

Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España

Un programa de



red.es



Sobre Digital Future Society

Digital Future Society es una iniciativa transnacional sin ánimo de lucro que conecta a responsables políticos, organizaciones cívicas, expertos académicos y empresarios para explorar, experimentar y explicar cómo las tecnologías se pueden diseñar, usar y gobernar, a fin de crear las condiciones adecuadas para una sociedad más inclusiva y equitativa.

Nuestro objetivo es ayudar a los responsables políticos a identificar, comprender y priorizar los desafíos y las oportunidades fundamentales, ahora y en los próximos diez años, en relación con temas clave que incluyen la innovación pública, la confianza digital y el crecimiento equitativo.

Para más información visite digitalfuturesociety.com

Un programa de



red.es



Permiso para compartir

Esta publicación está protegida por la licencia internacional [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) (CC BY-SA 4.0).

Publicado

Febrero del 2021

Aviso legal

La información y las opiniones expuestas en este informe no reflejan necesariamente la opinión oficial de Mobile World Capital Foundation. La Fundación no garantiza la exactitud de los datos incluidos en este informe. Ni la Fundación ni ninguna persona que actúe en nombre de la Fundación será considerada responsable del uso que pueda darse a la información que contiene.

Nota a la versión en español

Este informe ha sido escrito en inglés y traducido al español. Digital Future Society apoya el uso de conceptos técnicos en español y se esfuerza por encontrar una traducción precisa, siempre que sea posible, sin comprometer por ello el significado original del contenido.

Contenidos

Resumen ejecutivo	5
Introducción	9
Sobre este informe	12
Metodología y alcance	12
Definición de conceptos	13
Público	14
1. Contexto	16
El sector de los cuidados en España	17
Marco regulatorio	22
2. Plataformas digitales de cuidados a domicilio que operan en España	27
El sector <i>digital</i> de los cuidados a domicilio	30
Modelos de negocio	31
Dificultades que tratan de solucionar	34
3. Operaciones: servicios ofrecidos, perfil de las cuidadoras y automatización de procesos	36
Servicios ofrecidos	37
Perfil de las trabajadoras	38
Automatización de procesos y uso de algoritmos	40
Tecnología y cuidados	41
4. Profesionalización y formalización: ¿solo retórica?	43
Una misión por el bien social	44
Sobre la profesionalización	44
Sobre la formalización	47
El objetivo de un trabajo decente	49
5. La invisibilidad del sector en la literatura sobre la economía de plataformas	52
Las plataformas y el sector de los cuidados en otros países	53
Conclusión	57
Conclusiones preliminares	58
Próximos pasos	60
Anexos	62
Anexo A	63
Anexo B	64
Referencias	65
Agradecimientos	73

Resumen ejecutivo

El envejecimiento de la población, y la alta incidencia de enfermedades crónicas en la vejez, suponen un gran reto para España. Se estima que en el año 2050 el país tendrá una de las poblaciones más envejecidas del mundo.

En España, el cuidado de niños, ancianos y personas dependientes ha sido, históricamente, un trabajo no remunerado del que se han ocupado las mujeres de la familia. Pero en las tres últimas décadas, una inmensa cantidad de mujeres se ha incorporado al mercado de trabajo remunerado; los hombres solo han asumido parcialmente las responsabilidades domésticas y de cuidados, y los servicios sociales y de asistencia públicos han demostrado ser insuficientes. Todo ello ha contribuido a lo que hoy denominamos “crisis social de los cuidados”.

La aprobación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD) en el año 2006 fue un gran avance, al reconocer el derecho universal a recibir asistencia. Sin embargo, los recortes en su financiación durante los siguientes años han limitado en gran medida el potencial de esta ley, y la brecha entre la demanda y la oferta de estos servicios continúa ampliándose. Por ello, la atención a personas ancianas y dependientes sigue siendo una responsabilidad que recae fundamentalmente en las mujeres de la familia. O bien se encargan ellas mismas, o bien emplean a otra persona (también mujer, a menudo extranjera) para que lleve a cabo ese trabajo.

Los cuidados a domicilio, en España, constituyen un sector lucrativo y en crecimiento en el que operan diversos intermediarios. Las familias encuentran a las cuidadoras mediante canales informales, como el boca a boca, por recomendaciones de los servicios públicos u organizaciones sin ánimo de lucro, o a través de empresas privadas como las agencias de colocación. En algunos casos, las empresas que ofrecen servicios de cuidados a domicilio contratan por sí mismas a las cuidadoras, pero son una minoría. Lo habitual es que las familias contraten a las cuidadoras bajo el Sistema Especial para Empleados de Hogar de la Seguridad Social, de modo que las empresas y agencias de colocación actúan como meras intermediarias.

Recientemente, sobre todo en los últimos cinco años, han entrado en el sector nuevas intermediarias tanto en España como en otros países. El desarrollo de las tecnologías digitales y la alta tasa de adopción de tecnologías de comunicación e información están potenciando el crecimiento de las plataformas digitales en todo tipo de sectores, y el de los cuidados a domicilio no es una excepción.

Y, aunque la bibliografía sobre la economía de plataformas sigue creciendo, hasta ahora se ha prestado poca atención a los cuidados a domicilio y al trabajo doméstico, dos sectores que tienen mucho en común. Son segmentos de la economía que se caracterizan por tener una mano de obra femenina en su inmensa mayoría, además de por una gran precariedad y por estar infravalorados socialmente. En España, una proporción altísima de las cuidadoras y trabajadoras domésticas son extranjeras, y muchas reciben el dinero en efectivo y no tienen contrato ni protección social. Se estima que un tercio del sector de los trabajos domésticos no se declara.

Este informe es un primer paso para abordar dicha falta de estudios sobre el sector de los cuidados a domicilio. Se basa en un trabajo de documentación y en entrevistas con informadores clave, como fundadores de plataformas y expertos del mundo académico, y pretende responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo es el panorama actual del sector digital de los cuidados a domicilio? ¿Cuáles son las principales plataformas digitales que operan en este sector?

La “modernización”, profesionalización y formalización del sector son objetivos que mencionan a menudo estas nuevas plataformas. Por ello, en esta investigación hemos abordado también la siguiente cuestión:

2. ¿Qué implicaciones puede tener el auge de las plataformas digitales en relación con la formalización y profesionalización de este sector?

Este informe se centra en las ocho empresas identificadas durante el estudio que fueron fundadas en España y están especializadas en los cuidados a domicilio. Pueden dividirse en dos tipos: las que siguen el modelo de servicios bajo demanda y las que denominamos agencias de colocación digitales.

En este trabajo inicial, hemos observado varias cosas. La primera es que se necesita una tipología de plataformas más específica, y cualquier análisis que se haga de las plataformas de cuidados a domicilio debe estar contextualizado en el marco de dicho sector. Como se ha señalado en la literatura académica, utilizar el modelo de Uber como marco presenta muchas limitaciones a la hora de estudiar este sector. La confianza, por ejemplo, ocupa un lugar mucho más importante que en otros sectores. Asimismo, las necesidades pueden ser muy diferentes en función de si se buscan cuidados de larga duración o una asistencia bajo demanda a corto plazo. Por otra parte, los empleadores en el sector de los cuidados a domicilio de larga duración suelen ser las familias, lo que tiene implicaciones distintas de las de otros sectores afectados por el fenómeno de las plataformas.

Otra conclusión que podemos extraer es la necesidad de contextualizar la aparición de estos nuevos actores. En el caso de España, es posible que las plataformas cuenten con procesos más ágiles y automatizados que las agencias de colocación tradicionales. Estas empresas digitales han ido creciendo hasta ofrecer servicios en diversas ciudades con una infraestructura mínima. Sin embargo, la externalización y la mercantilización de los cuidados son anteriores al auge de las plataformas digitales, como lo es el uso de intermediarias por parte de las familias para encontrar cuidadoras.

También había ya intentos de formalizar y profesionalizar el sector —un objetivo por el que abogan estas nuevas intermediarias— antes de aparecer estas plataformas, y ya entonces resultaba difícil. Se deben analizar y usar estos conceptos con precaución. Como se explica en la cuarta sección de este informe, las plataformas que se encargan de formalizar la relación entre usuarios y cuidadoras (en nombre de las familias y bajo el Sistema Especial), y que exigen ese requisito a los usuarios que desean utilizar los servicios de selección de la plataforma, están contribuyendo a reducir el número de acuerdos de trabajo informales. Es una buena noticia, pero eso por sí solo no garantiza que el sector vaya a profesionalizarse en mayor medida. Estrictamente hablando, no aumenta el número de cuidadoras empleadas como *cuidadoras profesionales* por las autoridades locales o por las propias empresas.

Además, la profesionalización conlleva una educación y una acreditación formales, así como una revisión periódica de las competencias profesionales por parte de las autoridades. Las plataformas, aparte de lo que puedan hacer individualmente, como ofrecer su propia formación o fijar requisitos de admisión, no tienen competencias en ninguno de estos ámbitos y parecen tener poca influencia sobre la profesionalización de las trabajadoras.

Otra cuestión sigue siendo qué rol desempeñan las plataformas y la tecnología a la hora de promover un trabajo decente. Aun en los casos en que la relación laboral se formaliza con un contrato, esto no va acompañado necesariamente de unas condiciones laborales dignas. Para que se valore socialmente a las cuidadoras, y puedan disfrutar de todos los derechos que les corresponden y de unas condiciones laborales decentes, es necesaria la participación de todos los actores sociales involucrados, incluidas las propias trabajadoras.

Por último, este informe hace una llamada a que se investigue más sobre el sector de los cuidados a domicilio, incluidas las experiencias, motivaciones y condiciones laborales de quienes encuentran trabajo, y también las experiencias y motivaciones de quienes encuentran cuidadoras a través de las nuevas intermediarias de la era digital.

Introducción

El envejecimiento de la población y la alta incidencia de enfermedades crónicas en la vejez suponen un gran reto para numerosos países de todo el mundo, y España no es una excepción. Tanto en nuestro país como en el extranjero, los cuidados de larga duración han conformado un segmento de la economía que crece continuamente. El número de empresas privadas y fondos de inversión que han entrado en este mercado se ha multiplicado en los últimos cinco años,¹ y es probable que esta tendencia se mantenga al alza. Se estima que en el año 2050 España tendrá una de las poblaciones más envejecidas del mundo.²

El sistema de bienestar español es “familiarista”, un esquema típico de los países del sur de Europa que se apoya en gran medida en las familias. Tradicionalmente, son las mujeres de la familia —esposas, madres, hijas— quienes cuidan a los ancianos, las personas dependientes y los niños en el ámbito privado del hogar.

Sin embargo, los años ochenta y noventa supusieron todo un reto para el funcionamiento del sistema familiarista en España, con la incorporación masiva de las mujeres al mercado laboral remunerado.³ Este fenómeno se sumó a otros factores: la mayor demanda de cuidados debida al envejecimiento de la población; los limitados avances hacia un reparto más igualitario de las responsabilidades domésticas y de cuidados entre los géneros, y unos servicios públicos insuficientes en materia social y de dependencia. Todo ello ha contribuido a la actual “crisis social de los cuidados”. La necesidad de cuidados de larga duración ha crecido más rápidamente que la capacidad política para responder a ella, en el contexto de un sistema familiarista y, ya de partida, muy frágil.

Hasta ahora, la respuesta a esta crisis ha consistido en seguir promoviendo el hogar como el lugar ideal para cuidar a ancianos y personas dependientes, así como en una creciente privatización y externalización de los servicios de cuidados. A menudo, las residencias son de propiedad pública, pero las gestionan entidades privadas; es un sistema caracterizado por licitaciones muy competitivas donde se busca reducir el precio al mínimo y firmar convenios a corto plazo, lo que conlleva unas condiciones laborales precarias para quienes trabajan en estos centros.⁴ La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD), promulgada en el 2006, trajo consigo avances como el reconocimiento universal del derecho a recibir atención, pero los recortes en los fondos destinados a este fin durante los siguientes años han hecho que siga aumentando la brecha entre la demanda y la oferta de los servicios de cuidados. Las prestaciones y los servicios públicos no llegan a todas las personas que los necesitan a largo plazo, y muchos siguen sin poder permitirse la atención privada.⁵ Actualmente, el cuidado de las personas mayores y dependientes sigue en manos de las familias en su inmensa mayoría, y especialmente en manos de las mujeres, que o bien se ocupan del trabajo por sí mismas, o bien recurren a alguien externo (que también suele ser una mujer, a menudo extranjera).⁶

¹ Recio 2020

² OCDE 2017

³ Esto no significa que las mujeres no formaran ya parte del mercado laboral. Las mujeres de clase trabajadora, especialmente, siempre han tenido empleos remunerados.

⁴ Martínez Virto 2010

⁵ En el 2017, el coste medio de una residencia privada era de 1777 euros mensuales, en contraste con la pensión media de ese año, de 917,71 euros. Fuente de los datos: Inforesidencias.com 2017 y La Moncloa 2020.

⁶ Martínez Virto 2010

Las familias que contratan a cuidadoras suelen encontrar a alguien a través del boca a boca, redes informales, tablones de anuncios en hospitales, carteles en las farolas, sitios web y recomendaciones de los servicios sociales y sanitarios, o por medio de entidades privadas y organizaciones sin ánimo de lucro. Algunas empresas ofrecen servicios de cuidados a domicilio y contratan ellas mismas a las trabajadoras, pero son minoritarias. La mayoría de las agencias y empresas de colocación actúan como meras intermediarias entre las cuidadoras y las familias. Esas entidades pueden dividirse en dos tipos: en uno, la empresa se limita a seleccionar a las personas y poner en contacto a ambas partes; el otro modelo también establece un contacto entre las partes, pero además asume la responsabilidad de dar de alta a las trabajadoras en nombre de las familias, en el Sistema Especial para Empleados de Hogar de la Seguridad Social, y se ocupa de las tareas administrativas, como las nóminas.

En este marco, y en el contexto de una economía de plataformas global en constante crecimiento, han surgido en España nuevas intermediarias digitales que capitalizan la necesidad de servicios de cuidados de larga duración. Este fenómeno se ha descrito en algunos medios de comunicación como la “uberización” del sector de los cuidados.⁷

España no es el único país donde han aflorado.⁸ La reciente aparición de plataformas digitales de trabajo en el sector de los cuidados sigue una tendencia ascendente en toda Europa.⁹ Lo mismo ocurre en otras geografías: las plataformas que ofrecen cuidados y otros servicios domésticos bajo demanda proliferan en países como Estados Unidos, el Reino Unido, la India, Sudáfrica o México.¹⁰ Pese a ello, apenas se ha prestado atención a este sector en el creciente volumen de literatura sobre la economía de plataformas.¹¹

En todo el mundo, el sector de los cuidados a domicilio —al igual que el ámbito del trabajo doméstico, con el que tiene mucho en común— sigue siendo invisible e infravalorado socialmente.¹² Su mano de obra en España, como en los demás países, es casi únicamente femenina, con una enorme proporción de trabajadoras extranjeras. Los acuerdos de tipo informal son la norma. Muchas reciben su salario en efectivo y no tienen ni contrato ni protección social. Se estima que un tercio del sector de los trabajos domésticos en España no se declara. A escala mundial, las labores domésticas y de cuidados comparten varias características, como la informalidad, la precariedad laboral y, a menudo, la explotación.^{13,14} En cierto modo, como recuerda la Alianza Nacional de Trabajadoras del Hogar de Estados Unidos, entre otros colectivos, las trabajadoras domésticas fueron las primeras *gig workers*.¹⁵ Por ello, debemos prestar atención a cualquier nuevo actor que ofrezca el potencial de irrumpir en este sector y hacerlo más “formal y profesional”¹⁶.

⁷ Magallón 2020

⁸ Digital Future Society 2019

⁹ Trojansky 2020

¹⁰ Hunt y Machingura 2016

¹¹ Digital Future Society 2020

¹² Recio Cáceres 2010

¹³ Addati et al. 2018

¹⁴ OIT 2010

¹⁵ Feliciano Reyes 2019

¹⁶ Hunt y Machingura 2016

Sobre este informe

El presente informe es un primer paso para abordar la laguna de conocimientos sobre este sector, tanto en la literatura como en el debate público sobre el trabajo en plataformas. El objetivo de la investigación era trazar un mapa de las nuevas intermediarias digitales que operan dentro de este sector en nuestro país. Las preguntas clave que se plantearon eran las siguientes:

1. ¿Cómo es el panorama actual del sector digital de los cuidados a domicilio? ¿Cuáles son las principales plataformas digitales que operan en este sector?

En algunos estudios sobre las plataformas que actúan en otros sectores muy feminizados, como los de la belleza o el trabajo doméstico en la India, se examina el rol que tienen estas intermediarias digitales a la hora de profesionalizar y formalizar esos tipos de trabajos. Dado que las plataformas que están surgiendo en España dentro del sector de los cuidados a domicilio también expresan ese objetivo, ha sido importante abordar la siguiente pregunta:

2. ¿Qué implicaciones puede tener el auge de las plataformas digitales en relación con la formalización y profesionalización de este sector?

Estructura del informe

En la primera sección del informe se contextualiza el estudio con información general sobre el sector de los cuidados a domicilio en España. Las secciones segunda y tercera describen las nuevas plataformas digitales identificadas durante la investigación. En la cuarta sección, se aborda su potencial a la hora de formalizar y profesionalizar este sector. La quinta sección de este informe resume las principales investigaciones realizadas en otros países sobre las plataformas digitales que intermedian en los servicios de cuidados a domicilio, así como el trabajo doméstico en general. Por último, en la conclusión se presentan las principales cuestiones extraídas del análisis y que se podrían tratar en futuras investigaciones.

Metodología y alcance

El contenido de este informe se basa en un trabajo de documentación y en entrevistas semiestructuradas con informadores clave, como fundadores de plataformas, una delegada sindical, investigadoras de España, el Reino Unido, la India y Estados Unidos, y una miembro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Suiza.

Las entrevistas fueron realizadas en mayo y junio del 2020 y la comunicación por correo electrónico continuó hasta diciembre del 2020. El contenido específico sobre las plataformas en el sector de los cuidados a domicilio presentado en este informe corresponde a ese período.

Durante el trabajo de documentación, identificamos varias plataformas que operan en España, que describimos en la página 32. Dichas plataformas se agrupan según si fueron fundadas en España o en otros países, y en función de si se especializan en los cuidados a personas ancianas y dependientes o si ofrecen diversos servicios domésticos.

Una vez caracterizadas las plataformas, la investigación se centró en las empresas especializadas en el sector de los cuidados a domicilio. Desde el punto de vista metodológico, era de interés identificar los patrones y, para ello, era importante comparar plataformas pertenecientes a un mismo sector. Las dinámicas y la mano de obra del sector de los cuidados a domicilio no son las mismas que, por ejemplo, en los sectores de las tareas de mantenimiento, el entrenamiento personal o las clases particulares, aunque esas actividades también se lleven a cabo dentro del hogar. Por ello, este informe se centra en las empresas especializadas en cuidados a domicilio.

Las secciones segunda y tercera de este informe se basan, en gran medida, en las entrevistas realizadas a los fundadores de cinco plataformas (Aiudo, Cuideo, Depencare, Familiados y Joyners), así como en información extraída de fuentes de Internet sobre otras tres plataformas que identificamos y que también están especializadas en los cuidados a domicilio (Cuidum, Cuorecare y Wayalia).¹⁷

Definición de conceptos

Plataforma

Una de las complejidades a la hora de estudiar la economía de plataformas es la falta de consenso en torno a la terminología. El propio vocablo *plataforma* también se usa como palabra comodín para hacer referencia a diversos conceptos.

Una de las definiciones de las plataformas es: “organizaciones híbridas que aúnan las características de compañías y de mercados (Casilli y Posada 2019), y que coordinan intercambios de usuarios mediante infraestructuras tecnológicas, como aplicaciones móviles y sitios web (Nieborg y Poell 2018). La naturaleza dual de las plataformas, como compañías y mercados, hace que, por una parte, presenten jerarquías, modelos de negocio y estrategias de gestión claras; por ejemplo, diseñando algoritmos que se ocupen del control administrativo de los trabajadores (Rosenblat y Stark 2016). Por otra parte, coordinan los intercambios del mercado y regulan sus precios internos. Un ejemplo conocido es el algoritmo de aumento de precios que regula las tarifas de diversas plataformas de transporte con conductor, como Uber y Lyft (Rosenblat 2018)”¹⁸.

Como se ha explicado, en este estudio exploratorio del sector digital de los cuidados a domicilio, se han encontrado varias empresas tecnológicas españolas creadas en los últimos cinco años. Dichas empresas se identifican como plataformas, y/o esa es la palabra que usan otros para referirse a ellas (medios de comunicación, inversores, foros de Internet, etc.). Como se muestra en las secciones segunda y tercera de este informe, sus modelos varían significativamente. Algunas empresas siguen un modelo de servicios bajo demanda, mientras que el funcionamiento de otras se asemeja más bien al de una agencia tradicional de colocación.

¹⁷ El estudio exploratorio inicialmente identificó nueve plataformas especializadas en cuidados a domicilio, pero este informe incluye información acerca de ocho de ellas. Esto se debe a que, en el tiempo transcurrido desde las entrevistas hasta la edición del informe, y en un contexto de cambios regulatorios y creciente presión mediática en torno al imaginario social de las “plataformas”, una de las organizaciones ha revocado su participación.

¹⁸ Posada y Shade 2020

El sector de los cuidados a domicilio

El sector de los cuidados a domicilio abarca una inmensa variedad de servicios de financiación pública y privada, así como ocupaciones profesionales e informales, tanto en el ámbito social como en el de la atención sanitaria. Este informe se centra en los servicios de cuidados en los que intermedian, o que proporcionan, actores privados (en este caso, plataformas que son *start-ups* tecnológicas) y que se prestan a personas ancianas y dependientes dentro del hogar.

En cuanto a la definición de *cuidados*, en España, la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD) establece lo siguiente:

Los **cuidados profesionales** se definen como “los prestados por una institución pública o entidad, con y sin ánimo de lucro, o profesional autónomo entre cuyas finalidades se encuentre la prestación de servicios a personas en situación de dependencia, ya sean en su hogar o en un centro”¹⁹.

Los **cuidados no profesionales** se definen como “la atención prestada a personas en situación de dependencia en su domicilio, por personas de la familia o de su entorno, no vinculadas a un servicio de atención profesionalizada”²⁰.

Las **actividades básicas de la vida diaria** (ABVD) se definen como “las tareas más elementales de la persona, que le permiten desenvolverse con un mínimo de autonomía e independencia, tales como: el cuidado personal, las actividades domésticas básicas, la movilidad esencial, reconocer personas y objetos, orientarse, entender y ejecutar órdenes o tareas sencillas”²¹.

Público

Este informe se dirige principalmente a los responsables de formular políticas públicas en España u otros países, y en especial a quienes forman parte de comisiones y debates sobre el futuro del trabajo o se ocupan de la regulación laboral. También podría ser útil para investigadores, sindicatos, asociaciones de trabajadores, activistas, el sector privado y, en general, quienes tengan interés en conocer más a fondo este tema o participen en debates sobre el trabajo en plataformas, ya sea en España o en otros países.

¹⁹ Jefatura del Estado 2006

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid.

Qué hay detrás de la crisis social de los cuidados

- Los hombres solo han asumido parte de las responsabilidades domésticas de cuidados
- Más mujeres en empleos remunerados
- Mayor esperanza de vida
- Servicios públicos insuficientes



Figura 1. Fuente de la imagen: Digital Future Society



Contexto

El sector de los cuidados en España

En España, históricamente, el cuidado de niños, ancianos y personas dependientes ha sido un trabajo no remunerado del que se han ocupado las mujeres, a menudo familiares: madres, hijas, esposas o hermanas, en el entorno privado del hogar.²²

El régimen de bienestar familiarista

Al igual que en otros países del sur de Europa, como Italia y Grecia, el sistema de protección social español tradicionalmente se ha basado, sobre todo, en las familias y sus miembros.²³ El denominado “régimen de bienestar familiarista” combina servicios de cuidados a domicilio de financiación pública con una asistencia informal y familiar respaldada por ventajas fiscales y subsidios estatales.²⁴ Como se detallará más adelante, otra característica del modelo mediterráneo tiene que ver con la entrada de una inmensa cantidad de mujeres en el mercado laboral remunerado, una participación limitada de los hombres en las responsabilidades de trabajo doméstico y de cuidados, y unos servicios públicos insuficientes. Juntos, estos fenómenos han propiciado la externalización de los cuidados, sobre todo a mujeres migrantes empleadas como trabajadoras del hogar: esta dinámica ha ido sustituyendo a los cuidados no remunerados que antes realizaban mayoritariamente las mujeres del propio país. Esto ha conllevado una transición del modelo de cuidados “familiar” al modelo de “una migrante en la familia”²⁵.

Perfil de las personas que solicitan servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

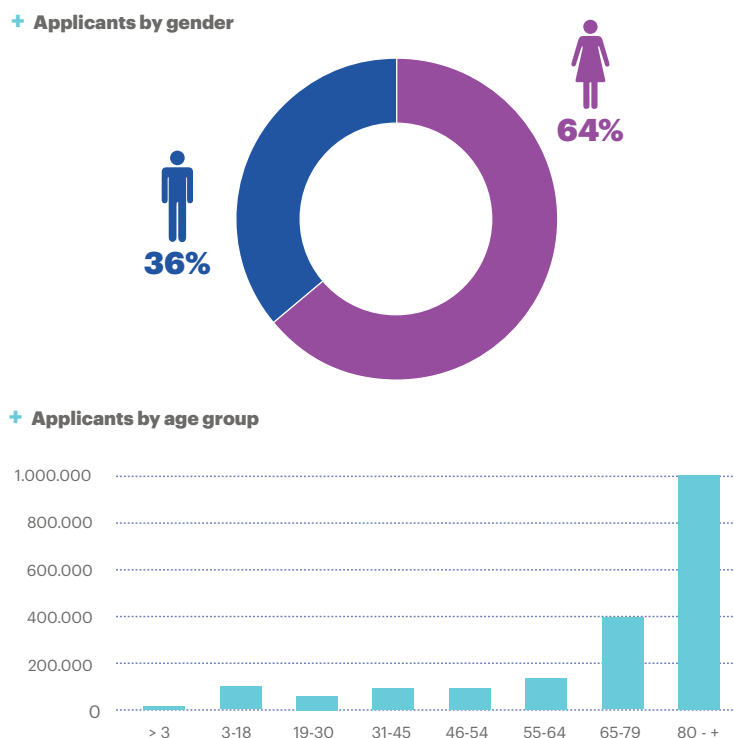


Figura 2. Fuente de la imagen: Digital Future Society. Fuente de los datos: IMSERSO 2020d

²² INE 2009

²⁴ Advancing Personal and Household Services 2019

²³ Bettio et al. 2016

²⁵ Bettio et al. 2016

La magnitud de los cuidados a domicilio

Es difícil saber con exactitud cuántas mujeres y hombres prestan cuidados a domicilio en España, y esta dificultad radica en tres factores. El primero es que, a menudo, no está clara la división entre el trabajo de cuidados y otras tareas que tienen lugar en el ámbito doméstico privado.²⁶ Las actividades de cuidados se entremezclan con otro tipo de labores.²⁷ Un mismo servicio, como el de limpiar o cocinar, se puede considerar o no parte de los “cuidados” dependiendo de quién lo reciba. Así, en casa de un anciano, cocinar y limpiar suelen entrar en la definición de *cuidar* de esa persona. Sin embargo, si esas mismas actividades se realizan como servicios independientes —por ejemplo, en casa de una pareja mientras ambos trabajan en oficinas—, no se consideran “cuidados” sino “trabajo doméstico”²⁸. Por otra parte, es habitual que las mujeres empleadas como trabajadoras domésticas se encarguen de limpiar la casa unas horas a la semana, cuiden a los niños si están enfermos y no pueden ir al colegio, o se ocupen también de algún miembro de la familia de edad avanzada, lo que difumina aún más esta división.

Además, tanto en España como en otros países, la literatura académica, las políticas públicas nacionales y las estadísticas de empleo suelen incluir los trabajos de cuidados a domicilio dentro del concepto de *trabajo doméstico*.²⁹ Algunas autoras critican esta categorización y argumentan que invisibiliza el trabajo de cuidados.^{30, 31} El trabajo doméstico abarca multitud de actividades, que incluyen el cuidado de niños y ancianos, pero también las tareas de limpieza, mantenimiento, jardinería, compras, cocina y clases particulares. Por ello, aunque hay datos de empleo precisos sobre el número de trabajadoras domésticas, se desconoce cuántas de estas son cuidadoras.³²

El tercer obstáculo a la hora de averiguar las verdaderas dimensiones que tienen los cuidados a domicilio es el hecho de que una parte significativa de ese trabajo no se declare. De acuerdo con los datos de la Encuesta de población activa del Instituto Nacional de Estadística (INE), en el 2019 había 595.200 trabajadores domésticos, pero las cifras de afiliación a la Seguridad Social eran considerablemente inferiores, con solo 410.634 trabajadores afiliados.³³ Según las estimaciones, alrededor de un tercio de los trabajadores domésticos forman parte de la economía sumergida.³⁴

Los cuidados a domicilio: un trabajo muy feminizado y “extranjerizado”

En el 2020, según los datos del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), el 89 % de los llamados “cuidadores no profesionales” (familiares que cuidan a una persona anciana o dependiente y reciben prestaciones económicas del Estado a través del sistema SAAD, descrito más abajo) son mujeres.³⁵ Asimismo, la Encuesta de población activa (EPA) del tercer trimestre

²⁶ Para algunas instituciones, como la OIT, el trabajo doméstico engloba todas las actividades, tanto las de cuidados como las de otros tipos (la entidad las denomina “actividades de cuidado directo e indirecto”), que tienen lugar en un hogar y en el marco de una relación de trabajo. Esta definición incluiría actividades como las de jardinería o los servicios de chófer. Fuente: OIT 2012.

²⁷ Advancing Personal and Household Services 2019

²⁸ IMPact 2020

²⁹ Díaz Gorfinkiel y Martínez Buján 2018

³⁰ León 2010

³¹ Díaz Gorfinkiel y Martínez Buján 2018

³² Los anexos incluyen más información sobre las estadísticas de empleo del trabajo doméstico en España.

³³ INE 2019

³⁴ Zaguirre Altuna 2019

³⁵ IMSERSO 2020a

del 2020 señala que el 87 % de las personas empleadas por las familias como trabajadores domésticos (muchos de los cuales se ocupan de los cuidados) son mujeres.³⁶ La mano de obra responsable de cuidar a ancianos y dependientes en instituciones como residencias y centros de día también es femenina en su inmensa mayoría (84 % en el tercer trimestre del 2020).³⁷ Por último, las cifras de la EPA sobre quienes trabajan en actividades de asistencia sociosanitaria también reflejan una mano de obra feminizada (77 %).³⁸

Pero el sector de los cuidados a domicilio, así como el del trabajo doméstico, con el que comparte una serie de rasgos, no solo está muy feminizado: a lo largo de las últimas tres décadas, ha crecido y se ha “extranjerizado” de manera considerable. El trabajo doméstico representa el 9 % del empleo remunerado de las mujeres, pero constituye una quinta parte del empleo de las mujeres extranjeras.³⁹

Como se ha mencionado, la mayor entrada de las mujeres españolas en el mercado del trabajo remunerado, la continua falta de participación de los hombres en las tareas domésticas y de cuidados, y unos servicios públicos ineficientes e insuficientes han hecho que el cuidado de niños y ancianos se convierta en el trabajo de otras mujeres, muchas de ellas migrantes.⁴⁰ Este fenómeno se conoce como “la cadena global de cuidados”⁴¹.

En septiembre del 2020, el 42 % de los trabajadores domésticos dados de alta en el régimen de la Seguridad Social habían nacido en el extranjero (158.901 de un total de 373.200).⁴² Ninguna otra ocupación tiene un volumen tan alto de trabajadores extranjeros.⁴³ Para poner estas cifras en contexto, en septiembre del 2020, los trabajadores nacidos en el extranjero representaban el 11 % de todos los dados de alta en la Seguridad Social.⁴⁴

Aunque no hay estadísticas oficiales sobre la proporción de mujeres extranjeras que trabajan como cuidadoras internas, algunos calculan que podría llegar hasta el 80 %.⁴⁵

También se ha argumentado que el régimen de bienestar familiarista y el modelo de migración de las últimas dos décadas han “convergado al facilitar e incluso promover la expansión del sector doméstico como el principal lugar para la prestación de cuidados a niños pequeños y personas mayores”⁴⁶.

³⁶ INE 2020

³⁷ IMSERSO 2020c

³⁸ INE 2020

³⁹ Zaguire Altuna 2019

⁴⁰ León 2010

⁴¹ Díaz Gorfinkiel y Martínez Buján 2018

⁴² Ministerio de Trabajo y Economía Social 2020

⁴³ Díaz Gorfinkiel y Martínez Buján 2018

⁴⁴ Secretaría de Estado de la Seguridad Social 2020

⁴⁵ Martínez Buján 2011

⁴⁶ León 2010

La cadena global de cuidados



Figura 3. Fuente de la imagen: Digital Future Society

+ Cuidadores no profesionales, por género

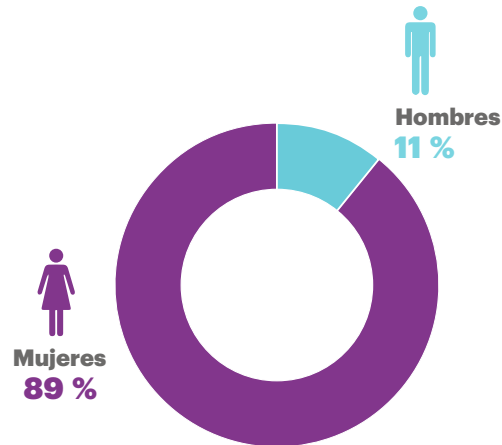


Figura 4. Fuente de la imagen: Digital Future Society.
Fuente de los datos: IMSERSO 2020a.

+ Trabajadores domésticos, por género

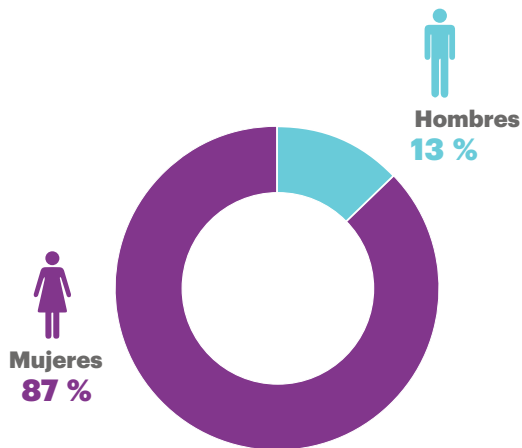


Figura 5. Fuente de la imagen: Digital Future Society.
Fuente de los datos: INE 2020.

+ Cuidadores que trabajan en instituciones como residencias y centros de día, por género

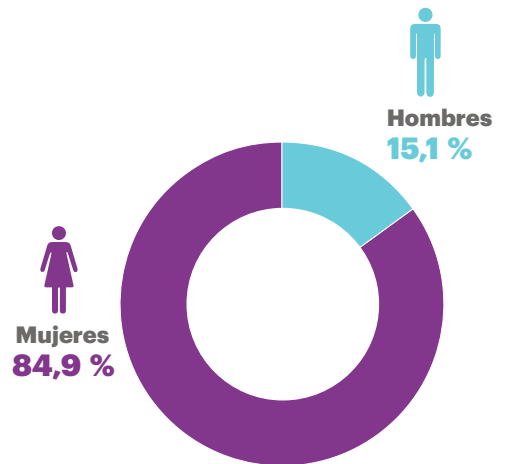


Figura 6. Fuente de la imagen: Digital Future Society.
Fuente de los datos: IMSERSO 2020c.

+ Trabajadores domésticos dados de alta en la Seguridad Social

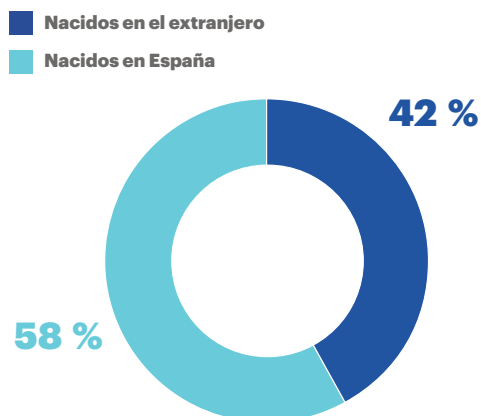


Figura 7. Fuente de la imagen: Digital Future Society.
Fuente de los datos: Ministerio de Trabajo y Economía Social 2020.

+ Total de los trabajadores dados de alta en la Seguridad Social

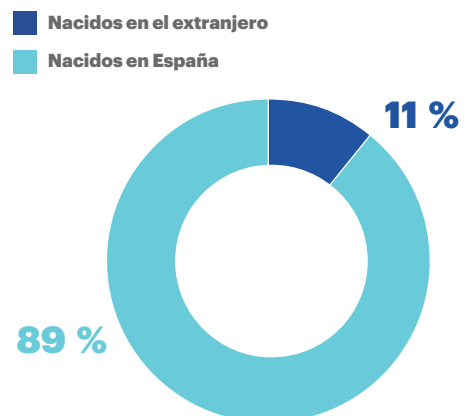


Figura 8. Fuente de la imagen: Digital Future Society.
Fuente de los datos: Secretaría de Estado de la Seguridad Social 2020.

Marco regulatorio

En España, los cuidados a domicilio y el trabajo doméstico son dos sectores distintos, regulados por diferentes leyes laborales y de seguridad social. La Ley 39/2006 (LAPAD) regula los servicios de cuidados a domicilio para personas en situación de dependencia, y las cuidadoras profesionales trabajan bajo el Régimen General de la Seguridad Social. En cambio, el trabajo doméstico se rige por el Real Decreto 1620/2011, y las trabajadoras domésticas están sujetas al Sistema Especial para Empleados de Hogar de la Seguridad Social. En la práctica, como se verá más adelante, muchas familias emplean a trabajadoras domésticas para que presten servicios de cuidados a personas ancianas y dependientes.

La regulación de los cuidados a domicilio en España

España inició las reformas para regular y profesionalizar el sector de los cuidados en el año 2006, aprobando la Ley 39/2006, también llamada LAPAD o Ley de la Dependencia.⁴⁷

Esto marcó un antes y un después dentro de la política social española en materia de cuidados, dado que reconocía el derecho de los ciudadanos a recibir asistencia y aspiraba a profesionalizar el sector de los cuidados. Con esta ley, España creó un ambicioso programa para alcanzar la cobertura universal y generar empleo e ingresos.⁴⁸ La ley define tres niveles de dependencia según la dificultad para llevar a cabo las actividades básicas de la vida diaria. Asimismo, la LAPAD creó el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) con el fin de administrar la provisión de servicios y prestaciones económicas de acuerdo con el nivel de dependencia estimado.

Los servicios incluyen el acceso a atención residencial, los centros de día y de noche, la teleasistencia y el Servicio de Asistencia Domiciliaria (SAD). Quienes prestan esos servicios son instituciones públicas o centros privados subvencionados. Las prestaciones económicas ayudan a las personas que lo necesitan a pagar servicios de cuidados profesionales, ya sea en casa o en un centro, o a abonar un “sueldo” a los familiares que cuidan a personas dependientes. La ley considera a dichos familiares “cuidadores no profesionales” (en relación con los “cuidadores profesionales” que trabajan en servicios de atención residencial, en centros de día y como cuidadores a domicilio, a través de los servicios del SAD).

De hecho, uno de los logros de esta ley es que permitió a los familiares cuidadores no profesionales darse de alta y cotizar en el régimen de la Seguridad Social, recibir una pensión al jubilarse y acceder a formación para el empleo de manera formal, aunque no tuvieran contrato.⁴⁹

No obstante, dichos logros son un arma de doble filo: aunque muchos los consideran positivos, esta ley también ha sido criticada por incentivar y perpetuar el rol de las mujeres de la familia como cuidadoras. La LAPAD planteó la opción de ofrecer prestaciones económicas a los familiares como último recurso, pero se ha convertido en la más habitual (y, para el

⁴⁷ Jefatura del Estado 2006

⁴⁸ Picchi y Simonazzi 2014

⁴⁹ Además, la ley estableció que el Estado pagaría las cotizaciones de la Seguridad Social de los cuidadores no profesionales. Esta disposición se derogó en el 2012 y, hasta el 2019, fueron los propios cuidadores los responsables de darse de alta en el régimen de la Seguridad Social y pagar sus propias cotizaciones. Desde el año 2019, el Estado vuelve a ser el que paga estas cotizaciones a la Seguridad Social.

Estado, es menos costosa que construir más residencias públicas o contratar a cuidadores profesionales). Este resultado ha socavado la intención original del Gobierno y su aspiración de profesionalizar el sector.⁵⁰ En septiembre del 2020, las prestaciones económicas para familiares cuidadores representaron el 31,49 %, de media, de todas las prestaciones concedidas en España, mientras que los servicios de asistencia domiciliaria —teleasistencia (17,66 %), cuidados a domicilio (17,51 %) y atención residencial en centros de día o de noche (6,45 %)— constituyeron en total el 41,62 %.⁵¹ Cabe destacar que estas son las cifras promedio de España, pero puede haber diferencias significativas entre distintas comunidades autónomas.⁵² Se ha observado, incluso, que las familias utilizan las prestaciones económicas recibidas gracias a la LAPAD —destinadas a los familiares cuidadores— para contratar a una cuidadora externa a la familia bajo el Sistema Especial para Empleados de Hogar.⁵³

La regulación del trabajo doméstico en España

El Real Decreto 1424/1985 reguló el trabajo doméstico remunerado y realizado en los hogares desde 1985 hasta el año 2011, cuando España reformó la legislación laboral y de seguridad social sobre trabajo doméstico y aprobó el Real Decreto 1620/2011.⁵⁴ Los derechos que establecen las leyes laborales del sector del trabajo doméstico siempre han sido considerablemente inferiores a los de otros sectores. La reforma del 2011 trató de mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas y respondió a las reivindicaciones de equiparar sus derechos y medidas de protección con los de otros sectores.⁵⁵ Ese año, el Gobierno modernizó también el sistema de seguridad social: la Ley 27/2011 integró el Régimen Especial de Empleados del Hogar de la Seguridad Social en el Régimen General de la Seguridad Social, aunque lo incluyó bajo un sistema diferenciado (el Sistema Especial para Empleados de Hogar).

Algunos de los cambios que introdujo el Real Decreto 1620/2011 fueron el derecho a formalizar un contrato por escrito, la aplicabilidad del Salario Mínimo Interprofesional a las trabajadoras domésticas y la limitación de las prestaciones en especie, como alojamiento o alimentación, al 30 % del salario total. Además, esta reforma fijó un límite máximo de 40 horas laborales a la semana y un descanso mínimo de 12 horas entre una jornada y la siguiente. La ley obliga a los empleadores a dar de alta a las trabajadoras y pagar sus cotizaciones de la Seguridad Social desde la primera hora de trabajo (hasta el 2011, solo era obligatorio abonarlas si la empleada dedicaba al menos 20 horas semanales a ese hogar). Por último, el Gobierno fijó un nuevo Salario Mínimo Interprofesional para todos los trabajadores en el 2018, un incremento que se aplicó a todas las ocupaciones, incluidas las trabajadoras domésticas.⁵⁶

Como hemos mencionado, de acuerdo con el Real Decreto 1620/2011, los empleadores son responsables de pagar las cotizaciones por todas las horas trabajadas, desde la primera hora. Pero, poco después de que entrara en vigor, se aprobó el Real Decreto 29/2012. Esta nueva ley estipula que, en el caso de quienes trabajan 60 horas mensuales o menos en un hogar, es la propia trabajadora la responsable de darse de alta y pagar las cotizaciones del régimen de la Seguridad Social.⁵⁷ Se ha criticado enérgicamente el hecho de que esta nueva

⁵⁰ Moreno-Colom et al. 2016

⁵¹ IMSERSO 2020b

⁵² Secretaría Confederal de Política Social y Movimientos Sociales de CC. OO. 2018

⁵³ Martínez Buján 2011

⁵⁴ Ministerio de Trabajo e Inmigración 2011

⁵⁵ Pavlou 2016

⁵⁶ Advancing Personal and Household Services 2019

⁵⁷ Jefatura del Estado 2012

legislación atribuya a la trabajadora la responsabilidad de afiliarse y cotizar, pese a que la ley establece que el empleador sigue siendo responsable de pagar a la trabajadora su parte de la contribución a la Seguridad Social. Esta modificación ha recibido críticas por considerarse un paso atrás en los avances logrados por el Real Decreto 1620/2011.⁵⁸

Quince años con la LAPAD: las familias siguen sufriendo sus deficiencias

Hace casi quince años de la LAPAD, y la realidad es que los servicios de asistencia no llegan a todas las personas que los necesitan.⁵⁹ A menudo, el procedimiento administrativo es demasiado lento, y los recursos económicos, insuficientes. Y más aún desde que las medidas de austeridad implantadas en el año 2012 recortaran drásticamente la financiación de un sistema de asistencia y seguridad social ya de por sí frágil e infradotado.⁶⁰ Hay largas listas de espera. Muchos ancianos con algún grado de dependencia reconocido tienen que esperar durante meses antes de empezar a recibir asistencia. Algunos fallecen en ese tiempo: en el primer semestre del 2020, 32.035 personas que estaban en lista de espera (el 8 % del total) murieron antes de recibirla.⁶¹ La Asociación Estatal de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales lo ha denunciado en repetidas ocasiones.⁶²

De manera que, aunque la LAPAD reconociera el derecho universal de los ciudadanos a recibir asistencia y aspirara a profesionalizar el sector de los cuidados a domicilio, en realidad, las familias siguen sufriendo en gran medida las deficiencias de ese sistema. Lo hacen encargándose ellas mismas de los cuidados o contratando a alguien más. Para las familias, resulta más flexible y económico emplear por su cuenta a una trabajadora y darla de alta en el Sistema Especial que contratar los servicios de una empresa. Al hacerlo así, por ejemplo, las familias empleadoras se ahorran el IVA; además, los contratos sujetos al Sistema Especial son más flexibles y permiten que la empleada trabaje legalmente más horas que si estuviera contratada por una empresa.⁶³ Asimismo, de acuerdo con la ley, las familias que contratan a cuidadoras internas deben hacerlo bajo el Sistema Especial puesto que en el Régimen General las trabajadoras no pueden trabajar más de 40 horas a la semana. De modo que no es posible que una empresa privada que emplee a cuidadoras a domicilio ofrezca sus servicios como internas. En el año 2010, al menos el 10 % de los hogares españoles con alguna persona de edad avanzada habían contratado a una trabajadora doméstica para las labores de cuidados.⁶⁴ En cambio, solo el 0,4 % de los hogares con ancianos habían contratado a una cuidadora a través de una entidad privada (y, por lo tanto, como cuidadora profesional según el Régimen General).⁶⁵

En el 2019, casi un tercio de las trabajadoras domésticas de Europa correspondía a España, solo superada por Italia.⁶⁶ Sin embargo, España tiene un volumen de trabajadoras en ocupaciones asistenciales, como los trabajos de asistencia institucional, muy inferior al de otros países como Alemania o Francia.⁶⁷ La práctica generalizada en nuestro país de emplear a

⁵⁸ UGT 2013

⁵⁹ En el 2018, CC. OO. informó de que, según las cifras oficiales, los servicios del SAAD asistieron a 967.835 personas, pero los ciudadanos a los que se les había reconocido algún grado de dependencia aumentaron hasta 1.261.008 (293.173 en lista de espera) y otros 127.910 estaban esperando a su evaluación. Fuente de los datos: Secretaría Confederal de Política Social y Movimientos Sociales de CC. OO. 2018.

⁶⁰ Asociación Estatal de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales, s.f.

⁶¹ Asociación Estatal de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales 2020

⁶² Ibid.

⁶³ Díaz Gorfinkiel y Martínez Buján 2018

⁶⁴ INE 2009

⁶⁵ Díaz Gorfinkiel y Martínez Buján 2018

⁶⁶ UGT 2019

⁶⁷ Ibid.

trabajadoras domésticas de manera informal, en la economía sumergida, o bien formalmente bajo el Sistema Especial, para que trabajen como cuidadoras y cubran unas necesidades de asistencia que deberían satisfacer los servicios públicos ha sido denunciada varias veces por el sindicato UGT y otras organizaciones.⁶⁸ Dicho de otro modo, para el Estado, este sistema constituye un modelo de asistencia domiciliaria de bajo coste.⁶⁹

La profesionalización de los cuidados

Una de las principales motivaciones de la LAPAD es la necesidad reconocida de profesionalizar los cuidados y ofrecer unos servicios públicos de calidad. Pero el concepto de *profesionalización* de la LAPAD es bastante difuso y se limita a identificar los cuidados profesionales como aquellos no proporcionados por familiares. Además, la ley es ambigua a la hora de definir la “calidad del servicio”: se reduce a mencionar la necesidad de avanzar en el empleo de calidad y la de definir los requerimientos formativos.⁷⁰

En cuanto a estos últimos, según establece la LAPAD, las cuidadoras profesionales empleadas por instituciones públicas o entidades privadas deben contratarse a través del Régimen General. Tienen que acreditar un mínimo de formación o experiencia y poseer un Certificado de Profesionalidad.⁷¹ En el ámbito de la atención residencial, la obligación de contar con este certificado se ha pospuesto hasta diciembre del 2022.⁷² Muchas mujeres empezaron a trabajar en la atención residencial teniendo experiencia, pero sin ninguna cualificación formal, y ahora les está resultando difícil certificar y acreditar sus competencias.

En cambio, para los familiares que realizan labores de cuidados y reciben prestaciones económicas, no es necesario acreditar ningún tipo de formación o certificación.

Al final, en la práctica, muchas familias emplean a trabajadoras domésticas que prestan servicios de cuidados a domicilio y, conforme con la ley, no es necesario que esas trabajadoras certifiquen ni acrediten sus capacidades.

La cuarta sección de este informe abordará en mayor detalle la profesionalización y la formalización.

Condiciones laborales en el sector del trabajo doméstico

El Convenio colectivo de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal regula las condiciones laborales de las cuidadoras, cuando trabajan como empleadas de empresas públicas o privadas.⁷³ Sin embargo, no hay ningún convenio colectivo que proteja a las trabajadoras domésticas. Solo están amparadas por algunas disposiciones generales incluidas en el Sistema Especial para Empleados de Hogar.⁷⁴

⁶⁸ UGT 2019

⁶⁹ Otaegui Jáuregui 2013

⁷⁰ Moreno-Colom et al. 2016

⁷¹ Servicio Público de Empleo Estatal 2020

⁷² Ministerio de Educación, Política Social y Deporte 2008

⁷³ Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2018

⁷⁴ Ministerio de Trabajo e Inmigración 2011

El sector de los cuidados a domicilio se caracteriza por ofrecer empleo precario y a tiempo parcial, con ingresos inestables y poco predecibles, y pensiones que son tan bajas como las correspondientes cotizaciones a la Seguridad Social.⁷⁵ Las cuidadoras internas, en particular, se enfrentan a menudo a condiciones de trabajo abusivas.⁷⁶

Aunque la reforma del 2011 trajo consigo avances significativos, falta mucho para que las personas empleadas como trabajadoras domésticas disfruten de los mismos derechos y la misma protección social que otros empleados. Una de las mayores objeciones a esta ley es que no prevé prestaciones por desempleo para las trabajadoras domésticas, una ayuda que sí se ha concedido temporalmente durante el estado de alarma debido a la crisis de la COVID-19, y que algunos demandan que se convierta en un cambio permanente.

Además, las trabajadoras domésticas son el único colectivo cuyo empleo puede finalizar sin causa que lo justifique. La ley tampoco penaliza el despido de las trabajadoras domésticas por embarazo, aunque ya hay sentencias judiciales que han declarado improcedentes esos despidos por violar los derechos humanos más básicos.⁷⁷ Añadido a esto, el sistema actual de cotizaciones a la Seguridad Social se basa en diversos tramos. Este sistema no tiene en cuenta la realidad del sector, en que es habitual que las mujeres presten varios o numerosos servicios de pocas horas en diferentes casas. El salario real que se obtiene en cada hogar suele estar muy por debajo del umbral mínimo. Esto desincentiva tanto el alta como el pago de las cuotas y, con ello, la formalización del trabajo.⁷⁸ Cuando las cotizaciones son escasas y poco constantes, suelen dar lugar a pensiones bajas. Según un informe de UGT, la pensión media del Sistema Especial para Empleados de Hogar es de 511 euros, la más baja de todos los regímenes de la Seguridad Social, donde el promedio es de 944 euros.⁷⁹

Por último, sindicatos y asociaciones de trabajadoras del hogar siguen promoviendo que España ratifique el Convenio 189 y la Recomendación 201 de la OIT sobre trabajo decente para los trabajadores domésticos, que reconoce su derecho a recibir prestaciones por desempleo.^{80, 81}

⁷⁵ UGT 2019

⁷⁶ Recio Cáceres 2010

⁷⁷ Centro de Documentación Judicial 2020

⁷⁸ Zaguirre Altuna 2019

⁷⁹ Exceptuando las prestaciones del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (régimen residual del SOVI). Fuente: UGT 2019.

⁸⁰ OIT 2011

⁸¹ Por ejemplo, UGT, Sindihogar-Sindillar y SINTRAHOCU, Sindicato de Trabajadoras del Hogar y los Cuidados, fundado recientemente.

2

Plataformas digitales de cuidados a domicilio que operan en España

El papel de las intermediarias

Como hemos comentado en la sección anterior, la mayoría de las familias españolas se ocupan por sí mismas de los cuidados de larga duración. Los recursos públicos no llegan a todos aquellos que los necesitan. Las familias se apoyan en que uno de sus miembros (en general, una mujer) asuma el rol de cuidadora, o bien emplean a trabajadoras domésticas para esas labores. En el segundo caso, suelen encontrar a dichas trabajadoras a través de redes informales, por el boca a boca o mediante intermediarios como organismos locales, ONG y organizaciones benéficas, cooperativas y empresas privadas. Algunas empresas contratan a sus propias cuidadoras, y las familias pagan por los servicios a la empresa. Pero lo más común es que las agencias de colocación y empresas privadas actúen como intermediarias, dado que el precio por hora de trabajo es más caro para la familia cuando una empresa contrata a la trabajadora que cuando lo hace la familia directamente.⁸² Como se ha mencionado antes, España es uno de los países europeos con más trabajadoras domésticas contratadas directamente por las familias.⁸³

Las **agencias de colocación autorizadas** son entidades públicas o privadas que actúan como intermediarias entre los empleadores y las personas que buscan empleo. Están autorizadas por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y reguladas por el Real Decreto 1976/2010.⁸⁴ En el caso de las agencias especializadas en el sector de los trabajos domésticos, estas entidades actúan como intermediarias entre las trabajadoras y las familias que las contratan. En algunos casos, las agencias funcionan también como centros autorizados para prestar servicios del SAD. De acuerdo con la Asociación Nacional de Agencias de Colocación (ANAC), en España hay 1781 agencias de colocación autorizadas, de las cuales 125 están especializadas en el sector de los trabajos domésticos.⁸⁵ Muchas son pymes o negocios familiares.⁸⁶ Identifican las necesidades de los clientes, llevan a cabo un proceso de selección (recepción de currículums, entrevistas presenciales en sus oficinas, validación de referencias y cualificaciones) y se encargan del procedimiento administrativo (contrato en nombre del empleador, alta en la Seguridad Social, tareas de administración mensuales, pagos, etc.).

Las nuevas intermediarias

A este ecosistema de actores que intermedian en el trabajo doméstico y de cuidados se han sumado en los últimos cinco años varias empresas digitales. En este estudio exploratorio, hemos identificado diversas *start-ups* y empresas tecnológicas que emplean tecnologías de plataformas web o de aplicaciones (a veces, ambas) para poner en contacto a la oferta y la demanda en los sectores de los cuidados a domicilio y las labores domésticas en España.

Se pueden agrupar según si fueron fundadas en España o en otros países, y en función de si se especializan en los cuidados a domicilio (para personas ancianas, dependientes y niños) o si ofrecen también otros servicios asociados al hogar. Entre esos otros servicios se incluyen la limpieza, el mantenimiento de la casa, el cuidado de mascotas, las clases particulares, el entrenamiento personal, etc.

⁸² Advancing Personal and Household Services 2019

⁸³ Farvaque 2015

⁸⁴ Ministerio de Trabajo e Inmigración 2010

⁸⁵ Asociación Nacional de Agencias de Colocación 2017

⁸⁶ Ibid.

Ejemplos de plataformas digitales que median en los servicios domésticos y de cuidados en España

	Plataformas	Ejemplos
Nacionales (fundadas en España y con la sede principal aquí)	Plataformas especializadas	<p>Cuidado de personas ancianas y dependientes: Cuideo, Aiudo, Wayalia, Cuorecare, Joyners, Cuidum, Familiados y Depencare.*</p> <p>Cuidado de niños: Nannyfy se creó en el 2018. Comenzó como una plataforma/aplicación especializada en el cuidado de niños. En abril del 2020, debido a las medidas de confinamiento adoptadas por la COVID-19, esta <i>start-up</i> pasó a ofrecer clases por Internet para niños.⁸⁷</p>
	Plataformas multiservicio Ofrecen múltiples servicios, principalmente relacionados con el hogar (p. ej., cuidado de ancianos y niños, limpieza y mantenimiento, cuidado de mascotas y clases particulares).	<p>Yocuido: aplicación que ofrece servicios de cuidado de niños y ancianos, además de limpieza. Se ofrecen servicios en todo el país. https://yocuido.es</p> <p>Cronoshare: plataforma web donde encontrar cuidadoras, trabajadoras domésticas, masajistas, psicólogos, profesores particulares, canguros de mascotas, entrenadores personales y servicios de reformas. Quienes prestan los servicios tienen que pagar previamente en una moneda digital para poder contactar con los clientes (quienes buscan sus servicios). Se ofrecen servicios en todo el país. https://www.cronoshare.com/</p> <p>Clintu: plataforma web de cuidado de niños y ancianos, limpieza doméstica y de oficinas, servicios de traslados y mantenimiento del hogar (fontaneros, pintores, albañiles, etc.). https://clintu.es/es</p>
Internacionales (fundadas fuera de España, pero que operan aquí)	Plataformas especializadas	<p>Sitly: plataforma/aplicación fundada en los Países Bajos en el 2009; en la actualidad, está presente en 12 países. Está especializada en el cuidado de niños. Empezó a operar en España en el año 2016, con el nombre Quierocanguro. https://www.sitly.es/</p> <p>Topnanny: plataforma web fundada en Francia y que está especializada en el cuidado de niños. https://topnanny.es/</p>
	Plataformas multiservicio	<p>Care.com es una plataforma/aplicación que ofrece servicios de cuidado de niños y ancianos, cuidado de mascotas, mantenimiento del hogar, limpieza, clases particulares, asistentes personales, entrenadores personales, etc. Fue fundada en Estados Unidos en el 2006, está presente en 16 países y afirma ser el mayor "centro online donde encontrar y organizar servicios de cuidados para las familias"⁸⁸. https://www.care.com/</p> <p>Topayuda: fundada en Francia, se especializó en un principio en el cuidado de niños (topnanny). Ahora se ha diversificado y ha creado una segunda plataforma (topayuda) para ofrecer otros servicios relacionados con el hogar: jardinería, bricolaje, reparaciones y mantenimiento doméstico, asistencia para mudanzas, cuidado de ancianos y clases particulares. https://topayuda.es/</p> <p>Yoopies: plataforma web y aplicación móvil; fundada en Francia y ahora presente en 19 países. Ofrece servicios de cuidado de niños y ancianos, cuidado de mascotas, limpieza doméstica, mantenimiento del hogar y clases particulares. https://yoopies.es/</p>

* Este informe se centra en estas plataformas.

Figura 9. Fuente de la imagen y de los datos: Digital Future Society.

⁸⁷ García Martín 2020

⁸⁸ Care.com 2016

El sector *digital* de los cuidados a domicilio

El sector *digital* de los cuidados a domicilio es muy reciente en España: las ocho plataformas especializadas en el cuidado de personas ancianas y dependientes fueron fundadas entre los años 2015 y 2018. Todas ellas empezaron como *start-ups* y han ido creciendo hasta ofrecer servicios en numerosas localidades de toda España. Todas tienen al menos una sede en una ciudad mediana o grande; la mitad, en Cataluña: cuatro en Barcelona, dos en Valencia, una en Madrid y una en Pamplona.⁸⁹ Además, varias de ellas están presentes de algún modo en otras ciudades (mediante oficinas, espacios de *coworking* o representantes).

Ofrecen servicios en distintas ciudades de todo el país, aunque a diferentes escalas. Por ejemplo, Cuideo, la mayor plataforma en términos de cantidad de cuidadores, ofrece servicios en 24 poblaciones.

En cuanto al personal que trabaja en sus oficinas, la mayor es también Cuideo, con 50 empleados, y la más pequeña es Depencare, con cinco trabajadores. Respecto a los cuidadores activos, las cifras varían desde los 180 de Depencare hasta los 3270 de Cuideo. Cabe mencionar que la definición de *activo* varía de una plataforma a otra, por lo que hay que ser precavidos al analizar estos números. Además, estas cifras fluctúan y no todas las plataformas revelan esta información.

Plataformas digitales que operan en el sector de los cuidados a domicilio en España

Agencias de colocación digitales	Cuideo. Agencia de colocación autorizada. Fundada en el 2016 en Barcelona. Ofrece servicios a largo plazo, periódicos y preprogramados por horas, así como servicios de cuidadores internos. Sus servicios están disponibles en más de 24 ciudades. Cuenta con 3270 cuidadores y 50 empleados.
	Aiudo. Agencia de colocación autorizada. Fundada en el 2016 en Valencia. Ofrece servicios a largo plazo, periódicos y preprogramados por horas, así como servicios de cuidadoras internas. Sus servicios están disponibles en toda España y está especializada en zonas rurales. Cuenta con 250 cuidadoras y 12 empleados.
	Depencare. Agencia de colocación autorizada. Fundada en el 2018 en Madrid. Ofrece servicios a largo plazo, periódicos y preprogramados por horas, así como servicios de cuidadoras internas. También alquila material ortopédico. Cuenta con 180 cuidadores y 5 empleados.
	Wayalia. Agencia de colocación autorizada. Sociedad limitada y franquicia. Ofrece servicios por horas en casas, hospitales o residencias, así como servicios de cuidadores internos. Sus servicios están disponibles en toda España.
	Cuidum. Agencia de colocación autorizada. Fundada en el 2015 en Valencia. Aplicación móvil. Ofrece servicios a largo plazo, periódicos y preprogramados por horas, así como servicios de cuidadores internos. También ofrece material ortopédico mediante una sección de comercio electrónico dentro de su sitio web. Cuenta con 32 empleados.
	Cuorecare. Agencia de colocación autorizada. Sociedad limitada y franquicia. Empresa acreditada SAD por la Comunidad Valenciana. Fundada en el 2017 en Barcelona. Ofrece servicios de cuidado de niños, ancianos y personas dependientes. Reúne a más de mil cuidadores, según su sitio web.
Plataformas bajo demanda	Joyners. Sociedad limitada. Fundada en el 2016 en Barcelona. Aplicación móvil. Ofrece servicios bajo demanda, puntuales y periódicos, por horas. Cuenta con 1337 cuidadores validados y 7 empleados.
	Familiados. Sociedad limitada. Fundada en el 2016 en Pamplona. Aplicación móvil. Ofrece servicios de cuidados bajo demanda, puntuales y periódicos, por horas. Cuenta con 2000 cuidadores y 10 empleados.

Figura 10. Fuente de la imagen: Digital Future Society

⁸⁹ No es de extrañar que la mitad de estas plataformas se hayan fundado en Cataluña, puesto que Barcelona es el principal núcleo de *start-ups* en España y uno de los centros de innovación más importantes del sur de Europa. Fuente: Mobile World Capital Barcelona 2019.

Modelos de negocio

Se pueden distinguir con claridad dos modelos de negocio muy diferenciados: lo que llamamos **agencias de colocación digitales** y los modelos **bajo demanda**. En la tabla de la página 33 se describen a grandes rasgos ambos tipos de empresas.

Las **agencias de colocación digitales** operan de manera similar a la de las agencias privadas de colocación tradicionales (que se han descrito más arriba). Como se observa en la figura 10, en la página anterior, todas están registradas como agencias de colocación autorizadas. Wayalia y Cuorecare también funcionan como franquicias.

En el caso de las plataformas que han participado en nuestras entrevistas, seleccionan a las trabajadoras y prestan apoyo de manera continua durante todo el servicio. Cobran a los clientes un cargo inicial, que varía entre 250 y 370 euros, y una cuota mensual de unos 80 euros. El cargo inicial incluye la identificación de las necesidades del cliente y la selección de la cuidadora, así como las tareas legales y administrativas, como la firma de contratos y el alta de la cuidadora en el Sistema Especial para Empleados de Hogar en nombre de la familia. La cuota mensual cubre la gestión de las nóminas, la organización de sustituciones durante las vacaciones de verano o las bajas por enfermedad de la cuidadora, la comunicación periódica con la trabajadora y la familia para llevar un seguimiento, y todos los cambios contractuales que puedan surgir.

Algunas plataformas pueden buscar canguros para niños si se lo solicitan sus clientes, pero hasta hace poco esta actividad no representaba más que una pequeña parte de sus operaciones. Últimamente, esto ha cambiado un poco: algunas plataformas, como Aiudo y Familiados (a través de su marca Familiados Kids), han visto una oportunidad de negocio en la oferta de otros servicios de cuidado de niños debido a la crisis de la COVID-19, el cierre temporal de los centros educativos y la cancelación de las actividades extraescolares. Desde que se entrevistó a Depencare para elaborar este informe, ha puesto en marcha Depencare Kids, una *spin-off* de su proyecto principal.⁹⁰

Es importante señalar que no todas las empresas funcionan del mismo modo ni comparten las mismas motivaciones, aunque sean categorizadas como agencias de colocación digitales. Por ejemplo, el programa BBVA Momentum ha reconocido a Aiudo por sus principios de impacto social.⁹¹ Esta empresa también tiene acuerdos con la Cruz Roja y otras organizaciones sin ánimo de lucro para trabajar con cuidadoras en situación de vulnerabilidad (el 20 % del total), como supervivientes a la violencia de género o personas en riesgo de exclusión social.⁹² Además, en el 98 % de los casos, Aiudo consigue que las familias firmen contratos indefinidos (en lugar de temporales), aunque solo sea para servicios a corto plazo, como los de sustituciones de un mes durante las vacaciones de verano. Si las cuidadoras tienen contrato indefinido, es más fácil que puedan acceder a una vivienda de alquiler, conseguir un crédito o efectuar compras que podrían quedar fuera de su alcance con un contrato temporal.

⁹⁰ Como explicaron en las entrevistas, aunque el cuidado de niños y el de mayores entran en la categoría de cuidados, son dos trabajos muy distintos. Los perfiles de las cuidadoras y los canguros, y las necesidades de cada uno de estos grupos de usuarios, varían considerablemente.

⁹¹ BBVA Momentum, s.f.

⁹² Ros 2017

Con algunas plataformas, como Cuideo y Depencare, elegir a la cuidadora y formalizar la relación laboral con la familia (el contrato y el alta de la cuidadora en el Sistema Especial para Empleados de Hogar) son servicios indivisibles. Es decir, estas empresas no trabajan con clientes que solamente quieran usar la plataforma para seleccionar a una cuidadora. Sin embargo, en el caso de otras plataformas, la empresa solo prepara los documentos de la contratación y da de alta a la trabajadora si lo solicita la familia.⁹³ En la cuarta sección de este informe, se analizará el posible rol de las plataformas en la formalización del sector.

Otro servicio ofrecido por la mayoría de estas nuevas intermediarias es la opción de formalizar la relación de trabajo en aquellas familias que ya tengan a una cuidadora trabajando de manera informal, sin contrato. En estos casos, la plataforma entrevista a la cuidadora para asegurarse de que cumpla los requisitos necesarios y se encarga de las tareas administrativas: preparar el contrato y dar de alta a la trabajadora en la Seguridad Social, dentro del Sistema Especial. De nuevo, la familia es quien contrata a la cuidadora y la plataforma tramita la documentación en su nombre.

Por otra parte, Cuideo, una de las plataformas que participaron en las entrevistas, también actúa como proveedora de servicios mediante un convenio con organismos locales. Dicha plataforma contrata directamente a una pequeña parte de sus cuidadoras para que presten servicios a usuarios ancianos y dependientes que cumplan los requisitos para recibir cuidados a domicilio con financiación del Estado, según establece el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

Por último, de acuerdo con la información disponible en su sitio web, el modelo de Cuorecare parece ser un poco diferente, dado que cobra a los clientes una cuota inicial y una tarifa mensual, pero también propone a las cuidadoras pagar una cuota mensual de 29,90 euros. Esta cuota mensual incluye el “acceso a una bolsa de trabajo exclusiva, vídeos tutoriales y formación online, coaching de empleabilidad, atención personalizada las 24 horas y mediación de conflictos con la familia”⁹⁴.

Las **plataformas bajo demanda** del sector de los cuidados a domicilio siguen un modelo bastante similar al de plataformas de otros sectores como, por ejemplo, Uber. En este caso, la plataforma se lleva una parte de la tarifa por hora que perciben las cuidadoras. Familiados aplica una comisión del 14 % con un mínimo de 2 euros, y Joyners se queda entre un 10 % y un 35 %, dependiendo del servicio. Las trabajadoras fijan su tarifa horaria y la plataforma establece un precio mínimo de 8 euros por hora. Familiados recibe los pagos a través de su sitio web, mediante la pasarela de pago Stripe. Joyners también permite realizar los pagos en su sitio web, con tarjeta de crédito o débito, o por domiciliación bancaria.

Estas plataformas se especializan en ofrecer servicios urgentes y puntuales a corto plazo, en los que intermedian a través de una plataforma web y aplicación móvil. Clientes típicos serían alguien que, por ejemplo, necesita una cuidadora para que acompañe a su padre o madre,

⁹³ No se ha encontrado información sobre este aspecto de Wayalia ni de Cuidum.

⁹⁴ Cuorecare 2019

de edad avanzada, al salir del hospital; alguien cuya cuidadora habitual no puede acudir en el último momento; alguien cuyo hijo se ha puesto enfermo o no tiene que ir al colegio cuando sus padres sí trabajan, o alguien que quiere tomarse un día libre y salir a cenar con sus amigos.

Joyners también anuncia su plataforma como una solución para los cuidados domésticos por las noches en casa, en el hospital o en una residencia; para llevar a alguien al médico o a pasear cada día, o para administrarle la medicación. En la aplicación móvil, la cuidadora y los familiares pueden chatear en tiempo real y registrar los objetivos y servicios acordados en lo que se denomina el “Plan asistencial”⁹⁵. En el caso de esta plataforma, el plazo de respuesta es de una hora: es decir, los clientes pueden tener a una cuidadora en su casa en una hora. Sus servicios están disponibles las 24 horas, todos los días del año.⁹⁶ Para los cuidados de larga duración, Familiados sugiere a los clientes que encuentren en la aplicación a una cuidadora para unas pocas horas y, si quedan satisfechos, la contraten directamente.⁹⁷

Los fundadores y sus *start-ups*

Los fundadores de estas plataformas encajan con el perfil típico de los emprendedores en España: la mayoría son hombres, de entre 30 y 40 años, con estudios universitarios.⁹⁸ En general, provienen del campo de la consultoría y los negocios o el emprendimiento. Dos de ellos también tienen experiencia en el trabajo social. Ninguno ha trabajado como cuidador, ni en agencias de colocación tradicionales de cuidados, antes de fundar su empresa en este sector, aunque uno de los fundadores sí tiene experiencia en fisioterapia y estudios de gerontología.

La mitad de los fundadores se inspiraron en alguna experiencia personal, un rasgo común en muchas historias de creación de *start-ups* en todo tipo de sectores. En este caso, dicha experiencia personal suele estar relacionada con haber tenido que encontrar a una cuidadora para un familiar en poco tiempo, y enfrentarse a obstáculos y dificultades en el proceso. Algunos de ellos explican anécdotas similares: buscar anuncios en los tablones de los hospitales y pensar “¿No hay ninguna aplicación para esto?”.

⁹⁵ Joyners, s.f. a

⁹⁶ Joyners, s.f. b

⁹⁷ Familiados 2018

⁹⁸ Hinchliffe 2018

Dificultades que tratan de solucionar

Los fundadores de estas plataformas de cuidados a domicilio coinciden en describir las ventajas de digitalizar el sector y, en especial, la agilización, la facilidad de uso y la tranquilidad que eso aporta.

En cuanto a las necesidades de los usuarios que tratan de satisfacer, estos fundadores han cubierto varios aspectos muy concretos. Buscar a una cuidadora siempre ha sido un proceso estresante y, a menudo, el usuario final (la persona dependiente) no es el mismo que quien compra el servicio. Dicho de otro modo, los clientes pertenecen a la llamada “generación sándwich”: son progenitores, en el caso del cuidado de niños, al tiempo que hijas e hijos, en el caso del cuidado de ancianos. Como explicó uno de los entrevistados, los niños avisan con nueve meses de antelación, pero la dependencia de las personas mayores a menudo aparece sin previo aviso.

Todos los fundadores que se inspiraron en sus historias personales para crear la empresa comparten experiencias: tener que encontrar a una cuidadora para sus padres o familiares ancianos o enfermos con urgencia y no saber dónde buscar. Describen los inconvenientes de las empresas de este sector que no están digitalizadas, así como el tiempo y el esfuerzo que supone recurrir a las agencias tradicionales y los canales informales: por ejemplo, buscar los números de teléfono de los anuncios que hay en los tablones de los hospitales. Subrayan la tensión que se genera al tener que encontrar a alguien con urgencia y, a la vez, asegurarse de que sea una persona adecuada y en la que se pueda confiar.

El fundador de Depencare describió cómo fue la experiencia de tener que encontrar a una cuidadora para sus abuelos, de edad avanzada: “En la primera batida no era tan evidente encontrar a alguien que se pudiera hacer cargo de ellos con todas las garantías y, sobre todo, con la tranquilidad que necesita no solo la persona a cuidar, sino el familiar que no está ahí”. Esta experiencia y su trayectoria anterior en el campo de la consultoría estratégica fueron su motivación para crear la plataforma. “Este tema es superdelicado. Lo tienen que hacer personas que sean validadas, contrastadas, con experiencia y demás”, añade.

Incluso si encontraron a una cuidadora que se ajustaba a sus necesidades, los fundadores hablan también de lo difícil que resulta buscar una solución alternativa cuando la trabajadora se pone enferma o coge vacaciones.

Los sitios web y los materiales de marketing de las plataformas afirman ofrecer a sus clientes potenciales un procedimiento sencillo, rápido, sin complicaciones y sin papeleos que podrán realizar desde la comodidad de su hogar, adaptado a sus necesidades y, por encima de todo, seguro y de buena calidad.

La importancia de la confianza

La confianza es un componente crucial del trabajo de cuidados a domicilio. Aunque la retórica de ofrecer unos procedimientos “ágiles” se asemeja a la narrativa de las plataformas de otros sectores, la cuestión de la confianza es una diferencia fundamental respecto de la dinámica y las características de otros sectores como el del transporte o el del reparto a domicilio.

Dada la naturaleza de este trabajo, el cuidado de familiares de corta o avanzada edad hace surgir temores, por el riesgo de contratar servicios de desconocidos, ya sea por Internet o por anuncios vistos en la calle.⁹⁹ En este sentido, la mayoría de las plataformas indican en sus sitios web que trabajan con las mejores profesionales y hacen referencia a su riguroso proceso de selección y al bajo índice de candidatas que superan el proceso.

El sitio web de Cuidum es un buen ejemplo de esto. Afirma: “Cuando buscamos a una cuidadora, es muy común que alguien nos recomiende al familiar de alguien que sencillamente ‘busca un trabajo’. En muchos casos, la familia abre la puerta de su casa a un cuidador sin saber realmente ni la identidad real de esa persona. En Cuidum sabemos a quién se va a contratar, disponemos de su documentación, confirmamos su formación y su experiencia. [...] Solo un 23 % de los candidatos superan nuestras pruebas de acceso, lo que aporta seguridad y confianza a la familia sobre la persona que va a meter en su casa”¹⁰⁰.

La confianza y la seguridad también preocupan a las trabajadoras, aunque a esto se le presta mucha menos atención. Normalmente, la cantidad de información que se requiere antes de iniciar un servicio es mucho mayor en el caso de las trabajadoras que en el de los clientes.

⁹⁹ Ticona y Mateescu 2018

¹⁰⁰ Cuidum, s.f.

3

Operaciones: servicios ofrecidos, perfil de las cuidadoras y automatización de procesos

Los servicios que ofrecen las plataformas, los perfiles de las trabajadoras y el proceso de selección y asignación varían dependiendo de si las empresas siguen un modelo bajo demanda o de agencia de colocación digital.

Servicios ofrecidos

Los servicios ofrecidos en las plataformas cubren un amplio espectro de necesidades, lo que refleja la variedad de requerimientos que pueden tener las personas mayores a lo largo del tiempo. En un extremo del espectro, hay personas que solo necesitan asistencia puntual para realizar ciertas actividades cotidianas, como entrar y salir de un coche, o ayuda para comprar y cocinar. En el otro extremo del espectro están las personas con varias patologías crónicas que requieren atención en todo momento. En las entrevistas, los fundadores explicaron que este espectro suele ser un continuo: al principio solo necesitan ayuda unas horas a la semana, pero con el tiempo van requiriendo cada vez más cuidados especializados.

Las plataformas de colocación digitales suelen centrarse en los cuidados de larga duración y los servicios regulares preacordados. De media, el 50 % de su demanda corresponde a cuidadoras internas. En cambio, los modelos bajo demanda están especializados en servicios puntuales, para tareas muy concretas, breves y por horas, y no ofrecen cuidadoras internas.

Servicios prestados por las plataformas que participaron en las entrevistas

Servicios puntuales, breves y urgentes	Servicios periódicos a medio/largo plazo (urgentes o no)
Joyners	Depencare
Familiados	Aiudo
	Cuideo

Figura 11. Fuente de la imagen y de los datos: Digital Future Society.

Todas las plataformas se concentran en las ciudades medianas o grandes, y solo una de las que participaron en las entrevistas menciona expresamente que ofrece servicios en áreas rurales y remotas.

Agilidad en el servicio

En las entrevistas, se destaca la rapidez con la que pueden poner en contacto a los clientes y las cuidadoras como una de las principales ventajas que aportan estas nuevas entidades digitales. Dicen que, en el mercado tradicional (no digital), se tarda un promedio de diez días. En este nuevo sector digital, se puede encontrar a una cuidadora en menos de 24-48 horas de media a través de las plataformas de colocación digitales, y en menos de una hora en las plataformas bajo demanda.

Perfil de las trabajadoras

De media, casi el 90 % de los cuidadores que trabajan por medio de las agencias de colocación digitales son mujeres, y casi el 70 % son personas extranjeras, la inmensa mayoría de América Latina, con una pequeña minoría de Europa del Este. En contraste, solo el 20 % de los cuidadores que buscan trabajo a través de Familiados y el 50 % en el caso de Joyners son extranjeros.

El hecho de que estas aplicaciones bajo demanda no ofrezcan cuidadoras internas, una labor casi siempre asumida por mujeres extranjeras, explica la cifra más baja de mujeres extranjeras que encuentran trabajo en este tipo de plataformas. El rol de cuidadora interna siempre ha sido una manera de introducirse en el sector y en el mercado laboral para quienes acaban de llegar al país.¹⁰¹ Al parecer, el sector digital de los cuidados a domicilio también refleja este fenómeno. No obstante, no todos los fundadores han podido aportar cifras exactas.

En el caso de las plataformas bajo demanda, quienes buscan trabajo suelen tener un nivel más alto de educación y formación, según los entrevistados. Familiados anuncia expresamente su plataforma, tanto al personal de cuidados como al sanitario, como “El trabajo ideal para enfermer@s, auxiliares de enfermería o técnicos en dependencia”¹⁰².

Requisitos de admisión

Las plataformas exigen a las cuidadoras entre uno y tres años de experiencia demostrable y referencias de trabajos anteriores, y algunas mencionan las cualificaciones oficiales en atención sociosanitaria. Las plataformas subrayan, tanto en sus sitios web como en las entrevistas, el cuidado que ponen a la hora de validar los perfiles y lo riguroso que es ese procedimiento. Según indican, solo aceptan un porcentaje relativamente bajo de las candidatas a cuidadoras: la media está alrededor del 15 %.

El nivel de información disponible sobre los requisitos educativos y de formación profesional varía de unas plataformas a otras. Algunas afirman que todas sus trabajadoras tienen formación en atención sociosanitaria, pero al pedir más detalles, la información es poco precisa. La ley no exige que las trabajadoras domésticas posean ninguna cualificación formal.

En cuanto a las plataformas bajo demanda, ambas señalaron que trabajaban con profesionales con cualificaciones sociosanitarias. Joyners, por ejemplo, explica que solo intermedia en servicios de profesionales cualificadas de los sectores social y sanitario (como enfermeras, auxiliares de enfermería, trabajadores sociales, etc.).

Intensidad del trabajo en la plataforma

Otro factor que varía según el modelo de empresa es la frecuencia con la que trabajan y el número de horas que invierten las cuidadoras en el trabajo que encuentran por medio de la plataforma.

¹⁰¹ Martínez Buján 2011

¹⁰² Familiados 2020a

Los representantes de las agencias de colocación digitales entrevistados mencionaron que intentan completar la semana laboral de las cuidadoras en la medida de lo posible, preferiblemente con los mismos clientes, y si no, con diversos servicios. Se mencionó en especial la importancia de programar los servicios y contar con horarios regulares.

“Nosotros lo que intentamos es completarles las horas para que dejen de estar en una situación de *minijob* para tener un trabajo que les ayude también a tener estabilidad. Entonces, cuanto más nos acercamos a las 40 horas semanales, mejor”. (Aiudo)

Contar con horarios regulares y priorizar los servicios de un mínimo de horas diarias, y un mínimo de días, se considera beneficioso para todas las partes: favorece a las trabajadoras y también a la plataforma y sus clientes, al promover la fidelidad de las cuidadoras y minimizar la rotación y la posibilidad de que se vayan a otra plataforma. En resumen, dado que estas plataformas se centran en los cuidados de larga duración, también están centradas en las relaciones a largo plazo entre cuidadoras y clientes.

El caso de las plataformas bajo demanda es bastante distinto. En ellas, las cuidadoras suelen ser profesionales sociosanitarias cualificadas que usan las plataformas para obtener ingresos adicionales, en lugar de buscar trabajo a tiempo completo. Los fundadores explican que muchas de ellas ya tienen un trabajo regular a tiempo parcial en residencias u hospitales, o bien trabajan por turnos o alternan semanas “cortas y largas”. De modo que es habitual encontrar, por ejemplo, enfermeras de urgencias que ofrecen sus servicios algunas horas a través de estas plataformas. Las tarifas por hora también reflejan un nivel superior de cualificaciones.

“Mi horario de trabajo en el hospital cambia cada mes y solo tengo media jornada. Con Familiados puedo completar mi salario. ¡Está muy bien!”. (Enfermera, sitio web de Familiados)¹⁰³

“Nuestra plataforma está creando nuevas oportunidades de ingreso a profesionales sociosanitarios que quieren rentabilizar su tiempo libre sin entrar en los circuitos de los empleados del hogar”. (Joyners)¹⁰⁴

El hecho de que haya profesionales muy cualificados buscando trabajo en plataformas bajo demanda plantea la cuestión de si el trabajo en estas plataformas, de alguna manera, está llenando el vacío que ha dejado la escasez crónica de empleos estables a tiempo completo en los sistemas públicos de atención social y sanitaria.¹⁰⁵ Es una cuestión importante que se debe analizar en futuros estudios sobre las motivaciones y circunstancias de los profesionales que participan en el trabajo en plataformas dentro del sector de los cuidados a domicilio.

¹⁰³ Familiados 2020b

¹⁰⁴ Bolsamanía 2017

¹⁰⁵ La Organización Médica Colegial ha denunciado una y otra vez la precariedad del empleo en el sistema público de salud: “El Sistema Nacional de Salud es la mayor empresa de trabajo temporal de España”, con una situación laboral comparable con la de “quienes trabajan en el McDonald’s”. Fuente: Daniele 2017.

Automatización de procesos y uso de algoritmos

Una de las principales diferencias que hay entre los nuevos actores digitales y las agencias tradicionales es la automatización de lo que, hasta ahora, eran procedimientos que requerían mucho trabajo manual. Es la diferencia, como dijo uno de los entrevistados, “entre tener un montón de currículums apilados y una base de datos”.

“Los recursos humanos, la selección y tramitación laboral y legal de cuidadores, dentro del Régimen Especial de Empleados de Hogar, se ha llevado a cabo siempre a través de procesos manuales o ha tenido una dependencia de la gestión telefónica enorme. Desde los inicios, siempre tuvimos claro que no queríamos tener un *call centre*, ni un equipo de gestores. Por ello, desarrollamos un software especializado en selección y gestión de cuidadores. Todos los trámites burocráticos se realizan desde la plataforma (las familias pueden hacerlos sin salir de casa, tan solo necesitan un teléfono móvil) y eso nos permite valorar a los candidatos de manera individualizada para cada caso a través de herramientas de videoconferencia y test psicológicos online”. (Aiudo)¹⁰⁶

Las candidatas a cuidadoras deben invertir un tiempo considerable en Internet, rellenando formularios y subiendo documentación como certificados o pruebas que acrediten que pueden trabajar legalmente en España. También tienen que facilitar los datos de contacto de sus referencias. En algunos casos, deben incluso grabarse en vídeo o crear un perfil web con una fotografía. Algunas plataformas exigen que las cuidadoras realicen online diversas pruebas psicológicas y de personalidad, y todas las agencias de colocación digitales mencionaron que entrevistan (en general, por Internet) solamente a las que completan todos los pasos previos.

El proceso de identificar las necesidades de los clientes es algo que recalcaron todas las agencias de colocación digitales. Aunque gran parte del proceso se haya automatizado, sigue siendo necesaria la intervención humana para evaluar lo que requieren los clientes y para las interacciones entre estos últimos y el personal de la plataforma.

“Independientemente de que seamos un modelo digital, creo que, sobre todo en lo que es el cuidado a domicilio, no se puede perder la parte humana. No se puede perder ni ahora ni dentro de treinta años”. (Depencare)

Todas las plataformas usan algoritmos en el proceso de asignar a los clientes una cuidadora adecuada, y algunas plataformas emplean decenas de variables. Pero todas las agencias de colocación digitales entrevistadas enfatizaron la importancia de que una persona revise las propuestas realizadas por los algoritmos. Este aspecto es una diferencia clara respecto del *modus operandi* de las plataformas en sectores como el transporte o las entregas a domicilio. Sin embargo, en las plataformas del sector de los cuidados que siguen un modelo bajo demanda, los algoritmos sí se encargan del proceso completo, como ocurre con Glovo o Uber.

“Hay que tener cuidado con los algoritmos. Porque con el modelo de economía digital se habla mucho de los algoritmos y yo creo que los algoritmos ayudan, pero no valen para todo”. (Depencare)

¹⁰⁶ Jimeno 2020

Una de las plataformas bajo demanda mencionó también que los algoritmos favorecen a las usuarias más activas de la plataforma, enviándoles más ofertas de trabajo.

Algunas plataformas seleccionan automáticamente a las trabajadoras, o eligen a tres posibles candidatas. En el caso de las plataformas bajo demanda, el algoritmo propone a una candidata y tres alternativas, y el sistema facilita sus perfiles y fotografías para que los clientes tomen la decisión final.

Tecnología y cuidados

El rol de la tecnología en los cuidados —incluido, por ejemplo, el papel de los robots en la asistencia doméstica y hospitalaria— es un debate en auge en el mundo académico.¹⁰⁷

La principal diferencia entre el modelo de las agencias de colocación digitales y los actores tradicionales de este sector es el uso de tecnologías digitales para automatizar e informatizar sus procesos. En general, las plataformas entrevistadas siguen desarrollando las tecnologías que utilizan y se encuentran en diferentes fases de ese proceso: ya no solo abarcan la selección de candidatas, sino también el seguimiento diario de los servicios. Por ejemplo, están desarrollando aplicaciones que se usan durante dichos servicios. Pero no está claro hasta dónde pueden llegar, ya que los reguladores podrían interpretar estos avances como indicios de laboralidad entre la plataforma y la trabajadora.

La relación entre la tecnología y una atención de calidad se refleja en el sitio web de Cuorecare, donde se destaca: “Profesionalizamos el Cuidado en el Hogar. Tecnología y corazón para ofrecer un cuidado seguro y de confianza”.

Cuorecare es un ejemplo de plataforma que ha desarrollado tecnología (antes de la pandemia de la COVID-19) para realizar un seguimiento diario de los servicios. Ha creado lo que denomina “el método Cuorecare”, que gira en torno a un programa diario de actividades, definidas por un médico de Cuorecare, para que las cuidadoras las realicen con los usuarios. Se trata de actividades como estimulación física a través del yoga, planes de nutrición personalizados, administración de medicamentos, etc. La cuidadora va completando las diferentes actividades, y los familiares pueden consultar en tiempo real qué actividades han realizado, además de chatear con la cuidadora. También reciben un informe diario por medio de la plataforma. Además, tanto las cuidadoras como los familiares pueden pedir asesoramiento a los médicos y psicólogos de Cuorecare utilizando la plataforma.

Los sistemas de este tipo pueden ser eficaces para registrar y regular las tareas y horas de trabajo, uno de los principales obstáculos a la hora de asegurar que las trabajadoras domésticas disfruten de unas condiciones de trabajo dignas.

¹⁰⁷ Vallès-Peris y Domènech 2020

Plataformas del sector de los cuidados: ¿el nuevo Uber?

El diario *El Mundo* describió a Joyners en el año 2016 como “Un Uber de asistentes sociales para la tercera edad”¹⁰⁸. Y el periódico catalán *Ara* la compara con el sector del taxi: “La plataforma agrupa a asistentes profesionales y las ofrece bajo demanda, de manera que, como si fuesen un taxi, se pueden solicitar a través de una aplicación móvil”¹⁰⁹. Este texto aparece en un artículo titulado “Joyners se convierte en una flota de cuidadores de personas mayores”. Estos son solo algunos ejemplos de los artículos que han aparecido en los medios vinculando al sector de los cuidados con los del taxi y las entregas a domicilio, y refiriéndose a las plataformas como el nuevo “Uber” o “Glovo”.

Cuando se preguntó a los fundadores, durante las entrevistas para elaborar este informe, qué opinaban sobre el uso del término “uberización” para describir la aparición de empresas tecnológicas en el sector de los cuidados a domicilio que funcionan con aplicaciones web y móviles, como las suyas, sus respuestas correspondían a dos posiciones claramente diferenciadas.

Los fundadores de las agencias de colocación digitales estaban en contra de que se las incluyera bajo la etiqueta de “el Uber del sector de los cuidados”, o a sus actividades como “uberización”. Lo veían “injusto” y marcaban una clara distinción entre su modelo y el de las plataformas bajo demanda en el que las trabajadoras son independientes y no están contratadas por las familias, y los servicios son puntuales y a corto plazo, sin adaptarse a las necesidades particulares de los clientes. Mencionaron que el uso del término “uberización” es poco adecuado para hablar de un sector tan distinto del del taxi, y que los diversos modelos de plataforma que están surgiendo en el ámbito de los cuidados no pueden ni deben incluirse bajo el mismo nombre.

En cambio, las dos plataformas bajo demanda que participaron en las entrevistas se describieron expresamente como el “Uber” o el “Glovo” del sector de los cuidados. Familiados subrayó que se trata de una “verdadera” plataforma: “Somos como Uber. En nuestro sitio web no hay ningún número de teléfono porque no queremos que nos llaméis por teléfono. Queremos que podáis encontrar todo lo que necesitáis cómodamente en nuestra aplicación o sitio web. Queremos que hagáis todas las transacciones a través del sitio web”.

Joyners se describió a sí misma como “un mercado, versión 3.0. La versión 1.0 sería la nota escrita a mano en el Caprabo. El mercado 2.0 sería el sitio web de Milanuncios”. Joyners insistió en que su labor no es la “colocación”, sino que se trata de una intermediaria digital que media entre profesionales cualificados y familias que requieren ciertos servicios.

Por su parte, Wayalia dice de su aplicación que “logrará hacer mucho más accesibles todos nuestros servicios (cuidadores, enfermeros, fisioterapeutas, etc.) y que nos convertirá en “el Glovo de los servicios asistenciales” para personas mayores”¹¹⁰.

¹⁰⁸ Clemente 2016

¹⁰⁹ Manresa 2016

¹¹⁰ Los Argonautas 2018

4

Profesionalización y formalización: ¿solo retórica?

Una misión por el bien social

Las plataformas presentan un discurso centrado en su labor de modernización, profesionalización y formalización del sector, tanto en su sitio web como en las entrevistas concedidas a medios de comunicación y, también, cuando se habló con ellas para elaborar este informe. Las plataformas de colocación digitales enfatizan, además, que intentan educar al mercado y velar por los intereses de las trabajadoras frente a los clientes abusivos, especialmente en el caso de las cuidadoras internas. Esto se asemeja al discurso de las plataformas digitales que están entrando en el sector de los cuidados en otros países, como la India, Estados Unidos o Kenia.^{111, 112, 113, 114, 115} También es algo que expresan algunas agencias de colocación de la economía tradicional (no digital).

Esta sección profundiza en estos aspectos de la profesionalización y la formalización. Pueden ser un objetivo muy legítimo, pero que a veces se manipulan. De todas maneras se trata de dos conceptos importantes a los que se debe prestar atención.

Sobre la profesionalización

La construcción de una actividad como profesión es un fenómeno complejo y no neutral. La profesionalización se basa en varios fundamentos clave: la formación, un determinado conjunto de habilidades y el reconocimiento y certificación oficiales de haber adquirido dichas habilidades. Otros tres elementos importantes son los estándares, los códigos deontológicos y las asociaciones de trabajadores que controlan y protegen las barreras de entrada. Las jerarquías y el estatus social también definen las profesiones.

Algunos ejemplos conocidos de profesiones consolidadas son las del ámbito de la medicina, en las que los médicos tienen que completar una determinada formación para obtener un título, además de cumplir con un código ético. Muchos pertenecen a colegios o asociaciones de médicos que defienden y reivindican sus derechos.

Diversos factores, como el género, la clase y la raza, han determinado qué actividades se han profesionalizado a lo largo de los años, cuándo y cómo. Algunos autores asocian la aparición de los proyectos profesionales al desarrollo de la sociedad moderna y el estado de bienestar, entre finales del siglo XIX y principios del XX.¹¹⁶ “Defienden [...] que la idea de las profesiones responde a proyectos de hombres blancos de clase media-alta con pretensiones de movilidad social ascendente”¹¹⁷. Las ocupaciones siguen estando muy segregadas por género y, tradicionalmente, tanto las leyes como las políticas laborales se han centrado solo en los empleos remunerados realizados en el espacio público.¹¹⁸ En el pasado, el proceso de profesionalización de las diferentes actividades y la construcción de las identidades profesionales pasó por alto la labor de cuidar de las personas. Durante mucho tiempo, los cuidados se han considerado la responsabilidad (no remunerada) de las mujeres en el ámbito privado del hogar, en lugar de un empleo remunerado y una profesión en sí misma.¹¹⁹

¹¹¹ Ticona y Mateescu 2018

¹¹² Hunt y Machingura 2016

¹¹³ Mewa 2020

¹¹⁴ Entrevista con Emma Samman (ODI)

¹¹⁵ Entrevista con Aayush Rath (CIS India)

¹¹⁶ Recio Cáceres et al. 2015

¹¹⁷ Ibid.

¹¹⁸ Rodríguez Fernández 2013

¹¹⁹ Moreno-Colom et al. 2016

La excepción a esta norma es la enfermería, que a mediados del siglo XIX se construyó como una ocupación independiente para mujeres de clase media. Desde entonces, se ha percibido socialmente a las enfermeras como *las cuidadoras* dentro del prestigioso campo de la medicina.¹²⁰

Obstáculos para la profesionalización de los cuidados a domicilio en España

Por los motivos ya mencionados, actualmente, profesionalizar el sector de los cuidados a domicilio no es una hazaña menor. Los intentos realizados hasta ahora se han enfrentado a diversas barreras. En primer lugar, los factores culturales, especialmente la imagen social de los cuidados, representan un obstáculo para su profesionalización.¹²¹ Hasta ahora, el ideal de los cuidados es “en casa con la familia como principal cuidadora”¹²². Esta es la opinión compartida por las propias personas mayores y dependientes, además por los familiares, profesionales de los cuidados e instituciones.¹²³ La inmensa mayoría de las personas mayores quieren recibir cuidados en casa, y las residencias se consideran el último recurso. El hogar se percibe como un lugar donde la atención puede ser más individualizada que en una residencia. Esto se debe a que, en esos centros, las cuidadoras tienen que ceñirse a horarios muy ajustados y tienen poca autonomía para decidir cuánto tiempo pasar con cada paciente.¹²⁴ Por desgracia, la organización del trabajo y la construcción de una profesión suelen ir ligadas a la institucionalización de una actividad. Paradójicamente, es la función principal del hogar la que contribuye a perpetuar la imagen de los cuidados domésticos como pertenecientes al ámbito privado y, por ello, carentes de valor social y estatus profesional.¹²⁵

Aparte de la reproducción de la imagen social de los cuidados, hay un segundo grupo de obstáculos, de tipo administrativo y estructural. Es muy difícil realizar inspecciones laborales en el contexto de los cuidados a domicilio, dada la naturaleza privada del lugar de trabajo. Asimismo, como se ha mencionado, en España se ha intentado profesionalizar las labores de cuidados a domicilio mediante la LAPAD. Sin embargo, la falta de inversión económica a lo largo del tiempo y el hecho de que se recurra a las prestaciones para familiares cuidadores demasiado a menudo han dificultado aún más las iniciativas de generar una mano de obra profesional.

Además, para profesionalizar una actividad es necesario desarrollar habilidades “duras” (*hard skills*, en inglés). Pero en el trabajo interpersonal (como el de los cuidados) lo que suele contar son las habilidades “blandas” y la confianza, dos elementos que no son tan fáciles de medir

¹²⁰ De 1905: “La enfermería es, inequívocamente, una labor femenina... Las mujeres poseen las aptitudes idóneas para desempeñar la onerosa labor de cuidar a los pacientes con pericia y perseverancia, obedeciendo fielmente las órdenes del médico. La capacidad de asistir a los desamparados es el rasgo distintivo de las mujeres. La enfermería es el cuidado maternal. Cuando los adultos están enfermos, son siempre como bebés”. (Hospital 8 de julio, 1905: 237). Citado en “The body and doing gender: The relations between doctors and nurses in hospital work”. Fuente: Davies 2003.

¹²¹ Moreno-Colom et al. 2016

¹²² Ibid.

¹²³ Ibid.

¹²⁴ Recio Cáceres et al. 2015

¹²⁵ Cabe destacar que esta percepción es común a otros países mediterráneos, pero no a los países nórdicos, por ejemplo, donde los modelos de asistencia social son diferentes, las residencias se centran en las personas, y las dinámicas familiares difieren de las del sur de Europa.

con educación y certificados formales.¹²⁶ Por otra parte, los cuidados de larga duración en España se han “naturalizado como una responsabilidad femenina más asociada a la identidad y la forma de ser que a un conjunto de habilidades y competencias aprendidas”¹²⁷. El resultado es que los “conocimientos de la profesión vinculados al trabajo no se valoran”¹²⁸. A esto habría que sumarle que, como hemos comentado antes, la LAPAD requiere que todas las cuidadoras profesionales certifiquen sus competencias y experiencia no más tarde del 2022. Esta fecha se ha pospuesto tres veces, ya que muchas de las mujeres trabajan como cuidadoras profesionales empezaron a hacerlo sin ningún tipo de certificación.

Por último, el cuarto gran obstáculo a la hora de profesionalizar los cuidados a domicilio es estructural y está relacionado con las precarias condiciones laborales que caracterizan a este sector. Las trabajadoras domésticas, especialmente las cuidadoras internas, son uno de los colectivos más vulnerables. Muchas trabajan en condiciones de inestabilidad e irregularidad, por lo que es difícil que se organicen colectivamente como un agente social.

El papel de las plataformas en la profesionalización del sector

Varias de las plataformas entrevistadas mencionaron su objetivo de profesionalizar el sector; sin embargo, hay poco consenso sobre lo que significa la profesionalización y sobre cómo cumplir dicho objetivo. Cuando pedimos a los entrevistados una definición de “cuidadora profesional”, las respuestas fueron poco precisas y apenas coincidieron entre sí. No obstante, los fundadores expresaron en varias ocasiones la necesidad de contar con un contrato como factor definitorio. Esto difumina los conceptos de *profesionalización* y *formalización*.

Aunque mostraron su intención de profesionalizar el sector, cuando se les preguntó si ofrecían formación, respondieron enseguida que todas las cuidadoras aprobadas en su plataforma “ya” son cuidadoras profesionales con al menos tres años de experiencia. Respecto a la formación requerida por la plataforma y los niveles de educación de las cuidadoras, algunas de las respuestas fueron bastante vagas. Además, ninguna de las plataformas certifica ni respalda de forma sistemática la experiencia o las competencias al cabo de un cierto tiempo de permanencia en la plataforma. Sin embargo, a dos de ellas les gustó la idea cuando se les planteó en la entrevista y dijeron que tomarían nota.

Las plataformas afirman aplicar rigurosos requisitos de admisión, como se refleja en el hecho de enfatizar que solo aceptan a un pequeño porcentaje de candidatas (en uno de los casos, del 7 %). Se podría argumentar que los largos formularios que deben rellenar las trabajadoras, además de las pruebas psicológicas, entre otras, contribuyen de algún modo a su profesionalización. Pero, por otra parte, esto también nos lleva a cuestionar el poder y la función que ejercen las plataformas como nuevos actores de este sector, al establecer estándares y definir narrativas en torno a lo que significa ser una cuidadora profesional, y por su posible influencia sobre otras áreas del sector ajenas a las plataformas.

¹²⁶ Entrevista con Claire Hobden (OIT)

¹²⁷ Moreno-Colom et al. 2016

¹²⁸ Ibid.

Sobre la formalización

Como se ha mencionado, uno de los problemas más acuciantes del sector de los cuidados es que abundan la informalidad, los bajos salarios y las condiciones de trabajo precarias. Los nuevos actores digitales que están entrando en el campo de los cuidados a domicilio en España tienen la misión de ayudar a formalizar el sector o, como dice uno de los fundadores, “desprecarizarlo”.

Al igual que con la profesionalización, debemos detenernos un instante en el concepto de *formalidad* para poder evaluar en qué medida estos nuevos actores tienen el potencial de promoverla. Para este fin, la OIT es una referencia muy útil. Según esta organización, la informalidad o la formalidad y la transición entre una y otra constituyen un continuo:

“En el sector del trabajo doméstico, el extremo del continuo correspondiente a la informalidad está representado por la ausencia de un estatus de empleado y la falta de unos derechos y beneficios mínimos, como seguridad social o vacaciones anuales remuneradas. En el extremo opuesto está la formalidad absoluta en términos de acceso y alta en el sistema de seguridad social, registro público del contrato laboral y documentos escritos que demuestren la existencia del empleo (como contratos o nóminas). Entre ambos polos se encuentran los diversos tipos y grados de informalidad o formalidad”¹²⁹.

Las buenas intenciones de las intermediarias no bastan para formalizar el sector. Las políticas socioeconómicas y la legislación en materia de trabajo y seguridad social son dos elementos que, combinados con la labor de las intermediarias, influyen en la formalidad de la relación de las trabajadoras.¹³⁰

En España, la regulación del trabajo doméstico que entró en vigor en el año 2011 recibió numerosas críticas. Dado el alto coste de los contratos, muchas familias no pueden permitirse estos servicios. Esto afecta especialmente a las mujeres. Hay cada vez más mujeres que trabajan en empleos remunerados y ya no pueden cuidar de sus familiares. Al mismo tiempo, los hombres no han asumido toda la responsabilidad que les corresponde respecto a los cuidados, y las mujeres no se pueden permitir pagar a otras mujeres para que realicen en su lugar las labores de cuidados. A menudo, si los costes son demasiado altos, esas mujeres acaban renunciando a su trabajo o reduciendo su horario para, de nuevo, asumir las responsabilidades de cuidados en el hogar.¹³¹ Otro de los aspectos criticados de la regulación del 2011 fue la burocracia que requería.¹³² Obliga a las familias a actuar como una empresa y encargarse de los documentos, las nóminas, las cotizaciones a la Seguridad Social, etc.

Por lo que respecta al papel de las plataformas dentro del sector de los cuidados a domicilio en España, puede parecer que el modelo de colocación digital, al igual que el modelo de agencia de colocación tradicional, ayuda a formalizar unos trabajos que, de no ser por ellas, seguirían en la economía sumergida. Lo hacen ofreciendo un servicio conjunto en el que, además de seleccionar a las cuidadoras, gestionan la contratación y el alta en la Seguridad

¹²⁹ OIT 2016

¹³⁰ Fudge y Hobden 2018

¹³¹ Entrevista con María Luz Rodríguez Fernández (UCLM)

¹³² Ibid.

Social, de modo que no es posible disfrutar de un servicio sin el otro. Sin embargo, en este caso, las cuidadoras siguen empleadas como trabajadoras domésticas conforme al Sistema Especial, y no como cuidadoras profesionales según el Régimen General. Como ya se ha visto, las familias solo pueden contratar legalmente a una cuidadora interna con el Sistema Especial para Empleados de Hogar, dado que el Régimen General, con su semana laboral de 40 horas, no lo permite. En la práctica, la legislación laboral vigente perpetúa esta situación, en la que se sigue empleando a trabajadoras domésticas para que realicen tareas de cuidados como internas.

Por otro lado, las plataformas bajo demanda no parecen estar contribuyendo demasiado a la formalización de los servicios de cuidados a domicilio, puesto que se limitan a ofrecer el servicio de asignar trabajadoras a los clientes. Actualmente, quienes trabajan a través de plataformas bajo demanda no tienen ningún modo de pagar sus cotizaciones a la Seguridad Social por las horas trabajadas y, en ese sentido, esas horas son “invisibles”.

Hasta ahora, el sistema de la Seguridad Social permite trabajar como empleado y, al mismo tiempo, como autónomo en otro lugar. También es posible trabajar como autónomo en varias actividades profesionales al mismo tiempo. Pero lo que no permite el sistema actual es pagar las cotizaciones a la Seguridad Social por las horas trabajadas y los ingresos obtenidos realmente. Existe un umbral mínimo de horas e ingresos para empezar a cotizar. Es importante señalar que esto desincentiva el empleo formal, ya que supone un freno para que se declaren y abonen cotizaciones por el tipo de trabajos puntuales que suelen caracterizar a los servicios domésticos (las clases particulares, el cuidado de niños, la limpieza y también los cuidados a domicilio), con o sin intermediarias.¹³³

Si fuera posible eliminar esos umbrales, cambiar los incentivos y declarar las horas reales trabajadas, las cotizaciones se incrementarían y quedarían registradas todas las horas de trabajo. La trazabilidad es un elemento clave de la formalización. Las plataformas bajo demanda que participaron en las entrevistas de este informe se mostraron a favor de que el sistema de la Seguridad Social sea más flexible y permita pagar por las horas que correspondan.

Formalidad y condiciones de trabajo

En el caso de España, como hemos comentado, la legislación aún puede mejorarse para asegurar que las trabajadoras que ofrecen cuidados a domicilio tengan los mismos derechos y condiciones laborales que otros empleados.

Como se ha descrito a lo largo de este informe, uno de los problemas más acuciantes del sector de los cuidados es el alto grado de informalidad, bajos salarios y condiciones de trabajo precarias. Además, hay que señalar que un trabajo puede ser formal —en el sentido de que el empleador y el empleado hayan firmado un contrato y se cotice correctamente— y, al mismo tiempo, tener condiciones laborales precarias.¹³⁴ Por ello, aunque el trabajo de las cuidadoras internas se formalice mediante un contrato, sus condiciones son criticadas a menudo por sindicatos, asociaciones de trabajadoras domésticas y otros actores. Uno de los aspectos criticados es la inclusión de las prestaciones en especie (alimentación y alojamiento)

¹³³ Rodríguez Fernández 2020

¹³⁴ Fudge y Hobden 2018

y la ambigüedad del término “tiempo de presencia”, que hace referencia al tiempo que está presente en el hogar la cuidadora, aparte de las horas de trabajo y sin desempeñar sus tareas, pero disponible según se necesite.

Los fundadores de las plataformas bajo demanda criticaron duramente las condiciones en las que trabajan las cuidadoras internas, comparándolas con algo cercano a la esclavitud. Las agencias de colocación digitales que sí asignan cuidadoras internas subrayaron su rol como mediadoras en los conflictos que surgen cuando, por ejemplo, los clientes no respetan las horas de descanso diarias que contempla la ley para estas cuidadoras. En futuras investigaciones se podría estudiar, con entrevistas a las trabajadoras, hasta qué punto median las plataformas en la práctica.

El objetivo de un trabajo decente

Uno de los objetivos de la Recomendación 204 de la OIT sobre la transición de la economía informal a la economía formal, adoptada en el 2015, es promover la creación y sustentabilidad de *empleos decentes*, un concepto acuñado por esta organización en el año 1999.¹³⁵

“El trabajo decente significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres”¹³⁶.

Así, dado que una mayor formalidad no conllevaría automáticamente una mejora de las condiciones de trabajo, la pregunta que deben responder las nuevas intermediarias del sector de los cuidados es: ¿cómo pueden ellas desempeñar un rol positivo para la formalización del sector y, además, para promover un empleo decente y sostenible?

Profundizar en esta cuestión queda fuera del alcance de este informe, pero sí podemos realizar una reflexión inicial sobre los salarios y la negociación colectiva.

Sobre los salarios

El sector de los cuidados siempre se ha caracterizado por sus bajos salarios. Que las profesionales estén más cualificadas no implica que los clientes quieran o puedan pagar más por sus servicios. En el 2019, el Gobierno subió el sueldo mínimo (Salario Mínimo Interprofesional). Si esto redujo el número de cuidadoras dadas de alta en el sistema de la Seguridad Social como trabajadoras domésticas en los meses siguientes es motivo de debate. Según el Ministerio de Trabajo, la subida del salario mínimo no ha disminuido el empleo ni ha hecho que miles de cuidadoras hayan pasado de tener empleos declarados a otros no declarados.¹³⁷ Al mismo tiempo, en sus declaraciones a los medios, el ministerio ha reconocido

¹³⁵ OIT 2015

¹³⁷ Olías 2019

¹³⁶ OIT, s.f.

las dificultades inherentes a la realización de inspecciones laborales en el caso del trabajo doméstico, dada la inviolabilidad del hogar establecida en la Constitución española.¹³⁸

En el caso del trabajo en plataformas, quienes emplean a las cuidadoras domésticas suelen ser las familias, por lo que son dichas familias las responsables de fijar los precios. Pese a que las plataformas no pueden establecer precios porque no son los empleadores, pueden optar por no trabajar con clientes que no acepten su precio recomendado, aunque lo que ofrezcan esté por encima del umbral mínimo.

En algunos países, como Uruguay, que ha logrado avances significativos para tratar de igualar las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas con las del resto de los colectivos de trabajadores, existen convenios colectivos que protegen a dichas trabajadoras.¹³⁹ No es el caso de España, donde hay convenios colectivos (aunque con salarios muy bajos) para el sector sociosanitario, pero no para las trabajadoras domésticas empleadas por las familias. Esto es algo en lo que no pueden influir las plataformas, ya que no desempeñan la función de empleadoras, lo que es importante para la negociación colectiva.¹⁴⁰

Sobre la acción colectiva

A lo largo de la historia, la acción colectiva ha impulsado tanto la profesionalización como la formalización del trabajo. En la literatura sobre el trabajo en plataformas, la cuestión de la acción colectiva en un mercado laboral cada vez más digitalizado es un tema recurrente.¹⁴¹ Algunas voces críticas señalan que, por su propio diseño, las plataformas individualizan al trabajador e impiden construir una comunidad.¹⁴² Otras indican que, aunque esto suceda, los trabajadores siguen encontrando formas de subversión para superar los obstáculos y establecer redes con otros trabajadores de plataformas. Mary Gray y Siddharth Suri, por ejemplo, lo documentan exhaustivamente en su libro *Ghost Work* (Trabajo fantasma).¹⁴³

En la economía no digitalizada de España, ya hay asociaciones y movimientos de base sólidos a escala local y regional. Una de esas agrupaciones es Mujeres Migrantes Diversas, fundada en Barcelona por trabajadoras domésticas y cuidadoras a domicilio provenientes de Honduras. Es una asociación “de y para cuidadoras”, y forma parte de la “Mesa de defensa de los derechos de las trabajadoras del hogar, la limpieza y los cuidados”, una plataforma respaldada por los dos sindicatos mayoritarios, UGT y CC. OO. Por otra parte, en los últimos años se ha puesto en marcha una intensa campaña para que España ratifique el Convenio 189 de la ONU. Dicha campaña engloba a la asociación Mujeres Migrantes Diversas, los sindicatos, la asociación Sindihogar-Sindillar y el recién fundado Sindicato de Trabajadoras del Hogar y los Cuidados (SINTRAHOCU), entre otros actores.

En estas circunstancias, ¿qué papel podrían desempeñar las nuevas intermediarias digitales para fomentar la creación de comunidades y la acción colectiva entre las cuidadoras

¹³⁸ Ibid.

¹³⁹ Batthyány 2012

¹⁴⁰ Ministerio de Trabajo y Economía Social 2019

¹⁴¹ Rodríguez Fernández 2018

¹⁴² Choudary 2018

¹⁴³ Gray y Suri 2019

domésticas en España? Un ejemplo que debemos mencionar es el de un sindicato danés, 3F, que en el año 2018 firmó un convenio colectivo con Hilfr.dk, una plataforma que ofrece servicios de trabajos domésticos en casas particulares.¹⁴⁴ Este acuerdo ha sido pionero al acabar con los mitos sobre el trabajo en plataformas y las negociaciones colectivas.¹⁴⁵ El sindicato y la plataforma acordaron crear una nueva categoría de trabajador, con estatus de empleado, en paralelo al sistema de trabajo autónomo que utilizaban hasta entonces. “Los autónomos pueden solicitar la condición de empleados de la plataforma y acogerse al convenio colectivo. Al cabo de 100 horas de trabajo, se considera que los trabajadores son empleados cubiertos por el convenio colectivo, salvo que rechacen expresamente esa clasificación”¹⁴⁶.

¹⁴⁴ De Stefano 2018

¹⁴⁵ Countouris y De Stefano 2020

¹⁴⁶ De Stefano 2018

5

La invisibilidad del sector en la literatura sobre la economía de plataformas

Hasta ahora no se ha elaborado ninguna revisión sistemática de literatura centrada en el sector de las plataformas de cuidados a domicilio.¹⁴⁷ En España y el resto del mundo, este sector está prácticamente ausente del debate público sobre el trabajo en plataformas. Como ilustra el informe de Digital Future Society *El trabajo en plataformas digitales en España: ¿qué sabemos?*,¹⁴⁸ la investigación académica y los debates políticos sobre la economía de plataformas en España se centran casi siempre en el transporte y las entregas a domicilio, dos sectores muy masculinizados. Otros tipos de trabajo en plataformas, como los que se llevan a cabo de manera remota por Internet o en áreas muy feminizadas (incluidos los cuidados a domicilio), se han investigado muy poco.¹⁴⁹ Y lo mismo ocurre con la dimensión de género del trabajo en plataformas.¹⁵⁰

“El riesgo de invisibilidad que trae consigo el trabajo en plataformas puede amplificarse si se suma al trabajo doméstico, ya en riesgo de invisibilizarse; la escasez de estudios e iniciativas que atiendan a la intersección de ambos fenómenos indica lo urgente que es abordar esta cuestión para los académicos, los interlocutores sociales y los responsables de formulación de políticas”¹⁵¹.

No solo ocurre en España. Como enfatiza el Overseas Development Institute (ODI), hay una “falta de investigación” sobre el trabajo en plataformas que está surgiendo dentro de este ámbito.¹⁵² La literatura académica se centra casi siempre en el Norte Global y presta poca atención a cómo evoluciona el trabajo en plataformas, dentro del sector de las tareas domésticas, en las economías en desarrollo.

El instituto de investigación Data & Society apunta a “un sesgo de género, tanto en el mundo académico como en el interés público, en torno a la cuestión del trabajo bajo demanda, al hacerse representativa de este sector económico la plataforma Uber —en la que predominan los hombres— y quedar en el olvido las plataformas de trabajo de cuidados, más grandes pero menos polémicas, en las que las mujeres representan la inmensa mayoría de la mano de obra”¹⁵³. En el 2014 Uber tenía 160.000 trabajadores registrados, mientras que en ese mismo año Care.com englobaba a 5,3 millones de personas, en su mayoría mujeres con perfiles en su plataforma.¹⁵⁴

Las plataformas y el sector de los cuidados en otros países

El uso de plataformas digitales para ofrecer los servicios de trabajadoras del hogar, incluidas cuidadoras, es una tendencia al alza en Estados Unidos, Europa, Oriente Medio y, más recientemente, la India, México y Sudáfrica. Aunque las cifras absolutas siguen siendo pequeñas en comparación con la mano de obra total, ya han surgido diversas preocupaciones relacionadas con las consecuencias de este nuevo fenómeno, especialmente en cuanto a la práctica habitual de clasificar a las trabajadoras como autónomas.¹⁵⁵

¹⁴⁷ Trojansky 2020

¹⁴⁸ Digital Future Society 2020

¹⁴⁹ Ibid.

¹⁵⁰ Barzilay y Ben-David 2017

¹⁵¹ De Stefano 2018

¹⁵² Hunt y Machingura 2016

¹⁵³ Ticona y Mateescu 2018

¹⁵⁴ Ibid.

¹⁵⁵ Addati et al. 2018

El informe del **Comité Económico y Social Europeo** (CESE) *Towards the “Uber-isation” of Care? Platform work in the sector of long-term home care and its implications for workers’ rights* (‘¿Hacia la “uberización” de los cuidados? El trabajo en plataformas en el sector de los cuidados de larga duración y sus implicaciones para los derechos de los trabajadores’) presenta una discusión teórica sobre los beneficios y retos potenciales del trabajo mediado por plataformas en Europa. En particular, se centra en la selección de las trabajadoras, así como su despido, protección social, remuneración, condiciones de trabajo, salud y seguridad.¹⁵⁶ El informe describe tres casos prácticos de plataformas de cuidados a domicilio: la cooperativa Equal Care en el Reino Unido, Home Care Direct en Irlanda y Curafides en Austria. En la conclusión, incluye varias recomendaciones de políticas.

Aparte del informe del CESE sobre los cuidados a domicilio de larga duración, cabe destacar otros tres artículos de investigación sobre el trabajo doméstico en general, en Estados Unidos y en varios países del Sur Global (México, Sudáfrica, Kenia y la India).

Uno de ellos es el informe de **Data & Society** *Trusted strangers: Carework platforms’ cultural entrepreneurship in the on-demand economy* (‘Confiar en desconocidos: el emprendimiento cultural de las plataformas de trabajo de cuidados en la economía bajo demanda’). El informe afirma incluir el primer estudio empírico sobre las plataformas que intermedian en el trabajo de cuidados (en concreto, de cuidado de niños), como Care.com, UrbanSitter y SitterCity en Estados Unidos.

Al igual que en España, la entrada masiva de las mujeres en el mercado laboral y la mayor esperanza de vida han provocado un incremento de los cuidados de niños, ancianos y personas dependientes. Los trabajos de cuidados y los de auxiliares del ámbito sanitario están entre las ocupaciones que más rápidamente crecen en Estados Unidos.¹⁵⁷ Los acuerdos de trabajo informales son la norma, y en la mano de obra predominan las mujeres inmigrantes (entre el 35 % y el 47 % de las cuales carecen de documentación legal). Care.com, lanzada en el 2006, se ha descrito como el “Amazon de las cuidadoras”, y en el 2017 tenía más de 9,2 millones de perfiles de trabajadoras registradas. Las tres plataformas analizadas por Data & Society aplican un modelo de cuidados bajo demanda donde las trabajadoras ofrecen sus servicios como autónomas.

El informe del **Overseas Development Institute** (ODI) *A Good Gig? The Rise of On-demand Domestic Work* (‘¿Un buen trabajo? La expansión del trabajo doméstico bajo demanda’) explora el auge del trabajo doméstico bajo demanda en el Sur Global.¹⁵⁸ Este informe se basa en datos primarios de Sudáfrica y datos secundarios de otros países como México, Kenia y la India, donde en el 2016 las empresas de trabajos domésticos bajo demanda estaban creciendo hasta un 60 % cada mes.¹⁵⁹ El caso práctico de Sudáfrica se centra en dos plataformas de servicios de limpieza: Domestly y SweepSouth. Del mismo modo que las plataformas analizadas por Data & Society en Estados Unidos, Domestly y SweepSouth siguen un modelo bajo demanda con trabajadoras autónomas.

Este estudio identificó varias ventajas potenciales para las trabajadoras, en áreas en las que el trabajo doméstico sigue realizándose de manera informal, ajeno a la regulación, en su mayor parte. Entre dichas ventajas se incluía la capacidad de registrar el tiempo de dedicación y los

¹⁵⁶ Trojansky 2020

¹⁵⁸ Hunt y Machingura 2016

¹⁵⁷ Ticona y Mateescu 2018

¹⁵⁹ Ibid.

ingresos, y de definir las tarifas por hora de cada persona, así como la oportunidad de superar diversas brechas digitales y financieras, dado que las empresas ofrecen cuentas bancarias o facilitan el acceso a personas con pocos recursos o conocimientos tecnológicos.

No obstante, la investigación también señala una serie de retos. En países con marcos reglamentarios avanzados, como Sudáfrica, el crecimiento del trabajo doméstico bajo demanda podría suponer un paso atrás en el progreso hacia un trabajo doméstico decente. Las investigadoras detectaron una erosión de las medidas de protección social y laboral establecidas, debido a que se consideraba a las trabajadoras como autónomas.

Por último, en la India, el **Centre for Internet and Society** (CIS) identificó 50 plataformas de servicios domésticos que operaban en las principales ciudades del país y el CIS las clasificó en tres modelos de negocio: plataformas-*marketplace*, agencias de colocación digitales y plataformas bajo demanda.¹⁶⁰ El estudio examina “de qué maneras las plataformas digitales reproducen o afrontan desigualdades estructurales como las de género y clase”¹⁶¹. El CIS realizó entrevistas a trabajadoras, empresas, representantes del Gobierno y organizaciones de trabajadoras domésticas de Delhi y Bangalore. La mayoría de las 50 plataformas consideran a sus trabajadoras como autónomas.

Los tres estudios de investigación abordan el tema de la visibilidad. En las plataformas en que los clientes pueden ver los perfiles web de las trabajadoras, es posible que se intensifiquen los tipos de desigualdad ya existentes en los procesos de contratación de la economía no digitalizada.¹⁶² En algunas plataformas de la India, por ejemplo, la casta y la religión pueden ser factores con los que se filtre a las trabajadoras.¹⁶³ Los sistemas de evaluación pueden reflejar los sesgos o, si son visibles para los demás clientes, amplificarlos.¹⁶⁴ En el estudio de Data & Society de Estados Unidos, se ha observado que cuando los clientes eligen a las trabajadoras por sus fotografías y perfiles, se perpetúan la discriminación y los estereotipos.

Temáticas que comparten con España

El trabajo doméstico engloba todo un abanico de actividades, de modo que debemos ser precavidos al comparar los servicios de limpieza con los cuidados a domicilio de personas mayores o el cuidado de niños. Lo mismo sucede al comparar el trabajo en plataformas de diferentes países y regiones del mundo.

Pese a ello, e independientemente de los modelos de negocio, en los estudios citados de Data & Society, el ODI, el CIS y Digital Future Society Think Tank han surgido varios temas comunes. Son los siguientes:

- **Existe una misión por el bien social.** Las plataformas comparten el deseo de formalizar el sector y profesionalizar los cuidados a domicilio; sin embargo, falta consenso en cuanto a lo que significa o conlleva la profesionalización, y sobre cómo abordar y ofrecer formación y una mejora de las competencias.

¹⁶⁰ Rathi 2019

¹⁶³ Mewa 2020

¹⁶¹ Mewa 2020

¹⁶⁴ Ticona y Mateescu 2018

¹⁶² Ticona y Mateescu 2018

- **Aportan valor a las trabajadoras al controlar las tradicionales asimetrías de poder.** Las plataformas hacen referencia a los abusos que sufren algunas cuidadoras internas y subrayan el valor de contar con la plataforma, que actúa como intermediaria para educar a las familias sobre los derechos de las trabajadoras y mediar en la resolución de conflictos.
- **Se promociona la buena calidad de los servicios y su prestación por parte de profesionales expertas.** Para las plataformas del sector de los cuidados, es fundamental poder anunciar a sus trabajadoras como profesionales de confianza que prestan servicios de calidad. Esto se aplica también a las plataformas que operan en otros países, como Estados Unidos, la India o Kenia.^{165, 166} Algunas (no todas) construyen sus narrativas basándose en que los canales informales pueden conllevar riesgos.
- **Las plataformas definen sus estándares fijando requisitos de admisión,** sobre todo con relación a los años de experiencia y las cualificaciones. Las plataformas indican públicamente que solo supera su proceso de selección o validación de perfiles un porcentaje relativamente bajo de cuidadoras.
- **Los sistemas de evaluación, reseñas y comentarios suelen ser unidireccionales.** A los clientes se les anima sistemáticamente a evaluar a las cuidadoras. Y, aunque las cuidadoras también podrían compartir su opinión, en general no se les pide que evalúen a los clientes de manera sistemática.
- **En las plataformas intermediarias de limpieza o cuidado de niños y ancianos se usan imágenes de mujeres.** La inmensa mayoría de los cuidadores que aparecen en las imágenes de los sitios web y los materiales promocionales son mujeres. Las plataformas españolas suelen emplear el término en femenino, *cuidadoras*. Excepcionalmente, la plataforma Cuideo aborda de manera abierta la cuestión del género en el sector de los cuidados en una entrada de su blog titulada “Propósito 2018: STOP discriminación de género en el sector de los cuidados”¹⁶⁷. La publicación expone que los clientes suelen pedir que sean mujeres quienes presten estos servicios, y cuestiona los estereotipos sociales construidos en torno a la capacidad y las aptitudes de hombres y mujeres para cuidar a otras personas. El propósito de esta plataforma para el año 2018, según explica el artículo, fue promover la igualdad de género en el sector y acabar con el sexismo. Sin embargo, no detalla cómo trata de resolver estas cuestiones.

Los temas que se han descrito no solo se observan en las plataformas: varios son aplicables también a algunas agencias de colocación tradicionales.

¹⁶⁵ Hunt y Machingura 2016

¹⁶⁶ Mewa 2020

¹⁶⁷ Cuideo 2018

Conclusión

El sector de los cuidados a domicilio en España ha crecido de forma exponencial en los últimos años. En las décadas de los ochenta y los noventa se produjo una incorporación masiva de las mujeres al mundo laboral remunerado. Este fenómeno, sumado a una mayor demanda de cuidados debida al envejecimiento de la población, la limitada responsabilización de los hombres en las tareas de cuidados dentro del hogar, y la insuficiencia de recursos y la fragilidad del sistema de asistencia social, combinado con otros factores, ha provocado la actual crisis social de los cuidados.

La LAPAD, promulgada en el año 2006, logró avanzar en esta materia, reconociendo el derecho universal a recibir asistencia. Pero, por desgracia, los recortes de financiación posteriores han afectado a la aplicación de la ley, y sigue creciendo la brecha entre la demanda y la oferta de servicios de cuidados. Esta brecha se ha hecho muy evidente durante la pandemia de la COVID-19, en la que han tenido que cubrirla las familias, y especialmente las mujeres de esas familias. Ellas se ocupan de los cuidados o emplean a otra persona, normalmente otra mujer, para que se encargue de ese trabajo.

En este contexto, a lo largo de los últimos años han entrado en escena nuevas intermediarias, tanto en España como en otros países. Los avances en las tecnologías digitales y la alta tasa de adopción de tecnologías de comunicación e información están facilitando el crecimiento de las plataformas digitales en todo tipo de sectores, y el de los cuidados a domicilio no es una excepción. Pese a ello, este segmento de la economía tan feminizado y precario está prácticamente ausente de la literatura sobre el trabajo en plataformas, en España y en el resto del mundo. Este informe trata de ser un primer paso para abordar esa brecha.

Conclusiones preliminares

La primera conclusión que se extrae de este trabajo es la necesidad de establecer una tipología más específica de las plataformas laborales que operan en el sector de los cuidados a domicilio y que cualquier análisis que se haga de dichas plataformas sea contextualizado en el marco del sector. Como se ha visto en este informe, hay al menos ocho plataformas digitales especializadas en los cuidados a domicilio, con dos modelos de negocio diferenciados: agencias de colocación digitales y empresas de servicios bajo demanda. Una de las plataformas ha sido reconocida como empresa de impacto social. Por otra parte, las plataformas internacionales y multiservicio parecen operar siguiendo el modelo de servicios bajo demanda. No obstante, para confirmarlo es necesaria una investigación más profunda, en la que podrían identificarse otros modelos.

Aunque los modelos bajo demanda y de colocación comparten varios aspectos, difieren en tres áreas principales. En el caso de las agencias de colocación digitales, el proceso de selección sigue estando bajo la gestión y supervisión de una persona, aunque los algoritmos faciliten y agilicen el proceso. Dado que estos servicios suelen prestarse a largo plazo, las relaciones entre los clientes y las cuidadoras también son duraderas, de modo que esta "asignación" tiene lugar esporádicamente. En esto se diferencia del modelo bajo demanda, en el que los servicios suelen ser puntuales, a corto plazo y con un fin específico. Por último, en el modelo de agencia de colocación digital, las familias contratan (o deberían contratar) a las cuidadoras según el Sistema Especial, salvo que las contrate la propia empresa.

Como afirma el Sindicato de Trabajadoras del Hogar de Estados Unidos, las trabajadoras domésticas son las *gig workers* originales. En el caso de España, las plataformas que han entrado en el sector de los cuidados a domicilio tal vez apliquen procesos más ágiles y automatizados

que las agencias de colocación tradicionales, y han sido capaces de crecer y ofrecer sus servicios en diferentes ciudades con una infraestructura mínima. Sin embargo, la externalización y la mercantilización de los cuidados son anteriores al auge de estas plataformas, como lo es el uso de intermediarias por parte de las familias para encontrar cuidadoras.

En relación con esto, determinados factores influyen en qué sectores se “plataformizan”, cómo lo hacen y cuándo. Este tema merece un estudio más profundo.¹⁶⁸ Tal y como hemos observado en nuestro análisis, y en consonancia con el informe de Data & Society sobre Estados Unidos, el término “uberización” debe usarse con prudencia al aludir a la aparición de plataformas digitales en diferentes sectores. En primer lugar, no describe a todo el espectro de modelos de plataforma que operan actualmente en la economía de plataformas. En segundo lugar, el sector de los cuidados es muy distinto de otros como el del taxi. El de los cuidados es muy informal: se estima que un tercio del trabajo no se declara. Hay una mano de obra muy feminizada y barreras de acceso específicas de este sector. La confianza ocupa un lugar mucho más importante que en otros sectores, y los empleadores en el sector de los cuidados suelen ser las familias. Estos factores tienen implicaciones distintas de las de otros sectores afectados por el fenómeno de las plataformas.

En general, estos nuevos actores del mercado enfatizan su deseo de modernizar, profesionalizar y formalizar el sector. A este respecto, el estudio nos ha llevado a varias conclusiones.

Una es la necesidad de definir qué se entiende por *profesionalizar* y *formalizar* el sector. Pueden ser objetivos muy legítimos, pero, al mismo tiempo, el uso de estos conceptos permite a las empresas privadas mejorar su imagen de marca. Al fin y al cabo, el discurso de la misión social no es exclusivo de estas nuevas empresas de plataformas. Algunas agencias de colocación tradicionales y otras entidades también han expresado sus esfuerzos por formalizar y profesionalizar el sector, y ellas también subrayan que solo trabajan con cuidadoras profesionales.

Las plataformas digitales que se encargan de formalizar la relación entre usuarios y cuidadoras (según el Sistema Especial), y exigen ese requisito a los usuarios que desean utilizar los servicios de selección de la plataforma, están contribuyendo a reducir el número de acuerdos de trabajo informales. Es una buena noticia. Dado que, según diversas estimaciones, un tercio del trabajo doméstico no se declara, la entrada de nuevos actores que ayuden a formalizar los acuerdos de trabajo es de vital importancia.

No obstante, esta formalización no garantiza por sí sola que el sector vaya a profesionalizarse en mayor medida ni que vayan a regularse las condiciones laborales. Además, incluso en estos casos, las familias siguen contratando a las trabajadoras de acuerdo con el Sistema Especial para Empleados de Hogar, aunque a menudo se trate de cuidadoras internas o a tiempo completo. Así pues, sigue sin haber un impacto en la profesionalización del sector propiamente dicha, en el sentido de que no ha aumentado el número de cuidadoras empleadas como cuidadoras profesionales bajo el Régimen General por las autoridades locales o por las propias empresas.

Por otra parte, la profesionalización requiere una formación y una acreditación formales, como ocurre con las cuidadoras profesionales conforme a la LAPAD, así como una revisión periódica de las competencias profesionales. Más allá de lo que puedan hacer a título individual,

¹⁶⁸ Lehdonvirta et al. 2020

las empresas de plataformas no tienen potestad en ninguna de estas áreas. Por lo tanto, exceptuando iniciativas puntuales, las plataformas no parecen estar ejerciendo un gran efecto positivo sobre la profesionalización de la mano de obra. Ahora bien, sí es posible que estén definiendo unos estándares al establecer unos requisitos de admisión, con lo que formalizan su propia definición de lo que significa ser *cuidadora profesional*.

En términos generales, las buenas intenciones no bastan. Las políticas socioeconómicas y la legislación en materia de seguridad social son elementos esenciales que, sumados al rol de las intermediarias, pueden influir en el grado de formalización de las relaciones de trabajo.

Asimismo, la formalización no necesariamente va acompañada de unas condiciones laborales dignas. Para garantizar a las cuidadoras domésticas todos los derechos que les corresponden y unas condiciones laborales decentes, es necesaria la participación de todos los actores sociales involucrados, incluidas las propias trabajadoras. Pero, como se ha comentado en la cuarta sección de este informe, las trabajadoras de servicios domésticos y de cuidados a domicilio se han enfrentado a numerosos obstáculos, a lo largo de los años, al intentar organizarse y negociar como colectivo. Los modelos de plataforma que se encuentran en otros sectores no han fomentado el movimiento sindical, de modo que sigue abierto el debate de cómo podrían impulsar las nuevas intermediarias una organización colectiva en los sectores del trabajo doméstico y los cuidados a domicilio, en lugar de individualizar aún más las relaciones sociales.

Las plataformas y la tecnología podrían ayudar a promover el trabajo decente. Algunos fundadores insinuaron este aspecto en sus entrevistas, al hablar sobre la mediación en nombre de las cuidadoras internas. Por ejemplo, cuando los clientes intentan incumplir los derechos de las cuidadoras a descansar o recibir el salario mínimo. Sería extremadamente útil conocer las maneras en que estas nuevas intermediarias pueden estar influyendo positivamente o, por el contrario, consolidando los tipos de discriminación existentes y amplificando el desequilibrio de poder entre trabajadoras y clientes. La literatura sobre la economía de plataformas ya está señalando algunos de los problemas derivados del diseño de las plataformas en otros sectores. Y, aunque puedan compartir rasgos comunes y fomentar ciertas prácticas laborales similares, extrapolar la experiencia de un sector (como el del transporte o el de las entregas a domicilio) a otros sectores (como el del trabajo doméstico y los cuidados a domicilio) es desaconsejable. Se necesita una mayor contextualización y más investigación específica de estos sectores.

Para terminar, este informe se ha centrado en las plataformas especializadas en los cuidados a domicilio. Hay otras empresas que operan en España, tanto nacionales como internacionales, que emplean tecnologías de plataformas web y aplicaciones móviles para poner en contacto a la oferta y la demanda de otros servicios domésticos (limpieza, cuidado de mascotas, jardinería, mantenimiento y, también, cuidado de niños y ancianos). Dichas empresas parecen seguir, sobre todo, el modelo de servicios bajo demanda y merecen asimismo ser estudiadas.

Próximos pasos

Es urgente investigar las experiencias, motivaciones y condiciones laborales de quienes encuentran trabajo, y también las experiencias y motivaciones de quienes encuentran cuidadoras, a través de estas nuevas intermediarias.

Lo primero de todo es preguntarse: **¿quiénes son las cuidadoras?** Las plataformas están recopilando una inmensa cantidad de información y datos demográficos, pero, como destaca la revisión bibliográfica publicada recientemente en un informe de Digital Future Society, hay muy poca información disponible sobre los perfiles de las trabajadoras y sus experiencias.¹⁶⁹ Por otro lado, y aunque ha quedado fuera del alcance de esta investigación, es necesario entrevistar a las propias trabajadoras y añadir sus perspectivas a la literatura sobre el trabajo de cuidados en España.

Respecto al futuro, todas las agencias de colocación digitales entrevistadas han experimentado un crecimiento significativo de la demanda en el pico de la crisis sanitaria de la COVID-19, entre marzo y junio del 2020.¹⁷⁰ **¿Qué rol desempeñarán las plataformas digitales de este sector en los próximos años?**

Quienes trabajan en la asistencia domiciliaria a personas mayores están entre los grupos más vulnerables, especialmente las mujeres migrantes. Las plataformas que operan en el sector de los cuidados hacen hincapié en su función a la hora de promover la formalización del trabajo de cuidados y apoyar a las cuidadoras frente a los clientes. Sin embargo, si nos guiamos por las experiencias observadas en el trabajo en plataformas de otros sectores, esta modalidad de empleo puede conllevar nuevas vulnerabilidades. La literatura sobre las plataformas bajo demanda en los sectores relacionados con el transporte documenta las experiencias negativas del uso de algoritmos y de tener que interactuar con un “sistema” y no con un ser humano. **¿En qué medida las plataformas digitales están mitigando o reforzando los obstáculos actuales para que las trabajadoras ejerzan sus derechos en este sector?**

Ahora que las plataformas están entrando en este terreno es el momento de actuar. “La acción colectiva y la regulación pública podrían ayudar a definir el diseño de los ‘cuidados mediante plataformas’ y minimizar el impacto negativo sobre las trabajadoras”¹⁷¹. **¿Qué prácticas se podrían recomendar para incentivar que se dé prioridad al trabajo decente?**

Por último, las cooperativas son de propiedad colectiva y las controlan las mismas personas que las conforman y que dependen de ellas.¹⁷² En los países donde la población envejece rápidamente, están surgiendo cada vez más cooperativas de cuidados a domicilio. En Italia, Japón, Canadá y Estados Unidos, hay numerosas cooperativas de cuidados a domicilio cuyas trabajadoras prestan estos servicios a niños, ancianos y personas con discapacidad o enfermedades crónicas.¹⁷³ Un ejemplo de cooperativa de plataforma que opera dentro de este sector en el Reino Unido es Equal Care, la “plataforma-cooperativa que redefine radicalmente la asistencia social” y la primera cooperativa de cuidados y asistencia social mediante una plataforma que actúa en la zona Calder Valley.¹⁷⁴ **¿Y si se aplicaran modelos alternativos, como las cooperativas, como una posible ruta para que el sector de los cuidados a domicilio fuera más justo?**

¹⁶⁹ Digital Future Society 2020

¹⁷⁰ Digital Future Society y Banco Interamericano de Desarrollo 2021

¹⁷¹ Trojansky 2020

¹⁷² Borkin 2019

¹⁷³ OIT 2013

¹⁷⁴ Lloyd 2019

Anexos

Anexo A

En todo el mundo, se aplican diversas definiciones del trabajo doméstico en los estudios estadísticos. En España existen dos grandes clasificaciones estadísticas. La CNAE (Clasificación Nacional de Actividades Económicas) divide las actividades en función del lugar de trabajo. La CNO (Clasificación Nacional de Ocupaciones) divide las ocupaciones según el tipo de trabajo y las competencias profesionales. En consecuencia, estos dos métodos estadísticos recopilan y miden diferentes datos y realidades, de acuerdo con el enfoque teórico aplicado.

Lo más habitual es que el trabajo doméstico se mida con la CNAE-09 mediante el código 970, "Actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico". Este grupo engloba todas las actividades que se realizan en el hogar, lo que incluye el entrenamiento personal, las clases particulares y el cuidado de ancianos y niños.

Como se describe en la primera sección de este informe, algunos autores se han mostrado críticos respecto a esta clasificación, argumentando que invisibiliza los servicios de cuidados a domicilio y que las estadísticas deberían basarse en el tipo de trabajo y las competencias profesionales, más que en el lugar de trabajo. A este respecto, las categorías de la CNO-11 910, "Empleados domésticos" (que incluye únicamente a quienes están empleados como trabajadores domésticos); 571, "Trabajadores de los cuidados personales a domicilio", y 572, "Cuidadores de niños", podrían ofrecer una estimación más realista de la mano de obra dedicada a los cuidados a domicilio.

Anexo B

Dimensiones e indicadores de informalidad-formalidad en el empleo del trabajo doméstico

Dimensiones	Indicadores	Informalidad	Formalidad
Marco legal de derechos laborales	Reconocimiento legal del estatus de empleado con los derechos que conlleva dicho estatus	No reconocido por la ley, o reconocido parcialmente	Reconocido por la ley y sujeto a ella
Marco legal de derechos de seguridad social	Reconocimiento legal de la cobertura de seguridad social para las trabajadoras domésticas Nota: Aun así, puede haber exclusiones por diferencias en los requisitos de admisión y permanencia (por ejemplo, se puede excluir a algunas categorías de trabajadoras a tiempo parcial, a quienes tienen varios empleadores o a quienes no llegan a un mínimo de horas por empleador).	No reconocido por la ley	Reconocido por la ley y sujeto a ella
Declaración y registro ante organismos públicos (seguridad social y las unidades administrativas que establezca el régimen regulatorio nacional)	Alta en la Seguridad Social	Sin alta	Con alta
	Pago de cotizaciones al sistema de la Seguridad Social	Sin pago	Con pago
	Registro en unidad administrativa (depende de los reglamentos nacionales)	Sin registrarse, trabajo no declarado	Trabajo declarado
Prácticas de empleo formal	Contrato de trabajo con condiciones del empleo (tareas, salario, horas)	Sin contrato	Con contrato oral o por escrito
	Registro de pagos; nóminas	Sin nómina	Con nómina

Figura 12. Fuente de la imagen: Digital Future Society. Fuente de los datos: OIT 2016.

Referencias

Addati, L., Cattaneo, U., Esquivel, V. y Valarino, I. (2018). Care Work and Care Jobs for the Future of Decent Work. Servicio de Género, Igualdad y Diversidad y OITSIDA. Organización Internacional del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_633135.pdf

Advancing Personal and Household Services. (2019). Country Report Spain. [PDF] Disponible en: https://ad-phs.eu/ht8ag2/uploads/2021/02/cr_spain_final-es.pdf

Asociación Estatal de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales. (2020). Cada ocho minutos muere una persona de la lista de espera de la dependencia. [online] Disponible en: <https://directoressociales.com/cada-ocho-minutos-muere-una-persona-de-la-lista-de-espera-de-la-dependencia/>

Asociación Estatal de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales. (s.f.). Los recortes de la Ley de Dependencia en un vistazo. [online] Disponible en: <https://www.inforesidencias.com/contenidos/reglamentacion/nacional/los-recortes-de-la-ley-de-dependencia-en-un-vistazo>

Asociación Nacional de Agencias de Colocación. (2017). Documento Marco de Propuestas Sectoriales ANAC. III Comisión Nacional de Empleo Doméstico. [PDF] Disponible en: https://www.jobshunters.es/wp-content/uploads/2015/08/III-Comision-Nacional-Empleo-Domestico_documento.pdf

Barzilay, A. R. y Ben-David, A. (2017). Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy. *Seton Hall Law Review*, Vol. 47, No. 393, 2017. [PDF] Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2995906

Batthyány, K. (2012). Estudio sobre trabajo doméstico en Uruguay. Organización Internacional del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_187308.pdf

BBVA Momentum. (s.f.). Emprendimientos – Aiudo. [online] Disponible en: <https://www.momentum.bbva.com/emprendimientos/aiudo/>

Bettio, F., Simonazzi, A. y Villa, P. (2016). Change in care regimes and female migration: the 'care drain' in the Mediterranean. *Journal of European Social Policy*. Vol 16(3): 271-285. [PDF] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/249629390_Change_in_care_regimes_and_female_migration_The_'care_drain'_in_the_Mediterranean

Bolsamanía. (2017). Uberización económica: Llegan los servicios de asistencia a la tercera edad bajo de demanda. [online] Disponible en: <https://www.bolsamania.com/hemerotek/uberizacion-economica-llegan-los-servicios-de-asistencia-a-la-tercera-edad-bajo-de-demanda/#.X9ZgWdhKiUm>

Borkin, S. (2019). Platform co-operatives – solving the capital conundrum. Nesta and Co-operatives UK. [PDF] Disponible en: https://media.nesta.org.uk/documents/Nesta_Platform_Report_FINAL-WEB_b1qZGj7.pdf

Care.com. (2016) Care.com launches care@ work app offering 24/7 on-demand access to family care benefits. [online] Disponible en: <https://www.care.com/press-release-carecom-launches-carework-app-p1186-q73514142.html#:~:text=Today%2C%20Care.com%20is%20the,having%20access%20to%20our%20service>

Centro de Documentación Judicial. (2020). Número de Recurso 2401/2017. [online] Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/search/TS/openDocument/5ba4605f3955de93/20200303>

Choudary, S. (2018). The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being. Organización Internacional del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_630603.pdf

Clemente, P. (2016). Un 'Uber' de asistentes sociales para la tercera edad. El Mundo. [online] Disponible en: <https://www.elmundo.es/economia/2016/10/07/57f75aa0268e3e555d8b4684.html>

Countouris, N. y De Stefano, V. (2020). Collective bargaining rights for platform workers. Social Europe. [online] Disponible en: <https://www.socialeurope.eu/collective-bargaining-rights-for-platform-workers>

Cuideo. (2018). Propósito 2018: STOP discriminación de género en el sector de los cuidados. [online] Disponible en: <https://cuideo.com/blog-cuideo/proposito-2018-stop-discriminacion-de-genero-en-el-sector-de-los-cuidados/>

Cuidum. (s.f.). Familias: Preguntas frecuentes. [online] Disponible en: <https://www.cuidum.com/preguntas-frecuentes>

Cuorecare. (2019). Planes Cuidadores. [online] Disponible en: <https://cuorecare.es/planes-cuidadores-3>

Daniele, L. (2017). Los médicos comparan la precariedad de sus contratos en la sanidad pública «con el McDonald's». ABC. [online] Disponible en: https://www.abc.es/sociedad/abci-cada-medicos-sanidad-publica-trabajan-contratos-precarios-201603301621_noticia.html

Davies, K. (2003). The body and doing gender: the relations between doctors and nurses in hospital work. *Sociology of Health & Illness* Vol. 25 No. 7 2003, pp. 720–742. [PDF] Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1046/j.1467-9566.2003.00367.x>

De Stefano, V. (2018). Collective bargaining of platform workers: domestic work leads the way. Regulating for Globalization. [online] Disponible en: <http://regulatingforglobalization.com/2018/12/10/collective-bargaining-of-platform-workers-domestic-work-leads-the-way/>

Díaz Gorfinkiel, M. y Martínez Buján, R. (2018). Mujeres migrantes y trabajos de cuidados: transformaciones del sector doméstico en España. *Panorama Social*. N.º 27, pág. 105-118. [PDF] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6501316>

Digital Future Society. (2019). El futuro del trabajo en la era digital: el auge de las plataformas laborales. [PDF] Disponible en: <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-futuro-del-trabajo-en-la-era-digital-el-auge-de-las-plataformas-laborales/>

Digital Future Society. (2020). El trabajo en plataformas digitales en España: ¿qué sabemos? Una revisión bibliográfica. [PDF] Disponible en: <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-trabajo-en-plataformas-digitales-en-espana-que-sabemos/>

Digital Future Society y Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Economía de plataformas y COVID-19. Barcelona, España. [PDF] Disponible en: https://digitalfuturesociety.com/es/report/economia-de-plataformas-y-covid-19/?utm_source=twitter&utm_medium=social&utm_campaign=reportgigeconomycovid19&utm_term=Report&utm_content=link

Familiados. (2018). Necesito cuidadora de ancianos. [online] Disponible en: <https://familiados.com/blog/necesito-cuidadora-de-ancianos/>

Familiados. (2020a). Familiados. [online] Disponible en: <https://familiados.com/>

Familiados. (2020b). Familiados - Pros. [online] Disponible en: <https://familiados.com/pros/>

Farvaque, N. (2015). Thematic Review on Personal and Household Services. Comisión Europea. [PDF] Disponible en: <https://www.orseu.com/wp-content/uploads/2015/11/Thematic-review-on-personal-and-household-services-Final-Synthesis-Report.pdf>

Feliciano Reyes, J. (2019). A new app gives paid time off to 'the original gig workers'. *The Philadelphia Enquirer*. [online] Disponible en: <https://www.inquirer.com/news/gig-economy-benefits-house-cleaners-national-domestic-workers-alliance-20190102.html>

Fudge, J. y Hobden, C. (2018). Conceptualizing the role of intermediaries in formalizing domestic work. Conditions of Work and Employment Series. No. 95. Organización Internacional del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_protect/--protrav/--travail/documents/publication/wcms_631587.pdf

García Martín, M. (2020). Emprendedores. Nannyfy: de canguros a formadoras online. El País. Retina. [online] Disponible en: https://retina.elpais.com/retina/2020/04/30/innovacion/1588247602_330576.html

Gray, M. L. y Suri, S. (2019). Ghost Work: How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass. Boston (EE. UU.): Houghton Mifflin Harcourt.

Hinchliffe, C. (2018). New Report Finds 22 Percent of Spanish Startup Founders Are Women. Entrepreneur.com. [online] Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/320438>

Hunt, A. y Machingura, F. (2016). A good gig? The rise of on-demand domestic work. Overseas Development Institute. [PDF] Disponible en: <https://odi.org/en/publications/a-good-gig-the-rise-of-on-demand-domestic-work/>

IMPact. (2020). PHS Policies – Implementation and monitoring guide. European Federation for Services to Individuals. [online] Disponible en: <http://impact-phs.eu/do-i-want-to-assess-an-existing-phs-policy/part-1-what-are-phs/the-concept-of-phs/>

IMSERSO. (2020a). Convenio especial de cuidadores no profesionales de personas en situación de dependencia. Situación a 30 de septiembre de 2020. [PDF] Disponible en: https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/im_062035.pdf

IMSERSO. (2020b). Información Estadística del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Situación a 30 de septiembre de 2020. [PDF] Disponible en: <https://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/estsisaad20200930.pdf>

IMSERSO. (2020c). Informe de empleo en sector servicios sociales (Datos del 3º trimestre 2020). [PDF] Disponible en: https://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/inf_empleo_ss_3trim_2020.pdf

IMSERSO. (2020d). Perfil de la persona solicitante: sexo y edad. (Datos de noviembre 2020). [PDF] Available here: https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/im_061358.pdf

INE. (2009). Panorámica de la discapacidad en España. Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia. 2008. Boletín informativo del Instituto Nacional de Estadística. [PDF] Disponible en: <https://www.ine.es/revistas/cifraine/1009.pdf>

INE. (2019). Ocupados por sexo y rama de actividad. Valores absolutos y porcentajes respecto del total de cada sexo. [online] Disponible en: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4875#!tabs-tabla>

INE. (2020). Asalariados por sexo y rama de actividad. Valores absolutos y porcentajes respecto del total de cada sexo. 2020T3. [online] Disponible en: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4200#!tabs-tabla>

Inforesidencias.com. (2017). El precio medio de una residencia geriátrica privada en España es de 1777€ mes. [online] Disponible en: <https://www.inforesidencias.com/contenidos/noticias/nacional/el-precio-medio-de-una-residencia-geriatrica-privada-en-espa-a-es-de-1777-mes>

Jefatura del Estado. (2006). Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, BOE-A-2006-21990. Boletín Oficial del Estado. [PDF] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-21990-consolidado.pdf>

Jefatura del Estado. (2012). Real Decreto-ley 29/2012, de 28 de diciembre, de mejora de gestión y protección social en el Sistema Especial para Empleados de Hogar y otras medidas de carácter económico y social. Boletín Oficial del Estado. [PDF] Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2012/12/31/pdfs/BOE-A-2012-15764.pdf>

Jimeno, G. (2020). Daniel Ibiza, CEO de Aiudo: “La prioridad es mantener a nuestros mayores alejados del Covid-19”. *economia3.com*. [online] Disponible en: <https://economia3.com/2020/03/20/255084-la-prioridad-es-mantener-a-nuestros-mayores-alejados-del-covid-19/>

Joyners. (s.f. a). Cuidadores. [online] Disponible en: <https://www.joyners.com/es/cuidadores>

Joyners. (s.f. b). Precios. [online] Disponible en: <https://www.joyners.com/es/precios>

La Moncloa. (2020). La nómina de pensiones contributivas de abril se sitúa en 9.879,16 millones de euros. [online] Disponible en: <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/inclusion/Paginas/2020/280420-pensiones.aspx>

Lehdonvirta, V., Park, S., Krell, T. y Friederici, N. (2020). Platformization in Europe - Global and local digital intermediaries in the retail, taxi, and food delivery industries. Universidad de Oxford. [PDF] Disponible en: https://www.oii.ox.ac.uk/wp-content/uploads/2020/08/Platformization-in-Europe_Platform-Alternatives.pdf

León, M. (2010). Migration and Care Work in Spain: The Domestic Sector Revisited. *Social Policy and Society*, Volume 9, Issue 3, July 2010, pp. 409 - 418. Cambridge University Press. [PDF] Disponible en: <https://www.cambridge.org/core/journals/social-policy-and-society/article/abs/migration-and-care-work-in-spain-the-domestic-sector-revisited/A4D27B45795866B756F16F4B3FC59171>

Los Argonautas. (2018). Wayalia: cuidado de Personas Mayores desde el móvil. Los Argonautas. [online] Disponible en: <https://losargonautas.org/2018/10/wayalia-cuidado-mayores-movil/>

Lloyd, J. (2019) Equal Care: The platform co-op radically re-imagining social care. Nesta. [online] Disponible en: <https://www.nesta.org.uk/blog/equal-care-platform-co-op-radically-reimagining-social-care-one-relationship-time/>

Magallón, E. (2020). La Inspección pone su foco en el sector de la atención domiciliaria. *La Vanguardia*. [online] Disponible en: <https://www.lavanguardia.com/economia/20200119/472965098406/la-inspeccion-pone-su-foco-en-el-sector-de-la-atencion-domiciliaria.html>

Manresa, J. (2016). Joyners es converteix en una flota de cuidadors de gent gran. *Ara*. [online] Disponible en: https://www.ara.cat/economia/Joyners-converteix-flota-cuidadors-gran_0_1654634589.html

Martínez Buján, R. (2011) La reorganización de los cuidados familiares en un contexto de migración internacional. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 28 (1), 93-123. [PDF] Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/36187>

Martínez Virto, L. (2010). Gestión de los cuidados, desnacionalización y precariedad laboral: una perspectiva comparada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social* – 2010, N. 17. ISSN 1133-0473, pp. 221-235. [PDF] Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/14305>

Mewa, T. (2020). Platformisation of Domestic Work in India: Report from a Multistakeholder Consultation. The Centre for Internet & Society. [PDF] Disponible en: <https://cis-india.org/raw/platformisation-of-domestic-work-in-india-report-from-a-multistakeholder-consultation>

Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. (2008). Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, BOE-A-2008-20451. Boletín Oficial del Estado. [PDF] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2008/BOE-A-2008-20451-consolidado.pdf>

Ministerio de Trabajo e Inmigración. (2010). Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación, BOE-A-2010-20151. Boletín Oficial del Estado. [PDF] Disponible en: https://www.sistemanaempleo.es/pdf/boe_agencias.pdf

Ministerio de Trabajo e Inmigración. (2011). Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar, BOE-A-2011-17975. Boletín Oficial del Estado. [online] Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2011/11/14/1620>

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2018). Resolución de 11 de septiembre de 2018, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal (residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio). Boletín Oficial del Estado. [PDF] Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/res/2018/09/11/\(3\)](https://www.boe.es/eli/es/res/2018/09/11/(3))

Ministerio de Trabajo y Economía Social. (2019). 24.3 Convenio Colectivo. [online] Disponible en: https://www.mites.gob.es/es/Guia/texto/guia_12/contenidos/guia_12_24_3.htm

Ministerio de Trabajo y Economía Social. (2020). AEX -1. Trabajadores extranjeros afiliados en alta laboral, según regímenes. [online] Disponible en: <https://www.mites.gob.es/estadisticas/bel/AEX/index.htm>

Mobile World Capital Barcelona. (2019). Informe Startup Ecosystem Overview 2019. [PDF] Disponible en: <https://mobileworldcapital.com/es/report/startup-ecosystem-overview-2019/>

Moreno-Colom, S., Recio Cáceres, C., Torns Martín, T. y Borràs Català, V. (2016). Long-term care in Spain: Difficulties in professionalizing services. Journal of Women & Aging. [PDF] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/305794854_Long-term_care_in_Spain_Difficulties_in_professionalizing_services

OCDE. (2017). Panorama de la Salud 2017: Indicadores de la OCDE. Ediciones de la OCDE. [PDF] Disponible en: https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/panorama-de-la-salud-2017_9789264306035-es

OIT. (s.f.). Trabajo decente. [online] Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm/>

OIT. (2010). Decent Work for Domestic Workers. International Labour Conference, 99th Session, 2010. Conferencia Internacional del Trabajo. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_104700.pdf

OIT. (2011). C189 - Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189). Organización Internacional del Trabajo. [online] Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189

- OIT. (2012). Protección eficaz de los trabajadores domésticos: guía para diseñar leyes laborales. Conferencia Internacional del Trabajo. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_229175.pdf
- OIT. (2013). Mapping of Domestic Worker Social and Solidarity Economy Organizations. [Documento de Word] Disponible en: <http://www.ilo.org/dyn/migpractice/docs/191/Mapping.docx>
- OIT. (2015). Recomendación Núm. 204 sobre la transición de la economía informal a la economía formal. Conferencia Internacional del Trabajo. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/previous-sessions/104/texts-adopted/WCMS_379098/lang-es/index.htm
- OIT. (2016). Formalizing Domestic Work. Conferencia Internacional del Trabajo. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_536998.pdf
- Otaegui Jáuregui, A. (2013). La regulación laboral de empleados y empleadas del hogar. Trabajadora CC. OO. [PDF] Disponible en: <http://docpublicos.ccoo.es/cendoc/035857RegulacionLaboralEmpleados.pdf>
- Olías, L. (2019) Trabajo dice que el alza del SMI no ha destruido empleo, aunque miles de trabajos domésticos pasaron a la economía sumergida. elDiario.es. [Online] Disponible en: https://www.eldiario.es/economia/trabajo-smi-perjudicado-empleadas-sumergida_1_1161027.html
- Pavlou, V. (2016). Migración, empleo doméstico y vulnerabilidad: modelos de regulación jurídica en Chipre y España. Investigaciones Feministas, 7(1), 149-168. [PDF] Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/INFE/article/view/52130>
- Picchi, S. y Simonazzi, A. (2014). The Mediterranean Care Model in Times of Austerity. The Case of Italy and Spain. [PDF] Disponible en: https://www.academia.edu/23624045/The_Mediterranean_Care_Model_in_Times_of_Austerity_The_Case_of_Italy_and_Spain
- Posada, J. y Shade, L. (2020). Platform Labour Discourse: How Hyr Targets the “Bucket List Generation”. Vol. 29, No. 1, pp. 78-96. Democratic Communiqué. [PDF] Disponible en: <https://journals.flvc.org/demcom/article/view/121300>
- Rathi, A. (2019). Domestic Work in the ‘Gig Economy’. Concept Note. Centre for Internet and Society. [PDF] Disponible en: <https://cis-india.org/raw/domestic-work-in-the-gig-economy-20191116>
- Recio Cáceres, C. (2010). Familismo, asistencialismo y precariedad: la configuración del empleo en el sector de atención a las personas en España. Alternativas. 17, 2010, pp. 19-43. [online] Disponible en: <https://alternativasts.ua.es/article/view/2010-n17-familismo-asitencialismo-y-precariedad-la-configuracion-del-empleo-en-el-sector-de-atencion-a-las-personas-en-espana>
- Recio Cáceres, C., Moreno-Colom, S., Borràs Català, V. y Torns Martín, T. (2015). La profesionalización del sector de los cuidados. Revista de servicios sociales. N.º 60, 2015, pág. 179-193. [PDF] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5346236>
- Recio, P. (2020). Fondos y grandes fortunas manejan las residencias de mayores en España. 65ymas.com. [online] Disponible en: https://www.65ymas.com/sociedad/fondos-grandes-fortunas-manejan-residencias-mayores-en-espana_14474_102.html
- Rodríguez Fernández, M. (2013). Las políticas sociales entre crisis y post-crisis. Actas Oficiales del IV Congreso de la Red Española de Política Social (REPS). Universidad de Alcalá de Henares. [PDF] Disponible en: <https://www.dropbox.com/s/hpzt077agdc0cq5/actas.pdf>

Rodríguez Fernández, M. (2018). Sindicalismo y negociación colectiva 4.0. Temas laborales: Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social. N.º 144, 2018, pág. 27-42. [PDF] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6757570>

Rodríguez Fernández, M. (2020). Protección social para los trabajadores de la economía de plataforma: propuestas para aliviar su vulnerabilidad, Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. N.º 57. [PDF] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7663070>

Ros, M. (2017). Una empresa da empleo como empleadas de hogar a víctimas de violencia machista. Levante: El Mercantil Valenciano. [online] Disponible en: <https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2017/12/30/empresa-da-empleo-empleadas-hogar-12087349.html>

Secretaría Confederal de Política Social y Movimientos Sociales de CC. OO. (2018). Seguimiento de la implantación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD). CC. OO. [PDF] Disponible en: <https://www.ccoo.es/557aa4f0ec4aa89a39b32b416094b37a000001.pdf>

Secretaría de Estado de la Seguridad Social. (2020). La Seguridad Social registró 2.078.201 trabajadores extranjeros de media en septiembre. Seguridad Social. [online] Disponible en: <https://revista.seg-social.es/2020/10/20/la-seguridad-social-registro-2-078-201-trabajadores-extranjeros-de-media-en-septiembre/>

Servicio Público de Empleo Estatal. (2020). Detalle de Especialidad formativa de certificado de profesionalidad. SEPE. [online] Disponible en: <https://sede.sepe.gob.es/especialidadesformativas/RXBuscadorEFRED/DetalleEspecialidadFormativa.do?codEspecialidad=SSCS0108>

Ticona, J. y Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. Data & Society. [PDF] Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1461444818773727>

Trojansky, A. (2020). Towards the "Uber-isation" of Care? Platform work in the sector of long-term home care and its implications for workers' rights. Comité Económico y Social Europeo. [PDF] Disponible en: <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/qe-02-20-092-en-n.pdf>

UGT. (2013). UGT considera que los cambios introducidos en la ley que regula el empleo doméstico pueden provocar que este colectivo caiga en la economía sumergida. [online] Disponible en: <http://portal.ugt.org/actualidad/2013/enero/e30012013.html>

UGT. (2019). Trabajo doméstico y de cuidados para empleadores particulares. Proyecto por un trabajo digno. Vicesecretaría General, Departamento de Migraciones. [PDF] Disponible en: https://www.ugt.es/sites/default/files/04-09_informe_trabajo_domestico_y_de_cuidados_para_empleadores_particulares.pdf

Vallès-Peris, N. y Domènech, M. (2020). Robots para los cuidados. La ética de la acción medida frente a la incertidumbre (Robots for care. The ethics of measured action in the face of uncertainty). Cuadernos de bioética. Vol. 31, n.º 101, 2020, pág. 87-100. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7463007>

Zaguirre Altuna, A. (2019) Empleadas de hogar: un caso evidente de discriminación indirecta. Alternativas. N.º 03/2019. [PDF] Disponible en: <https://www.fundacionalternativas.org/laboratorio/documentos/zoom-social/empleadas-de-hogar-un-caso-evidente-de-discriminacion-indirecta>

Agradecimientos

Autora

- **Olivia Blanchard**, investigadora de Digital Future Society Think Tank

Olivia Blanchard dirige la investigación del *think tank* de Digital Future Society sobre el futuro del trabajo. Su experiencia en investigación y *advocacy* en los ámbitos de la ayuda humanitaria, la salud global, los derechos humanos y las cuestiones de género le sirve como base para desempeñar esta labor. Es licenciada en Ciencias Políticas por la Universidad de Bristol y diplomada en técnicas de investigación por la London School of Economics.

Plataformas y expertos que han contribuido

Nos gustaría dar las gracias a los representantes de las siguientes plataformas por contribuir a este informe mediante su participación en entrevistas:

- **Aiudo, Cuideo, Depencare, Familiados y Joyners.**

Queremos dar las gracias a las y los siguientes expertas y expertos por sus contribuciones mediante entrevistas o revisiones del texto:

- **Aayush Rathi**, oficial de políticas del Centre for Internet and Society (CIS) de la India.
- **Carmen Juares**, responsable de Nuevas Realidades del Trabajo y Precariedad de Comisiones Obreras (CC. OO.), España.
- **Claire Hobden**, oficial técnica en Trabajadores Vulnerables y coordinadora de la estrategia sobre trabajo decente para las trabajadoras del hogar en la OIT, Suiza.
- **Emma Samman**, investigadora asociada del Overseas Development Institute (ODI), Reino Unido.
- **Julia Ticona**, profesora asistente de la Escuela de Comunicación Annenberg de la Universidad de Pensilvania y profesora asociada del instituto de investigación Data & Society, Estados Unidos.
- **Liliana Arroyo**, investigadora del Departamento de Sociedad, Política y Sostenibilidad de ESADE, España.
- **María Luz Rodríguez Fernández**, profesora titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM), España.
- **Sara Moreno-Colom**, profesora de Sociología de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), España.

Equipo de Digital Future Society Think Tank

Gracias a los siguientes compañeros de Digital Future Society Think Tank por sus aportaciones y su apoyo en la elaboración de este informe:

- **Carina Lopes**, directora de Digital Future Society Think Tank.
- **Patrick Devaney**, editor de Digital Future Society Think Tank.
- **Tanya Álvarez**, investigadora de Digital Future Society Think Tank.

Citas

Este informe se debe citar de la siguiente manera:

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

Datos de contacto

Si desea ponerse en contacto con el equipo de Digital Future Society Think Tank, envíe un correo electrónico a: thinktank@digitalfuturesociety.com



**Digital
Future Society**