

Código Doméstico in the flesh

Relatos de trabajadoras en apps de limpieza



Kruskaya Hidalgo Cordero

Código Doméstico in the flesh

Relatos de trabajadoras en apps de limpieza

Kruskaya Hidalgo Cordero

Código Doméstico in the flesh

Relatos de trabajadoras en apps de limpieza

Kruskaya Hidalgo Cordero

Autora

Investigación, escucha y escritura

Primera edición

Quito-Ecuador

Septiembre, 2022

Jessi, Giselle, Paola y Roxy

Colaboradoras

Andrea Carrillo Andrade

Correctora de estilo

Melissa Mejía

Diseño editorial/Ilustración de portada

ISBN

978-9942-42-706-9



Este trabajo ha sido posible gracias al apoyo del programa Atlantic Fellows in Social and Economic Equity durante el periodo 2021-2022 del International Inequalities Institute de la Universidad London School of Economics and Political Science (LSE).

Las opiniones expresadas en esta publicación son las de la autora y las participantes. No representan necesariamente las del programa Atlantic Fellows o de la Universidad London School of Economics and Political Science (LSE).

Agradecimientos

A las compañeras fuertes, valientes y verracas que cada día buscan formas de sobrevivir, vivir, resistir y soñar. Gracias, Jessi, Giselle, Paola y Roxy por compartirme sus historias, reflexiones, problemas, demandas y vidas. Por la confianza, el tiempo, la paciencia y el cariño, que este sea el inicio de muchos compartires.

A mi compañera de lucha y de vida, Ana Cisneros. Gracias por sostenerme en este proceso, por los diálogos, la guía, los debates y la inspiración.

A mis compañeros de beca y al equipo del Atlantic Fellows for Social and Economic Equity. Por la solidaridad internacional; el paro nacional de Ecuador se vivió en Londres gracias a ustedes.

A mis amigas y cómplices Myriam y Amanda.

A les y las artistas, ilustradoras y diseñadoras talentosas, generosas y brillantes que confiaron en este proyecto. Gracias, Pri Barbosa, Day Cuervo, Sara Agustina y Mar Rivera.

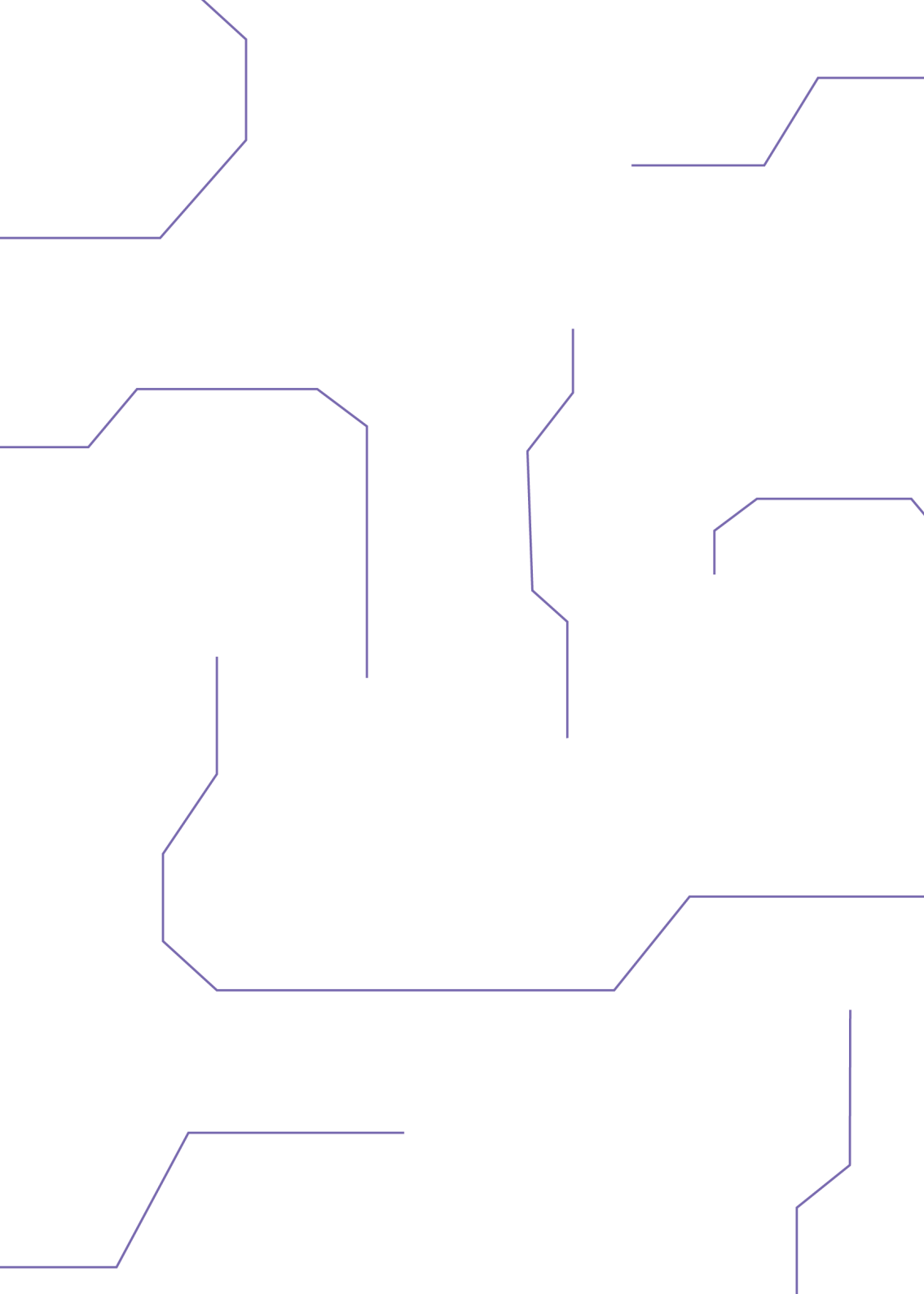
A mis amigas y compañeras de colectiva del Observatorio de Plataformas, que se sumaron a la línea gráfica, las ilustraciones, las transcripciones y las búsquedas. A Meli Mejía y Eli Mosquera.

A mi editora feminista favorita, Andrea Carrillo Andrade. A mis lectoras generosas y sororas, Fanny Moreta y Maga Marega.

A mi compañera de piso, de noches, de alcoba y, sobre todo, de alma, Kali, la gata familia que tengo.

Índice

A modo de introducción	7
Notas metodológicas	11
Conversaciones teóricas	17
Acercándose a las <i>apps</i> de limpieza	21
Cuatro historias de vida	27
Jessi, Brasil	29
Giselle, México	35
Paola, Colombia	41
Roxy, Estados Unidos	47
Reflexiones finales.	
<i>La app que soñamos</i>	53
Referencias	57



A modo de introducción

“Tenemos que producir pensamiento
a partir de lo cotidiano”

Silvia Rivera Cusicanqui, 2019

Escuchando el llamado que nos hace Silvia, este texto parte, aprende y escucha de las experiencias cotidianas de mujeres trabajadoras remuneradas del hogar. Aquí se recogen las historias de vida de cuatro de ellas que trabajan en plataformas digitales —*apps* de servicios domésticos o también llamadas de limpieza— en diferentes países de nuestro continente ancestralmente Abya Yala: Jessi, desde São Paulo; Giselle, Ciudad de México; Paola, Bogotá y Roxy, Los Ángeles. Son cuatro mujeres que se enfrentan a la tecnificación y automatización del trabajo de cuidados a través de procesos algorítmicos que organizan el trabajo en estas aplicaciones. Son cuatro mujeres que son parte de la organización social del cuidado (Nadya Araujo 2022) y se insertan en circuitos del cuidado específicos marcados por la desigualdad de clase, género y étnica-racial.

Poco se sabe de las experiencias de las trabajadoras de *apps* de cuidados y servicios domésticos, de sus perfiles socioeconómicos y de sus condiciones de trabajo. El incremento de estas plataformas digitales es producto de factores sociales, políticos y económicos. También, da cuenta del surgimiento de nuevas infraestructuras digitales, de nuevos actores empresariales y sin fines de lucro que buscan sacar provecho y gestionar el trabajo reproductivo en todas sus formas (Magally Miranda 2019, 7). Es así que estas plataformas digitales son un proyecto de clase, racial y sexista como forma de organizar el trabajo —como un nuevo avance del ataque del capital sobre el trabajo— y podrían determinar el futuro del trabajo de cuidados.

Las aplicaciones de servicio doméstico o limpieza han comenzado a incrementarse en nuestra región. Este fenómeno trae preguntas urgentes, pero, también, nos llama a generar nombres y categorías para entender estas transformaciones. Este es un desafío para pensar conceptos que entren en el cuerpo; es una necesidad de teorizar para comprender. Sumándome a esa urgencia de reflexionar sobre lo que implica trabajar en estas *apps*, me queda claro que no podemos comparar y afirmar que es lo mismo pedir un Uber, que contratar a una mujer para limpiar tu casa. Como relata Giselle: “trabajar dentro de una casa, trabajar siendo una aliada [como les llama la *app*] implica entrar a la intimidad del hogar. Nosotras conocemos la intimidad del cliente”.

Y es esa intimidad —la de las relaciones personales, pero también de poder; la de los lazos y afectos; la de las actividades de sostenimiento de la vida que se dan en lo privado— la que está siendo mediada por procesos matemáticos de análisis de datos. ¿Es acaso la intimidad la que se pone en juego cuando la economía de plataformas entra a nuestras casas? ¿O las relaciones de poder y desigualdad de este trabajo se intensifican? ¿O acaso las *apps* de limpieza son una continuación de un capitalismo en crisis que busca desplazar la línea de despojo?

El servicio doméstico guarda una historia colonial y patriarcal que lo hace muy distinto a manejar un auto. Por un lado, el origen etimológico de la palabra *doméstico*, en latín *domus*, hace referencia a la idea de la dominación del esclavo por parte del amo (Séverine Durin 2017, 26). La relación entre la esclavitud y el servicio doméstico es inherente, porque fue la mano de obra de mujeres africanas e indígenas esclavizadas que por siglos realizó las labores domésticas para usufructo de familias blancas, y más adelante criollas. Desentramando la historia colonial de esta actividad, se encuentra la negación histórica de humanidad y subjetividad a la que las mujeres afrodiáspóricas e indígenas fueron sometidas por el colonialismo europeo (Ochy Curiel 2014). Por otra lado, “trabajo” o “empleo doméstico” se refiere más a una categoría moderna, capitalista. Lo que da cuenta de que este trabajo es esa combinación entre dos lógicas de dominación:

el esclavismo y las relaciones “libres” capitalistas. Eso lo hace específico y presenta un gran desafío en términos conceptuales y políticos.

El trabajo de cuidados ha recaído históricamente en las mujeres; es un trabajo invisibilizado, no pagado y totalmente desvalorizado. Como sostiene Silvia Federici (2013, 18), “lo que mantiene el mundo en movimiento es la inmensa cantidad de trabajo no remunerado que las mujeres realizan en los hogares”. Con la globalización y la crisis neoliberal de los cuidados, son las mujeres migrantes y racializadas del sur global quienes desempeñan mayoritariamente este trabajo a nivel mundial. Actualmente, según datos de la Organización Internacional del Trabajo, más de 14,8 millones de personas se dedican al trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe. Esto representa alrededor del 20 % de las personas trabajadoras domésticas remuneradas del mundo. Esta es una actividad que sigue siendo sumamente feminizada; en nuestra región, más del 91 % de personas empleadas en trabajo doméstico remunerado son mujeres (OIT 2021).

Dentro de ese 91 %, quienes realizan trabajo remunerado del hogar en nuestra región son mayoritariamente mujeres indígenas, afrodiaspóricas y mestizas empobrecidas. En la economía de plataformas —que no está por fuera del entramado social—, el trabajo en las *apps* de cuidados y limpieza también es sumamente feminizado. El perfil de esas trabajadoras ha sido muy poco estudiado, pero en las investigaciones existentes se visibiliza la racialización antes descrita. ¿Cómo impactará en la vida de las mujeres racializadas que realizan el trabajo de cuidados —ya de por sí precarizado— que ahora se organice a través de algoritmos? ¿Qué implicaciones tiene que la reproducción social de la vida esté mediada por aplicaciones móviles? ¿Cómo se deteriora el tejido social con estas prácticas plataformistas del cuidado?

Estas preguntas me han llevado a escribir estas páginas y a realizar este proyecto. *Código Doméstico* busca replantear la idea de conectividad dada por un algoritmo construido desde parámetros hegemónicos. Se plantea visibilizar las particularidades que

unen a estas trabajadoras remuneradas del hogar más allá de la *app*, de su actividad de sostenimiento o su color de piel.

Esta es una investigación militante y políticamente comprometida que se cose como un diálogo, una suerte de conversaciones simultáneas, un ensayo de escucha radical y un espacio para imaginar cómo quisiéramos que estas *apps* fueran. Estas letras son parte de un proyecto amplio y que espero sea de largo aliento, llamado Código Doméstico *in the flesh*. La idea del nombre, la cual es, además, un concepto teórico, metodológico y comunicacional, es pensar las interconexiones que generan las *apps* de limpieza, pero a su vez cuestionar esas conexiones algorítmicas violentas. Es decir, este proyecto se piensa como un contraterritorio donde las trabajadoras y quienes trabajamos en él también nos conectamos.

Es un espacio para cuestionar la lectura hegemónica inscrita en la piel de cuáles son los cuerpos que realizan el trabajo doméstico. Es una propuesta que conecta desde otros lugares a mujeres racializadas y teje narrativas no contadas de las aplicaciones digitales. *In the flesh* —concepto chicano de encarnar el conocimiento y la experiencia— es una apuesta en contra de la automatización del trabajo, del cansancio y la explotación, de la deshumanización del capitalismo. Es un deseo político de revalorizar la historia oral como posibilidad de tejer desde la voz, la memoria, el cuerpo y desde la piel. Te invito a navegar en estas páginas y conocer un poco de la vida de trabajadoras de *apps* de limpieza.

Notas metodológicas

“I have been working to change the way I speak and write, to incorporate in the manner of telling a sense of place, of not just who I am in the present but where I am coming from, the multiple voices within me [...] I refer to that personal struggle to name that location which I come to voice – that space of my theorizing.”
bell hooks 1990, 146.

Esta es una investigación de historia oral a través de narrativas de vida. Estas páginas recogen las historias de vida de Jessi, Giselle, Paola y Roxy. Son historias compartidas desde la oralidad, a través de videollamadas de Zoom, conversaciones en persona acompañadas de café, e intercambio de audios en WhatsApp. Es un tejer, destejar y retejer relatos, volviendo una y otra vez a conversar y aclarar mis dudas. Hemos decidido en conjunto con estas cuatro trabajadoras que sus historias se presenten en formatos diversos, porque la oralidad supera al texto escrito. De hecho, entiendo la historia oral como una contralectura del sistema capitalista, patriarcal y colonial donde la categoría epistémica principal es la experiencia vivida. Y, para reflejar al menos unos fragmentos de la invaluable riqueza y amalgama de matices de las narrativas de vida de estas mujeres, hemos construido diferentes formatos: textos, ilustraciones, cómics y podcasts; en cada pieza se presentan temas diversos, pero complementarios de sus relatos.

Jessi, Giselle, Paola y Roxy han estado inmersas en todo el proceso creativo, gráfico y editorial del proyecto, decidiendo cómo quieren ser representadas. Es decir, cada producto sobre su historia ha sido aprobado por cada una de ellas antes de ser publicado. Para mí, esta no es solo mi ética de investigación feminista, sino también una apuesta política por forjar otros tiempos y construir representaciones consensuadas. Valoro la generación de

espacios y prácticas para escuchar cómo las trabajadoras quieren ser leídas, vistas y escuchadas. Preguntarles si están de acuerdo con las interpretaciones que se han hecho de sus historias es un gesto anti-algoritmo o de un algoritmo antihegemónico y emancipador: acá ellas pueden decidir. Considero que el tema de las decisiones y de la autonomía en las decisiones es fundamental para disputar el sentido de la tecnología.

¡Y esto conlleva otros tiempos! La confianza entre nosotras se ha construido poco a poco. Pero, además, implica contemplar procesos creativos y de escritura más largos para que exista el tiempo de enviar los bocetos y borradores a las trabajadoras, escuchar sus observaciones, cambiarlas y mandarlas nuevamente. Escuchar, escuchar y escuchar. Esta no es una co-investigación, tampoco un ensayo de escritura colectiva, sino un intento por generar prácticas más horizontales y menos extractivistas dentro de los límites del formato individual de investigación definido por quienes financian este proyecto. Dentro de esos márgenes y desdibujándolos, pienso este espacio como una investigación militante.

Cada historia ha sido traducida gráficamente por ilustradoras y artistas visuales de los mismos países en los que viven las compañeras trabajadoras. La historia de Jessi fue ilustrada por Priscila; la de Giselle, por Day; la de Paola, por Sara; y la de Roxy, por Mar. En algunos casos, las ilustradoras estuvieron en comunicación directa con las trabajadoras; en otros, fui yo el puente. Esto dependió de cómo las trabajadoras de *apps* se sintieran más cómodas y seguras. De la misma manera, cada compañera trabajadora decidió si quería tener un nombre anónimo. Quienes así lo eligieron, escogieron ellas mismas su “nuevo” nombre.

Todo el equipo de trabajo ha sido compuesto por mujeres y disidencias: ¡ilustradoras, diseñadoras gráficas, editoras, lectoras, transcriptoras, traductoras, diagramadoras, investigadora, comunicadoras! Veinte mujeres y dos personas no binarias han intervenido en *Código Doméstico in the flesh*: su trabajo ha hecho posible el mío. Es una apuesta de construir en clave femenina y

feminista, de tejer entre nosotres. Entre las lectoras, ha formado parte Fanny, una trabajadora remunerada del hogar de Quito, Ecuador. Ella no trabaja en una *app*, pero hace más de veinte años que está empleada en servicio doméstico. Fanny ha leído todos los textos de este proyecto y ha aportado con sus observaciones para generar escritos amigables y cercanos que sean de fácil acceso para cualquier tipo de lectora. De hecho, uno de los objetivos de este proyecto es que los materiales puedan ser utilizados entre trabajadoras remuneradas del hogar, sindicatos, organizaciones de trabajadores. Este no es un texto para divulgación únicamente académica:

Porque la academia no puede darte todo y te aleja del pulso colectivo, de lo que pasa en realidad, de las cosas que hace la gente. La idea es practicar la descolonización a través del cuerpo y eso no se dice, se hace (Silvia Rivera Cusicanqui 2019).

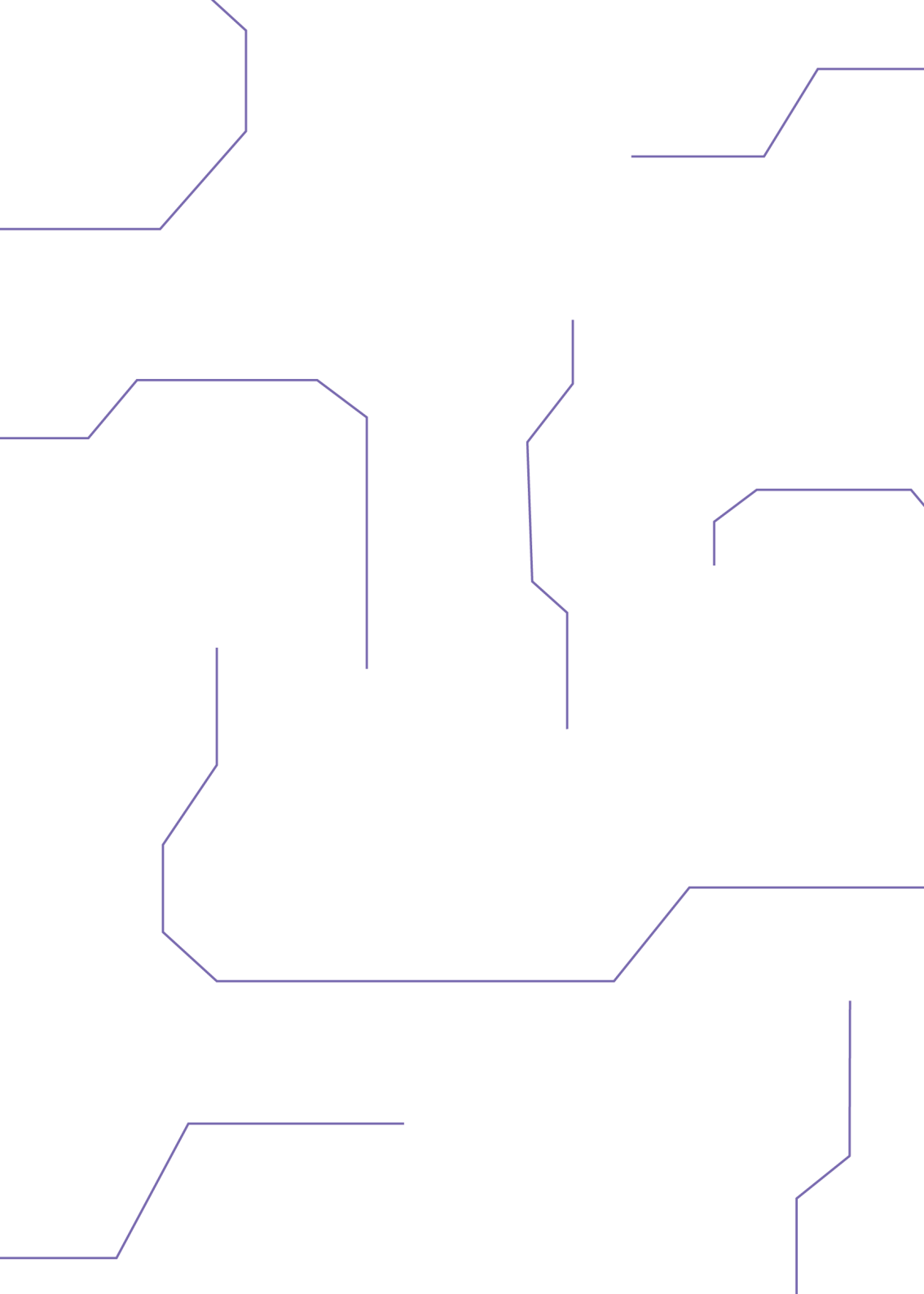
Tengo un profundo amor por las metodologías. La construcción metodológica es fundamental para cualquier proceso de producción de conocimiento. Me sumo a las palabras de Beverley Skeggs (2019), quien afirma que la metodología es el fundamento de toda teoría. Es así que, en el corazón de este proyecto *Código Doméstico in the flesh*, recae mi compromiso con el feminismo decolonial. Esto implica pensar la metodología de esta investigación en clave decolonial, reconstruyendo la historia otra, los textos otros, cuestionando la matriz de dominación (Patricia Hill Collins 1998). Busca pensar las relaciones de poder inmersas en un proceso de investigación para construir conocimiento sin reproducir “violencia epistémica” (Gayatri Spivak 1996) ni “colonización discursiva” (Chandra Mohanty 2003) y “no contribuir al remozamiento de esta dominación” (Silvia Rivera Cusicanqui 2010).

Construir metodologías decoloniales también implica reflexionar sobre las relaciones de poder y las formas de relacionarse con las personas. “Estoy convencid[a] que una ética de compartir está en el corazón de la práctica de la historia oral” (Steven High 2015);

es decir, el compartir es una calle de dos vías, donde yo también comunico mis experiencias cotidianas, mis sueños, mis preocupaciones con las trabajadoras. Una práctica de compartir, generar otros lazos, construir confianza. Además, esta construcción metodológica conlleva asumir que toda decisión dentro del proceso de investigación es política, pensar en los detalles desde cómo se generará la entrevista (el lugar, la hora, las preguntas), cómo se escribirá o no, qué se relatará, a quiénes se citará, dónde se difundirá, cómo se retribuirá, etc. Son decisiones sumamente importantes que merecen un ejercicio reflexivo. Para mí, todas estas prácticas, sobre todo el involucramiento de las trabajadoras, es parte fundamental de la metodología. Y, principalmente, el reconocimiento de que estas mujeres son productoras de conocimiento (Yuderskys Espinosa, Diana Gómez, María Lugones y Karina Ocho 2013).

Jessi, en São Paulo, trabaja en la *app* MaryHelp; Giselle, en Ciudad de México, en Aliadas; Paola, en Bogotá, en Hogaru; y Roxy, en Los Ángeles, en Jan-Pro. Cada *app* tiene sus particularidades y, entre las trabajadoras, sus experiencias son distintas. Esta es una de las razones por las que este proyecto no busca dar conclusiones absolutas o comparaciones generales entre *apps* o países; es más bien un espacio de conexión e interconexión entre trabajadoras. Esta metodología reconoce que “la experiencia es a la vez siempre una interpretación y algo que necesita ser interpretado” (Joan Scott 1991, 797); distingue que la “entrevista oral es un evento comunicativo multicapas donde la transcripción es solo un reflejo pálido” (Valerie Yow 2005, 305); parte de que la entrevista puede ser el espacio donde la historia oral sea participativa y emancipadora (Kruskaya Hidalgo 2018), pero, a su vez, que es “una lucha de poder por interpretar y representar” (Catherine Baker citada en Steve High 2015, 19) y que “toda teoría está siempre localizada en un lugar y escrita por alguien” (Grada Kilomba 2010, 32). Así, esta investigación hace un llamado al conocimiento situado que posibilita objetividades encarnadas a través de perspectivas parciales (Donna Haraway 1988).

El trabajo de cuidados vendido en plataformas digitales ha sido un campo de estudio, una agenda sindical y un área de regulación estatal sumamente olvidado, tomando en cuenta que algunas de estas *apps* ya cumplirán una década de operaciones. Parecería que las mujeres que trabajan en estas *apps* no existieran, que no le importaran a nadie. ¡Pero Jessi importa, Giselle importa, Paola importa y Roxy importa! ¡Todas las trabajadoras remuneradas del hogar importan! Este proyecto es un granito de arena para visibilizar la problemática de quienes trabajan en estas *apps*.



Conversaciones teóricas

Dentro del control capitalista, la transformación del trabajo de cuidados de no ser pagado a serlo ha sido un proceso de cambios constantes. No podemos pensar que el trabajo de cuidados se ha mantenido monolítico en el tiempo. Como sostiene Ursula Huws (2019), las formas en las que el trabajo de cuidados —limpiar, cocinar, lavar, cuidar a les infantes y ancianos, etc.— se realiza ha sufrido cambios dramáticos enfrentando olas de mercantilización, desmercantilización y remercantilización. Combinadas con los cambios tecnológicos, han empujado modificaciones en las dinámicas del contenido y organización del trabajo reproductivo dentro y fuera del hogar.

Ursula Huws plantea que nos enfrentamos a un momento de “escasez del tiempo”, donde la gente adulta se encuentra cada vez más exhausta al final del día por un exceso de trabajo. En ese sentido, en este documento quiero pensar cómo actualmente vivimos una disputa del tiempo, o aún peor, una desposesión del tiempo. ¡Una refinanciación del tiempo! Sabemos que las condiciones de trabajo asalariado empeoran cada vez, incrementando el desempleo y la informalidad. Para llegar a fin de mes, más personas deben tener dos o tres empleos y sostener jornadas de más de ocho horas laborales. Entonces, al final del día no te queda fuerza ni tiempo ni energía para hacer el trabajo en el hogar. Esta es una lectura desde Europa y debemos pensar si en América Latina este análisis es relevante. Porque “la tendencia predominante de la teoría social es, o excluir la espacialidad directamente de su esfera de acción como una complicación innecesaria, o tratarla como si fuera un contenedor simple e inmutable dentro del cual ocurren los procesos sociales” (David Harvey 2007, 22), ocultando la “geografía social del capitalismo” (Aníbal Quijano 2014, 785) y el “desarrollo geográfico desigual de la vida cotidiana” (David Harvey 2007, 22). En este sentido, el espacio geográfico desigual es “el tejido de la vida, la acumulación por desposesión, y la acumulación a través de la reproducción expandida” (David Harvey 2007, 22) que genera

cambios desiguales del capitalismo —en este caso, entre regiones y países—. Por ello, entender los cambios y las tendencias en esta problemática desde perspectivas situadas nos lleva a complejizar el estudio del cruce entre la economía de plataformas y la economía de cuidados. Adicionalmente, pensar en una espacialidad capitalista trae como categoría de análisis el cuerpo: el cuerpo como un territorio de acumulación capitalista.

Sin embargo, para fines de este texto, quiero centrarme en cómo el capitalismo busca formas de generar ganancias y reducir costos del trabajo de cuidados, particularmente del remunerado del hogar. Actualmente, nos enfrentamos a procesos de reducción del estado de bienestar a nivel mundial; como sostienen autoras como Flavia Costa (2021), “el neoliberalismo y las plataformas digitales es el éxito del proyecto de alejar al estado bienestar de nosotr[e]s”. Los representantes del capital, a través de las *apps* de limpieza, han logrado organizar un trabajo manual, buscando simplificarlo y estandarizarlo para comercializarlo de forma más rápida y barata. Una multinacional puede ofrecer una tarea que es más genérica. También, es una forma de controlar a las personas trabajadoras de formas más automatizadas a través de algoritmos. Además, se impone la concepción de que el trabajo doméstico “es genérico” y se invisibiliza o niega que este implica saberes específicos.

Autoras como Hildur Ve hablaban de una racionalidad del cuidado. Esta podría aplicarse en la actualidad con estas *apps*, donde se busca maximizar la productividad y los resultados del trabajo remunerado dentro de los hogares. Trabajar por horas, con cronómetro al iniciar y finalizar cada actividad, diferenciar y enlistar las tareas, laborar en varias casas en un mismo día, son algunos rasgos del taylorismo y el fordismo que están presentes en la gestión algorítmica. Empresas de plataformas digitales desarrollan *apps* sofisticadas para “facilitar” el trabajo dentro de los hogares y, a su vez, poner más cerca tu hogar del mercado global. En otras palabras, el desarrollo de plataformas digitales para el manejo del trabajo transforma la organización de los servicios dentro de los hogares y crea nuevos tipos de consumo.

Tomando en cuenta que cada etapa del capitalismo desarrolla sus tecnologías clave (Achille Mbembe 2003), la economía de plataforma y la inteligencia artificial son las de la etapa actual del capitalismo. Por esa razón, es relevante reflexionar si los algoritmos son un fetiche, en términos de Marx. Porque se establece la percepción de ciertas relaciones —especialmente la producción y el intercambio— no como relaciones entre personas, sino como si fueran entre cosas: *app*-servicio-dinero y, sobre todo, la *app*, entendida como un ente que aparenta que tiene una voluntad independiente de quienes la produjeron, es decir, fantasmagórica. Debemos tener cuidado en no aportar a la fetichización de la tecnología y de las *apps*: son personas representantes del capital que están creando estas herramientas con proyectos específicos.

Asimismo, utilizar como columna vertebral de investigación las categorías de pensamiento propios de las protagonistas del análisis (José Leite 2011) es una decisión política y, a su vez, es una apuesta por la teorización cotidiana. En ese sentido, el trabajo de Lorena Capogrossi (2020, 1120-1121) plantea que junto con las trabajadoras de limpieza no domésticas en Argentina surgió la categoría de “estabilidades frágiles” o “estabilidades de cristal”, como un esfuerzo analítico de recuperar lo que reinventaban estas trabajadoras a través de comparar sus trabajos anteriores, sin dejar de visibilizar la precarización de estos nuevos. “Esta categoría refleja por qué las operarias ven estabilidad y seguridad donde nosotras veíamos precariedad”. Por ejemplo, conversando con las trabajadoras de *apps* de limpieza¹ en este proyecto, algunas relatan que la *app* les da más estabilidad frente a la seguridad en su pago. Esto sobre todo se da porque las personas clientes en *apps* pagan con tarjeta de crédito al solicitar el servicio, antes de que ellas lleguen a ejercer su trabajo. Cuando trabajaban por cuenta propia sin la *app*, a veces, deben enfrentarse a clientes que, tras culminar el servicio, no quieren pagarles el pago acordado. Es decir, su estabilidad no es en tema

¹ En este texto le apuesto al lenguaje inclusivo como postura política; sin embargo, me refiero a “trabajadoras de *app* de limpieza” en femenino plural debido a que las mujeres con las que tuve la oportunidad de conversar se identifican como tal. Además, como expliqué en líneas anteriores, es un recordatorio de que el trabajo doméstico remunerado sigue siendo sumamente feminizado; en nuestra región, más del 91 % de trabajadoras del hogar son mujeres.

de trabajo permanente, seguridad social o contrato laboral, sino una de pago en medio de la precariedad. Pensar en la categoría de estabildades frágiles o estabildades de cristal es importante para este análisis.

Por último, quiero explicitar los usos de los términos “trabajo doméstico”, “servicio doméstico” y “trabajo remunerado del hogar”. En este texto se utiliza intencionalmente “trabajo remunerado del hogar” apoyando la reivindicación de los colectivos de trabajadoras remuneradas del hogar en Ecuador, en especial de la Unión Nacional de Trabajadoras del Hogar y Afines (UNTHA), quienes buscan el reconocimiento y valorización de las tareas del hogar como trabajo. Es una lucha política por un trabajo digno y decente, cuestionando las retóricas de “ustedes son parte de la familia”, “es un deber por amor”, etc. Sin embargo, considero que analíticamente los conceptos de “servicio” y “doméstico” demuestran concepciones cotidianas que sitúan a esta actividad como no-trabajo. Entonces, presento esos usos cotidianos que enmarcan contradicciones, pero también dejan ver las historias coloniales y las luchas políticas.

Acercándose a las apps de limpieza

A finales de la década de 1990, algunas páginas web ponían en contacto gente que necesitaba ciertos servicios y quienes los ofrecían: Elance, fundada en 1999; Odeska, en 2003; o Amazon Mechanical Turk, en 2005 (Ursula Huws 2019). No obstante, la primera empresa de plataforma digital o *app* que ofreció trabajo remunerado del hogar se creó en 2008, en Boston, Estados Unidos. Fue llamada inicialmente RunMyErrand —“hazme un recado” en español— y, en 2010, pasó a ser TaskRabbit. Inició como una plataforma para solucionar necesidades urgentes, basada en la idea de “llamo a mi vecina para que me ayude”. Actualmente, funciona como un mercado laboral online donde ofertantes y demandantes de un servicio se encuentran. Si una persona postea una necesidad, llamada “una tarea”, TaskRabbit te envía tres ofertantes de ese servicio según su algoritmo. Su modelo de negocio y operaciones ha sido la base para un centenar de *apps* en Estados Unidos y el mundo, plataformas virtuales que ofrecen un sinnúmero de servicios, entre esos el trabajo doméstico. Es importante mencionar que TaskRabbit se crea un año antes que la famosa *app* de Uber.

En Europa, desde 2016 hasta 2017, se ve una rápida expansión y crecimiento de *apps* de limpieza y trabajo doméstico. En América Latina, el *boom* de estas aplicaciones comenzó en 2020, pero varias aplicaciones se crearon desde 2014. Aun si existe más de un centenar de estas aplicaciones alrededor del mundo, y cada una tiene sus particularidades, hay algunos elementos clave y generalizados en este tipo de plataformas digitales que nos permitirán entender su forma operativa.

Para iniciar, quiero destacar las formas en las que se establece la subordinación entre las trabajadoras y las aplicaciones. Para ser contratadas, las trabajadoras de *apps* de servicio doméstico o limpieza deben registrarse y aceptar las condiciones establecidas por las empresas de plataformas digitales sin ningún margen de negociación. Las plataformas definen unas tarifas estándar

por los servicios domésticos ofertados, de las que se quedan con una parte como comisión propia y el resto se paga a las trabajadoras (Ambika Tandon y Aayush Rathí 2021). El porcentaje que las empresas de plataformas digitales se queda varía de aplicación a aplicación, pero en todos los casos estudiados en esta investigación, las *apps* retienen un margen del pago. Además, las trabajadoras deben tener acceso regular a un dispositivo inteligente y contar con datos móviles para aceptar las órdenes de trabajo. Es decir, la mayoría de las plataformas digitales externalizan los costos directos e indirectos del giro del negocio y lo depositan en las trabajadoras, justificando esto a través de la evasión de una relación laboral, alegando que ellas tienen una condición de “contratistas independientes”. Esto les permite operar sin importantes gastos generales.

Las órdenes de trabajo se envían a las trabajadoras en función de factores como las calificaciones. La proximidad geográfica, por lo general, no es un aspecto que toman en cuenta. Las empresas también supervisan el trabajo de las trabajadoras a través de herramientas digitales como valoraciones, cronómetro, reconocimiento facial y fotografías del lugar de trabajo. Estas aplicaciones tienen el perfil de cada trabajadora —que incluye su foto, edad, comentarios recibidos—. Las personas clientes califican a las compañeras luego de su trabajo y les dejan comentarios; ellas no pueden hacer lo mismo con las personas clientes. En el perfil de las trabajadoras se ve si han cancelado servicios previamente, lo que afecta su calificación, pero también queda en su historial público. Es importante mencionar que dentro de las *apps* de servicio doméstico o limpieza, los modelos de plataformas, procesos de colocación y configuración de la cadena de suministro son más diversos que el modelo de uberización.

La mayoría de estas empresas de plataformas digitales de limpieza genera controles y barreras para impedir la organización de sus trabajadoras. Dentro de las *apps*, las trabajadoras no pueden ver los perfiles de las otras compañeras, tampoco hay mecanismos para comunicarse entre ellas. Hay empresas que entre sus cláusulas solicitan explícitamente que las trabajadoras no hablen

con nadie sobre la *app*; es decir, extrema confidencialidad. Esto genera temor en las trabajadoras, porque saben que si se organizan podrían perder su trabajo. Aparte, a diferencia de otros sectores de la economía de plataformas —como las de reparto—, las trabajadoras de *apps* de limpieza no pueden distinguir a sus pares en las calles, tampoco tienen puntos de encuentro; entonces, la organización sindical es mucho más difícil de lograr.

En cuanto a la caracterización de quiénes son estas empresas, origen de sus capitales, prácticas de mercado, es un reto encontrar información que tenga miradas internacionales para ver tendencias porque existe una diversidad de actores y multiplicidad de servicios de cuidados. Hay aplicaciones enfocadas únicamente en el trabajo remunerado del hogar; otras ofrecen también servicios de acompañamiento de ancianos; otras, de cuidado de niños; o de enfermería, complejizando el análisis. Refiriéndome a las empresas donde trabajan Jessi, Giselle, Paola y Roxy, y algunas otras *apps* de América Latina enfocadas principalmente en los servicios de limpieza, en varias ocasiones nacen como *startups* nacionales; tal es el caso de Hogaru en Colombia; Aliadas y Homely en México; o Yana en Ecuador. En otros casos, empresas de colocación y agencias de contratación de servicio doméstico ya consolidadas buscan modernizarse y desarrollan *apps*: Mary Help en Brasil o Cleon en Ecuador. En todas las empresas mapeadas en esta investigación, los dueños de estas plataformas digitales son hombres empresarios. Por ahora, ninguna de estas *apps* opera en otros países, es decir, no son multinacionales, pero Hogaru ha anunciado que tiene miras a expandirse a Chile y México.

Por una parte, dentro de la antropología del trabajo hay una línea de estudios que habla de cómo les clientes ocupan lugares difusos de capataces, como vigilantes del trabajo o como empleadores mismo. En este sector de las *apps*, las trabajadoras remuneradas del hogar no pueden evaluar a les clientes, pero ellos sí, definiendo en gran parte la calificación en el trabajo e intensificando las relaciones de poder. En las historias de las compañeras trabajadoras se evidencia cómo les clientes ejercen

prácticas de control, poniendo cámaras en sus casas, filmándolas, revisando sus bolsos al salir, reportando a la *app* si rompen algo, etc.

Por otra parte, a través del lenguaje, estas empresas buscan distanciarse de las relaciones laborales, utilizando términos como “keeper”, “profesionales de la limpieza”, “independientes”, “empresarias” y no “trabajadoras”. También, me llama la atención cómo en el caso brasileño, la *app* se llama Mary Help (María ayuda), utilizando un nombre de mujer que se asocia en varios países latinoamericanos al servicio doméstico y a la población indígena. Así, discursivamente, se están utilizando categorías racializadoras, engenerizadoras, clasistas.

Enfocándonos en las *apps* donde trabajan Jessi, Giselle, Paola y Roxy, hablaremos puntualmente de las especificidades de Mary Help, Aliadas, Hogaru y Jan-Pro.

Mary Help, Brasil

La empresa Mary Help inició operaciones en 2011 y es una de las *apps* más usadas para el trabajo doméstico en Brasil. En la actualidad, se ha convertido en una franquicia y está presente en 16 de los 27 estados del país, como: São Paulo, Río de Janeiro, Brasília, Goiânia, Salvador de Bahía, Río Grande del Sur. Con esta aplicación, las trabajadoras no pueden escoger distancias de movilización o zonas de la ciudad donde laborar. La *app* les obliga a comprar el uniforme y se lo descuenta de su pago. El pago se hace de forma quincenal. Se calcula que Mary Help se queda con un 64 % de la tarifa de pago. Aquí las trabajadoras no están contratadas por la *app*, no tienen seguridad social ni prestaciones de ley.

Aliadas, México

Es una plataforma digital que nació, con una prueba piloto, en 2014. Ya para 2015 Aliadas oficializó sus operaciones en Ciudad de México y amplió su cobertura para el área metropolitana. En la

app Aliadas, las trabajadoras remuneradas del hogar deben escoger los servicios que ofrecerán en sus perfiles. Ellas eligen entre cinco actividades: limpiar, planchar, lavar, cocinar o atender mascotas. Pueden escoger solo una o varias. Una vez seleccionadas las actividades, estas aparecen en sus perfiles y son filtradas por el algoritmo cuando una persona solicita un tipo de servicio por la *app*. Las trabajadoras pueden seleccionar las zonas de la ciudad donde irán a trabajar. Esta *app* hace escoger a las trabajadoras el rango de precio por hora que desean ganar, que va entre 57 y 99 pesos mexicanos; aquí se ve la creación de mecanismos de competencia y fragmentación del colectivo trabajador. Las trabajadoras no están contratadas por la *app*, no tienen seguridad social ni prestaciones de ley.

Hogaru, Colombia

En 2013, Hogaru inició operaciones a través de una página web y, en 2015, lanzó su plataforma digital. Tiene cobertura en Bogotá, Medellín y Cali. A diferencia de otras *apps* de la región, Hogaru contrata directamente a sus trabajadoras remuneradas del hogar, les garantiza prestaciones sociales y beneficios de ley. Es decir, esta *app* contrata a las trabajadoras domésticas y, a partir de ahí, les asigna los servicios solicitados por los clientes. Esta *app* garantiza que sus trabajadoras ganen el salario mínimo local. En el reporte de Fairwork, un proyecto que evalúa las condiciones de trabajo en plataformas digitales a nivel mundial y las clasifica en función de lo justas que son, Hogaru es la *app* con la calificación más alta en América Latina (Fairwork 2021). Sin embargo, con esta plataforma las trabajadoras no pueden escoger las zonas donde irán a trabajar y los pedidos no les son asignados con base en su geolocalización.

Jan-Pro, Estados Unidos

La plataforma Jan-Pro funciona como un mercado laboral digital donde oferentes y demandantes de servicio de limpieza se encuentran. Es decir, las trabajadoras son consideradas oferentes de actividades de limpieza que tiene su propio negocio.

Jan-Pro es una de las franquicias más grandes de limpieza y desinfección de Estados Unidos. Aquí las trabajadoras no están contratadas por la *app*, no tienen seguridad social ni prestaciones de ley. Para abrir un perfil y promocionar el negocio, se solicita a las trabajadoras que realicen un depósito no reembolsable; una puede invertir dinero para conseguir mejores casas u oficinas para limpiar. Es una suerte de subasta para concursar por un lugar que se limpiará de forma mensual.

A continuación, presento una breve tabla comparativa:

Tabla N.º 1: Comparación entre apps

Temáticas/Apps	Mary Help	Aliadas	Hogaru	Jan-Pro
Contrato laboral			X	
Afiliación a régimen nacional de seguridad social			X	
Garantía de sueldo mínimo			X	
Elección de zonas de trabajo		X		X
Asignación de pedidos por geolocalización				
Obligatoriedad de usar uniforme de la empresa.	X	X	X	X
Las trabajadoras deben comprarlo.	X	X		X
Mecanismo de encuentro entre trabajadoras dado por la empresa			X	

Elaboración propia.

Aquí se tejen relatos breves frente a las historias de vida de cuatro mujeres: Jessi de Brasil, Giselle de México, Paola de Colombia y Roxy de Estados Unidos. Fragmentos de sus historias están presentes en diferentes formatos que no se repiten. Los podcasts relatan una parte de su historia; las ilustraciones, otra; y este texto, otra. El ensamble de estas piezas se adentra un poco más en sus vivencias trabajando en *apps* de limpieza, pero sigue siendo solo una pequeña pincelada de sus vidas. Con eso en mente, el propósito de las siguientes páginas es externar algunas de las problemáticas que estas compañeras enfrentan en su trabajo cotidiano y tejer una escucha radical, sorora y vulnerable.

Conocí a Jessi por un periodista brasileño que la había entrevistado y sacando una nota sobre su trabajo en *apps*. Conversé con ella por primera vez a inicios de mayo 2022 y desde ese entonces hemos tenido varias llamadas de WhatsApp, intercambio de mensajes, audios, fotos, etc. Estamos en comunicación constante en la que transitamos entre el español, el portugués, y el portuñol. En cambio, obtuve el contacto de Giselle por un amigo de una amiga. Un chico utilizaba la *app* para contratar servicios domésticos y le preguntó a Giselle si yo podía entrevistarla, así comenzamos a hablar. Nuestro primer contacto virtual ocurrió en abril 2022, y tras algunas conversaciones por WhatsApp y llamadas telefónicas pudimos conocernos en persona en junio en Tlalpán. Fui a Ciudad de México unos días y nos encontramos para tomar un café y charlar algunas horas. Me relacioné con Paola a través de una sindicalista colombiana que en uno de sus talleres la conoció. Entablamos contacto desde julio 2022 y nuestra comunicación se amasa totalmente por WhatsApp. Finalmente, llegué a Roxy a través de una investigadora y activista chicana en Los Ángeles que articulaba con trabajadoras remuneradas del hogar migrantes y conocía a Roxy por la organización. Entablamos contacto desde julio 2022 y nuestra comunicación se sustenta totalmente por WhatsApp y Zoom.



“ NÃO É UM
PREÇO JUSTO,
AINDA MAIS NOS
DIAS DE HOJE,
COM 91 REAIS
A GENTE NÃO
FAZ NADA NO
MERCADO HOJE
EM DIA; TÁ TUDO
MUITO CARO, O
CUSTO DE VIDA
É UM ABSURDO.
E 91 REAIS NÃO
DÁ NEM PRA
COMPRAR A
MISTURA DO DIA
AS VEZES.



Jessi, Brasil

São Paulo, como todas las grandes metrópolis latinoamericanas, está marcada por la desigualdad social. Barrios lujosos, edificios gigantescos, autos deportivos y hasta helipuertos privados decoran el centro financiero. Mientras tanto, miles de personas viven en favelas, barrios con poco acceso a servicios básicos, zonas con mínima infraestructura estatal. Es en esta, la ciudad más poblada de América Latina, donde Jessi —una mujer afrobrasileña— vive, trabaja, lucha y sueña.

Jessi tiene 24 años y vive en la periferia de São Paulo, en Freguesia do Ó, uno de los barrios más antiguos de la ciudad. Está ubicado lejos del centro y no cuenta con buena conexión de transporte público. No es considerada una favela, pero fue constituida por asentamientos y tomas de tierra. Desde pequeña, Jessi estuvo a cargo del cuidado de su madre, quien tiene diversidad funcional. La vida de su mamá la ha motivado para estudiar medicina y ser doctora; sin embargo, actualmente, no tiene tiempo ni recursos para cumplir este sueño. Vive con su madre y su abuela y es el sostén económico de su familia. Ha realizado trabajo doméstico desde que tenía 16 años; en 2017 comenzó a limpiar casas y oficinas a través de la *app* Mary Help.

En Brasil, esta es una de las aplicaciones más usadas para el trabajo remunerado del hogar. En la actualidad, Mary Help está presente en 16 de los 27 estados de Brasil, entre ellos São Paulo, Río de Janeiro, Brasília, Goiânia, Salvador de Bahía, Río Grande del Sur. Esta empresa de aplicación de limpieza no deja a las trabajadoras escoger las zonas donde irán a trabajar; pero, además, se les notifica en la mañana del mismo día que tienen que realizar el servicio, es decir, antes de salir: solo ahí sabrán si irán donde un cliente hombre o mujer, a qué dirección deben movilizarse y qué trabajo desempeñarán: limpiar, cocinar, planchar...

A veces, Jessi debe trasladarse durante tres horas para llegar a trabajar —más de 20 km separan la periferia donde ella vive de los barrios de clase media y alta donde residen las personas

blancas de clase media y alta en São Paulo. “Por la plataforma ya enfrenté mucho racismo, muchos prejuicios. Yo uso trenzas en el cabello; entonces, las personas me miran de una manera rara... es complejo”. Ella está segura de que su experiencia no es aislada y de que muchas trabajadoras también viven discriminación al llegar a casas y oficinas a limpiar. De hecho, las condiciones de las mujeres que trabajan en Mary Help son precarias y, ganando tan poco en la *app*, su situación se agrava.



Muchas trabajan con hambre, muchas no se alimentan, muchos clientes ni siquiera nos ofrecen agua. Son raras las casas que ofrecen algo de comer, y nosotras hasta tenemos miedo de aceptar algo porque, generalmente, nos ofrecen comida y después dicen a la empresa que nosotras comimos, que nosotras morimos de hambre y la empresa nos reclama. Muchas funcionarias inclusive trabajan con hambre durante el día, sintiéndose mal, con la presión baja; trabajan con una funda de sal en la cartera para que la presión no se les baje o por no tener tiempo para parar.

Desde que comenzó a trabajar en la *app* Mary Help en 2017, la empresa no ha hecho una actualización de las tarifas que paga a las trabajadoras. Cabe destacar que el pago que realizan las personas clientes a Mary Help no es el mismo que la *app* entrega a las trabajadoras domésticas. Se calcula que la *app* se queda con el 64 % de cada cobro. Por ejemplo, Mary Help cobra 152 reales (USD 29, aproximadamente) por un servicio de cuatro horas, pero paga a sus trabajadoras únicamente 55 reales (USD 10, aproximadamente). Por una jornada de 8 horas de trabajo, Jessi recibe solo 91 reales (USD 17, aproximadamente). Con la inflación que vive Brasil anualmente, la tarifa que la *app* les entrega a las trabajadoras no les alcanza para cubrir las necesidades básicas.

No es un precio justo, menos aún en los días de hoy. Con 91 reales no se hace nada en el mercado. Está todo muy caro y el costo de vida es absurdo. Y 91 reales a veces no alcanza ni para comprar la comida del día. Tenemos que escoger: o comprar la comida del día o comprar productos de higiene personal.

Jessi me cuenta esta situación molesta, porque su remuneración no le alcanza para cubrir sus necesidades básicas. No es fácil tener que escoger entre comida o toallas higiénicas, medicinas o productos de aseo corporal. ¡Esa no es una vida con dignidad! Aparte, Mary Help le remunera semanalmente, pero las personas clientes pagan a la *app* el mismo día del servicio. Como si fuera poco, a veces, la *app* se demora en el pago.

Jessi ha exigido en varias ocasiones que se incrementen los pagos que Mary Help asigna a las trabajadoras. Sin embargo, “una golondrina no hace verano”, afirma entre risas y suspiros, recordando las tantas veces que su voz no fue escuchada. Ella cree que si más trabajadoras exigieran el alza de tarifas de pago, se podría hacer presión, pero a ella sola no le hacen caso. Y ahí recae el reto: ¿cómo organizarse entre trabajadoras que están tan aisladas?

Mary Help no deja que las trabajadoras domésticas tengan contacto entre sí ni con los clientes. De hecho, a través de la *app*, ellas no pueden contactarse con otras trabajadoras ni ver sus perfiles ni saber quiénes o cuántas son. Además, la *app* bloquea sus perfiles si se entera de que están conversando entre ellas u organizándose. Es decir, ¡la *app* impide la organización entre trabajadoras! ¡La *app*, desde su diseño, genera aislamiento! Al preguntar a Jessi sobre las razones para que la *app* no les deje estar en contacto, afirma que “es un método de seguridad para la *app* porque tienen miedo de que las empleadas se unan”.

Además del trabajo limpiando, en varias ocasiones, Mary Help ha pedido a Jessi que entrene a trabajadoras nuevas. Esto significa ir a una casa u oficina con una compañera, supervisar su trabajo, enseñarle técnicas de limpieza y pasar un reporte de su desempeño a la *app*. Por este trabajo de entrenamiento a Jessi no le pagan más. Pero, también, a las chicas nuevas que están siendo entrenadas, Mary Help no les paga su jornada de trabajo, solo les da 5 reales (menos de 1 USD) para los pasajes.

La chica estuvo conmigo desde las 8:30 hasta las 2:30; me ayudó con las tareas, yo le enseñé sus tareas. Ella no llevó almuerzo y yo le compartí mi almuerzo. Ella estuvo conmigo, aprendió el trabajo y no ganó nada por lo que hizo, exactamente nada, solo el valor del pasaje, ni siquiera el almuerzo. La chica había acabado de llegar de Minas Gerais, estaba realmente necesitada, desesperada por trabajar y la empresa le hizo eso diciéndole que estaba en entrenamiento. Ya no pagan mucho, ¡no les cuesta pagarle algo! Fue algo bien triste...

Jessi quisiera organizar a las trabajadoras de Mary Help para demandar el reconocimiento y garantía de sus derechos laborales. Entre los cambios que quisiera lograr dentro de la *app* está la seguridad social, el reconocimiento de relación laboral, el alza de su sueldo, la posibilidad de escoger zonas de trabajo —o al menos delimitar la distancia de movilización— y contar con horarios laborales más flexibles. Todos estos cambios son posibles, podemos sumarnos a solicitar a las *apps* como Mary Help y a los gobiernos que se generen estas mejoras para las trabajadoras remuneradas del hogar.

Mientras Jessi continúa con esta lucha, también busca consolidar clientes por fuera de la *app*. Entre sus razones para apostarle a trabajar con empleadores directos es el pago: gana más trabajando sin Mary Help. Pero, además, Jessi destaca que el trabajo remunerado del hogar conlleva a generar vínculos con quien trabajas, una suerte de relación íntima. Con la *app*, esto se pierde porque cada día tienes que ir a trabajar a una casa distinta con gente que no conoces y, muchas veces, no volverás a trabajar en la casa de esa persona.



"A NOSOTRAS NOS LLAMAN ALIADAS.
TÚ ERES UNA ALIADA QUE NOS
AYUDA A HACER LA LIMPIEZA
Y ASÍ "



PERO
SOMOS
TRABAJADORAS

Giselle, México

Giselle vive al sur, en Tlalpan, una de las 16 demarcaciones territoriales de Ciudad de México; es la alcaldía con mayor extensión territorial. Giselle es madre soltera de tres niñas. Decidió separarse del padre de sus hijas porque era una relación violenta. Cuando lo dejó, comenzó a trabajar en servicio doméstico. “Como yo soy madre soltera, mi necesidad fue más grande, yo tenía que hacerme cargo de mis hijas y tuve que buscar otro tipo de ingreso”. Fue una decisión de subsistencia para mantener a su familia, pero también para demostrarles y demostrarse que podía salir adelante sin un hombre que la mantuviera. Desde entonces, cría a sus hijas con la convicción de que ellas sean libres e independientes. En 2020, tras la sugerencia de su hermana, ingresó a trabajar en la aplicación Aliadas. Su hermana ya trabajaba ahí y la recomendó con la empresa. Aliadas es la primera *app* de limpieza de México, nació en 2014 con un proyecto piloto y, en 2015, entró en operaciones comerciales. Da cobertura en Ciudad de México y el área metropolitana. Esta *app* ofrece cinco servicios: trabajar con mascotas, planchar, lavar, cocinar o solo limpieza.

Según su creador, Aliadas fue concebida para mejorar las condiciones de trabajo de las trabajadoras remuneradas del hogar y, a su vez, facilitar a las personas clientes el servicio. Una de las cosas que toma en cuenta la *app* es la distribución geográfica de la ciudad y permite a las trabajadoras escoger las zonas donde quieren laborar. La distribución se da a través de las paradas del metro. Es decir, ellas pueden escoger qué distancia desean desplazarse para ir a trabajar. Sin embargo, es en los barrios más ricos —ubicados en el norte de la ciudad— donde hay más demanda del servicio: en particular, los barrios de Polanco, Condesa, Roma y Santa Fe. “Yo puedo cambiar mi zona todos los días, pero, por lo regular, yo la dejo. Cuando no hay personas disponibles para Santa Fe mandan mensajes por la *app* o por WhatsApp. Nos preguntan quién puede cubrir un servicio a tal horario”.

Giselle afirma que la opción de escoger las zonas de trabajo es una gran ventaja. Otro beneficio es la cantidad de servicios solicitados: tiene más trabajo con la *app* que “por su cuenta”. También, menciona que la *app* le da más seguridad y garantía en el pago, porque cuando trabajaba a cuenta propia, a veces, quienes la contrataban no le pagaban o le daban menos del precio acordado. No obstante, la tarifa que pagan las personas clientes a Aliadas no es la misma que las trabajadoras reciben. A Giselle, la *app* le hace escoger cuánto quiere cobrar por hora de trabajo en un rango entre 57 y 99 pesos mexicanos (entre USD 2,81 y 4,88 aproximadamente). Giselle escogió la tarifa de 99 pesos, pero la *app* cobra 120 pesos por su hora de trabajo. Es decir, 21 pesos más por hora (USD 1,04 aproximadamente) que la aplicación se queda. Al preguntar a Giselle sobre las razones o motivaciones para que la *app* les haga decidir la tarifa, ella relata que Aliadas les dice “tú decides lo que vale tu trabajo”.

La idea de “decisión” es muy curiosa, porque en el sistema capitalista parecería que tú eliges, pero hay reglas de mercado y sistemas de opresión que operan, imposibilitando que esa sea una elección real. Las trabajadoras, al entrar a Aliadas, escogen la tarifa más baja para tratar de tener más pedidos y comentarios en sus perfiles. Giselle optó por una tarifa de 57 pesos al inicio. Además, para las personas clientes, cuando solicitan un servicio, se despliegan diferentes valores y habrá quienes escojan la tarifa más barata. El mínimo de horas que se puede contratar con la *app* son tres.

En Aliadas, las personas clientes pueden ver los perfiles de todas las trabajadoras domésticas. Este incluye la foto de la mujer, su edad, y los comentarios que clientes anteriores han dejado de ellas y su trabajo. Las mujeres son calificadas cada vez que terminan de limpiar una casa. Sin embargo, las trabajadoras no pueden calificar a las personas clientes ni dejarles comentarios. Tampoco pueden ver los perfiles de los clientes. “Aquí como que el cliente tiene más la razón”, reflexiona Giselle, me lo cuenta con un suspiro. Las calificaciones van de la máxima 5,0 a la mínima 4,0. Si las trabajadoras no aceptan servicios constantemente,

baja su calificación. Si suspenden el servicio aceptado, también lo hace; y la *app* hasta puede cobrarles a ellas el costo del servicio no realizado. Por ejemplo, si Giselle cancela un trabajo, le cobran a ella la cantidad que la persona cliente pagó, no lo que ella hubiera ganado. Es decir, le cobran más de lo que le hubieran pagado. “Si yo cancelo un día antes, me cobran 100 pesos; si cancelo el mismo día, me cobran el servicio completo. Cobran lo que la aplicación cobra, tal cual”.

Giselle afirma que hay más hombres clientes que mujeres usando la *app* de Aliadas en Ciudad de México o, al menos a ella, la solicitan más hombres, hombres solteros. También, manifiesta que los hombres, para seleccionar a la trabajadora que irá a su casa, se guían por la apariencia de la mujer, es decir, ven su foto y su edad.

El cliente tiene la manera de ver nuestro perfil, que tiene foto, datos, edad. Creo que, por eso, tienen acceso a fotos; por ejemplo, está mi rostro tal cual y el de todas las compañeras. No dejan tener otro tipo de foto: tiene que verse nuestra persona. Creo que por eso se guió el cliente que me acosó. Yo tengo 36 años; también la edad cuenta; supongo que ha de haber dicho que soy joven y por eso.

Relata su experiencia de acoso sexual trabajando con Aliadas: un hombre que contrató su servicio trató de sobrepasarse con ella. En esa ocasión, Giselle no notificó la situación. Sin embargo, menciona que si un cliente acosa a una trabajadora doméstica y ella lo reporta a la *app*, la *app* únicamente impide que el cliente pueda contactarla nuevamente, pero no lo suspende de la *app*. Él podría acosar a otras mujeres. Cuando Giselle salió de esa casa, comunicó a Aliadas lo ocurrido: “después de que salí, bloquearon el acceso para que él ya no me pudiera encontrar en la plataforma y ya no fuera yo otra vez a su domicilio”. Le pregunté a Giselle si ella podría advertir a las demás compañeras trabajadoras de la situación: “entre nosotras no tenemos comunicación, no sé si otras compañeras hayan pasado por lo mismo [ser acosadas], pero el cliente tiene la manera de ver nuestro perfil”.

Si se rompe algo mientras las trabajadoras están limpiando las casas, deben comunicarlo a la app y a la persona cliente. De esta manera, la app les descontará de su pago el valor del daño que le cliente reporte.

“Si se rompe algo, sobre todo, eso sí tenemos que comunicarlo al cliente, porque puede ser que el cliente lo cobre”.

Además, las personas clientes se preocupan de que las trabajadoras remuneradas del hogar les roben. En varias casas ponen cámaras y no se avisa a las trabajadoras que están siendo grabadas. Cuando terminan de trabajar, hay clientes que les piden abrir sus bolsas para revisarlas.

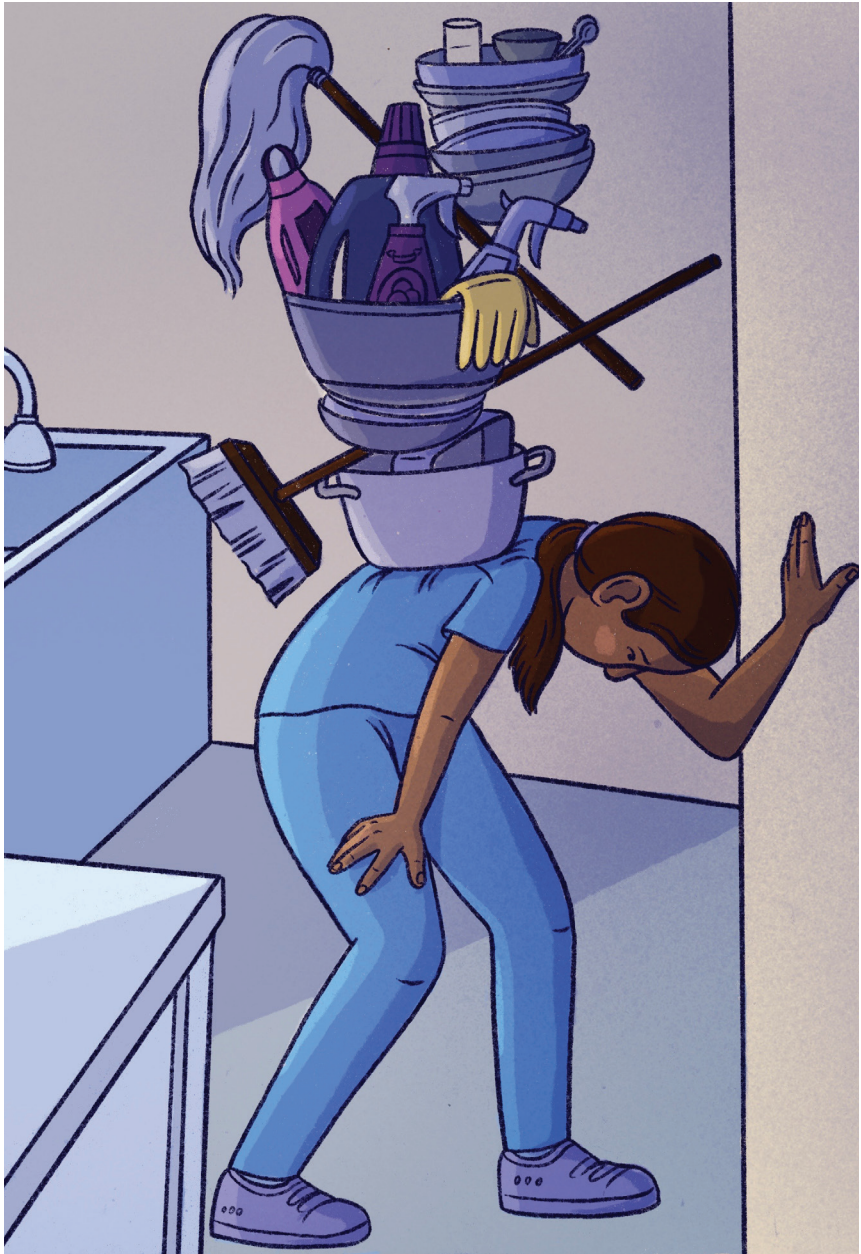
“La mayoría de los clientes se preocupa por eso, ha habido casas donde tienen cámaras y todo eso. Una o dos cámaras en las habitaciones, la cocina”.

Pero, aparte de las grabaciones e inspecciones de sus bolsas, las trabajadoras remuneradas del hogar —dentro y fuera de la *app*— enfrentan discriminación, clasismo, racismo y sexismo. Hay clientes que no tratan bien a las trabajadoras domésticas, que no valoran el trabajo que hacen. Como relata Giselle, “muchos dicen que para eso pagan, pero no tiene nada que ver el trato con el pago; debe de ser igual”. Ella afirma, con pesar, que hay una desvalorización del trabajo de cuidados remunerado y no remunerado: “a veces, mucha gente dice ‘yo trabajo de limpieza y tú, abogado’, pero hasta los abogados contratan servicio de limpieza. Es lo mismo, nada más por lo que tú estás sentado y yo estoy barriendo... es un trabajo de todas maneras y merece reconocimiento y respeto”.

La *app* no les paga la seguridad social, no les da contrato de trabajo y no las reconoce como dependientes. “A nosotras nos llama *aliadas*. Tú eres una aliada que nos va a ayudar a hacer la limpieza y así”. Dentro de las demandas que tiene Giselle, sostiene que “sí sugeriría que Aliadas nos tenga en seguridad social porque sirve para tener una pensión jubilar”. ¡Para garantizar su jubilación digna!



AGUSTINA



Ilustraciones de Paola por Sara Agustina

Paola, Colombia

En Laches —uno de los barrios más pobres de Bogotá que nace de las ocupaciones y tomas de tierra de las faldas de los cerros de Guadalupe y La Peña— vive Paola con sus padres, su hija de 17 años y su nieto de 2. Desde muy joven, Paola ha trabajado en jardinería, de cocinera, como mesera y como trabajadora remunerada del hogar. La incertidumbre laboral ha estado muy presente en su vida: convive con el no saber si tendrá trabajo al día siguiente, si llevará dinero al hogar al final del día... Buscando maneras de escapar del desasosiego, Paola encontró un anuncio por redes sociales sobre una empresa de servicio de limpieza por *app*. Aplicó llenando un formulario en línea, no pensó que la iban a llamar, pero no perdía nada intentándolo. La contactaron a la semana, pasó varios filtros (exámenes médicos y entrevistas) y, así, fue contratada en la *app* Hogaru. Trabaja ahí hace dos meses.

Hogaru es la primera empresa de *app* de limpieza en Colombia. Se define como “una plataforma digital para reservar servicio de aseo y cafetería”, pero también ofrece servicio de acompañamiento básico de personas. Opera en tres ciudades: Bogotá, Medellín y Cali. En su página web, muestra el perfil de 624 trabajadoras remuneradas del hogar, pero puede haber más. Hogaru afilia a sus trabajadoras al sistema de seguridad social, les da contrato laboral, un horario de trabajo de ocho horas diarias y todas las prestaciones de ley; por ello, podríamos decir que es un caso atípico entre sus pares en la región, ya que las otras *apps* observadas no garantizan los derechos laborales que Hogaru sí. Sin embargo, hay cosas que podrían mejorar en la empresa, afirma Paola.

El trabajo doméstico es físicamente demandante: “hay veces que es demasiado pesado; le toca a una mucho trabajo”, relata Paola afligida. Son las 9 p. m. y nos encontramos hablando por teléfono. Su rutina diaria es tan extenuante que solo puede encontrar tiempo en las noches —cuando regresa a casa— para conversar. La *app* de Hogaru permite la contratación de limpiezas de cuatro u ocho horas, mas, en varias ocasiones, no se cumple el tiempo

establecido: las personas clientes quieren que las trabajadoras se queden más. “A una le dicen ocho horas y quieren que les trabaje más de las ocho horas. Su hora de salida es a tal hora y hay veces no me dejan salir a la hora que es”, me dice molesta. Dentro de la *app* se pueden tener jornadas partidas, es decir, trabajar en casas distintas el mismo día. La movilización entre casa y casa no está contemplada dentro de su horario laboral de ocho horas. Entonces, a veces está más de 15 horas fuera de casa. Cuando le tocan jornadas partidas, un turno puede ser en el norte de la ciudad y el otro a una, dos o hasta tres horas de distancia, al sur. Es decir, con Hogaru, las trabajadoras no pueden escoger las zonas donde irán a trabajar.

Paola vive en un sector popular de la ciudad, pertenece a la clase trabajadora; mientras, quienes contratan el servicio por la *app*, viven en barrios de clase media y alta. “A mí me mandan es como pa’ los puros barrios de ricos”, describe mientras se ríe. Por lo general, Paola va a trabajar a los barrios de Chicó Norte, Mazurén, Cedritos, Las Margaritas y también “por toda la Séptima, por ejemplo, por la 86, por la 158, por la 200 y son casas muy bonitas”. La desigualdad se nota desde llegar a los barrios hasta entrar a esas casas. Aun si a Paola no le molesta ir hasta allá y enfrentarse con las diferencias abismales de su vida y la de esas personas, esas disparidades son muy marcadas y nos dejan ver las diferencias sociales.

Mientras uno entra a una casa de esas es como “¡hijuemadre!”. Las casas son como que tienen de todo, un tipo de cosas que uno dice nunca las ha visto. Al llegar uno a la casa de uno dice “ay, pues uno gracias a dios tiene dónde vivir, tiene su casita, pero uno dice hijuemadre acabé de estar en severa mansión”... Cuando llego a mi casa le digo a mi mami que yo estuve en una casa en la que la cocina de la señora era las tres piezas de nosotros.

En Hogaru les pagan 500 000 pesos colombianos (aproximadamente USD 115,83) cada 15 días. Es decir, entre 30 000 y 33 000 pesos colombianos por día (aproximadamente entre USD 6,95 y 7,64). No obstante, Paola afirma que por fuera de la *app* pueden ganar 60 000 o hasta 70 000 pesos colombianos al día (aproximadamente, entre USD 13,90 y 16,22). Es decir, por una parte, por cuenta propia, podría ganar el doble que con la *app*, pero sin prestaciones de ley. Por otra parte, la *app* cobra a clientes 87 950 pesos colombianos (aproximadamente USD 20,37) por cuatro horas de servicio y 116 950 pesos colombianos (aproximadamente USD 27,09) por ocho. En otras palabras, de una jornada de ocho horas, Hogaru se queda con alrededor del 72 % del pago: la trabajadora recibe el 28 %. Es decir, casi las tres cuartas partes del pago de las trabajadoras les es expropiado. Ahora se valoriza el trabajo doméstico y de cuidado –una demanda histórica–, pero es apropiado por otros.

Paola dice que no se justifica el pago, que es muy poco. Afirma que sus compañeras también consideran que es escaso. Ellas deben gastar en pasajes (aun si la *app* les cubre una parte), deben llevar comida o gastar en la calle, movilizarse todo el día. Su jornada es de ocho horas de trabajo más todas las de movilización de casa en casa.

La verdad, la verdad no alcanza... Yo de aquí, de mi casa, salgo a las cinco de la mañana y voy llegando siete, ocho de la noche. Es que son quince horas por fuera por 33 mil pesos. No se justifica.

Paola relata que aun si con la *app* tiene un pago estable y trabajo fijo, son jornadas muy extenuantes. Son más de doce o quince horas fuera de la casa movilizándose para ir a limpiar. Ella trabaja de lunes a sábado. Los sábados no le reconocen más dinero por su trabajo. Además, cuando debe pedir permiso un día, la *app* le descuenta dos de pago.

Una pide permiso, que necesita un permiso tal día entonces que no nos descuenten... O sea, supuestamente las empresas siempre le descuentan a uno el día de pedir permiso, pero en esta empresa nos descuentan dos días. O sea, si yo pido permiso mañana, bueno, me dan el permiso mañana, pero me descuentan mañana y el día que voy a trabajar, el otro día. Me descuentan dos días, 60 mil pesos que le quitan a uno. Eso es lo que no me parece.

Paola tiene un nieto pequeño, con quien le gustaría pasar más tiempo, llevarlo al parque a jugar... Saliendo de su casa a las 5 a. m. o 6 a. m. y volviendo en la noche, se pierde el compartir con su familia. Cuando ha necesitado pedir permiso en Hogaru, lo ha hecho para llevar a citas médicas a sus padres o nieto y cree que se debería tener esa flexibilidad en esas circunstancias.

También, le descuentan si llega tarde a un servicio. Esto pasa sobre todo cuando son turnos partidos; las trabajadoras remuneradas del hogar se demoran en llegar a las casas porque no conocen las direcciones o no hay transporte público a todos los barrios exclusivos donde deben ir. Si llega tarde, le descuentan hasta 11 000 pesos colombianos (USD 2,55). “Una tiene que llegar a la hora que es al trabajo; si yo llego tarde, entonces ya ahí le van descontando a una lo del sueldo”, cuenta Paola con preocupación.

Las empresas de plataformas digitales de limpieza deberían garantizar los derechos laborales. Hogaru es una *app* que contrata a las trabajadoras remuneradas del hogar cumpliendo con lo establecido por la ley en Colombia. Sin embargo, Paola menciona algunos temas que podrían ser contemplados para mejorar las condiciones de vida y trabajo de las mujeres que laboran en la *app*. Paola demanda un incremento en la tarifa de pagos, sistema de selección de distancia de turnos de trabajo y política más flexible de permisos. Con esto, busca condiciones más justas de trabajo y una vida digna para todas sus compañeras. ¡Las *apps* de trabajo de limpieza pueden mejorar y son las trabajadoras quienes tienen el conocimiento de los cambios que se deben realizar!





Ilustraciones de Roxy por Marisol Rivera

Roxy, Estados Unidos

Han pasado 22 años desde que Roxy salió de Ciudad de México con una maleta y cruzó la frontera para entrar a Estados Unidos. Escapó de la violencia estructural, del narco, del gobierno. Decidió irse con su novio de ese entonces —que ahora es su esposo— después de que a él lo secuestraran en México. Migraron por el miedo de que algo así volviera a ocurrir. Llegaron a California y se quedaron en Los Ángeles; ahí formaron su nuevo hogar. Roxy tiene 41 años, una hija de 21 años y dos gemelos de 18. Ella aún sigue luchando por su regularización en ese país del norte. Ha trabajado en limpieza y manutención de inmuebles desde que llegó a California, pasando por contratación boca a boca, diversas agencias, sitios de publicidad web y distintas *apps*. Sus dos décadas de anécdotas de trabajo muestran los cambios del mercado laboral de cuidados en Estados Unidos y, sobre todo, la tecnificación y competencia capitalista frente al trabajo remunerado del hogar.

Una de las primeras experiencias que nos relata en el área de limpieza fue entre 2004 y 2007, cuando trabajaba para una agencia de limpieza de casas de playa en Venice Beach. Un día llegó con otra compañera a limpiar una casa y mientras quitaba el polvo de las estanterías de la cocina, encontró una pistola. Ambas se quedaron muy asustadas.

Yo abrí el cajón de las cucharas y encontré una pistola. Entonces, agarro y voy y le pongo seguro a la puerta. Solo había una puerta para entrar y salir. Le dije a mi compañera: “hay que cerrar porque van a venir por ella” y nos dio miedo.

Acto seguido, Roxy llamó a la supervisora de la agencia y trató de explicarle la situación: “yo hablaba poquito inglés y ella poquito español, entonces le dije que ‘había una *gun* en un *apartment*’”. La supervisora le indicó que dejara la pistola en el cajón y que se fueran del lugar inmediatamente. “Ahí fue cuando dije ‘ya no más, ya no quiero este trabajo, no quiero poner en riesgo mi vida, y por tan poquito dinero’”. Fue así que dejó de laborar con esa agencia de limpieza y, al poco tiempo, ingresó a Craigslist —sitio web de anuncios clasificados—. Con Craigslist trabajó más de ocho años.

Adentrándonos en las experiencias de Roxy en la economía de plataformas, ella ha trabajado con diferentes *apps* de limpieza, entre ellas: Jan-Pro y Care. En ninguna de las *apps* en las que Roxy ha trabajado las compañeras trabajadoras remuneradas del hogar pueden calificar a las personas clientes; tampoco dejarles comentarios. No obstante, las personas clientes sí las califican y sí dejan comentarios en sus perfiles, que son públicos. Para Roxy, esta forma de calificación de las *apps* es injusta. Además, varias veces las personas clientes las califican mal por razones subjetivas y prejuicios, como su nacionalidad, y no por el trabajo que ellas desempeñan.

“Quisiera calificar a los clientes. Una también ponerles estrellitas y decir ‘cuidado con esta persona porque esto me pasó con ella’”.

Roxy nos cuenta esto de forma insistente, porque las *apps* no dejan que las trabajadoras remuneradas del hogar estén en contacto entre sí. Entonces, ellas no cuentan con ninguna forma de alertar a otras de si una persona cliente es acosadora, discriminadora, racista, etc. Por eso, Roxy demanda que ellas, como trabajadoras, también puedan dejar comentarios y calificarlas.

Una de las barreras que enfrenta Roxy y muchas trabajadoras migrantes es la lingüística. Su manejo del inglés, en ocasiones, es bajo o intermedio y esto genera tensiones con las personas clientes.

Nos ven como ignorantes por el acento, porque una no habla muy bien el inglés. A veces, ellos [las personas clientes] pues no hablan español y se frustran porque piensan que uno no les entiende o algo... Yo entiendo un poquito de inglés, pero mi hermana no fue aquí a la escuela ni nada, y no entiende nada. Con ella es más problema; entonces, yo le digo que tome una foto si hay algo mal y yo ahorita le mando un mensaje al cliente y le digo lo que pasa y así.

Estas barreras muchas veces también son discriminación, racismo, xenofobia. No son solo dificultades, son dolores. Es el encuentro y desencuentro entre varias formas de opresión; es el encarnar *subjetividades fronterizas* en palabras de la chicana Gloria Anzaldúa.

Algunas *apps* de limpieza en EE. UU. piden que las trabajadoras sean ciudadanas. Otras solicitan la residencia y otras, el número de seguridad social. Pero el control no es muy estricto, la necesidad de trabajar apremia y hay muchas trabajadoras irregularizadas laborando con las *apps*. Como dice el lema, “estamos en todas partes” y las *migrantes* están en las *apps* también.

Muchas de estas empresas de plataformas ofertan lugares grandes de limpieza, como oficinas y casas de muchos pisos. Entonces, si las trabajadoras “ganan” esa oferta, deben contratar a más gente. Es decir, las *apps* no les asignan turnos sino que ellas deben competir para ganar un trabajo. En la mayoría de los casos, ellas subcontratan a personas en proceso de regularización o irregularizadas para tener precios competitivos y ganar las ofertas. Aparte, las compañeras contratan a sus familiares, gente de su comunidad, otra gente migrante para darles una mano.

La *app* dice que si uno necesita contratar personas para que le ayuden, tienen que estar legal en este país; entonces, ahí se mete uno en problemas porque no es verdad. Yo, por ejemplo, estoy apenas en proceso de arreglar.

El sueño de Roxy es tener su propio negocio de *app*. Una *app* que pague un precio justo, que dé seguro de accidentes a las trabajadoras, que se preocupe por el bienestar de las compañeras y piense en los productos de limpieza que se utilizan en el trabajo.

Quisiera tener mi propia *app* y ayudar a empleadas domésticas a que tengan aseguración y consigan trabajos. Hacer *flyers* bonitos, *business cards* bonitos y tener cartas de recomendación. Todo bien para que ellas no batallen como yo batallé, ¡que no sufran tanto!

Roxy menciona que los productos que las personas clientes tienen para la limpieza de oficinas y casas, la mayoría de veces, son muy tóxicos. El uso de estos afecta a la salud de las trabajadoras y también al medio ambiente.

Yo quiero usar líquidos que no hagan daño ni a nosotras ni al cliente. Yo lo que siempre les digo cuando voy a una oficina y veo líquidos comerciales es “oh, to be honest, ser honesta, I don’t like this kind”. A veces pido *baking soda* y vinagre.

Dentro de su *app* soñada, Roxy quisiera ofrecer productos de limpieza orgánicos, una marca de productos que acompañe el quehacer de las tareas de limpieza... Más que horizontes lejanos, las propuestas de Roxy son estrategias claras de cómo mejorar las *apps*. Son cambios que contemplan la vida digna para las trabajadoras remuneradas del hogar y, a su vez, que se comprometen con formas más conscientes y respetuosas de producción/consumo/acción/relación con la naturaleza y el planeta.

Reflexiones finales.

La app que soñamos

Cuando conocí a Roxy, me contó que un día en el Instituto de Educación Popular del Sur de California (IDEPSCA) donde ella estudia, las compañeras que guiaban un taller sobre derechos laborales para trabajadoras migrantes les pidieron dibujar la *app* que soñaban. Todas las mujeres presentes dibujaron en una hoja de papel *bond* cómo se imaginaban que sería una plataforma digital que respondiera a todas sus demandas y necesidades. Me encantaría ver esos dibujos, sin embargo, no quedaron registros fotográficos de ellos. Ese ejercicio de “la *app* que soñamos” me quedó resonando; encontré en él una forma creativa de plasmar la sabiduría de cada compañera. Pero, además, esclarece la premisa de que el debate sobre la economía de plataformas no es sobre si deben o no existir estas empresas, sino sobre cómo deberían operar. Aprendí esta propuesta junto al Observatorio de Plataformas —colectivo del que formo parte— al acompañar la lucha de las personas trabajadoras de plataformas de reparto y conducción en Ecuador. Quienes trabajan ahí no buscan que dejen de existir las plataformas digitales, sino que se garanticen condiciones de trabajo decente y vida digna.

En el caso de las trabajadoras remuneradas del hogar en *apps*, sus demandas también son sobre las condiciones laborales. Ellas tienen la experticia para proponer los cambios y modificaciones que se deben realizar en las plataformas digitales para mejorarlas a favor de las personas trabajadoras. Entre los temas principales, Jessi, Giselle, Paola y Roxy subrayan que, como trabajadoras, puedan calificar y comentar a las personas clientes. Este sería un modo de balancear el poder que tiene la *app* y las personas clientes, pero aparte sería un mecanismo de alerta y protección para las trabajadoras: un canal de denuncia en caso de que alguna persona cliente ejerza violencia. Otro de los temas que demandan es escoger las zonas donde irán a trabajar (excepto Giselle, que con Aliadas sí tiene) y un mecanismo de asignación de turnos partidos por geolocalización. Otro punto importante es la afiliación a la seguridad social para tener jubilaciones dignas.

La demanda fundamental y generalizada es el tema de la remuneración, un alza en las tarifas de pagos. Las compañeras denuncian que las *apps* se quedan con un gran porcentaje de comisión, algo que según el artículo 15 del Convenio 189 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Trabajo Doméstico, es prohibido. Aumentar sus pagos les permitiría acceder a una vida en mejores condiciones y no verse obligadas a trabajar todos los días de la semana sin descanso.

Un tema muy presente en todas las historias de vida fue el hecho de que cada día cambian de empleador; van a una casa distinta. El sector del trabajo remunerado del hogar históricamente tiene la particularidad de que cada trabajadora tiene muchas personas empleadoras, pero con las plataformas digitales la rotación se lleva al máximo. ¿Qué implica eso en cuanto a la organización del trabajo? Dentro de la economía de plataformas, el reto por organizarse es mucho más fuerte porque se atomizan las relaciones laborales. Ya no sabes quién es el jefe, no hay un departamento de recursos humanos, no se conoce un lugar específico de trabajo para reunirse con tus pares. En el caso de las empresas de *apps* de limpieza, se generan sistemas de aislamiento de las trabajadoras y formas de control que hacen aún más difícil el organizarse. Estas mujeres relatan cómo las empresas de *apps* les prohíben hablar con otras trabajadoras y suspenden las cuentas si se enteran de que se están organizando. El nivel de control es tan alto que las trabajadoras desconfían de sus pares las pocas veces que tienen trabajo conjunto porque no saben si alguna pasará información a la empresa. Pero, además, la rotación presenta un desafío para las relaciones personales entre trabajadoras y personas clientes/empleadoras: la intimidad está en juego. Me parece interesante pensar en la intimidad como algo que se produce y esto me genera varias interrogantes. ¿Cómo es el proceso de trabajo de la intimidad? ¿Cómo se gestiona la intimidad? Esto tomando en cuenta que es una intimidad dentro de relaciones de poder y desigualdad.

La *app que soñamos* también hace alusión al deseo de Roxy de crear una con enfoque interseccional, que aborde otras áreas de las vidas de las trabajadoras: que piense en la salud, en la migración, en la naturaleza, en las violencias... Es un planteamiento para que las trabajadoras tengan un mecanismo propio de contratación y gestión de su trabajo. Dicha idea es una propuesta política para la economía de plataformas; existen *apps* de reparto en varios países que funcionan como cooperativas y que son de los trabajadores. Este puede ser un horizonte de lucha y acción para las trabajadoras remuneradas del hogar en el futuro y una línea de acción de gobiernos, instituciones públicas y privadas, centros de estudio, colectivos militantes.

Por último, las compañeras buscan la dignificación y valorización de su trabajo. Es algo que las empresas de plataformas digitales, los Estados y la sociedad debería aportar. El trabajo de cuidados sostiene al mundo y posibilita la reproducción de la vida. Jessi, Giselle, Paola y Roxy tienen sueños, anhelos, proyectos, son mujeres con familias e historias, merecen un trato digno y el reconocimiento de su trabajo. “Mucha gente piensa que es un trabajo cualquiera, pero yo creo que es mucho lo que hacemos todas las que nos dedicamos a este trabajo”, sostiene Giselle. Que estas páginas sean parte de esa lucha y ese reconocimiento.



Referencias

- Araujo, Nadya. "Organización social del cuidado, trabajo remunerado de cuidados y el cuidado en contextos migratorios", en *Novena Conferencia Latinoamericana y Caribeña de Ciencias Sociales*, Ciudad de México, 2022.
- Capogrossi, María Lorena. "Qué ves cuando no me ves: claves teórico- metodológicas para pensar trabajos invisibilizados en Argentina". En *Tratado Latinoamericano de Antropología del Trabajo*, H. Palermo y M. L. Capogrossi, Buenos Aires: CLACSO, CIECS/CONICET, CEIL/CONICET, 2020.
- Costa, Flavia. *Tecnoceno. Algoritmos, biohackers y nuevas formas de vida*. Taurus, 2021.
- Curiel, Ochy. "Construyendo Metodologías Feministas Desde El Feminismo Decolonial." En *Otras Formas de (Re)Conocer. Reflexiones, herramientas y aplicaciones desde la investigación feminista*, editado por Irantzu Mendia, Marta Luxán, Matxalen Legarreta, Gloria Guzmán, Iker Zirion y Jokin Azpiazu, 45-59. Bilbao: Edicio Zubiria Etxea, 2014.
- Durin, Séverine. *Yo trabajo en casa. Trabajo del hogar de planta, género y etnicidad en Monterrey*. CIESAS, 2017.
- Espinosa, Yuderlys, Diana Gómez, María Lugones, y Karina Ochoa. "Reflexiones pedagógicas en torno al feminismo descolonial: una Conversa en cuatro voces." En *Pedagogías Decoloniales: Prácticas Insurgentes de Resistir, (Re)Existir y (Re)Vivir. TOMO I*, editado por Catherine Walsh, 403-42. Quito: Ediciones Abya-Yala, 2013.
- Fairwork. "Fairwork Colombia Puntuaciones 2021: Las Promesas de una Reforma en Seguridad Social para la Economía de Plataforma". Bogotá, 2021.
- Federici, Silvia. *Revolución en punto cero. Trabajo doméstico, reproducción y luchas feministas*. Madrid: Traficantes de Sueños, 2013.
- Haraway, Donna Jeanne. "Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective." *Feminist Studies* 14, 3 (1988): 575-99.

- Harvey, David. "Notas hacia una teoría del desarrollo geográfico desigual". En *Apuntes de geografía y ciencias sociales. Cuadernos de Geografía Apuntes de geografía y ciencias sociales*. Buenos Aires: UBA-FFyL, 2007.
- Hidalgo Cordero, Kruskaya. "Embodying la Latina, la Mestiza and the Förort: Narratives of Anti-Racist Resistance of Latin American Migrant Women". *Central European University*, 2018.
- High, Steven. "Introduction". En *Beyond Testimony and Trauma: Oral History in the Aftermath of Mass Violence*, editado por Steven High, 3-23. Vancouver: UBC Press, 2015.
- Hill Collins, Patricia. "The Tie That Binds: Race, Gender and US Violence". *Ethnic and Racial Studies* 21, 5 (1998): 917-38.
- hooks, bell. *Yearning : Race, Gender, and Cultural Politics*. Boston: MA: South End Press, 1990.
- Huws, Ursula. "The Hassle of Housework: Digitalisation and the Commodification of Domestic Labour". *Feminist Review* 123, 1 (2019): 8-23.
- Kilomba, Grada. *Plantation Memories. Episodes of Everyday Racism*. Munster: UNRAST, 2010.
- Leite, José. *El vapor del diablo. El trabajo de los obreros del azúcar*. Buenos Aires: Antropofagia, 2011.
- Mbembe, Achille. "Necropolitics", *Public Culture*, 15, 1, (2003): 11-40.
- Miranda, Magally. "Global Assemblages, Technofuturos and the Worldwide Web of Care: Laboring Latinas and Care Work Platforms", University of California, 2019.
- Mohanty, Chandra. "'Under Western Eyes' Revisited: Feminist Solidarity through Anticapitalist Struggles." *Signs* 28, 2 (2003): 499-535.
- OIT. El trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe, a diez años del Convenio núm. 189. 2021. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_828455.pdf

Quijano, Aníbal. "Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina". En *Colonialidad/descolonialidad del poder*. Buenos Aires: CLACSO, 2014.

Rivera Cusicanqui, Silvia. *Ch'ixinakax Utxiwa : Una Reflexión Sobre Prácticas y Discursos Descolonizadores*. Buenos Aires: Tinta Limón, 2010.

_____. "Tenemos que producir pensamiento a partir de lo cotidiano". *El Salto Diario*. 2019. Recuperado en agosto 2022 de: <https://www.elsaltdiario.com/feminismo-poscolonial/silvia-rivera-cusicanqui-producirpensamiento-cotidiano-pensamiento-indigena>

Scott, Joan W. "The Evidence of Experience." *Critical Inquiry* 17, 4 (1991): 773–97.

Skeggs, Beverley. *Mujeres respetables. Clase y género en los sectores populares. Los Polvorines*. Buenos Aires: Universidad Nacional de General Sarmiento, 2019.

Spivak, Gayatri Chakravorty. "Can the Subaltern Speak?". En *Colonial Discourse and Post-Colonial Theory*, editado por Patrick Williams y Laura Chrisman, 66-111. Nueva York: Columbia University Press, 1996.

Tandon, Ambika, y Aayush Rathi. "Fault lines at the front lines. Care work and digital platforms in South and Southeast Asia". Friedrich-Ebert-Stiftung en Asia, 2021.

Yow, Valerie Raleigh. *Recording Oral History: A Guide for the Humanities and Social Sciences*. Igarss 2014, 2005.

Código Doméstico in the flesh

Relatos de trabajadoras en apps de limpieza

