

LOS CUIDADOS A DOMICILIO Y LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN ESPAÑA

OLIVIA BLANCHARD
DIGITAL FUTURE SOCIETY THINK TANK

RESUMEN

LOS CUIDADOS A DOMICILIO, EN ESPAÑA, CONSTITUYEN UN SECTOR LUCRATIVO Y EN CRECIMIENTO EN EL QUE OPERAN DIVERSOS INTERMEDIARIOS. EN LOS ÚLTIMOS AÑOS HAN ENTRADO EN EL SECTOR NUEVAS INTERMEDIARIAS TANTO EN ESPAÑA COMO EN OTROS PAÍSES. EL DESARROLLO DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA ALTA TASA DE ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ESTÁN POTENCIANDO EL CRECIMIENTO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN TODO TIPO DE SECTORES, Y EL DE LOS CUIDADOS A DOMICILIO NO ES UNA EXCEPCIÓN. EL TRABAJO QUE PRESENTAMOS, ELABORADO POR DIGITAL FUTURE THINK TANK, ES UN PRIMER PASO PARA ABORDAR ESTA FALTA DE ESTUDIOS SOBRE EL SECTOR DE LOS CUIDADOS A DOMICILIO. SE BASA EN UN TRABAJO DE DOCUMENTACIÓN Y EN ENTREVISTAS CON INFORMANTES CLAVE, COMO FUNDADORES DE PLATAFORMAS Y EXPERTOS DEL MUNDO ACADÉMICO, Y PRETENDE ANALIZAR EL SECTOR DIGITAL DE LOS CUIDADOS A DOMICILIO, RESPONDIENDO A INTERROGANTES SOBRE, POR EJEMPLO, CUÁLES SON LAS PRINCIPALES PLATAFORMAS DEL SECTOR Y QUÉ IMPLICACIONES PUEDE TENER SU AUGE.

PALABRAS CLAVE

CUIDADOS A DOMICILIO; PLATAFORMAS DIGITALES; PRECARIEDAD

RECEPCIÓN: SEPTIEMBRE 2020
ACEPTACIÓN: NOVIEMBRE 2020

INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el crecimiento de las plataformas digitales de trabajo como “una de las transformaciones más importantes del mundo del trabajo en la última década” (ILO, 2018). Aunque el número de personas que encuentran trabajo a través de dichas plataformas todavía es relativamente bajo (entre el 1 y el 3% de la población activa global), se espera que la cifra

auge significativamente en los próximos años (Schwellnus, Geva, Pak y Veiel, 2019).

En España, un 2.6% de la población activa depende de las plataformas digitales laborales como principal fuente de ingreso (Pesole et al., 2018). Si ampliamos el foco e incluimos todos aquellos que han usado o usan las plataformas para encontrar trabajo de manera esporádica y puntual, la cifra según la encuesta aumenta hasta un 18% (Pesole et al., 2018).

Tras las estadísticas se observa un fenómeno extremadamente complejo, variable y en constante evolución. Las plataformas digitales de trabajo han proliferado en diversos sectores, a escala nacional e internacional, y su expansión se sitúa en la intersección entre la innovación digital y los cambios en las tendencias laborales. El auge de Internet, los avances en inteligencia artificial y el crecimiento de la economía de los datos junto con la liberalización de los mercados de trabajo, el incremento del empleo temporal y la creciente subcontratación y fragmentación laboral, han allanado el camino del trabajo en plataformas digitales, y continúan haciéndolo.

El tema ha sido sujeto de numerosos artículos de prensa y ha suscitado un intenso debate académico y regulatorio en España, sobre todo en torno a la clasificación laboral del trabajador. La bibliografía y el debate se ha enfocado principalmente en unos pocos sectores, en concreto el reparto a domicilio y transportes. No obstante, como apunta el informe *Cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*¹, publicado en febrero de 2021 por el Digital Future Society Think Tank, existen importantes lagunas de conocimiento acerca del crecimiento de estas nuevas empresas en otros ámbitos, como los cuidados a domicilio y el trabajo doméstico. Son segmentos de la economía que se caracterizan por tener una mano de obra femenina, además de un gran volumen de trabajadoras extranjeras. Son sectores también caracterizados por una gran precariedad y por estar infravalorados socialmente.

El informe de Digital Future Society trata de ser un primer paso para abordar esta brecha. Se basa en un trabajo de documentación y en entrevistas con informantes clave, como fundadores de plataformas y expertos del mundo académico, y pretende responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo es el panorama actual del sector digital de los cuidados a domicilio en España? ¿Cuáles son

las principales plataformas digitales que operan en este sector?

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

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

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

LA CRISIS SOCIAL DE LOS CUIDADOS

Este artículo recoge y sintetiza los principales resultados del informe *Cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*.

España afronta un gran reto: se estima que en el 2050 este será uno de los países más envejecidos del mundo (OCDE, 2017).

El sistema bienestar español, al igual que otros países del sur de Europa como Italia, es un sistema principalmente familiarista. El cuidado de personas ancianas, dependientes y niños ha sido históricamente un trabajo no remunerado asumido por las mujeres de la familia: madres, esposas, hijas.

Como apunta el informe, las últimas décadas han

¹ Disponible en <https://digitalfuturesociety.com/es/report/cuidados-domicilio-plataformas-digitales-espana/>

supuesto todo un desafío para el modelo de cuidados. Además del envejecimiento de la población, la entrada masiva de las mujeres en el mercado laboral, la limitada responsabilización de los hombres en las tareas de cuidados dentro del hogar y unos servicios públicos insuficientes, entre otros factores, han desembocado en la llamada “crisis social de los cuidados”. La necesidad de cuidados de larga duración ha crecido más rápidamente que la capacidad política para responder a ella, en el contexto de un sistema familiarista y, ya de partida, muy frágil.

La aprobación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención (LAPAD) en el 2006 supuso un gran avance al reconocer el derecho universal a recibir asistencia. Sin embargo, los recortes en su financiación durante los siguientes años han limitado en gran medida el potencial de esta ley, y la brecha entre la demanda y la oferta de estos servicios continúa ampliándose. La atención a personas ancianas y dependientes sigue siendo una responsabilidad que recae fundamentalmente en las mujeres de la familia. O bien se encargan ellas mismas, o bien emplean a otra persona (también mujer, a menudo extranjera) para que lleve a cabo ese trabajo. El sector de los cuidados es un sector lucrativo y en continuo crecimiento. Las familias que contratan a cuidadoras suelen encontrar a alguien a mediante canales informales como el boca a boca, recomendaciones de servicios sociales y sanitarios, o mediante organizaciones sin ánimo de lucro y entidades privadas como las agencias de colocación.

En este marco, y en el contexto de una economía de plataformas global en constante crecimiento, han surgido en España nuevas intermediarias digitales que capitalizan la necesidad de servicios de cuidados de larga duración. Este fenómeno se ha descrito en algunos medios de comunicación como la “uberización” del sector de los cuidados (Magallón, 2020). España no es el único país donde han aflorado. La reciente aparición de plataformas digitales de trabajo en el sector de los cuidados sigue una tendencia ascendente en toda Europa (Trojansky, 2020). Lo

mismo ocurre en otras geografías: las plataformas que ofrecen cuidados y otros servicios domésticos bajo demanda proliferan en países como Estados Unidos, el Reino Unido, la India, Sudáfrica o México (Hunt y Machingura, 2016). Pese a ello, apenas se ha prestado atención a este sector en el creciente volumen de literatura sobre la economía de plataformas (Digital Future Society, 2020).

LAS NUEVAS INTERMEDIARIAS DIGITALES

El informe identifica dos tipos de plataformas digitales en el ámbito del trabajo doméstico y cuidados en domicilio en España. Unas son las llamadas multi-servicio y ofrecen una variedad de servicios conectados al hogar incluidos los cuidados de personas dependientes y niños, el cuidado de mascotas, trabajos de mantenimiento, reformas, clases particulares y servicios de entrenamiento personal. Hay empresas que han sido fundadas en el extranjero y operan en múltiples países incluido España y otras han sido fundadas en España y operan únicamente aquí. Por lo general, estas plataformas digitales siguen un modelo bajo demanda similar a las que operan en otros sectores. Algunos ejemplos son Clintu, Yocuido y Care.com.

El otro tipo de plataformas —en el cual se ha enfocado el informe de Digital Future Society— se han especializado en el nicho de los cuidados a domicilio y únicamente ofrecen servicios en este ámbito. Como se muestra en las secciones segunda y tercera del informe, sus modelos varían significativamente. Unas tienen un modelo bajo demanda y se especializan sobre todo en las necesidades de cuidados puntuales y a corto plazo. En este caso, la plataforma se lleva una parte de la tarifa por hora que perciben las cuidadoras. Las otras se especializan en los cuidados a largo plazo y operan de manera similar a las agencias privadas de colocación tradicional. Se encargan de seleccionar a las trabajadoras y ofrecen un servicio de apoyo de manera continua durante todo el servicio. Algunas realizan también la con-

tratación de la trabajadora en nombre de la familia. Esto incluye por ejemplo el trabajo administrativo de gestión de nóminas y encontrar un reemplazo durante las vacaciones de verano. Según este modelo, las familias contratarían a las trabajadoras como trabajadoras domésticas bajo el Sistema Especial de la Seguridad Social.

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

CONCLUSIONES

El informe extrae varias conclusiones de este estudio exploratorio del sector digital de los cuidados a domicilio. La primera es que se necesita una tipología de plataformas más específica, y cualquier análisis que se haga de las plataformas de cuidados a domicilio debe estar contextualizado en el marco de dicho sector. Hablar de la “uberización” y utilizar el modelo de Uber como marco presenta limitaciones a la hora de estudiar este sector. La confianza, por ejemplo, ocupa un lugar mucho más importante que en otros sectores. Asimismo, las necesidades pueden ser muy diferentes en función de si se buscan cuidados de larga duración o una asistencia bajo demanda a corto plazo. Por otra parte, el empleador en el sector de los cuidados a domicilio de larga duración suele ser la familia, lo que tiene implicaciones distintas

de las de otros sectores afectados por el fenómeno de las plataformas.

Como afirma el Sindicato de Trabajadoras del Hogar de Estados Unidos, las trabajadoras domésticas son las *gig workers* originales (Feliciano, 2019). En el caso de España, las plataformas que han entrado en el sector de los cuidados a domicilio tal vez apliquen procesos más ágiles y automatizados que las agencias de colocación tradicionales, y han sido capaces de crecer y ofrecer sus servicios en diferentes ciudades con una infraestructura mínima. Sin embargo, la externalización y la mercantilización de los cuidados son anteriores al auge de estas plataformas, como lo es el uso de intermediarias por parte de las familias para encontrar cuidadoras.

El informe también remarca cómo, en general, estos nuevos actores del mercado enfatizan su deseo de modernizar, profesionalizar y formalizar el sector. La cuarta sección del informe profundiza en estas narrativas. Concluye que se deben analizar y usar estos conceptos con precaución. Como se explica en el informe, las plataformas que se encargan de formalizar la relación entre usuarios y cuidadoras (en nombre de la familia y bajo el Sistema Especial de Trabajo doméstico), y que exigen ese requisito a los usuarios que desean utilizar los servicios de selección de la plataforma, están contribuyendo a reducir el número de acuerdos de trabajo informales. Es una buena noticia, pero no garantiza por sí solo que el sector de los cuidados a domicilio vaya a profesionalizarse en mayor medida.

Estrictamente hablando, no aumenta el número de cuidadoras empleadas como *cuidadoras profesionales* por las autoridades locales o por las propias empresas. Además, la profesionalización conlleva una educación y una acreditación formales, así como una revisión periódica de las competencias profesionales por parte de las autoridades. Las plataformas, aparte de lo que puedan hacer individualmente, como ofrecer su propia formación o fijar requisitos de admisión, no tienen competencias en ninguno de estos ámbitos y

parecen tener poca influencia sobre la profesionalización de las trabajadoras.

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

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

BIBLIOGRAFÍA

- Digital Future Society. (2020). *El futuro del trabajo en la era digital: el auge de las plataformas laborales*. Digital Future Society, Barcelona. Disponible en: <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-futuro-del-trabajo-en-la-era-digital-el-auge-de-las-plataformas-laborales/>
- Digital Future Society. (2020). *El trabajo en plataformas digitales en España: ¿qué sabemos? Una revisión bibliográfica*. Digital Future Society, Barcelona. Disponible en: <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-trabajo-en-plataformas-digitales-en-espana-que-sabemos/>
- Feliciano Reyes, J. (2019). *A new app gives paid time off to 'the original gig workers'*. The Philadelphia Enquirer (02/01/2019).
- Hunt, A. y Machingura, F. (2016). *A good gig? The rise of on-demand domestic work*. Overseas Development Institute. Disponible en: <https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/resource-documents/11155.pdf>
- ILO. (2018). *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*. International Labour Office, Geneva. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_645337.pdf
- Magallón, E. (2020). "La Inspección pone su foco en el sector de la atención domiciliaria". *La Vanguardia* (19/01/2020).
- OCDE. (2017). *Panorama de la Salud 2017: Indicadores de la OCDE*. Ediciones de la OCDE, París. Disponible en: https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/panorama-de-la-salud-2017_9789264306035-es
- Pesole, A., Urzì Brancati, M. C., Fernández-Macías, E., Biagi, F., González Vázquez, I. (2018). *Platform Workers in Europe, EUR 29275 EN*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo. Disponible en: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC112157/jrc112157_pubsy_platform_workers_in_europe_science_for_policy.pdf
- Schwellnus, C., Geva, A., Pak, M., & Veiel, R., (2019). *Gig economy platforms: boom or bane?* Economics Department Working Papers, OECD. [PDF] Disponible en: [https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=ECO/WKP\(2019\)19&docLanguage=En](https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=ECO/WKP(2019)19&docLanguage=En)
- Trojansky, A. (2020). *Towards the "Uber-isation" of Care? Platform work in the sector of longterm home care and its implications for workers' rights*. Comité Económico y Social Europeo. Disponible en: <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/qe-02-20-092-en-n.pdf>