



# Precarizar lo precario

Trabajadoras de cuidados y limpieza a domicilio en plataformas digitales.  
Los casos de Clintu, MyPoppins y Cuideo

Irene Galí Magallón

**CCOO**



**INFORME**

marzo2022



# **Precarizar lo precario**

**Trabajadoras de cuidados y limpieza a domicilio en plataformas digitales.  
Los casos de Clintu, MyPoppins  
y Cuideo**

Irene Galí Magallón





Marzo de 2022

**Elaboración:**

Irene Galí Magallón

**Centre d'Estudis i Recerca Sindicals**

**Diseño y maquetación:**

Miquel de Toro

**Con la colaboración de**



# Índice

## **Presentación de la investigación, 7**

- 1.1 Presentación, 7
- 1.2 Objetivos y metodología, 8
- 1.3 Las plataformas de limpieza y cuidados, 9
- 1.4 El trabajo de cuidados y limpieza a domicilios, 10

## **La determinación de la laboralidad en las plataformas de limpieza *on-demand* 8 Clintu y MyPoppins, 13**

- 2.1 Dependencia, 13
- 2.2 Ajenidad, 19
- 2.3 En resumen: indicios de laboralidad, 25

## **Trabajadoras de cuidados en la plataforma Cuideo, 27**

## **Condiciones de trabajo en las plataformas digitales de limpieza y cuidados, 31**

- 4.1 El trabajo de curas y limpieza en domicilios, 31
- 4.2 El trabajo en las plataformas de cuidados y limpieza en domicilios, 35

## **Conclusiones, 39**

## **Propuestas sindicales, 41**



# 1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1. Presentación

En la regulación del mundo del trabajo y las relaciones laborales conviven dos fuerzas de naturaleza opuesta. Por un lado, el Derecho del Trabajo se caracteriza por una tendencia expansionista que tiene por objetivo incluir al mayor número posible de trabajadores y trabajadoras bajo su cobertura. Por otra parte, encontramos el fenómeno de huida del *Derecho del Trabajo*, que no es otra cosa que la búsqueda, por parte de los empleadores, de estrategias dirigidas a excluir a los trabajadores de la protección del Derecho Laboral o bien a disminuir su nivel de protección. Si bien estas dos tendencias han convivido históricamente, la irrupción de la llamada *gig economy* o economía de plataforma ha supuesto, en los últimos años, un auge sin precedentes de modalidades de trabajo atípicas, alejadas del contrato de trabajo estándar, que sitúan fuera de la cobertura del Derecho Laboral a un número creciente de trabajadores y trabajadoras. La *huida* del Derecho del Trabajo es ahora a velocidad de algoritmo.

La tendencia a la individualización de las condiciones laborales y las formas atípicas de trabajo nos han llevado a una problematización de la relación laboral. Esta problematización se refleja en el gran aumento de sentencias dictadas en los tribunales de justicia de las comunidades autónomas y también en los juzgados de lo social en relación al concepto de ajenidad que, como veremos, es crucial para determinar la laboralidad de una relación. Si en la década de los años noventa del siglo XX se dictaban entre ninguna y cuatro sentencias anuales al respecto, a finales de la primera década del siglo XXI ya alcanzábamos a las 200 y, en la actualidad, estamos cerca de las 500. Nos encontramos, por tanto, en un periodo convulso donde numerosos actores pugnan por redefinir el ámbito de las relaciones laborales.

En este escenario, medidas como la presunción de laboralidad en la relación entre las plataformas digitales de reparto y sus repartidores, como contempla la conocida como Ley Rider, actúan como un escudo ante la lógica empresarial individualizadora. De acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal Supremo, “la naturaleza de los contratos no se determina por la denominación que le otorgan las partes, sino por la realidad de las funciones que en su virtud tengan lugar”<sup>1</sup>. Por tanto, es necesario avanzar en la caracterización de las relaciones entre plataformas de diversos sectores y las personas que trabajan a través de estas plataformas, determinando la laboralidad allí donde de hecho se produzca e independientemente de la denominación formal que le adjudiquen las partes. El objetivo final es extender el escudo protector de la presunción de laboralidad.

Es necesario también tener presente que las plataformas no son entes aislados de la realidad donde se insertan. La casuística propia de cada sector se entrelaza con las dinámicas propias del trabajo en plataforma, condicionando diferentes vivencias para sus trabajadores. Las consecuencias de las dinámicas características del trabajo en plataforma, como la inseguridad de los ingresos, una deficiente protección social y un elevado grado de control de la persona trabajadora, pueden ser especialmente nocivas en el caso de sectores que ya presentan un alto grado de precariedad de base. Este es el caso del trabajo de limpieza y cuidados en domicilios, en el que

<sup>1</sup> STS de 21 de enero de 2000, rec. núm. 582/1999.

se centra este estudio y que se caracteriza por una marcada e histórica feminización, una elevada presencia de mujeres migrantes, un escaso reconocimiento social y económico del trabajo y una deficiente protección social.

## 1.2. Objetivos y metodología

De acuerdo con la situación descrita, se ha desarrollado un estudio que tiene como primer objetivo general: O1) Caracterizar el trabajo en plataformas digitales de trabajo de cuidados y limpieza a domicilio. Esta caracterización se realiza a partir de dos objetivos específicos. Con el primero de ellos se quiere: OE1) Determinar si existen indicios de la existencia de una relación laboral entre las plataformas de limpieza y cuidados y las trabajadoras de estas plataformas, basándonos en los conceptos de dependencia y ajenidad en el sentido en que se expresan en el artículo 1.1 del Estatuto de los Trabajadores. Con el segundo objetivo específico buscamos: OE2) Describir las condiciones de trabajo de las trabajadoras de limpieza y cuidados a domicilio. La consecución de estos objetivos debe permitir el segundo y tercer objetivos generales: O2) Identificar las consecuencias de la irrupción de las plataformas en las condiciones de trabajo de las trabajadoras y O3) Proporcionar herramientas y argumentos para la respuesta sindical.

Para cumplir los objetivos mencionados, en el marco del presente proyecto se han llevado a cabo un total de nueve entrevistas en profundidad y una entrevista grupal con tres trabajadoras de plataformas de limpieza y cuidado de personas mayores o dependientes, todas ellas realizadas entre el 12 y el 21 de noviembre del 2021. Al tratarse de un colectivo vulnerable y con horarios de trabajo a menudo atípicos, se ha ofrecido a las entrevistadas flexibilidad en el lugar y el momento de la realización de la entrevista. Así, dos entrevistas se han realizado en el domicilio de las entrevistadas, tres en cafeterías cerca de sus domicilios, dos en parques públicos en los entornos cercanos al lugar de trabajo y tres en la sede nacional de CCOO de Catalunya. De acuerdo con el carácter exploratorio de la investigación y con el objetivo de permitir el afloramiento de aspectos no contemplados inicialmente y que pueden ser de interés, se han llevado a cabo entrevistas semiestructuradas. Previo consentimiento informado y firmado de las trabajadoras, las entrevistas han sido registradas y posteriormente transcritas para facilitar su análisis, realizado con el software de análisis cualitativo Atlas.ti. En este informe se utilizan nombres ficticios y se han modificado algunos detalles concretos de las vivencias de las trabajadoras entrevistadas para garantizar el anonimato, sin comprometer en ningún caso la esencia de su relato.

En cuanto a la muestra, todas las trabajadoras entrevistadas son mujeres entre los 25 y los 65 años. Diez provienen de países de Centroamérica y dos son autóctonas. Todas tienen actualmente permiso de trabajo, si bien algunas de ellas han estado anteriormente en situación irregular. Seis tienen hijos y seis no los tienen. Cuatro trabajan cuidando a personas mayores o dependientes a través de la plataforma Cuideo y las otras siete trabajan o han trabajado con anterioridad en las plataformas de limpieza por horas Clintu o MyPoppins. Además, algunas de ellas tienen experiencia laboral en ambos tipos de plataforma.



### 1.3. Las plataformas de limpieza y cuidados

De acuerdo con la información recogida durante las entrevistas, es posible distinguir dos modelos claramente diferenciados de plataforma que operan en el ámbito de la limpieza y los cuidados. El primero de ellos adopta la forma de una agencia de colocación digital, como es el caso de Cuideo. Estas plataformas ofrecen de forma más frecuente servicios de cuidado de personas mayores o dependientes, si bien es habitual que las trabajadoras desarrollen también tareas de limpieza y mantenimiento del hogar. Las relaciones suelen establecerse por períodos relativamente largos de tiempo y por un número fijo de horas a la semana. La relación laboral que se establece mediante este tipo de plataforma es el contrato de trabajo en el marco del Sistema Especial para Trabajadores del Hogar, que se lleva a cabo entre la trabajadora y la persona dependiente o un familiar de la misma.

El segundo modelo de plataforma que hemos identificado, por el contrario, se basa en la provisión de servicios bajo demanda (*on-demand*), de manera más parecida a como lo hacen plataformas de reparto a domicilio como Glovo o Deliveroo. Un ejemplo de este tipo de plataformas lo encontramos en las empresas de limpieza por horas Clintu y MyPoppins. Este modelo *on-demand* ofrece de manera más habitual servicios de limpieza o mantenimiento general del hogar. Los servicios a realizar pueden ser puntuales o periódicos. El trabajo mediante este tipo de plataformas se ha mostrado como mayoritariamente informal.

De acuerdo con estos hallazgos, existen importantes diferencias entre las plataformas analizadas, que tienen consecuencias sobre el planteamiento inicial del proyecto. Las trabajadoras de las plataformas de limpieza Clintu y MyPoppins desarrollan su actividad laboral bajo el control de la plataforma, pero de manera informal, por lo que resulta pertinente la búsqueda de elementos que nos indiquen la existencia de una relación laboral entre plataforma y trabajadoras. El caso de las trabajadoras de Cuideo es diferente, ya que éstas están efectivamente contratadas en el marco del Sistema Especial de Trabajadores del Hogar por la persona dependiente o algún familiar. En este sentido, no podemos hablar categóricamente de fraude ya que, a pesar de ser un sistema deficiente e injusto con las trabajadoras, es aparentemente legal. En el caso de las trabajadoras de cuidados, por tanto, no se trataría de determinar si existe una relación laboral, ya que ésta está reconocida. Se trataría de determinar si, por su papel en el desarrollo de la actividad laboral, esta relación laboral debería establecerse en realidad con la empresa Cuideo, lo que generaría más protección social para las trabajadoras.

Esta circunstancia ha motivado que en este informe, y con el fin de dar cumplimiento al primero de los objetivos específicos establecidos OE1 (Determinar si existen indicios de la existencia de una relación laboral entre las plataformas de limpieza y cuidados y las trabajadoras de estas plataformas, basándonos en los conceptos de dependencia y ajenidad en el sentido en que se expresan en el artículo 1.1 del Estatuto de los Trabajadores), tratemos de forma separada las plataformas de limpieza *on-demand* Clintu y MyPoppins, por un lado, y la plataforma Cuideo, por otro. En el primer caso nos centramos en la búsqueda de elementos que permitan defender la laboralidad de la relación entre plataforma y trabajadoras. En el segundo caso, que reviste más complejidad, situamos algunos elementos de la relación entre cliente, trabajadora y plataforma, importantes para contextualizar los hallazgos en relación a los otros objetivos del estudio.

## 1.4. El trabajo de cuidados y limpieza en domicilios

El marco legal y la protección social de las trabajadoras de limpieza y cuidados a domicilio no depende del tipo de trabajo que desarrollan sino de quien las contrata. Una trabajadora que va dos veces por semana a realizar tareas del hogar a un domicilio, estará contratada en el marco del Sistema Especial de Trabajadores del Hogar (SETH) si quien la contrata es la propia familia y contratada en el Régimen General de la Seguridad Social (RGSS) si quien la contrata es una empresa dedicada a la provisión de servicios de limpieza del hogar familiar. Esta distinción tiene notables consecuencias, ya que el SETH se caracteriza por una menor protección social de las trabajadoras en comparación con el RGSS, que conlleva, entre otras cosas, la exclusión del Derecho a la prestación de desempleo -y en consecuencia a otras ayudas supeditadas a cobrar el paro- y el despido libre en forma de “desistimiento”. En este sentido, podemos decir que nos encontramos ante un régimen de especial desprotección, que encuentra explicación en la histórica feminización de su fuerza de trabajo y, derivado de ello, en la escasa valoración social del trabajo de cuidados.

Si bien el *RD 1620/2011 de 14 noviembre*, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar, estableció el compromiso de incorporar a las trabajadoras del hogar al RGSS de forma plena en el año 2019, el Partido Popular hizo una enmienda a sus propios Presupuestos Generales del 2018 (enmienda 6777) que determina el retraso de la equiparación en cinco años, concretamente hasta 2024<sup>2</sup>. Desde CCOO venimos reclamando la ratificación del convenio 189 de la OIT que propugna la equiparación de derechos laborales y de seguridad social de las trabajadoras del hogar a la del resto de trabajadores.

En el momento de redactar este estudio, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) acababa de resolver (24/02/2022) una cuestión prejudicial planteada por un juzgado de Vigo respecto a la adecuación al Derecho de la Unión Europea de la exclusión de las trabajadoras del hogar de la prestación de desempleo. El TJUE ha dictaminado que, dado que la inmensa mayoría de personas contratadas en el marco del SETH y, por tanto, excluidas de la prestación de desempleo, son mujeres (aproximadamente el 90%), este mismo marco constituye una discriminación indirecta por razón de sexo en el acceso a prestaciones de seguridad social y, por tanto, es contrario a la Directiva Europea 79/7 sobre igualdad de trato entre hombres y mujeres en materia de seguridad social. Si bien la resolución de una cuestión prejudicial sobre un caso concreto no genera obligación en los Estados miembros de modificar la legislación, es esperable que durante los próximos meses se produzcan movimientos en este sentido. Será necesario, pues, estar vigilantes en la concreción que pueda tener el dictamen del TJUE en el ordenamiento jurídico español.

Aparte de ello, y continuando con el marco legal de las trabajadoras del hogar, el *RDL 29/2012, de 28 de diciembre, de mejora de la gestión y protección social en el Sistema Especial para Trabajadores del Hogar y otras medidas de carácter económico y social* establece que los trabajadores que presten sus servicios durante menos de 60 horas mensuales por empleador deberán

<sup>2</sup> La enmienda fue aprobada gracias al voto favorable PP, PNV, Cs, Coalición Canaria, Nueva Canarias, Foro Asturias y Unión del Pueblo Navarro.

formular directamente su afiliación, altas, bajas y variaciones de datos cuando así lo acuerden con los empleadores, si bien, en cualquier caso, todo deberá estar firmado por el empleador. La utilización de la expresión *deberán* (en lugar de, por ejemplo, *podrán*) genera confusión sobre si el RDL simplemente habilita a las trabajadoras o si está estableciendo el deber de formular sus altas y bajas a la seguridad social. Interpretamos que, en ausencia de acuerdo, la responsabilidad sigue siendo del empleador. Si bien entendemos que esta es una medida que puede ir dirigida a disminuir el trabajo informal entre las trabajadoras del hogar, hay que cuestionar si este es un acuerdo al que se llega desde la plena libertad y voluntariedad de ambas partes, teniendo en cuenta las correlaciones de fuerzas existentes entre empleador y trabajadora del hogar. Cabe también preguntarse si atribuir la responsabilidad de la gestión de las altas y bajas a los trabajadores sería un procedimiento aceptable o tan solo planteable en cualquier otro sector.

A partir del *RD 1620/2011*, las trabajadoras del hogar deben cotizar desde la primera hora de trabajo sin importar el número de empleadores. Tanto si trabajan 40 horas para la misma persona como si lo hacen 15 horas para tres personas diferentes. No obstante, sólo establece obligación de firmar un contrato laboral por escrito si la relación laboral se alarga más de cuatro semanas.



## 2. LA DETERMINACIÓN DE LA LABORALIDAD EN LAS PLATAFORMAS DE LIMPIEZA ON-DEMAND: CLINTU I MYPOPPINS

De acuerdo con el artículo 1.1 del Estatuto de los Trabajadores, los trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena son quienes “voluntariamente prestan sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, física o jurídica, denominada empleador o empresario”. El trabajo por cuenta ajena se basa, pues, en los conceptos de voluntariedad, retribución, ajenidad y dependencia. En el caso de la relación entre las plataformas de limpieza *on-demand* y las trabajadoras de estas plataformas, está claro que existe una retribución por la prestación del servicio. También, y a la espera de un debate profundo sobre los límites de la voluntariedad en un contexto de severa restricción de las oportunidades, asumimos que las trabajadoras prestan el servicio a través de la plataforma de manera voluntaria. La clave en la determinación de la laboralidad en el caso de las plataformas de limpieza dependerá, por tanto, de la existencia de dependencia y ajenidad. En las siguientes líneas se exponen los hallazgos realizados en el transcurso de las entrevistas y que pueden aportar claridad en la determinación de la laboralidad de la relación que se establece entre las plataformas de limpieza *on-demand* y las trabajadoras que prestan servicios a través de las plataformas.

### 2.1. Dependencia

El concepto de dependencia hace referencia a la existencia de organización y dirección del trabajo por parte del empresario. En este sentido, el trabajador no realiza su actividad laboral de manera independiente sino que lo hace en una relación de subordinación respecto del empresario. Para determinar la presencia de subordinación, durante las entrevistas hemos prestado atención a aspectos como la relación que se establece entre plataforma y trabajadora -cómo entran en contacto, cómo es el proceso de selección, cuál es el contenido de sus comunicaciones, su periodicidad y los canales mediante los cuales se producen-, el control del trabajo que realiza la plataforma, el grado de autonomía de las trabajadoras en el desarrollo del trabajo y la exigencia de exclusividad por parte de la plataforma.

En las plataformas de limpieza *on-demand* Clintu y MyPoppins no existe ningún tipo de relación formal entre plataforma y trabajadora. Las trabajadoras no están contratadas por la empresa ni están dadas de alta como trabajadoras autónomas -cosa que, de hecho, no es posible para las trabajadoras del hogar-. Tanto Clintu como MyPoppins especifican a las trabajadoras, desde el primer momento, que la empresa no da de alta en la seguridad social a las trabajadoras. Algunas trabajadoras de Clintu refieren tener que marcar una casilla en el formulario de inscripción en la plataforma donde declaran ser trabajadoras autónomas. No obstante, la plataforma no realiza ninguna comprobación posterior ni tampoco existe ningún documento que acredite la emisión de facturas de las trabajadoras a la plataforma o a los clientes.

Respecto al primer contacto con la plataforma, la mayoría de las trabajadoras ha conocido las plataformas a partir de la experiencia de alguna amiga o familiar. El primer contacto que establecen es online, a través de los formularios que las plataformas tienen en sus páginas web con el objetivo de incorporar nuevas trabajadoras. En el caso de MyPoppins, el proceso de selección consta, además, de un pequeño video de presentación que las candidatas envían a través de la plataforma y de una entrevista grupal en la sede de la empresa. En el caso de Clintu, es posible observar cómo el proceso de selección de trabajadoras ha ido cambiando a lo largo del tiempo. Las trabajadoras con más años de antigüedad hacen referencia a un proceso de selección telefónico y presencial; otras con menos antigüedad en la empresa relatan un proceso de selección híbrido online y presencial, y las trabajadoras de más reciente incorporación han accedido a la plataforma de manera completamente online.

También existen importantes diferencias con respecto a los canales que utilizan las plataformas en su comunicación con las trabajadoras. El canal de comunicación prioritario en el caso de MyPoppins es su propia app, si bien las trabajadoras hacen referencia también a la utilización por parte de la plataforma, y de forma complementaria a la app, de un grupo de empresa en Telegram para hacer difusión de los servicios de limpieza que deben cubrirse. Las trabajadoras hacen referencia a la existencia de un número de teléfono donde anteriormente podían comunicarse con la empresa, pero éste fue eliminado. Actualmente, las trabajadoras deben vehicular a través de la app de la plataforma cualquier aspecto que necesiten consultar o comunicar, como anular o llegar tarde a un servicio, dudas con los pagos o problemas surgidos con un cliente en el desarrollo de un servicio. De acuerdo con las trabajadoras de MyPoppins, no disponer de un número de teléfono donde poder llamar y tener que vehicular toda la relación con la plataforma a través de la app, es un aspecto que dificulta mucho la comunicación y el normal desarrollo de su trabajo. Además, según refieren, el funcionamiento de la app no es óptimo, y más aún tratándose de la única forma de comunicación con la plataforma. Así nos lo relata la Clara:

*Clara: No, no, no, no. No suele ser rápido, no suele funcionar. Tienes que enviar el mensaje cinco veces hasta que por fin llega. O sea, un desastre. Y a parte que cuando tienes que avisar por algo, es importante que eso funcione bien porque es por una urgencia.*

En el caso de Clintu, aparte de la utilización de la app para la difusión de los servicios de limpieza que solicitan los clientes, la plataforma facilita un número de teléfono a las trabajadoras donde éstas pueden encontrar soporte, vía WhatsApp, para las cuestiones que puedan surgir en el desarrollo del trabajo, tal y como nos explica la Laura:

*Laura: Ellos te dan un número que es con lo que ellos te pueden decir “mira, este, el chico no está”, o, “mira, ¿qué número es?, porque no consigo...”, o “me he perdido”, o sea, cosas así. Entonces ellos... Yo me contacto con ellos para decirles poquillas cosas. (...) O si me quejo o algo, o ellos se...*

La existencia de este número de teléfono a disposición de las trabajadoras es de gran relevancia a la hora de determinar la laboralidad de la relación, ya que prueba la existencia de personal de la plataforma realizando tareas de organización y gestión de Recursos Humanos y de la prestación del servicio de limpieza. Además, la gestión y organización de las trabajadoras y de la prestación de servicios realizada por Clintu vía telefónica y WhatsApp es previa a la existencia de la app, lo

que indicaría que la actividad empresarial es anterior a la creación de la plataforma, tal y como nos explica la Silvia:

*Silvia: Y, pues, empecé a trabajar así. Y era muy bien... Antes no había la plataforma, aún no estaba.*

*Entrevistadora: ¿Era presencial?*

*Silvia: No, se hacía por Whatsapp. Los servicios te los enviaban. Te llegaba al móvil, pum, pum, pum, pum, pum. "Hay este servicio a tal hora tal, tal, tal", y tú le escribías y decías "mira, acepto el primero, el segundo, el tercero", lo que te vaya bien a tí.*

Respecto a la frecuencia de la comunicación entre trabajadoras y plataforma, cabe decir que existen también diferencias entre las plataformas que hemos analizado. De acuerdo con las trabajadoras de MyPoppins, la empresa solo se comunica con ellas para establecer sanciones en caso de haber incumplido alguna de las normas o parámetros establecidos. En este sentido, si no se producen sanciones por parte de la empresa ni la trabajadora requiere contactar con la plataforma por alguna cuestión, no existe comunicación más allá de la difusión de servicios de limpieza por parte de la plataforma y de la asignación de algunos servicios por parte de la trabajadora.

En el caso de Clintu encontramos la situación opuesta. Las trabajadoras tienen contacto diario con la plataforma, no solo para solicitar la asignación de servicios de limpieza, sino para gestionar los problemas del día a día a través del móvil, como acabamos de ver. Y, sobre todo, para contestar a los numerosos requerimientos que efectúa la plataforma en relación a cada servicio de limpieza. Las trabajadoras de las plataformas de limpieza *on-demand* se encuentran sometidas a un elevado grado de control. No obstante, este control no se centra en la calidad del trabajo que desarrollan, para el que no existen mecanismos de evaluación objetivos, sino en aspectos indirectos y más o menos relacionados con la prestación del servicio, como las valoraciones realizadas por los clientes o la disponibilidad de la trabajadora para dar respuesta de forma inmediata a las solicitudes de información que se realizan a través de la plataforma. Tal y como relata Miren, las trabajadoras de Clintu llegan a recibir hasta cuatro solicitudes de información relativas a cada servicio de limpieza que realizan, en diferentes momentos previos y posteriores a su realización y que pueden incluir una petición de ubicación GPS para comprobar que la trabajadora se encuentra realmente en el domicilio del cliente:

*Miren: A mí ya me envían una hora antes si voy a llegar puntual. Envían de la app una notificación que si voy a llegar puntual. Entonces, tú pones "voy a llegar tarde", "llegaré puntual". (...) Cuando estás llegando al trabajo, te mandan otra notificación, que si ya has empezado el servicio o que si ya has llegado. Cinco minutos antes de la hora, ya... O sea, yo entro a las 5, entonces 4:55 ya me mandan la notificación de que si ya he llegado. Tengo que marcar automática... rápidamente que sí que ya llegué. (...) Y, si no lo hago, entonces el pago se me tarda.*

*Entrevistadora: Aunque... ¡aunque hagas el servicio!*

*Miren: Aunque haga el servicio, claro. Luego, te mandan otra notificación, si ya has empezado el servicio. Después de que te han enviado dos: el aviso, el preguntándote si ya llegaste, y lo otro es si ya comenzaste el servicio. A partir de que tú marcas que sí, que ya empezaste, entonces empieza a correr el tiempo. Cuando faltan cinco minutos para terminar el servicio, te mandan otra notificación...*

*Entrevistadora: La cuarta, ya.*



Miren: *La cuarta notificación, que si ya he acabado el servicio, ¿vale? Si tú no le das que ya has acabado, entonces te vuelven a mandar otra recordando “Miren, es importante que marques que sí, que no...” Y tal. Pues tú marcaste sí, que ya has terminado el servicio. Esto es una forma de controlarte. E incluso, el otro día, en uno de los avisos, me salía que marcara la ubicación. Para asegurarse de que sí estaba realmente en el lugar de trabajo. Y yo digo “¡serán capullos!”.*

Por otro lado, MyPoppins no requiere a sus trabajadoras toda esta serie de confirmaciones sobre su disposición de llegar a la hora, comenzar o finalizar el servicio, centrando el ejercicio de control en la penalización de eventos como por ejemplo llegar tarde a un servicio o recibir una valoración negativa por parte de un cliente.

De acuerdo con el relato de las trabajadoras, aceptar un mayor número de servicios en la plataforma aumenta las posibilidades de que la plataforma te ofrezca servicios frecuentes, esto es, acudir al mismo domicilio a realizar un servicio de manera semanal o quincenal. Es decir, aquellas trabajadoras a quienes la plataforma considera trabajadoras frecuentes son premiadas con trabajos que permiten consolidar un ingreso regular a lo largo del mes. Este aspecto sugiere la existencia de algoritmos de funcionamiento de la plataforma que clasifican las trabajadoras y que condicionan su acceso al trabajo.

La otra forma de control más utilizada por las plataformas es la evaluación de las trabajadoras por parte de los clientes. Los clientes de las plataformas tienen la opción de puntuar el servicio prestado por las trabajadoras, tanto con sistemas de calificación cuantitativa (del tipo 0/5 estrellas) como mediante valoraciones concretas sobre su experiencia. Estas evaluaciones realizadas por los clientes, que constan en el perfil online público de la trabajadora, tienen el objetivo declarado de guiar a otros clientes en la búsqueda de una profesional de la limpieza y también de motivar a las trabajadoras a mejorar su trabajo. No obstante, las valoraciones negativas implican en muchas ocasiones una sanción para la trabajadora, que, como explica Naila, puede traducirse en la exclusión de la trabajadora de la difusión de servicios por parte de la plataforma:

Naila: *Y una señora que también me dejaron de enviar una oferta por dos semanas la señora dijo que... que yo no hacía todo... que no hacía todo a las tres horas. Y yo le dije que era imposible hacerle más de lo que ella quería. O sea, que aumentara el tiempo y yo se lo hago. Y a pesar de que le dije eso, aumentaron media hora pero me la quitaron y me penalizaron por dos semanas de enviarme...*

Entrevistadora: *¿En dos semanas no te enviaron nada?*

Naila: *No me enviaron nada; por culpa de la señora esa que dijo que... no sé qué diría.*

El papel determinante de las valoraciones de los clientes en la continuidad y estabilidad del trabajo y, por tanto, de los ingresos, empuja en muchas ocasiones a las trabajadoras a mantener una actitud complaciente con los clientes, que las lleva a aceptar tareas por las que no recibirán una remuneración, a asumir riesgos -tanto físicos como psicológicos- en el desarrollo de su trabajo y a evitar el conflicto con el cliente, aunque eso les suponga un coste económico. Nos lo explica Naila, que lleva sus propios productos y utensilios de limpieza a los domicilios aunque, de acuerdo con la plataforma, es responsabilidad de los clientes proveer a las trabajadoras de estas herramientas de trabajo.



Naila: *Yo a veces llevo productos por si acaso, nada más para evitar conflictos.*

Entrevistadora: *Claro. Que pagas tú, claro.*

Naila: *Que yo llevo en mi bolso, que me pago yo. (...) Y llevo pañito, y llevo el limpiacristales, llevo la [ININT.] para yo poder realizar el trabajo rápido y eficiente porque, si no... Todos estos que me han tocado estos días no tenían casi nada.*

Los mecanismos de control que desarrollan las plataformas impactan en trabajadoras en situación de especial vulnerabilidad. Mujeres, muchas de ellas migrantes, en muchas ocasiones solas, sin una red de apoyo social y económico, quizás con hijos que mantener en el país de origen, modulan su comportamiento con el objetivo de complacer a los clientes, condicionadas por el miedo a recibir evaluaciones negativas o quejas en la plataforma, lo que les dificultaría el acceso a futuros trabajos. Es por este motivo que podemos hablar de un control que traspasa el ámbito del trabajo y penetra en la persona. Las consecuencias para las trabajadoras de este tipo de control, que constituye una parte central de los riesgos psicosociales asociados al trabajo en plataforma, serán más ampliamente descritas en los apartados de este informe.

Las trabajadoras de plataformas de servicios de limpieza tienen un cierto margen de autonomía a la hora de establecer sus horarios de trabajo, de acuerdo con unas franjas horarias preestablecidas por la plataforma. En el momento de configurar su perfil, pueden definir cuáles son las horas y los días de la semana en que están disponibles para trabajar y pueden cambiar estas franjas horarias en cualquier momento, si así lo desean. La elección de horarios de trabajo, sin embargo, no responde únicamente a las necesidades de las trabajadoras, sino que se encuentra condicionada por la acumulación de servicios solicitados por los clientes en determinados días y franjas horarias.

La plataforma envía a las trabajadoras -en algunos casos a través de su propia app y, en otros, a través de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp o Telegram- los servicios solicitados por los clientes en la franja horaria establecida y las trabajadoras indican cuáles son los servicios que quieren realizar. Es importante señalar en este punto, por las implicaciones que puede tener a la hora de determinar la laboralidad de la relación entre la plataforma y las trabajadoras, que la plataforma no propone, ni mucho menos, servicios de manera individualizada a cada trabajadora, sino que hace difusión a través de dichos canales y son las trabajadoras las que aceptan cada servicio. Es decir, las trabajadoras no tienen la capacidad de rechazar a priori un servicio asignado por la plataforma, ya que la asignación se produce en el momento en que una trabajadora solicita que un servicio X le sea asignado. La autonomía de las trabajadoras para rechazar un servicio debe valorarse, por tanto, una vez este servicio ha sido asignado.

Las trabajadoras de Clintu y MyPoppins deben comunicar a la plataforma la imposibilidad de realizar un servicio como mínimo 24 horas antes de la fecha prevista, independientemente del hecho que motive la no realización del servicio y aunque se trate de situaciones sobrevenidas como un problema con el transporte público o una enfermedad. En caso contrario, las trabajadoras sufren una penalización económica de 20 euros -aproximadamente, según la plataforma- que se descuentan de la cantidad acumulada en los últimos servicios realizados por la trabajadora y no satisfecha en ese momento por la empresa. Del mismo modo, se establecen penalizaciones por renunciar a la realización de un servicio habitual si no han transcurrido determinadas semanas desde el inicio del servicio, independientemente de las razones que motiven la renuncia, tal y como nos explica Clara, trabajadora de MyPoppins:

Clara: *Sí, me penalizaron por eso. Porque tiene que ser un determinado, no me acuerdo exactas cuantas veces tienes que ir, pero eso, que vas una vez, tienes un servicio frecuente y te rompes una pierna y encima te penalizan.*

La imposición de penalizaciones, económicas o de otra naturaleza, por parte de la plataforma, aparte de dar información sobre la autonomía de las trabajadoras en el desarrollo de su trabajo, es un aspecto relevante para la determinación de la condición de ajenidad en la relación establecida entre plataforma y trabajadora, como veremos más adelante.

Las trabajadoras no tienen capacidad de decidir las tareas a realizar en cada servicio. Estas están delimitadas por lo que el cliente ha especificado al contratar el servicio a través de la plataforma, y pueden incluir limpieza general superficial, limpieza a fondo, planchado de ropa, etc. En cuanto a la autonomía en el desarrollo de las tareas asignadas, las trabajadoras entrevistadas han manifestado en numerosas ocasiones cómo las plataformas de limpieza no proveen de formación, pautas, objetivos ni directrices de ningún tipo las trabajadoras para la prestación del servicio. No obstante, una de las trabajadoras de incorporación más reciente a la plataforma Clintu hace referencia a un documento con recomendaciones, como no bajar las bolsas de basura tras realizar un servicio de limpieza, para evitar eventuales acusaciones de robo por parte de los clientes.

Las trabajadoras realizan el trabajo en base a sus conocimientos y experiencia previos, en caso de tenerlos. Es destacable que varias trabajadoras han mencionado, como única comprobación por parte de la plataforma de su aptitud de cara a trabajar en la limpieza de domicilios, una pregunta en el formulario de inscripción en la plataforma sobre la conveniencia de mezclar lejía y amoníaco. Las trabajadoras tampoco tienen autonomía en su trato directo con el cliente. La gestión de los problemas o posibles conflictos que puedan surgir en el marco de la prestación del servicio debe vehicularse siempre a través de la plataforma.

De acuerdo con las entrevistas, no hay, por parte de las plataformas analizadas, una exigencia explícita de exclusividad. Las trabajadoras pueden tener perfiles en diferentes plataformas de manera simultánea, si así lo quieren. El escaso interés de las plataformas en retener a las trabajadoras puede explicarse a partir de la fragilidad de su vínculo, de la nula inversión en formación de las trabajadoras por parte de la empresa y del binomio trabajo poco cualificado - abundancia de mano de obra. De hecho, varias trabajadoras relatan cómo han tardado meses, o incluso años, en conseguir entrar en la plataforma. Dos trabajadoras de Clintu explican que han intentado conseguir trabajo a través de la plataforma Cuido, pero no han sido nunca seleccionadas.

Más allá de lo explícito, la práctica realizada por las plataformas *on-demand* de ofrecer mejores servicios a las trabajadoras más activas, aparte de sugerir la existencia de algoritmos de gestión de la fuerza de trabajo en la plataforma, puede identificarse como una forma indirecta de fomentar la dedicación plena a la plataforma, constituyendo un mecanismo sutil de retención de la fuerza de trabajo.

Si bien las trabajadoras son libres de trabajar en otras plataformas o por su cuenta, sí encontramos un componente muy marcado de exclusividad en la relación que se establece entre trabajadora y cliente: una vez han entrado en contacto a través de la plataforma, no está permitido establecer una relación laboral entre ellos al margen de la plataforma. Es decir, la relación entre cliente y trabajadora debe producirse exclusivamente a través de los canales establecidos por la platafor-

ma. En caso de que cliente y trabajadora acuerden continuar la prestación de servicios sin contar con la plataforma, una opción que resulta económicamente más ventajosa para ambas partes, la trabajadora debe afrontar una penalización que varía en función de la plataforma, y que puede ser de tipo económico o, incluso, concretarse en la expulsión de la plataforma.

Miren: *“Si tú, por equis razón, decides quedarte con un cliente de la plataforma, pues la plataforma..., bueno, Clintu te exige pagar 150 euros por haberte quedado con este cliente. Yo actualmente tengo el que voy jueves de vez en cuando pero lo hablamos entre sí. Él dijo: “Mira, no pediré más la plataforma, te pediré a ti directamente. Déjame tu móvil”. Lo hemos hablado entre nosotros. Que si Clintu se entera, a mí me multan con 150 euros por haberme quedado con el cliente de la plataforma. Pero es..., claro, porque a mí me beneficia más lo que hacemos así de tú a tú”*

La imposición de penalizaciones económicas por el establecimiento de una relación laboral entre trabajadora y cliente al margen de la plataforma tiene importantes implicaciones sobre la naturaleza de las relaciones entre trabajadora y plataforma y, también, entre cliente y plataforma, que desarrollamos más adelante, al tratar el concepto de ajenidad.

## 2.2. Ajenidad

Para caracterizar el supuesto de ajenidad en la relación entre las plataformas y las trabajadoras, se ha prestado atención a las diversas dimensiones de las que se compone el concepto, esto es, la ajenidad en los frutos, la ajenidad en los riesgos, la ajenidad en el mercado y la ajenidad en los medios de producción. A continuación, se describen los hallazgos de la investigación en relación a cada una de estas dimensiones.

La ajenidad en los frutos se da cuando el trabajador cede el fruto de su trabajo *ab initio*, es decir, desde el inicio, en favor de un tercero (el empresario) que posteriormente deberá retribuir al trabajador. En el transcurso de las entrevistas, han aflorado diversas prácticas llevadas a cabo por las plataformas que indican la existencia de ajenidad en los frutos.

En primer lugar, hay que remarcar que las trabajadoras de las plataformas de limpieza *on-demand* no tienen capacidad para negociar ni decidir el precio al que venden el fruto de su trabajo. Es en todos los casos la plataforma -o el cliente, de acuerdo con las indicaciones proporcionadas por la plataforma- quien decide la retribución que la trabajadora percibirá por el trabajo a realizar. Es también relevante el hecho de que los clientes no pagan a las trabajadoras el coste del servicio prestado, sino que satisfacen la cantidad acordada directamente a la plataforma. La plataforma, por su parte, no abona a las trabajadoras la cantidad correspondiente a los servicios de limpieza que llevan a cabo según los van realizando, sino que acumula las cantidades y las ingresa en la cuenta bancaria de las trabajadoras mediante un único ingreso -quincenal en el caso de MyPoppins y semanal en el caso de Clintu- dos semanas después de la prestación de los servicios, tal y como nos explica Laura, trabajadora de Clintu:

Entrevistadora: *O sea, claro, porque tú vas haciendo servicios y lo acumulas, ¿no, ahí?*

Laura: *Sí, lo acumulas. Pero lo que pasa es que, por ejemplo... Esto es un poco raro. Por*

*ejemplo, yo trabajo esta semana, ¿vale? Esta semana no la voy a cobrar el martes de la semana que viene. La voy a cobrar el martes de la otra... Cada martes se cobra.*

Estos pagos, semanales o quincenales, se realizarán siempre el mismo día, de manera que son previsibles en su periodicidad. Cabe destacar que, de acuerdo con el relato de las trabajadoras, los ingresos de las cantidades acumuladas en los servicios solían realizarse tiempo atrás una vez al mes. Este hecho hace pensar que el actual ingreso semanal o quincenal es una estrategia para diferenciar ese pago de lo que sería una nómina mensual.

La acumulación y atraso de los pagos por los trabajos realizados tiene la función de permitir que las plataformas puedan imponer sanciones económicas a las trabajadoras. Es decir, si una trabajadora incurre en alguno de los supuestos de penalización establecidos por la plataforma -como no avisar con 24 horas de antelación de la imposibilidad de realizar un servicio asignado-, la plataforma utilizará la cantidad acumulada por la trabajadora en trabajos ya finalizados y cobrados por la plataforma, para satisfacer la sanción. La práctica de acumular y retrasar los pagos, así como el establecimiento por parte de la plataforma de unos días fijos al mes para ingresar las cantidades en la cuenta bancaria de las trabajadoras, constituyen elementos de prueba de cómo la plataforma dispone de los beneficios obtenidos con el trabajo de las trabajadoras de la plataforma.

El modelo de negocio de plataformas como Clintu o MyPoppins consiste en quedarse un porcentaje de cada transacción que se realiza a través de la plataforma. Es decir, existe una diferencia entre la cantidad que abona el cliente por la realización del servicio y la retribución que recibe la trabajadora por éste, que es en principio atribuible a los costes de gestión y mantenimiento de la plataforma y al beneficio empresarial. Si bien este modelo de funcionamiento es público, durante las entrevistas hemos podido constatar que existe un elevado grado de confusión entre las trabajadoras, y también entre los clientes, respecto a la cantidad real que la plataforma se queda por cada servicio. En este sentido se expresa Laura, trabajadora de Clintu, cuando relata:

*Laura: Hay gente que sí se lo digo. Por ejemplo, gente que veo que es maja y tal, y les digo: "Bueno, yo, por el servicio que te estoy dando ahora, estoy cobrando para Clintu ocho euros", le digo. Y me dice: "¡Si yo he pagado cuarenta!". Y yo les digo: "Ya, pues yo cobro ocho", le digo.*

*Entrevistadora: ¿Y Clintu os dice algo vosotras de cuánto se quedan? O sea, esa información...*

*Laura: No.*

Clara, trabajadora de MyPoppins, describe una situación similar en la que, a partir de una captura de pantalla de una cliente de confianza, descubre la diferencia entre lo que ella percibe y lo que los clientes pagan en la plataforma.

*Clara: Y tanto. Creo que, a parte, la hora, yo creo que salía como a siete con algo, la nuestra. Ellos (els clients) pensaban que ellos (la plataforma) cobraban menos. Pero es que, bueno, una vez una cliente, que yo tenía confianza con ella, yo iba cada quince días los jueves. Y entonces un día me llama un jueves y yo estaba con (...) "¡Te estamos esperando!", y yo "¡Noo, que a mí nadie me avisó!". Le habían puesto ellos que sí, que yo iba; a mí no me habían avisado. Entonces me envió una foto de ordenador, como que estaba...(..).*

*Y cobraban casi catorce euros la hora, o sea, se están llevando casi prácticamente la mitad (...) Por una gestión que al final no hacen.*

Esta situación de confusión podría solucionarse con la aportación, por parte de la plataforma, de información detallada que incluyera no sólo un registro de los servicios prestados por las trabajadoras, sino también del precio satisfecho por el cliente y de la cantidad retenida por la plataforma en cada caso. Sin embargo, las plataformas no son transparentes en este sentido. La plataforma Clintu proporciona un documento a las trabajadoras con un resumen de los servicios prestados en el periodo de referencia, pero este no incluye información sobre el precio real de los servicios. En el caso de MyPoppins, los ingresos en las cuentas bancarias de las trabajadoras se hacen sin mediación de ningún documento.

De la situación descrita podemos extraer que la trabajadora no sólo no negocia el precio de la prestación del servicio, sino que no llega a conocer, si no es por casualidad, el precio que paga el cliente en la plataforma por la prestación del servicio. Es decir, la trabajadora no renuncia de manera informada, consciente y voluntaria a un porcentaje de su retribución en favor de la plataforma como pago por su utilización en el desarrollo de la actividad laboral. La trabajadora percibe una cantidad X por la prestación de un servicio, cantidad que constituye un porcentaje desconocido de una cantidad total que también desconoce. En definitiva, la plataforma es la única propietaria de la información.

Las plataformas de limpieza *on-demand* no solo ofrecen servicios de limpieza esporádicos por horas, sino que ofrecen la opción, como hemos visto con anterioridad, de contratar un servicio de limpieza frecuente. En estos casos, una trabajadora puede acudir de manera semanal o quincenal a un mismo domicilio durante periodos que pueden alargarse meses o años. Esta es una situación muy usual. De hecho, muchas trabajadoras hacen dos, tres o hasta cuatro servicios frecuentes de manera simultánea, en diferentes días de la semana. En estos supuestos, en los que se crea una relación entre trabajadora y cliente que hace innecesaria su comunicación a través de la plataforma, y en ausencia de vinculación contractual de la plataforma con la trabajadora, el papel de la plataforma queda reducido al de un canal de pago. No obstante, la plataforma sigue quedándose con parte de lo que los clientes pagan semanalmente por estos servicios. Es decir, las plataformas continúan obteniendo un lucro económico del trabajo de las trabajadoras, a pesar de ser del todo prescindibles en la relación entre cliente y trabajadora, sin ofrecer ninguna ventaja concreta y por tiempo indefinido. Este hecho resulta muy relevante en la determinación de la ajenidad en los frutos, ya que invalida la imagen que proyectan las plataformas de simples agentes de conexión entre oferta y demanda.

Llegados a este punto, debemos preguntarnos por qué trabajadora y cliente no continúan la prestación de servicios al margen de la plataforma. En el caso de las trabajadoras, continuar con el trabajo al margen de la plataforma implicaría una penalización económica de 150 euros y, en caso de no aceptar la sanción, la expulsión de la plataforma y, por tanto, la pérdida de futuros clientes. Este aspecto debe valorarse en un contexto en el que las plataformas de limpieza han ocupado gran parte del mercado de este tipo de servicios, lo que hace más difícil conseguir clientes al margen de las plataformas.

Aunque no se ha entrevistado a clientes de las plataformas en el marco de este estudio, a partir de la información obtenida en las entrevistas podemos señalar dos motivos principales por los que



los clientes prefieren “contratar” -o se resisten a abandonar- el servicio de limpieza a través de plataformas. El primer motivo es la facilidad y la inmediatez con que consiguen una trabajadora, desde el móvil y en pocos minutos, ante la alternativa de utilizar el boca a boca, como era habitual antes de la aparición de las plataformas. El segundo motivo, y más relevante para el estudio, es la creencia de muchos clientes de que las trabajadoras que envía la plataforma a realizar el servicio están contratadas por la plataforma. En muchas ocasiones, las trabajadoras no desmienten esta creencia por miedo a perder el trabajo, o sólo lo hacen cuando han establecido un alto grado de confianza con el cliente, como relata Silvia:

*Silvia: La chica esta con la que me hizo el contrato, ella se creía que yo estaba contratada. Ella me dijo: “Yo no quiero meter a nadie en mi casa sin que esté asegurada porque yo... fff, pasa algo y me cae el pelo. Yo, no. Además la gente necesita... Tiene derecho de cotizar, y tal”. Yo todavía no la conocía bien y luego ya, con el tiempo, le llegué a decir: “Mira, Sofía, que sepas que yo no tengo seguro.” “¡Qué dices!”*

La ajenidad en los riesgos implica que el resultado de la actividad económica, sea ésta favorable o desfavorable, recae sobre el empresario. Es decir, el trabajador no participa de los beneficios de la actividad, pero tampoco de las pérdidas. La nómina que percibe el trabajador por un período trabajado, constante e independiente del resultado económico empresarial de ese período es la prueba más común de la existencia de ajenidad en los riesgos. En el caso de Clintu y MyPoppins, las trabajadoras no tienen contrato, nómina ni ningún ingreso fijo. Si la empresa disminuye su volumen de negocio, las trabajadoras sufrirán la pérdida de sus propios ingresos. Por tanto, una primera mirada al caso de estas plataformas sugiere la no existencia de ajenidad en los riesgos.

No obstante, es necesario realizar algunas consideraciones al respecto. La primera de ellas tiene que ver con la anulación de un servicio de limpieza con menos de 24 horas de antelación. En el caso de que la anulación provenga de la trabajadora, ésta será penalizada, de modo que no sólo dejará de ganar el dinero del servicio de limpieza anulado, sino que además perderá 20 euros. Es razonable pensar, sin embargo, que en unas horas la plataforma pueda asignar el servicio de limpieza anulado a otra trabajadora, de manera que la plataforma estará cobrando por la no realización de un servicio -a la trabajadora- y por la realización del mismo servicio -al cliente-. En el caso de que la anulación del servicio provenga del cliente la situación es diferente. En el caso de Clintu, la plataforma establece varios límites temporales para que los clientes anulen un servicio con menos de 18 horas de antelación, debiendo abonar una cantidad mayor cuanto menos margen de tiempo existe y pagando el servicio entero si se anula menos de dos horas antes de la hora prevista. Las trabajadoras reciben una compensación por la anulación del servicio sólo si ésta se produce cuando ya están de camino o cuando ya han llegado al domicilio, tal y como explica Miren:

*Miren: (la comunicación con la app) Es continua. Ahí no te puedes desviar, no puedes, no, no. No puedes hacer nada más. Tienes que ir puntual. Muy puntual. Y, si vas tarde, pues ya lo pones “tarde”. Y si vas a llegar tarde, pues lo tienes que avisar con muchas horas de antelación para no enfadar al cliente, según Clintu. ¿Vale? A mi ya me ha pasado, que he ido, el cliente se le ha olvidado avisarlo a la plataforma y he ido a pararme ahí, como tonta, y tener que regresarme sin nada. No, no, y me dicen “no, te tienes que esperar”; encima, llego, ¡me tengo que esperar media hora hasta que el cliente responda!, de una respuesta de sí o no, y por esa media hora me dan diez euros.*

De acuerdo con la situación descrita, podemos ver que -aparte de la compensación de Clintu a las trabajadoras que se desplazan hasta el domicilio y finalmente no deben realizar el servicio- la norma es la externalización del riesgo por parte de las plataformas y hacia las trabajadoras.

La ajenidad en el mercado se da cuando un trabajador no se presenta personalmente en el mercado, sino que la empresa se interpone en el mercado entre el trabajador y el cliente. Cabe señalar que los indicios de ajenidad al mercado en el caso de las trabajadoras de plataforma son abundantes. En primer lugar, en la fase previa a la prestación del servicio, el contacto en el mercado se produce entre cliente y plataforma, el establecimiento del precio se decide entre cliente y plataforma y el pago del servicio lo realiza el cliente directamente en la plataforma, como hemos visto en anteriores apartados. Es importante incidir en que el cliente no conoce a la trabajadora hasta el mismo momento en que ésta llega al domicilio para la prestación del servicio. En consecuencia, lo que el cliente está contratando es la marca, la plataforma, no a la trabajadora.

La interposición de la plataforma entre cliente y trabajadora continúa una vez finalizada la prestación del servicio, así como en el caso de los servicios frecuentes, mediante la obligatoriedad de vehicular las comunicaciones cliente-trabajadora a través de la plataforma, como nos explica Lorena:

*Lorena: (...) Entonces, ella se quejó a Clintu, diciendo que yo no había hecho nada. ¿Y sabes qué hice? Me presenté en la casa de la mujer.*

*Entrevistadora: ¡Ay, madre mía!*

*Lorena: Porqué digo, porqué eso estaba prohibido. Clintu me ha dicho: “Eso está prohibido, tú tienes que llamarnos a nosotros y nosotros lo arreglamos”.*

Además, como hemos visto cuando hablábamos de la autonomía de las trabajadoras, la plataforma no permite el establecimiento de una relación laboral entre cliente y trabajadora al margen de la plataforma, imponiendo importantes penalizaciones económicas para las trabajadoras que rompan esta norma o, incluso, la expulsión de la plataforma. Es decir, las trabajadoras tienen vetado el acceso a los clientes de la plataforma, porque los clientes *son* de la plataforma.

La ajenidad en los medios no es nada más que la propiedad de los medios de producción necesarios para el desarrollo del trabajo por parte del empresario. Es decir, el trabajador lleva a cabo la prestación de servicios utilizando medios de producción (como maquinaria, vestuario, productos, herramientas o utensilios) que le son ajenos. De acuerdo con las entrevistas realizadas, las plataformas proporcionan como elemento productivo únicamente la app de la plataforma. Clintu y MyPoppins no proporcionan a las trabajadoras ningún elemento que permita identificarlas como trabajadoras de la plataforma (como ropa de trabajo o mochilas).

De la misma forma, las plataformas tampoco proporcionan los productos y utensilios de limpieza necesarios para la prestación del servicio. En el caso de MyPoppins, siempre es responsabilidad del cliente disponer de los productos necesarios para la prestación del servicio. En muchas ocasiones, sin embargo, las trabajadoras se encuentran, al llegar al domicilio, con una falta de productos que les impide llevar a cabo el servicio de manera adecuada. Ante esta situación, como hemos visto en un apartado anterior, algunas trabajadoras optan por llevar sus propios productos, que deben pagar ellas mismas, o bien optan por hacer el servicio sin los medios necesarios para no exponerse a una mala valoración por parte del cliente. Así nos lo explica Naila:

Naila: *O sea, yo llego y a veces no hay nada.*

Entrevistadora: *¿Y entonces qué tienes que hacer?*

Naila: *No hay trapos. Hay unos paños que no sirven para uno dejar las cosas como tienen que ser. Para aceptar eso... "No, tengo esto"... y..*

Entrevistadora: *Tienes que apañarte con lo que haya...*

Naila: *Sí, tengo que apañarme con lo que haya. Porque, si no, ellos... uno tiene que tener una actitud lo mejor, porque si no, ellos... te pueden decir cualquier cosa, en mi opinión. Y lo afecta a uno.*

La plataforma Clintu da la opción a los clientes de que sean las trabajadoras las que aporten los productos y utensilios de limpieza, abonando un extra. De esta manera, las trabajadoras perciben dos euros más por la prestación del servicio. Así lo explica Laura:

Laura: *Pero es porque la gente piensa que la empresa le da unos productos buenos, ¿me entiendes? Productos de limpieza profesional. Creen. Por dos euros. Pero en realidad, no. En realidad, son los productos...*

Entrevistadora: *Lo que te compras tú... vale.*

Laura: *Sí, los que me llevo de casa y ya está. Entonces... O, si no, que si lo compro en el chino rápido porque se me olvidó o cosas así. Y después, los demás, sí, ya son productos que es gente que tiene productos en su casa y, pues mira...*

Clintu y MyPoppins proporcionan a las trabajadoras la app de la plataforma y también la inclusión en un grupo de empresa en una app de mensajería instantánea, a través de las cuales tienen acceso a las ofertas de trabajo y pueden realizar gestiones con la empresa. Disponer de estas aplicaciones es imprescindible para trabajar en la plataforma. De acuerdo con el relato de algunas trabajadoras, personal de la empresa ayuda a las trabajadoras a descargar la aplicación de manera presencial -otras, de incorporación más reciente, declaran no haber tenido asistencia de la empresa para instalar la app-, tal como explica Miren:

Miren: *A las oficinas que tienen aquí por Diagonal, me parece que están. Y, una vez estando ahí, pues ya te dicen en qué consiste, te ayudan a descargar la aplicación y... y a par..., te dan la bienvenida por Whatsapp también, porque también estás en el grupo de empresa de... WhatsApp, y te envían allí la bienvenida, y luego ya te empiezan a enviar ofertas de trabajo.*

De acuerdo con la situación descrita por las trabajadoras, la falta de ajenidad en los medios de producción -a excepción de la propia plataforma y los canales de empresa- no es atribuible a la naturaleza de la relación existente entre plataforma y trabajadora, sino a una voluntad deliberada del empresario de no proporcionar a la trabajadora ningún elemento que pueda identificarla con la empresa, a pesar de que las trabajadoras, de hecho, representan a la marca cuando acuden a los domicilios a realizar los servicios.



### 2.3. En resumen: indicios de laboralidad

Las entrevistas muestran numerosos indicios de laboralidad en la relación que se establece entre las plataformas de limpieza *on-demand* Clintu y MyPoppins y las trabajadoras de estas plataformas. Se constata que las trabajadoras desarrollan su actividad laboral en un contexto de dependencia y subordinación respecto a la empresa, que se manifiesta en aspectos como la imposición de sanciones disciplinarias y la falta de autonomía en el establecimiento del precio de su trabajo, las relaciones con el cliente o el cambio de horarios una vez han sido asignados. En el caso de Clintu, además, existe un número de teléfono a disposición de las trabajadoras, a través del cual éstas gestionan aspectos del día a día del trabajo -como no encontrar un domicilio o la anulación de un servicio-, lo que indica la existencia en la plataforma de personal dedicado a la organización del servicio de limpieza. Además, las trabajadoras con más antigüedad señalan que la existencia de la actividad empresarial es previa a la creación de la plataforma en sí, gestionándose antiguamente a través de WhatsApp.

En cuanto al control del trabajo como elemento característico de las relaciones laborales, cabe decir que las plataformas no disponen de ningún sistema de evaluación objetiva del trabajo de las trabajadoras. Los mecanismos de control desplegados por las plataformas, basados en la evaluación por parte de los clientes y en la disponibilidad de las trabajadoras para dar respuesta de forma inmediata a las solicitudes de información que se realizan a través de la app, sugieren un control que traspasa el ámbito del trabajo y penetra en la persona. Es decir, dejar de controlar el trabajo para controlar al trabajador. Además, las plataformas ofrecen los servicios frecuentes, que permiten asegurar unos ingresos constantes, a aquellas trabajadoras con mejores valoraciones y que aceptan más servicios, lo que sugiere la existencia de algoritmos que condicionan el acceso al trabajo por parte de las trabajadoras.

También encontramos elementos para afirmar que existe ajenidad en los frutos. Las plataformas no satisfacen a las trabajadoras el pago de cada servicio que realizan sino que acumulan las cantidades y realizan pagos periódicos. Esto permite a las plataformas disponer durante un periodo de tiempo del dinero generado con el trabajo de las trabajadoras y también hace posible la imposición de sanciones económicas disciplinarias. Por otro lado, las trabajadoras no solo no negocian el precio de la prestación del servicio, sino que no conocen el precio que paga el cliente en la plataforma. Es decir, la trabajadora no renuncia de manera informada, consciente y voluntaria a un porcentaje de su retribución en favor de la plataforma; la trabajadora percibirá una cantidad por la prestación de un servicio, constituyendo esta cantidad un porcentaje desconocido de una cantidad total que también desconoce. Además, en el caso del establecimiento de servicios frecuentes, las plataformas continúan obteniendo un lucro económico del trabajo de las trabajadoras, a pesar de ser del todo prescindibles en la relación entre cliente y trabajadora, sin ofrecer ninguna ventaja concreta y por tiempo indefinido.

Las entrevistas muestran también que es la plataforma la que se presenta en el mercado y cómo las trabajadoras actúan de hecho bajo la marca de la plataforma, indicando ajenidad en el mercado. Ejemplos de esta situación, entre otros, son la fijación del precio y el pago del servicio directamente en la plataforma, la obligatoriedad de vehicular todas las comunicaciones entre trabajadora y cliente a través de la plataforma o la imposición de sanciones económicas a las trabajadoras que

establezcan una relación laboral con un cliente de la plataforma sin contar con la plataforma. Es decir, los clientes son propiedad de la plataforma, no de la trabajadora.

La dificultad para identificar elementos que indiquen ajenidad en los riesgos no es sorprendente, si tenemos en cuenta que el modelo de negocio de este tipo de plataformas se basa precisamente en la externalización de los riesgos hacia el trabajador. En un contexto de progresiva externalización de los riesgos de la empresa al trabajador, la ausencia de ajenidad en los riesgos no sirve para determinar la no laboralidad de una relación, en la medida en que puede no responder a la naturaleza de la relación existente sino a la voluntad deliberada del empresario.

Tal como hemos visto, las plataformas no proporcionan a las trabajadoras utensilios o productos para la realización de los servicios de limpieza ni elementos distintivos, tales como batas de trabajo o mochilas, que permitan identificarlas como trabajadoras de la plataforma. A raíz de ello, podemos afirmar que existe una voluntad de las plataformas de que las trabajadoras no sean identificadas visualmente con la marca de la empresa, aunque, como hemos visto, las trabajadoras representan a dicha marca cuando acuden a un domicilio. En el caso de las plataformas digitales, la ajenidad en los medios de producción viene dada por la propiedad de la app y los canales de mensajería de empresa sin los cuales las trabajadoras no podrían acceder al trabajo y que son controlados únicamente por la empresa. Cabe destacar también que la información necesaria para el desarrollo del trabajo es propiedad de la plataforma.

### 3. TRABAJADORAS DE CUIDADOS EN LA PLATAFORMA CUIDEO

Las trabajadoras de la plataforma Cuideo son mujeres dedicadas al cuidado de personas mayores o dependientes que se encuentran contratadas en el marco del Sistema Especial para Trabajadores del Hogar por la persona dependiente o algún familiar de la misma. En este sentido, la situación de las trabajadoras de las plataformas de limpieza *on-demand* Clintu y MyPoppins es muy diferente a la de las trabajadoras de cuidados en Cuideo. En el caso de las primeras nos encontramos, como hemos visto, ante una situación de fraude en la que la empresa no asume sus obligaciones contractuales con las trabajadoras, que trabajan de manera informal, de modo que el objetivo es el reconocimiento de su condición de trabajadoras asalariadas de la plataforma. En el caso de las segundas, esta relación laboral ya existe, pero es entre la trabajadora y el cliente, asumiendo formalmente la plataforma el papel de una agencia de colocación. El objetivo debe ser en este caso, por tanto, determinar si existen elementos que puedan indicar laboralidad entre la empresa Cuideo y las trabajadoras. La diferencia entre estar contratada por la familia, en el marco del Sistema Especial para Trabajadores del Hogar, o estar contratada directamente por la empresa no es menor, ya que supondría para las trabajadoras una gran mejora en su protección social.

Las trabajadoras acostumbran a entrar en contacto con la plataforma Cuideo a partir de la experiencia de alguna amiga o familiar o bien a partir de la búsqueda de empleo por internet. La plataforma selecciona a las candidatas en base a su currículum, que deben introducir en la aplicación web, y de una entrevista online. De acuerdo con el relato de las trabajadoras entrevistadas, no es fácil acceder a la plataforma; algunas de las que actualmente trabajan en Clintu o MyPoppins han intentado en varias ocasiones acceder a Cuideo como cuidadoras y no han sido seleccionadas. De acuerdo con el relato de Blanca, en el proceso de selección para entrar a formar parte de Cuideo se valora principalmente la experiencia.

Entrevistadora: *¿Hubo algún proceso de selección?*

Blanca: *No, eso es lo que me sorprendió mucho a mi porque yo le dije: “Yo no tengo... no estoy capacitada porque tengo que tener conocimientos...”, pero me dijo que con solamente que tenga experiencia de haber cuidado personas mayores, este... que me podía inscribir y lo único que me pedían, sobre todo, era si tenía los papeles. Ese era el requisito fundamental.*

Una vez admitidas en la plataforma, ésta concierta entrevistas con personas interesadas en contratar a una trabajadora del hogar para cuidar a una persona dependiente hasta que alguna familia se decide a contratar a la trabajadora y, entonces, se formaliza el contrato entre trabajadora y familia. De acuerdo con esta información, podemos determinar que el contacto en el mercado se produce entre cliente, que es quien necesita una trabajadora de cuidados, y empresa, que ofrece a los clientes este servicio. Es sólo en este momento cuando muchas trabajadoras descubren que no es Cuideo quien las va a contratar, sino la familia, tal y como explica Karen:

*Karen: Entonces, a partir de ahí, ya me dijeron cuáles... que ellos son, como empresa, son mediadores, que gestionan nada más estos trámites y que, en realidad, yo en mi contrato de trabajo iba a estar contratada por una familia y no con la empresa, que ellos solamente gestionan.*

La comunicación entre la plataforma Cuideo y las trabajadoras continúa más allá del establecimiento del contrato como trabajadoras del hogar, ya que es la plataforma quien gestiona importantes aspectos de su trabajo diario, tal y como explica Karen:

*Karen: Sí, sí, por la familia. Me dijeron: cualquier cosa, la familia. Si tú quieres este plazo o quieres salir un día, ya sea por salud o porque algo urgente, tendrías que hablar con la familia y con nosotros, porque nosotros también gestionamos. Si quieres, digamos, retirarte por alguna razón de la familia, también tendrías que hablar con nosotros y con la familia.*

Esta comunicación se lleva a cabo a partir de varios canales, principalmente el correo electrónico, pero también WhatsApp y llamadas telefónicas. Sin embargo, la comunicación no siempre es del todo fluida cuando el interés nace de la trabajadora y responde a sus necesidades. Es el caso de Blanca, cuando requiere a Cuideo información sobre si su sueldo se verá afectado por el aumento del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) y no obtiene una respuesta, a pesar de insistir en varias ocasiones. Finalmente, no vio reflejado en su salario el aumento del SMI.

*Blanca: Entonces yo llamé a Cuideo, les mandé un mensaje, y le dije: “Señorita, disculpe, creo que han subido el sueldo. ¿Me corresponde a mí algo? ¿Sí, no? Y no me contestaron hasta el día de hoy. Entonces yo llamé a XX, le dije: “XX, quiero que me hagas un favor. ¿Me corresponde a mí, que han subido el sueldo?”. Me dijo: “Blanca, creo que te corresponden ocho euros o nueve euros”, me dijo así. Pero como no me contestan entonces dije “ya, bueno”, o sea, ya lo dejé también. (...) Yo dije, bueno... ya, qué voy a hacer leyes y mis amigas me dicen: “Pero que no te tienes que quedar callada, tú tienes que hablar”, me dicen. ¿Sí? Yo: “Pues si les mandé un mensaje y no me han dicho nada”, les digo. “No me responden”.*

Continuando con los aspectos relativos a los salarios de las trabajadoras y a su pago, la dinámica es la siguiente. El salario se decide entre el cliente y la plataforma, sin que las trabajadoras tengan opción de negociar por sí mismas, tal y como explica con mucha claridad Viviana:

*Viviana: Con Cuideo, esa es mi mayor crítica, que ellos no nos dejan negociar las pagas y los salarios. Porque siempre la familia va a querer pagar menos, siempre. Y entonces uno siempre podrá proponerles. Y en el tira y afloja, pues llegas a un acuerdo medio. Pero como ellos no son cuidadores y no han cuidado a nadie en su vida, no saben las necesidades que nosotras tenemos. Y se ponen a negociar nuestro salario a la baja.*

Una vez establecido el salario y firmado el contrato, es la plataforma quien confecciona las nóminas y las envía a los clientes, que posteriormente abonan el salario a las trabajadoras. Para los clientes, una de las ventajas de contratar a una cuidadora a través de la plataforma, es que ésta se encarga de las cuestiones burocráticas. Si, como hemos visto con anterioridad, a la trabajadora le corresponde un incremento de salario por el aumento del SMI, es la plataforma quien debe determinarlo. Tal como nos relata Blanca, su empleadora le comentó que debido al aumento del

SMI, tendría un incremento salarial. Sin embargo, como la plataforma no lo incluyó en la nómina, Blanca no se benefició del incremento.

Tal com relata la Blanca, la seva ocupadora li va comentar que, degut a l'augment del SMI, tindria un increment salarial. No obstant, com la plataforma no el va incloure a la nómina, la Blanca es va quedar sense increment.

*Blanca: La señora me dijo el otro día, me dijo: “Blanca, han subido el sueldo, ahora los de Cuideo estarán que se rompen la cabeza para ver cuando te aumentan”, ella misma me dijo eso.*

*(...)*

*Blanca: Entonces yo le comenté a la señora y me dijo: “Los de Cuideo me han mandado la nómina, pero no me han mandado con nada de aumento”. La señora mismo me dijo: “Y ellos son los que me tienen que mandar, Blanca”. Y yo les mandé un mensaje y no me respondieron hasta el día de hoy.*

Este fragmento de entrevista muestra cómo la figura de la plataforma diluye la figura del empleador, que descarga en la plataforma la responsabilidad en el cumplimiento de derechos elementales de la trabajadora, por un lado, y merma la capacidad de la trabajadora para exigir que se cumplan estos derechos, por otro. Es decir, la interposición de la plataforma entre la persona que contrata y la trabajadora, añade complejidad en la gestión del día a día para la trabajadora, que a menudo no tiene claro dónde debe dirigir sus inquietudes o reclamaciones.

Respecto a si la plataforma se queda con algún porcentaje del salario de las trabajadoras, cabe decir que no hemos obtenido una respuesta clara. Algunas trabajadoras señalan que, efectivamente, Cuideo se queda con un porcentaje de su salario en concepto de gestión, si bien no tienen clara la cantidad. Otras lo desconocen. En cualquier caso, sí que podemos afirmar que existe poca información al respecto entre las trabajadoras.

Los mecanismos de control de las trabajadoras a partir de las valoraciones de los clientes están presentes también en plataformas como Cuideo. Las valoraciones negativas o, más específicamente, la amenaza de éstas, también constituyen un potente mecanismo de control sobre las cuidadoras. Viviana lo relata en el siguiente fragmento.

*Viviana: Yo no tengo... lamentablemente, o suerteramente, no conozco la palabra “miedo” ni para expresar mis ideas ni para defenderlas, ni para nada. Siempre con respeto, aunque a veces te amenazan, y te dicen: “Ya, llamaré a Cuideo y voy a hablar cosas horribles de ti”. Diga lo que quiera, yo sé lo que valgo. Si Cuideo no me da trabajo, me da trabajo otra gente. Pero no siempre las chicas tienen esa valentía.*

En definitiva, la situación de las trabajadoras del hogar en plataformas como Cuideo es diferente a la de trabajadoras de plataformas de limpieza *on-demand* debido a la condición de asalariadas de las primeras. Ahora bien, si en el caso de las plataformas Clintu y MyPoppins consideramos que hay indicios suficientes para defender la existencia de relación laboral entre las plataformas y sus trabajadoras, el caso de la plataforma de cuidados Cuideo reviste más complejidad. La interposición de la plataforma entre el cliente y la trabajadora en el mercado, la importancia de la marca, la existencia de un proceso de selección, la negociación de los salarios entre plataforma y cliente

o el control ejercido por la plataforma sobre las trabajadoras a partir de las valoraciones de los clientes son, todos ellos, indicios que apuntan en dirección a una relación laboral entre plataforma y trabajadora. No obstante, consideramos necesario un análisis con más profundidad.

En cualquier caso, la experiencia de las trabajadoras del hogar contratadas a través de la plataforma Cuideo muestra diferencias con la de otras trabajadoras del hogar que son completamente atribuibles a la plataforma, siendo probablemente las más significativas la pérdida de la capacidad de negociar el salario con la familia y el desdibujamiento de la figura del empleador por la introducción de un tercer actor (la plataforma) con capacidad de gestión y también de decisión.

## 4. CONDICIONES DE TRABAJO EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE LIMPIEZA Y CUIDADOS

El trabajo de cuidados son las manos que cocinan, las que cosen, las que peinan, las que la limpian. Son los brazos que acunan al niño y los que sostienen al enfermo. Y son también los ojos que acompañan, que reconfortan.

Las plataformas no son entes ajenos e independientes del entorno. Las dinámicas propias del trabajo en plataforma se mezclan, en cada caso, con las características propias de cada sector. En este sentido, para comprender cómo operan las plataformas de limpieza y cuidados y cuáles son las consecuencias para sus trabajadoras, es necesario entender el contexto en el que estas plataformas se insertan. En el caso del trabajo de limpieza y cuidados, nos encontramos ante un ámbito fuertemente feminizado y con una gran presencia de mujeres migrantes. La histórica feminización del trabajo de cuidados a lo largo del tiempo ha condicionado una muy escasa valoración social y económica, una deficiente protección social y también una gran prevalencia del trabajo informal en el sector. Es habitual entre las trabajadoras entrevistadas en este estudio la alternancia de trabajos de cuidados y de limpieza, de manera que algunas de ellas pueden hablar de su experiencia en ambos ámbitos. En las próximas líneas intentaremos acercarnos, a través de sus experiencias, a las condiciones de trabajo de las llamadas trabajadoras del hogar.

### 4.1 El trabajo de cuidados y limpieza en domicilios

Si hay una palabra que define el día a día de las trabajadoras del hogar probablemente sea incertidumbre. Por un lado, las trabajadoras contratadas en el marco del Sistema Especial de Trabajadores del Hogar, a pesar de tener reconocida su condición de trabajadoras asalariadas, son sometidas a una gran incertidumbre sobre su futuro inmediato, al no tener derecho a prestación de desempleo y poder ser despedidas en cualquier momento sin necesidad de concurrencia de un motivo concreto. Las trabajadoras que trabajan de manera informal viven una situación aún más precaria, al no poder acceder a la protección social que proporciona el SETH, por deficiente que esta sea.

Esta incertidumbre sobre la continuidad del trabajo y la estabilidad de los ingresos origina dinámicas perjudiciales para las trabajadoras, como la aceptación de condiciones de trabajo penosas. No podemos olvidar que muchas trabajadoras son mujeres extranjeras, algunas en situación irregular, sin una red social y económica de apoyo. El relato de las trabajadoras es claro a este respecto: en muchas ocasiones, no es que desconozcan sus derechos, es que se ven privadas de las condiciones mínimas necesarias para poder ejercerlos. A menudo, además, la aceptación de



condiciones de trabajo abusivas va acompañada de un sentimiento de culpa por no ser capaces de exigir mejores condiciones.

*Teresa: En cierta parte, creo que nosotros mismos tenemos la culpa por el... por la necesidad del trabajo. Nosotros decimos a todo "sí". ¿Vale? (...) Entonces, claro, entonces, eso, entre cuidar al abuelo, entre limpiar la casa, entre cocinar y esto, estamos haciendo un sobreesfuerzo y al final es un desastre. (...) Y usted, sabe, en dos horas. O sea, yo a veces pues lo pongo en las dos horas que hago yo, vamos corriendo. (...) Y hay personas que son conscientes. Hay personas que no son conscientes. Entonces yo digo que las deberían... deberían concienciar a los empleadores. Que se vayan concienciando los empleadores. Es que nosotros, por el temor de que no nos den el trabajo, decimos sí, sí, sí a todo.*

La inestabilidad y la escasez de los ingresos tiene efectos patentes sobre las condiciones de vida de las trabajadoras, que en muchas ocasiones tienen problemas para afrontar los gastos del día a día. Pero la cosa va mucho más allá: la inseguridad condiciona y actúa como un lastre para el proyecto de vida de las trabajadoras, que en muchas ocasiones se ven obligadas a posponer o, en el peor de los casos, a renunciar a aspectos importantes de su trayectoria vital como tener un hogar propio, establecer una relación de pareja, tener hijos o, en algunos casos, poder traer a sus hijos desde el país de origen. La muy escasa valoración social del trabajo de cuidados y limpieza está estrechamente relacionada con los bajos salarios que se perciben en el sector.

En cuanto a los horarios de trabajo, las entrevistas han puesto de manifiesto que en el sector de la limpieza y cuidados conviven situaciones de baja intensidad laboral con otras de exceso de jornada. Es decir, mientras algunas trabajadoras trabajan menos horas de las que necesitarían trabajar para reunir un salario suficiente, otras se ven obligadas a realizar largas jornadas que, en ocasiones, superan con creces las ocho horas diarias, como en el caso de las trabajadoras internas, sobre lo que volveremos más adelante. Un factor importante a tener en cuenta en relación a los horarios de este tipo de trabajadoras es la importancia de los tiempos de desplazamiento. Las trabajadoras del hogar no tienen un único centro de trabajo al que desplazarse cada día, sino que pueden tener dos, tres o hasta cuatro en el transcurso de una misma jornada laboral. Este hecho implica que una parte importante de su jornada la dedican a desplazarse entre un domicilio y el siguiente, sin que este tiempo empleado sea objeto de remuneración.

El alejamiento, en el caso de las trabajadoras del hogar, de la idea clásica de centro de trabajo implica también una reducción drástica de sus posibilidades de compartir espacio, experiencias, inquietudes y eventuales demandas con otras trabajadoras. El trabajo del hogar es un trabajo solitario que facilita las situaciones de aislamiento y dificulta, en gran medida, la autoorganización de las trabajadoras. Las trabajadoras internas o aquellas cuidadoras que pasan largas jornadas en el interior de los domicilios de las personas mayores a las que cuidan sufren, además, un gran riesgo de invisibilización, y no sólo de su trabajo, sino de ellas mismas.

Las trabajadoras del sector de cuidados y limpieza nunca saben qué pueden encontrar al otro lado de la puerta cuando acuden a trabajar a un domicilio, y esta es una incertidumbre que afrontan de forma cotidiana y siempre en soledad. Entre las experiencias de las trabajadoras que hemos entrevistado encontramos relatos de condiciones de trabajo penosas, como ambientes insalubres. Laura es la trabajadora más joven entre las entrevistadas y, a menudo, se comunica por WhatsApp con su madre, con años de experiencia en la limpieza de domicilios, una vez ha cruzado el umbral de la puerta.



Laura: Y yo le digo “*mamá, huele horrible, huele fatal*”. Es que olía..., ¡uf!, o sea, ¡estaba para vomitar!, te lo juro. Entré y la casa olía... O sea, sin tocar las cosas, ¿eh? Mi madre me dice: “*si no quieres, déjalo*”. Porque cómo... a ver, si la gente... Una cosa es que la gente quiera que tú le limpies pero no le vas a limpiar... ¡todo...!, o sea... (...) “*Necesito el dinero, tengo que hacerlo*”, así que, nada, y... (...) Lo tuve que hacer; llorando, pero lo hice.

Las trabajadoras también experimentan de forma frecuente situaciones que conllevan un riesgo para su salud física, ya sea por el estado en que se encuentran los domicilios, por las peticiones y expectativas de las personas que han solicitado los servicios y, en el caso de las trabajadoras de cuidados, también por la gran exigencia física de cuidar a una persona con movilidad reducida. Además, esta exigencia es a menudo afrontada sin una formación específica, que trabajadoras como Blanca tratan de paliar utilizando los recursos a su alcance.

Blanca: Yo soy de agarrar, entrar a Youtube y veo cómo levantar una persona con movilidad reducida, cómo poner la posición para mí, para mi cuidado también mío personal y de ella también...Tengo que capacitarme de esa forma. Trato de... Voy capacitando muchas cosas de personas que sufren de Alzheimer, cómo es el trato, me voy capacitando ahí, aunque sea en Youtube.

Desgraciadamente, la situación de vulnerabilidad de las trabajadoras del hogar también hace que éstas sean objeto de trato discriminatorio, como alusiones despectivas a su procedencia o a su aspecto físico, trato abusivo o, incluso, acoso sexual. En el transcurso de las entrevistas, algunas trabajadoras relatan haberse sentido violentadas por miradas indiscretas y hacia zonas concretas de su cuerpo mientras realizan su trabajo, por comentarios con carga sexual o haber sido recibidas en ropa interior, entre otros. Algunas de ellas manifiestan sentir miedo cuando llegan a un domicilio y hasta que se aseguran de que se encuentran en un espacio seguro. Es por este motivo que algunas optan por compartir la ubicación GPS del domicilio donde tienen que trabajar y también si han tenido alguna sensación extraña respecto a la actitud de la persona que las ha recibido, con alguna amiga o familiar, por si les pasara algo en el interior del domicilio.

Laura: Nosotras lo que hacemos es lo siguiente. Por si una no sabe, una casa, tenemos muchos riesgos, somos mujeres. Entonces, lo que yo hago es mayormente trabajamos familiares entonces yo agarro y le mando la ubicación mía: “*Mamá, estoy en esta casa, te mando la ubicación*”. Para que conste de que yo estuve ahí. Y... o, a veces, le comunico: “*Mira, que si ya estoy aquí*”, “*no, que tal persona está haciendo esto*”, normal, cositas.

El caso de las trabajadoras del hogar que trabajan como internas o aquellas que hacen largas jornadas en el domicilio de las personas a quienes cuidan, por las especiales características del trabajo, muestra algunas particularidades que se suman a la situación general ya descrita y que intentamos esbozar a continuación.

La jornada laboral habitual de las trabajadoras internas es de 40 horas, si bien a este tiempo se suma el tiempo de presencia, en el que han de permanecer a disposición en el domicilio de la persona dependiente. El descanso mínimo fijado por la ley en este caso es de sólo dos horas diarias y 36 horas ininterrumpidas, normalmente domingo y la tarde del sábado o mañana del lunes. En la práctica, sin embargo, en muchas ocasiones los tiempos de trabajo y de presencia tienen fronteras difusas y las trabajadoras hacen jornadas laborales muy superiores a las fijadas por contrato.

El exceso de jornada es un problema aún más acusado en el caso de las cuidadoras que trabajan sin contrato, habitualmente por no disponer de permiso de trabajo. De acuerdo con el relato de las entrevistadas, es habitual entre estas trabajadoras el hecho de trabajar todos los días de la semana y no disponer de vacaciones. Esta situación es la que vivió Blanca en el primer trabajo que consiguió como cuidadora al llegar a España, y que mantuvo durante más de dos años, hasta la muerte de la persona a la que cuidaba:

*Blanca: Yo trabajaba de lunes a lunes con ella. Yo no descansaba ni un día. Su hija me decía, como no tenía los papeles, no me daba vacaciones, no daba pagas. Trabajaba y... Por ejemplo, me decía "sábado vas a venir a darle el desayuno a las nueve de la mañana a mi madre, la comida y ahí en la tarde ya te vas". Me decía así: "Y el domingo también le das el desayuno y dejas la comida, ya la cena yo le doy", me decía.*

El exceso de jornada, aparte de causar agotamiento en las trabajadoras, dificulta que éstas puedan desconectar del trabajo, dedicar tiempo a sus aficiones, sus amistades o establecer una relación de pareja. Los horarios de trabajo son a veces tan extensos que obligan a las trabajadoras a posponer o, en el peor de los casos, a renunciar a aspectos importantes de su vida personal.

*Viviana: A veces, cuando salgo de las casas siento una profunda soledad. ¿Por qué? Porque no me ha dado tiempo de cultivar las amistades que tengo. Porque las pocas amigas que tengo, bueno, están también a veces trabajando. La mayoría no están internas. Mis amigas, amigas, desde que vine, ninguna estaba interna, solo yo. Y todas: "¿Por qué regresaste?". Pero no cultivaba eso de la amistad. Entonces, también he renunciado a mi vida personal, del amor. Porque en una casa tú no vas a tener una relación si estás ahí, ¿sabes?*

La convivencia diaria y la intimidad que propicia el trabajo de cuidados hacen que las trabajadoras de cuidados en general y, en especial las internas, desarrollen a menudo relaciones de afecto con las personas que cuidan, cosa que es humana y natural, pero que puede tener consecuencias no tan positivas para las trabajadoras. La implicación a nivel emocional con la persona a la que se cuida puede propiciar la aceptación de condiciones de trabajo abusivas y dificultar que las trabajadoras reclamen sus derechos laborales cuando estos no se cumplen. También puede llevar a las trabajadoras a asumir cargas que van mucho más allá de sus obligaciones, convirtiéndose en ocasiones en el principal apoyo emocional de las personas mayores o enfermas en los últimos momentos de su vida. La muerte de la persona a la que se cuida conlleva en muchas ocasiones un duelo que debe gestionarse junto con la pérdida del puesto de trabajo y la incertidumbre sobre el futuro ya que, como hemos visto, las trabajadoras del hogar no tienen derecho a una prestación de desempleo.

*Viviana: Entonces, eso, cuando no tienes el apoyo de un familiar más directo, que me hubiera gustado que fuera la hija, pues algunas veces como cuidador te sientes solo. Una de las cosas que a mi me tocó muchísimo como persona, digamos, no tan... sí como cuidadora también, pero verle la soledad de ella. Porque parece que para ella no era suficiente que vinieran los sobrinos, porque necesitaba a su hija. Entonces, los momentos de soledad que vivió, yo los sufrí mucho porque la miraba sufrir, que parece que ella ya se empezaba a dar cuenta, o a aceptar, que se va muriendo (...) me quedé bien tocada porque después de su muerte, bueno en esas etapas que estaba sufriendo y estaba con soledad, pues me tocaba mucho el tema de verla morir poco a poco y en soledad.*

El trabajo de cuidados como interna o con jornadas laborales largas es muy exigente a nivel psicológico. Si bien, como hemos visto, en algunos casos se crea un vínculo casi familiar entre trabajadora y la persona mayor o dependiente, también hay casos en los que la relación entre ambas es complicada, debido a una diversidad de motivos como pueden ser la falta de afinidad, la actitud hostil de la persona a quien se debe cuidar o la presencia de enfermedades mentales degenerativas que representan un reto para cuidadoras que, en muchos casos, no están formadas ni tienen la experiencia para cuidar a personas en esta situación. Además, muchas veces las trabajadoras tienen que hacer frente a esta situación en soledad, sin apoyo profesional y en una situación de aislamiento social por la obligación de permanecer en el domicilio casi las 24 horas del día.

La creencia de que cualquier persona está capacitada para cuidar a una persona mayor, incluso con algún tipo de demencia o enfermedad degenerativa, es un hecho que debemos relacionar con la escasa consideración social que recibe el trabajo de cuidados. En el siguiente fragmento, Silvia nos relata su primera experiencia como cuidadora, que soportó solo durante un mes y medio, a pesar de las dificultades económicas que sufría y su deseo de reencontrarse con sus dos hijos, que había dejado a cargo de su madre en su país de origen.

*Silvia: Me salí porque... no, no, no aguantaba. Para mí era como una cárcel, un encierro, no, no dormía, no comía. Me agobié demasiado estando encerrada con una persona mayor. Además, tenía Alzheimer y... He cuidado a mucha gente con Alzheimer, ¿vale? A día de hoy, pienso que... Claro, yo no tenía experiencia en este tipo de gente. Ha sido duro para mí ver cosas. Qué hacían, cómo se comportaban. A día de hoy, claro, podría tratar mejor a una persona de Alzheimer. Sabría cómo tratarla y tal... Pero, en ese entonces...*

La exigencia psicológica del trabajo de cuidados se manifiesta también en situaciones de más baja intensidad pero muy desgastantes para las trabajadoras, como un estado continuo de represión de sus emociones, ya sea para mantener un buen clima de convivencia con la persona a la que cuidan o para protegerse ellas mismas, en la medida en que son conscientes de que dejar aflorar sus sentimientos y empatizar en exceso con la persona a la que cuidan puede conllevar sufrimiento cuando la persona muere.

*Blanca: A veces me da pena. Me dan ganas de abrazarlas porque a veces digo. “No, vamos a llegar todos así”. Sí que a veces me pongo y miro y a veces ella no puede comer. Y digo, vamos a llegar todas así algún día y queremos que las personas nos traten bien. Y a veces, veo, digo: “A mi madre también la tratarán bien, la tratarán mal...”. Ella está allí en mi país, ¿no? Y veo todas esas cosas y digo: “Ay, pero me tengo que controlar, tengo que... estar tranquila”. Digo: “Tengo que estar tranquila y ya voy trabajando normal, así con la yayita”, pero eso es lo que me afecta a mí a veces.*

## 4.2 El trabajo en las plataformas de cuidados y limpieza en domicilios

Una plataforma no es intrínsecamente negativa. Las consecuencias negativas o positivas para un sector y sus trabajadores a resultas de la implantación de plataformas dependen de la naturaleza y la gestión de las mismas y, también, de su encaje en el sector concreto en el que operan. Llegados a este punto, una vez esbozadas las condiciones de trabajo en el sector de limpieza y cuidados

en domicilios particulares y dada la capacidad de transformación del trabajo que muestran las plataformas, cabe preguntarse: ¿cómo están impactando las plataformas de limpieza y cuidados en las condiciones de trabajo ya existentes en el sector? ¿Suponen un empeoramiento o una mejora de las condiciones de trabajo de las trabajadoras del sector? En las próximas líneas trataremos de dar respuesta a estas preguntas.

Las plataformas han ocupado en muy pocos años una gran parcela del sector de la limpieza y los cuidados a domicilio. Si bien antes, tal y como relatan las trabajadoras, era habitual conseguir trabajos a partir del boca a boca, actualmente una gran parte del trabajo del sector se mueve a través de las plataformas. En este sentido, las plataformas han facilitado el acceso al trabajo por parte de las trabajadoras, que obtienen de forma rápida nuevos encargos sin tener que hacer una búsqueda activa, solo entrando en la app de la plataforma. No obstante, la rápida extensión de las plataformas en el sector ha provocado también que sea más difícil trabajar al margen de la plataforma. Cada vez más, las personas que necesitan una trabajadora de cuidados o limpieza vehiculan su búsqueda a través de las plataformas. Es decir: sí, las plataformas facilitan el acceso al trabajo de las trabajadoras en el marco de la plataforma, pero lo dificultan a su margen. Por lo tanto, las trabajadoras consiguen trabajo más fácilmente que antes de existir las plataformas, pero bajo las condiciones que impone la plataforma. En el caso de las plataformas de limpieza *on-demand*, el incumplimiento de estas condiciones puede suponer para las trabajadoras la imposición de sanciones económicas disciplinarias.

La pérdida de autonomía de la trabajadora ante el cliente, que afecta, entre otras cosas, a su capacidad para negociar el precio de la prestación del servicio, es una de estas condiciones. A consecuencia de ello y de acuerdo con todas las trabajadoras entrevistadas, la irrupción de las plataformas ha supuesto una disminución en la retribución que perciben por su trabajo. En este sentido, la devaluación del trabajo de las trabajadoras constituye un instrumento más para atraer clientes a la plataforma y un elemento de precarización del sector.

El tipo de control que ejerce la plataforma es uno de los aspectos con mayor impacto en las trabajadoras. Tal y como hemos visto cuando analizábamos las relaciones de subordinación de las trabajadoras hacia las plataformas, éstas no llevan a cabo un control basado en elementos objetivos de la calidad del trabajo, sino en elementos más o menos relacionados con el correcto cumplimiento del encargo, como la valoración del servicio que hacen los clientes o la disposición de la trabajadora para contestar de forma automática diversos requerimientos a través de la app. La obtención de valoraciones negativas puede conllevar la suspensión o, incluso, la exclusión de la trabajadora de la plataforma. A su vez, las valoraciones positivas son premiadas por la plataforma con mejores trabajos, como servicios frecuentes en el caso de las plataformas de limpieza. Es decir, las valoraciones de los clientes condicionan la continuidad y la estabilidad del trabajo y, por tanto, de los ingresos. Este hecho representa un empeoramiento objetivo de la situación respecto al trabajo fuera de la plataforma, donde el desarrollo de un trabajo no tiene consecuencias tan directas y determinantes sobre la obtención de otro trabajo.

Otro tema clave en el impacto del control que ejercen las plataformas es el carácter subjetivo de las valoraciones que otorgan los clientes. La plataforma supedita la continuidad en el trabajo de las trabajadoras a una valoración que puede estar (y en muchos casos está) condicionada por aspectos ajenos a la calidad del trabajo. Entre estos aspectos, destacan el difícil cumplimiento de las expectativas de los clientes, la discordancia entre el trabajo a realizar y el tiempo que el cliente

ha contratado en la plataforma o la falta de productos y útiles adecuados para hacer el trabajo de manera correcta y en condiciones. En el transcurso de las entrevistas, además, las trabajadoras han referido casos de amenazas explícitas por parte de clientes, consistentes en efectuar una valoración muy negativa en la plataforma si la trabajadora no accede a una determinada petición del cliente.

En el contexto de un colectivo en situación de vulnerabilidad, el sistema de valoraciones de las plataformas condiciona mucho a las trabajadoras en el ejercicio de su trabajo, modificando en ocasiones su comportamiento y forzándolas a aceptar condiciones abusivas o riesgos -ya sean físicos o psicológicos-, movidas por el miedo de perder su fuente de ingresos. De acuerdo con esto, es oportuno concluir que las plataformas han sustituido el control del trabajo por el control del trabajador, aumentando el padecimiento psicológico de las trabajadoras.

En el caso de las trabajadoras de cuidados contratadas en el Sistema Especial de Trabajadores del Hogar a través de la plataforma Cuideo, la interposición de la plataforma entre el empleador y la trabajadora genera un cierto desdibujamiento de la figura del empleador, descargando éste parte de su responsabilidad en el cumplimiento de los derechos laborales de la trabajadora en la plataforma. La comunicación directa entre la trabajadora y la plataforma para la gestión de aspectos del día a día -como la gestión de permisos y vacaciones-, así como el papel decisivo de la plataforma en la determinación de cuestiones de gran importancia para las trabajadoras -como determinar si deben percibir un aumento salarial-, crea confusión sobre a quién deben dirigir las demandas o reclamaciones las trabajadoras, dificultando de esta manera el ejercicio de sus derechos laborales.

En el caso de las plataformas de limpieza *on-demand*, ganan también protagonismo los riesgos asociados a la exigencia de conexión continua con la plataforma. De acuerdo con el relato de las trabajadoras, comprobar la aplicación de la plataforma de manera continua aumenta las posibilidades de conseguir servicios de limpieza con mejores condiciones horarias o retributivas. Los servicios pendientes de ser asignados pueden aparecer en la plataforma en cualquier momento del día, de manera que las trabajadoras no pueden desconectar de la plataforma durante su tiempo de descanso. La exigencia de las plataformas de vehicular toda comunicación con los clientes a través de la plataforma y el envío, en el caso de Clintu, de múltiples solicitudes de información relativa a cada servicio de limpieza, que deben contestarse automáticamente, obliga a las trabajadoras a estar continuamente pendientes de la app o de los canales de empresa en aplicaciones de mensajería instantánea. El contacto continuo con la plataforma es un mecanismo de control que comporta un elevado riesgo psicológico para las trabajadoras, porque las priva de la posibilidad de desconexión y es, en definitiva, otro elemento de precarización de sus condiciones laborales..

Los canales, el contenido y el tono de las comunicaciones de las trabajadoras con la plataforma están muy condicionados por la tensión que surge al querer conjugar, por un lado, elementos de control y subordinación de las trabajadoras hacia la plataforma y, por otro, la negación de la existencia de una relación laboral. Este hecho se muestra más acentuado en el caso de las plataformas de limpieza *on-demand*, caso en que las trabajadoras no tienen claro si existe una sede física donde puedan acudir y, en su caso, dónde se encuentra. En cuanto a la plataforma MyPoppins, ni siquiera existe un número de teléfono donde poder escribir. La comunicación con la plataforma a través de la app resulta costosa e impersonal: las trabajadoras nunca saben con quién están hablando y eso les genera una sensación de desamparo y soledad. En palabras de una de las



entrevistadas, tienen la sensación de estar fuertemente controladas, pero por una empresa fantasma. Esta situación produce ansiedad en las trabajadoras, que no encuentran la manera de comunicarse con la plataforma cuando, por el motivo que sea, lo necesitan.

Respecto al tipo de trabajo que crean o promueven las plataformas de limpieza *on-demand*, es oportuno realizar también algunas consideraciones. A partir del *RD 1620/2011*, las trabajadoras del hogar deben cotizar desde la primera hora de trabajo sin importar el número de empleadores. No obstante, sólo se establece obligación de firmar un contrato laboral por escrito si la relación laboral se alarga más de cuatro semanas. Teniendo en cuenta que, para dar de alta a un trabajador en la Seguridad Social se necesita un contrato de trabajo, el Sistema Especial de los Trabajadores del Hogar excluye, de hecho, las relaciones laborales puntuales. Podemos afirmar que las plataformas de limpieza *on-demand*, en tanto que facilitan y promueven este tipo de servicios, potencian un modelo de provisión de servicios de limpieza que queda al margen de la cobertura del SETH y que, en ausencia del establecimiento de una relación laboral entre trabajadora y plataforma, agrava la situación de informalidad del sector. La informalidad, además, debe valorarse teniendo presente que muchas de las trabajadoras afectadas son mujeres migrantes que se ven privadas de la posibilidad de regularizar su situación laboral o que, habiendo conseguido anteriormente un permiso de trabajo, lo pierden por no poder demostrar una relación laboral actual.

El modelo de provisión de servicios de limpieza basado en servicios puntuales tiene consecuencias también sobre la seguridad de las trabajadoras. Tal y como hemos comentado anteriormente, las trabajadoras de la limpieza a domicilio se enfrentan a la incertidumbre cada vez que traspasan el umbral de una puerta. Una jornada laboral basada en servicios puntuales aumenta la frecuencia con la que una trabajadora debe enfrentarse a cruzar el umbral de una nueva puerta. Además, la plataforma determina que las trabajadoras no dispongan de ningún tipo de información sobre el domicilio donde deben hacer el servicio, más allá de la dirección, y esto aumenta también la ansiedad ante lo desconocido. Cabe decir que, en los trabajos obtenidos fuera de la plataforma, a partir del boca a boca, siempre existe una mínima referencia sobre la persona que requiere el servicio. Las plataformas, por tanto, agravan la incertidumbre y la inseguridad que caracteriza la prestación de servicios de limpieza a domicilio.

Además, las plataformas de limpieza *on-demand* no disponen de protocolos ni proporcionan a las trabajadoras ninguna indicación sobre cómo actuar en caso de producirse una situación de intimidación, violencia o acoso sexual. Durante las entrevistas hemos podido constatar que las trabajadoras no confían en la plataforma a la hora de comunicar situaciones de abuso por parte de clientes, y esto se ve reforzado por relatos de algunas de ellas, que muestran una muy deficiente respuesta de las plataformas ante situaciones de este tipo.

## 5. CONCLUSIONES

El marco legal y la protección social de las trabajadoras de limpieza y cuidados en domicilios particulares no depende del tipo de trabajo que desarrollan, sino de quién las contrata. Si la trabajadora está contratada por la familia, será considerada trabajadora del hogar y su contrato deberá enmarcarse en el Sistema Especial para Trabajadores del Hogar (SETH). Si, en cambio, está contratada por una empresa dedicada a la provisión de servicios de limpieza del hogar familiar, la trabajadora estará incluida en el Régimen General de la Seguridad Social (RGSS). Es decir, trabajar en un hogar no es equivalente a ser trabajadora del hogar. Esta distinción tiene importantes consecuencias, ya que el SETH se caracteriza por una deficiente protección social en comparación con el RGSS, que, entre otras cosas, excluye a las trabajadoras del derecho a la prestación de desempleo.

Las razones habitualmente esgrimidas para no integrar a las trabajadoras del hogar en el RGSS incluyen la justificación por motivos históricos, el miedo a la extensión del fraude a la Seguridad Social en la percepción de la prestación de desempleo, la incapacidad de las familias para asumir un aumento de los costes en la contratación de personal de cuidados y, derivado de ello, la previsión de un aumento de la informalidad en el sector. No obstante, ninguna de estas razones es suficiente para justificar el mecanismo de discriminación que constituye el SETH y que sólo encuentra explicación en la muy escasa valoración social del trabajo de cuidados, en su histórica feminización y, de manera más reciente, en la elevada presencia de mujeres migrantes entre su fuerza de trabajo. Como eslabón más vulnerable de la cadena, las trabajadoras del hogar pagan con sus derechos laborales la ineficacia institucional para resolver problemas estructurales del sistema, como la insuficiencia de las pensiones y la pobreza entre las personas mayores, la falta de políticas efectivas de conciliación o la incapacidad económica de las familias para hacer frente al cuidado de un familiar enfermo.

Las plataformas de cuidados y limpieza se benefician de la existencia del SETH en la medida en que les facilita presentarse como intermediarias entre la trabajadora y la persona que requiere el servicio. No obstante, la doctrina judicial establece que “la naturaleza de los contratos no se determina por la denominación que le otorgan las partes, sino por la realidad de las funciones que en su virtud tengan lugar”<sup>1</sup>. Con este punto de partida, hemos centrado nuestro estudio en la búsqueda de elementos susceptibles de indicar la existencia de una relación laboral entre las plataformas y sus trabajadoras, basándonos en los conceptos de dependencia y ajenidad, en el sentido que se expresan en el artículo 1.1. del Estatuto de los Trabajadores.

La investigación muestra cómo las plataformas de limpieza *on-demand* Clintu y MyPoppins actúan principalmente como plataforma de trabajo informal, existiendo numerosos indicios de laboralidad entre las plataformas y sus trabajadoras. Por este motivo, consideramos que estas plataformas concurren en un fraude a la Seguridad Social al no dar de alta a las trabajadoras en el RGSS. La no concurrencia de todos los elementos que definen una relación laboral clásica es característica del tipo de trabajo que crean las plataformas y que debe contextualizarse en un proceso de deconstrucción de las relaciones laborales tradicionales. Nos encontramos ante un modelo a la carta, donde el empresario hace uso de aquellos elementos de la laboralidad que le son necesarios o

<sup>1</sup> STS de 21 de enero de 2000, rec. núm. 582/1999.

beneficiosos mientras elude aquellos que le representan un coste económico o no le aportan ningún beneficio, como es contratar a las trabajadoras y asumir los riesgos de la actividad económica. La clave del éxito de este tipo de modelo, pues, no radica en la innovación tecnológica, como se pretende, sino en la absoluta desprotección de sus trabajadores y, en este caso, trabajadoras.

Por otro lado, se ha constatado que las plataformas varían sus prácticas y dinámicas de empresa a lo largo del tiempo con el objetivo de esquivar el máximo de elementos susceptibles de conllevar laboralidad en sus relaciones con las trabajadoras. Las plataformas aprenden de las experiencias de plataformas de otros sectores -como las de los *riders*, que ya tienen un recorrido judicial importante en la determinación de la laboralidad de los trabajadores- y se esfuerzan por no reproducir los elementos probatorios que han determinado la laboralidad en estos casos. Nos encontramos, por tanto, ante lo que podríamos llamar un *moving target* u objetivo en movimiento. Avanzar en el sentido de la llamada *Ley Rider*, estableciendo la presunción de laboralidad en la relación entre las plataformas y sus trabajadores y otorgando a los representantes de los trabajadores el derecho de información sobre los algoritmos que emplea la plataforma, proporciona a los trabajadores un escudo protector ante las lógicas empresariales individualizadoras.

En el caso de la plataforma de cuidados Cuideo, las trabajadoras están contratadas en el marco del SETH por la persona dependiente o algún familiar. La experiencia de las trabajadoras del hogar contratadas a través de la plataforma Cuideo muestra diferencias con la de otras trabajadoras del hogar que son completamente atribuibles a la plataforma, siendo probablemente las más significativas la pérdida de la capacidad de negociar el salario con la familia y el desdibujamiento de la figura del empleador al introducirse un tercer actor. No obstante, se trata de una situación que reviste más complejidad que la de las plataformas de limpieza *on-demand* analizadas y consideramos necesaria más investigación en profundidad.

En relación a los efectos que la irrupción de las plataformas de limpieza y cuidados ha tenido sobre las condiciones de trabajo en el sector, cabe decir que las plataformas han aumentado la enorme precariedad que ya sufría el colectivo. Por un lado, como hemos visto, se han agravado condiciones preexistentes como la baja remuneración, la vulnerabilidad ante situaciones de trato abusivo o discriminatorio, la inseguridad y, en el caso de las plataformas de limpieza *on-demand*, también la informalidad. Por otro lado, las plataformas han incorporado nuevos elementos de precarización, característicos del trabajo en plataforma y que identificamos con lo que se conoce como riesgos psicosociales del trabajo, principalmente relacionados con el control excesivo o la imposibilidad de desconexión, creando ansiedad, estrés y sufrimiento psicológico, especialmente en el caso de las plataformas de limpieza *on-demand*. Es en este sentido que podemos concluir que las plataformas tienen el efecto de precarizar lo que ya era precario.

En cuanto a las necesidades concretas de las trabajadoras, destacan la necesidad de acompañamiento psicológico, en especial entre las trabajadoras de cuidados; la necesidad de disponer de espacios donde poder compartir con otras trabajadoras sus experiencias, inquietudes y demandas; el acceso a formación y el establecimiento por parte de las plataformas de sistemas de valoración de las horas necesarias de trabajo para realizar los encargos de limpieza de los clientes. Dotar a las trabajadoras del hogar de la protección social que les ha sido negada, reconocer la laboralidad de las relaciones allí donde corresponda y prestigiar un trabajo que es valioso y central en nuestra vida, son necesidades que trascienden las condiciones de trabajo y de vida concretas de las trabajadoras y se torna imprescindible para conseguir una sociedad más justa.



## 6. PROPUESTAS SINDICALES

- **Presunción de laboralidad en las plataformas de limpieza *on demand*.** La presunción de laboralidad es un escudo protector ante la tendencia a la deconstrucción de las relaciones laborales. De acuerdo con los numerosos indicios de existencia de una relación laboral entre las plataformas Clintu y MyPoppins y sus trabajadoras, reclamamos el establecimiento de la presunción de laboralidad para las plataformas de limpieza *on-demand*, al igual que se hizo, en el caso de las plataformas de reparto a domicilio, con la llamada *Ley Rider*. Es necesario, por tanto, ampliar el alcance de esta ley al conjunto de las empresas de plataforma.

- **Ratificación del convenio 189 de la OIT** sobre los derechos laborales y de seguridad social de las trabajadoras del hogar, que debe comportar:

- **Incorporación completa de las trabajadoras del hogar al Régimen General de la Seguridad Social (RGSS).** El Sistema Especial para Trabajadores del Hogar y la deficiente protección social que lo caracteriza supone un grave perjuicio para las trabajadoras y es uno de los elementos que condicionan la elevada precariedad del sector. No tener acceso a la prestación de desempleo o poder ser despedida en cualquier momento y sin ningún motivo tiene no sólo implicaciones económicas, sino también psicológicas, porque genera incertidumbre, estrés y ansiedad. También afecta a la capacidad de planificar la propia vida y puede empujar a las trabajadoras a aceptar (o continuar con) condiciones de trabajo penosas ante la posibilidad de quedarse en situación de desamparo. Frente a aquellos que alegan razones históricas para el trato discriminatorio a las trabajadoras del hogar, entendemos que lo que existe es una deuda histórica con estas trabajadoras.

- **Políticas públicas de apoyo a las familias que contratan.** La incorporación de las trabajadoras del hogar al RGSS comporta un aumento de los costes de contratación y también de las obligaciones de las personas que contratan a una trabajadora del hogar, más evidente aún en el caso de la contratación de trabajadoras internas o con largas jornadas. El coste de la mejora de la protección social de las trabajadoras del hogar no puede recaer únicamente en las familias, que en muchos casos ya realizan un gran esfuerzo económico para poder contratar a una trabajadora. Tener que cuidar a personas mayores o dependientes no debería ser un motivo de empobrecimiento de las familias. Por este motivo, hacen falta políticas públicas dirigidas a acompañar a las familias en las nuevas obligaciones que comporte el paso de las trabajadoras del hogar al RGSS y también a aligerar la carga económica de la contratación, ya sea en forma de ayudas directas o de desgravaciones fiscales.

- **Incorporación de las trabajadoras del hogar a la normativa de prevención de riesgos laborales.** En el sector de los cuidados y la limpieza en domicilios son habituales los riesgos físicos, los riesgos derivados de la manipulación y la exposición prolongada a productos químicos y también los riesgos ergonómicos asociados a la carga de peso y las posturas forzadas, muy especialmente en el caso de las cuidadoras que cuidan a personas con movilidad reducida. Como hemos visto, también cobran relevancia los llamados riesgos psicosociales del trabajo, que relacionamos con situaciones de estrés, sufrimiento psicológico, situaciones de dis-

criminación, abuso o acoso sexual. No obstante, las trabajadoras del hogar quedan hoy en día explícitamente excluidas de la legislación en materia de prevención de riesgos laborales, tanto a nivel estatal (*Ley de Prevención de Riesgos Laborales, LPRL*) como europeo (*Directiva 89/391/CEE*). Es urgente el desarrollo de una normativa de prevención de riesgos laborales que tenga en cuenta la especificidad del sector.

- **Formación especializada y en derechos laborales.** Las trabajadoras de cuidados y limpieza están expuestas a numerosos riesgos en el desarrollo de su trabajo, que pueden afectar a su salud tanto física como mental. A menudo esto sucede sin que las trabajadoras dispongan de la formación necesaria para desarrollar su trabajo de forma segura. Considerar que cualquier persona puede desarrollar el trabajo de limpieza y cuidados sin disponer de formación especializada es una consecuencia de su escasa valoración social. Es necesario facilitar el acceso a formación especializada que permita a las trabajadoras desarrollar su trabajo en adecuadas condiciones de seguridad. Consideramos también esencial proporcionar a las trabajadoras formación en materia de derechos laborales, como paso previo e indispensable para poder ejercerlos y poder reclamarlos cuando éstos no se cumplen.

- **Reforma de la Ley de Extranjería.** Las trabajadoras migrantes en situación irregular experimentan una situación de especial vulnerabilidad que aumenta sus posibilidades de sufrir abusos laborales. Es necesaria una modificación sustancial de la ley de extranjería y flexibilizar los requisitos para la regularización administrativa de los trabajadores y trabajadoras irregulares con el fin de dignificar sus condiciones y que se puedan incorporar al trabajo formal.

- **Refuerzo de la Inspección de Trabajo.** En el sector de los cuidados y la limpieza a domicilio se producen abusos laborales de forma habitual, que abarcan desde el trabajo informal a la negación de derechos laborales básicos. Exigimos a las administraciones públicas competentes que doten de más recursos humanos y materiales a la Inspección de Trabajo, para poder hacer el seguimiento y garantizar el cumplimiento de la legalidad en el sector de los cuidados y la limpieza a domicilio. El personal de inspección debe estar, además, formado y especializado en género, para poder actuar de oficio a la hora de detectar e identificar discriminaciones laborales.

- **Regulación específica para plataformas.** El trabajo en plataforma puede agravar la situación de precariedad que existe de base entre las trabajadoras de limpieza y cuidados a domicilio. Reclamamos el desarrollo de una regulación específica para el trabajo en plataforma, que obligue a las plataformas a disponer de: 1) Protocolo de prevención y de actuación ante situaciones de discriminación, maltrato, violencia o acoso sexual; 2) Plan de prevención de riesgos psicosociales asociados al trabajo en plataforma, y 3) Sistemas objetivos de valoración del tiempo necesario para la realización de los servicios que solicitan los clientes, imprescindibles para una planificación justa de los horarios y las cargas de trabajo.

- **Reconocimiento de la centralidad del trabajo de limpieza y cuidados en la sociedad.** Este reconocimiento requiere medidas ya enunciadas y que actúan de forma directa sobre la situación de las trabajadoras, como su protección social completa, el acceso a formación o el reconocimiento de los riesgos de la actividad laboral. No obstante, es necesario tomar también medidas de más amplio alcance en aspectos con gran capacidad de impacto sobre el sector de los cuidados y la limpieza en domicilios, como el aumento de las pensiones mínimas y una mayor inversión y agilización de la Ley de Dependencia.

