Blanchard, 2022; McDonald, Williams y Mayes, 2021; Ticona, Mateescu y Rosenblat, 2018; Van Doorn, 2017), regional (Blanchard, 2023) y nacional (Pereyra, Poblete y Tizziani, 2023; Tizziani y Poblete, 2022; Kasparian et al., 2023; Filipetto et al., 2022; Garavaglia, 2022; Madariaga et al., 2019)⁶. Enfocada exclusivamente en la plataformización del trabajo, esta literatura señala que las plataformas que intermedian la contratación de empleo doméstico presentan determinadas particularidades, que distinguen esta tendencia respecto de otras ocupaciones.

⁴ Entre estos conviene mencionar, asimismo, un estudio empírico sobre plataformización en diversas ocupaciones en Argentina, del cual participamos y cuyos resultados se encontraban en proceso de análisis al momento de escritura de este texto (cf. Adamini et al., 2025).

⁵ Como se ha señalado en el marco teórico, esta afirmación remite a literatura que indaga en los usos de tecnologías en el trabajo, más allá de las plataformas. La literatura que se concentra en el uso de plataformas es recuperada a continuación, en relación con la segunda tendencia.

⁶ A esta literatura, conviene agregar los antecedentes propios en los que se ha descrito el funcionamiento de la plataforma Zolvers en comparación con otras y sistematizado literatura y datos secundarios sobre la extensión de las tendencias en diversas ocupaciones, incluida la del empleo doméstico (Bucci et al., 2022; Granara, Yansen y Lamaletto, 2022; Zukerfeld et al., 2024).

En primer lugar, en la medida en que la plataformización opera sobre un trabajo muchas veces invisibilizado, disperso y altamente precarizado, la intermediación de una plataforma puede colaborar a morigerar estas circunstancias en algunos aspectos (Ticona, Mateescu y Rosenblat, 2018: 6). Específicamente en Argentina, se han observado mejores condiciones contractuales en el trabajo doméstico obtenido vía la plataforma Zolvers con relación a la media nacional. En el mismo sentido, la plataforma, posee una herramienta de "calculadora" de las horas trabajadas y pagos, mediante la cual informa las tarifas mínimas legales del servicio, de manera tal que se establece un piso a la precarización por ingresos. A la vez, sin embargo, esto mismo provoca muchas veces que los pagos sean más bajos a los que circulan en el mercado (Pereyra, Poblete y Tizziani, 2023; Tizziani y Poblete, 2022: 10).

En segundo lugar, las plataformas que intermedian trabajo doméstico son de las que menores controles tienen sobre el proceso de trabajo, con relación a otras plataformas y ocupaciones (McDonald, Williams y Mayes, 2021, 877; Ticona, Mateescu y Rosenblat, 2018, 25; Madariaga et al., 2019: 14). Así, los criterios de la plataforma y la gestión algorítmica operan fundamentalmente sobre el proceso de contratación, especialmente en la presentación, ranking y visibilidad de los perfiles. En este sentido, se señala, la plataformización puede implicar para las trabajadoras inversión de tiempo y saberes en la preparación de estos perfiles. Esto, en el caso específico del empleo doméstico, remite a una creación de "marca personal" vinculada a la idea de "confianza", que no se halla en otras ocupaciones (Ticona, Mateescu y Rosenblat, 2018, 25). A su vez, aun cuando los mecanismos objetivos de control pueden ser comparativamente menores, la literatura señala que en esta ocupación las plataformas se erigen en una voz determinante y autorizada en el establecimiento de las condiciones laborales para empleadoras/es y trabajadoras, como sucede en lo relativo a las tarifas mencionadas hace un momento (Pereyra, Poblete y Tizziani, 2023: 17; Tizziani y Poblete, 2022: 28).

Finalmente, respecto de la automatización o sustitución específicamente vinculada a las tecnologías digitales los antecedentes más relevantes son aquellos que intentan medir su impacto en términos cuantitativos en el mercado de trabajo. Con relación al empleo doméstico, los resultados no son concluyentes. En líneas generales, tanto a nivel nacional como regional, se ha señalado que su carácter rutinario y de baja calificación lo vuelven muy sensible a la sustitución (Frey y Osborne, 2013: 255; Molina, Benítez y Ernst, 2018: 16; Rodríguez, 2017: 49 para el caso de América Latina). Sin embargo, estos enfoques han sido criticados y complementados con los enfoques de tareas (Frey y Osborne, 2013), destacándose en particular que el empleo doméstico cuenta con una importante variedad de tareas vinculadas al afecto y el cuidado que dificultarían su automatización (Vaca Trigo, 2019: 37). En Argentina, contamos asimismo con algunos antecedentes respecto del impacto de la inteligencia artificial generativa (IAG), por un lado, específicamente en el empleo asalariado formal (Breard et al., 2023: 9), de acuerdo con el cual el empleo doméstico estaría dentro del grupo de ocupaciones no sustituibles sino complementarias de la IAG y, por otro lado, respecto del uso de Chat GPT en distintas ocupaciones (Zuckerfeld et al., 2023: 19), que sugiere que el más bajo uso del Chat GPT se da dentro de los servicios manuales (entre los que se contaría al empleo doméstico). Por fuera de estos estudios, podemos mencionar algunos aportes internacionales sobre automatización, advirtiendo, sin embargo, que no se concentran en el empleo doméstico, sino en el ámbito doméstico y el trabajo doméstico no remunerado. Estos sugieren que la automatización podría aliviar el trabajo doméstico, particularmente las tareas de limpieza y cocina –no así las de cuidado– (Lehdonvirta et al. 2023, 9), pero subrayan, a su vez, que para un ahorro de tiempo debe replantearse el esquema de funcionamiento general de tales ámbitos (Hester y Srnicek, 2023).

Como se desprende de este breve recorrido, aunque contamos con antecedentes relevantes, resultan escasos los estudios empíricos, especialmente con enfoques cuantitativos, que aborden el conjunto de las tendencias actuales del trabajo vinculadas a las TD en empleo doméstico en Argentina. Este texto se propone como contribución a los fines de saldar esa carencia.

4. Metodología

Este artículo se apoya en fuentes primarias, obtenidas a partir de una encuesta no probabilística realizada entre agosto y diciembre de 2023 a trabajadores de cinco ocupaciones heterogéneas⁷: trabajadores de software, productores audiovisuales, docentes, repartidores y, desde luego, empleadas domésticas (Zukerfeld, 2021). La muestra total quedó conformada por 558 casos efectivos de trabajadores, provenientes principalmente del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), entre los que se cuentan 162 trabajadoras que poseen un perfil en Zolvers, principal plataforma de intermediación de trabajo doméstico en el país. En este texto nos concentramos en analizar los resultados de dicha ocupación, aunque en ocasiones aludimos a la muestra total, con el fin de poner en perspectiva ciertos resultados.

La encuesta fue de carácter autoadministrado, se completaba en no más de cinco minutos y para el caso específico que nos ocupa fue difundida a través de una publicación realizada por la propia plataforma Zolvers durante el mes de noviembre. Esta publicación indicó los fines investigativos y ofreció una remuneración modesta por respuesta completa, por un monto cercano al del salario horario mínimo de tal momento, como forma de compensar el tiempo dedicado a ello. Adicionalmente, todas las personas que completaron la encuesta participaron en un sorteo realizado al finalizar el relevamiento, del cual surgieron tres ganadores que recibieron una suma de dinero como premio.

Desde luego, el carácter no probabilístico y autoadministrado de la encuesta limita la posibilidad de realizar generalizaciones y puede introducir sesgos de autoselección. En el mismo sentido, su difusión vía la plataforma Zolvers implica que la totalidad de las trabajadoras de la muestra poseen un perfil en ella. Aunque nada dice esto sobre el nivel de plataformización laboral o la frecuencia de uso de dicho perfil por las trabajadoras, este aspecto debe tenerse en cuenta al menos en la lectura de los resultados sobre la tendencia hacia la digitalización de estas trabajadoras, pues habla de algún tipo de acercamiento a las tecnologías digitales, que no es necesariamente representativo de la ocupación. No obstante estas consideraciones, dada la escasez de estudios empíricos cuantitativos sobre esta población, las dificultades de acceso al colectivo y su marcada dispersión, la encuesta constituye un insumo especialmente valioso. Ofrece información inédita que permite abrir líneas de análisis, formular hipótesis y orientar futuras investigaciones que podrán contrastar y profundizar estos hallazgos.

Por otra parte, complementariamente se recurre a fuentes secundarias, específicamente a la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) que realiza el Instituto Nacional de Estadística y Censos y cuyo carácter probabilístico permite contextualizar las características de la ocupación en Argentina y ayudar, entonces, a detectar los sesgos de la muestra aquí analizada, cuestión que hacemos en el apartado siguiente.

⁷ En particular, la muestra buscó heterogeneidad con relación a los niveles de digitalización propios de cada ocupación, incorporando ocupaciones completamente digitales (como la de software) y en el otro extremo, ocupaciones principalmente físicas o manuales (como el empleo doméstico).

5. Análisis de resultados

5.1. Rasgos generales de la muestra poblacional

En este apartado realizaremos una breve descripción de las características de la muestra de la encuesta a trabajadoras domésticas (etarias, de género, educativas y relativas a sus condiciones laborales básicas). Estos rasgos serán puestos en perspectiva con relación a los de la ocupación de acuerdo con la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) correspondiente al cuarto trimestre del año 2023, que releva 1.475 casos que representan 842.316 trabajadores y, en algunos aspectos, con relación a la muestra de las cinco ocupaciones (cf. Zukerfeld, 2025).

Recordemos que una particularidad de la muestra obtenida es la concentración de casos en la zona metropolitana (el 95,6% de los encuestados desarrollan sus actividades en la Ciudad de Buenos Aires y sus alrededores), mientras que la EPH obtiene datos de 31 aglomerados urbanos de todo el país.

Tabla 1: Comparación entre las características generales de la ocupación con base en la EPH y la muestra de la encuesta de empleo doméstico (Argentina).

Indicador	Generales (EPH)	Muestra	Diferencia
Edad promedio (años)	43,10	35,35	-7,75
Proporción de mujeres (%)	98,15	95,06	-3,09
Proporción de secundario completo o menos (%)	86,19	71,60	-14,59
Horas trabajadas ocupación principal (prom.)	24,98	22,80	2,18
Horas trabajadas ocupación secundaria (prom.)	5,28	11,66	+6,38
Ingreso mensual total (promedio - pesos a diciembre de 2023)	106.943,05	138.472,94	+31.529,89
Ingreso por hora total (promedio - pesos a diciembre de 2023)	825,73	1.122,57	+296,84
Tasa de informalidad (%)	76,66	68,10	-8,56

Fuente: elaboración propia con base en Encuesta 2023 y EPH (cuarto trimestre 2023).

En referencia a las características sociodemográficas, como se observa en la tabla precedente, la muestra presenta una tasa de feminización semejante a la que se identifica a nivel sectorial en la EPH (95 % y 98 % respectivamente). No obstante, las mujeres de la muestra tienen un perfil etario en promedio ocho años más joven que la media nacional y se encuentran más educadas en términos formales.

En cuanto a las condiciones de la ocupación y laborales, se evidencian datos semejantes en las horas dedicadas a la ocupación principal, con un promedio de 22,8 horas en el primer caso y 24,98 en el segundo. Sin embargo, la muestra presenta una mayor dedicación a ocupaciones secundarias, en promedio 6,38 horas más que las personas relevadas en la Encuesta Permanente de Hogares.

Otro dato a destacar es que la muestra de trabajadoras evidencia menores niveles de informalidad que los que se aprecian a nivel nacional. Mientras que en el primer caso la cifra es de un 68,1%, en el segundo caso la informalidad asciende a un 76,66%⁸. Asimismo, la muestra presenta un nivel marginal de sindicalización (3%), solo equiparable a los niveles de sindicalización

⁸ Tanto este aspecto como el perfil etario van en la misma dirección de la caracterización de las trabajadoras activas de Zolvers, observada en estudios previos (Pereyra, Poblete y Tizziani, 2023).

que en la muestra de la totalidad de las ocupaciones mostró el trabajo de reparto, muy por debajo del promedio general de 16% (Zukerfeld, 2025). Finalmente, con relación a las remuneraciones la muestra encuestada registró un ingreso mensual promedio de 138.472,94 pesos argentinos (valores deflactados a diciembre de 2023), cifra superior a los 106.943,05 pesos argentinos percibidos en promedio por las trabajadoras relevadas en la EPH. Una diferencia similar se observa al comparar el ingreso por hora trabajada: mientras la media muestral asciende a 1.122,57 pesos argentinos, el valor horario estimado por la EPH para el mismo período fue de 825,73 pesos argentinos. En cualquier caso, el ingreso de esta submuestra representa el más bajo de la muestra de todas las ocupaciones, constituyendo su ingreso promedio un 30 % del ingreso promedio total (cf. Zukerfeld, 2025).

En síntesis, la muestra presenta diferencias con algunos rasgos de la ocupación a nivel nacional a tener en cuenta. No obstante, hablan de una muestra de trabajadoras cuya ocupación, como se sabe, pero conviene subrayar, se encuentra altamente precarizada y con escasas posibilidades de negociación de las condiciones laborales.

5.2. La tendencia a la digitalización en el empleo doméstico

En este apartado se repasan los resultados obtenidos respecto de la digitalización en el empleo doméstico de acuerdo con las representaciones de las trabajadoras, concentrándose en dos cuestiones: i) los usos y fines de uso de tecnologías digitales tanto fuera como dentro de la jornada laboral y ii) la relación que encuentran las trabajadoras entre las tecnologías y los ingresos percibidos por su actividad laboral.

(i) Respecto de los usos de TD digitales, la encuesta indagó diferencialmente los usos en el tiempo de trabajo y en el tiempo de ocio. Específicamente, consultó, dentro del tiempo de trabajo, qué proporción del uso de las TD estaba destinado a cuestiones laborales y cuánto a aspectos vinculados al ocio. Lo mismo se consultó respecto del uso de tecnologías digitales en el tiempo de ocio. En el caso de los usos laborales, se consultó, además, por el tipo de tecnologías utilizadas.

Para realizar algunas posibles lecturas sobre la digitalización, adicionamos en este caso la referencia a los resultados promedio de la totalidad de la muestra (incluyendo las 5 ocupaciones relevadas).

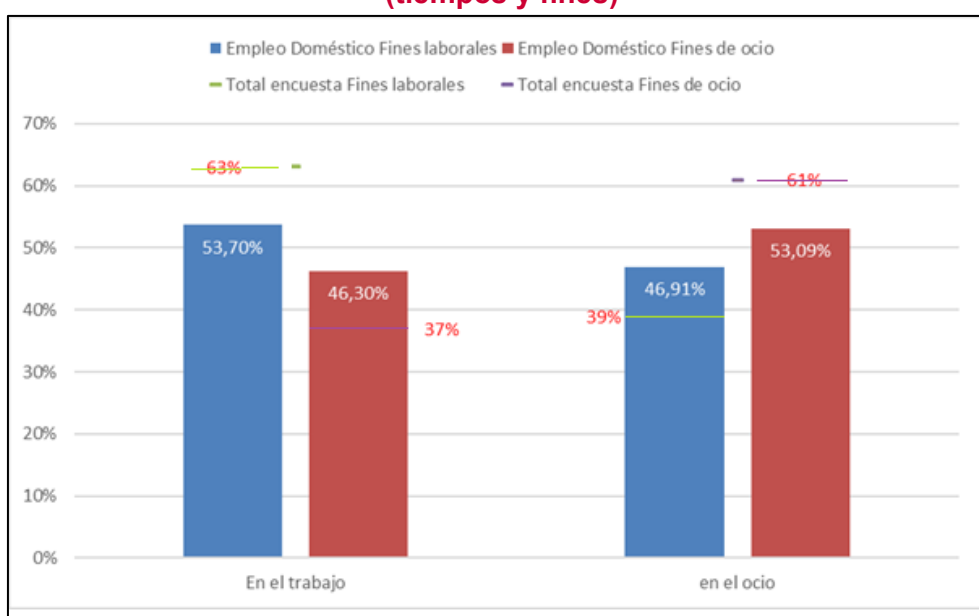
En primer lugar, el gráfico precedente muestra que tanto el tiempo de trabajo como el de ocio de las trabajadoras se encuentra penetrado por el uso de tecnologías digitales en alrededor de un 50% del tiempo en promedio, para ambos fines indagados. En segundo lugar, en el tiempo de trabajo, se observa una proporción de uso favorable a la utilización con fines laborales. Más de la mitad del tiempo de uso de las TD (54%) se orienta a fines laborales entre las trabajadoras domésticas. Este porcentaje es menor al 63% promedio del total de la muestra que incluye todas las ocupaciones, pero no tanto como podría esperarse⁹. Así, al contrario de lo que podría pensarse en base a las características del trabajo en empleo doméstico, se verifica una importante digitalización de la ocupación en el tiempo de trabajo para fines laborales.

Si se coloca el foco en esos usos de las TD (en el tiempo de trabajo y para fines laborales), pueden agregarse algunas precisiones. Por un lado, se aprecia que las trabajadoras que más utilizan TD en el tiempo de trabajo y para fines del trabajo son algo más jóvenes en promedio y poseen ingresos horarios de la ocupación menores: quienes declaran utilizar las TD en un 75 % de su tiempo o más para fines laborales son, en promedio, dos años menores que el resto y menores

⁹ Naturalmente, al tratarse de una proporción, la otra lectura a realizar es que existe un uso promedio mayor para fines de ocio con relación a la totalidad de la muestra mientras se está en el trabajo (46% en trabajadoras domésticas contra un 37% en el promedio muestral).

de edad al promedio de las trabajadoras, y sus ingresos por esta ocupación resultan un 20 % inferiores respecto del promedio de las trabajadoras. Inversamente, los ingresos de las trabajadoras que utilizan las TD en mayores proporciones para el ocio superan al ingreso promedio entre un 10 y un 20%¹⁰. Por otro lado, consultadas las trabajadoras por el tipo de tecnologías más utilizadas durante el tiempo de trabajo, emergió como principal el teléfono inteligente (o teléfono celular), utilizado por más del 50 % de la muestra, pero, asimismo, el uso de la aspiradora robot, en un 34%. Se mencionan, además, algunas otras tecnologías, tales como el lavarropas inteligente en un alto porcentaje (50 %) –aunque no está claro si remite a aquel que se comanda por tecnologías digitales–, así como los llamados asistentes virtuales por voz (por ej. Alexa), aunque en escasos casos. Como sea, no resulta un dato menor el que para las trabajadoras una variedad de tecnologías digitales forme parte de su actividad laboral.

Gráfico 1: Usos de tecnologías digitales en trabajadoras domésticas: cuándo y para qué (tiempos y fines)¹¹



Fuente: elaboración propia con base en Encuesta 2023.

En tercer lugar, si se posa la mirada sobre el tiempo de ocio, el trabajo parece permearlo en una medida relevante, al menos en lo que atañe al uso de TD: casi la mitad del tiempo de uso de TD durante el ocio se dedica a cuestiones laborales (47 %) ¹², porcentaje que se encuentra incluso por encima del promedio de la muestra total de trabajadores y trabajadoras de las distintas ocupaciones (39%). En función de la literatura precedente y de las características de esta muestra es dable pensar que algunos de esos usos estén vinculados con la búsqueda de trabajo vía plataformas, como Zolvers, claro, o como Facebook (Valenzuela, Scuro y Vaca Trigo, 2020: 80). Sin embargo, podría suceder también que esos usos se vinculen a tareas de cuidado (comunicaciones con los/as

¹⁰ Esto parece ir en línea con los resultados respecto del prosumo, que, como veremos, se hace más presente en las trabajadoras con ingresos más elevados.

¹¹ El gráfico expresa la proporción de tiempo de uso de tecnologías digitales en promedio y de manera porcentual, según la declaración de las encuestadas. Las líneas en verde y violeta indican los promedios de uso de la totalidad de la muestra que incluye las 5 ocupaciones.

¹² A diferencia de lo que sucede con el uso laboral de las TD en el tiempo de trabajo, variables como la edad o el ingreso no parecen vincularse de un modo claro con diferencias en los usos laborales en el tiempo de ocio.

empleadores/as, seguimiento de actividades de niños/as u otras tareas invisibilizadas en el empleo doméstico). También, en algún caso, a juzgar por las TD mencionadas, los usos fuera de la jornada podrían estar vinculados al manejo de TD a distancia. Estas posibles interpretaciones abren líneas de indagación futura que sería relevante abordar.

La otra lectura que se desprende de ello es que, si bien la proporción de uso de TD en el tiempo de ocio es en efecto favorable al ocio, el tiempo de uso para el ocio (53 %) es inferior al del promedio muestral (61 %).

En síntesis, la tendencia hacia la digitalización del trabajo se encuentra presente en las representaciones de las trabajadoras domésticas, tanto en el tiempo de trabajo como por fuera del mismo. Ante eso, surge la pregunta respecto de la medida en que las trabajadoras vinculan sus ingresos con actividades relacionadas con tecnologías digitales.

(ii) En relación con la asociación entre ingresos y digitalización, se encontró que, en promedio, para las trabajadoras domésticas un 21 % de sus ingresos se explican por actividades con TD. Si bien este promedio es el más bajo entre todas las actividades relevadas, que en todos los casos superan el 50 % (cf. Zukerfeld, 2025), no es desdeñable. En efecto, ya no en términos promedio, en la encuesta se verificó que para más de la mitad de las trabajadoras (53 %) su ingreso se vincula en alguna medida con el uso de TD¹³. Este grupo de trabajadoras presenta una tendencia a mayor uso de TD para fines laborales en el tiempo de trabajo, lo cual es esperable, pero, a su vez, en el tiempo de ocio¹⁴. De este modo, algo que tiene lugar por fuera del tiempo de trabajo, puede estar influyendo en la percepción sobre los ingresos.

En este sentido, cabe preguntarse por aquellos usos que las trabajadoras les dan a las TD en el tiempo de ocio. La tendencia a una mayor plataformización del prosumo de este grupo aparece como una respuesta posible; un 30% de las trabajadoras que vincula sus ingresos con el uso de TD sube contenido relacionado a su trabajo en las redes sociales en alguna medida y un 81% consume contenido relacionado con su trabajo en las redes sociales, en contraste con un 17% y 71% respectivamente de las trabajadoras que no vincula sus ingresos con el uso de TD. Con base en esto y en línea con la literatura, el uso de las TD en tiempo de ocio para fines laborales podría estar dirigido, por un lado, a la búsqueda de trabajo; ya sea una inversión de tiempo en el uso de la plataforma para la preparación de los perfiles y la creación de una marca personal (Ticona, Mateescu y Rosenblat, 2018) o la generación de redes de trabajadoras y acceso a información sobre posibles trabajos (Valenzuela, Scuro y Vaca Trigo, 2020: 80; Ordoñez Laclé, 2010: 21). Por otro lado, también podría tratarse de una continuación de las responsabilidades de su empleo ya existente, por ejemplo, el uso de TD para comunicarse con sus empleadoras. Aunque son sugerencias, usos de este tipo podrían estar explicando que actividades con TD realizadas por fuera del tiempo de trabajo signifiquen para las trabajadoras ingresos de la actividad.

5.3. La tendencia a la plataformización en el empleo doméstico

En este apartado consideramos tanto la plataformización del trabajo como la del prosumo, específicamente vinculado a la actividad laboral. Nos preguntamos, por un lado, por las características que asume el trabajo atravesado por la tendencia hacia la plataformización y, por otro, por los hábitos de producción y consumo de contenidos digitales vinculados al trabajo, en el empleo doméstico. Como hemos mostrado, para el primer aspecto contamos con antecedentes con

¹³ Para el 53 % de la muestra el 25 % o más de sus ingresos está vinculado a la realización de actividades con tecnologías digitales.

¹⁴ Aunque las diferencias no son amplias, mientras que estas trabajadoras vinculan en promedio un 23% de sus ingresos a las TD, este porcentaje de ingresos asociado a las TD desciende a 17 entre aquellas que usan escasamente tecnologías digitales en el tiempo de ocio para fines laborales.

los que dialogamos a continuación. Mientras tanto, la existencia del prosumo laboral en ocupaciones como la del empleo doméstico no ha sido antes explorada en Argentina.

Sobre la plataformización del trabajo, en primer lugar, las trabajadoras fueron consultadas respecto de su trabajo actual y trabajos previos. Los resultados de la encuesta muestran que el 54 % de las trabajadoras tenía plataformizado su trabajo al momento de la encuesta¹⁵. A su vez, algo menos de un tercio de la muestra (28%) declaró haber tenido trabajos previos mediados por plataformas, y las plataformas mencionadas no son específicas de esta ocupación (Facebook, Instagram y Computrabajo). En este sentido, se puede decir que la plataformización de su trabajo es un fenómeno que ha crecido entre estas trabajadoras, probablemente asociado a la emergencia y expansión de Zolvers. Fundada hacia fines de 2013, Zolvers es la principal plataforma de intermediación de trabajo doméstico en Argentina.¹⁶

En segundo lugar, Zolvers funciona más como un mercado que como una plataforma organizadora del proceso productivo, y como ha mostrado la literatura para otros casos similares (McDonald, Williams y Mayes, 2021: 877; Ticona, Mateescu y Rosenblat, 2018: 25), tiene menores controles sobre el proceso de trabajo, en comparación con otras plataformas y ocupaciones (Madariaga et al., 2019: 14). En ese sentido, el proceso de trabajo como tal no se espera que varíe ampliamente en función de su carácter mediado por la plataformización. Si, por el contrario, tomamos en consideración que la intermediación de la plataforma exige la elaboración de perfiles (Ticona, Mateescu y Rosenblat, 2018: 25), dispone de herramientas de ranking y puntuaciones y, como hemos mencionado, dispone de una calculadora que sugiere tarifas (Pereyra, Poblete y Tizziani, 2023: 17; Tizziani y Poblete, 2022: 28), es esperable que su mediación implique impactos en las condiciones laborales, por ejemplo, la cantidad de horas trabajadas y, sobre todo, los ingresos, como veremos a continuación.

Tabla 2: Ingresos y horas trabajadas, según plataformización del trabajo actual

	Ingreso horario promedio en empleo doméstico (ED)	Ingreso horario promedio total¹⁷	Promedio de hs semanales en empleo doméstico ED	Promedio de hs semanales en otras ocupaciones
Trabajadoras plataformizadas	1544	1216	26,7	11,5
Trabajadoras no plataformizadas	1917	1192	22,14	11,8
Promedio muestral Empleo doméstico	1545	1122	23	12

Fuente: elaboración propia con base en Encuesta 2023.

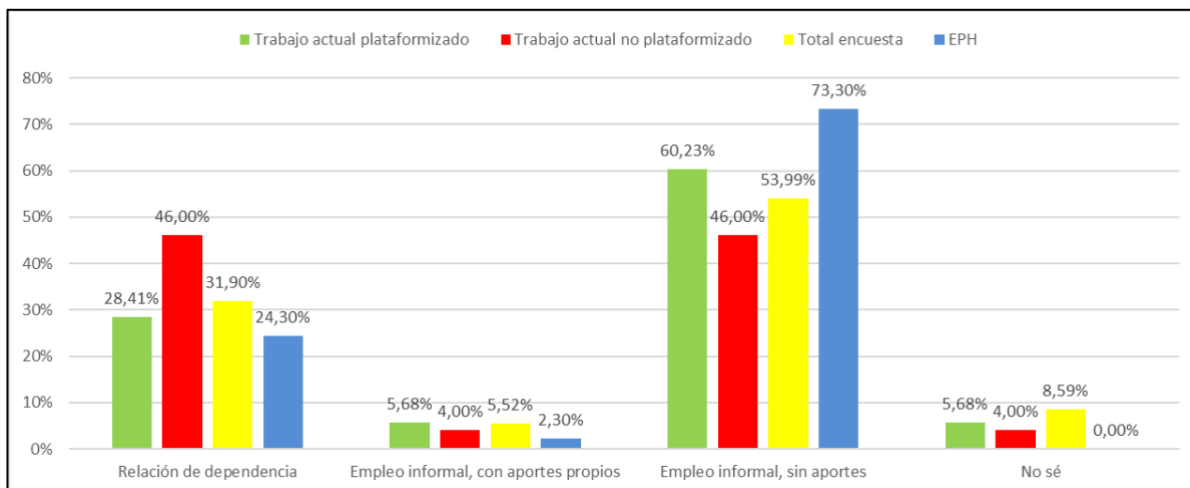
¹⁵ Cabe destacar que solo un 30 % declaró no tener su trabajo mediado por una plataforma, mientras que el restante 15 % respondió "No sabe/No contesta" a esta pregunta.

¹⁶ Se calcula que la plataforma cuenta con 20 mil trabajadoras activas en Argentina (Pereyra, Poblete y Tizziani, 2023), funcionando en CABA, GBA y Córdoba Capital (Zolvers.com, 2024). Aunque se desconoce la frecuencia en la búsqueda o concreción de trabajo a partir de la cual se considera que son activas, desde la plataforma estiman que un 10 % del total de los perfiles inscritos en la plataforma, son perfiles activos.

¹⁷ Incluye ingreso por ocupaciones adicionales a las relativas al empleo doméstico.

Como se desprende de la tabla precedente, los ingresos horarios obtenidos por quienes tienen su trabajo mediado por una plataforma al momento de la encuesta son menores a los ingresos de quienes no los tienen mediados (primera columna), al mismo tiempo que trabajan más horas en esta ocupación (tercera). Especialmente, se observa que el ingreso horario de quienes encuentran su trabajo mediado es casi idéntico al del promedio muestral, mientras que el de quienes no tienen su trabajo mediado es un 25 % superior al mismo. Este hallazgo resulta sumamente relevante y parece estar en línea con lo señalado por Pereyra, Poblete y Tizziani (2023), respecto de que los mecanismos de la plataforma colaboran al establecimiento de un piso a la precarización por ingresos, no necesariamente a mejores niveles de ingreso de los que pueden conseguirse en el mercado. Aunque sería importante refrendarlo con muestras más grandes y controlando otras variables relevantes, este dato es uno de los pocos que contrasta ingresos dentro y fuera de una plataforma para un mismo conjunto de trabajadoras. De este modo, uno de los principales indicadores de precarización laboral, como es el ingreso, se muestra inferior cuando el trabajo doméstico está plataformizado.

Gráfico 2: Situación contractual, de acuerdo con plataformización de trabajo actual



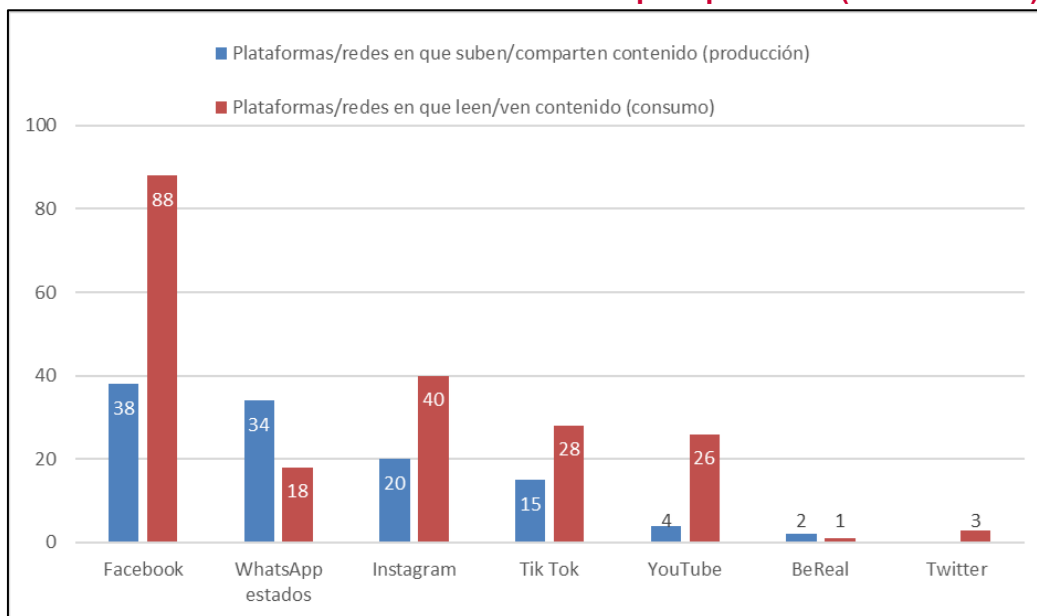
Fuente: elaboración propia con base en encuesta (2023).

Por su parte, el gráfico precedente ofrece datos relevantes sobre la situación contractual: la relación de dependencia es menor en las trabajadoras cuyo trabajo actual está plataformizado al momento de la encuesta (46% contra un casi 30%) y otro tanto se observa en la situación de informalidad sin aportes (60% de las trabajadoras plataformizadas aseguran estar en la informalidad, frente a un 46% de informalidad en las no plataformizadas). Así, este segundo indicador relevante de precarización, opera en la misma línea que los ingresos. No obstante, y tal como han observado también estudios previos (cf. Poblete, Tizziani y Pereyra, 2024), en cualquiera de los casos la informalidad se encuentra por debajo de los niveles observados para las trabajadoras del rubro a nivel nacional. Si se compara con los datos relevados por la EPH, sólo el 24,3% cuenta con relación de dependencia y un 2,3% realiza aportes por su cuenta, mientras que el 73,3% no cuenta con cobertura de ningún tipo.

En segunda instancia, nos concentramos en la plataformización del prosumo, es decir, en los hábitos de las trabajadoras con relación al uso de plataformas y redes sociales para consumir y/o generar contenidos vinculados a su trabajo, respecto de la cual se hallaron resultados poco conocidos. Naturalmente, la amplia mayoría de las trabajadoras se representa como no productora

ni consumidora de contenidos vinculados a lo laboral. Sin embargo, un no menor 25% declara consumir bastante y mucho contenido en redes y otro tanto, subir algo de contenido (poco y bastante) a redes.

Gráfico 3. Plataformas/redes más utilizadas para prosumo (en absolutos)



Fuente: elaboración propia con base en Encuesta 2023.

Como se desprende del gráfico, Facebook es la plataforma más utilizada tanto para consumo como para producción de contenidos vinculados a lo laboral. En materia de consumo, destaca el uso de Instagram, Tik Tok y YouTube. En general, prima el prosumo en plataformas multiformato versus las plataformas de solo video (Tik Tok y YouTube).

La edad de las trabajadoras explica ciertos cambios en los patrones de prosumo. En primer lugar, llamativamente, el prosumo de contenidos laborales se concentra en las trabajadoras de mayor edad. También varían las plataformas utilizadas: Facebook es preferida por quienes tienen un promedio de edad más alto. Aunque la cantidad de casos requiere más indagación, la producción de contenidos se observa sobre todo en Facebook y entre las trabajadoras de mayor edad. Por otra parte, el nivel de ingresos también explica variaciones: el prosumo se concentra en las trabajadoras con mayores ingresos, mientras que quienes no prosumen tienen ingresos por debajo del promedio de la muestra. Esto se verifica tanto para el ingreso promedio como para el ingreso horario (total y de la ocupación), en consumo y producción, aunque las mayores diferencias aparecen en esta última¹⁸. Así, el consumo y especialmente la producción de contenidos digitales se dan entre trabajadoras de ingresos más altos.

Desde luego, no podemos dar cuenta del tipo de producción y consumo. En función de la literatura relevada este podría tener vínculos con la búsqueda de trabajo o con aprendizajes sobre tareas laborales, y/o con tareas propias de su actividad laboral presente, como pudieran ser las de cuidado o afectivas. Sin embargo, tenemos elementos empíricos que muestran la existencia del

¹⁸ Las trabajadoras que declaran consumir contenido vinculado al trabajo presentan un ingreso horario promedio superior en un 15 % al promedio muestral, contra uno 10% inferior entre las que declaran no consumir. Por su parte, esta diferencia es de un 50 % por sobre el promedio y un 20 % inferior si se contrasta a quienes producen y quienes no producen contenidos.

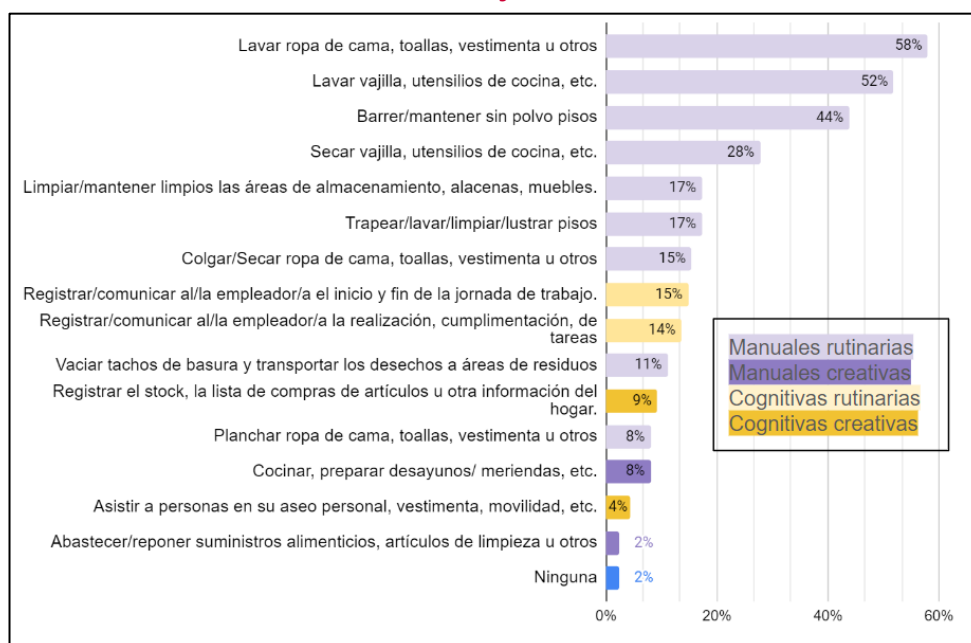
prosumo específicamente laboral y de los canales por los que éste circula, más allá de la plataforma Zolvers.

5.4 Tendencia a la automatización en el empleo doméstico

En este apartado indagamos la tendencia hacia la automatización a nivel de tareas y de la ocupación. Nos preguntamos, en primer lugar, por la existencia de tareas propias del empleo doméstico¹⁹ que ya se encuentran reemplazadas por una tecnología digital, de acuerdo con las trabajadoras encuestadas. En segundo lugar, indagamos el nivel de afectación de la automatización para las trabajadoras como colectivo y, finalmente, cuán probable consideran la automatización de la ocupación en el futuro.

Respecto de la primera cuestión, lo primero que puede decirse es que, a nivel de tareas, del total de la cantidad de respuestas afirmativas posibles a tareas actualmente automatizadas (N= 2430), un 20% fue efectivamente indicado afirmativamente, lo que puede servir de proxy del nivel de automatización de la ocupación por tareas, según las representaciones de las trabajadoras.

Gráfico 4: Automatización de tareas existente, por tipo de tareas, según la percepción de las trabajadoras.



Fuente: elaboración propia con base en Encuesta 2023.

En efecto, observando el gráfico precedente, de acuerdo con la experiencia de las trabajadoras, la ocupación ya encuentra una serie de tareas automatizadas. Para su análisis, las clasificamos en cuatro categorías: manuales rutinarias, manuales creativas (o no rutinarias), cognitivas rutinarias y cognitivas creativas (o no rutinarias). Al menos tres tareas manuales rutinarias (lavar ropa, lavar

¹⁹ En el cuestionario se listaron 15 tareas que componen la ocupación, del modo más exhaustivo posible y siguiendo, con algunas adaptaciones, el criterio de O*Net para ("Maid and Housekeeping Cleaners" (Empleadas domésticas y personal de limpieza). Por su sigla en inglés, Occupational Information Network (O*NET) es una base de datos abierta desarrollada por el Departamento de Trabajo de Estados Unidos y contiene información detallada y flexible sobre un gran universo de ocupaciones (tareas, habilidades, competencias tecnológicas, entre otras). Tal como puede verse en el gráfico 4, una limitación a considerar a futuro es la escasa desagregación que poseen las tareas vinculadas al cuidado, condensadas en la tarea de "Asistir a personas".

vajilla y limpiar pisos) están automatizadas para aproximadamente la mitad de la muestra. Esta observación sigue la misma dirección de los antecedentes a nivel local y regional, que hicieron énfasis en el carácter rutinario y de baja calificación del trabajo en casas particulares, volviéndolo muy sensible a la sustitución (Frey y Osborne, 2013: 255; Molina, Benítez y Ernst, 2018: 16; Rodríguez, 2017: 49 para el caso de América Latina).²⁰

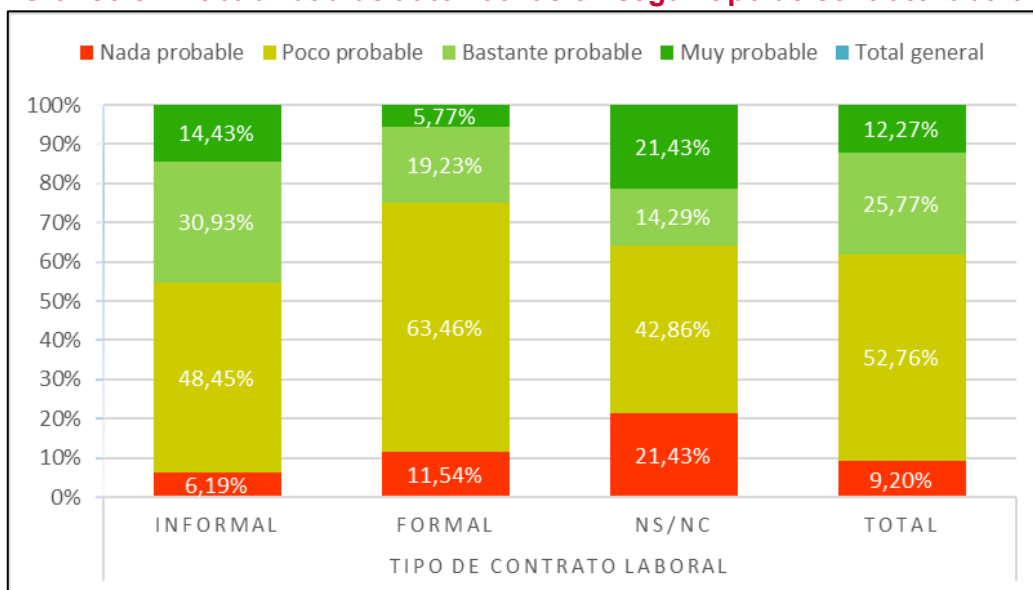
Asimismo, aunque los números son modestos, observamos que también emergen algunas tareas cognitivas. Entre un 10% (15 casos) y un 15% (25 casos) de trabajadoras entiende que hay tareas cognitivas que ya se encuentran automatizadas: i) registrar/comunicar la cumplimentación de una jornada; ii) registrar la cumplimentación de tareas y iii) registrar el stock o lista de compras u otra información del hogar, la última de las cuales no es tan claramente rutinaria. Este aspecto habla de algún indicio de presencia del tipo de automatización más propio de la segunda fase del capitalismo digital.

Por último, conviene destacar que, independientemente de su carácter cognitivo o manual, la única tarea vinculada al cuidado ("asistir a personas") fue de las menos seleccionadas como automatizada actualmente, aspecto que abona las ideas de la literatura previa respecto de la dificultad para sustituir tareas de cuidado y de la complementariedad de tareas automatizadas (Breard et al., 2023: 9; Vaca Trigo, 2019: 37; Lehdonvirta et al., 2023: 9).

En síntesis, si bien cabe preguntarse por la naturaleza de la automatización identificada por las trabajadoras, especialmente respecto de si refiere a tecnologías digitales u otros dispositivos, los datos sugieren que el fenómeno ya está en marcha en diversas tareas, según su perspectiva.

Respecto de la pregunta por los efectos de la automatización a nivel ocupación en el colectivo de trabajadoras, la amplia mayoría considera que la automatización sería perjudicial. Sin embargo, la tendencia es vista mayormente como improbable: para el 62% es poco o nada probable que la ocupación sea automatizada. Si bien son minoritarias las personas que consideran muy probable una automatización inminente (12,27%), son más que quienes lo consideran nada probable (9,2%).

Gráfico 5: Probabilidad de automatización según tipo de contrato laboral



Fuente: elaboración propia con base en la Encuesta 2023.

²⁰ Del total de tareas listadas (15) que componen a la ocupación en empleo doméstico (O*NET), la mayoría pueden ser consideradas manuales (11, de las cuales solo 2 podrían ser manuales creativas) y solo 4 cognitivas (2 y 2).

Respecto de las características que explican alguna variación en esta percepción, se destaca que las trabajadoras en condiciones de informalidad son quienes consideran más probable la automatización y sustitución de sus tareas, pues casi la mitad de ellas (45,36%) proyecta como bastante o muy probable esa posibilidad. Por otra parte, las trabajadoras con secundario incompleto o menos son quienes menos probable estiman la automatización. La principal diferencia porcentual se aprecia en la concentración de encuestadas que perciben la automatización como bastante probable. No se aprecian diferencias significativas por otros cortes socio-demográficos: edad, género (por cuestiones muestrales), etc. y, lo que resulta más llamativo, tampoco con la proporción del ingreso vinculado a las TD, es decir, no se evidencia asociación entre la probabilidad de automatización en un futuro cercano y la proporción del ingreso vinculado a las TD.

6. Reflexiones finales

El presente artículo estuvo abocado al abordaje empírico de las tendencias del trabajo vinculadas a las tecnologías digitales (TD) y propias del capitalismo informacional en el empleo doméstico en Argentina: digitalización, plataformización y automatización. Se presentaron resultados de una encuesta a trabajadoras domésticas que poseen un perfil en la plataforma Zolvers, principal plataforma de intermediación de trabajo doméstico en el país.

Estas tendencias o, más ampliamente, la relación entre tecnologías digitales y trabajo ha sido muchas veces asumida como escasa o poco relevante en el empleo doméstico dadas las características de la actividad, principalmente manual y rutinaria. Sin embargo, entre otros elementos, la expansión de las plataformas hasta abarcar al sector ha obligado a poner allí la mirada. Así, los principales aportes de este escrito son de carácter empírico y versan sobre las características que asume esta relación en el empleo doméstico desde la perspectiva de las trabajadoras.

En primer lugar, sobre la digitalización del empleo doméstico, tendencia primigenia y madre de las otras dos tendencias, partimos de identificar una notable ausencia de estudios que describan los usos de tecnologías por parte de trabajadoras domésticas, dentro o fuera del proceso de trabajo, en Argentina o en la región. Sobre esa vacancia, uno de los principales hallazgos es la identificación de una relevante tendencia hacia la digitalización de la ocupación tanto en el tiempo de ocio como de trabajo. Particularmente, emergen usos de TD con fines laborales dentro de la jornada en una variedad de tecnologías, y fuera de ella, de modo tal que el empleo doméstico no parece escapar a la difuminación del trabajo y el ocio a la que invitan las TD y especialmente a la invasión del primero sobre el segundo. Esta hibridación se refleja, de algún modo, en la percepción de las trabajadoras sobre la medida en que sus ingresos se vinculan con usos de TD. Aunque, naturalmente, para las trabajadoras sus ingresos se explican en poca medida por actividades vinculadas a las TD, esto sucede en una medida no desdeñable y no solamente para aquellas trabajadoras que más usan TD en el tiempo de trabajo, sino también para quienes las usan en el tiempo de ocio. Estos elementos invitan a profundizar en futuros estudios acerca del contenido, la forma, la frecuencia de esos usos.

La plataformización del empleo doméstico, como hemos visto, es un fenómeno algo más estudiado en los últimos años a nivel nacional e internacional, de modo tal que los hallazgos permiten un mayor contraste con los antecedentes previos. No sucede lo mismo con lo que hemos abordado como la plataformización del prosumo. Sobre la primera, se destaca que más de la mitad de la muestra declaró un trabajo plataformizado al momento de la encuesta, y en ese grupo se

hallaron ingresos inferiores y condicionales contractuales también más desventajosas con relación al resto. Esas condiciones, sin embargo, resultan menos desventajosas con relación a la ocupación a nivel poblacional. Estos hallazgos resultan sumamente relevantes, por cuanto muestran signos claros de precarización en una de las ocupaciones justamente más vulnerables de la Argentina, en el marco de plataformas con fines de lucro que se encuentran en expansión. Respecto de la plataformización del prosumo, la encuesta se concentró en indagar sobre su existencia vinculada al trabajo. Es decir, nos preguntamos en qué medida el empleo doméstico se encuentra también atravesado por plataformas, generalmente con fines de lucro, de producción y circulación de contenidos vinculados a su trabajo, por fuera de Zolvers. El hallazgo a subrayar es que hay una porción de trabajadoras no menor que lo está. Sobre todo en Facebook y también en WhatsApp estados, las trabajadoras circulan y aportan conocimientos, contenidos, a plataformas con fines de lucro. Sería relevante, desde luego, conocer esos contenidos.

En tercer lugar, respecto de la automatización ofrecimos resultados a nivel de tareas y de la ocupación. En el primer nivel sugerimos un proxy de nivel de tareas automatizadas actualmente en un 20% y destacamos que al menos tres tareas manuales rutinarias (sobre un total de 15) se encuentran ya automatizadas desde la perspectiva de las trabajadoras. A nivel de la ocupación pudimos observar que la amplia mayoría de las trabajadoras considera que es una tendencia con consecuencias perjudiciales para ellas como colectivo, pero que, a su vez, es mayormente improbable en los próximos años. La dificultad para distinguir aquella automatización específicamente informacional de la que no lo es, con el instrumento encuesta aquí utilizado, invita a complementar estas indagaciones con otros estudios e instrumentos.

El capitalismo informacional, especialmente en su fase de plataformas parecería, entonces, estar alcanzando, imbuyendo de sus lógicas, al empleo doméstico en Argentina. Este texto se pretende como un aporte sobre dicho avance, esperando ser complementado con otros futuros que puedan informar políticas para una actividad tan relevante como precaria en la Argentina actual.

7. Bibliografía

- Adamini, M., Arias, C., Borrastero, C., Longo, J., Monje, D. y Yansen, G. (Eds.) (2025). *Radiografía del trabajo mediado por plataformas en Argentina: Un estudio empírico en distintos sectores de actividad*. Universidad Nacional de Córdoba.
- Adamini, M. (2020). Resistencias frente a la precarización laboral en el sector de software y servicios informáticos. Un abordaje a partir del caso de los trabajadores informáticos de Tandil. *Estudios del trabajo*, (59), 43-45.
- Arias, C. C., Diana Menéndez, N. y Haidar, J. (2021). ¿Sindicalismo 4.0? La organización de trabajadores de plataformas en Argentina. *Sociología del trabajo*, 97, 59-69.
- Basco, A. y Garnero, P. (2020). La brecha digital de género en América Latina. En S. Bellomo y O. Oszlak (Eds.), *Desafíos de la administración pública en el contexto de la Revolución 4.0* (pp. 119-149). Konrad Adenauer Stiftung.
- Basco, A. I. y Lavena, C. (2019). *Chicas en Tecnología. Un potencial con barreras: la participación de las mujeres en el área de ciencia y tecnología en Argentina*. Nota Técnica n.º IDB-TN-01644. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Blanchard, O. (2022). Las plataformas digitales de trabajo en sectores muy feminizados: los cuidados a domicilio en España. En Digital Future Society, *Perspectiva global sobre las mujeres, el trabajo y las plataformas digitales de trabajo* (pp. 42). Digital Future Society.
- Blanchard, O. (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 LAB.

- Breard, G., Castillo, V., Schleser, D., Robert, V., Rotondo, S., Llorente, L., Frydman, M., Wisznia, J. y Marraffini, J. (2023). *Impacto de la Inteligencia Artificial generativa en el empleo asalariado registrado del sector privado: diagnóstico y respuestas de política*. Ministerio de Trabajo, Argentina.
- Bucci, M., Granara, G., Lamaletto, L. y Dolcemáscolo, A. (2022). ¿La nueva era del trabajo? Un análisis discursivo de las plataformas de intermediación de trabajo temporario en Argentina. En *XI Jornadas de Sociología de la UNLP*.
- Castells, M. (1997). *La era de la información*. Alianza.
- Del Bono, A., Massi, M. F. y Miranda, A. (2021). Economía de plataformas y formalización laboral: un análisis comparativo en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Ponencia presentada en *ASET*.
- Duek, C., Benítez Larghi, S. y Moguillansky, M. (2017). Niños, nuevas tecnologías y género: hacia la definición de una agenda de investigación. *Fonseca, Journal of Communication*, 14(1), 167-186.
- Dughera, L. y Bordignon, F. R. A. (2023). Pandemia en Argentina: EdTech y cambios en el trabajo docente. *Revista Española de Educación Comparada*, 42, 284-303.
- Dughera, L., Yansen, G. y Zukerfeld, M. (2012). *Gente con códigos: La heterogeneidad de los procesos productivos de software*. Universidad Maimónides.
- Filipetto, S., Micha, A., Pereyra, F., Poggi, C. y Trombetta, M. (2022). *Labour transitions that lead to platform work: Towards increased formality? Evidence from Argentina*. Research papers, n.º 233. OIT.
- Frey, C. y Osborne, M. (2013). *The Future of Employment: How susceptible are jobs to computerisation?* Working Paper. Oxford Martin School, Universidad de Oxford.
- Galeano Alfonso, S. y Pla, J. (2022). Clases sociales y brechas digitales. En A. Salvia, S. Poy y J. L. Pla (Comps.), *La sociedad argentina en la pospandemia: radiografía de sus problemáticas más acuciantes* (pp. 175-193). EDUCA.
- Garavaglia, P. (2022). *El avance de las plataformas de trabajo en Argentina*. Documento de Trabajo n.º 212. CIPPEC.
- Granara, G., Yansen, G. y Lamaletto, L. (2022). Plataformización de tareas de reparto y empleo doméstico en Argentina. Ponencia presentada en las *III Jornadas de Democracia y Desigualdades*, 15 y 16 de septiembre de 2022, Universidad Nacional de General Sarmiento (virtual).
- Haidar, J. (2020). *La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método*. Informe de consultoría para la OIT.
- Hester, H. y Srnicek, N. (2023). *After work: a history of the home and the fight for free time*. Verso Books.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) (2023). *Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos (EPH). Tercer trimestre de 2023*. INDEC / Ministerio de Economía de la República Argentina.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) (2024). *Mercado de trabajo. Indicadores de informalidad laboral (EPH)*. INDEC.
- Kasparian, D. R., Súnico, A. A., Grasas, M. J. y Cofreces, J. (2023). La inclusión sociolaboral de trabajadoras de sectores populares en plataformas de trabajo doméstico corporativas y cooperativas. *Trabajo y sociedad*, 24(41), 299-316.

- Langley, P. y Leyshon, A. (2017). Platform capitalism: The intermediation and capitalisation of digital economic circulation. *Finance and Society*, 3(1), 11-31.
- Lehdonvirta, V., Shi, L. P., Hertog, E., Nagase, N. y Ohta, Y. (2023). The future(s) of unpaid work: How susceptible do experts from different backgrounds think the domestic sphere is to automation? *Futures*, 147, 103108.
- Longo, J., Busso, M. y Massi, M. F. (2023). Trabajar en plataformas en Argentina: usos y valoraciones de esta nueva modalidad de trabajo. *Trabajo y sociedad*, 24(41), 281-297.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo. ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* CIPPEC / BID / OIT.
- McDonald, P., Williams, P. y Mayes, R. (2021). Means of control in the organization of digitally intermediated care work. *Work, Employment and Society*, 35(5), 872-890.
- Molina, M., Benítez, N. y Ernst, C. (2018). *Cambios tecnológicos y laborales. Sus implicancias en el mercado de trabajo de Argentina*. Serie de Documentos de Trabajo de la OIT, 23.
- Ordóñez Laclé, C. (2010). *Contra viento y marea. Mujeres trabajadoras domésticas, migrantes nicaragüenses, navegando en el mundo de las nuevas tecnologías de la información y la computación*. Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM).
- Pereyra, F. (2012). La regulación laboral de las trabajadoras domésticas en Argentina. Situación actual y perspectivas. En V. Esquivel, E. Faur y E. Jelin (Eds.), *Las lógicas del cuidado infantil. Entre las familias, el estado y el mercado* (pp. 165-200). IDES/UNICEF/UNFPA.
- Pereyra, F. (2017). *Trabajadoras domésticas y protección social en Argentina: avances y desafíos pendientes*. Serie de Trabajo n.º 15. OIT.
- Pereyra, F., Poblete, L. y Tizziani, A. (2023). *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina*. OIT.
- Pérez, I., Cutuli, R. y Garazi, D. (2018). *Senderos que se bifurcan. Servicio doméstico y derechos laborales en la Argentina del siglo XX*. Eudem.
- Poblete, L. (2016). Empleo y protecciones sociales, ¿dos caras de la misma moneda? Reflexiones en torno a la regulación del servicio doméstico en Argentina. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (22), 151-175.
- Poblete, L., Tizziani, A. y Pereyra, F. (2024). Plataformas digitales y formalización laboral. El trabajo doméstico remunerado en Argentina durante la pandemia. *Perfiles Latinoamericanos*, 32(63).
- Rabosto, A. (2022). *Nuevas dinámicas de comportamiento en el sector de Software y Servicios Informáticos. Las tendencias a la deslocalización de trabajo y exportaciones*. Publicaciones CIECTI.
- Rodríguez, J. M. (2017). *Transformaciones tecnológicas, su impacto en el mercado de trabajo y retos para las políticas del mercado de trabajo*. CEPAL.
- Rodríguez-Modroño, P., Agenjo-Calderón, A. y López-Igual, P. (2022). Platform work in the domestic and home care sector: new mechanisms of invisibility and exploitation of women migrant workers. *Gender, Work & Organization*, 29(3), 817-833.
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Polity Press.
- Ticona, J., Mateescu, A. y Rosenblat, A. (2018). *Beyond Disruption. How Tech Shapes Labor Across Domestic Work & Ridehailing*. Data & Society Research Institute.
- Tizziani, A. y Poblete, L. (2022). La intervención de plataformas digitales en el trabajo doméstico remunerado en Argentina. *Sociedade e Cultura*, 25.
- Vaca-Trigo, I. (2019). *Oportunidades y desafíos para la autonomía de las mujeres en el futuro escenario del trabajo*. Serie Asuntos de Género n.º 154. CEPAL.

- Valenzuela, M. L., Scuro, L. y Vaca Trigo, I. (2020). El uso de tecnologías digitales y redes sociales contribuye de manera positiva en la experiencia migratoria de las mujeres. En *Desigualdad, crisis de los cuidados y migración femenina latinoamericana*. CEPAL.
- Van Doorn, N. (2017). Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. *Information, Communication & Society*, 20(6), 898-914.
- Ventrici, P. y Palermo, H. M. (2021). La siliconvalización del trabajo. Una experiencia argentina. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, (69), 201-218.
- Yansen, G. (2020). Género y tecnologías digitales: ¿qué factores alejan a las mujeres de la programación y los servicios informáticos? *Teknokultura*, 17(2), 239-249.
- Zukerfeld, M., Yansen, G., Dughera, L., Rabosto, A., Lamaletto, L., Zarauza, G. y Granara, G. (2024). *Digitalización, plataformización y automatización del trabajo en cinco sectores: Indagaciones preliminares*. EDUNTREF.
- Zukerfeld, M., Rabosto, A., Fredes, M. y DeMarco, C. (2023). *Encuesta de usos de ChatGPT en Argentina: Resultados preliminares sobre frecuencia de uso, productividad en el trabajo y sustitución de empleos*. Manuscrito no publicado.
- Zukerfeld, M. (2013). *Obreros de los bits: conocimiento, trabajo y tecnologías digitales*. Universidad Nacional de Quilmes.
- Zukerfeld, M. (2020). Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 4(7).
- Zukerfeld, M. (2021). *Proyecto PIP CONICET 2021-23: Informatización, plataformización y automatización del trabajo en Argentina. Una comparación entre trabajadores de software, productores audiovisuales, docentes, repartidores y empleadas domésticas*. Manuscrito inédito.
- Zukerfeld, M. (2025). Tendencias del trabajo en relación con las tecnologías digitales: estudio en cinco sectores. *Realidad Económica*, 375(55), 39-76.