



Organización
Internacional
del Trabajo

► Informe de referencia de la OIT

► Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo

El papel de las plataformas digitales
en la transformación del mundo
del trabajo

2021

2021

► **Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo**

El papel de las plataformas digitales
en la transformación del mundo
del trabajo

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2021
Primera edición 2021

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifrro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo
Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2021

ISBN 978-92-2-035146-8 (impreso)
ISBN 978-92-2-035147-5 (web pdf)

empleo / desempleo / política laboral / análisis del mercado de mano de obra / desarrollo económico y social / futuro del trabajo / cambio tecnológico / red informática / personal de informática / economía de la empresa / condiciones de trabajo / encuesta sobre la mano de obra / economía digital / plataformas digitales de trabajo

13.01.3

ISSN 2709-751X (impreso)
ISSN 2709-7528 (en línea)

Publicado también en inglés: *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, ISBN 978-92-2-031944-4 (impreso), ISBN 978-92-2-031941-3 (web pdf), ISSN 2709-7439 (impreso), ISSN 2709-7447 (en línea), Ginebra, 2021; y en francés: *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, ISBN 978-92-2-035142-0 (impreso), ISBN 978-92-2-035143-7 (web pdf), ISSN 2709-7498 (impreso), ISSN 2709-7501 (en línea), Ginebra, 2021.

Datos de catalogación en publicación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Para más información sobre las publicaciones y los productos digitales de la OIT, visite nuestro sitio web: ilo.org/publns.

Fotografías

Portada: © luza studios on [gettyimages.com](https://www.gettyimages.com); Contraportada: (arriba) © ketut subiyanto on [Pexels.com](https://www.pexels.com); (abajo) © LPETTET on [iStock.com](https://www.iStock.com); Capítulo 1: © Dean Mitchell on [iStock.com](https://www.iStock.com); Capítulo 2: © kate_sept2004 on [iStock.com](https://www.iStock.com); Capítulo 3: © Fotografía de Standsome Worklifestyle on [Unsplash](https://www.unsplash.com); Capítulo 4: © CHANDAN KHANNA on [gettyimages.com](https://www.gettyimages.com); Capítulos 5 y 6: © Bloomberg/Contributor on [gettyimages.com](https://www.gettyimages.com).

Producido por la Unidad de Producción de Publicaciones (PRODOC) de la OIT.

Creación gráfica, concepción tipográfica, preparación de manuscritos, compaginación, lectura y corrección de pruebas, impresión, publicación y distribución electrónica.

La OIT vela por la utilización de papel proveniente de bosques gestionados de manera sostenible y responsable desde el punto de vista medioambiental y social.

Código: DESIGN-JMB-CORR-ICA

Prefacio

La innovación tecnológica está transformando todos los aspectos de nuestra vida. La capacidad de intercambiar grandes cantidades de datos e información de forma rápida y barata ha sentado las bases para el auge de la economía digital y de las plataformas digitales de trabajo. Tanto en los países desarrollados como en los que están en desarrollo, las empresas y los consumidores han aprovechado esta transformación, ya que estos cambios facilitan el suministro de bienes y servicios y abaratan los precios. Las plataformas digitales ya se han integrado en nuestra vida cotidiana.

Este proceso se ha extendido al mundo del trabajo. Las plataformas digitales de trabajo abren nuevos mercados para las empresas y ofrecen más oportunidades de generación de ingresos para los trabajadores, en particular para aquellos que antes quedaban al margen del mercado laboral. Estas plataformas están provocando cambios no solo en la organización de las empresas y los procesos de trabajo, sino también, en muchos casos, en la relación entre los trabajadores y las empresas.

Se considera, en general, que la pandemia de COVID-19 ha acelerado los cambios que ya estaban en marcha, tanto en la sociedad como en el mundo laboral. Entre ellos se encuentra la ampliación del uso de las plataformas digitales y las innovaciones tecnológicas implicadas en ellas, como la computación en la nube y el uso de macrodatos y algoritmos. Todo ello se traduce en una forma innovadora de trabajar y en flexibilidad tanto para los trabajadores como para las empresas. Las modalidades de trabajo a distancia, que muchas personas han adoptado durante el pasado año, han propiciado un incremento del comercio electrónico, de los servicios electrónicos y del trabajo autónomo en línea. Además, las plataformas digitales de trabajo brindan oportunidades de obtener ingresos para muchas personas que han perdido sus empleos durante esta crisis, tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados. Muchas empresas han recurrido a estas plataformas para seguir manteniendo sus actividades, llegar a nuevos mercados y reducir costos.

Pero este modelo de negocio presenta algunos problemas. Por una parte, permite a las plataformas organizar el trabajo sin tener que invertir en activos de capital o contratar trabajadores asalariados, al hacer de intermediarias entre los trabajadores que realizan las tareas y los clientes, y gestionar todo el proceso de trabajo con algoritmos; por la otra, los trabajadores de estas plataformas digitales suelen experimentar dificultades para encontrar un trabajo bien remunerado que les permita obtener unos ingresos dignos, engendrando el peligro de la pobreza laboral.

Además, este modelo priva a muchos trabajadores de protección social, lo que es especialmente preocupante durante una pandemia. Y a menudo no pueden participar en una negociación colectiva que les permitiría resolver estas y otras cuestiones.

El presente informe es el primer gran intento de la OIT de dar cuenta de las experiencias de los trabajadores y las empresas con las plataformas digitales de trabajo. Se basa en encuestas y entrevistas realizadas a 12 000 trabajadores de 100 países, así como a 70 empresas, 16 plataformas y 14 asociaciones de trabajadores de plataformas que operan en múltiples sectores y países.

Para hacer frente a los retos que plantea esta nueva forma de trabajar, muchos gobiernos han adoptado medidas de carácter normativo con el fin de solucionar problemas como la relación de trabajo, las normas en materia de seguridad y salud y una insuficiente protección social. Los actores privados y las organizaciones de empleadores y de trabajadores también han emprendido algunas iniciativas. Sin embargo, las diferencias que presentan estas respuestas normativas dan lugar a nuevos retos. Debido a que las actividades de muchas de estas plataformas digitales son transfronterizas e implican a múltiples jurisdicciones, el asunto adopta tintes más complejos. Esta situación crea inseguridad jurídica tanto para los trabajadores como para las empresas y los gobiernos.

Las plataformas digitales de trabajo tienen la capacidad de beneficiar tanto a los trabajadores como a las empresas y, a través de ellas, a la sociedad en general. Pero estas plataformas solo alcanzarán ese potencial y contribuirán a lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible si ofrecen oportunidades de trabajo decente. Para ello es vital que se garantice que todos los trabajadores, independientemente de su situación contractual, están cubiertos por las normas fundamentales del trabajo, al igual que el diálogo social.



Por lo tanto, es esencial una comprensión más clara del funcionamiento de las plataformas digitales de trabajo y un planteamiento más eficaz y coherente a este respecto. Es preciso que haya un debate político y una coordinación a nivel internacional, lo que, con el tiempo, podría dar lugar a una comprensión más clara y a una posición más eficaz y coherente respecto de las plataformas digitales de trabajo en todo el mundo.



Guy Ryder
Director General de la OIT

ÍNDICE

Prefacio	3
Abreviaturas	14
Agradecimientos	15
Resumen	18
1 La transformación digital de la industria y del mundo del trabajo	31
Introducción	33
1.1 El auge de la economía digital	37
1.1.1 Principales características de la economía digital	37
1.1.2 El auge de las plataformas digitales	39
1.1.3 La innovación basada en el código abierto	40
1.1.4 Concentración del poder de mercado en unas pocas plataformas	41
1.2 La penetración de las plataformas digitales en diferentes sectores de la economía	43
1.2.1 Plataformas digitales que ofrecen servicios a usuarios individuales	43
1.2.2 Plataformas digitales que median en los intercambios entre usuarios y los facilitan	45
1.2.3 Plataformas digitales que median en el trabajo	47
1.3 Plataformas digitales de trabajo: estimaciones del número de plataformas y trabajadores	51
1.3.1 El número de plataformas digitales de trabajo	51
1.3.2 El número de asalariados contratados en plataformas digitales de trabajo	52
1.3.3 Tendencias de la oferta y la demanda de trabajo en algunas plataformas digitales de trabajo	56
1.4 Una economía determinada por los datos y el auge de los algoritmos de aprendizaje automático	64
1.4.1 Posible utilización de los datos	64
1.4.2 Cuestiones relativas a los derechos de los usuarios sobre los datos	65
1.4.3 El auge de los algoritmos de aprendizaje automático	67
1.5 El papel de la financiación en el aumento de las plataformas digitales de trabajo	70
1.5.1 Geografía de las plataformas digitales de trabajo: su financiación e ingresos	72
Conclusión	77

	2 El modelo y las estrategias empresariales de las plataformas digitales de trabajo	79
	Introducción	81
	2.1 Tipos de plataformas digitales de trabajo	82
	2.1.1 Las plataformas de trabajo en línea	82
	2.1.2 Las plataformas de trabajo localizado	84
	2.2 El modelo de ingresos	86
	2.2.1 Las plataformas de autónomos y basadas en concursos	87
	2.2.2 Las plataformas de programación por concurso	92
	2.2.3 Las plataformas de microtarefas	92
	2.2.4 Las plataformas de VTC	93
	2.2.5 Las plataformas de reparto	96
	2.3 Contratación y vinculación automática de los trabajadores con los clientes	98
	2.3.1 Las relaciones de trabajo en las plataformas	98
	2.3.2 Los requisitos básicos para abrir una cuenta en las plataformas	101
	2.3.3 La vinculación algorítmica de clientes y trabajadores	101
	2.4 Los procesos de trabajo y gestión del rendimiento	103
	2.4.1 Los procesos de trabajo y comunicación	103
	2.4.2 La gestión algorítmica del rendimiento	105
	2.5 Las reglas de gobernanza de las plataformas digitales de trabajo y la libertad de trabajo	107
	Conclusión	109
	3 La proliferación de las plataformas digitales de trabajo en la economía: ¿cómo y por qué las utilizan las empresas?	113
	Introducción	115
	3.1 Empresas que utilizan plataformas de trabajo en línea	116
	3.1.1 Contratación de personal	116
	3.1.2 Reducción de costos y eficiencia	117
	3.1.3 Acceso al conocimiento en aras de la innovación	119
	3.2 Empresas que utilizan plataformas de trabajo localizado	125
	3.3 Oportunidades de las plataformas digitales para las empresas de BPO y las empresas emergentes de tecnología digital	130
	3.3.1 Transformaciones en las empresas de BPO	131
	3.3.2 Surgimiento de empresas de tecnología digital	133
	3.4 La repercusión de las plataformas digitales en las empresas tradicionales	138
	Conclusión	143

	4 Las plataformas digitales y la redefinición del trabajo: oportunidades y retos para los trabajadores	145
	Introducción	147
	4.1 Características demográficas básicas de los trabajadores de plataformas	148
	4.1.1 Edad de los trabajadores de plataformas	149
	4.1.2 Participación de hombres y mujeres empleados en plataformas	149
	4.1.3 Participación de trabajadores de zonas rurales y urbanas	150
	4.1.4 Participación de los migrantes en las plataformas	151
	4.1.5 Estado de salud de los trabajadores de plataformas	152
	4.1.6 Nivel educativo de los trabajadores de plataformas	153
	4.1.7 Motivación de los trabajadores para trabajar en las plataformas	155
	4.1.8 Satisfacción de los trabajadores con el trabajo en plataformas	157
	4.2 La experiencia del trabajador y la calidad del trabajo en las plataformas digitales	159
	4.2.1 Acceso a una cantidad suficiente de trabajo	159
	4.2.2 Ingresos de los trabajadores en las plataformas digitales	166
	4.2.3 Duración de las jornadas y conciliación del trabajo con la vida personal	178
	4.2.4 Seguridad y salud en el trabajo	183
	4.2.5 Acceso a la protección social	186
	4.3 Autonomía y control de los trabajadores bajo la gestión algorítmica	189
	4.3.1 Autonomía y control sobre el trabajo	189
	4.3.2 Puntuación, evaluación y resolución de conflictos	192
	4.4 Adquisición de competencias y desajuste entre la oferta y la demanda	196
	4.5 Diseño de la plataforma y discriminación	202
	Conclusión	204
	5 Garantizar el trabajo decente en las plataformas digitales de trabajo	209
	Introducción	211
	5.1 Regulación de las plataformas digitales de trabajo: las condiciones de los contratos de servicios	212
	5.1.1 Los contratos de servicios de las plataformas	212
	5.1.2 ¿Mejorarán por iniciativa propia las plataformas digitales de trabajo las condiciones contractuales?	216
	5.2 Regulación de la protección laboral y social en las plataformas digitales: ¿cuáles deberían ser los objetivos?	216
	5.2.1 Normas del trabajo aplicables a todos los trabajadores: instrumentos de la OIT	218

5.2.2	Principios de los Convenios que podrían adaptarse a todos los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo, independientemente de su situación	221
5.2.3	Elementos del trabajo decente que tienen vínculos estrechos con el empleo: la Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (núm. 198)	224
5.2.4	Normas relacionadas con el empleo y los trabajadores por cuenta propia que prestan sus servicios a través de plataformas	225
5.3	Trabajo decente para todo el mundo: respuestas normativas ante el trabajo a través de plataformas	226
5.3.1	Libertad sindical, negociación colectiva y otras formas de diálogo social	226
5.3.2	Prohibición de la discriminación	232
5.3.3	Trabajo forzoso y trabajo infantil	234
5.3.4	Seguridad y salud en el trabajo	235
5.3.5	Seguridad social	237
5.3.6	La pandemia de COVID-19 y sus consecuencias para la seguridad y salud en el trabajo y la seguridad social	240
5.3.7	Sistemas de pago, resolución justa y condiciones contractuales claras	242
5.3.8	Acceso a los datos, derecho a la intimidad y movilidad profesional	244
5.3.9	Mecanismos de reclamación y resolución de conflictos	245
5.3.10	La relación laboral	248
5.3.11	Remuneración y tiempo de trabajo	252
5.3.12	El trabajo a través de plataformas y las cláusulas laborales en los acuerdos comerciales	254
	Conclusión	255



6 Aprovechar la ocasión: un camino para avanzar 259

	Introducción	261
6.1	Oportunidades y retos en las plataformas digitales de trabajo	262
6.1.1	Oportunidades y retos para las empresas	262
6.1.2	Retos y oportunidades para los trabajadores	263
6.2	Nuevas respuestas normativas	265
6.2.1	Ordenamientos jurídicos nacionales	266
6.2.2	Iniciativas de los interlocutores sociales	267
6.2.3	Iniciativas de otros actores no estatales	268
6.3	Superar las dificultades para aprovechar las ventajas	269
6.3.1	Cómo subsanar las lagunas normativas	269
6.3.2	Otros marcos normativos y de políticas relevantes para el trabajo decente en las plataformas digitales de trabajo	273
6.4	Un camino para avanzar	276

Anexos 279

1. Plataformas digitales de trabajo: estimaciones sobre trabajadores, inversiones e ingresos
2. Entrevistas de la OIT a empresas de plataformas digitales y análisis de las condiciones de los contratos de servicios
3. Entrevistas de la OIT con empresas y clientes
4. Encuestas, entrevistas y análisis estadísticos de la OIT
5. Entrevistas de la OIT a sindicatos y asociaciones

Bibliografía 281

Recuadros

1.1	Terminología utilizada en el presente informe	36
1.2	Infraestructura y servicios informáticos en la nube	38
1.3	El impacto de la COVID-19 en las plataformas de trabajo en línea	62
1.4	Derechos colectivos de los usuarios sobre los datos comunitarios	66
2.1	Agencias de empleo privadas	90
2.2	La fijación de precios por parte de las plataformas de VTC y los posibles motivos de litigio: los casos de Ola y Uber en la India	95
2.3	Cooperativismo de plataforma	96
2.4	Supervisión de los procesos de trabajo en las plataformas digitales de trabajo	104
3.1.	Apache Software Foundation	121
3.2	El uso de la comunidad de Topcoder para soluciones tecnológicas	122
3.3	La nueva estrategia de Wipro para el desarrollo de capacidades en el plano de los recursos humanos y la innovación mediante plataformas digitales de trabajo	123
3.4	Motivación de los clientes para utilizar servicios de VTC/taxi y de reparto a través de aplicaciones	128
3.5	Proliferación de las empresas emergentes de IA	135
3.6	«Jordan», el asistente virtual automatizado: un estudio de caso	137
3.7	Plataformas comunitarias de código abierto en el sector minorista	141
4.1	Mecanismos para sortear las barreras geográficas para acceder al trabajo	163
4.2	Impacto de la COVID-19 en la disponibilidad del trabajo y el acceso a él	165
4.3	Sortear la escasez de ingresos y los obstáculos asociados a los pagos	171
4.4	Impacto de la COVID-19 en los ingresos	174
4.5	Impacto de la COVID-19 en la seguridad y salud en el trabajo	185
4.6	La COVID-19 y la protección social	187
4.7	Infrautilización de las competencias	200
5.1	Negociación colectiva: Dinamarca Acuerdo entre Hilfr y la Federación Unida de Sindicatos Daneses (3F)	229
5.2	Seguridad y salud en el trabajo: Brasil	237
5.3	Seguro de accidentes de trabajo: China y la República de Corea	239
5.4	La relación de trabajo: Código del Trabajo de California	250

Gráficos

1.1	Panorama de las plataformas digitales	44
1.2	Externalización de tareas en las plataformas de trabajadores autónomos por países, afluencia y rendimientos del trabajo, en 2019	49
1.3	Cifra de algunas categorías de plataformas digitales de trabajo a nivel mundial	52
1.4	Porcentaje a nivel mundial de plataformas digitales de trabajo por número de asalariados, en enero de 2021	53
1.5	Estimaciones de trabajadores contratados en plataformas digitales según las encuestas	55
1.6	Oferta y demanda de competencias profesionales en línea en las principales plataformas digitales, 2017-2021	57
1.7	Demanda mundial de mano de obra en varias categorías profesionales de cinco grandes plataformas de trabajo en línea	58
1.8	Distribución de la oferta y la demanda de mano de obra en línea a nivel mundial en las principales plataformas digitales, por país y categoría profesional, 2018 y 2020	59
1.9	Distribución por género de la oferta de mano de obra en línea en las plataformas digitales, por ocupación y en países determinados; de octubre de 2020 a enero de 2021	61
1.10	Demanda y oferta de mano de obra en línea, en los Estados Unidos y la India, 2018 y 2020	62
1.11	Volumen total de inversión de fondos de capital riesgo y otros, por categoría de plataforma digital, 1998-2020	71
1.12	Volumen total de fondos de capital riesgo y de otra índole en determinadas categorías de plataformas digitales de trabajo, por regiones, 1998-2020	73
1.13	Estimación de los ingresos anuales de las plataformas digitales de trabajo en determinadas categorías, por regiones, en 2019	74
1.14	Ingresos anuales estimados de las grandes plataformas y de algunas plataformas digitales de trabajo, en 2019	75
2.1	Tipos de plataformas digitales de trabajo	85
2.2	El modelo de negocio de las plataformas: estrategias empresariales	86
2.3	Número de trabajadores contratados directamente por las plataformas digitales de trabajo, 2019-2020	99
2.4	Indicadores usados para determinar la vinculación de clientes y trabajadores en las plataformas de autónomos y que asignan tareas por concurso	102
2.5	Diario de trabajo de Upwork	104

4.1	Edad de los trabajadores, por ocupación	149
4.2	Porcentaje de mujeres encuestadas, por ocupación y país	150
4.3	Porcentaje de encuestados migrantes en los sectores del transporte de pasajeros y el reparto	151
4.4	Porcentaje de encuestados que consideran que su salud es mala o muy mala, por ocupación y país	152
4.5	Nivel educativo de los trabajadores, por ocupación y país	154
4.6	Principal motivo para trabajar en las plataformas digitales, por ocupación y país	156
4.7	Nivel de satisfacción de los trabajadores, por ocupación y país	158
4.8	Radiografía de una plataforma: la vivencia del trabajador	160
4.9	Porcentaje de trabajadores a los que les gustaría realizar más trabajo en línea, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo	161
4.10	Principales impedimentos para realizar más trabajo en línea, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo	161
4.11	Porcentaje de encuestados que declararon que el trabajo en línea era su principal fuente de ingresos, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo	166
4.12	Ingresos por hora (remunerada y no remunerada) en plataformas de trabajo en línea, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo	168
4.13	Ingresos por hora de los trabajadores de plataformas de microtarefas frente a sus homólogos en el mercado laboral tradicional en la India y los Estados Unidos, por sexo	168
4.14	Ingresos por hora en los sectores del transporte de pasajeros y el reparto, por país	172
4.15	Ingresos por hora de los conductores y los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones frente a sus homólogos de los sectores tradicionales, por país	175
4.16	Horas trabajadas en una semana normal (remuneradas y no remuneradas), por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo	179
4.17	Horas trabajadas en una semana normal en los sectores del transporte de pasajeros y el reparto, por país	181
4.18	Principales causas de estrés en los sectores del VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones	183
4.19	Principales preocupaciones de los conductores y los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones sobre su seguridad física y personal	184
4.20	Porcentaje de los conductores y los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones que no pueden rechazar o cancelar trabajos sin repercusiones, por país	191

4.21	Rechazo de trabajo en línea, por tipo de plataforma y país	193
4.22	Conocimiento y utilización de mecanismos de impugnación en las plataformas de autónomos	194
4.23	Desactivación de cuentas de conductores y repartidores por medio de aplicaciones	195
4.24	Relación entre competencias y tareas en las plataformas de trabajo en línea, por tipo de plataforma	199
4.25	Porcentaje de encuestados que recibieron formación de las plataformas de VTC y reparto por medio de aplicaciones, por país	201
4.26	Tipos de formación impartida por las plataformas de VTC/taxi y reparto por medio de aplicaciones	201
4.27	Porcentaje de trabajadores de plataformas de autónomos que han sufrido discriminación, por nivel de desarrollo del país y sexo	202
4.28	Porcentaje de conductores y repartidores por medio de aplicaciones que han sufrido o presenciado discriminación o acoso, por sexo y país	203
4.29	Porcentaje de conductores y repartidores de aplicaciones que han sufrido o presenciado discriminación o acoso por entidades	204
5.1	Componentes del trabajo decente aplicables a todos los trabajadores de plataformas sea cual sea su situación contractual	223
5.2	Cantidad de acciones de protesta relacionadas con las plataformas digitales de trabajo por mes en todo el mundo, de enero de 2017 a julio de 2020	230
5.3	Diferentes enfoques para determinar la existencia de una relación de trabajo entre los trabajadores y las plataformas digitales de trabajo	251
6.1	Marcos normativos que deben examinarse para garantizar la protección de los trabajadores de plataformas	270
6.2	Otros marcos normativos y de políticas relevantes para los trabajadores de las plataformas	274

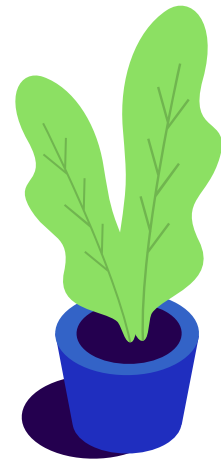
Cuadros

1.1	Número de trabajadores registrados y activos en algunas plataformas digitales de trabajo, septiembre de 2020	56
2.1	El modelo de ingresos de algunas plataformas de trabajo en línea, enero de 2021	88
2.2	Planes de suscripción a plataformas de trabajo en línea, enero de 2021	91
2.3	El modelo de ingresos de determinadas plataformas de VTC en algunos países, 2019-2020	94
2.4	Criterios para recibir bonificaciones o incentivos en Uber, algunos países	94
2.5	El modelo de ingresos de determinadas plataformas de reparto en algunos países, 2019-2020	97
4.1	Número de participantes, por encuesta	148
4.2	Ingresos por hora en plataformas de trabajo en línea, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo	167
4.3	Comisiones abonadas por los encuestados en las plataformas de autónomos, por plataforma	170
4.4	Comisiones abonadas por los conductores de VTC/taxi, por país y plataforma	177
4.5	Porcentaje de encuestados de plataformas de trabajo en línea cubiertos por prestaciones de protección social, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo	186
4.6	Porcentaje de encuestados en los sectores del VTC/taxi y el reparto cubiertos por prestaciones de protección social	188
4.7	Seguimiento y organización del trabajo en las plataformas de autónomos, por nivel de desarrollo del país y sexo	191
4.8	Ingresos por hora (remunerada y no remunerada) de trabajadores con distintos niveles de instrucción en plataformas de trabajo en línea, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo	197
4.9	Tipos de tareas realizadas por los trabajadores de las plataformas de autónomos, por disciplina	199
5.1	El trabajo decente para los trabajadores de plataformas: Los principios y derechos fundamentales en el trabajo aplicables a todos los trabajadores, independientemente de su situación contractual	219
5.2	El trabajo decente para los trabajadores de plataformas: Otras normas del trabajo fundamentales aplicables a todos los trabajadores, independientemente de su situación contractual	220
5.3	Otros elementos del trabajo decente para los trabajadores de plataformas: Principios de los convenios que podrían adaptarse a todos los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo, independientemente de su situación contractual	222



Abreviaturas

ALC	acuerdos de libre comercio
B2B	empresa a empresa
B2C	empresa a consumidores
BPO	externalización de procesos y servicios empresariales
CEACR	Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones
EPP	equipo de protección personal
GPS	sistema de posicionamiento global
IA	inteligencia artificial
NSSO	Oficina Nacional de Encuestas por Muestreo (India)
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OFN	Open Food Network
OLI	Índice de Trabajo en Línea (Oxford)
OMC	Organización Mundial del Comercio
RDC	aplicaciones de escritorio remoto
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos
TI	tecnología de la información
TIC	tecnologías de la información y la comunicación
VPN	red privada virtual
WEC	Confederación Mundial del Empleo





Agradecimientos



El presente informe fue preparado por el Departamento de Investigaciones de la OIT. El informe fue coordinado por Uma Rani, que fue la autora principal junto con Rishabh Kumar Dhir, Marianne Furrer, Nóra Göbel y Angeliki Moraiti (OIT), Sean Cooney (Universidad de Melbourne) y Alberto Coddou Mc Manus (Universidad Austral de Chile). Sean Cooney fue el autor principal del capítulo 5, junto con Alberto Coddou Mc Manus y Angeliki Moraiti.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a Andrea Renda (Centre for European Policy Studies e Instituto Universitario Europeo) y a Abdul Muheet Chowdhary (Centro del Sur) por sus aportaciones específicas relacionadas con la competencia y la regulación, así como con las cuestiones relativas a la fiscalidad que se tratan en el informe. Estamos inmensamente agradecidos a Matías Golman por la recopilación de datos sobre las empresas constituidas en plataformas, su financiación e ingresos, y por su ayuda en el análisis estadístico. Gracias a Alberto Coddou Mc Manus por ayudarnos a coordinar un equipo de expertos jurídicos internacionales: June Namgoong (Korea Labour Institute), Ricardo Buendía Esteban (Universidad de Bristol) y Jorge Leyton García (Pontificia Universidad Católica de Chile), que aportaron un análisis en profundidad y sus conocimientos sobre los mecanismos de regulación en lo que respecta a las plataformas digitales de trabajo en las diferentes regiones. Gracias también a Khaoula Ettarfi y Hannah Johnston por su ayuda en la investigación al proporcionar aportaciones a los cuestionarios, realizar una revisión bibliográfica preliminar sobre los modelos empresariales y el diálogo social, organizar entrevistas con representantes de empresas y entrevistar a trabajadores en Oriente Medio y América Latina. El informe también se ha beneficiado de la ayuda en materia de investigación de Yiren Wang, que realizó una pasantía con el equipo.

Nuestro reconocimiento también para Richard Samans (Director del Departamento de Investigaciones) por sus aportaciones de carácter técnico y su apoyo, y por dirigir con solvencia el proceso en las fases finales del informe. Gracias también a María Luz Vega y Lawrence Jeff Johnson (Directores Adjuntos del Departamento de Investigaciones) por su asistencia en la gestión. Asimismo, queremos hacer llegar nuestro agradecimiento a Manuela Tomei (Directora del Departamento de Condiciones de Trabajo e Igualdad) por su orientación y aportaciones como asesora técnica, y a Damian Grimshaw (exdirector del Departamento de Investigaciones y profesor del King's College de Londres) por su respaldo a la investigación sobre el trabajo en soporte digital, por sus valiosas aportaciones y sugerencias, y por su compromiso constante durante la preparación de este informe.

El informe se ha basado en una serie de documentos relevantes elaborados por expertos internacionales en la materia: *Digital work in Eastern Europe: Overview of trends, outcomes and policy responses*, de Mariya Aleksynska (investigadora independiente); *From flexible labour to "sticky labour": A tracking study of workers on food-delivery platforms in China*, de Julie Yujie Chen (Universidad de Toronto) y Sophie Sun Ping (Academia China de Ciencias Sociales); *Economía de plataformas y condiciones de trabajo: caso de repartidores en Santiago, Chile*, de Antonia Asenjo (investigadora independiente); *Freelance platform work in Russia, 2009-2019*, de Andrey Shevchuk y Denis Strebkov (Escuela Superior de Economía de la Universidad Nacional de Investigación), y *Worker protest in the platform economy*, de Ioulia Bessa, Simon Joyce, Denis Neumann, Mark Stuart, Vera Trappmann y Charles Umney (Universidad de Leeds). También nos gustaría agradecer a nuestra colega de la Oficina de País de la OIT para la Argentina Elva López Mourello la preparación del informe titulado *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política*.

El presente informe ha contado con la colaboración del Observatorio del Trabajo en Línea y, en particular, de Vili Lehdonvirta, Fabian Stephany, Otto Kässi y Fabian Braesemann, del Oxford Internet Institute de la Universidad de Oxford. Estamos muy agradecidos a Fabian Stephany por facilitarnos periódicamente datos sobre las plataformas digitales de trabajo para el capítulo 1 del informe.

Las encuestas y entrevistas fueron realizadas y coordinadas por consultores de los países a los que se hace referencia. Nos gustaría dar las gracias a: Pablo Vinocur y Raúl Mercer (FLASCO, Argentina); Alberto Coddou Mc Manus y Antonia Asenjo (Universidad Austral de Chile, Chile); Sophie Sun Ping (Academia China de Ciencias Sociales, China); Peter Narh y Pius Siakwah (Universidad de Ghana, Ghana); Abhishek Kumar y Dushyant Chawla (investigadores independientes, India) y Preeti Mudaliar y Balaji Parthasarthy (International Institute of Information Technology, India); Michael Martin y Hansen Julianto (Proxima Research, Indonesia); Maggie Ireri y Grace M. Maina (Trends and Insights for Africa Research, Kenya); Redha Hamdan, Rania Nader y Lea Bou Khater (Consultation and Research Institute,

Líbano); Omar Gasca (investigador independiente, México); Youssef Sadik (Universidad Mohammed V de Rabat, Marruecos); y Natalia Kharchenko y Oleksandr Pereverziev (Pollster, Ucrania). Queremos agradecer a Patrick Karanja (investigador independiente, Kenya) las entrevistas realizadas a representantes de empresas de externalización de procesos empresariales en Kenya y también la organización de reuniones con las principales partes interesadas y representantes gubernamentales de Kenya durante nuestra visita a Nairobi, en octubre de 2019.

Nos gustaría expresar nuestro agradecimiento a SoundRocket, una empresa de investigación de encuestas especializada en ciencias sociales, por prestar su ayuda a la elaboración del cuestionario y a la ejecución de las encuestas en plataformas de programación de microtareas, de trabajadores autónomos y programación por concurso. También queremos dar las gracias a Ruixin Wang (Instituto de Tecnología de Harbin, China) y a Natalia Kharchenko y Oleksandr Pereverziev (Pollster, Ucrania) por llevar a cabo las encuestas en línea en China y Ucrania, respectivamente.

El informe se benefició considerablemente de las aportaciones sustanciales realizadas por los miembros del Grupo de Revisión de la Investigación del Departamento de Investigaciones y los colegas de la OIT en la reunión anual organizada en noviembre de 2019. Nos gustaría agradecer a los profesores Jennifer Bair (Universidad de Virginia), Iain Begg (London School of Economics), Haroon Bhorat (Universidad de Ciudad del Cabo), Jayati Ghosh (Universidad Jawaharlal Nehru), Kamala Sankaran (Universidad de Delhi), Lord Robert Skidelsky (Universidad de Warwick) y Bart van Ark (The Conference Board) por sus aportaciones y comentarios constructivos durante todo el proceso. También quisiéramos expresar nuestro agradecimiento a los dos revisores anónimos que han hecho comentarios y aportaciones sustanciales al presente informe.

El equipo desea expresar su agradecimiento a los siguientes revisores externos por sus importantes aportaciones y conocimientos: Valerio De Stefano (Universidad Católica de Lovaina); Enrique Fernández-Macías y Annarosa Pesole (Centro Común de Investigación, Comisión Europea); Torbjörn Fredriksson (UNCTAD); Guy Mundlak

(Universidad de Tel Aviv); María Luz Rodríguez Fernández (Universidad de Castilla-La Mancha); Anna Ilsøe (Universidad de Copenhague); Koen Frenken (Universidad de Utrecht); Andrey Shevchuk (National Research University Higher School of Economics); M. Six Silberman (Organise Platform); Mohammed Amir Anwar (Universidad de Edimburgo); Padmini Swaminathan (exdirector del MIDS) y J. Krishnamurthy (antiguo funcionario de la OIT).

El informe se ha nutrido en gran medida de las detalladas aportaciones y comentarios proporcionados por la Oficina de Actividades para los Trabajadores y la Oficina de Actividades para los Empleadores de la OIT, a las que agradecemos su compromiso a lo largo de la elaboración del informe.

Algunos colegas de la OIT hicieron valiosas aportaciones y comentarios durante la preparación del informe. Es una satisfacción haber contado con la ayuda de: Claire Harasty y Alim Khan (Oficina del Director General Adjunto de Políticas); Cecile Balima, Xavier Beaudonnet, Karen Curtis, Tim de Meyer, Emmanuelle St-Pierre Guilbault, Erica Martin, Irini Proios Torras, Lisa Tortell, Anna Torriente, María Marta Travieso (Departamento de Normas Internacionales del Trabajo); Ashwani Aggarwal, Paul Comyn, Patrick Daru, Guillaume Delautre, Henri Ebelin, Christine Hofmann, Dorothea Schmidt-Klau (Departamento de Política de Empleo); Simel Esim, Emmanuel Julien, Vic Van Vuuren (Departamento de Empresas); Christina Behrendt, Kroum Markov, Quynh Anh Nguyen, Shahrashoub Razavi (Departamento de Protección Social); Mariangels Fortuny, Walteri Katajamaki, Oliver Liang, Hitomi Nakagome, Elisenda Puertas (Departamento de Políticas Sectoriales); Colin Fenwick, Youcef Ghellab, Susan Hayter, Konstantinos Papadakis (Departamento de Gobernanza y Tripartismo); Janine Berg, Umberto Cattaneo, Olga Gómez, Martine Humblet, Martin Oelz, Shauna Olney, Esteban Tromel, Brigitte Zug-Castillo (Departamento de Condiciones de Trabajo e Igualdad); Marva Corley-Coulibaly, Angela Doku, Verónica Escudero, Sabrina de Gobbi, Carla Henry, Tahmina Karimova, Stefan Kühn, Hannah Liepmann, Bashar Marafie, Rossana Merola, Ira Postolachi, Pelin Sekerler Richiardi, Nikolai Rogovsky, Tzehainesh Teklè, María Luz Vega (Departamento de Investigaciones); Coen

Kompier, Ken Chamuva Shawa, Jean-Marie Hakizimana, Pamphile Sossa (Oficina Regional de la OIT para África); Jealous Chirove (Oficina de la OIT para la República Unida de Tanzania, Kenya, Rwanda y Uganda); Sara Elder, Christian Viegelahn (Oficina Regional de la OIT para Asia y el Pacífico); Bharti Birla, Xavier Estupiñán (Equipo de Apoyo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para Asia Meridional y Oficina de la OIT para la India); Tendy Gunawan (Oficina de la OIT para Indonesia); Andrés Marinakis (Equipo de Apoyo Técnico de la OIT y Oficina de País para el Cono Sur de América Latina); Elva López Mourelo (Equipo de Apoyo Técnico de la OIT y Oficina de País para la Argentina); Anne Posthuma (OIT, Cinterfor, Uruguay); Michael Braun, Maurizio Bussi, David Mosler (Oficina Regional de la OIT para Europa y Asia Central).

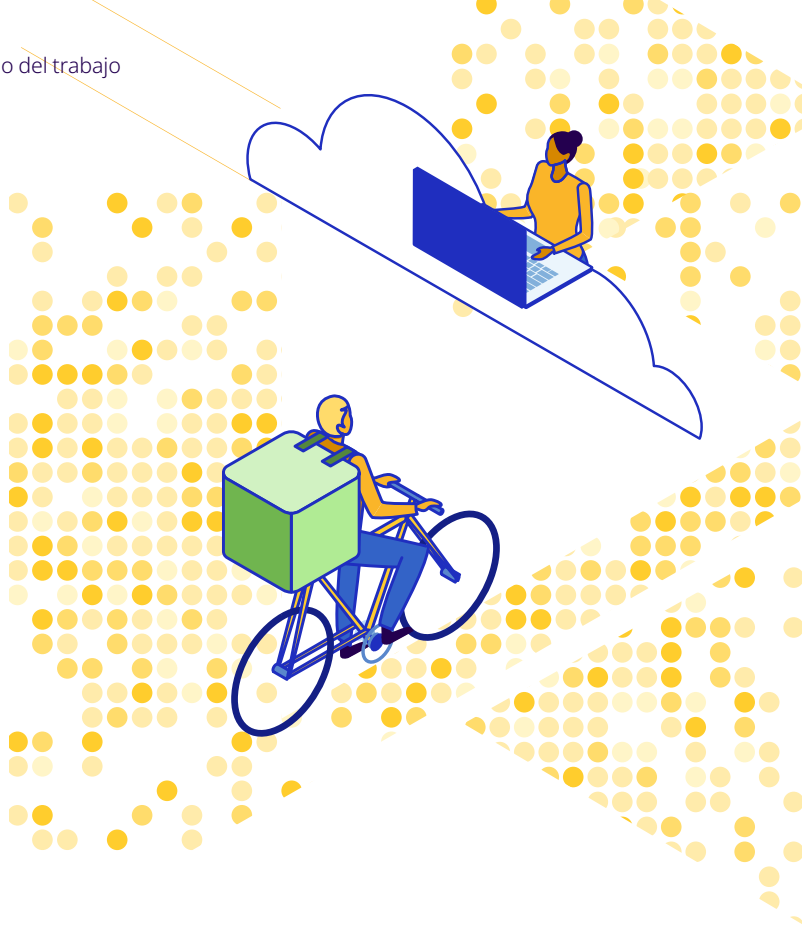
Queremos agradecer al Gobierno francés el apoyo financiero que ha prestado a esta investigación, como parte del acuerdo de cooperación 2015-2020 con la Oficina Internacional del Trabajo.

Nos gustaría dar las gracias a María Luz Vega por sus aportaciones al texto en español, así como a la Unidad de Producción de Publicaciones de la OIT (PRODOC) por el diseño, la maquetación, la corrección y la producción del informe. Asimismo, agradecemos al Departamento de Comunicación e Información Pública (DCOMM) de la OIT su labor de coordinación para el lanzamiento del informe y las correspondientes actividades de comunicación organizadas en diferentes regiones.

La ayuda que nos han brindado nuestros colegas de la Biblioteca de la OIT a la preparación de este informe ha sido de extraordinario valor, y especialmente durante el confinamiento causado por la COVID-19, y nos gustaría agradecerles muy sinceramente. Asimismo, apreciamos los valiosos servicios de secretaría prestados por Laura Finkelstein. Nos gustaría agradecer a Judy Rafferty la gestión de la edición y las traducciones.

Por último, estamos inmensamente agradecidos a los 12 000 trabajadores, los 85 representantes de empresas y los 14 representantes de asociaciones de trabajadores de todo el mundo que aceptaron participar en las encuestas y entrevistas de la OIT, se tomaron el tiempo de compartir sus experiencias e hicieron valiosas aportaciones sin las cuales este informe no habría sido posible.

Resumen



La economía digital está transformando el mundo del trabajo. En la última década, la expansión de la conectividad de banda ancha y de los servicios de computación en la nube, junto con las innovaciones en las tecnologías de la información y las comunicaciones, han permitido las transacciones económicas y el intercambio de un gran volumen de datos e información entre individuos, empresas y dispositivos. Los datos constituyen cada vez más un activo esencial del impulso de la economía digital. A estas transformaciones cabe asociar la proliferación de plataformas digitales en varios sectores de la economía. Desde marzo de 2020, la pandemia de COVID-19 ha provocado un aumento de las modalidades de trabajo a distancia, lo que refuerza aún más el crecimiento y el impacto de la economía digital. Si bien las plataformas digitales ofrecen una serie de servicios y productos más amplios, este informe se centra concretamente en el trabajo en línea a través de estas plataformas, las cuales se han extendido rápidamente en varios sectores económicos como resultado de las innovaciones en la tecnología digital.

Las plataformas digitales de trabajo son una parte distintiva de la economía digital. Permiten a los particulares o a los clientes de las empresas pedir un vehículo para hacer un trayecto, encargar comida o encontrar un trabajador autónomo para desarrollar una página web o traducir un

documento, entre otras muchas actividades y encargos. La capacidad de estas plataformas para conectar a las empresas y los clientes con los trabajadores está transformando los procesos laborales, lo que va a incidir enormemente en el futuro del trabajo. Las plataformas digitales de trabajo pueden clasificarse en dos grandes categorías: las de trabajo en línea y las de trabajo localizado. En las **plataformas de trabajo en línea**, los trabajadores realizan tareas o encargos en línea o a distancia. Entre otras, pueden abarcar las siguientes tareas: servicios de traducción, jurídicos, financieros y de patentes, o de diseño y desarrollo de programas informáticos en plataformas de trabajadores autónomos y cuya asignación de tareas se realiza mediante concurso de propuestas; la resolución de problemas complejos de programación o de análisis de datos en un tiempo determinado en plataformas de programación competitiva; o la realización de tareas de corta duración, como el etiquetado de imágenes, la moderación de contenidos o la transcripción de vídeos en texto en plataformas de microtareas. Las tareas en las **plataformas de trabajo localizado** se llevan a cabo de forma presencial en ubicaciones especificadas por los trabajadores, e incluyen servicios tales como el transporte en vehículo con conductor (VTC), el reparto y las reparaciones a domicilio (como un fontanero o un electricista), el trabajo doméstico y la prestación de cuidados.



Para los trabajadores y, en particular, para las mujeres, las personas con discapacidad, los jóvenes y los trabajadores migrantes, el desarrollo de estas plataformas digitales tiene el potencial de ofrecerles oportunidades y ventajas para generar ingresos. En los países en desarrollo, en particular, estas plataformas se consideran una fuente prometedora de oportunidades de trabajo, lo que ha llevado a muchos gobiernos a invertir en el desarrollo de infraestructuras y competencias digitales. Las empresas se benefician también de ello, ya que pueden utilizar estas plataformas para acceder a una fuerza de trabajo a escala global y local a fin de mejorar su eficiencia, aumentar su productividad y gozar de una mayor proyección de mercado.

Este tipo de plataformas brindan oportunidades, pero llevan aparejados algunos problemas. En lo que se refiere a los trabajadores, los problemas atañen concretamente a la irregularidad del trabajo y los ingresos, las condiciones de trabajo, la protección social, la utilización de las competencias profesionales, la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva. Muchas de estas dificultades son tanto o más acentuadas para quienes trabajan en el sector informal o en modalidades atípicas de empleo, y están afectando cada vez más a quienes ejercen algún tipo de ocupación en las plataformas digitales, que es un porcentaje de la fuerza de trabajo que está creciendo relativamente rápido. Las consecuencias de la pandemia de COVID-19 están poniendo de manifiesto los riesgos y las desigualdades a los que se ven expuestos los trabajadores, especialmente los que están ocupados en plataformas digitales de trabajo localizado. En lo que se refiere a las empresas tradicionales, los problemas abarcan las prácticas de competencia desleal de las plataformas, algunas de las cuales no están sujetas a la tributación convencional ni a otras normativas, ni siquiera en relación con sus propios trabajadores; y, además, otras dificultades añadidas, como la cantidad de financiación necesaria para poder adaptarse continuamente a la transformación digital, especialmente para las pequeñas y medianas empresas (pymes), así como el hecho de que las plataformas carezcan de suficientes infraestructuras digitales fiables, especialmente en el Sur global.

El presente informe pretende mejorar nuestra comprensión de cómo las plataformas digitales están transformando el mundo del trabajo y de las implicaciones de esta transformación para los empleadores y los trabajadores. Se basa en las conclusiones de las encuestas realizadas por la OIT a unos 12 000 trabajadores de 100 países de todo el mundo que trabajan en plataformas de trabajadores autónomos basadas en concursos, programación competitiva y microtarefas, y en los sectores del VTC/taxi y el reparto. También se apoya en entrevistas realizadas a representantes de 70 empresas de distintos tipos, 16 empresas de plataformas y 14 asociaciones de trabajadores de plataformas de todo el mundo en múltiples sectores.

A partir de un análisis de los contratos de servicio de 31 grandes plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado, así como de las experiencias de los trabajadores y los clientes en dichas plataformas, el presente documento ofrece una visión de conjunto innovadora y completa a nivel internacional del modelo de negocio y las estrategias empresariales de las plataformas. También explora las lagunas normativas en materia de gobernanza de las plataformas y examina las múltiples iniciativas emprendidas por los gobiernos y los interlocutores sociales para colmarlas. Por último, sugiere algunas formas de aprovechar las oportunidades y superar las dificultades derivadas del auge de las plataformas digitales de trabajo, a fin de garantizar el desarrollo sostenible de las empresas y el trabajo decente para todos, avanzando al mismo tiempo en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En la última década el número de plataformas digitales de trabajo se ha quintuplicado, concentrándose en unos pocos países.

El número de plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado (servicios de VTC y de reparto) pasó de 142 en 2010 a más de 777 en 2020. Las de trabajo en línea se triplicaron durante este periodo, mientras que las plataformas de servicios de VTC y de reparto se multiplicaron casi por diez. Una gran proporción de estas plataformas se concentra en unos pocos países, como los Estados

Estados Unidos de América (29 por ciento), la India (8 por ciento) y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (5 por ciento).

Las plataformas digitales de trabajo ofrecen dos tipos de relación laboral, dependiendo de si contratan directamente al trabajador o si median entre este y el cliente. En el primer caso, se les cataloga como empleados con una relación laboral con su empleador, mientras que en el segundo caso las plataformas los consideran trabajadores por cuenta propia o contratistas autónomos. Los que trabajan en el marco de una relación laboral suelen ser responsables del funcionamiento de la plataforma y constituyen una fracción relativamente pequeña de su fuerza de trabajo. Por ejemplo, la plataforma de trabajadores autónomos PeoplePerHour cuenta con unos 50 asalariados, pero media en el empleo de 2,4 millones de trabajadores calificados.

Debido a que las plataformas practican una política de no divulgación de datos, resulta muy difícil estimar el volumen real de trabajadores ocupados a través de estas plataformas. Diversas encuestas realizadas por investigadores y organismos estadísticos en Europa y América del Norte entre 2015 y 2019 sugieren que la proporción de la población adulta que ha realizado trabajos en plataformas se sitúa entre el 0,3 y el 22 por ciento.

En las plataformas de trabajo en línea, la oferta de mano de obra supera la demanda, lo que ejerce una presión a la baja sobre los ingresos.

El seguimiento de la oferta y la demanda de trabajo en grandes plataformas en línea desde 2017, realizado por el Observatorio del Trabajo en Línea, revela que ha habido un aumento tanto de la demanda como de la oferta de trabajo por cuenta propia y de microtarefas. Desde el inicio de la pandemia, la oferta de trabajo en las plataformas ha aumentado significativamente, mientras que la demanda de trabajo ha disminuido, desplazándose hacia tareas relacionadas predominantemente con el desarrollo de programas informáticos y la tecnología. La demanda de trabajo en las cinco principales plataformas de trabajo en línea procede en gran medida de los países desarrollados, mientras que la oferta de

mano de obra procede en su mayoría de los países en desarrollo. Los datos indican que en algunas plataformas digitales de trabajo hay un exceso de oferta de mano de obra, lo que provoca una mayor competencia entre los trabajadores y ejerce una presión a la baja sobre el precio de las tareas.

La distribución mundial de la inversión en plataformas digitales de trabajo y de los ingresos recaudados con ellas son geográficamente desiguales.

Alrededor del 96 por ciento de la inversión en plataformas digitales de trabajo se concentra en Asia (56 000 millones de dólares de los Estados Unidos), América del Norte (46 000 millones) y Europa (12 000 millones), frente al 4 por ciento en América Latina, África y los Estados Árabes (4 000 millones). Las plataformas que prestan servicios de VTC/taxi han recibido una proporción mucho mayor de fondos de capital riesgo que las plataformas dedicadas al reparto o de trabajo en línea. Entre las plataformas de servicios de VTC/taxi, la distribución de la financiación es desigual, ya que el 75 por ciento de los fondos se concentran en solo dos empresas de plataformas.

Las plataformas digitales de trabajo generaron a escala mundial unos ingresos de al menos 52 000 millones de dólares en 2019. Alrededor del 70 por ciento de los ingresos obtenidos se concentraron en solo dos países, los Estados Unidos (49 por ciento) y China (23 por ciento), mientras que este porcentaje es muy inferior en Europa (11 por ciento) y otras regiones (17 por ciento). Las siete mayores empresas tecnológicas a nivel mundial tuvieron unos ingresos acumulados de más de 1,010 billones de dólares en 2019, y la mayoría de estas empresas invierten también cantidades considerables en plataformas digitales.

Las estrategias empresariales adoptadas por las plataformas digitales de trabajo constan de cuatro elementos clave.

Cuatro elementos clave permiten a las plataformas establecer una base de mercado, aprovechar los efectos de red y expandirse rápidamente, generando beneficios para las empresas y los trabajadores:

- *La estrategia para obtener ingresos:* Los modelos de generación de beneficios de las plataformas digitales se basan en la oferta de planes de suscripción y en el cobro de diversos tipos de tarifas a los trabajadores de la plataforma y/o a las empresas, clientes o consumidores que las utilizan. Las plataformas de trabajo en línea ofrecen a los clientes múltiples planes de suscripción y servicios personalizados, junto con periodos de prueba gratuitos para atraer nuevos suscriptores. También ofrecen a los trabajadores diversos planes de suscripción con más ventajas y a un costo adicional, que suelen resultar indispensables para poder acceder a más trabajo. Estas plataformas digitales suelen cobrar una comisión a los trabajadores y a las empresas; estas comisiones suelen ser más elevadas para los trabajadores que para los clientes en las plataformas en línea. Por ejemplo, Upwork generó el 62 por ciento de sus ingresos de 2019 a partir de diversos tipos de comisiones cobradas a los trabajadores, mientras que el 38 por ciento de sus ingresos los obtuvo a través de comisiones cobradas a los clientes. En cuanto a las plataformas de trabajo localizado, se suelen exigir comisiones cuando se trata de trabajadores de servicios de VTC/taxi, mientras que en los servicios de reparto ese costo recae sobre las empresas y los clientes.
- *La contratación y adecuación mutua entre trabajadores y clientes:* Las plataformas digitales de trabajo utilizan algoritmos para la asignación de tareas o la vinculación automática de clientes y trabajadores, lo que ha ido transformando un proceso tradicional de recursos humanos que normalmente implicaba la interacción humana. Si bien las prácticas tradicionales de recursos humanos basan la selección de personal en gran medida en los niveles de formación y la experiencia, la selección algorítmica suele venir determinada por indicadores como las puntuaciones, las reseñas de clientes o consumidores, los índices de cancelación o de aceptación de trabajos y los perfiles de los trabajadores. En las plataformas de trabajo en línea, el proceso de asignación algorítmica también puede tener en cuenta los planes de suscripción del trabajador y los paquetes opcionales adquiridos. Esta práctica corre el riesgo de excluir a algunos trabajadores del acceso a las tareas, en particular a los procedentes de países en desarrollo y a los que tienen ingresos más bajos.
- *Los procesos de trabajo y la gestión del rendimiento:* La gestión por métodos algorítmicos de los trabajadores es un elemento clave para el modelo de negocio de las plataformas. Las plataformas proporcionan diversas aplicaciones y equipos informáticos para facilitar el proceso de trabajo, supervisar a los trabajadores y articular la comunicación entre el cliente y el trabajador. Entre ellas se encuentra el sistema de posicionamiento global (GPS) para el seguimiento de los trabajadores en las plataformas de trabajo localizado, y las herramientas que registran automáticamente las capturas de pantalla o las pulsaciones del teclado en las plataformas de trabajo en línea. Además, los algoritmos valoran, evalúan y puntúan el rendimiento y el comportamiento de los trabajadores de las plataformas utilizando una serie de parámetros, como las reseñas y las opiniones de los clientes.
- *Reglas de gobernanza de la plataforma:* Las plataformas digitales de trabajo tienden a configurar unilateralmente la arquitectura de gobernanza dentro de la plataforma a través de sus contratos de servicio, que deben ser previamente aceptados por los trabajadores, clientes y empresas para poder acceder a la plataforma. Además de exigir la observancia de los códigos de conducta relativos al uso de la plataforma, estos acuerdos también cubren aspectos como la aceptación o el rechazo de trabajo, la desactivación de las cuentas de la plataforma y el uso de los datos. Esta forma de gobernanza permite a las plataformas ejercer un control considerable sobre la libertad de los trabajadores a la hora de trabajar, y puede determinar cómo y en qué condiciones los clientes o las empresas se relacionan con los trabajadores de la plataforma: por ejemplo, mediante cláusulas de exclusividad.

Diversos tipos de empresas, desde las emergentes hasta las que figuran en la lista de las 500 mayores, confían cada vez más en las plataformas en línea.

En términos generales, las empresas utilizan las plataformas de trabajo en línea por tres razones: para agilizar los procesos de contratación; para reducir costos y mejorar la eficiencia; y para poder utilizar el conocimiento y buscar la innovación. El rendimiento organizativo de muchas empresas ha mejorado gracias a las innovaciones facilitadas por las plataformas de código abierto, así como por el acceso que estas proporcionan a una reserva mundial de trabajadores con competencias profesionales de todo tipo.

Las pymes, en particular, se han beneficiado de las plataformas de trabajo localizado.

Muchas empresas tradicionales, especialmente las pymes, han empezado a utilizar plataformas de trabajo localizado, sobre todo en los sectores de la restauración y el comercio minorista. Estos negocios dependen cada vez más de las plataformas digitales de trabajo como forma de hacer frente a una mayor competencia y a la necesidad de ampliar su base de clientes, así como para seguir el ritmo de un mercado en transformación y responder a las preferencias de los consumidores. Muchos restaurantes dependen en gran medida de las plataformas de reparto, especialmente desde el inicio de la pandemia de COVID-19, para mejorar su visibilidad entre los consumidores y ampliar su cuota de mercado, así como para mejorar su productividad, eficiencia y rentabilidad.

Las plataformas digitales de trabajo también han impulsado el crecimiento de las empresas emergentes y la reorientación de algunos sectores.

En todo el mundo, han surgido multitud de empresas digitales de nueva creación, sobre todo en el campo de la inteligencia artificial (IA), para satisfacer la demanda de procesos automatizados de trabajo y análisis. Dado que la IA aún está lejos de automatizar completamente el trabajo, estas empresas emergentes dependen en gran medida de las plataformas digitales de trabajo y de la

inteligencia humana de los propios trabajadores, dispersos por todo el mundo, para completar las tareas y entrenar los algoritmos de aprendizaje automático a través de un proceso «que incorpora la intervención humana» (*human-in-the-loop*).

Las plataformas digitales de trabajo también han hecho posible que algunas empresas reorienten sus estrategias comerciales en determinados sectores y accedan a mercados más amplios. El sector de la subcontratación de procesos y servicios empresariales (BPO), por ejemplo, está incorporando la utilización de herramientas digitales para satisfacer las demandas de los clientes, en vez de la voz, de forma que el recorrido del cliente se gestiona digitalmente de principio a fin. Entre estas herramientas digitales se encuentran los mensajes de Facebook y WhatsApp, los chats web o los correos electrónicos, y los *bots* de IA para facilitar información en tiempo real.

Las empresas de BPO también intentan sostener su actividad comercial apoyándose en el trabajo de las plataformas de trabajo en línea, además de colaborando directamente con los clientes. Muchas empresas tecnológicas están subcontratando tareas como la revisión de contenidos, la transcripción, la anotación y el etiquetado de imágenes con trabajadores de países en desarrollo, a menudo como parte de sus protocolos de responsabilidad social corporativa, con el fin de, por ejemplo, ofrecer oportunidades de empleo a jóvenes licenciados y a personas de entornos desfavorecidos. Pese a que se suele creer que estas tareas se realizan por medio de la IA, en la práctica requieren un criterio humano para valorarlas, que proporcionan los trabajadores del sector de BPO, residentes principalmente en países en desarrollo, o los trabajadores «invisibles» empleados en plataformas de trabajo en línea.

Aunque las empresas pueden beneficiarse de las plataformas, las dificultades abundan.

Muchas empresas que dependen de plataformas digitales pasan apuros para gestionar estratégicamente las distintas modalidades de trabajo y corren el riesgo de perder capacidad interna en materia de recursos humanos. En el caso de las empresas que dependen de las plataformas

de reparto, las elevadas comisiones que estas cobran a sus clientes pueden reducir el margen de beneficios de aquellas, al tiempo que la falta de infraestructura digital puede lastrar el buen funcionamiento de la empresa. Las empresas tradicionales, sobre todo en el sector minorista, tienen que hacer frente a las perturbaciones en el funcionamiento del mercado que generan las grandes plataformas de comercio electrónico, además de a retos como los problemas de competencia, las condiciones contractuales desfavorables, la falta de transparencia por parte de las plataformas (sobre todo en lo que respecta a los datos, las clasificaciones y los precios), la debilidad de los mecanismos de resolución de conflictos y, en términos más generales, la desigualdad de condiciones de competencia.

Los resultados de las encuestas indican que la mayoría de los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo son hombres con un alto nivel de estudios.

Los resultados de las encuestas de la OIT sobre los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea y localizado (VTC/taxi y reparto) muestran que la mayoría de los trabajadores de estas plataformas son menores de 35 años con un alto nivel de estudios, en particular en los países en desarrollo. Aunque las mujeres encuentran trabajo en estas plataformas digitales, solo representan cuatro de cada diez trabajadores en las plataformas de trabajo en línea y uno de cada diez trabajadores en las de trabajo localizado. En algunos países, las plataformas de reparto a través de aplicaciones son una importante fuente de oportunidades de trabajo para los migrantes.

La segregación ocupacional de las tareas por motivos de género es habitual en las plataformas de trabajadores por cuenta propia. Las mujeres son más propensas que los hombres a realizar servicios profesionales (como servicios jurídicos, traducción, redacción y edición), y tareas relacionadas con servicios empresariales o ventas y *marketing*. Pocas mujeres declararon realizar tareas relacionadas con la tecnología y el análisis de datos.

La motivación para trabajar en las plataformas digitales de trabajo varía según los distintos tipos de plataformas y el género de los trabajadores.

Los dos principales factores de motivación para trabajar en plataformas en línea son la posibilidad de obtener ingresos complementarios y la preferencia o necesidad de trabajar desde casa o de gozar de flexibilidad horaria. En las plataformas de trabajadores autónomos, los principales factores de motivación son la preferencia o la necesidad de trabajar desde casa y de gozar de flexibilidad laboral, mientras que en las plataformas de microtareas cuenta sobre todo el hecho de que los ingresos obtenidos en ellas constituyen un complemento de otras fuentes de remuneración. En cambio, en las plataformas de programación por concurso, los principales factores de motivación para los trabajadores son la mejora de sus competencias y las oportunidades profesionales que les brindan. La preferencia o la necesidad de trabajar desde casa o la flexibilidad laboral es especialmente significativa para las mujeres, tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados. En las plataformas de trabajo localizado, los principales factores de motivación son la falta de oportunidades de empleo alternativas, la flexibilidad laboral y la mayor remuneración en comparación con otros empleos disponibles.

El trabajo en las plataformas digitales es la principal fuente de ingresos de muchos trabajadores...

La inmensa mayoría de los trabajadores de las plataformas de trabajo localizado indicaron que así sucedía en su caso. Aproximadamente un tercio de los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea señalaron que sus actividades en la plataforma era su principal fuente de ingresos, una proporción que aumentaba en el caso de los países en desarrollo y de las mujeres.

... pero hay grandes diferencias entre los ingresos de los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea en los países desarrollados y en los países en desarrollo.

En una semana corriente, los ingresos medios por hora de un trabajador en línea ascienden a 3,4 dólares, aunque la mitad de los trabajadores de estas plataformas ganan menos de 2,1 dólares por hora. En el caso de los trabajadores autónomos, los ingresos medios por hora son de 7,6 dólares, mientras que en las plataformas de microtarefas ascienden a 3,3 dólares. Los trabajadores de los países en desarrollo tienden a ganar menos que los de los países desarrollados; en las plataformas de trabajadores autónomos, por ejemplo, ganan un 60 por ciento menos, incluso cuando las características básicas y los tipos de tareas que realizan sean similares. Los ingresos en las plataformas en línea se ven influidos por factores como el tiempo dedicado a tareas no remuneradas (como la búsqueda de trabajo o la mejora del perfil), la competencia debida al exceso de oferta de mano de obra, las elevadas comisiones y el impago debido al rechazo del trabajo realizado.

Los datos de que disponemos sobre la existencia de una brecha salarial entre hombres y mujeres en las plataformas de trabajadores autónomos arrojan resultados no concluyentes. Después de examinar las características básicas, como el nivel educativo y la experiencia laboral de estos trabajadores, a nivel global no se aprecian diferencias en los ingresos por hora, mientras que a nivel de país hay una brecha salarial de género significativa en algunos casos. En algunos países también se encuentra una brecha salarial de género en las plataformas de trabajo localizado.

En los países en desarrollo, los ingresos registrados en los sectores del VTC/taxi y del reparto a través de aplicaciones tienden a ser mayores que en los sectores tradicionales.

Los ingresos por hora de los taxistas y repartidores a través de aplicaciones varían en los países analizados en este informe, y tienden a ser más elevados que los de los sectores convencionales. En el sector del VTC/taxi, en particular, las plataformas son capaces de prestar servicios a los clientes a bajo costo, lo que amplía el margen de

negocio. Además, las bonificaciones e incentivos que se ofrecen a los trabajadores han atraído a un gran número de ellos, aumentando así la oferta de mano de obra, que puede superar la demanda prevista y dar lugar a una reñida competencia. Esta situación también podría reducir las actividades remunerativas de los trabajadores de los sectores convencionales. En algunos de los países encuestados, más del 70 por ciento de los taxistas del sector convencional declararon que, en comparación con el momento en que habían iniciado su actividad, ahora hacían menos viajes en un día normal y habían visto reducidos sus ingresos diarios.

Los trabajadores de las plataformas de trabajo localizado no trabajan las mismas horas que los de las plataformas en línea...

Los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea normalmente trabajan un promedio de 27 horas semanales, contando tanto las tareas remuneradas como las no remuneradas, pero dedican a estas últimas aproximadamente un tercio del tiempo, es decir, unas ocho horas semanales. Además, cerca de la mitad de estos trabajadores dedica un promedio de 28 horas semanales a otros trabajos remunerados, lo que a menudo da lugar a una semana laboral larga. Algunos de estos trabajadores tienen horarios imprevisibles o trabajan a deshora –especialmente en los países en desarrollo, ya que los clientes se encuentran por lo general en los países desarrollados–, lo cual afecta a su capacidad para conciliar el trabajo con la vida personal.

La mayoría de los conductores VTC/taxi y repartidores de las plataformas de trabajo localizado trabajan jornadas largas y de intensa actividad: los primeros, un promedio de 65 horas semanales, y los segundos, de 59. Una elevada proporción de conductores VTC/taxi y repartidores de estas plataformas a través de aplicaciones (el 79 por ciento y el 74 por ciento, respectivamente) mencionó que sufría algún grado de estrés asociado al trabajo, provocado entre otras cosas por la congestión del tráfico, la escasa remuneración, la falta de pedidos o clientes, la excesiva duración de la jornada, el riesgo de sufrir lesiones laborales y la presión para conducir rápido.

... pero a muchos trabajadores de ambos tipos de plataformas les gustaría trabajar más.

Muchos trabajadores, tanto de las plataformas de trabajo en línea como de las de trabajo localizado, manifestaron que les gustaría trabajar más y citaron entre los principales impedimentos la escasez de trabajo o la falta de tareas bien remuneradas. Además, el diseño de las plataformas digitales de trabajo en línea también puede restringir el acceso de los trabajadores de ciertos países en desarrollo a los empleos bien remunerados.

El ajuste de las competencias y calificaciones formales a los trabajos varía de unas plataformas digitales a otras.

Las plataformas están redefiniendo la relación entre la educación formal y el acceso al empleo, ya que los perfiles, las calificaciones y la reputación de los trabajadores son decisivos para conseguir trabajo. Las plataformas digitales de trabajo presentan distintos grados de desajustes verticales y horizontales entre la oferta y la demanda de competencias. Un elevado porcentaje de trabajadores autónomos de este tipo de plataformas y de las de programación por concurso manifestó que su formación era apropiada para su trabajo y muchos de ellos señalaron que realizaban tareas relacionadas con lo que habían estudiado. Sin embargo, el desajuste de competencias es bastante pronunciado en el caso de las plataformas de microtareas, que, a pesar de requerir pocas o ninguna competencia específica, a menudo son realizadas por trabajadores muy calificados. Del mismo modo, una proporción considerable de los conductores de VTC y de los repartidores de estas plataformas digitales poseen un alto nivel de formación.

Las condiciones laborales en las plataformas digitales de trabajo se rigen en gran medida por contratos de servicios.

Los términos y condiciones de los servicios se recogen en contratos de servicios definidos unilateralmente por las plataformas, en los que figuran aspectos relativos al tiempo de trabajo, la remuneración, los protocolos de atención al cliente, la legislación aplicable y la propiedad de los datos, entre otros. Por lo general, estos contratos no definen la relación contractual entre la plataforma y el trabajador como una relación de trabajo, independientemente de la naturaleza real

de la relación. En consecuencia, los trabajadores no tienen acceso a muchas protecciones y derechos laborales de los que disfrutaban los asalariados.

El diseño de las plataformas y la gestión de los algoritmos definen la experiencia cotidiana de los trabajadores en las plataformas digitales.

Las plataformas utilizan algoritmos para vincular automáticamente a los trabajadores con los clientes mediante un proceso en el que resultan decisivas las puntuaciones que reciben los trabajadores. Estas valoraciones se determinan a su vez de forma algorítmica con arreglo a una serie de criterios, como los índices de aceptación y rechazo, que limitan la capacidad y libertad de los trabajadores para rehusar trabajos en la práctica. Un número considerable de los conductores de VTC y repartidores encuestados que trabajan a través de estas aplicaciones indicó que no podía rechazar o cancelar trabajos porque ello afectaba a sus puntuaciones y, en consecuencia, la plataforma podía reducirle su acceso al trabajo, quitarles bonificaciones, cobrarles multas o incluso darlos de baja.

El rechazo o la baja puntuación de los trabajadores son comunes en las plataformas digitales de trabajo, aunque en muchas ocasiones los trabajadores consideran que los motivos para rechazar sus propuestas no siempre están justificados. La mayoría de los trabajadores de las plataformas no conoce mecanismos formales para presentar quejas o buscar ayuda en estos casos. En las plataformas de trabajadores autónomos (*freelancers*) cuando los trabajadores conocen y utilizan estos mecanismos, muchas veces obtienen resultados favorables. En las plataformas de trabajo localizado, en cambio, aproximadamente la mitad de los trabajadores que reclaman por la desactivación de su cuenta obtienen resultados favorables.

Por lo general, los trabajadores de las plataformas no tienen derecho a participar en las negociaciones colectivas.

En muchas jurisdicciones, la ley de competencia prohíbe que los trabajadores autónomos participen en negociaciones colectivas, por considerar que, de hacerlo, constituirían un cártel. Sin embargo, el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), y el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87),

de la OIT, establecen que la libertad sindical y la negociación colectiva deben asistir a todos los trabajadores. Algunos países, como el Canadá, España, Irlanda y el Japón, han introducido excepciones para que determinadas categorías de trabajadores autónomos dependientes puedan tomar parte en las negociaciones colectivas. Otro obstáculo para la organización colectiva de los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo es su dispersión geográfica. No obstante, algunos trabajadores de distintas regiones han conseguido organizarse, sobre todo a través de medios digitales, y en particular los trabajadores de las plataformas de trabajo localizado han hecho huelgas, entablado litigios y promovido la sindicación. Algunos trabajadores han creado también plataformas cooperativas.

La mayoría de los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo no están cubiertos por la seguridad social.

Estas plataformas presentan graves deficiencias en lo que respecta al seguro de enfermedad y a las prestaciones por accidente de trabajo, así como al seguro de desempleo e invalidez y a las prestaciones de jubilación o pensión de vejez. A pesar de tener un acceso limitado a la protección social, los conductores de VTC y los repartidores a través de aplicaciones afrontan diversos riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente si son mujeres. La falta de cobertura de la seguridad social ha creado importantes retos para todos los trabajadores de las plataformas digitales durante la pandemia de COVID-19, sobre todo para los de las plataformas de trabajo localizado.

Numerosos trabajadores de las plataformas digitales de trabajo han sufrido o presenciado actos de discriminación o acoso.

La discriminación en las plataformas de trabajo en línea está asociada a la exclusión respecto de ciertas oportunidades de empleo y a la baja remuneración por razón de la nacionalidad y el género de los trabajadores, una queja que formulan principalmente las mujeres y trabajadoras encuestadas que residen en países en desarrollo. Los trabajadores de plataformas de trabajo localizado también manifestaron haber sufrido o presenciado actos de discriminación o acoso. Los conductores de servicios de VTC a través de aplicaciones denuncian

haber sido víctimas de agresiones o malos tratos, principalmente por parte de clientes, taxistas del sector convencional y agentes de policía. Por su parte, los repartidores que trabajan mediante aplicaciones informaron de casos de discriminación en razón de su profesión por parte de clientes, dueños de restaurantes y la policía.

La pandemia de COVID-19 ha desvelado muchos de los riesgos que corren los trabajadores de las plataformas digitales.

La encuesta de evaluación rápida realizada por la OIT en cuatro países muestra las consecuencias que ha tenido la pandemia para los trabajadores de las plataformas de trabajo localizado. La mayoría de los trabajadores de los sectores del VTC y del reparto indicaron que la demanda había disminuido, de forma que nueve de cada diez conductores de VTC y siete de cada diez repartidores habían visto reducidos sus ingresos. Para compensar la pérdida de ingresos, algunos trabajadores habían emprendido otras actividades laborales o empezado a prestar sus servicios como conductores y repartidores valiéndose de su propia red de contactos al margen de las plataformas; muchos también habían reducido gastos innecesarios, agotado sus ahorros, aplazado el pago de facturas o solicitado préstamos.

Algunos trabajadores de las plataformas de trabajo localizado afirmaron que han estado trabajando durante toda la crisis por imperiosa necesidad, a pesar de la ansiedad que les provoca el riesgo de contagiarse de la COVID-19. Siete de cada diez trabajadores notificaron que, si contraían el virus, no tendrían derecho a tomarse una licencia remunerada por enfermedad o a recibir compensación, por lo que pondrían en riesgo la salud de terceros y la suya propia.

Algunas plataformas de trabajo localizado han adoptado medidas concretas para mitigar los riesgos de seguridad y salud de los trabajadores, por ejemplo, impartiendo formación sobre seguridad y distribuyendo equipos de protección personal. Sin embargo, cerca de la mitad de los trabajadores que recibieron un equipo de protección personal manifestaron que la cantidad o la calidad de los artículos suministrados eran inadecuadas. Además, ocho de cada diez trabajadores han debido incurrir en gastos adicionales para comprar el equipo de protección personal.

Las respuestas normativas de muchos países han empezado a abordar algunas de las cuestiones relacionadas con las condiciones de trabajo en las plataformas digitales.

Los países han adoptado diversas estrategias para ampliar la protección laboral de los trabajadores de las plataformas, entre las que cabe destacar las siguientes:

- ▶ ***La seguridad y la salud en el trabajo:*** Australia y Nueva Zelanda han adoptado una terminología más amplia en la legislación y han extendido la cobertura de los derechos en materia de seguridad y salud en el trabajo a todos los trabajadores. En el Brasil, una resolución judicial ha extendido las normas jurídicas en materia de seguridad y salud a los trabajadores de las plataformas.
- ▶ ***La seguridad social:*** Varios países han adoptado medidas novedosas para hacer extensiva la cobertura de la seguridad social a los trabajadores de plataformas digitales, por ejemplo, exigiendo a estas que asuman los costos del seguro de accidente de los trabajadores por cuenta propia (Francia); incluyendo a estos trabajadores en la seguridad social (muchos países de América Latina); y reconociendo prestaciones por accidente de trabajo y muerte a los trabajadores de determinadas plataformas (Indonesia y Malasia). En respuesta a la pandemia de COVID-19, algunos países han ampliado las prestaciones por enfermedad a todos los trabajadores (Irlanda) y las prestaciones por desempleo a los trabajadores por cuenta propia no asegurados (Estados Unidos y Finlandia).
- ▶ ***La relación de trabajo:*** La situación laboral del asalariado sigue revistiendo gran importancia, pues la mayoría de las protecciones de índole laboral y social están asociadas a ella. Los países han clasificado a los trabajadores de plataformas en diversas categorías, a menudo como resultado de procesos judiciales, de acuerdo con interpretaciones más o menos laxas de la relación de trabajo. Los principales enfoques han sido: i) considerarlos como asalariados,

basándose por lo general en el grado de control ejercido por la plataforma; ii) adoptar una categoría intermedia para ampliar la protección laboral; iii) crear una categoría intermedia *de facto* para que puedan acceder a determinadas prestaciones; y iv) considerarlos como contratistas independientes, basándose por lo general en su grado de flexibilidad y autonomía.

- ▶ ***La duración del tiempo de trabajo y la remuneración:*** En algunos casos, se han adoptado nuevos planteamientos jurídicos adaptándolos específicamente al trabajo realizado a través de la tecnología digital. Por ejemplo, la legislación francesa establece que los códigos de conducta de cumplimiento voluntario por parte de las plataformas deben incluir el «derecho a la desconexión» y métodos que permitan a los trabajadores autónomos percibir una remuneración digna a cambio de su trabajo.
- ▶ ***La resolución de conflictos:*** Algunas plataformas restringen la resolución de conflictos a una determinada jurisdicción mediante cláusulas de arbitraje, lo que puede limitar los derechos de los trabajadores. Esto ha sido impugnado con éxito en algunos ordenamientos jurídicos. El Tribunal Supremo del Canadá, por ejemplo, dejó sin efecto la cláusula de arbitraje de una plataforma por considerar que desvirtuaba la efectividad de los derechos sustantivos otorgados en el contrato.
- ▶ ***El acceso a los datos y la privacidad:*** Los gobiernos, entre ellos los del Brasil, la India, Nigeria y la Unión Europea, están adoptando cada vez más medidas en materia de protección de datos personales y privacidad. Francia ha modificado recientemente el Código Laboral para que los trabajadores por cuenta propia de las plataformas del sector del transporte puedan acceder a los datos relacionados con su actividad laboral.

A raíz de los crecientes esfuerzos reguladores, las empresas de plataformas y las organizaciones de trabajadores también han abordado las cuestiones planteadas.

En Dinamarca, un convenio colectivo entre un sindicato y una plataforma de servicios de limpieza ha permitido que una serie de trabajadores de la plataforma sean contratados como asalariados. Las empresas de plataformas también han elaborado códigos de conducta, ya sea de forma unilateral o en colaboración con otras plataformas, para abordar algunos de los problemas que afectan a los trabajadores. Seis plataformas digitales han firmado la Carta de principios para un trabajo de calidad en las plataformas digitales, del Foro Económico Mundial, en la que se abordan temas como la seguridad y el bienestar, la flexibilidad, las condiciones laborales, la protección social, la representación y la participación, y la gestión de datos.

Dado que las plataformas digitales de trabajo operan en numerosos países, es preciso articular foros para coordinar las políticas a nivel internacional.

Tanto gobiernos como actores no estatales están regulando en muchos casos las plataformas digitales de trabajo, aunque mediante iniciativas muy dispares. Los países se enfrentan a dificultades para hacer cumplir las normas, particularmente las relativas a las plataformas de trabajo en línea, en las cuales las plataformas, los clientes y los trabajadores se encuentran sujetos a diferentes jurisdicciones. A este respecto, el Convenio sobre el trabajo marítimo de la OIT, de 2006, constituye un precedente importante, ya que se refiere a un sector con múltiples partes que operan en jurisdicciones diferentes. El enfoque de este convenio podría considerarse también para las plataformas digitales de trabajo. Otro punto de partida importante es la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, 2017, que ofrece orientación a las empresas multinacionales sobre política social y prácticas incluyentes, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo.

El diálogo y la coordinación de políticas a nivel internacional también son fundamentales para asegurar la seguridad jurídica y la aplicabilidad de las normas universales del trabajo, dada la diversidad de las respuestas de los países y las empresas de plataformas. Los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la OIT deben asistir a todos los trabajadores de plataformas, independientemente de que se consideren o no asalariados. Además, los principios consagrados en otros convenios de la OIT, como los relativos a los sistemas de remuneración, la terminación de las relaciones de trabajo y el acceso a mecanismos de resolución de conflictos, deben asistir también a los trabajadores de las plataformas.

Un camino para avanzar...

Un camino para avanzar podría empezar por tomar parte activa en un proceso de diálogo social mundial con miras a procurar que se aprovechen las oportunidades que presentan las plataformas digitales de trabajo y se aborden los desafíos que plantean, de modo que estas estén en mejores condiciones de ofrecer oportunidades de trabajo decente, fomentar el crecimiento de empresas sostenibles y contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los expertos independientes reunidos por iniciativa de la OIT en la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo recomendaron el desarrollo de un sistema de gobernanza internacional que establezca ciertos derechos y protecciones básicos y exija a las plataformas y a sus clientes que los respeten. También pidieron que se adopte un enfoque «bajo control humano» por el que se gestionen, vigilen y controlen los algoritmos a fin de garantizar que «las decisiones finales que afectan al trabajo sean tomadas por seres humanos».

En la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo se piden «políticas y medidas que permitan asegurar una protección adecuada de la privacidad y de los datos personales y responder a los retos y las oportunidades que plantea la transformación digital del trabajo, incluido el trabajo en plataformas, en el mundo del trabajo» a fin de promover el desarrollo inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

La mejor manera de alcanzar estos objetivos es a través del diálogo social entre las partes interesadas, esto es: las plataformas digitales de trabajo, los trabajadores de plataformas, y sus representantes y gobiernos. Será fundamental que todos los foros y organizaciones internacionales realicen un esfuerzo concertado para que las plataformas digitales de trabajo continúen creciendo de una manera que contribuya firmemente al desarrollo inclusivo y sostenible. El proceso de diálogo y coordinación normativa debe centrarse en asegurar que las leyes nacionales que consagran los principios y derechos fundamentales en el trabajo, así como otras disposiciones clave en materia de salarios, duración de la jornada, seguridad y salud en el trabajo, y seguridad social, asistan a todos los trabajadores, incluidos los de las plataformas digitales. Con la participación y preparación adecuadas, el proceso puede propiciar finalmente una comprensión más clara de la problemática y un enfoque más eficaz y coherente a nivel empresarial, nacional e internacional, con vistas a:

- ▶ asegurar una competencia leal y generar un entorno propicio para empresas sostenibles;
- ▶ exigir y promover la utilización de cláusulas y modalidades contractuales claras y transparentes para trabajadores y empresas, compatibles con la legislación laboral y de protección al consumidor;
- ▶ asegurar que la situación laboral de los trabajadores esté correctamente clasificada de acuerdo con los sistemas nacionales de clasificación;
- ▶ fomentar la transparencia de los sistemas de evaluación o puntuación de los trabajadores y las empresas asociadas a las plataformas en línea, las de trabajo localizado o las de comercio electrónico;
- ▶ promover la transparencia y la rendición de cuentas en materia de programación de algoritmos para los trabajadores y las empresas;
- ▶ proteger los datos personales y laborales de los trabajadores, así como los de las empresas y sus actividades en las plataformas;
- ▶ procurar que los trabajadores autónomos de las plataformas puedan ejercer el derecho a la negociación colectiva, por ejemplo, armonizando la legislación en materia de competencia con la legislación laboral;
- ▶ reafirmar que las leyes contra la discriminación y de seguridad y salud en el trabajo se apliquen a las plataformas laborales digitales y a sus trabajadores;
- ▶ conceder prestaciones de seguridad social adecuadas a todos los trabajadores, incluidos los trabajadores de las plataformas, ampliando y adaptando los marcos políticos y jurídicos cuando sea necesario;
- ▶ establecer procesos justos de terminación de la relación de trabajo para los trabajadores de las plataformas;
- ▶ facilitar el acceso a mecanismos independientes de resolución de conflictos;
- ▶ cerciorarse de que los trabajadores de las plataformas puedan acceder a los tribunales de la jurisdicción en que se encuentran, si así lo desean;
- ▶ ofrecer protección salarial y remuneraciones justas y regular el tiempo de trabajo;
- ▶ permitir que los trabajadores de las plataformas se muevan libremente entre ellas, incluso facilitando la portabilidad de sus datos, por ejemplo, en lo relativo a las puntuaciones; y
- ▶ procurar una fiscalización tributaria efectiva de la economía digital, es decir, de sus plataformas, clientes y trabajadores, así como de las transacciones entre unos y otros.





1

La transformación digital de la industria y del mundo del trabajo

El auge de las plataformas digitales de trabajo

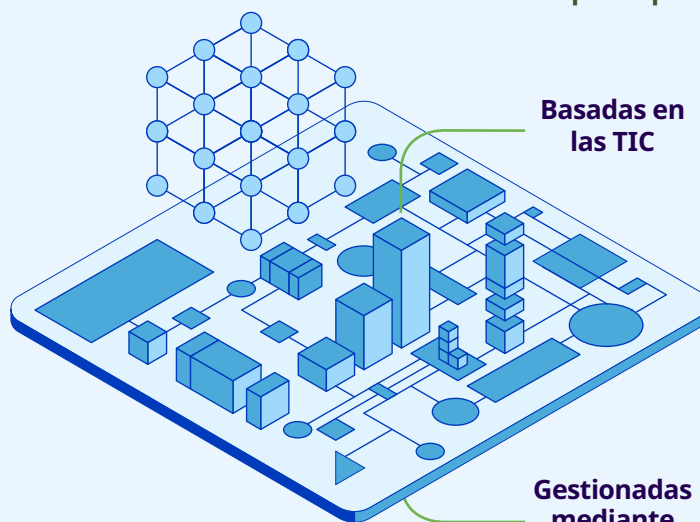
Las plataformas dependen de dos tipos distintos de trabajadores



Trabajadores contratados directamente por la plataforma

99designs	139	1 200 000
Appen	800	1 000 000
HackerRank	200	11 000 000
Meituan	54 580	3 987 000
PeoplePerHour	50	2 400 000
Rappi	1 500	25 000
Uber	26 900	5 000 000

Trabajadores mediados por la plataforma



Basadas en las TIC

Basadas en los datos

Gestionadas mediante algoritmos

Aumento **5x** desde 2010



Híbridas
Reparto
VTC/taxi
Trabajo en línea

2000 2010 2020

Concentración de plataformas en 2020

Estados Unidos
29%

India
8%

Reino Unido
5%

Crecimiento exponencial del número de plataformas

119 000 millones de dólares EE. UU.

Inversión en plataformas a nivel mundial

VTC/taxi
62 000 millones dólares EE. UU.

Reparto
37 000 millones dólares EE. UU.

Híbridas
17 000 millones dólares EE. UU.

Trabajo en línea
3 000 millones dólares EE. UU.

96%

invertidos en Asia, América del Norte y Europa

4%

invertidos en América Latina, África y los Estados Árabes

49%
Estados Unidos

11%
Europa

23%
China

17%
Otras regiones

52 000 millones dólares EE. UU.

Ingresos totales generados por las plataformas digitales

► Introducción

Los avances e innovaciones tecnológicas se suceden a un ritmo que no tiene precedentes. La revolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de principios de la década de 1990 dio lugar a una rápida difusión y adopción de Internet que transformó varios sectores económicos y remodeló los mercados regionales, nacionales e internacionales. A su vez, provocó una fragmentación geográfica de la industria, ya que las empresas podían subcontratar, externalizar y deslocalizar sus actividades a través de las cadenas mundiales de suministro a un costo relativamente bajo. La expansión de la conectividad de banda ancha y la disponibilidad de Internet de alta velocidad permitieron el rápido desarrollo de las infraestructuras digitales desde principios de la década de 2000. El uso generalizado de Internet y de los dispositivos TIC por parte de las empresas y los particulares allanó el camino para las transacciones económicas digitales (en plataformas como Amazon y eBay), y sentó los cimientos de la economía digital (Castells 2010).

En los últimos diez años, la disponibilidad de infraestructuras y servicios informáticos en la nube ha facilitado el crecimiento de las plataformas digitales, que han penetrado gradualmente en casi todos los sectores de la economía. Se pueden identificar tres grandes categorías de estas plataformas: las que proporcionan servicios y productos digitales a los usuarios individuales, como los medios sociales; las que median en el intercambio de bienes y servicios, como las plataformas de comercio electrónico y de empresa a empresa (B2B), y las que ejercen de intermediarias en el intercambio de trabajo entre diferentes usuarios como las empresas, los trabajadores y los consumidores, y lo facilitan: es el caso de las plataformas digitales de trabajo como Upwork o Uber. Estas plataformas están redefiniendo los mecanismos de intercambio económico y cambiando progresivamente la configuración del mundo del trabajo.

En el presente informe analizamos dos tipos principales de plataformas digitales de trabajo: *las plataformas de trabajo en línea*, en las que los trabajadores realizan tareas en línea y a distancia, asignando estas a un grupo de trabajadores (a

El surgimiento de las plataformas digitales de trabajo como característica distintiva de la economía digital.

través de las plataformas de microtareas y de programación por concurso) o a determinados particulares (en las plataformas de autónomos y de asignación de tareas por concurso); y *las plataformas de trabajo localizado*, en las que las personas realizan las tareas de forma presencial en un lugar determinado, como los conductores de VTC (vehículos de transporte con conductor) y taxi, y los repartidores (véase el gráfico 1.1). Estas plataformas han surgido como un rasgo distintivo de la economía digital por la forma en que conectan a las empresas y los clientes con los trabajadores, brindando nuevas oportunidades tanto a los trabajadores como a las empresas. Además, los avances tecnológicos han facilitado nuevas formas de organizar el trabajo, transformando así los procesos laborales y la forma de trabajar de las personas. La pandemia de COVID-19 ha reforzado aún más la función que cumple la tecnología en el progreso económico. La expansión de estas plataformas se ha producido al mismo tiempo que los datos —sobre todo de los macrodatos— iban cobrando una mayor relevancia, pudiendo actualmente almacenarse y analizarse a través de la computación en la nube. Esta evolución se ha visto refrendada por la disponibilidad de fondos de capital riesgo, que han desempeñado un papel fundamental en la financiación de la expansión de las plataformas digitales.

Las plataformas digitales de trabajo ofrecen a los trabajadores oportunidades para la generación de ingresos y llevan aparejadas modalidades de trabajo flexibles que pueden adaptarse mejor a las necesidades de algunos de ellos, como las mujeres, las personas con discapacidad y los jóvenes. También ofrecen oportunidades a las personas que han quedado excluidas de los mercados laborales tradicionales, como los refugiados y los trabajadores migrantes. Además, proporcionan una vía para que los trabajadores complementen los ingresos obtenidos en trabajos mal remunerados o estacionales (Surie y Sharma

2019). Debido a que las plataformas digitales de trabajo se abren paso como una importante fuente de oportunidades para la generación de ingresos, muchos gobiernos de países en desarrollo están invirtiendo en infraestructura digital y apoyando programas de formación desarrollados por el sector privado para dotar a sus trabajadores de competencias digitales (Graham, Hjorth y Lehdonvirta 2017; Heeks 2017).

Las plataformas digitales de trabajo suponen ventajas considerables para las empresas. Por ejemplo, las plataformas de trabajo en línea facilitan el acceso de las empresas a las fuentes de mano de obra y de talento a escala mundial, lo que les permite reducir sus costos y mejorar su productividad (Corporaal y Lehdonvirta 2017). En cuanto a las plataformas de trabajo localizado, las empresas pueden beneficiarse del acceso a un mercado más amplio, a una mayor base de clientes y oferta de mano de obra, así como a un aumento de sus ingresos y su productividad. Otros modelos de plataformas digitales, como las que se dedican al comercio electrónico, permiten a las empresas llegar con sus productos a un mercado más amplio (por ejemplo, las pequeñas y medianas empresas (pymes) que venden en Amazon).

Aparte de estas oportunidades, a las empresas y a los trabajadores se les plantean también algunos retos. Muchas pymes se enfrentan a posibles problemas de competencia como consecuencia de la agresiva fijación de precios por parte de las plataformas digitales de trabajo. En el caso de los trabajadores, los retos se refieren a la regularidad del trabajo y los ingresos, las condiciones laborales, la protección social y el ejercicio de sus derechos fundamentales de libertad sindical y negociación colectiva. Por ello, la transformación digital tiene el potencial de aumentar el trabajo informal y atípico, lo que puede dar lugar a una mayor inseguridad en los ingresos y el empleo (OCDE 2020a). La pandemia de COVID-19 ha revelado además los enormes riesgos que corren en esta materia los trabajadores que participan en las plataformas digitales de trabajo (OIT 2020a y 2020b).

En este informe se analizan los rápidos cambios a los que está sujeto el empleo a través de las

plataformas digitales de trabajo, las prácticas laborales y el panorama empresarial en este ámbito. Estas plataformas están desdibujando la distinción, antes inequívoca, entre trabajadores por cuenta ajena y por cuenta propia. La competencia económica a escala mundial está dando lugar a un aumento de las modalidades de trabajo atípicas y a la correspondiente disminución de las prestaciones asociadas al empleo y de otro tipo, así como a una polarización de la fuerza de trabajo (Berg 2019). Además, la innovación en tecnología digital está cambiando las prácticas de gestión de los recursos humanos, ya que los algoritmos sustituyen cada vez más a las personas en la asignación, evaluación y administración de las recompensas por el trabajo en el que estas plataformas ofician de intermediarias. Esta profunda y rápida transformación tiene importantes implicaciones para el bienestar de los trabajadores y las condiciones laborales en todo el mundo, especialmente en los países de ingresos medios y bajos. Por ello, la regulación de las plataformas digitales de trabajo ha sido objeto de debate en varios países, sobre todo en lo que respecta al papel de los marcos normativos a la hora de garantizar el trabajo decente en estas plataformas y la competencia leal entre las empresas.

Si bien es cierto que las plataformas digitales se encuentran en una fase de desarrollo relativamente temprana, han experimentado un rápido crecimiento en el último decenio. Kuek *et al.* (2015), basándose en entrevistas con representantes de empresas de microtarefas y plataformas digitales para autónomos, y en los datos divulgados por estas, estimaron que, en 2016, el tamaño de su cuota de mercado anual a nivel mundial ascendía a unos 4 800 millones de dólares de los Estados Unidos. Los ingresos totales de una de las mayores plataformas de trabajo en línea —Upwork— aumentaron, pasando de 164 millones de dólares en 2016 a 301 millones de dólares en 2019 (Upwork 2020). A medida que estas plataformas digitales de trabajo continúen proliferando con rapidez y adquieran más peso en el mundo del trabajo, resultará más urgente y necesario atajar los problemas a los que deben hacer frente los trabajadores y las empresas con objeto de aprovechar plenamente el potencial de generación de

ingresos de esas plataformas al tiempo que se cumplen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. En este sentido, conviene explorar el funcionamiento básico del modelo de negocio de las plataformas digitales de trabajo y sus interacciones con otras empresas con el fin de comprender mejor las experiencias de las empresas y los trabajadores contratados en ellas. Así pues, en este informe se examinan las oportunidades y los retos que las plataformas digitales de trabajo plantean a las empresas y a los trabajadores, así como la naturaleza de las normativas y las políticas públicas que podrían ser necesarias para garantizar que tanto los trabajadores como las empresas gocen de protección y puedan mantenerse económicamente y prosperar en el proceso.

En el capítulo 1 se analiza el auge de la economía digital y las plataformas digitales, centrándose en las plataformas digitales de trabajo. En él se evalúa el impacto de dichas plataformas en diferentes sectores económicos y mercados laborales destacando los aspectos distintivos de este tipo de plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. A partir de la bibliografía disponible, ofrece algunas estimaciones del número de plataformas y del número de trabajadores cuyo trabajo está mediado por estas plataformas. También se analiza el papel de los datos y de la actividad financiera en el rápido auge de estas plataformas, así como los retos que estas plantean tanto a las empresas como a los trabajadores.

En el capítulo 2 se examinan las estrategias empresariales y los elementos clave del modelo de negocio de las plataformas digitales de trabajo en línea y de trabajo localizado, a partir de un análisis de las condiciones de los contratos de servicio de 31 plataformas importantes y de entrevistas con representantes de 16 plataformas digitales de trabajo en línea y de trabajo localizado. Los elementos clave del modelo de negocio de las plataformas en los que nos detenemos son los

modelos de ingresos y las estrategias de precios, las prácticas de contratación, la gestión algorítmica de los procesos de trabajo y la evaluación de los trabajadores, y las normas de gobernanza de las plataformas.

En el capítulo 3 se examina la difusión de las plataformas digitales de trabajo en varios sectores de la economía y se explora de qué modo y por qué las empresas las utilizan, recurriendo para ello a entrevistas con representantes de 70 pymes y grandes empresas. A través de análisis de casos, se exploran las oportunidades que brindan las plataformas digitales de trabajo a las nuevas empresas de tecnología digital y a las empresas de externalización de procesos y servicios empresariales (BPO). También se analizan las implicaciones de esas plataformas para las empresas tradicionales, en particular para las pymes del sector minorista.

En el capítulo 4 se examinan las oportunidades y los retos que afrontan los trabajadores en las plataformas digitales del trabajo a partir de encuestas realizadas a unas 12 000 personas en todo el mundo. Se presenta una primera visión general de la experiencia de los trabajadores en este tipo de plataformas en múltiples sectores y países, especialmente en los países en desarrollo.

En el capítulo 5 se aborda la reglamentación en esta materia desde una perspectiva amplia con objeto de describir las formas de gobernanza y las iniciativas emprendidas por las plataformas, los gobiernos y los interlocutores sociales a la hora de solventar los nuevos problemas que se van encontrando.

Por último, en el capítulo 6 se sugieren algunas políticas que convendría formular a nivel nacional, internacional y multilateral para garantizar el trabajo decente de los trabajadores y también una competencia leal entre las empresas que operan en las plataformas digitales de trabajo. En el recuadro 1.1 se definen los términos clave utilizados en este informe.

► **Recuadro 1.1 Terminología utilizada en el presente informe**

Las **tecnologías de la información y la comunicación** (TIC) abarcan una serie de aspectos tecnológicos que incluyen el acceso a Internet, los datos, los servicios informáticos basados en la nube, los programas informáticos y los soportes físicos informáticos, entre otros. Las TIC se utilizan en ámbitos que van desde las telecomunicaciones, los medios de difusión y el procesamiento audiovisual hasta las finanzas, la medicina, los medios sociales y las plataformas digitales de trabajo. Las TIC incorporan tanto la esfera habilitada por Internet como la móvil alimentada por redes inalámbricas, aunque también incluyen tecnologías más antiguas, como los teléfonos fijos, la radio y la televisión.

La **tecnología de la información** (TI) es un subconjunto de las TIC y, más específicamente, el uso de sistemas informáticos, incluyendo todos los programas informáticos y los soportes físicos informáticos, así como el equipo periférico y la infraestructura.

La **economía digital** incorpora toda la actividad económica que depende del uso de insumos digitales, o que se ve significativamente reforzada por el uso de los mismos, como las tecnologías digitales, la infraestructura digital, los servicios digitales y los datos. Por tanto, incluye a todos los productores y consumidores, incluidos los gobiernos, que utilizan estos insumos digitales en sus actividades económicas (OCDE 2020b, 5).

Las **plataformas digitales** son entidades en línea que ofrecen servicios y productos digitales. Estos servicios digitales facilitan las interacciones entre dos o más conjuntos distintos pero interdependientes de usuarios (ya sean empresas o particulares) que interactúan a través del servicio por Internet (OCDE 2019a, 21). Estas interacciones pueden incluir el intercambio de mano de obra, bienes (comercio electrónico) o programas informáticos.

Las **plataformas digitales de trabajo** facilitan el acceso al trabajo utilizando tecnologías digitales para hacer de «intermediarias» entre los proveedores individuales (trabajadores de plataformas y otras empresas) y los clientes (Unión Europea 2020, 1), o contratan directamente a trabajadores para que presten sus servicios. El trabajo realizado en estas plataformas también se denomina comúnmente «trabajo a través de plataformas digitales» o «trabajo esporádico».

La **gestión algorítmica** se refiere a ceder a un sistema algorítmico el control y la responsabilidad de asignar tareas y tomar decisiones, y con poca participación del ser humano. El sistema de gestión algorítmica mejora mediante algoritmos de autoaprendizaje basados en datos.

El **trabajador** se define de acuerdo con las normas internacionales del trabajo de la OIT, que incluyen tanto a los asalariados como a los trabajadores por cuenta propia (o contratistas independientes). Los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo también se denominan en la literatura especializada «trabajadores esporádicos», «trabajadores de microtarefas (*crowd-workers*)» o «trabajadores de plataformas digitales». En el anexo 2, cuadro A2.3, se presenta una taxonomía de las descripciones que las distintas plataformas hacen de estos trabajadores en sus contratos de servicios.

El **cliente** se refiere a los usuarios de las plataformas digitales, ya sean sociedades, empresas o consumidores.

1.1 El auge de la economía digital

El auge de la economía digital está asociado al desarrollo de una serie de tecnologías de los programas informáticos, como la inteligencia artificial (IA), la computación en la nube y la tecnología de cadena de bloques, entre otras. En la última década, los servicios en la nube, la conectividad de alta velocidad y las capacidades de almacenamiento de datos se han ampliado considerablemente, facilitando las transacciones económicas y el intercambio de grandes cantidades de datos e información entre particulares, empresas y dispositivos. Al mismo tiempo, las innovaciones desarrolladas por empresas tecnológicas como Google y Apple, junto con la disponibilidad de programas informáticos como códigos abiertos y como servicio, han llevado al uso y la adopción generalizados de teléfonos móviles inteligentes, computadoras y servidores tanto por parte de los particulares como de las empresas (Evans y Schmalensee 2016). Estas plataformas están impulsando las innovaciones y han generado el desarrollo de una amplia gama de aplicaciones en muchos sectores de la economía, lo que tiene la posibilidad de generar una transformación industrial. En el proceso, las plataformas también han propiciado nuevas oportunidades empresariales en el ámbito digital que no solo están favoreciendo la creación de nuevos productos, servicios y procesos, sino que además están cambiando los antiguos procesos laborales y modelos empresariales analógicos. El auge de la economía digital puede situarse, por tanto, en una intersección en la que las TIC y sus usuarios, ya sean personas o empresas, dependen cada vez más de las modalidades de intercambio digital, tanto a nivel social como económico.

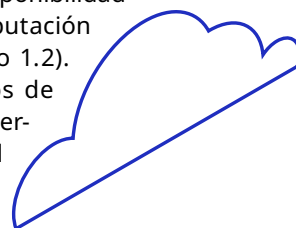
El auge de la economía digital en la esfera nacional está supeditado a la existencia de infraestructuras digitales, cuya disponibilidad sigue dándose de forma desigual en las diversas regiones del mundo. La infraestructura digital de los países en desarrollo sigue estando por detrás de la de los países desarrollados. Esto se debe en gran medida a que el «elevado costo del ancho de banda internacional adicional para acceder a servidores y centros de datos en el extranjero siguen limitando la adopción de servicios en la nube en muchos países en desarrollo» (UNCTAD 2019, 9). En consecuencia, en 2019 la mayor parte del

tráfico en la nube se generó en América del Norte, seguida de Asia y el Pacífico y Europa Occidental, que en conjunto representaron alrededor del 90 por ciento de ese tráfico (*ibid.*). El crecimiento desigual de la economía digital perpetúa la brecha digital y corre el riesgo de exacerbar las desigualdades, especialmente entre países. Para colmar esta brecha es preciso adoptar una acción política concertada. Incluso los países en desarrollo que son un baluarte en el ámbito de los servicios informatizados y los programas informáticos, como la India, «lleva[n] mucho retraso en términos del ancho de banda de Internet, la velocidad de conexión y el desarrollo de redes» (UNCTAD 2018, IX).

En consecuencia, el crecimiento de las plataformas digitales se concentra en ciertas partes del mundo, mientras que los países en desarrollo se han ido perfilando predominantemente como usuarios de esas plataformas. Los países en desarrollo siguen enfrentándose a desafíos, sobre todo debido a las deficiencias mencionadas en materia de infraestructura digital, así como a sus insuficiencias en lo que se refiere a las infraestructuras financieras, los recursos humanos y las capacidades institucionales. Algunos ejemplos son el acceso insuficiente al capital y la falta de disponibilidad de una mano de obra tecnológicamente cualificada, así como la ausencia de un entorno normativo favorable al emprendimiento tecnológico. En este contexto, resulta imperativo indagar en algunas de las características clave que han facilitado el auge de la economía digital, y comprender mejor las oportunidades y los retos que esta ha creado para los procesos económicos que están transformando el mundo laboral actual.

1.1.1 Principales características de la economía digital

Un aspecto de la economía digital que va acen-
tuándose con el tiempo es su capacidad para
proporcionar acceso a distintas soluciones «como
servicio» debido a la amplia disponibilidad
de la infraestructura y la computación
en la nube (véase el recuadro 1.2).
La disponibilidad de servicios de
infraestructura en la nube ha per-
mitido que la economía digital

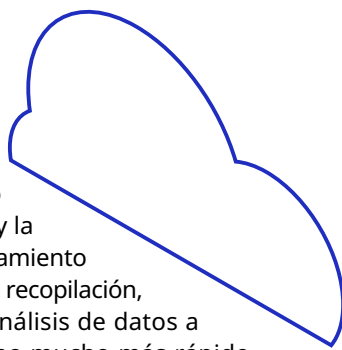


evolucione hacia un entorno mucho más diverso, y estos servicios están desempeñando un papel fundamental en la configuración de la economía mundial. Algunas de las características clave de la economía digital son:

Activos más livianos. La disponibilidad de una infraestructura de servicios en la nube permite a las empresas reducir los costos relacionados con el alquiler o el arrendamiento de soportes físicos informáticos y la descarga de programas informáticos y aplicaciones, y gestionar bajo demanda el acceso a las aplicaciones o al almacenamiento a través de un proveedor en la nube (véase el recuadro 1.2). Dota de mayor agilidad a las empresas, que pueden dedicarse así a la prestación de sus servicios principales.

La disponibilidad de programas para aplicaciones informáticas y de «herramientas informáticas como servicio (TaaS)» en las plataformas reduce los costos de duplicación y mejora la productividad, ya que estos programas pueden utilizarse para ejecutar tareas similares o personalizarse para nuevas tareas, lo que significa que el código de programación no tiene que escribirse partiendo de cero (Boudreau, Jesuthasan y Creelman 2015; Lakhani, Garvin y Lonstein 2012). Esto reduce los costos de los desarrolladores en términos de tiempo y dinero y mejora su productividad. Con el tiempo, al aumentar el uso del código de programación, aumenta el número de aplicaciones y herramientas disponibles para los usuarios de la plataforma. La disponibilidad de programas y herramientas de aplicación informáticas como servicio también ofrece un entorno para el desarrollo rápido y la mejora de la productividad.

Efectos de red. El éxito de una plataforma depende de su capacidad para atraer a un número suficiente de usuarios de todos los lados del mercado (clientes y trabajadores). Las plataformas adoptan estrategias de precios y de otra índole —como ofrecer acceso gratuito o recompensas— para atraer a usuarios de los distintos lados del mercado. Estas estrategias crean más valor para los usuarios y atraen a su vez a otros usuarios con objeto de crear una masa crítica y producir así efectos de red (Evans y Schmalensee 2008). Las plataformas también atraen y retienen a los desarrolladores externos para que innoven y añadan valor a la plataforma proporcionándoles acceso a aplicaciones y herramientas a costo bajo o nulo (Boudreau y Jeppesen 2015). De este modo, las plataformas crean efectos de red.



Dataficción. El aumento de la potencia de cálculo y la disponibilidad de almacenamiento en la nube han permitido la recopilación, el almacenamiento y el análisis de datos a escala masiva y a un ritmo mucho más rápido que antes. Los datos se han convertido en parte integrante de los negocios de las plataformas,

► Recuadro 1.2 Infraestructura y servicios informáticos en la nube

Existen tres grandes servicios de infraestructura y computación en la nube:

La **infraestructura como servicio** consiste en una infraestructura de computación en la nube, como soportes físicos informáticos, máquinas virtuales, servidores, almacenamiento en la nube y redes, que las empresas pueden alquilar o arrendar con opción de compra. Plataformas como Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure y Google Compute Engine prestan estos servicios, y también están disponibles en plataformas de código abierto como OpenStack, CloudStack y Nimbus.

La **plataforma como servicio** es un servicio de computación en la nube que proporciona componentes como sistemas operativos, lenguaje de programación y herramientas de desarrollo, gestión de bases de datos y servidores web. Estos servicios los ofrecen AWS Elastic Beanstalk, Microsoft Azure, Google App Engine y otras plataformas. También están disponibles en código abierto, como Dokku, Flynn y Apache Stratos.

Los **programas informáticos como servicio** ofrecen a los usuarios programas o aplicaciones informáticas a través de Internet mediante una interfaz de cliente, como por ejemplo varios programas estadísticos, paquetes de programas informáticos, Dropbox, Slack y Google Apps, entre otros. También están disponibles en código abierto, como la biblioteca de programas informáticos Apache Hadoop.

Fuente: Adaptado de OCDE (2014).

ya que pueden ser monetizados, por ejemplo, a través de la publicidad dirigida. Los datos pueden utilizarse para innumerables fines, como predecir el comportamiento de los consumidores, mejorar los productos y servicios, y gestionar a los trabajadores mediante algoritmos.

Movilidad. Los servicios de infraestructura en la nube permiten a las plataformas llevar a cabo sus operaciones regionales o mundiales prácticamente desde cualquier lugar, independientemente de dónde se encuentren sus clientes, proveedores o consumidores. Una de las características distintivas de las plataformas es que son capaces de aprovechar los intangibles —es decir, los programas informáticos, las aplicaciones y las herramientas— que constituyen el núcleo de su negocio (OCDE 2014).

1.1.2 El auge de las plataformas digitales

Las plataformas digitales han sabido aprovechar algunas de las características distintivas de la economía digital y han penetrado en diversos sectores de la economía (véase la sección 1.2). Además, la creciente dependencia de las TIC, desde los teléfonos inteligentes hasta las computadoras, ha creado múltiples oportunidades para que muchas empresas se constituyan como plataformas y prosperen. Por otra parte, la naturaleza y la organización de la economía digital han facilitado aún más el rápido ascenso de este tipo de empresas. Por ejemplo, la disponibilidad de servicios de infraestructura en la nube a costos reducidos, junto con la disponibilidad de financiación de capital riesgo, ha reducido las barreras de entrada y ha permitido el rápido crecimiento de las plataformas digitales en el último decenio (Cusumano, Gawer y Yoffie 2019).

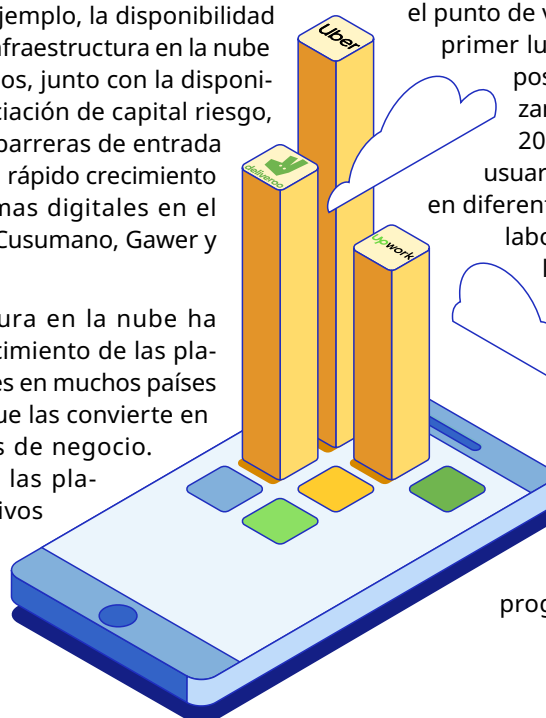
La infraestructura en la nube ha facilitado el crecimiento de las plataformas digitales en muchos países y regiones, ya que las convierte en modelos ligeros de negocio. La inversión en activos de capital tradicionales, como automóviles,

La infraestructura en la nube ha facilitado el crecimiento de las plataformas digitales.

hoteles o almacenes, suele ser mínima. Tienden más bien a invertir en infraestructura digital y dependen de forma desorbitada de los datos, las competencias, las ideas y los activos físicos proporcionados por sus usuarios (tanto clientes como trabajadores). Por ejemplo, Uber no invierte mucho en automóviles, pero ha sido capaz de expandirse y escalar posiciones en 69 países a un ritmo sin precedentes (once años después de su constitución) (Uber 2020a). Cuenta con 26 900 asalariados y 5 millones de conductores, que son propietarios de coches o los alquilan, y la mayoría de ellos están etiquetados como trabajadores por cuenta propia o «colaboradores conductores» (Uber 2020a y 2020b; anexo 2). Uber orquesta sus servicios a través de su aplicación móvil (la app), que es su «columna vertebral» (gestión algorítmica), emparejando técnicamente a clientes con conductores: sus activos clave son la red de usuarios (conductores y consumidores), los datos y la marca (Teece 2018a, 43).

Además, los servicios de infraestructura en la nube permiten que las plataformas sean virtuales y móviles, ya que operan con activos intangibles, y sus usuarios (clientes y trabajadores) pueden estar ubicados en cualquier parte del mundo. Esta característica distintiva también crea desafíos desde el punto de vista normativo por dos razones. En primer lugar, los usuarios tienen siempre la posibilidad de ocultar su ubicación utilizando redes personales virtuales (OCDE 2014). En segundo lugar, cuando los usuarios y las plataformas tienen su sede en diferentes países, la aplicación de las leyes laborales y fiscales se complica, ya que los requisitos legales varían según las distintas jurisdicciones (véanse las secciones 5.3.9 y 6.3).

Por último, el auge de las plataformas digitales ha creado oportunidades empresariales para que las empresas emergentes de tecnología digital y los desarrolladores externos innoven y creen nuevos productos, herramientas, programas de aplicación y servicios en



las plataformas (Miric, Boudreau y Jeppesen 2019), lo que impulsa una mayor transformación digital (véase la sección 3.3.2).

La digitalización favorece la conversión en datos computacionales o *dataficación* mediante la recopilación masiva de ellos. Los datos de los usuarios se han convertido en uno de los activos más valiosos para las plataformas, ya que proporcionan una base sobre la que se pueden desarrollar nuevos productos, a la vez que sirven para mejorar la eficiencia y la productividad. Los métodos y los programas informáticos de procesamiento de datos que existían anteriormente no eran adecuados para manejar grandes cantidades de datos, motivo por el que era necesario desarrollar tecnologías innovadoras para procesarlos (Sheriff 2018). Algunos métodos de procesamiento de datos llevados a cabo por personas, como el etiquetado, la clasificación, la categorización, la limpieza, la estructuración y la organización, siguen siendo pertinentes, ya que, a pesar de la evolución de la inteligencia artificial (IA), estos procesos no pueden ser completamente automatizados. Las plataformas digitales de trabajo, como las plataformas de microtareas, surgieron porque se necesitaba inteligencia humana para clasificar imágenes, sonidos y textos, ya que la IA no bastaba para procesar este tipo de datos (Irani 2015). Por ejemplo, para que Amazon pudiera facilitar el acceso de los compradores a sus productos y mejorar así la función de búsqueda de sus catálogos (una operación especialmente complicada debido a la duplicación de entradas), la solución fue crear un sitio web interno para que los asalariados pudieran revisar una por una las entradas del catálogo y marcar los duplicados cuando disponían de algo de tiempo libre (Silberman 2015).

Al disponer de esta innovadora herramienta (el sitio web interno), a través de la cual se podían realizar tareas de forma rápida y eficiente, Amazon decidió poner en marcha Amazon Mechanical Turk (AMT) en 2005, una herramienta mediante la cual los trabajadores de todo el mundo podían realizar una gran variedad de tareas sencillas de procesamiento de datos de forma asequible (Silberman 2015). Con ella se pueden procesar, por ejemplo, datos en solo dos días contratando a 60 000 trabajadores de multitareas en las plataformas, en lugar de contratar a cientos de trabajadores para terminar la tarea en algunas semanas (Irani 2015). El reconocimiento del poder de la plataforma para

completar las tareas a un ritmo tan rápido a través de una gran reserva mundial de trabajadores condujo al aumento de las plataformas de microtareas. Estas plataformas han sido fundamentales para que los datos que necesitan multitud de empresas digitales y no digitales puedan ser procesados (véanse las secciones 1.4 y 3.3.2).

La externalización del trabajo a través de plataformas digitales de trabajo ha dado lugar a la creación de una legión de trabajadores invisibles encargados de limpiar, procesar y organizar una ingente cantidad de datos, a menudo en condiciones laborales precarias (véase el capítulo 4) para satisfacer las necesidades de una economía digital impulsada por esos mismos datos. Esta externalización ha permitido a las empresas beneficiarse de la doble ventaja de reducir costos y, al mismo tiempo, crear archivos de datos que pueden utilizarse para el aprendizaje automático y el entrenamiento de algoritmos para una futura automatización (Rani y Singh 2019). Este trabajo invisible y a todos los efectos no remunerado es aún más frecuente en las plataformas de VTC/taxi, donde los conductores, además de transportar personas, también participan en el proceso de alimentar la base de datos de la empresa, la cual aprovechará posteriormente sus datos para la creación de algoritmos de entrenamiento que facilitarán la gestión de sus operaciones, como el envío de conductores o el empleo de tácticas de precios dinámicos (Chen y Qiu 2019). Los trabajadores a menudo no son conscientes de que están haciendo este «trabajo de alimentación de datos» y no obtienen ninguna contraprestación por ello.

1.1.3 La innovación basada en el código abierto

Uno de los principales factores que han contribuido al auge de la economía digital ha sido que existan plataformas de código abierto disponibles para aplicaciones informáticas (como Apache Hadoop, GitHub), cuyo acceso tanto por parte de las empresas digitales como de las no digitales tiene un costo cero. Las plataformas informáticas de código abierto son utilizadas por varias plataformas digitales de trabajo, como Uber y Upwork. Por ejemplo, GitHub, un repositorio de programas informáticos, programas de aplicación y herramientas de código abierto, permite a los usuarios (empresas o desarrolladores) acceder a

estos programas y herramientas y personalizarlos sin tener que hacer ninguna inversión sustancial de tiempo y dinero. La disponibilidad de herramientas y programas a través del código abierto también ofrece a muchas plataformas la oportunidad de diversificarse a través de una serie de servicios o sectores, en función de las demandas de los usuarios, en un corto periodo de tiempo y con una escasa inversión.

Las plataformas y los programas informáticos de código abierto cada vez más son reconocidos como herramientas de trabajo para la innovación. Esto se debe, en parte, a que el programa informático de código abierto es de libre adquisición y, por tanto, supone una alternativa a la proliferación de los programas informáticos con licencias de uso general o especial. Las plataformas y las grandes empresas, lejos de competir con plataformas de código abierto, colaboran con ellas ya que esto les da acceso a un conjunto de diversos conocimientos y capacidades, lo que a su vez acelera el proceso de innovación a costo cero (véase la sección 3.1.3; Gawer 2014). Por ejemplo, Google liberó sus patentes de Android¹, y Tesla liberó la cartera de patentes de la empresa a desarrolladores externos de forma gratuita para que pudieran innovar y desarrollar herramientas, programas o software². La colaboración basada en el código abierto también está ganando terreno entre los organismos del sector público que están liberando sus patentes a los desarrolladores de forma gratuita: la Administración Nacional de Aeronáutica y el Espacio (NASA), de los Estados Unidos, por ejemplo, ha puesto gratuitamente cientos de patentes a disposición de los desarrolladores³. La existencia de plataformas y programas informáticos de código abierto también ha animado a estos organismos a facilitar la innovación y el desarrollo al dar acceso a sus derechos de propiedad intelectual a empresas o desarrolladores externos a través de su interfaz de programación de aplicaciones.

1.1.4 Concentración del poder de mercado en unas pocas plataformas

Los proveedores de servicios y computación en la nube tienden a concentrarse en algunas grandes empresas multinacionales como Alibaba, Alphabet (incluye a Google), Amazon, Apple, Facebook, Microsoft y Tencent. Si bien algunas de estas empresas también fabrican productos, son predominantemente empresas que operan a través de las plataformas y son capaces de aprovechar algunos de los elementos característicos de la economía digital para crear métodos nuevos y sumamente eficientes de facilitar la interacción entre sí de un gran número de usuarios, aplicaciones y empresas o proveedores de servicios. Estas empresas se concentran geográficamente en tan solo dos países, China y los Estados Unidos, y los ingresos anuales estimados de estas siete empresas en conjunto para 2019 fueron de unos 1,010 billones de dólares de los Estados Unidos (véase el gráfico 1.14 en la sección 1.5). La concentración de riqueza en unas pocas plataformas les permite a estas, en algunos casos, no solo coordinar, dirigir y gestionar la innovación y el desarrollo, sino también determinar la creación de infraestructuras en la economía digital. Gracias a esta posición dominante, estas empresas tienen la posibilidad de fijar los límites en la economía digital y decidir quiénes deben participar en ella. Para ello, utilizan varios mecanismos, como la concesión de licencias de sus derechos de propiedad intelectual y la creación de marcos técnicos⁴ que proporcionan el acceso a los servicios en la nube (Teece 2017; Parker, Van Alstyne y Choudary 2016). También regulan el acceso al uso de la infraestructura de la plataforma, determinando si esta será más o menos «abierta» o «cerrada» (si se propone atraer a un grupo selecto de participantes) (Zhao *et al.* 2020).

La concentración de poder en manos de las plataformas plantea algunos problemas a los países a

1 Se puede consultar más información (en inglés) al respecto en <http://techcrunch.com/2015/07/23/google-offers-to-sell-patents-to-startups-to-boost-its-wider-cross-licensing-initiative>.

2 Se puede consultar más información (en inglés) al respecto en <https://www.digitaltrends.com/cars/good-guy-elon-musk-opens-teslas-patents-gives-free-access-technology/>. Posteriormente, otros fabricantes de automóviles, como Ford, siguieron este ejemplo: véase en <http://www.digitaltrends.com/business/ford-to-open-electric-vehicle-patents-news-pictures/>.

3 Se puede consultar más información (en inglés) al respecto en <http://www.nasa.gov/press-release/nasa-offers-licenses-of-patented-technologies-to-start-up-companies>.

4 El término «marco técnico» se refiere a la definición de los límites en los que puede tener lugar la innovación.

la hora de configurar sus economías, sobre todo cuando los gobiernos y las empresas tratan de establecer un empleo seguro y decente para sus trabajadores, una situación que afecta principalmente a los países en desarrollo. Por ejemplo, las plataformas de microtareas en línea, como AMT, subcontratan a trabajadores dispersos por todo el mundo para que realicen tareas de procesamiento de datos, administrativas o poco cualificadas, que se utilizan para el entrenamiento de modelos de IA. Por consiguiente, aunque estas plataformas ofrecen oportunidades para obtener ingresos, la calidad del trabajo creado suscita algunas consideraciones importantes. La cuestión de la calidad del trabajo se plantea no solo en términos de remuneración, regularidad del trabajo y protección

social, sino también en términos del contenido del trabajo, ya que estas tareas pueden ser repetitivas, de bajo nivel y tediosas, y a menudo son realizadas por trabajadores con un alto nivel de estudios (véase la sección 4.1.6). Dado que una gran proporción de los trabajadores de los países en desarrollo ejerce sus actividades en la economía informal, esta trayectoria de desarrollo de la economía digital podría empujar a los trabajadores mejor formados y cualificados de estos países a seguir trabajando en condiciones laborales precarias o informales y con modalidades de trabajo inciertas (Banco Mundial 2020), y por lo tanto requiere una especial atención de las instancias políticas.



1.2 La penetración de las plataformas digitales en diferentes sectores de la economía

La digitalización ha calado en diferentes sectores de la economía, convirtiéndolos en más eficientes y creando nuevas fuentes de valor. El gráfico 1.1 muestra un panorama de las plataformas digitales en la actualidad, donde se observa que su presencia es ya una constante en casi todos los principales sectores económicos. Las plataformas digitales son utilizadas, no obstante, de muy diversas maneras en los distintos sectores de la economía. Pueden clasificarse en tres grandes categorías: las que ofrecen servicios o productos digitales a usuarios individuales, como los motores de búsqueda o los medios sociales; las que hacen de intermediarias entre distintos usuarios y facilitan su labor, como las de empresa a empresa (B2B), y, por último, las plataformas digitales de trabajo. Aunque la mayoría de las plataformas prestan sus servicios en una sola de estas categorías, algunas plataformas «híbridas» están presentes en varias.

La penetración de las plataformas digitales en las empresas y los sectores económicos está teniendo una gran repercusión, ya que su presencia reorganiza los mercados y las modalidades de contratos, incidiendo en la competencia y poniendo en cuestión los modelos de regulación, lo que a su vez altera las reglas del juego vigentes (Kenney y Zysman 2016). La siguiente sección describe a grandes rasgos algunos de estos efectos en los distintos sectores de la economía.

1.2.1 Plataformas digitales que ofrecen servicios a usuarios individuales

Las plataformas digitales están influyendo en la forma que adoptan los intercambios sociales y económicos. Esto se percibe tanto en las plataformas de medios sociales como Facebook o TikTok, que ocupan un papel cada vez más importante en la vida socioeconómica de las personas de todo el

mundo, como en las plataformas de comunicación como Skype, WhatsApp, Viber o Zoom, que van adquiriendo cada vez mayor peso en el mantenimiento de la continuidad de las empresas y en el trabajo a distancia desde el inicio de la pandemia de COVID-19, además de en la vida personal de los ciudadanos. Algunas plataformas, como Google y Facebook, también ofrecen a los usuarios servicios de búsquedas y publicidad, reduciendo el costo de estas tareas.

Además, las plataformas de medios sociales como Facebook están trastocando el sector de la publicidad, ya que aprovechan las grandes cantidades de datos producidos por sus 2 800 millones de usuarios⁵ para que sus clientes puedan llegar al público al que destinan sus productos en todas partes del mundo (Fumagalli *et al.* 2018). La disponibilidad de la infraestructura en la nube también está transformando drásticamente el sector de las noticias y los medios de comunicación. Las plataformas de noticias y medios de comunicación en línea compiten ferozmente con los medios de comunicación tradicionales, lo que influye significativamente en la actividad comercial de estos medios y en sus trabajadores.

La digitalización ha calado en diferentes sectores de la economía.

Hay también algunas plataformas que ofrecen servicios de difusión de contenidos audiovisuales a particulares y empresas, además de servir como plataformas de medios sociales, como YouTube, que no solo ofrecen oportunidades para que los creadores de contenidos obtengan ingresos mediante la publicación de vídeos, sino que también están alterando la industria publicitaria.

⁵ En diciembre de 2020, Facebook tenía 2 800 millones de usuarios activos al mes. Se puede consultar más información en <https://investor.fb.com/investor-news/press-release-details/2021/Facebook-Reports-Fourth-Quarter-and-Full-Year-2020-Results/default.aspx>.

► Gráfico 1.1 Panorama de las plataformas digitales



Es el caso de YouTube, que ha generado más de 34 000 millones de dólares de los Estados Unidos en ingresos publicitarios en tres años (Alexander 2020). Sin embargo, en las plataformas de medios sociales como Facebook, YouTube y TikTok, el trabajo de los usuarios que publican contenidos y que a menudo no reciben una remuneración o reciben una remuneración muy reducida resulta vital para generar efectos de red y los consiguientes ingresos. En el presente informe no se examina este tipo de trabajo.

Las plataformas digitales han facilitado el acceso a una serie de productos, como los programas informáticos o la música transmitida en directo sin necesidad de descarga (*streaming*), a los cuales consumidores y empresas pueden acceder digitalmente y a distancia. Este cambio ha llevado a que los productos hayan pasado de tangibles a ser intangibles, y podría dar lugar a una competencia desleal, ya que la música en emisión continua a través de Spotify, por ejemplo, podría estar exenta de impuestos mientras que un CD importado no lo estaría. Esto puede tener consecuencias para los ingresos generados a través de los aranceles aduaneros, especialmente para los países en desarrollo, ya que actualmente existe una moratoria sobre los derechos de aduana en relación con la transferencia electrónica de productos y servicios. En este contexto, hay un debate en curso sobre las normas de comercio digital que propone la Organización Mundial del Comercio (OMC): no hay consenso entre los países, en particular entre los países en desarrollo, con respecto a que se prosiga con la moratoria, ya que algunos prefieren poner fin a esta para poder destinar los ingresos obtenidos para financiar la infraestructura digital u otros bienes públicos (Rani y Singh 2019; UNCTAD 2018). Así, por ejemplo, los países podrían recabar fondos para asignar recursos a los gastos de protección social que se han contraído durante la crisis de la COVID-19, lo que puede repercutir muy favorablemente en el bienestar de los trabajadores (véase la sección 4.2.5; Behrendt, Nguyen y Rani 2019).

1.2.2 Plataformas digitales que median en los intercambios entre usuarios y los facilitan

La disponibilidad de la infraestructura en la nube ha propiciado el auge de los modelos de negocio B2B, y de empresa a consumidor (B2C) y de las plataformas digitales de trabajo (véase el gráfico 1.1). El florecimiento de estas plataformas está reconfigurando el panorama empresarial y modificando los límites de la empresa, al tiempo que está favoreciendo la competencia y las oportunidades para las empresas tradicionales.

En el ámbito de los modelos B2B y B2C, el sector del comercio minorista en línea ha experimentado un claro éxito, lo que ha alterado el comercio minorista tradicional, incidiendo de forma notable tanto en los establecimientos minoristas como en sus trabajadores. La penetración de las plataformas en otros sectores, como el manufacturero, el agrícola y el financiero, se encuentra en una fase comparativamente temprana y las consecuencias que lleva aparejadas tanto para las empresas como para los trabajadores no son todavía tan notables como las que se observan en el sector minorista. En los últimos años también se ha observado un aumento de las plataformas híbridas que ofrecen mano de obra y otros servicios, por ejemplo, el comercio electrónico y los pagos.

Plataformas de venta al por menor. Los modelos B2B y B2C de mayor éxito se encuentran en el sector minorista en línea. Entre ellos, algunas de las empresas que están obteniendo mejores resultados son Alibaba, Amazon y Flipkart. El tamaño del mercado mundial del comercio electrónico minorista en 2019 se valoró en 4,25 billones de dólares (Grand View Research 2020). En la competición entre las plataformas de comercio electrónico y el pequeño comercio minorista, las primeras ofrecen mejores precios ya que pueden reducir los costos de transacción y los que conlleva el alquiler de tiendas y la contratación de personal empleado en ellas. Con el declive de los negocios minoristas, agravado por el confinamiento derivado de la pandemia de COVID-19, miles de personas podrían

verse desplazadas de sus puestos de trabajo en las tiendas físicas. Un estudio realizado en los países nórdicos muestra que los ingresos del comercio electrónico se triplicaron durante el periodo de 2008 a 2018, y que, solo en el primer trimestre de 2020, se registró un aumento del 27 por ciento (Rolandsson 2020).

El auge de estas plataformas y de las nuevas tecnologías digitales también está afectando al empleo en el comercio minorista; en los países nórdicos, la proporción de este sector en el conjunto del empleo disminuyó entre 2009 y 2019 (Rolandsson 2020). También ha provocado algunos problemas en cuanto a la calidad de los nuevos empleos creados, en particular los asociados a la logística (como los trabajadores de almacén y reparto de Amazon), donde gran parte del crecimiento del empleo se ha producido en el último tramo del reparto a domicilio y como empleos mal remunerados en los almacenes (MIT 2020). Muchos de los repartidores están siendo clasificados como contratistas independientes y, como tales, se encuentran fuera del ámbito de protección del empleo, con una remuneración irregular o insuficiente, y sin protección social en caso de sufrir accidentes laborales (De Stefano 2019).

Varias plataformas de venta minorista han hecho posible que algunas pymes y algunos empresarios amplíen su cartera de clientes vendiendo sus productos a través de estas plataformas. Por ejemplo, el 60 por ciento de los productos que se venden en Amazon proceden de proveedores externos (1,7 millones de pymes) (Bezos 2020). Al tiempo que permiten el acceso a una mayor cartera de clientes, las plataformas de venta al por menor también tienden a cobrar diferentes tipos de tasas a los proveedores externos por cada unidad vendida. En 2018, se estimó que estos proveedores o vendedores externos pagaron a Amazon 39 700 millones de dólares en concepto de tasas⁶; su tasa de referencia varía entre el 6 por ciento (computadoras personales) y el 45 por ciento (accesorios de dispositivos de Amazon)⁷. Las elevadas tasas que cobra la plataforma han tenido un gran impacto en los ingresos de estas pequeñas empresas minoristas durante la pandemia de COVID-19, muchas de las cuales

ya estaban teniendo problemas a causa de la desaceleración de la economía.

Muchas plataformas tienen su propia gama de productos, que compiten con los de vendedores que venden sus productos a través de la plataforma o de vendedores externos. Sin embargo, la magnitud de los datos que las plataformas son capaces de recopilar y analizar para tomar decisiones sobre los productos que venden, su precio, o sobre la captación de usuarios o clientes, les ha permitido consolidar su posición en el mercado. Por tanto, las decisiones de fijación de precios basadas en esos datos pueden tener un gran impacto en los vendedores externos en la plataforma, así como en las tiendas minoristas tradicionales, debido a la asimetría de la información. La competencia a la que se enfrentan las empresas, en particular las pymes, por parte de las plataformas, tanto dentro como fuera del mercado de las plataformas, ha empezado a ser objeto de estudio (véase la sección 3.4).

Plataformas de manufactura. El sector manufacturero está experimentando progresivamente una transformación digital, por la cual la relación de las empresas con los proveedores está mediada por plataformas comerciales digitales como Laserhub, Tao-factory o Xometry. Algunas plataformas como Tao-factory, que opera principalmente en el sector de la confección y las industrias ligeras, conectan a las empresas con los consumidores o clientes en plataformas de comercio electrónico, como Taobao. Una vez que un comprador en la plataforma de comercio electrónico realiza el pedido, la cadena de valor se pone en marcha, y el producto concreto se fabrica y se entrega a su comprador en un plazo de siete a nueve días (Butollo 2020). Otras plataformas, como Laserhub y Xometry, conectan a los proveedores con las industrias de transformación de materiales (Butollo y Schneidmesser, de próxima publicación). Las redes de plataformas se basan en la proximidad geográfica, y estas novedades pueden entrar en competencia con las empresas y las cadenas de suministro tradicionales, ya que responderían a las necesidades individuales de los clientes de una manera más flexible y oportuna, proporcionando también análisis cuantitativos rápidos que permitirían mejorar la eficiencia

6 Se puede consultar más información al respecto en <https://www.marketplacepulse.com/marketplaces-year-in-review-2019#google>.

7 Se puede consultar más información al respecto en <https://sell.amazon.com/pricing.html#referral-fees>.

de los procesos de fabricación. Esto también podría tener implicaciones en las condiciones laborales, ya que los trabajadores podrían tener que trabajar más horas para cumplir los plazos de entrega.

Plataformas agrícolas. En el sector agrícola ha aumentado el número de herramientas y tecnologías de programas informáticos de gestión agrícola, como Agricolus, para ofrecer soluciones de mercado y mejorar la productividad. Cada vez está más extendido el uso del Internet de las cosas con sensores digitales para recopilar datos en tiempo real y sistemas de supervisión integrados con el fin de crear condiciones óptimas de siembra, riego, fertilización y cosecha (Jayne, Kwame y Henry 2017). Estas herramientas, junto con el análisis de los macrodatos, contribuyen a optimizar las operaciones agrícolas a través de la agricultura de precisión, o a mejorar el rendimiento de los cultivos y la gestión medioambiental, entre otras aplicaciones. Otras plataformas digitales, como Agri Marketplace, ponen en contacto a los agricultores con los mercados. Aunque todavía no se conocen bien las oportunidades y los retos derivados del hecho de utilizar herramientas y plataformas digitales en el sector agrícola, se considera que tienen posibilidades de traducirse en ventajas para los titulares de pequeñas explotaciones agrícolas, sobre todo como resultado de las mejoras en la siembra y la rotación de cultivos, y a través del acceso a mercados más amplios en los próximos años.

Plataformas financieras. Otro sector en el que la presencia de plataformas digitales ha provocado importantes transformaciones es el financiero, que se ha diversificado cada vez más y compite con el sector bancario tradicional. Por ejemplo, la entrada de empresas como Apple, Alphabet (incluye a Google) y Ant Group en el sector de los servicios financieros, y el auge de plataformas de pago como PayPal, Paytm, Venmo o TransferWise, están incidiendo notablemente en el sector bancario tradicional (N.L. Johnson 2020). Muchas de las grandes empresas, en particular, son capaces de aprovechar la relación actual que mantienen con sus clientes y utilizar los datos de estos últimos para financiar con subsidios cruzados las ofertas de otros productos. Este aumento de la innovación en los nuevos

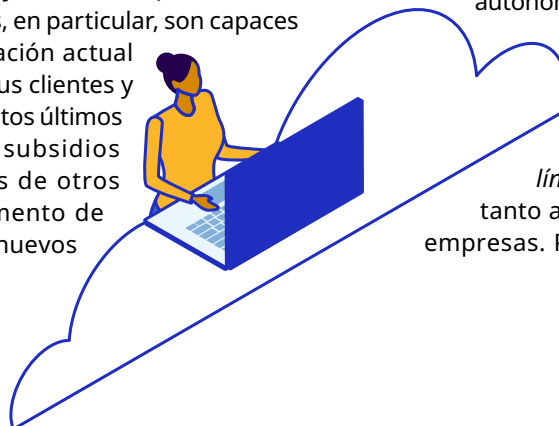
servicios financieros y su expansión puede dar lugar a una mayor inclusión financiera de quienes participan en la economía informal en los países en desarrollo. Por otra parte, también puede conducir a una reducción del empleo si, en respuesta a la competencia generada por la transformación digital, el sector bancario tradicional introduce innovaciones en sus operaciones.



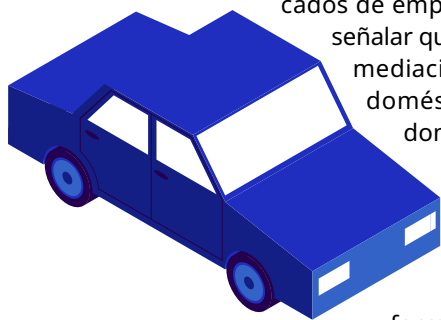
1.2.3 Plataformas digitales que median en el trabajo

Las plataformas digitales de trabajo son la forma predominante de plataforma que pone en contacto a los trabajadores con las empresas y los clientes, y que tiene importantes implicaciones para el mundo del trabajo. El presente informe se centra en estas plataformas en particular. En la actualidad, existen dos tipos principales de plataformas digitales de trabajo: las *plataformas de trabajo en línea*, en las que los trabajadores realizan las tareas en línea y a distancia, y las *plataformas de trabajo localizado*, en las que las personas realizan las tareas encomendadas en un lugar determinado (véase el gráfico 1.1). Las plataformas de trabajo en línea comprenden las plataformas de microtareas, de trabajadores autónomos, de asignación de tareas por concurso, de programación por concurso y de consultas médicas, mientras que las plataformas de trabajo localizado abarcan servicios tales como los vehículos con conductor, de reparto, servicio doméstico, de cuidados y a domicilio. En los últimos años se ha prestado mucha atención a las plataformas de trabajo localizado, como Deliveroo, Glovo y Uber, especialmente en los países desarrollados. Las plataformas en línea también están ganando popularidad entre las empresas. Hay muchas plataformas de programación por concurso para trabajadores autónomos, como Upwork y Topcoder, que, aunque menos conocidas, llevan más de dos decenios funcionando.

Las *plataformas de trabajo en línea* ofrecen servicios variados tanto a clientes particulares como a empresas. Por ejemplo, las plataformas



de autónomos y de asignación de tareas por concurso posibilitan que los trabajadores se pongan en contacto con los clientes para realizar tareas específicas que van desde la traducción hasta el diseño gráfico, mientras que las plataformas de consulta médica permiten a un particular recabar asesoramiento médico en línea. Mediante el uso de la tecnología, las *plataformas de trabajo localizado* median en diversos servicios, como el VTC/taxi y el reparto de mercancías, que a menudo siguen funcionando en paralelo con los mercados de empleo tradicionales. Cabe señalar que hay otros servicios de mediación, como los servicios domésticos, de cuidados y a domicilio, en los cuales los trabajadores prestan personalmente sus servicios profesionales en el hogar del cliente. Gracias a las plataformas digitales de trabajo, algunas actividades que habitualmente dependían de las relaciones de empleo tradicionales se reorganizan para convertirse en actividades realizadas por contratistas independientes o trabajadores por cuenta propia. Estos trabajos se realizan a menudo a pedido, un concepto según el cual se aplica la lógica del sistema de inventario «justo a tiempo» al proceso laboral (Vallas 2018, 49). Los trabajadores son retribuidos a destajo, y su trabajo se clasifica como por cuenta propia, debiendo aportar al mismo sus propios bienes de equipo (Stanford 2017; Drahokoupil y Fabo 2016).



Si bien los trabajadores de las plataformas digitales suelen estar clasificados como contratistas independientes, a menudo no gozan de libertad ni de autonomía para organizar su trabajo. Además, las plataformas utilizan prácticas innovadoras, como la gestión algorítmica, para asignar a los trabajadores las tareas, así como para gestionar, supervisar y retribuir el trabajo (véase la sección 4.3.1). Pese a que las plataformas digitales de trabajo siguen afirmando que hacen únicamente de intermediarias (Kenney y Zysman 2016, 62), poseen un enorme control sobre la organización del trabajo y la remuneración de los trabajadores. Las consecuencias que se derivan de los avances tecnológicos representan una vuelta al pasado, ya que los trabajadores son contratados como mano de obra ocasional y retribuidos a destajo, pasando

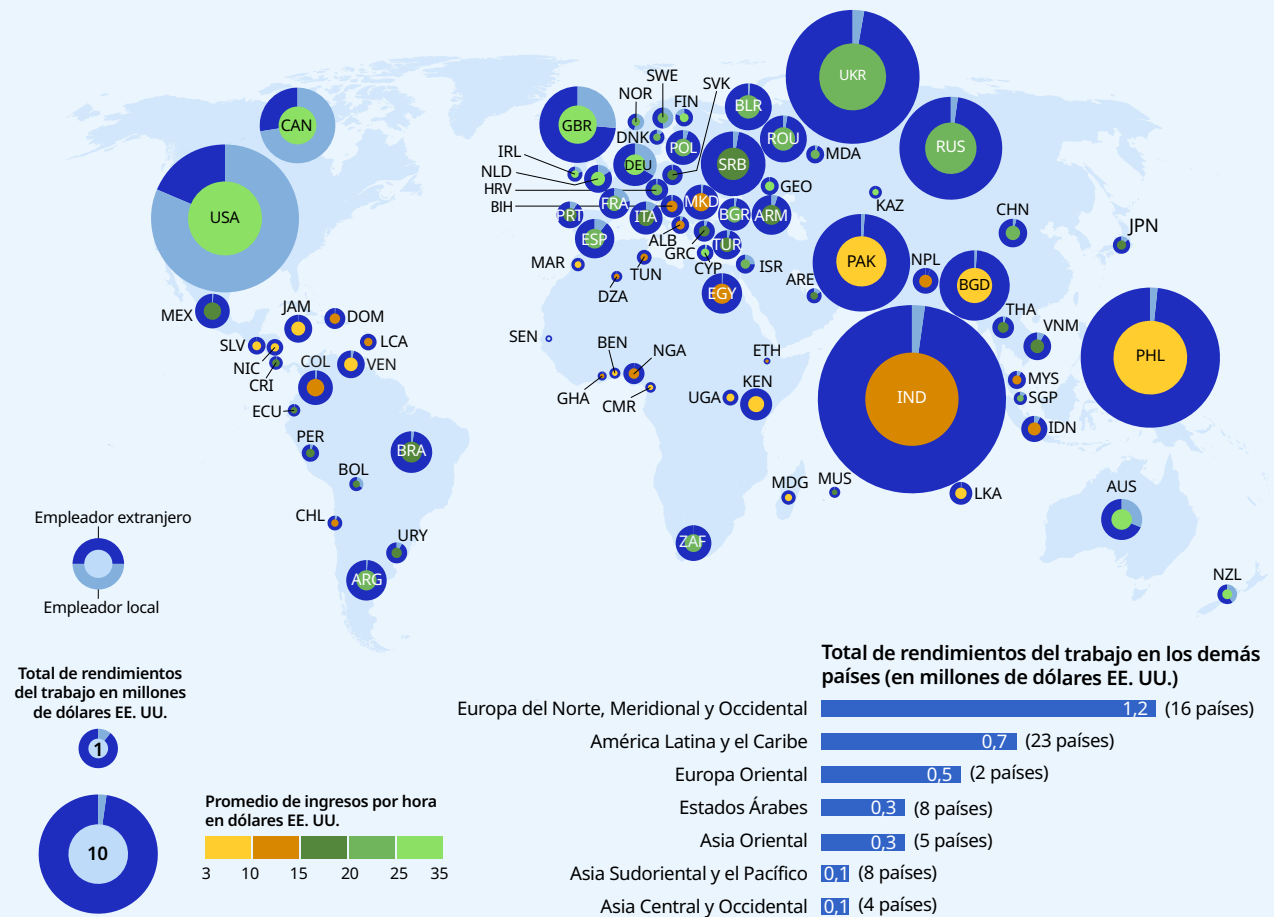
a engrosar la cada vez más numerosa fuerza de trabajo informal o atípica tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados. Esta situación plantea nuevos problemas a las modalidades de trabajo tradicionales y a la relación de trabajo convencional (véase la sección 5.3.10), además de exacerbar los problemas ya existentes, especialmente la utilización de formas atípicas de empleo.

Algunas plataformas digitales de trabajo compiten con las empresas de los sectores tradicionales, recurriendo a la gestión de datos y la fijación de precios competitivos. Las plataformas de trabajo localizado, como las de VTC/taxi, han alterado los modelos convencionales de empresas de transporte de pasajeros al aprovechar los datos y los algoritmos para vincular a los pasajeros con los conductores en tiempo real (Clewlow y Mishra 2017). Uber, por ejemplo, entró en un mercado de transporte municipal de pasajeros muy reglamentado en los Estados Unidos, y rivalizó con los taxistas tradicionales al ofertar tarifas subvencionadas de bajo costo y transporte en vehículos de conductor sin licencia de taxista (Horan 2019). Además, la entrada de Uber en el mercado y su auge han sido financiados en gran medida gracias a los fondos de capital riesgo, aun a pesar de las pérdidas sufridas por esta entidad desde su creación (véase la sección 1.5). Del mismo modo, las plataformas de autónomos, como Freelancer o Zhubajie (ZBJ), están compitiendo con las agencias de empleo tradicionales al vincular mediante algoritmos las actividades económicas con los trabajadores, a un costo menor y sin necesidad de atenerse a las condiciones de protección social que lleva consigo una relación laboral.

Además, se ha acentuado la tendencia a la subcontratación de trabajadores, independientemente de su nivel de cualificación, sobre todo a medida que las empresas tradicionales recurren a las plataformas digitales de trabajo y a las herramientas

El trabajo es subcontratado en estas plataformas por empresas del Norte Global, y realizado por trabajadores del Sur Global.

► **Gráfico 1.2 Externalización de tareas en las plataformas de trabajadores autónomos por países, afluencia y rendimientos del trabajo, 2019**



Nota: Para los códigos de países, véase el [anexo 1](#).

Fuente: Datos recopilados por Fabian Braesemann, Oxford Internet Institute, iLabour Project.

digitales para satisfacer sus necesidades de recursos humanos. Estas plataformas acogen a trabajadores de todo el mundo, lo que permite a las empresas completar sus tareas a un ritmo más rápido y a un precio más bajo que si las tareas se realizaran en una ubicación determinada. En muchos casos, el trabajo es subcontratado en estas plataformas por empresas del Norte Global, y realizado por trabajadores del Sur Global. Así

lo demuestran los datos de 200 000 proyectos recopilados en una importante plataforma de trabajadores autónomos para el periodo de enero a diciembre de 2019⁸. El gráfico 1.2 revela en qué medida la demanda de trabajo procede del país o del extranjero, y el tamaño de la burbuja representa la afluencia de intercambio comercial (volumen de trabajo) en términos de millones de dólares estadounidenses que llegan al país. Los

⁸ Con el fin de trazar un mapa de los países en los que se realiza el trabajo en línea, se obtuvieron los datos de las transacciones realizadas en 2019 en una de las mayores plataformas de trabajadores autónomos en línea. Esta plataforma ofrece servicios en toda una serie de ocupaciones. Se recopilaron datos anonimizados de las transacciones realizadas durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2019, basándose en la interfaz de programación de aplicaciones. Esta es una muestra de todos los proyectos de la plataforma, cuyo volumen total alcanza los 135 millones de dólares.

datos recogidos muestran que la demanda de trabajo procede en gran medida de Alemania, Australia, el Canadá, los Estados Unidos, Nueva Zelandia y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte. Una gran parte de este trabajo lo realizan trabajadores de países en desarrollo, sobre todo de la India (26 millones de dólares de los Estados Unidos), que representa casi el 20 por ciento del mercado mundial, seguida de Filipinas (16 millones de dólares) y Ucrania (13 millones de dólares). En general, el panorama de la subcontratación de trabajo a través de plataformas digitales no ha cambiado en comparación con 2013 (Graham *et al.* 2017), mientras que el volumen de transacciones ha aumentado y casi todos los países tienen hoy en día una mayor proporción de empleadores nacionales que subcontratan tareas en estas plataformas. Por lo tanto, los mercados de trabajo en línea se han extendido por todo el mundo.

Al contratar a los trabajadores de la plataforma en lugares con niveles de precios y niveles salariales más bajos, las empresas pueden reducir aún más sus costos, al tiempo que ofrecen oportunidades de empleo. El salario medio por hora en la plataforma, representado por el color del círculo interior que aparece en el gráfico 1.2, es claramente superior en los países desarrollados. Sin embargo, la ubicación geográfica en la que se realizan las tareas está relacionada no solo con el nivel de precios, sino también con las competencias requeridas, tanto de carácter técnico como lingüístico, así como con la disponibilidad de infraestructuras informáticas. Por ejemplo, entre los países en desarrollo, un porcentaje mucho mayor de las tareas es realizado por trabajadores de Asia Meridional y Asia Oriental en contraposición a Asia Central y África Subsahariana. Este fenómeno ocurre a pesar de los bajos niveles salariales de estas dos últimas regiones y cabe atribuirlo a que

en las primeras hay una mayor disponibilidad de competencias e infraestructuras informáticas. Con el fin de poder beneficiarse de este modelo de externalización, varios países en desarrollo están incentivando la inversión en la mejora de infraestructuras informáticas. En este contexto, es de vital importancia analizar las oportunidades y los problemas que lleva aparejada la implantación de las plataformas digitales de trabajo.

El presente informe se centra en el auge de las plataformas digitales de trabajo con el fin de poder comprender de un modo más profundo y matizado las consecuencias que su rápido crecimiento conlleva tanto para las empresas como para los trabajadores cuyo trabajo está mediado por esas plataformas. Los distintos tipos de plataformas digitales de trabajo que se examinan en el presente informe son: las plataformas de trabajadores autónomos, las basadas en la asignación de tareas por concurso, las de programación por concurso y las de microtareas; todas ellas se encuentran entre las principales plataformas en línea que facilitan los intercambios de trabajo entre trabajadores y clientes (incluidas las empresas), y que abarcan múltiples formas de actividades, competencias y tareas. Las plataformas de trabajo localizado abarcan servicios como los de VTC y de reparto, que no solo son algunas de las plataformas de mayor envergadura y mejor financiadas a nivel mundial, sino que también median en el trabajo de un gran número de trabajadores. Algunas de estas plataformas han tenido un impacto social y económico de gran calado en muchos países, y en algunos casos han distorsionado gravemente sectores tradicionales con larga historia. El presente informe trata de comprender las sutilezas de los diversos tipos de plataformas digitales de trabajo que existen, así como las nuevas oportunidades y los retos que plantean para el mundo del trabajo actual.



1.3 Plataformas digitales de trabajo: estimaciones del número de plataformas y trabajadores

Los métodos estadísticos que se utilizan habitualmente en las encuestas a empresas y trabajadores no reflejan plenamente las actividades de este tipo de plataformas digitales, así como tampoco el número de personas en cuyo trabajo median estas plataformas ni las condiciones laborales en las que operan. Esto plantea un enorme desafío en lo que respecta a la estimación del número de trabajadores implicados y del número de plataformas digitales en funcionamiento, así como del grado de penetración de las mismas. En esta sección se presentan algunas estimaciones, procedentes de diversas fuentes, sobre el número de plataformas digitales de trabajo que están activas y sus tendencias, utilizando nuevas bases de datos en línea y algunos cálculos del número de trabajadores contratados o en cuyo trabajo estas plataformas hacen de intermediarias. Por último, a partir de los datos sobre las principales plataformas digitales de trabajo en línea de habla inglesa, se presentan también algunas tendencias de la demanda y la oferta de mano de obra.

base de datos Crunchbase¹⁰, véase el gráfico 1.3). El sector que agrupa un mayor número de plataformas es el del reparto (383), seguido por el del trabajo en línea (283), el VTC/taxi (106), y hay cinco plataformas híbridas que ofrecen diversos tipos de servicios como VTC, reparto y comercio electrónico. Entre las plataformas de trabajo en línea, la mayoría son plataformas de trabajadores autónomos (181), y hay un número menor de plataformas dedicadas a las microtarefas (46), la asignación de tareas por concurso (37) y la programación competitiva (19).

El número de plataformas digitales de trabajo ha crecido rápidamente en el último decenio.

1.3.1 El número de plataformas digitales de trabajo

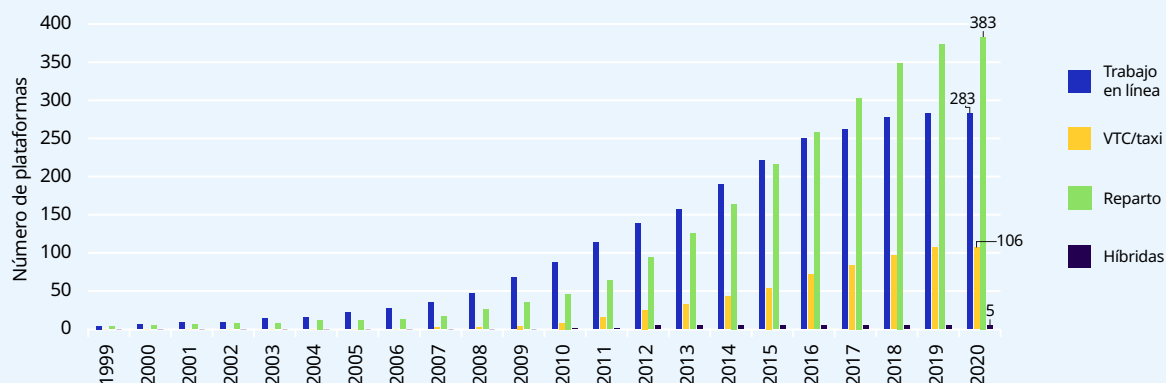
El número de plataformas digitales de trabajo, tanto de las de trabajo en línea como de las de trabajo localizado, ha crecido rápidamente en el último decenio. Si hablamos de las plataformas digitales de trabajo en línea (microtarefas, de trabajadores autónomos y de programación por concurso) y de trabajo localizado, ya sea en el sector del VTC/taxi y del reparto, en enero de 2021, había al menos 777 plataformas activas⁹ en funcionamiento a nivel mundial (según datos de la

Algunas plataformas de trabajo en línea, como Elance (hoy Upwork, tras su fusión con oDesk) (1999) y Topcoder (2001), fueron pioneras en la creación de plataformas digitales de microtarefas como modelo de negocio. Mientras que Elance trató de crear un mercado mundial para poner en contacto a trabajadores autónomos con empleadores, Topcoder se dedicó a desarrollar una «comunidad de programadores» con el fin de reutilizar elementos básicos de programas informáticos y encontrar soluciones innovadoras a problemas de programas informáticos, ahorrando así tiempo y dinero a los clientes (Lakhani, Garvin y Lonstein 2012, 2). La noción de utilizar «trabajadores para realizar microtarefas», que cobró impulso desde

⁹ Esta cifra sería mucho mayor si se incluyeran todos los tipos de plataformas digitales de trabajo, como en el gráfico 1.1.

¹⁰ Crunchbase es una base de datos que contiene información empresarial sobre empresas privadas y públicas y empresas emergentes. Obtiene sus datos a través de cuatro fuentes: el programa para inversiones de riesgo, el aprendizaje automático, un equipo propio de análisis de datos y la comunidad de Crunchbase. El programa para inversiones de riesgo permite a los inversores mantener actualizado el perfil de su empresa en Crunchbase y proporciona a sus miembros acceso libre y gratuito a los datos de la empresa en Crunchbase y otros descuentos. Los miembros pueden enviar información a la base de datos de Crunchbase. La lista de empresas y empresas emergentes que aparecen en la base de datos ofrece información sobre su ubicación, fuentes de financiación, actividades de inversión, tendencias de adquisición y número de asalariados. Abarca plataformas de 98 países de todo el mundo. Al tratarse de información endógena, es probable que algunas plataformas activas, especialmente de países en desarrollo, no figuren en la base de datos.

► Gráfico 1.3 Cifra de algunas categorías de plataformas digitales de trabajo a nivel mundial



Nota: Solo se incluyen plataformas activas actualmente.

Fuente: Base de datos de Crunchbase.

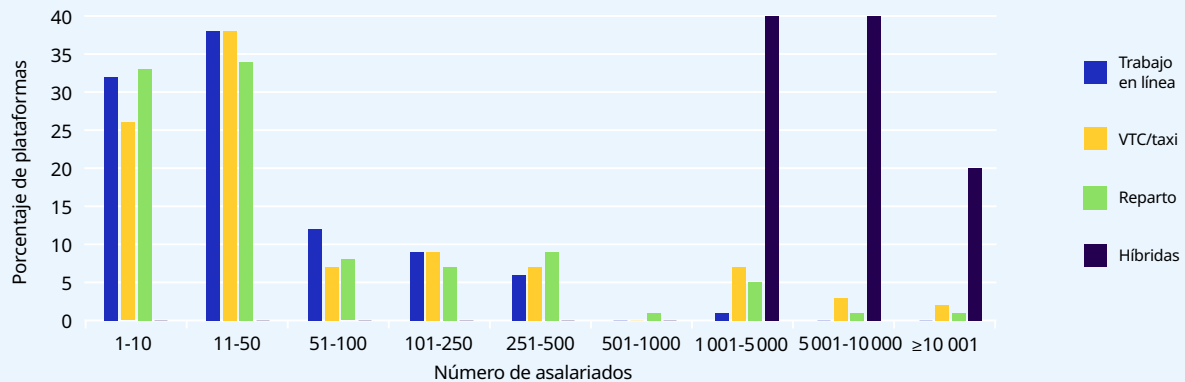
principios de la década de 2000, condujo al crecimiento de las plataformas de trabajo en línea. La recesión mundial iniciada en 2008-2009 fomentó el desarrollo de las plataformas de trabajo en línea en diferentes regiones, ya que las empresas recurrieron a ellas para subcontratar diversas tareas (véase el gráfico 1.3).

Con la recesión mundial de 2008-2009, aumentaron también las plataformas de VTC y de reparto como alternativa a los servicios tradicionales de taxi y reparto: mediante el uso de la tecnología, los clientes podían acceder a estos servicios a un precio competitivo, al mismo tiempo que las plataformas ofrecían también oportunidades de trabajo. Entre 2012 y 2018, estas plataformas adquirieron popularidad entre muchos usuarios con perfiles diversos y se expandieron rápidamente (véase el gráfico 1.3). Durante este periodo, las actividades en las plataformas de reparto se expandieron desde los servicios de reparto de comida hasta los de reparto de productos alimenticios, mensajería y otros por el estilo. En los últimos cinco años se ha producido un crecimiento de las plataformas híbridas, como Grab y Jumia, que ofrecen una amplia gama de servicios laborales y de otro tipo, y algunas de las plataformas de VTC y de reparto también están cambiando hacia un modelo híbrido.

1.3.2 El número de asalariados contratados en plataformas digitales de trabajo

Las plataformas digitales de trabajo ofrecen dos tipos de relaciones laborales: los trabajadores que son contratados directamente por las plataformas (empleo interno), y los trabajadores en cuya contratación y trabajo las plataformas hacen de intermediarias (empleo externo) (OIT, UE y OCDE, de próxima publicación). Las cifras de esta última categoría son especialmente difíciles de calcular debido a la escasez de datos disponibles, ya que la mayoría de las plataformas no revelan el número de trabajadores activos que realizan tareas para ellas. A pesar de esta falta de transparencia, intentamos ofrecer aquí estimaciones basadas en encuestas realizadas por investigadores y oficinas de estadística. En esta sección también se examina la cuestión del exceso de oferta de mano de obra en las plataformas en línea.

► **Gráfico 1.4 Porcentaje a nivel mundial de plataformas digitales de trabajo por número de asalariados, enero de 2021**



Fuente: Base de datos de Crunchbase.

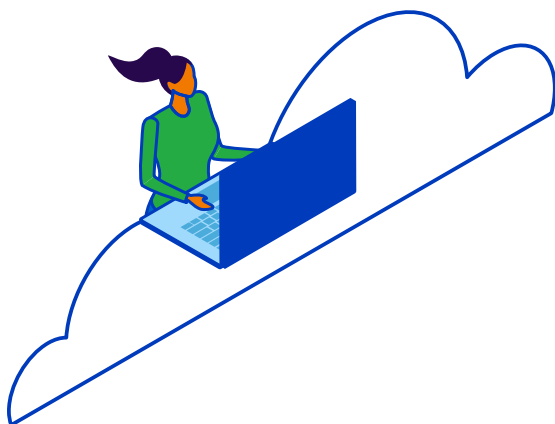
Trabajadores contratados directamente por las plataformas digitales de trabajo

De un total de 777 plataformas, disponemos de datos de 749 (96 por ciento) sobre el número de asalariados contratados directamente en ellas. Según estos datos, recopilados a partir de informes anuales o de bases de datos (Crunchbase y Owler), los asalariados realizan tareas relacionadas con la creación, el mantenimiento y el funcionamiento general de la plataforma, y son contratados a tiempo completo o parcial, o por una duración determinada (Kenney y Zysman 2018a). Las plataformas también contratan a trabajadores autónomos para el desarrollo y el mantenimiento de la plataforma. Por ejemplo, Upwork, además de emplear a 570 asalariados a nivel mundial, también contrató a más de 1 200 trabajadores autónomos para prestar servicios en diversos proyectos internos en 2019 (Upwork 2019, 4). La información sobre la contratación de autónomos por parte de las plataformas es difícil de obtener, a menos que las plataformas lo declaren en sus memorias anuales.

A partir del análisis de los datos disponibles se observa que, en términos de empleo, muchas plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado son microempresas y pequeñas empresas, que emplean de forma directa a menos de 10 trabajadores o de 11 a 50 trabajadores (véase el gráfico 1.4). Solo unas pocas plataformas de reparto y VTC/taxi tienen más de 1 000 asalariados. Uber es el mayor empleador entre las plataformas de VTC (26 900 asalariados; la mayoría profesionales muy cualificados como abogados, expertos en marketing, ingenieros informáticos y otras profesiones) (Uber 2020a). También tiene conductores que son asalariados a tiempo completo (Kenney y Zysman 2018a). En el sector del reparto, varias plataformas, como Meituan, Delivery Hero, Swiggy y Ele.me, cuentan con más de 10 000 asalariados. Estas grandes entidades, además de contratar a asalariados para la gestión y el funcionamiento de las plataformas, también contratan a repartidores a tiempo completo o parcial. Esta estrategia les permite garantizar un servicio fiable a medida que amplían su cuota de mercado, y cambian sus prácticas laborales una vez que consiguen su objetivo (véase la sección 2.3.1).

Trabajadores en cuya contratación y en cuyo trabajo median las plataformas digitales: estimaciones basadas en las encuestas

La falta de transparencia por parte de las plataformas a la hora de compartir datos ha llevado a los investigadores y a las oficinas de estadística a utilizar encuestas para elaborar estimaciones del número de trabajadores en cuyo trabajo median las plataformas. La investigación muestra grandes variaciones en los cálculos debido a las diferencias en cuanto a la clasificación y la metodología. En lo que se refiere a la clasificación, las encuestas han utilizado clasificaciones más o menos amplias o restringidas en función de los tipos de plataforma cubiertos y del periodo de referencia en cuestión. En lo que se refiere a los tipos de plataformas, cuando las definiciones utilizadas son amplias, la clasificación abarca las plataformas digitales de trabajo, de comercio electrónico y las plataformas de alquiler y de pago, mientras que cuando las definiciones son más restringidas, la clasificación se reduce a las plataformas digitales de trabajo (tanto en línea como localizado). En cuanto al periodo de referencia, las clasificaciones amplias incluyen a las personas que han realizado tareas o han trabajado o ganado dinero alguna vez en una plataforma, o lo han hecho durante el año anterior, mientras que las restringidas se limitan a considerar si han trabajado en una plataforma en el mes o la semana anterior, o lo hacen con frecuencia mensual o semanal. En cuanto a las diferencias metodológicas, las encuestas aplican un enfoque basado bien en los ingresos, bien en el trabajo realizado. Otro problema que presentan las clasificaciones es la dificultad de que los encuestados tengan el mismo concepto de lo que es una «plataforma».



Cuando se aplica una definición muy amplia, las estimaciones indican que el 22 por ciento de la población en edad de trabajar en los Estados Unidos ha ofrecido algún tipo de mercancía o la prestación de un servicio por medio de una plataforma digital, y alrededor de un tercio también declara obtener al menos el 40 por ciento de sus ingresos mensuales en concepto de trabajo en plataformas (véase el gráfico 1.5; véase también el [anexo 1](#), cuadro A1.2). Sin embargo, las estimaciones realizadas en otros países varían entre el 1,6 por ciento (Suiza) y el 7 por ciento (Finlandia) si se utiliza el último año como periodo de referencia. Si nos centramos más en el hecho concreto de haber trabajado u obtenido ingresos únicamente en plataformas digitales de trabajo, las estimaciones varían entre el 9 y el 22 por ciento para los países europeos seleccionados. Si el periodo de tiempo se reduce al último año, las estimaciones van desde el 0,3 por ciento (Canadá) hasta el 11 por ciento (16 Estados miembros de la Unión Europea (UE)). Si se acota al último mes, la estimación de los trabajadores contratados en plataformas digitales de trabajo en estos 16 Estados miembros de la Unión Europea disminuye al 8,6 por ciento de la población adulta. Y si lo concentramos en la semana anterior, las estimaciones muestran que la proporción varía entre el 0,5 por ciento en los Estados Unidos y el 12 por ciento en determinados países europeos.

Algunas encuestas también han reflejado el porcentaje de la población que utiliza servicios digitales, comprendiendo por tales el trabajo digital, el comercio electrónico y las plataformas de alquiler de bienes y servicios en el Canadá y los Estados Unidos (véase el [anexo 1](#), cuadro A1.2). Los resultados en los Estados Unidos muestran que alrededor del 42 por ciento de la población adulta ha comprado o utilizado al menos uno de los servicios (Burson-Marsteller, The Aspen Institute y *Time* 2016). La encuesta de población activa canadiense también reflejaba el porcentaje de la población adulta que ha utilizado servicios de VTC o alojamiento, que alcanzaba el 9,5 por ciento (Canadá, Statcan 2017).

► **Gráfico 1.5 Estimaciones de trabajadores contratados en plataformas digitales según las encuestas (porcentaje de la población adulta)**



¹ Pesole *et al.* (2018); ² Huws *et al.* (2017); ³ Canadá, Statcan (2017); ⁴ Suiza, FSO (2020); ⁵ Alsos *et al.* (2017); ⁶ Ilsøe y Masden (2017); ⁷ Suecia, SOU (2017); ⁸ CIPD (2017); ⁹ Urzi Brancati, Pesole y Fernández Macías (2020); ¹⁰ Farrell, Greig y Hamoudi (2018); ¹¹ Katz y Krueger (2016); ¹² Estados Unidos, BLS (2018); ¹³ Burson-Marsteller, The Aspen Institute y *Time* (2016); ¹⁴ Finlandia, Servicio de Estadísticas SF (2018).

Fuente: Recopilación de datos por parte de la OIT basada en las fuentes citadas.

Trabajadores en cuyo trabajo median las plataformas digitales: estimaciones basadas en los datos disponibles en las plataformas

La información sobre el número de trabajadores registrados en las distintas plataformas puede encontrarse en los sitios web de las propias plataformas (véase el cuadro 1.1). Sin embargo, como no todos los trabajadores registrados en ellas están activos ni pueden acceder habitualmente a las tareas y al trabajo que ofrecen, hay en la práctica una sobrestimación de esas cifras. Algunos trabajadores también pueden estar registrados en varias plataformas y, por tanto, posiblemente sean contabilizados dos veces, lo que dificulta la estimación del número de trabajadores que dependen de las plataformas para ganarse el sustento.

En un estudio reciente se han intentado recopilar y anotar bases de datos públicos sobre plataformas de autónomos y de asignación de tareas por concurso (Pesole y Rani, de próxima publicación). Los datos fueron recabados, siempre que fue posible técnicamente, de la interfaz en línea (sitio web o

aplicación) de cinco plataformas de autónomos y de asignación de tareas por concurso (véase el cuadro 1.1). Los datos obtenidos se refieren a septiembre de 2020 y muestran que Guru tiene alrededor de un millón de trabajadores registrados, mientras que en las otras cuatro plataformas el número varía entre 42 000 y 126 000 trabajadores.

La proporción de trabajadores activos en estas plataformas se mide por el número de proyectos completados o por los ingresos obtenidos desde que se registraron en la plataforma, tomando este último dato como indicador aproximado. Alrededor de un tercio de los trabajadores registrados tiene en su haber al menos un proyecto completado con éxito en estas plataformas (PeoplePerHour, 99designs y Workana). Si el umbral mínimo de proyectos se aumenta a diez, y se tienen en cuenta a los trabajadores que han obtenido una cantidad razonable de ingresos con la plataforma, el porcentaje de trabajadores activos desciende al 10 por ciento o menos.

En Freelancer y Guru, se utilizaron los ingresos obtenidos en estas plataformas para reflejar el número de trabajadores activos. Según los datos

► Cuadro 1.1 Número de trabajadores registrados y activos en algunas plataformas digitales de trabajo, septiembre de 2020

	Número de trabajadores registrados	Trabajadores activos o productivos		Oferta excedentaria de trabajadores (%)
		Al menos un proyecto/más de 1 dólar EE. UU.	Más de 10 proyectos/más de 1 000 dólares EE. UU.	
PeoplePerHour*	126 475	29 143 (23%)	10 798 (9%)	91,0
99designs*	42 781	15 794 (37%)	4 271 (10%)	90,0
Workana*	95 600	26 312 (28%)	4 820 (5%)	95,0
Freelancer**	95 813	69 993 (73%)	26 195 (27%)	73,0
Guru**	1 048 575	4 862 (0,5%)	1 385 (0,1%)	99,9

* Valores referidos a los trabajadores activos en función de los proyectos concluidos. ** Valores referidos a los trabajadores activos en función de los ingresos obtenidos.

Notas: «Oferta excedentaria» se define como la diferencia entre los trabajadores registrados y los activos (con más de 10 proyectos concluidos/más de 1 000 dólares ganados) en la plataforma. Las cifras entre paréntesis son los porcentajes respecto al total de trabajadores registrados.

Fuente: Pesole y Rani (de próxima publicación).

obtenidos en Freelancer, 95 813 trabajadores estaban registrados en la plataforma, de los cuales la gran mayoría (73 por ciento) había obtenido algún ingreso, si bien solo el 27 por ciento había ganado más de 1 000 dólares (véase el cuadro 1.1). Por otra parte, de los 1,05 millones de trabajadores registrados en Guru, solo el 0,5 por ciento había obtenido algún ingreso y el 0,1 por ciento había ganado más de 1 000 dólares. Las grandes diferencias en la proporción de usuarios activos en las distintas plataformas podrían deberse en parte a que algunas de ellas, por ejemplo, Freelancer, cobran a los trabajadores una cuota si mantienen su cuenta inactiva (véase el cuadro 2.1), mientras que en otras como Guru no cobran cuotas de registro o básicas y permiten a los trabajadores permanecer suscritos, aunque sus cuentas permanezcan inactivas. Los diferentes enfoques y estrategias utilizados por las plataformas hacen que resulte difícil contar con estimaciones fiables de los trabajadores en cuyo trabajo median estas plataformas, partiendo únicamente de la información disponible sobre los trabajadores registrados.

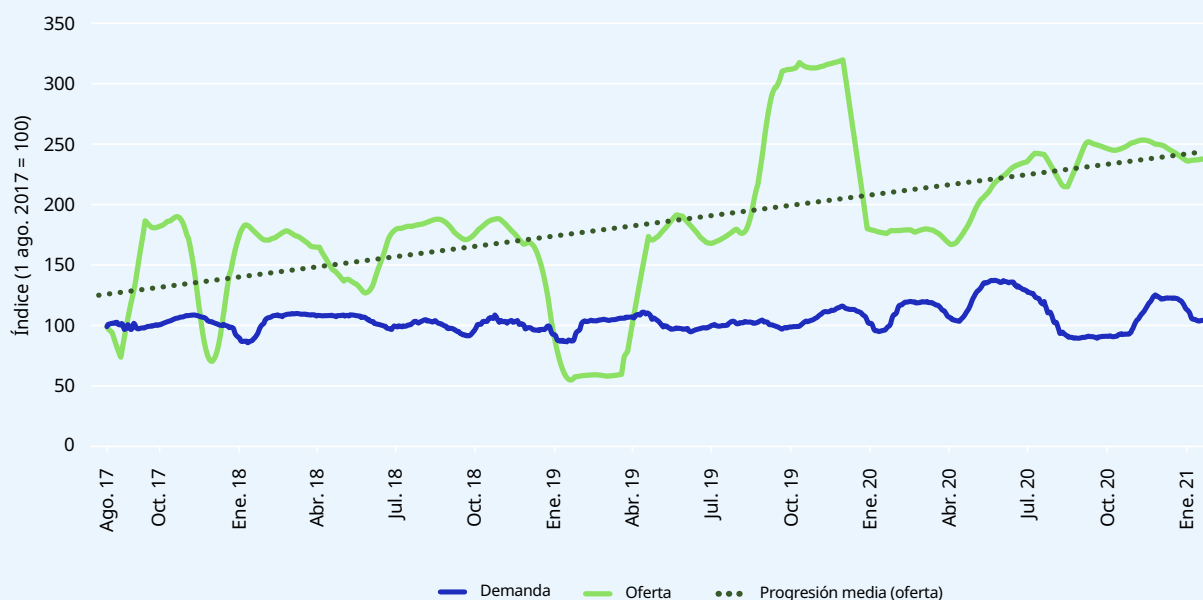
En general, la falta de una definición y unos enfoques metodológicos comunes, así como la falta de transparencia por parte de las plataformas, son un obstáculo para calcular el número de trabajadores en cuyo trabajo median las plataformas

digitales. Para remediar esta situación es preciso que las plataformas digitales de trabajo sean más transparentes a la hora de divulgar el número de trabajadores activos en cuyo trabajo hacen de intermediarias.

1.3.3 Tendencias de la oferta y la demanda de trabajo en algunas plataformas digitales de trabajo

Los datos rastreados en las cuatro mayores plataformas en línea en inglés muestran que el número de trabajadores registrados en estas plataformas ha aumentado desde 2017 (véase el gráfico 1.6). Estos datos han sido recopilados por los investigadores del Oxford Internet Institute desde 2016 y representan al menos el 70 por ciento del flujo de trabajadores en el mercado de plataformas digitales e incluyen a trabajadores y solicitantes de trabajo de 105 países (Kässi y Lehdonvirta 2018). Los datos sobre la *oferta de mano de obra* reflejan el número de trabajadores registrados en estas plataformas (aunque no necesariamente activos), y la demanda de mano de obra muestra el número de proyectos y tareas que publican los clientes. Estos datos se han utilizado para construir el Online

► **Gráfico 1.6 Oferta y demanda de competencias profesionales en línea en las principales plataformas digitales, 2017-2021**



Notas: La oferta de mano de obra refleja los datos de cuatro plataformas digitales de trabajo (Fiverr, Freelancer, Guru y PeoplePerHour). La demanda de mano de obra refleja los datos de cinco plataformas (Freelancer, Guru, AMT, PeoplePerHour y Upwork). Los datos se recogen cada 24 horas en cada plataforma.

Fuente: Online Labour Observatory (iLabour Project, Oxford Internet Institute y OIT).

Labour Index (OLI) (Índice de Trabajo en Línea), que mide el uso de las plataformas de trabajo en línea a lo largo del tiempo y en diversos países y ocupaciones (Kässi y Lehdonvirta 2018, 241)¹¹.

Entre 2017 y 2020, se ha registrado un aumento tanto de la demanda como de la oferta de mano de obra para este tipo de trabajos en línea en plataformas digitales. El inicio de la pandemia de COVID-19 y el consiguiente cambio hacia el trabajo a distancia o el teletrabajo han provocado un aumento de la demanda de este tipo de trabajo desde mediados de abril hasta junio de 2020, a diferencia de años anteriores. Los datos muestran que la oferta ha aumentado a un ritmo más rápido que la demanda, incluso durante la crisis de la COVID-19 (véase el gráfico 1.6). Esto indica que, si bien resulta fácil registrarse como trabajador en una plataforma, es bastante más complicado obtener un trabajo y recibir una remuneración

adecuada por él, en tanto en cuanto los trabajadores tienen que competir entre sí a nivel mundial para que las plataformas les asignen las tareas anunciadas en ellas. Este exceso de oferta se refleja claramente también en el cuadro 1.1, donde se observa que más del 90 por ciento de los trabajadores de algunas plataformas no pueden encontrar proyectos que les permitan trabajar u obtener ingresos. Este fenómeno no es específico de las plataformas de autónomos y de concursos, sino que también puede observarse en las plataformas de microtareas, donde el número de usuarios registrados es muy superior al número de tareas publicadas, lo que da lugar a una competencia por la asignación de tareas, aun cuando la remuneración por realizarlas sea baja (Dube *et al.* 2020).

Algunos investigadores han analizado la plataforma AMT, dedicada a la realización de

¹¹ Este índice se basa en el seguimiento de todos los proyectos y tareas publicados en cinco plataformas (Freelancer, Guru, AMT, PeoplePerHour y Upwork). Para más detalles sobre la metodología utilizada para elaborarlo, véase Kässi y Lehdonvirta (2018).

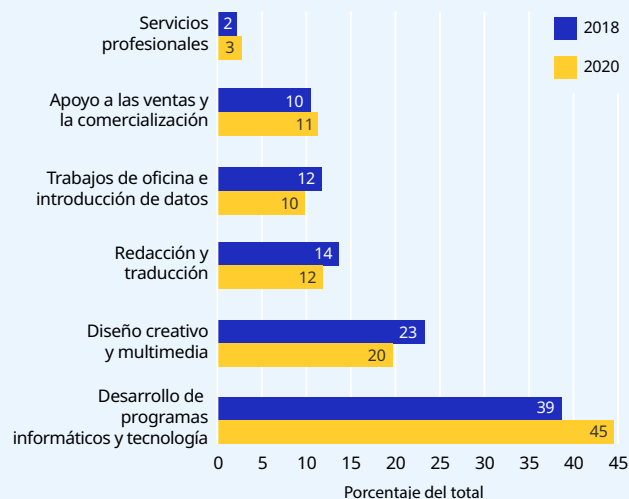
microtareas, para demostrar que el exceso de oferta de mano de obra y la situación de monopsonio, debido a la escasa competencia entre plataformas, no incentiva a las empresas a fijar una tarifa más elevada para las tareas que publican, sino que les permite fijar las tarifas más convenientes para ellas (Dube *et al.* 2020; Kingsley, Gray y Suri 2015). De hecho, esta tendencia repercute en las ganancias distributivas de estas plataformas, ya que incide considerablemente en el bajo nivel de las remuneraciones, «con trabajadores que cobran menos del 13 por ciento de su productividad» (Dube *et al.* 2020, 44). Algunas plataformas han cambiado recientemente de estrategia con objeto de afrontar el exceso de oferta de mano de obra, ofreciendo planes de registro o suscripción y cobrando cuotas adicionales con objeto de que los trabajadores obtengan mejores oportunidades de acceder a las tareas que ofrece la plataforma (véase la sección 2.2 para más detalles).

Demanda y oferta de diversas competencias profesionales

Las tareas que se realizan en estas plataformas pueden clasificarse en las siguientes categorías profesionales: desarrollo de programas informáticos y tecnología; diseño creativo y multimedia; redacción y traducción; trabajos de oficina e introducción de datos; apoyo a las ventas y a la comercialización; y servicios profesionales. A nivel mundial, una gran proporción de estas tareas se realizan en el ámbito del desarrollo de programas informáticos y la tecnología, cuya proporción aumentó pasando del 39 al 45 por ciento entre 2018 y 2020 (véase el gráfico 1.7). Entre estos mismos años, han cobrado mayor importancia los servicios profesionales, y de ventas y comercialización, mientras que ha descendido la demanda de mano de obra en ocupaciones como el ámbito del diseño creativo y multimedia, la redacción y la traducción, así como en los trabajos de oficina y la introducción de datos.

Los clientes que encargan este tipo de trabajos están en su mayoría radicados en países desarrollados, ya que cuatro de los cinco principales países pertenecen a este grupo (véase el gráfico 1.8a). A escala mundial, en 2020, alrededor del 40 por ciento de la demanda de este tipo de mano de obra procedía de clientes con sede en los Estados

► **Gráfico 1.7 Demanda mundial de mano de obra en varias categorías profesionales de cinco grandes plataformas de trabajo en línea**



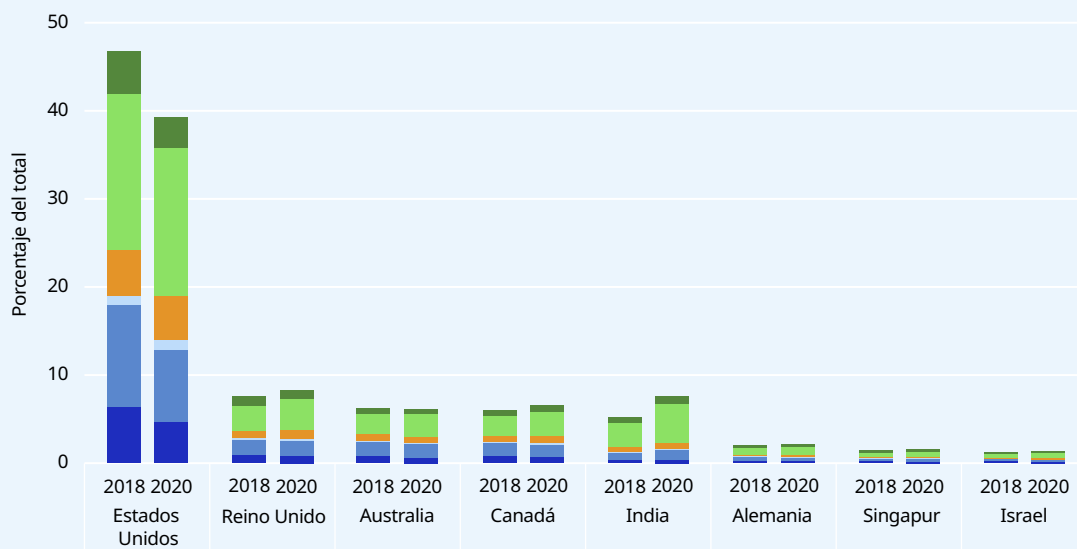
Fuente: Online Labour Observatory (iLabour Project, Oxford Internet Institute y OIT).

Unidos. Sin embargo, en comparación con 2018, la proporción de la demanda de empresas estadounidenses de este tipo de mano de obra ha disminuido, mientras que ha aumentado la de empresas radicadas en Alemania, Australia, el Canadá, la India y el Reino Unido. La proporción de tareas o proyectos publicados en la red por clientes de estos sigue siendo comparativamente pequeña. La demanda de este tipo de competencias profesionales por parte de clientes europeos, excluyendo al Reino Unido, representa solo un 16 por ciento del total. Entre los países de Asia, alrededor del 8 por ciento de este tipo de demanda a escala mundial procede de clientes radicados en la India, mientras que la cuota de otros países asiáticos es muy pequeña (entre el 1 y el 2 por ciento). La presencia de clientes de África y Oriente Medio en estas plataformas es incluso menor.

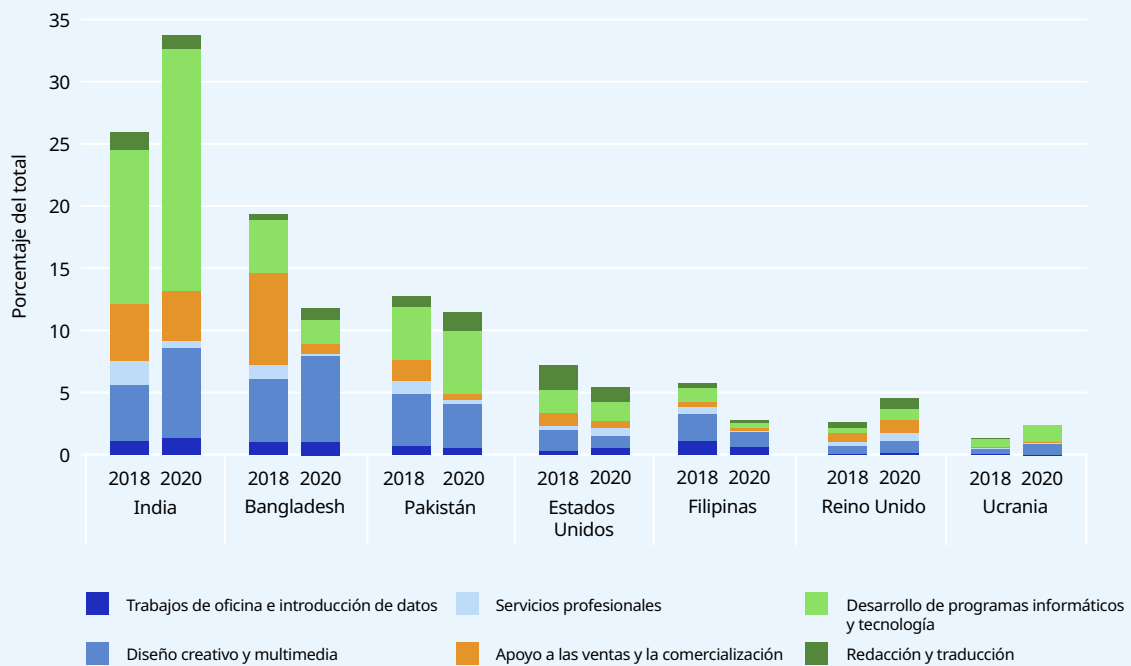
Al desglosar la demanda de mano de obra por ocupación y por país, observamos que el desarrollo de programas informáticos y tecnología es la ocupación más solicitada en estas plataformas en todos los países (véase el gráfico 1.8a). La proporción de la demanda en este ámbito ha aumentado en todo el mundo entre 2018 y 2020, con una mayor demanda por parte de los clientes radicados en

► **Gráfico 1.8 Distribución de la oferta y la demanda de mano de obra en línea a nivel mundial en las principales plataformas digitales, por país y categoría profesional, 2018 y 2020**

a) **Demanda de mano de obra en línea**



b) **Oferta de mano de obra en línea**



Fuente: Online Labour Observatory (iLabour Project, Oxford Internet Institute y OIT).

la India en comparación con otros países. La proporción de la demanda de trabajadores en tareas como el diseño creativo y multimedia, los trabajos de oficina y la introducción de datos, y la redacción y traducción ha disminuido en la mayoría de los países, observándose el mayor descenso en los Estados Unidos. Como estas tendencias recientes están relacionadas con el periodo en que la economía mundial está experimentando los efectos de la crisis de la COVID-19, el descenso de la demanda de este tipo de competencias profesionales puede deberse a la incertidumbre causada por la pandemia.

En contraste con la demanda, la oferta de la fuerza de trabajo en estas plataformas tiene su origen principalmente en una serie de países en desarrollo, en particular Bangladesh, Filipinas, la India, el Pakistán y Ucrania, aparte de los Estados Unidos y el Reino Unido y (véase el gráfico 1.8b). Los trabajadores de la India constituyen el mayor contingente de este sector a nivel mundial; y la cuota de este país aumentó en unos 8 puntos porcentuales entre 2018 y 2020 respecto al total de la fuerza de trabajo a escala mundial, mientras que esta cuota disminuyó en otros países en desarrollo, a excepción de Ucrania. Por otra parte, en el mismo periodo, la proporción de la oferta de mano de obra de los Estados Unidos ha disminuido, mientras que la del Reino Unido ha aumentado.

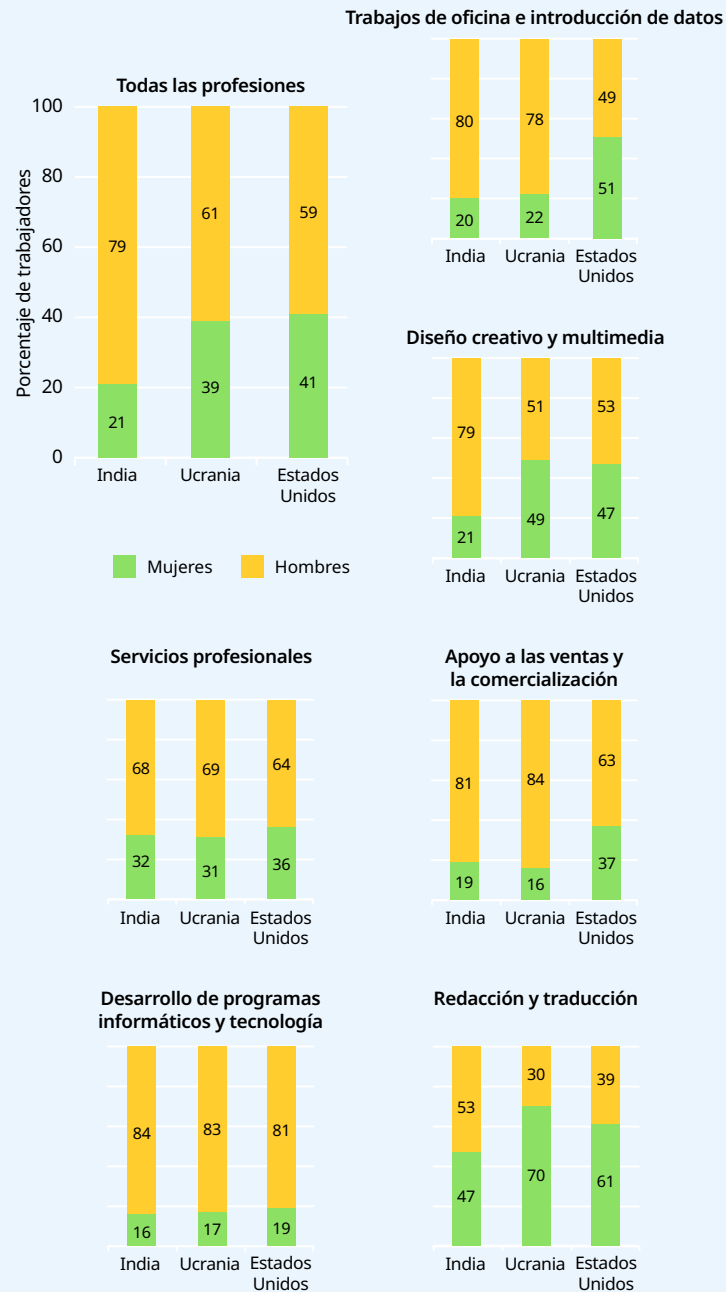
Habida cuenta de que la fuerza de trabajo en estas plataformas es mayoritariamente anglófona, con un elevado nivel de estudios y radicada en la India, no es de extrañar que representen un porcentaje tan sustancial del total de trabajadores. La elevada demanda mundial de desarrollo de programas informáticos y tecnología también ha provocado un aumento de la oferta de mano de obra que ejecuta estas tareas. El aumento del porcentaje de la oferta que representan los trabajadores de la India obedeció a un aumento de la proporción de tareas que atañen a los programas informáticos, lo que es coherente con la amplia deslocalización a la

India de servicios de TI, así como con la externalización de procesos y servicios empresariales (BPO) y programas informáticos (véase el recuadro 1.3 para consultar información más detallada). La otra categoría profesional en la que aumentó el porcentaje de la oferta de trabajadores radicados en la India fue la de diseño creativo y servicios multimedia (3 puntos porcentuales).

Las plataformas digitales no suelen proporcionar información sobre el género, por lo que resulta difícil desglosar la distribución de los trabajadores por sexo. Para resolver este problema, los investigadores han utilizado un algoritmo que les permite inferir el sexo del trabajador a partir de los nombres de pila, el país de origen y la fecha de nacimiento (ya que ciertos nombres eran bastante populares en un determinado momento), utilizando datos históricos (Blevins y Mullen 2015). Sobre la base de este algoritmo, el Observatorio del Trabajo en Línea (OLO) desglosó por sexo una pequeña muestra aleatoria de trabajadores en diferentes ocupaciones (véase el gráfico 1.9).

La distribución muestra que la participación de las mujeres en las plataformas de trabajo en línea más baja se registra en la India (21 por ciento), mientras que la más alta está en Ucrania (39 por ciento) y los Estados Unidos (41 por ciento). Las distribuciones por sexo a nivel de país son muy similares a los resultados de las encuestas en línea realizadas por la OIT (Berg *et al.* 2019; véase la sección 4.1.2). En cuanto a la comparación entre ocupaciones, en los tres países la proporción de mujeres es bastante alta en la redacción y la traducción. En lo que se refiere a los trabajos de oficina y la introducción de datos, el diseño creativo y multimedia, y las ventas y la comercialización, la proporción de mujeres que realizan estos trabajos es mayor en los Estados Unidos que en los demás países. En la India, la proporción de mujeres en todas las ocupaciones es menor que en los demás países, incluso en la redacción y la traducción, una ocupación donde las mujeres son predominantes en los otros dos países.

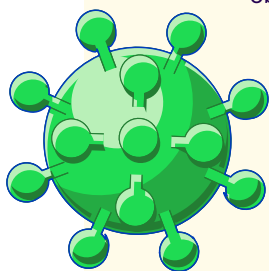
► **Gráfico 1.9 Distribución por género de la oferta de mano de obra en línea en las plataformas digitales, por ocupación y en países determinados; de octubre de 2020 a enero de 2021**



Fuente: Online Labour Observatory (iLabour Project, Oxford Internet Institute y OIT).

► Recuadro 1.3 El impacto de la COVID-19 en las plataformas de trabajo en línea

Tras el brote generalizado de la COVID-19, en marzo de 2020, se produjo un descenso tanto de la demanda como de la oferta de mano de obra, tras lo cual la actividad se recuperó progresivamente a partir de principios de abril de 2020 (véase el gráfico 1.6). Por el lado de la demanda, esta experimentó un aumento entre abril y mayo, tras lo cual disminuyó progresivamente y luego se estancó hasta octubre, cuando volvió a repuntar. El impacto de la COVID-19 parece afectar de forma diferente a los clientes y a los trabajadores según los países. Para entender de qué modo influye, se analizan dos países: los Estados Unidos y la India. Estos países son los que mayor presencia registran tanto en la publicación de tareas y proyectos (demanda de mano de obra) como en los trabajadores inscritos (oferta de mano de obra) en las plataformas.

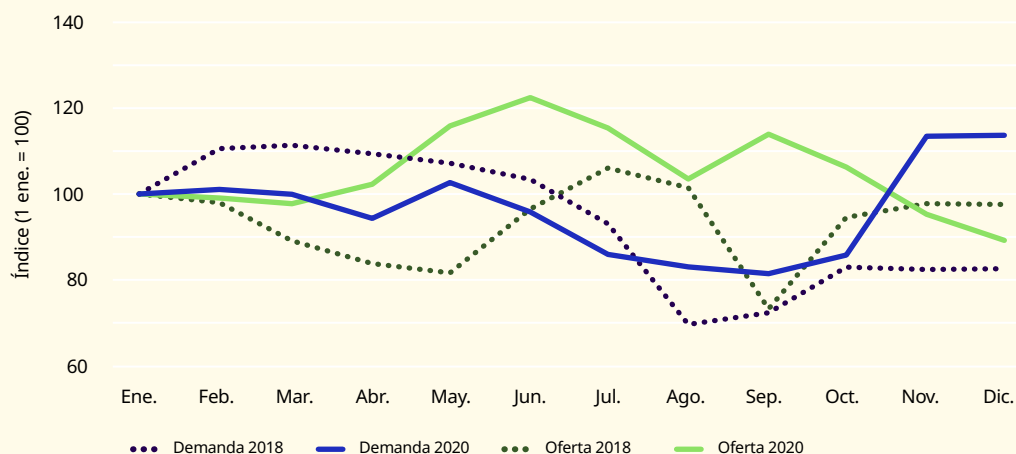


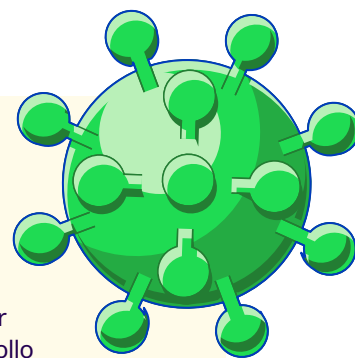
En los Estados Unidos, la demanda de mano de obra disminuyó a mediados de marzo, poco después de la irrupción de la pandemia (véase el gráfico 1.10a), repuntó en abril y siguió aumentando hasta mayo. Este descenso se observó en todas las categorías profesionales hasta finales de octubre. La tendencia a la baja podría deberse a que las empresas o los clientes se mostraron cautelosos y redujeron sus gastos, incluso subcontratando tareas no esenciales como consecuencia de la caída de sus ingresos y aplazando el pago de gastos para el futuro (Stephany *et al.* 2020). En octubre de 2020, se produjo un aumento de la demanda en todas las categorías profesionales, registrándose el mayor incremento en las tareas relacionadas con los trabajos de oficina y la introducción de datos y los servicios profesionales, con niveles superiores a los observados en febrero de 2020.

Por otra parte, la oferta de mano de obra aumentó sustancialmente en comparación con la demanda (véase el gráfico 1.10a). En abril y mayo de 2020 se observó un fuerte aumento del número de usuarios registrados en estas plataformas radicados en los Estados Unidos, especialmente en el ámbito del desarrollo de programas informáticos y la tecnología, y en el de los servicios creativos y multimedia, seguido de un pequeño descenso durante los meses siguientes. El aumento observado en estas dos categorías puede haber sido provocado por la expectativa de una mayor demanda de mano de obra para realizar dichas tareas.

► Gráfico 1.10 Demanda y oferta de mano de obra en línea, en los Estados Unidos y la India, 2018 y 2020

a) Estados Unidos





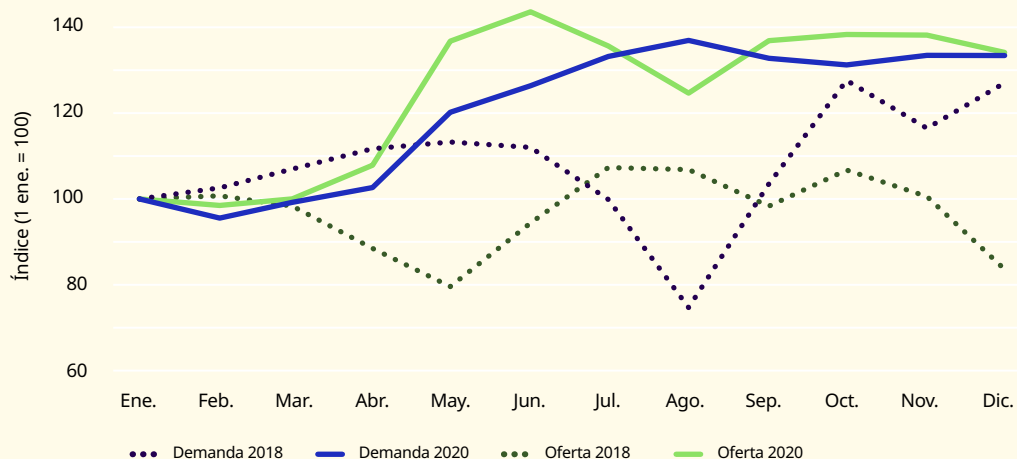
► Recuadro 1.3 (continuación)

En la India, en cambio, tanto la demanda como la oferta de mano de obra aumentaron a partir de mediados de marzo de 2020 (véase el gráfico 1.10b). El aumento de la demanda obedeció en gran medida a los trabajos de oficina y la introducción de datos, los servicios profesionales y el desarrollo de programas informáticos y tecnología, donde se registró una demanda un 50 por ciento superior a la de principios de 2020. El aumento de la demanda de desarrollo de programas informáticos y tecnología podría deberse a la necesidad de soluciones informáticas que permitan un buen funcionamiento de un entorno de trabajo a distancia. El aumento de la demanda de trabajo en otras ocupaciones podría atribuirse a la disminución de los ingresos de las empresas, y es posible que muchas empresas o clientes estuvieran considerando estas plataformas como un sustituto del trabajo presencial (Stephany *et al.* 2020).

Al mismo tiempo, también se produjo un considerable aumento del número de trabajadores registrados en todas las ocupaciones, excepto en los servicios profesionales. El aumento general de la oferta de mano de obra no se vio afectado por los patrones estacionales, en contraste con lo observado en las tendencias mundiales, lo que indica una demanda constante de este tipo de trabajo a nivel local y regional.

► Gráfico 1.10 (continuación)

b) India



Fuente: Online Labour Observatory (iLabour Project, Oxford Internet Institute y OIT).



1.4 Una economía determinada por los datos y el auge de los algoritmos de aprendizaje automático

Con el crecimiento de las plataformas digitales, los datos se han convertido en un valioso recurso económico estratégico en varios sectores de la economía. La importancia de los datos ha ido cobrando fuerza desde principios de la década de 2000, y la digitalización ha facilitado la recopilación, el procesamiento, el almacenamiento, el uso y la transferencia de datos para diferentes fines (Rani y Singh 2019). Los avances en el ámbito de infraestructura de la nube, como el almacenamiento y la computación en la nube, han permitido a las empresas no solo recopilar datos a una velocidad y escala inimaginables a finales del siglo xx, sino también almacenarlos, estructurarlos y analizarlos (Sheriff 2018). Esta sección se centra en algunas de las preocupaciones relacionadas con la forma en que se están utilizando los datos, quién es su propietario y cómo afecta a los diferentes usuarios.


Los datos pueden recopilarse a partir de una gran variedad de fuentes (sitios web, dispositivos que usan Internet, como los teléfonos móviles, etc.), y las plataformas digitales han surgido como espacios en los que, mediante rastreadores y otras herramientas digitales, se pueden recopilar datos, por ejemplo, de los conductores y clientes de Uber, o de los trabajadores o los clientes de Upwork. Los datos recogidos pueden ser estructurados, semiestructurados o no estructurados en absoluto. Se estima que los datos no estructurados representan más del 90 por ciento de los datos de que disponen las organizaciones a nivel mundial (Sheriff 2018). Por otra parte, cuando se estructuran, constituyen un paquete de información que puede agregarse para analizar tendencias y relaciones importantes.

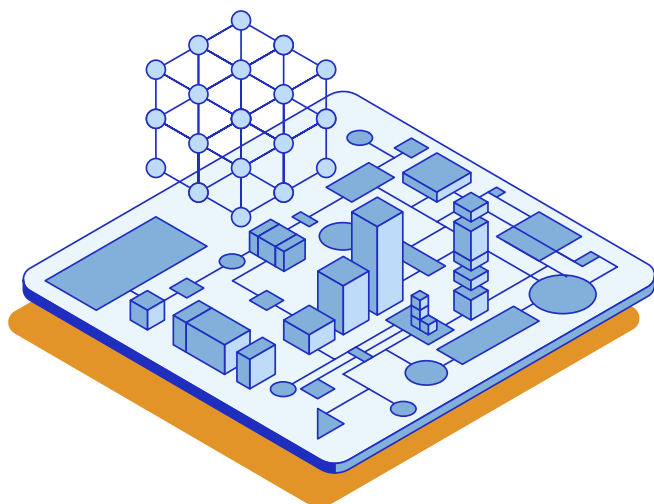
1.4.1 Posible utilización de los datos

Los datos estructurados, tanto los agregados como los individuales, tienen valor y pueden ser utilizados, con diversos fines, por las múltiples partes interesadas, como los trabajadores, las empresas, las comunidades y los gobiernos. Las empresas pueden utilizarlos en el lugar de trabajo para planificar, optimizar sus operaciones

comerciales, acelerar la toma de decisiones o maximizar el rendimiento con vistas a mejorar los objetivos de la organización (Sheriff 2018). Estos datos pueden utilizarse también para controlar el desempeño de los trabajadores, lo que puede repercutir negativamente en ellos (Ball 2010).

Mientras que los datos personales exigen discreción, los datos agregados pueden ser utilizados para múltiples fines por las diversas partes interesadas. El uso de datos estructurados puede provocar cambios significativos en la cadena de valor de casi todos los sectores económicos, desde el comercio minorista hasta la atención sanitaria, los seguros o la agricultura. Por ejemplo, los datos registrados por las plataformas de comercio electrónico sobre las preferencias de los consumidores —sus patrones de consumo y sus gustos, etc.— proporcionan una valiosa información que las empresas pueden aprovechar para tomar decisiones económicas sobre el listado de productos, los diseños, los precios, el inventario y la logística (Rani y Singh 2019). Este caudal de datos también puede venderse a otras empresas con fines publicitarios o utilizarse para desarrollar nuevos productos y servicios, lo que a su vez puede contribuir a generar pingües beneficios para las plataformas. Estos datos no solo les dan a las plataformas digitales una ventaja competitiva sobre las empresas tradicionales (como las pequeñas tiendas minoristas), sino que también son susceptibles de ser utilizados como competencia desleal. Este, por ejemplo, es el caso cuando empresas como Amazon o Google utilizan los datos recabados para promocionar sus propios productos y servicios en los listados de búsqueda (véase la sección 3.4).

 Con el crecimiento de las plataformas digitales, los datos se han convertido en un valioso recurso estratégico y económico.



En las plataformas digitales de trabajo, las enormes cantidades de datos de los usuarios recopilados se utilizan con fines comerciales, entre ellos para mejorar la organización del trabajo, para emparejar por algoritmos a los usuarios, para el aprendizaje automático y el entrenamiento de algoritmos, así como para mejorar los procesos automatizados de toma de decisiones (Choudary 2018; véase también el capítulo 2). Por ejemplo, en la memoria anual de Upwork para 2019, se afirma que durante el proceso de búsqueda la plataforma aprovecha sus datos de código cerrado para ayudar a los autónomos y a los clientes a conectarse de forma eficiente (Upwork 2019, 6). Del mismo modo, en las plataformas de VTC/taxi los trabajadores generan grandes cantidades de datos que se obtienen en parte a través de las tecnologías de posicionamiento (como el GPS) que estas plataformas invariablemente despliegan. Luego, los datos son utilizados por los algoritmos de vinculación automática y fijación de precios de las plataformas con diversos fines, entre ellos el de proponer al conductor la mejor ruta para llegar a un determinado destino (Choudary 2018).

Aunque la mayor parte de los datos generados en las plataformas digitales de trabajo son utilizados por las propias plataformas para sus propios fines empresariales, si esos datos se comparten a nivel local y mundial, y se utilizan de forma sensata, pueden redundar en beneficio de la sociedad en su conjunto. Los datos agregados en los ámbitos de la salud, la agricultura o el medio ambiente, entre otros, también podrían ser aprovechados para que los responsables políticos tomen decisiones que favorezcan la consecución de los ODS

(Naciones Unidas 2019). Del mismo modo, la información sobre la situación del tráfico en tiempo real, recopilada a través de empresas de aplicaciones como DiDi, Ola o Uber podría utilizarse para aliviar la congestión del tráfico y redirigirlo, sobre todo en los países en desarrollo donde hay problemas en relación con las infraestructuras (Rani y Singh 2019).

1.4.2 Cuestiones relativas a los derechos de los usuarios sobre los datos

Aunque se ha hecho mucho hincapié en los datos como una nueva forma de activo que puede aprovecharse y monetizarse para generar réditos (Sadowski 2016), hasta hace muy poco tiempo no se había prestado atención a las cuestiones relativas al valor que representan y a los derechos de los usuarios sobre dichos datos. Aunque los datos extraídos pueden utilizarse en beneficio de los intereses personales, económicos y sociales, suelen estar en manos de unas pocas empresas o plataformas digitales con una gran concentración de poder de mercado (UNCTAD 2019). Los efectos de red, junto con la dependencia de un único proveedor (*data lock-in*) y las ventajas de la agregación de datos en forma de resumen (*data aggregation*) (más datos conducen a un aumento exponencial de su valor), permiten que las empresas o plataformas se conviertan en monopolios de datos (*data-opolies*) (Stucke 2018), lo que genera inquietud en términos de privacidad, transferencia de riqueza de los consumidores y los trabajadores a las empresas o plataformas, y perturbaciones en los mercados.

La acumulación de datos en manos de unos pocos actores puede llevar a la concentración de un poder de mercado excesivo y distorsión de la competencia. Por ejemplo, Uber¹² (incluido Uber Eats) ha adquirido a varios de sus competidores, como Careem, Cornershop y Postmates, siendo los datos uno de los activos compartidos o adquiridos como parte de estas transacciones. Esto suele permitir a las plataformas amasar una gran cantidad de datos, un fenómeno que también se observa en otros sectores como el de reparto

12 Según la política de privacidad de Uber, esta puede compartir datos personales con terceros en relación con, o durante las negociaciones de, cualquier fusión, venta de activos de la empresa, consolidación o reestructuración, financiación o adquisición de la totalidad o una parte de nuestro negocio por parte de otra empresa.

de comida, el comercio electrónico y los medios sociales, dando a las plataformas compradoras una ventaja competitiva sobre otros actores del mercado (Cusumano, Gawer y Yoffie 2019).

Aunque los datos son generados por los usuarios (los trabajadores, las empresas o los consumidores) en las plataformas digitales de trabajo, en la práctica se considera que pertenecen a las plataformas. En consecuencia, en los últimos años se han presentado diversas iniciativas para hacer frente a esta apropiación indebida de los datos y garantizar un reconocimiento más equitativo de los derechos de los usuarios sobre los datos. Por ejemplo, los marcos jurídicos de protección de datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, proporcionan a los titulares de datos (incluidos los trabajadores de las plataformas digitales de

trabajo) una serie de derechos sobre sus propios datos que les permiten ejercer un control considerable sobre ellos (en términos de derechos de acceso, rectificación, portabilidad y otros) (véase la sección 5.3.8). Estos derechos podrían empoderar a los trabajadores (en particular, a los de las plataformas) y garantizar una mayor transparencia, de modo que estos puedan participar de forma efectiva en la negociación colectiva con las plataformas para mejorar sus condiciones de trabajo (Rani y Singh 2019).

Además, la acumulación de datos por parte de las plataformas ha llevado a algunos analistas a plantearse si cabe tratar los datos como «trabajo» en lugar de como «capital». Si se aplica esta noción, los datos podrían ser percibidos y tratados como propiedad de quienes los generan y no como un producto final de consumo del que la empresa o la

► Recuadro 1.4 Derechos colectivos de los usuarios sobre los datos comunitarios

¿Qué significa el concepto de derechos colectivos de los usuarios sobre los datos comunitarios? Representa la idea de que las comunidades deben tener derechos económicos sobre los datos que generan. En el caso de los trabajadores, esos derechos podrían adoptar la forma de una participación colectiva en la empresa, por ejemplo, en forma de derechos de codecisión en la empresa. En el contexto de los «datos como trabajo digital» y de la monetización de los datos en general, puede resultar más complejo valorar los derechos económicos de los trabajadores sobre los datos cuando se tienen en cuenta las relaciones laborales, ya que cualquier remuneración a cambio de ellos podría entenderse como ya incluida en la remuneración que perciba el trabajador por el conjunto de su trabajo. Por lo tanto, es preciso distinguir los datos personales de los trabajadores de los que sean fruto de su trabajo digital. Además, debe considerarse que los datos tienen un valor permanente, ya que pueden utilizarse en múltiples contextos. Teniendo en cuenta esto, los derechos económicos colectivos sobre los datos de la comunidad no pueden ni deben traducirse en una suma de dinero; más bien, los datos deben equivaler a una participación colectiva en los productos o servicios resultantes de una empresa o, como mínimo, los productos o servicios resultantes no deben utilizarse de una forma que resulte perjudicial para los trabajadores de la plataforma.

En la India, el Comité de Expertos sobre el Marco de Gobernanza de los Datos No Personales ha adoptado un enfoque similar, según el cual la titularidad de los derechos sobre los Datos No Personales de una comunidad de la India recaerá en el administrador de esa comunidad, siendo la propia comunidad la beneficiaria efectiva de los mismos, que deberían utilizarse en el mejor interés de esa comunidad (India, Ministerio de Electrónica y Tecnología de la Información 2020, 23). El fundamento de este enfoque ha sido maximizar el bienestar, ya que la India tiene un gran mercado de consumidores, y la entrada de monopolios de datos podría conducir a desequilibrios en el poder de negociación de las distintas partes interesadas, dando lugar a que el acceso a grandes paquetes de datos, acumulados en un entorno predominantemente desregulado, se concentre en muy pocas empresas, lo que tiene consecuencias para los ciudadanos, los trabajadores, las empresas, incluidas las nuevas empresas, las pymes y el Gobierno.

Fuente: Singh (2020); India, Ministerio de Electrónica y Tecnología de la Información (2020).

plataforma pueden apropiarse. Los trabajadores podrían entonces organizarse colectivamente como un «sindicato laboral de datos» y negociar las tarifas por sus datos (Arrieta-Ibarra *et al.* 2018, 4).

Pese a que sería todo un triunfo que los datos se considerasen como trabajo realizado, siguen sin aclararse algunas cuestiones prácticas sobre cómo calcular su valor y qué criterios deberían tenerse en cuenta a la hora de fijar las tasas. En este sentido, se plantea también si esas tasas constituirían pagos únicos o podrían cobrarse de forma periódica. Además, monetizar los datos podría ser incluso contraproducente, porque en la economía digital los datos aportados por una única persona tienen muy poco valor, ya que los datos agregados o agrupados tienen más valor que los datos personales aislados (Singh 2020, 8).

En la medida en que los datos son generados por diferentes usuarios y son útiles para la toma de decisiones económicas y el desarrollo de la sociedad, podrían constituir un bien principalmente común o público, es decir, los usuarios podrían tener derechos colectivos sobre los datos comunitarios (Singh 2020; Rani y Singh 2019). Un marco normativo que regulara los derechos colectivos de los usuarios sobre los datos podría exigir a las plataformas y las empresas que compartan los datos comunitarios y que, para ello, deban solicitar la autorización de los usuarios (Singh 2020; véase el recuadro 1.4). Este tipo de derecho de los usuarios daría lugar a que los países ejercieran un poder jurídico y regulador sobre las actividades de las plataformas y las empresas que permitiría garantizar la equidad entre todos los operadores económicos, incluidos los trabajadores de las plataformas. También podría contribuir a que las empresas tradicionales compitan en condiciones más equitativas y fortalecería las industrias digitales nacionales. Así se propiciaría la creación de infraestructuras públicas de datos adecuadas, especialmente en los países en desarrollo, lo que a su vez contribuiría a empoderar a los trabajadores de las plataformas y a mejorar sus vidas, así como al cumplimiento de los ODS (Rani y Singh 2019).

El excesivo poder y control sobre los datos por parte de unas pocas empresas debe contrarrestarse con políticas que impidan los comportamientos contrarios a la competencia y el uso indebido de los datos; en otras palabras, deben desarrollarse políticas eficaces en materia de competencia y

antimonopolio para evitar que esas empresas en posición de dominio abusen de él aprovechando los datos que van acumulando. Dadas las asimetrías de poder económico dentro de la economía digital, para que los países en desarrollo se beneficien de la revolución digital deben construir su infraestructura digital (banda ancha, computación en la nube e infraestructura de datos) y políticas digitales que «garanticen una distribución equitativa de los beneficios derivados de los datos que se generan dentro de las fronteras nacionales» (UNCTAD 2018, VIII).

1.4.3 El auge de los algoritmos de aprendizaje automático

La disponibilidad de datos a una escala masiva y nunca vista anteriormente, unida a la mejora de las capacidades informáticas, ha dado lugar a importantes avances en las tecnologías de IA. Estas ya se utilizan ampliamente en varios campos, como los motores de búsqueda y recomendación de productos, el reconocimiento de voz, la detección de fraudes, el análisis de imágenes, la robótica y el procesamiento del lenguaje natural. La IA también facilita nuevas prácticas de recursos humanos, como la gestión por algoritmos, que no se limitan a las plataformas digitales de trabajo, sino que también se utilizan cada vez más en sectores tradicionales como los almacenes de venta al por menor o en las profesiones de oficinista para evaluar la productividad de los trabajadores y su capacidad para realizar determinadas tareas (Akhtar, Moore y Upchurch 2018).

Las plataformas digitales de trabajo utilizan continuamente la gran cantidad de datos recopilados para perfeccionar los algoritmos de aprendizaje

Las plataformas digitales de trabajo utilizan continuamente la gran cantidad de datos recopilados para perfeccionar los algoritmos de aprendizaje automático.

automático con los que emparejan por algoritmos a los trabajadores con los clientes o consumidores, asignan tareas, fijan precios, supervisan y evalúan las tareas, adjudican pagos y realizan clasificaciones. Los algoritmos están concebidos para medir la velocidad y la concentración de los trabajadores en la realización de la tarea asignada, además de tener en cuenta sus puntuaciones y sus valoraciones (De Stefano 2019; véase la sección 2.4). Si los trabajadores de la plataforma no rinden bien o si la calidad de su trabajo no alcanza los estándares establecidos por el algoritmo, este puede en consecuencia dejarles de asignar tareas o, en ocasiones, incluso despedirlos (desactivando su cuenta) de la plataforma correspondiente (véanse las secciones 2.5 y 4.3.2).

Además, el uso de algoritmos puede, en algunos casos, exacerbar o amplificar sesgos preexistentes o crear otros nuevos. Los algoritmos son codificados por programadores humanos basándose en un conjunto de reglas e instrucciones; si se introducen criterios sesgados en el sistema, pueden generarse prácticas discriminatorias. Además, es importante tener en cuenta que los algoritmos valen lo que valen los datos que se introducen en ellos; si hay lagunas o errores en los datos, los algoritmos podrían automatizar los patrones de discriminación existentes (Naciones Unidas 2019). El uso de algoritmos habilitados por la IA puede, por lo tanto, alterar muchos de los planteamientos normativos existentes, lo que podría llevar a crear posibles lagunas jurídicas en términos de responsabilidad, protección del consumidor y protección de los derechos fundamentales (véanse los capítulos 5 y 6).

El creciente uso de algoritmos de aprendizaje automático tanto en el ámbito digital como en el no digital no ha venido acompañado todavía de transparencia respecto al código fuente¹³ de los algoritmos, cuyo acceso está vedado a los trabajadores de la plataforma. Si la tarea de un trabajador es rechazada o su cuenta desactivada,

o si recibe una puntuación baja por parte del algoritmo, a menudo no puede averiguar la razón o razones de dichas acciones o penalizaciones ni cómo puede mejorar su desempeño. Acceder al código fuente subyacente de un algoritmo es la única manera de averiguar si dicho algoritmo está produciendo resultados anticompetitivos o discriminatorios. Sin embargo, este acceso es complejo, ya que está protegido por la regulación del secreto comercial y las normas de propiedad intelectual acordadas a nivel de la OMC (Smith 2017)¹⁴. Sin embargo, ha habido algunos casos en los que se ha liberado la protección del código fuente; por ejemplo, el Tribunal de Distrito de los Estados Unidos para el Distrito Norte de California concedió la revelación del código fuente de Uber al abogado de la empresa Waymo¹⁵ y a un experto con objeto de determinar si había habido un caso de apropiación indebida de secretos comerciales¹⁶. Uber se comprometió a no utilizar la propiedad intelectual patentada de Waymo (ya fuese soporte físico informático o programas informáticos) en su tecnología de conducción autónoma y tuvo que aceptar un acuerdo financiero por el que debía abonar a Waymo el 0,34 por ciento de su capital¹⁷.

Para garantizar la equidad para los trabajadores y las empresas en las plataformas digitales, tanto laborales como de comercio electrónico, es crucial que los gobiernos puedan acceder a los códigos fuente de los algoritmos patentados en las circunstancias y condiciones adecuadas. Por ejemplo, sin acceder al código fuente de Google, Amazon o Uber, es imposible comprobar si el algoritmo de clasificación o de fijación de precios de una empresa produce resultados anticompetitivos, o si sus algoritmos de puntuación pueden llevar a la desactivación de una cuenta, lo que equivale a un despido improcedente. En este sentido, las propuestas sobre normas de comercio electrónico acordadas por los miembros de la OMC, en el marco de la OMC, que prohíben la transferencia del código fuente o el acceso al mismo podrían

13 El código fuente se refiere a «una colección de instrucciones informáticas que se procesan y ejecutan, y cuya versión legible por el ser humano (llamada código fuente) suele estar protegida por derechos de autor, y que a menudo se mantiene confidencial para proteger la información de dominio privado» (UNCTAD 2018, 105).

14 Véase el artículo 39 del Acuerdo de la OMC sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (Anexo 1C del Acuerdo sobre los ADPIC) en https://www.wto.org/spanish/tratop_s/trips_s/t_agm3d_s.htm#8.

15 Waymo es una empresa de desarrollo de tecnología de vehículos autónomos, filial de Alphabet (incluye a Google).

16 Se puede consultar más información al respecto en https://cdn.arstechnica.net/wp-content/uploads/2017/05/Uber.Waymo_Order.pdf.

17 Se puede consultar más información al respecto en <https://www.wired.com/story/uber-waymo-lawsuit-settlement/>.

suponer una gran amenaza para el proyecto de garantizar el trabajo decente y la competencia leal en las plataformas digitales (Smith 2017)¹⁸. Estas restricciones podrían acentuar aún más las desigualdades globales Norte-Sur al agravar la dependencia de los países en desarrollo de los monopolios de programas informáticos, que suelen concentrarse en los países desarrollados, al privarles de la oportunidad de adaptar el programa informático a su propia realidad y utilizarlo para el desarrollo a nivel local (Neeraj 2017).

El auge de los datos como capital y como activo, y su relevancia para la IA, también ha llevado a los inversores de capital riesgo y a los inversores privados a invertir en plataformas digitales (véase la sección 1.5) y en nuevas empresas de tecnología digital (véase la sección 3.3). Por ejemplo, el sistema de recomendaciones de Netflix ahorra, supuestamente, 1 000 millones de dólares de

los Estados Unidos al año a la empresa, ya que reduce la tasa de cancelación de servicio mensual de suscriptores y es capaz de recomendar títulos basándose en selecciones previas (Gómez-Uribe y Hunt 2015). El potencial de los algoritmos de aprendizaje automático para obtener tales ingresos también ha llevado a los inversores de capital riesgo a invertir en empresas emergentes de IA, que recaudaron unos beneficios récord de 26 600 millones de dólares en 2019 (frente a los 16 800 millones de dólares de 2017) (K. Johnson 2020). Habida cuenta de la expansión de los modelos de negocio basados en los datos y la IA, y de su potencial para obtener una mayor rentabilidad, las inversiones de capital riesgo están favoreciendo aún más el crecimiento de las plataformas digitales, al considerar que estas constituyen un elemento fundamental para transformar en profundidad la economía basada en los datos.

18 Véanse, por ejemplo, los siguientes documentos de la OMC: JOB/GC/94; JOB/GC/100; INF/ECOM/22.



1.5 El papel de la financiación en el aumento de las plataformas digitales de trabajo

El capital riesgo ha desempeñado un papel fundamental en el auge de las plataformas digitales (incluidas las plataformas digitales de trabajo) durante el último decenio. El valor bursátil de las principales empresas tecnológicas o «empresas superestrella», y de las plataformas digitales de trabajo, tampoco ha dejado de crecer. Estas empresas atraen la inversión a pesar de que algunas de ellas siguen teniendo pérdidas operativas (Kenney y Zysman 2019). En esta sección se examina el aumento de la inversión de capital riesgo en las plataformas digitales de trabajo, y su concentración en determinados sectores y regiones geográficas. Asimismo, se analiza la concentración del poder de mercado en manos de unas pocas empresas y plataformas digitales de trabajo, y sus implicaciones para el resto de las empresas y los trabajadores de las plataformas.

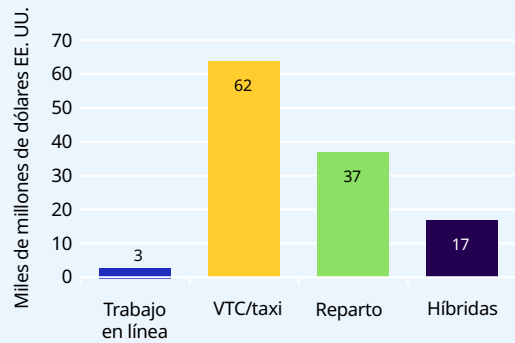
El aumento de la inversión de capital riesgo en plataformas digitales tiene su origen en la creencia de que las empresas emergentes ofrecen grandes plusvalías, dado que muchos sectores e industrias pueden verse alterados con los avances de las TIC, desde los teléfonos inteligentes y los macrodatos hasta el aprendizaje automático y la internet de las cosas (Kenney y Zysman 2019). A nivel mundial, las inversiones de capital riesgo en empresas digitales de nueva creación se han multiplicado por seis entre 2010 (52 000 millones de dólares de los Estados Unidos) y 2019 (295 000 millones de dólares) (Rowley 2020; Florida y Hathaway 2018). Una parte importante de estas inyecciones de capital se realizó en empresas con sede en los Estados Unidos (136 500 millones de dólares), seguidas por empresas de China (36 500 millones de dólares de enero a mediados de noviembre de 2019, lo que supuso un importante descenso respecto a los 93 400 millones de dólares de 2018), Europa (36 000 millones de dólares) y la India (14 500 millones de dólares) (PitchBook 2020; Teare y Kunthara 2020; Kunthara 2019; Singh 2019). En comparación, las inversiones realizadas en América Latina (4 600 millones de dólares) y África (1 300 millones de dólares) fueron relativamente bajas (Azevedo 2020; WeeTracker 2020).

Los datos sobre la financiación o la inversión y los ingresos de las plataformas digitales no son

fáciles de obtener, especialmente en el caso de las plataformas que aún no han lanzado una oferta pública inicial de acciones. En este sentido, la investigación sobre el flujo de inversiones e ingresos de las plataformas digitales de trabajo se ha visto limitada y lastrada por restricciones en los datos acreditados. Este informe recurre a bases de datos como Crunchbase y Owler para extraer la información disponible sobre estos aspectos, a la vez que se basa en las memorias anuales o las declaraciones trimestrales de las plataformas ante la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos en los casos en los que hay información disponible. En cuanto a la financiación, el presente informe utiliza únicamente datos de Crunchbase, y estos datos están disponibles solo respecto del 47 por ciento (367 plataformas) de las 777 plataformas digitales de trabajo que figuran en la base de datos de Crunchbase. Estas plataformas han recibido en conjunto una financiación total de 119 000 millones de dólares (a 30 de enero de 2021). Hay diferencias sustanciales en la inversión entre las plataformas que ofrecen servicios de VTC/taxi o de reparto y las que prestan servicios en línea. Las inversiones con sumas más elevadas corresponden a las plataformas de servicios de VTC/taxi, con 61 plataformas que han recibido 62 000 millones de dólares entre 2007 y 2020. Le siguen las plataformas de reparto, en 164 de las cuales se han invertido 37 000 millones de dólares, mientras que las sumas destinadas a plataformas de trabajo en línea son las menores en cuantía, con unos 3 000 millones de dólares para 142 plataformas (véase el gráfico 1.11). Se han identificado cinco plataformas híbridas que prestan una serie de servicios que van desde los pagos hasta los servicios de VTC/taxi o de reparto y el comercio electrónico; estas plataformas han recibido 17 000 millones de dólares entre 2010 y 2020.

Atendiendo a la información disponible sobre la financiación que reciben las plataformas, en lo que se refiere a las plataformas de VTC/taxi, la distribución de inversiones está bastante sesgada, ya que el 75 por ciento se concentró en solo dos empresas (Uber y DiDi), mientras que el 25 por ciento restante se repartió entre 59 empresas. La distribución de la financiación está ligeramente

► **Gráfico 1.11 Volumen total de inversión de fondos de capital riesgo y otros, por categoría de plataforma digital, 1998-2020**



Nota: Número de plataformas y periodo con datos disponibles sobre el volumen total de la financiación: trabajo en línea: 142 (1998-2020); VTC/taxi: 61 (2007-2020); reparto: 164 (1999-2020); híbridas: 5 (2010-2020).

Fuente: Base de datos de Crunchbase.

menos sesgada en el caso de las plataformas de reparto, ya que las cinco más importantes (DoorDash, Delivery Hero, Ele.me, Lalamove e Instacart) absorben el 49 por ciento. En el caso de las plataformas de trabajo en línea, alrededor del 33 por ciento de la financiación se concentra entre las tres principales plataformas (ZBJ, Scale AI y Upwork).

La concentración de la financiación de muchos inversores de capital riesgo en solo unas pocas empresas con objeto de dominar el mercado se basa en el elevado margen de rentabilidad de sus efectos de red, un fenómeno que suele definirse con la frase «el ganador se lo lleva todo (*winner-take-all*)» (Kenney y Zysman 2018b, 6). El acceso a la financiación de capital riesgo también ha permitido a muchas plataformas operar con pérdidas durante periodos de tiempo especialmente prolongados, lo que ha exacerbado sus efectos perjudiciales en los sectores tradicionales. Por ejemplo, tanto Uber (25 200 millones de dólares en 28 rondas de financiación) como Grab (10 100 millones de dólares en 31 rondas de financiación y otros 2 000 millones de dólares en 2021) han seguido recibiendo inyecciones de capital a pesar de haber incurrido en pérdidas sustanciales. Grab, valorada en 14 000 millones

de dólares, sigue siendo privada (a partir de 2019), mientras espera obtener beneficios para poder salir a bolsa (Soon y Choudhury 2019). Por el contrario, Uber, que ha incurrido en «pérdidas significativas desde su creación» y tiene un déficit acumulado de 16 400 millones de dólares, pudo salir a bolsa en 2019 cuando estaba valorada en 82 400 millones de dólares (Uber 2020a, 12; De la Merced y Conger 2019). A pesar de sus continuas pérdidas, la empresa es capaz de atraer inversiones de otras grandes plataformas como Alphabet (incluye a Google) y DiDi, y de otros inversores como SoftBank (uno de los mayores accionistas de Uber) (Uber 2020a, 12). El rápido crecimiento de los ingresos de Uber y su valoración pública se explican por estas inyecciones de capital riesgo, que han servido para subvencionar en gran medida a los consumidores y los conductores mediante diversos incentivos, permitiendo, según la tesis de algunos analistas, que el poder artificial del mercado subvierta la dinámica normal del mercado (Horan 2019). Esta situación ha provocado un trastorno en el sector tradicional del taxi, puesto que las plataformas digitales, con independencia de sus ingresos, han podido ejercer su poder de mercado y obtener una posición dominante en el mismo.

El acceso a la financiación de capital riesgo ha permitido a muchas plataformas operar con pérdidas durante largos periodos de tiempo.

En vista de la disponibilidad de financiación de capital riesgo, muchas plataformas tienden a permanecer en el ámbito privado durante largos periodos de tiempo, en lugar de realizar una oferta pública inicial de acciones; esta situación ha dado lugar al crecimiento de los denominados unicornios, que son empresas emergentes de propiedad privada valoradas en más de 1 000 millones de dólares (Kenney y Zysman 2018b). Estas empresas pueden seguir funcionando durante largos periodos incluso cuando incurren en pérdidas al recaudar fondos privados y evitar el escrutinio de los mercados públicos o de los

inversores tradicionales (Kenney y Zysman 2019; Schleifer 2019). La tendencia de las grandes valoraciones a pesar de la falta de rentabilidad no es exclusiva de las empresas que no cotizan en bolsa; se estima que el 64 por ciento de las plataformas valoradas en más de 1 000 millones de dólares de los Estados Unidos que han completado una oferta pública inicial respaldada por capital riesgo desde 2010 no eran rentables (Clark 2019). Aunque varias plataformas son rentables, el hecho de que muchas continúen operando y recibiendo financiación de los capitalistas de riesgo a pesar de las pérdidas durante largos periodos de tiempo suscita dudas tanto sobre las repercusiones económicas y sociales como sobre los aspectos generadores de bienestar de este innovador modelo de negocio (Kenney y Zysman 2019).

1.5.1 Geografía de las plataformas digitales de trabajo: su financiación e ingresos

La distribución mundial de la inversión en plataformas digitales de trabajo está bastante sesgada, ya que la tríada compuesta por Asia (57 000 millones de dólares), América del Norte (46 000 millones de dólares) y Europa (12 000 millones de dólares) se beneficia del 96 por ciento de las inversiones a nivel mundial, en contraposición al 4 por ciento que va destinada a América Latina, África y los Estados Árabes, lo que indica la existencia de una brecha digital. Aunque están surgiendo algunos actores importantes en estas regiones, como Gett y Fiverr (Israel), Jumia Group (Nigeria) y Rappi (Colombia), las plataformas mejor financiadas en los sectores del VTC (Uber y DiDi) y del reparto (DoorDash, Delivery Hero y Ele.me), así como las plataformas de trabajo en línea (Upwork y ZBJ), se encuentran en los Estados Unidos, China o Europa. En cuanto a la financiación, las plataformas de VTC han recibido una parte significativamente mayor de las inyecciones de capital riesgo que las plataformas de trabajo en línea (véase el gráfico 1.12). La financiación total de Uber (25 200 millones de dólares)

La distribución mundial de la inversión en plataformas digitales de trabajo está bastante sesgada.

es nueve veces mayor que la de todas las plataformas de trabajo en línea tomadas en conjunto (2 600 millones de dólares para 142 plataformas digitales de trabajo).

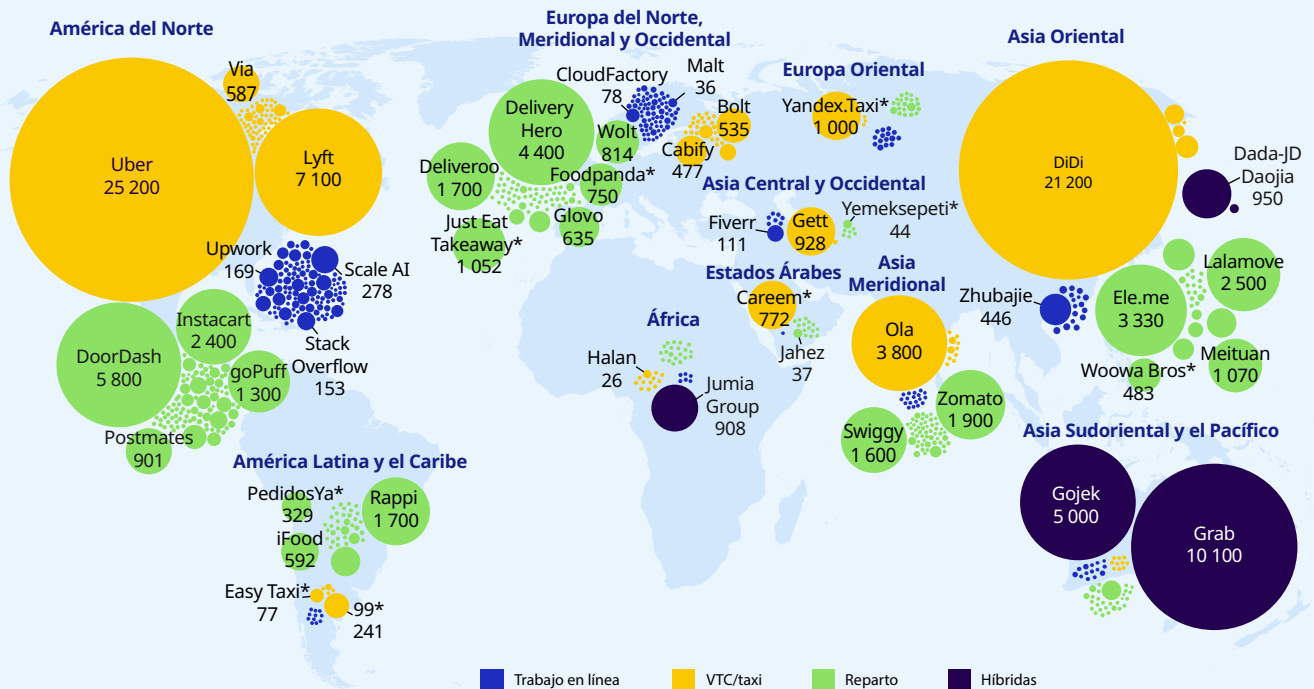
En lo que respecta a los ingresos, este informe se basa en los datos recogidos en la base de datos Owler, en las memorias anuales y en las declaraciones trimestrales de las plataformas a la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos. Solo hay datos sobre los ingresos de cerca del 31 por ciento (243) de las plataformas. Los ingresos generados por las plataformas digitales son una prueba más de la concentración geográfica de la riqueza, ya que cerca del 70 por ciento de los ingresos mundiales se aglutinan en solo dos países, los Estados Unidos (49 por ciento) y China (23 por ciento)¹⁹. Alrededor del 11 por ciento de los ingresos mundiales se concentran en Europa, mientras que todas las demás regiones juntas representan el 17 por ciento de los ingresos. Uber, situada en los Estados Unidos, tiene los ingresos más altos (10 700 millones de dólares) entre las plataformas de VTC, mientras que Meituan, situada en China, tiene los ingresos más altos (8 500 millones de dólares) entre las plataformas de reparto (véase el gráfico 1.13).

Entre las plataformas de trabajo en línea, Appen, Upwork, Toptal y Fiverr, con sede en Australia, Israel y los Estados Unidos, respectivamente, son las que más ingresos generan. Los ingresos generados por las plataformas de trabajo en línea son menores que los de las plataformas de trabajo localizado.

Por ejemplo, en 2019, Uber generó unos ingresos de 10 700 millones de dólares, lo que supone multiplicar por 36 el monto generado por Upwork (301 millones de dólares). Uber recibió una financiación de 25 200 millones de dólares, frente a los 169 millones que recibió Upwork, lo que supone multiplicar por 150 los ingresos de esta última. Además, en su salida a bolsa, Uber fue valorada en

¹⁹ Cabe pensar que si la información sobre los ingresos obtenidos se pusiera a disposición de un mayor número de empresas, la concentración de réditos sería menos sesgada.

► **Gráfico 1.12 Volumen total de fondos de capital riesgo y de otra índole en determinadas categorías de plataformas digitales de trabajo, por regiones, 1998-2020 (en millones de dólares EE. UU.)**



* La plataforma ha sido adquirida o se ha fusionado; véase el [anexo 1](#).

Nota: Número de plataformas y periodo con datos disponibles sobre el volumen total de financiación: trabajo en línea: 142 (1998-2020); VTC/taxi: 61 (2007-2020); reparto: 164 (1999-2020); híbridas: 5 (2010-2020).

Fuente: Base de datos de Crunchbase.

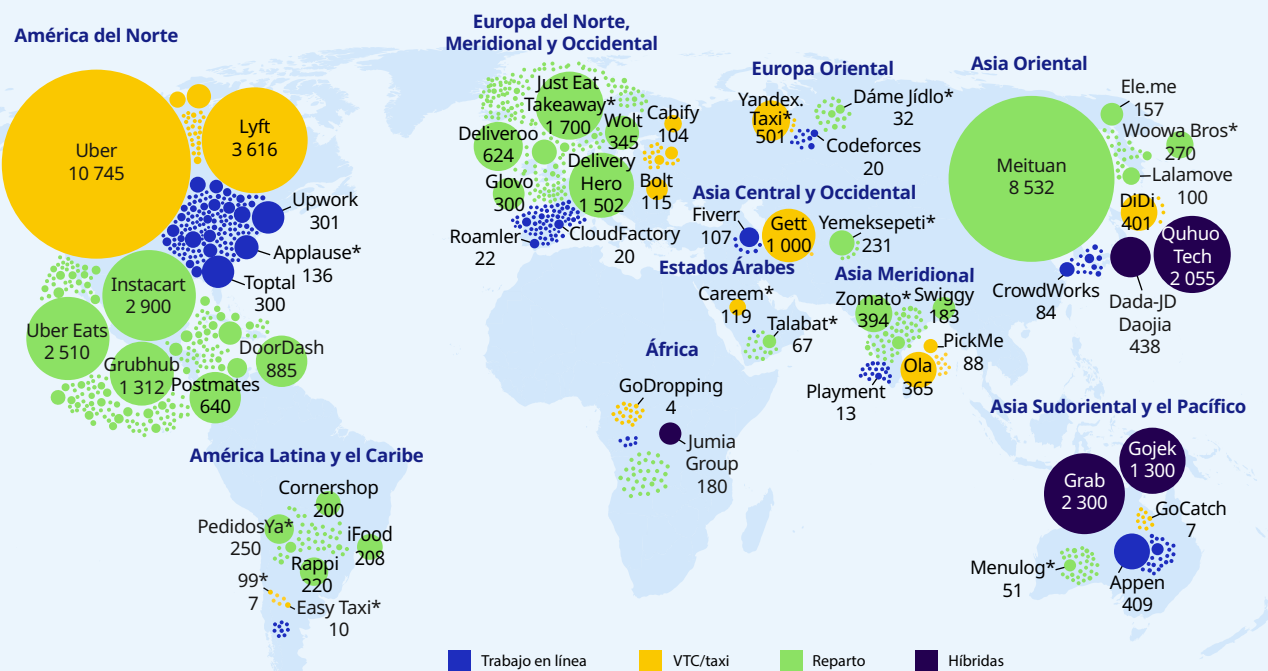
82 400 millones de dólares, mientras que Upwork lo fue en 1 500 millones (De la Merced y Conger 2019; Belvedere 2018). El elemento fundamental que permite explicar esta diferencia radicaría en que el sector del VTC/taxi permite a estas empresas recopilar ingentes cantidades de datos sobre los usuarios (trabajadores, clientes y consumidores), que tienen un valor comercial intrínseco al estar vinculados a localidades e infraestructuras concretas, lo que les permite a su vez a estas empresas ampliar sus servicios a otros ámbitos. Si a eso añadimos que esos datos pueden utilizarse para entrenar algoritmos, fijar precios, asignar tareas o para predecir y paliar la congestión del tráfico (Chen y Qiu 2019), podría explicarse mejor los motivos de una valoración tan alta.

Si bien es cierto que las plataformas digitales de trabajo están convulsionando tanto los modelos de empresa tradicionales como las relaciones laborales, el volumen de negocio que representan

es pequeño en comparación con las grandes plataformas que dominan la economía digital mundial. El valor de mercado estimado de la economía digital en 2017 ascendía a 7 billones de dólares, si consideramos las 242 principales empresas de ese sector. Sin embargo, siete «superplataformas» con sede en China y los Estados Unidos representaron el 69 por ciento del valor total del mercado de la economía digital (KPMG 2018, 9). Las siete mayores empresas tecnológicas (Amazon, Apple, Alphabet (incluye a Google), Microsoft, Alibaba, Facebook y Tencent) con sede en los Estados Unidos o China tuvieron unos ingresos acumulados de 1,010 billones de dólares en 2019 (véase el gráfico 1.14).

En comparación con estas grandes empresas tecnológicas, el volumen de ingresos que generan las mayores plataformas digitales de trabajo (tanto localizado como en línea) es reducido (véase el gráfico 1.14). En 2019, Amazon y Apple generaron más de 280 000 millones de dólares y 260 000

► **Gráfico 1.13 Estimación de los ingresos anuales de las plataformas digitales de trabajo en determinadas categorías, por regiones, 2019 (en millones de dólares EE. UU.)**



* La plataforma ha sido adquirida o se ha fusionado; véase el [anexo 1](#).

Nota: Número de plataformas y periodo con datos disponibles sobre el volumen estimado de ingresos: trabajo en línea: 106; VTC/taxi: 31; reparto: 101; híbridas: 5.

Fuente: Base de datos de Owler, memorias anuales y declaraciones trimestrales de las plataformas a la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos.

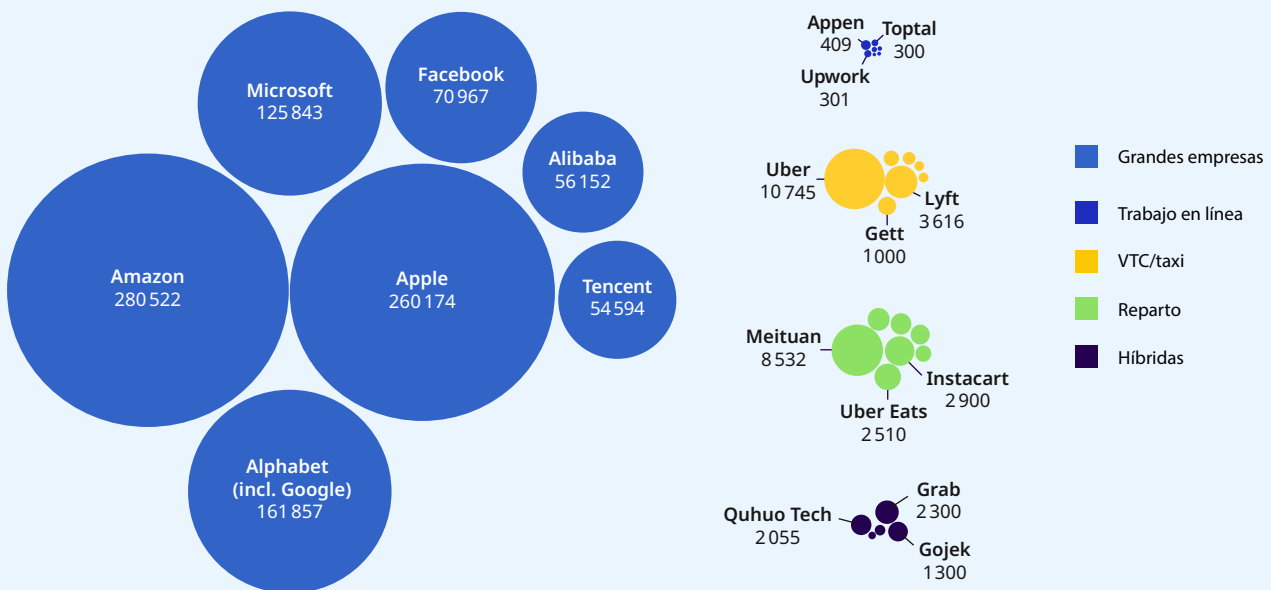
millones de dólares de ingresos, respectivamente, mientras que algunas de las mayores plataformas de trabajo localizado y en línea, como Uber, Meituan, Instacart, Appen y Upwork, generaron unos ingresos combinados de solo 31 200 millones de dólares en 2019. Además, algunas de las principales empresas tecnológicas también están invirtiendo en plataformas digitales de trabajo. Google Ventures (ahora Alphabet) invirtió en Uber en 2013 y poseía una participación del 5,2 por ciento en la empresa en 2019 (Levy 2019); Facebook, Alphabet (incluye a Google) y Tencent han invertido en Gojek (Gupta 2020); y Apple, Alibaba, Booking, Softbank y Tencent han invertido en DiDi (Chen y Qiu 2019).

El auge de estas grandes empresas tecnológicas también ha dado lugar a una concentración de poder de mercado, ya que estas empresas se están diversificando y ofreciendo una gama cada vez más amplia de servicios, a menudo adquiriendo

o fusionándose con otras plataformas. Un ejemplo de ello es Amazon, que ofrece una amplia gama de servicios que van desde la venta minorista en línea, el reparto, la computación en la nube y un mercado de trabajo basado en las microtareas hasta los servicios de entretenimiento. Una mayor concentración de mercado en algunas empresas podría contribuir a crear un poder monopolístico, lo que podría causar problemas en torno a la fijación de precios, influyendo negativamente además en la regulación del mercado e incluso en la innovación.

Esta concentración de poder de mercado en manos de unas pocas empresas es cada vez más patente en el caso de las plataformas digitales de trabajo, cuyo fácil acceso a fondos de capital riesgo les permite llegar a nuevos mercados y potenciar su competitividad. Por ejemplo, DiDi en China se fusionó con Kuaidi en 2015 y adquirió Uber China en 2016 (Chen y Qiu 2019), lo que

► **Gráfico 1.14 Ingresos anuales estimados de las grandes plataformas y de algunas plataformas digitales de trabajo, en 2019 (en millones de dólares EE.UU.)**



Nota: En cada una de las categorías de plataformas digitales de trabajo se incluyen únicamente las siete empresas con mayores ingresos. Para el sector de VTC/taxi: Uber, Lyft, Gett; Careem, Yandex.Taxi, DiDi y Ola; para el sector de reparto a domicilio: Meituan, Instacart, Uber Eats, Just Eat Takeaway, Delivery Hero, GrubHub y DoorDash; para las plataformas de trabajo en línea: Appen, Upwork, Toptal, Fiverr, Applause, Guru y Justanswer; y para las plataformas híbridas: Grab, Quhuo Tech, Gojek, Dada-JD Daojia y Jumia Group.

Fuente: Base de datos de Owler, memorias anuales y declaraciones trimestrales de las empresas de plataformas a la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos.

desencadenó una investigación antimonopolio por parte del Gobierno chino en 2018²⁰. A nivel mundial, adquirió la empresa 99 en el Brasil, y está desarrollando asociaciones estratégicas con plataformas en varios países de Asia, África, América Latina, Oriente Medio y Europa (Chen y Qiu 2019).

Se observan tendencias similares entre otras empresas, como Gojek y Grab en el sudeste asiático o Jumia en África, que se están expandiendo a más países y diversificando en una amplia gama de servicios: venta minorista en línea, mercado de viajes, transporte y logística, reparto de comidas y productos alimenticios, hogar y mantenimiento, entretenimiento y pago, entre otros. Si bien las inversiones han ido en aumento y los nuevos inversores facilitan cada vez más la financiación de las plataformas digitales, suscita preocupación el

El auge de las grandes empresas tecnológicas ha dado lugar a una concentración de poder en el mercado.

actual modelo de inversión de capital riesgo, y en particular su sostenibilidad, puesto que se centra en unas pocas empresas a pesar de las enormes pérdidas que estas arrastran, generando una sobrevaloración de las mismas.

La ventaja competitiva de estas empresas y el poder de mercado que ejercen no se basan

20 Para más información sobre la investigación antimonopolio, véase http://www.xinhuanet.com/english/2018-11/16/c_137611764.htm.

necesariamente en una característica competitiva inherente, ya que, a corto y medio plazo, suelen ser deficitarias y están apuntaladas por fondos de capital riesgo en lugar de por la obtención de beneficios. Esto distorsiona la competencia, desafía los patrones tradicionales del poder del monopolio u oligopolio y difumina los límites de la organización, no solo en el sentido de la relación

laboral, sino también en términos de financiación, que obviamente es fundamental para la supervivencia de una empresa. El dominio de este tipo de empresas también podría provocar problemas de sostenibilidad para las empresas tradicionales, los negocios pequeños y los vendedores de otras empresas (véase la sección 3.4).

► Conclusión

En este capítulo hemos tratado de exponer que, con la revolución de las TIC y la difusión generalizada de Internet, el mundo del trabajo se encuentra en la encrucijada de muchas transformaciones fundamentales. Hay pruebas claras de la difusión y penetración de las plataformas digitales en diversos sectores de la economía. La disponibilidad de la computación en la nube y las innovaciones tecnológicas han facilitado el desarrollo de una forma distinta de modelo de negocios que ha creado oportunidades y retos tanto para los trabajadores como para las empresas.

Especialmente, las plataformas digitales de trabajo, como intermediarias del trabajo, han crecido a un ritmo vertiginoso, modificando la forma en que este se organiza. Su presencia repercute en varios sectores económicos, obligando a las empresas a tener que adaptarse tanto a los cambios que introducen las tecnologías digitales como a las nuevas formas de competencia que se derivan de su propia actividad económica.

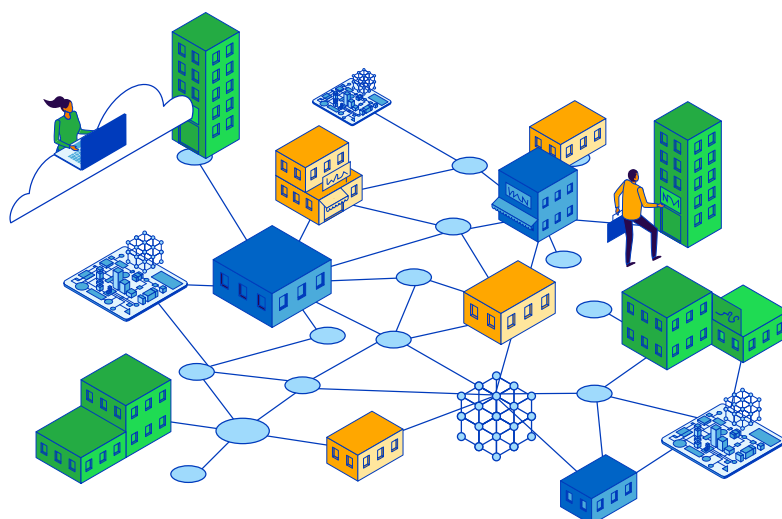
El crecimiento de las plataformas digitales de trabajo ha creado, en efecto, otras oportunidades de generación de ingresos para los trabajadores de todo el mundo, pero también ha propiciado la aparición de una serie de problemas que es preciso resolver. Aunque sigue siendo difícil estimar el número de trabajadores que realizan su actividad laboral a través de estas plataformas por razones de índole metodológica y relativas a los datos, en los casos en los que disponemos de datos hay indicios inequívocos de que la oferta de mano de obra está superando a la demanda.

El auge de la economía digital y la proliferación de las plataformas digitales de trabajo han ido de la mano con el aumento de la importancia de los datos de sus usuarios, que pertenecen en gran

medida a las empresas que integran dichas plataformas, las cuales a su vez se encargan de controlarlos y gestionarlos. Estos datos se están utilizando para el aprendizaje automático, el desarrollo de nuevos productos, la mejora de la eficiencia y la productividad, y la configuración de las estructuras de precios y la organización del trabajo; mientras que los usuarios, y en particular los trabajadores de las plataformas, carecen a menudo de derechos económicos sobre dichos datos.

Al mismo tiempo, el auge de la economía digital en general y de las plataformas digitales de trabajo en particular, se ha financiado mediante fondos de capital riesgo, lo que ha permitido a las empresas expandirse rápidamente y competir con los sectores tradicionales aun a pesar de ser, con frecuencia, poco rentables. Este modelo de financiación también ha permitido que las grandes plataformas adquieran una posición dominante en el mercado mundial, aun cuando se encuentran radicadas en solo un puñado de países. Esto podría ahondar aún más la brecha digital y aumentar la desigualdad económica, además de plantear problemas para que las empresas con sede en los países en desarrollo puedan competir en la economía digital a nivel mundial.

Asimismo, los problemas provocados por el auge de la economía digital podrían complicar las medidas de los gobiernos de los países en desarrollo para adoptar las correspondientes regulaciones que garanticen unas condiciones de competencia justa para las empresas y una protección adecuada para los trabajadores. Es preciso colaborar en la solución de estos problemas y afrontarlos para aprovechar las posibles oportunidades que generan la economía digital y las plataformas de trabajo en aras de la promoción del trabajo decente y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.





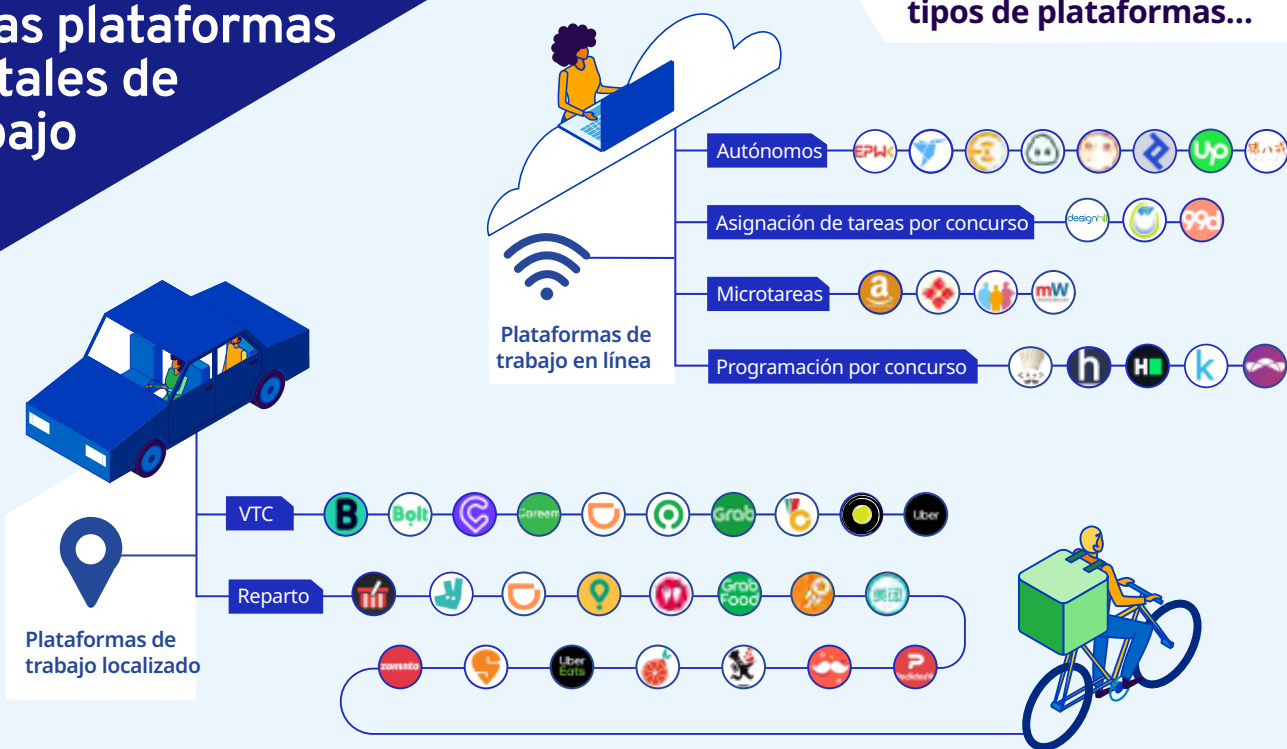


2

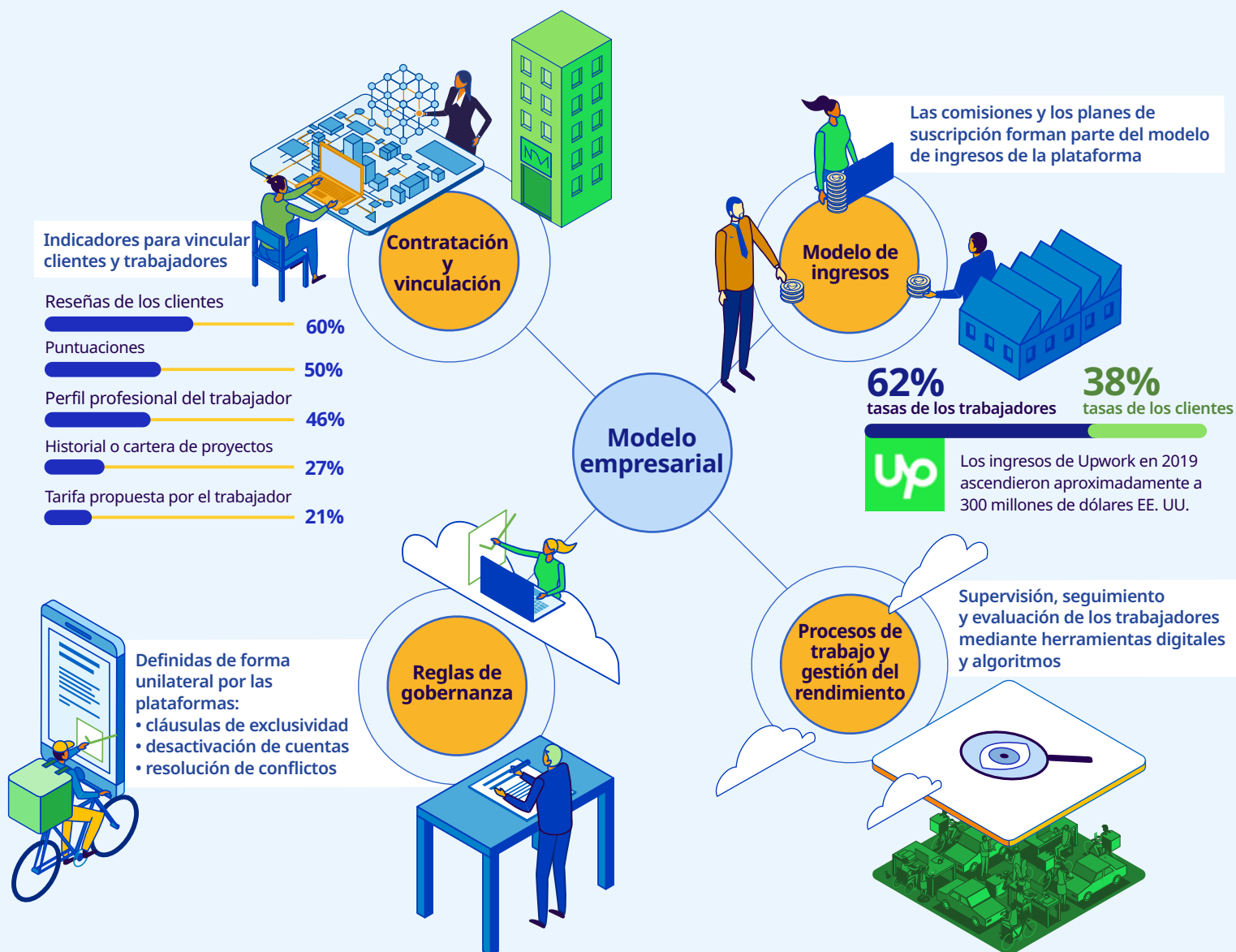
El modelo y las estrategias empresariales de las plataformas digitales de trabajo

El modelo empresarial de las plataformas digitales de trabajo

A pesar de que hay diversos tipos de plataformas...



... sus modelos empresariales tienen elementos en común



► Introducción

La evolución de la economía digital está transformando el mundo empresarial y la sociedad, y está llevando asimismo a una «plataformización» de las prácticas empresariales convencionales. El hecho de disponer de herramientas digitales y de infraestructura en la nube ha permitido crear modelos empresariales innovadores, como las plataformas digitales de trabajo, que se dividen en dos grandes categorías: las plataformas de trabajo en línea y las plataformas de trabajo localizado. Las primeras ofrecen la flexibilidad que implica llevar a cabo un trabajo desde cualquier lugar y en cualquier momento. Algunas tareas que se ofrecen en estas plataformas son nuevas, como la anotación de imágenes y datos, el etiquetado y el procesamiento de datos, mientras que otras tareas se realizaban y se siguen realizando en el mercado de trabajo tradicional, como la traducción, la transcripción y la creación de programas informáticos. Lo que caracteriza a estas plataformas es que la tecnología permite externalizar el trabajo para que se realice en y desde cualquier parte del mundo, traspasando las fronteras.

En el caso de las plataformas de trabajo localizado, el trabajo se realiza en un lugar concreto; los servicios más comunes que se ofrecen son los de transporte en vehículos con conductor (VTC) y de reparto. Como en las actividades mencionadas anteriormente que se realizan a través de las plataformas de trabajo en línea, los servicios de VTC/taxi y de reparto no son nuevos y siguen realizándose en los mercados de trabajo tradicionales. Lo que sí es nuevo en la economía digital es que estos servicios se organizan a través de una aplicación digital. Los servicios de VTC y de reparto a través de plataformas han creado oportunidades de empleo que se adaptan a las nuevas preferencias de los clientes, y los trabajadores de estos sectores dependen cada vez más de servicios basados en aplicaciones para obtener ingresos, en particular en los países en desarrollo.

Tres características definen el modelo empresarial de las plataformas digitales de trabajo. En primer lugar, destaca la introducción de una gestión algorítmica de los procesos de trabajo y del rendimiento (Moore y Joyce 2020; Griesbach *et al.* 2019; Lee *et al.* 2015). La asignación y la evaluación del trabajo se basan en parámetros y puntuaciones integrados en un sistema de gestión del rendimiento

determinado por algoritmos, y el seguimiento del trabajo se realiza mediante herramientas digitales. Este método de gestión se aleja radicalmente de las prácticas de gestión de recursos humanos convencionales y puede tener repercusiones para el futuro del trabajo. Así, en las plataformas de VTC la gestión a través de algoritmos permite que un número reducido de supervisores vigilen a cientos o miles de conductores en distintos lugares del mundo (Lee *et al.* 2015, 1603).

El segundo rasgo es la organización del trabajo, que permite que las plataformas ofrezcan servicios sin tener que invertir en bienes de equipo o asumir los costos de funcionamiento (Stanford, 2017). Por ejemplo, en las plataformas de trabajo en línea o localizado, son los propios trabajadores quienes aportan los bienes de equipo, como computadoras o vehículos, y quienes corren también con los gastos de gasolina, mantenimiento, compra de licencias e Internet.

La tercera característica es la creación de un mercado de trabajo dual muy segmentado, que se divide en dos categorías: una pequeña fuerza de trabajo principal, contratada por la plataforma de forma directa (empleo interno) y una amplia fuerza de trabajo subcontratada, en cuyo trabajo media la plataforma (empleo externo) (OIT, EU y OCDE, de próxima publicación; Rahman y Thelen 2019). Los trabajadores de la primera categoría tienen una relación de trabajo, mientras que a los de la segunda se les considera en la plataforma como «trabajadores por cuenta propia» o «contratistas independientes» y no tienen una relación de trabajo; además, a menudo tienen que pagar diversas tasas para acceder a las tareas (Webster 2020). Este modelo permite a las plataformas digitales de trabajo aumentar sus ingresos y ofrecer servicios porque son los trabajadores los que corren con los riesgos y costos relacionados con los bienes de equipo y con la actividad.

En el presente capítulo se exploran algunas de las características del modelo de negocio de las plataformas digitales de trabajo, incluida la gestión del trabajo a través de algoritmos, el modelo de ingresos y las estrategias empresariales. También se examinan las reglas de gobernanza, que establecen las plataformas unilateralmente y que, por lo tanto, se rigen en cierta medida por las fuerzas

del mercado. El análisis que se realiza en este capítulo se basa en las condiciones de los contratos de servicios de 31 plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado, en sus sitios web y en las entrevistas semiestructuradas realizadas por la OIT a 16 plataformas digitales de trabajo (plataformas de trabajo tanto en línea como localizado) con sede en diferentes países (véase el [anexo 2](#)).

El capítulo consta de cinco secciones. En la sección 2.1 se describen los distintos tipos de plataformas que se analizan en este capítulo y en el conjunto del informe. En la sección 2.2 se analizan el modelo

de ingresos y las estrategias de precios que utilizan las plataformas para atraer a trabajadores y clientes. En la sección 2.3 se describen las prácticas de contratación dentro de las plataformas digitales y la vinculación algorítmica entre clientes y trabajadores de las plataformas. La gestión de los procesos de trabajo y la evaluación del trabajo en las plataformas se analizan en la sección 2.4. En la sección 2.5 se examinan las reglas de gobernanza de las plataformas y la relación entre clientes y trabajadores, así como la recopilación y el uso de datos.



2.1 Tipos de plataformas digitales de trabajo

Como se ha comentado en el capítulo 1, las plataformas digitales de trabajo ofrecen una gran variedad de servicios, recurriendo a las diversas competencias de los trabajadores, y se dividen en dos grandes categorías, las *plataformas de trabajo en línea* y las *plataformas de trabajo localizado*. También pueden distinguirse en función del tipo de tareas que realizan, su duración y su complejidad. En este informe se examinan cuatro tipos de plataformas de trabajo en línea y dos tipos de plataformas de trabajo localizado (véase el gráfico 2.1).

2.1.1 Las plataformas de trabajo en línea

Las plataformas de trabajo en línea están ganando popularidad entre las empresas, ya que les permiten no solo subcontratar tareas a una mano de obra distribuida por el mundo a un costo reducido, sino también finalizar los encargos a un ritmo más rápido de lo que es posible en el modelo tradicional de subcontratación (véase la sección 3.1.2). De entre las plataformas de trabajo en línea, este informe se centra en las plataformas de trabajadores autónomos, las que se basan en concursos, las de programación por concurso y las de microtareas, que son algunas de las principales

plataformas que permiten un intercambio entre trabajadores y clientes.

- Las *plataformas que agrupan a trabajadores autónomos* funcionan como un mercado, ya que permiten que los clientes encarguen trabajos en ámbitos como la traducción, los servicios financieros, los servicios jurídicos, los servicios de patentes, el diseño y el análisis de datos. Ponen en contacto a los clientes con los trabajadores para una tarea específica, a partir de una base de datos de código cerrado que se compone de indicadores como puntuaciones y reseñas, y facilitan la relación cliente-trabajador en todas sus dimensiones. La naturaleza de los servicios prestados difiere de unas plataformas a otras, y abarca desde una amplia gama de actividades¹ y competencias (por ejemplo, Freelancer, PeoplePerHour y Upwork) hasta servicios en los que se ofrece una serie de competencias especializadas o destinadas a clientes concretos² (Toptal). Esta estrategia empresarial permite a los trabajadores con múltiples competencias acceder a distintas tareas en la misma plataforma, y a las empresas disponer de una gran variedad de trabajadores



1 Actividades que van desde la programación y los análisis informáticos hasta el diseño, la traducción y los servicios jurídicos y contables.

2 Toptal anuncia sus servicios a través de su exclusiva comunidad de desarrolladores, diseñadores, expertos en finanzas y gestores de proyectos y productos.

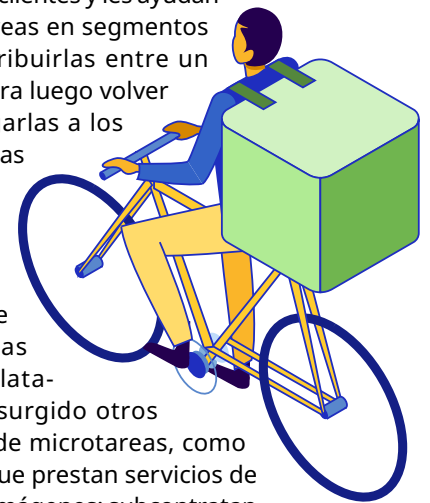
Las plataformas digitales de trabajo prestan una gran variedad de servicios, recurriendo a las diversas competencias de los trabajadores.

calificados en un único lugar. También hay otros tipos de plataformas de autónomos, que ponen en contacto al autónomo directamente con el cliente o la empresa para servicios específicos, en lugar de que el trabajador tenga que acudir al mercado. Por ejemplo, algunas plataformas de traducción tienen una «red» de traductores autónomos, a los que la plataforma asigna tareas de traducción cuando un cliente presenta una solicitud. Estas plataformas no tienen un mercado abierto visible para todos los usuarios y no se analizan en este informe.

- Las *plataformas de asignación de tareas por concurso* están especializadas en organizar concursos de diseño dentro de su cantera de talentos para proporcionar a los clientes servicios y productos creativos o artísticos, como el diseño gráfico (por ejemplo, 99designs, Designhill y Hatchwise). Los servicios³ ofrecidos son similares en todas las plataformas, que compiten a través de su estrategia de precios y atrayendo a un grupo de los «mejores» o más destacados diseñadores mediante distintos planes de suscripción y de otro tipo.
- Las *plataformas de programación por concurso* son espacios en los que un grupo de desarrolladores y programadores informáticos pueden competir entre sí para ofrecer soluciones empresariales y de investigación relacionadas con la inteligencia artificial, el análisis de datos, la creación de programas informáticos y otros campos técnicos, en un plazo determinado, de forma que son los clientes quienes eligen al ganador o ganadores. Estas plataformas prestan servicios muy variados a las empresas, desde soluciones informáticas y análisis de datos (Kaggle y Topcoder) hasta servicios de contra-

tación de programadores, desarrolladores o expertos en datos (HackerEarth y HackerRank), entre otros, a través de su comunidad de personas con aptitudes determinadas. Algunas de estas plataformas, como CodeChef y Kaggle, también colaboran con instituciones académicas y ofrecen sesiones de prácticas y concursos en línea para que los estudiantes y los jóvenes profesionales de la informática perfeccionen sus conocimientos en programación.

- Las *plataformas de microtareas* están especializadas en tareas de corta duración, como la transcripción de un vídeo corto en texto, la comprobación de entradas de datos, la adición de palabras clave para clasificar un producto con fines de inteligencia artificial y aprendizaje automático, o en tareas relacionadas con el acceso a contenidos (como la visita a sitios web para aumentar el tráfico) o la verificación de contenidos sensibles. Plataformas como Amazon Mechanical Turk (AMT), Appen, Clickworker y Microworkers proporcionan una serie de servicios⁴ a los clientes y les ayudan a descomponer las tareas en segmentos más pequeños y distribuir las entre un grupo de personas, para luego volver a agruparlas y entregarlas a los clientes. Algunas de estas plataformas también ofrecen a los clientes acceso a su interfaz de programación de aplicaciones, para que externalicen las tareas directamente en la plataforma. Además, han surgido otros tipos de plataformas de microtareas, como Scale AI o Mighty AI, que prestan servicios de etiquetado de datos e imágenes; subcontratan las tareas a «su grupo de trabajadores», que la plataforma registra en un sitio web al que solo pueden acceder ellos, y que es diferente del sitio web destinado a la comercialización y a los clientes. Estas plataformas no se analizan en este capítulo, pero se examinan en la sección 3.3.2.



3 Entre los que se encuentran el diseño de logotipos y de identidad, el diseño de sitios web y aplicaciones, los negocios y la publicidad, la ropa, las artes y la ilustración, el embalaje y el diseño de libros y revistas.

4 Entre los que se encuentran la depuración de datos, la categorización, el etiquetado, el análisis de opiniones, la creación y moderación de contenidos y la transcripción de vídeos y audios.

2.1.2 Las plataformas de trabajo localizado

La actividad de las plataformas de trabajo localizado se centra en los servicios de VTC y de reparto, que han sido objeto de debate y análisis minucioso en los últimos años por el papel de intermediarias que las propias plataformas desempeñan en cuanto a las oportunidades laborales de un número creciente de trabajadores, lo que puede tener consecuencias para el futuro del trabajo. Las plataformas digitales de estos dos sectores han crecido rápidamente gracias a la financiación mediante capital riesgo (véase la sección 1.5).

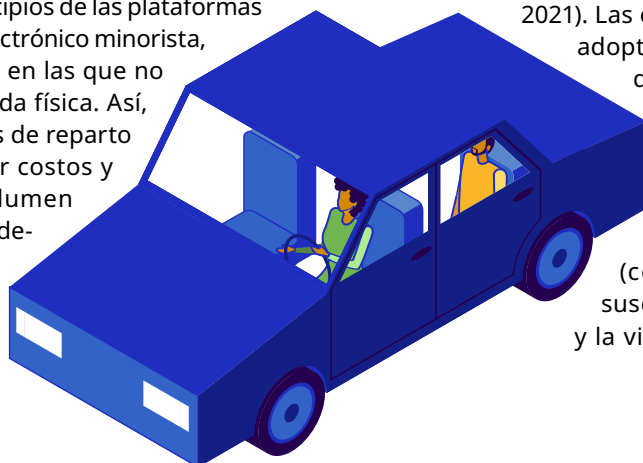
- Las *plataformas de VTC*, como Bolt, Careem, Grab, Gojek, Little, Ola y Uber, ofrecen servicios de transporte privado conectando a clientes que quieren desplazarse en un vehículo con trabajadores que ofrecen este servicio a través de la plataforma. El cliente puede ir siguiendo todos los pasos y se le informa sobre el tiempo de espera aproximado, la tarifa estimada y la duración del viaje, y tienen la posibilidad de seguir al conductor y el recorrido en tiempo real a través de su aplicación móvil.
- Las *plataformas de reparto*, como Deliveroo, Glovo, Jumia Food, Rappi, Swiggy y Zomato, facilitan las transacciones entre clientes, trabajadores y empresas usuarias (como restaurantes, supermercados y farmacias). Proporcionan a los primeros una gama de productos a un precio competitivo sin tener que desplazarse, y a las empresas usuarias una red de clientes más amplia (véase la sección 3.2). También está surgiendo otro tipo de plataforma de reparto, que cuenta con su propio almacén de alimentos o «cocinas fantasma» (también llamadas «cocinas virtuales» o «en la nube»), a las que los clientes solo pueden acceder a través de la aplicación (Lee 2020). Este modelo se inspira en los principios de las plataformas de comercio electrónico minorista, como Amazon, en las que no existe una tienda física. Así, las plataformas de reparto pueden reducir costos y ampliar su volumen de negocio sin dejar de repartir comidas y productos ali-

menticios, un modelo que ha ganado terreno durante la pandemia de COVID-19. Algunas de estas cocinas fantasma también se asocian con plataformas de reparto y ofrecen servicios de entrega de comida.

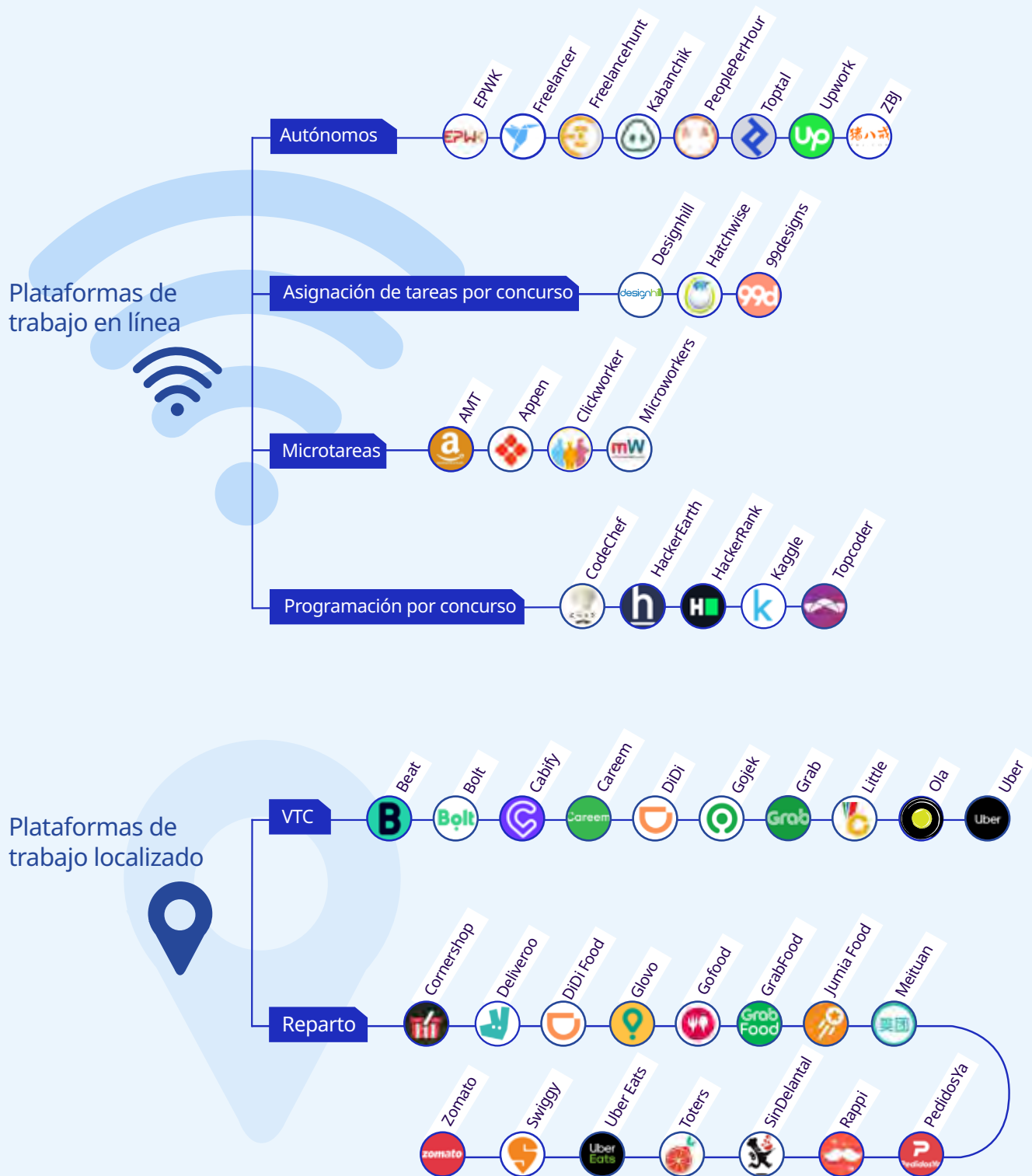
Aunque hay una amplia gama de tareas que se realizan a través de las plataformas de trabajo en línea o localizado, se pueden definir algunos elementos o prácticas comunes en el modelo de negocio de estos diversos tipos de plataformas: por ejemplo, los mecanismos para el establecimiento de precios y remuneración, el cobro de comisiones a los trabajadores y a los clientes, la vinculación automática de los trabajadores con los clientes, la utilización de algoritmos para la asignación y evaluación del trabajo, la supervisión del trabajo mediante diferentes herramientas digitales, el uso de sistemas de puntuación y el compromiso que se adquiere con los trabajadores mediante los contratos de servicios de las plataformas (véanse también Aleksynska 2021; Moore y Joyce 2020). Estos elementos desempeñan un papel importante en la configuración de las condiciones de trabajo en las plataformas digitales.

En este capítulo se examinan las estrategias empresariales de 31 plataformas concretas, a cuyos trabajadores encuestó la OIT (véase el capítulo 4); también se incluyen algunas otras plataformas destacadas para comprender mejor el funcionamiento del modelo empresarial de las plataformas digitales de trabajo (véase el gráfico 2.1). Algunas plataformas digitales se crearon a principios de este siglo, mientras que otras han surgido en el último decenio y están imitando el modelo de negocio de las plataformas existentes.

Las estrategias empresariales de las plataformas se basan en algunos de los elementos clave que se describen a continuación, y ciertas plataformas de trabajo localizado adaptan sus estrategias a sus contextos nacionales o jurídicos (Aleksynska 2021). Las estrategias empresariales adoptadas por las plataformas que se analizan en este capítulo pueden clasificarse en función de cuatro elementos clave interrelacionados: el modelo de ingresos (comisiones y planes de suscripción); la contratación y la vinculación automática de



► Gráfico 2.1 Tipos de plataformas digitales de trabajo



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT.

► **Gráfico 2.2 El modelo de negocio de las plataformas: estrategias empresariales**

Fuente: OIT, a partir de los conceptos que se describen en Moazed y Johnson (2016).

los trabajadores con los clientes; los procesos de trabajo y la gestión del rendimiento, y las reglas de gobernanza de la plataforma (véase el gráfico 2.2). El análisis de estos cuatro elementos se basa en las condiciones de los contratos de servicios de las respectivas plataformas y en los contenidos de

sus sitios web (véase el [anexo 2B](#)), así como en las entrevistas realizadas a 16 plataformas de trabajo en línea localizado (véase la lista de plataformas en el [anexo 2A](#)). Los distintos elementos se analizan sucesivamente en las cuatro secciones siguientes.

► 2.2 El modelo de ingresos

El éxito de una plataforma depende en gran medida de que pueda atraer a un número suficiente de usuarios (clientes o empresas usuarias y trabajadores) y crear efectos de red. La estrategia de precios de una plataforma es un instrumento importante para potenciar los efectos de red y también para limitar el *multi-homing*⁵, ya que esto puede repercutir en sus ingresos y beneficios potenciales (Cusumano, Gawer y Yoffie 2019; Rochet y Tirole 2003). Dentro de las estrategias de precios de las plataformas, estas incentivan a veces a una de las partes de la plataforma a través de

subvenciones, lo que puede motivar a la otra parte a registrarse (incentivación asimétrica); también pueden ofrecer incentivos a ambas partes (incentivación simétrica) para atraer a los usuarios. Por ejemplo, en las plataformas de VTC se subvenciona tanto a los clientes (bajo costo de los viajes) como a los conductores (bonificaciones u otros incentivos financieros además de la compensación por viaje) (Cusumano, Gawer y Yoffie 2019; Horan 2019). Las plataformas se vuelven potencialmente atractivas para los clientes solo cuando el número de trabajadores disponibles que participan activamente

⁵ El *multi-homing* se da cuando los usuarios se registran en varias plataformas. Por ejemplo, cuando un repartidor se registra en dos o más plataformas como Cornershop, Rappi y Uber Eats para acceder a trabajo, se dice que el trabajador está haciendo *multi-homing*.

La estrategia de precios de una plataforma es un instrumento importante para potenciar los efectos de red.

en ellas alcanza un cierto umbral, o masa crítica (Liu *et al.* 2019). Por lo tanto, el precio de las plataformas digitales de trabajo depende del grupo de trabajadores disponibles del lado de la oferta y del número de clientes del lado de la demanda.

La estrategia de precios que adoptan las plataformas para atraer a clientes y trabajadores comprende la fijación del precio de la tarea, el cobro de diferentes tipos de tasas y la oferta de planes de suscripción. Las diversas cuotas que se cobran y los planes de suscripción que se ofrecen en las distintas plataformas se presentan en los cuadros 2.1 y 2.2 para las plataformas de trabajo en línea, y en los cuadros 2.3 y 2.5 para las plataformas de trabajo localizado.

2.2.1 Las plataformas de autónomos y basadas en concursos

El establecimiento de los precios en las plataformas de autónomos varía en función de los proyectos o las tareas. Los trabajadores suelen indicar sus tarifas por hora en sus perfiles profesionales, y el precio final se negocia después con el cliente. En algunas plataformas, como Freelancer, PeoplePerHour y Upwork, el precio puede determinarse por horas o ser un precio fijo según las tareas de que se trate. En las plataformas que asignan las tareas por concurso, como 99designs, Designhill y Hatchwise, el precio que pagan los clientes por un concurso concreto lo establece la plataforma en sus planes de suscripción. El importe varía en función de la categoría del concurso (por ejemplo, diseño de etiquetas, logotipos o aplicaciones) y del plan de suscripción elegido. Por ejemplo, la plataforma 99designs permite a los clientes fijar el precio tanto de los proyectos individuales como de los concursos, aunque para estos últimos especifica que su precio tiene que estar por encima de un umbral mínimo correspondiente al del plan de suscripción menos costoso.

Las plataformas de autónomos y basadas en concursos cobran comisiones al trabajador, mientras que el cliente suele estar subvencionado

y paga una tasa inferior por la tramitación de su cuenta o no paga. Existen algunas excepciones, como Toptal, que al parecer no cobra comisiones a los trabajadores.

Las plataformas compiten entre sí principalmente mediante sus estrategias de precios, que, por consiguiente, cambian constantemente. Por ejemplo, Upwork introdujo cambios significativos en su modelo de precios en mayo de 2016: pasó de cobrar a los trabajadores una tarifa plana del 10 por ciento a un cobro escalonado (del 5 al 20 por ciento) basado en la cantidad ganada con un cliente concreto (véase el cuadro 2.1). También se modificó el modelo de precios para los clientes comerciales con el fin de incrementar los ingresos cobrando menos a los clientes a los que prestaba un gran volumen de servicios (Cusumano, Gawer y Yoffie, 2019; Pofeldt, 2016). Además, en 2019 realizó algunos cambios adicionales en su modelo de precios introduciendo nuevas cuotas gratuitas de suscripción para los clientes y nuevos precios de «conexión» para que los trabajadores pujasen por proyectos (Upwork 2019). En 2020 se introdujeron más cambios en el sistema de «conexiones»: esto permitió que los trabajadores, incluso los nuevos, tuvieran «conexiones» gratuitas, y que se asignaran «conexiones» adicionales a los trabajadores en función de sus planes de suscripción. Del mismo modo, en China, para ampliar su cuota de mercado y atraer a nuevos trabajadores, la plataforma Zhubajie (ZBJ) pasó de un «modelo de comisión pura», en el que cobraba un 20 por ciento de comisión entre 2005 y 2012, a eliminar en 2015 todos los cargos por servicio en los proyectos, excepto para los concursos de diseño y los proyectos que suponían producción por piezas. La plataforma pudo adoptar la estrategia de subvencionar a trabajadores y clientes gracias a que disponía de amplios fondos de capital riesgo (2 600 millones de yuanes chinos o 402 millones de dólares de los Estados Unidos) (Chen 2021).

La comisión que cobran las plataformas de autónomos y basadas en concursos a los trabajadores es superior a la que se cobra a los clientes.

► Cuadro 2.1 El modelo de ingresos de algunas plataformas de trabajo en línea, enero de 2021

	Clientes					Trabajadores			
	Comisión	Tasa de mantenimiento	Tasa de transacción	Depósito	Tasa adicional ¹	Comisión	Tasa de mantenimiento	Tasa de transacción	Tasa adicional ¹
Plataformas de autónomos									
Upwork	-	-	3% ²	-	-	500: 20% 501-10 000: 10% > 10 000: 5%	-	0-30 \$	0,15-12 \$
PeoplePerHour	0-0,6 £ + 10%	9,95\$ ³	2,5% ⁴	-	15 \$	350: 20% 351-7000: 7,5% > 7000: 3,5%	9,95 \$ ³	0-29,99 \$ o 2,5% ⁴	8,95-29,95 \$
Freelancer	3 \$ o 3%	10 \$ ³	0-0,30 \$ + 2,3%; 15 \$	-	5-35 \$; 50% del precio del concurso	0-20%	10 \$ ³	0-25 \$	0,75% de la puja 0,50-50 \$
Toptal	-	-	-	500\$	-	-	-	-	-
Plataformas de asignación de tareas por concurso									
Designhill	5%	-	5% ¹	-	-	25-35%	-	✓	-
Hatchwise	-	-	-	-	39 \$	-	-	✓	-
99designs	5%	-	-	-	-	5-15%; 20% de los primeros 500 \$ ganados ⁵	-	✓	-
Plataformas de microtareas									
AMT	20-40%	-	-	-	-	-	-	2,9-3,9%	-
Clickworker	20-40%	-	-	-	-	-	-	-	-
Appen	20%	-	-	-	-	-	-	-	-
Microworkers	7,5%	5 \$ ²	-	-	-	-	5 \$ ²	3-7,50%	-

¹ La tasa adicional para clientes se cobra por dar prioridad o destacar sus proyectos o tareas; y en el caso de los trabajadores, para que sus perfiles estén más visibles, y a cambio de conexiones o créditos para pujar por proyectos. ² Tasa de gestión del pago. ³ Por cuentas inactivas. ⁴ Tasa de cambio de divisa. ⁵ Tasa de intermediación.

Fuente: Recopilación de la OIT a partir de los sitios web y las condiciones de los contratos de servicios de las respectivas plataformas, así como de estudios de campo y entrevistas.

La comisión que cobran las plataformas de autónomos y basadas en concursos a los trabajadores es superior a la que se cobra a los clientes en la mayoría de las plataformas estudiadas; consiste en un porcentaje del precio negociado para la tarea o el servicio, que varía entre el 20 y el 35 por ciento. Esto deja a los trabajadores con unos

ingresos de entre el 80 y el 65 por ciento del precio que han negociado y tiene implicaciones para la seguridad de sus ingresos (véase la sección 4.2.2). Algunas plataformas de autónomos, como Upwork y PeoplePerHour, reducen la comisión del trabajador al 5,0 o al 3,5 por ciento si este presta servicios con regularidad al mismo cliente y tiene

unos ingresos superiores a 10 000 o 7 000 dólares de los Estados Unidos, respectivamente. De hecho, esta práctica fuerza a los trabajadores a permanecer en la plataforma para lograr forjarse una reputación y entablar una relación laboral con el cliente, y obtener así contratos regulares y reducir sus comisiones. Algunas plataformas basadas en concursos también adoptan esta práctica, por ejemplo, 99designs.

La práctica de cobrar comisiones es frecuente entre las plataformas en línea de autónomos que operan a nivel mundial, así como las que operan a nivel regional, como Kabanchik y FreelanceHunt, en Ucrania, y 680 y ZBJ, en China. Sin embargo, algunas plataformas ubicadas en China (como 680) también exigen a los trabajadores que, para los proyectos informáticos, depositen una fianza de entre el 30 y el 50 por ciento de su retribución por el proyecto hasta la finalización del trabajo (Chen 2021). Esta práctica afecta solo a los trabajadores e implica una carga adicional para estos a la hora de reunir la cantidad para poder acceder a un trabajo específico en estas plataformas. En otros casos, la práctica de exigir una fianza se aplica a los clientes, y es mucho más frecuente en las plataformas establecidas en los Estados Unidos o Europa, que suelen ofrecer servicios de depósito en garantía (como PeoplePerHour y Upwork). Esto garantiza que el trabajador no corra el riesgo de sufrir pérdidas financieras si el cliente se retira, o si se cancela un pedido, o si no se pagan los honorarios o solo parcialmente, lo que también podría afectar al buen funcionamiento de la plataforma (Shevchuk y Strebkov 2017). Los servicios de depósito en garantía también benefician al cliente, ya que le garantizan que, si no está satisfecho con los servicios, no tendrá que pagar.

El modelo de ingresos de las plataformas de autónomos y basadas en concursos se basa en diferentes tipos de tasas y planes de suscripción que se cobran a trabajadores y clientes. Para mejorar sus servicios de intermediación y gestionar la mano de obra, algunas de estas plataformas ofrecen a los trabajadores la opción de comprar un «plan de suscripción» o de pujar por los proyectos que proponen los clientes. Hay plataformas, como Freelancer, que ofrecen varios planes de suscripción cuyo precio va desde los 0,99 hasta los 69,95 dólares de los Estados Unidos al mes, que proporcionan a los trabajadores varias ventajas y servicios, como dar mayor visibilidad a su perfil profesional, facilitar su acceso a un

determinado número de pujas al mes y poder hacer un seguimiento de los empleadores, entre otros. Las plataformas que se dedican al diseño, como Designhill, también ofrecen suscripciones anuales que cuestan entre 100 y 200 dólares de los Estados Unidos (véase el cuadro 2.2). Upwork y PeoplePerHour han introducido «conexiones» o «créditos» que los trabajadores tienen que adquirir para poder pujar por proyectos. Las plataformas ofrecen asimismo otra serie de servicios a los trabajadores, como «destacar» o «presentar» sus proyectos o propuestas, a cambio de una tasa, para aumentar su visibilidad y que resalten cuando los clientes busquen trabajadores en la plataforma. Estas cuotas se suman a las comisiones que los trabajadores pagan a la plataforma, que varían de una a otra.


A menudo se anima a los trabajadores a suscribirse a los servicios de pago, ya que los algoritmos utilizados para el proceso de vinculación automática están configurados de tal manera que los trabajadores que tienen planes de suscripción han adquirido «conexiones» o han pagado una tasa adicional tienen más probabilidades de conseguir proyectos y tareas. Esta estrategia ayuda a las plataformas a mejorar su servicio de intermediación y atraer a clientes, al tiempo que transfiere a los trabajadores los costos de dicho proceso de vinculación. Con este sistema, dado que los trabajadores dependen de las plataformas para sus ingresos, a menudo no tienen más remedio que incurrir en gastos para aumentar sus posibilidades de encontrar trabajo. Este sistema podría suponer un obstáculo para algunos trabajadores de los países del Sur global, que podrían dejar de tener acceso a determinadas tareas por falta de medios financieros; en consecuencia, esto podría repercutir negativamente en sus ingresos (véanse las secciones 4.2.1 y 4.2.2).

Por otro lado, en algunas plataformas de autónomos se invita a los clientes a que, antes de elegir un «plan de suscripción», prueben de forma gratuita los servicios de la plataforma (véase el cuadro 2.2). En función del plan elegido, se les ofrecen diversos servicios de apoyo y algunas ventajas. Además de los planes de suscripción, las plataformas de autónomos ofrecen a los grandes clientes precios y servicios personalizados en función de su demanda y presupuesto. El modelo de ingresos de Toptal consiste únicamente en establecer precios personalizados y la plataforma ofrece a los clientes la opción de contratar a

trabajadores por horas, a tiempo parcial o a tiempo completo, con un uso mínimo de servicios de 80 horas⁶, a precios que van desde los 60 dólares de los Estados Unidos por hora (desarrolladores) hasta más de 8 000 dólares por semana (expertos en finanzas) en función de las competencias requeridas⁷. El cliente debe depositar una cantidad inicial de 500 dólares de los Estados Unidos como fianza. La plataforma ofrece una prueba «sin riesgo» con tres expertos para un puesto y, si el cliente no está satisfecho, se le garantiza la devolución de su fianza. Esto permite a Toptal no solo asegurar que sus clientes queden satisfechos, sino también labrarse una buena reputación por los servicios que presta en un mercado multifacético.

Las plataformas de diseño gráfico basadas en concursos ofrecen dos tipos de planes de suscripción a los clientes. Designhill y 99designs ofrecen concursos garantizados, que no se reembolsan. Si no hay ganador, el premio se distribuye equitativamente entre los diseñadores participantes. En otros concursos existe una «garantía de devolución del dinero» del cien por cien, que permite a las plataformas atraer a clientes. Estas plataformas proponen a los clientes distintos planes de precios para cada concurso y suelen competir entre sí en cuanto a los precios de los planes y servicios que ofrecen, como en los mercados tradicionales. Entre esas ofertas están el acceso a los mejores diseñadores, el acceso a un mayor número de concursos y la asistencia prioritaria.

Las tasas que se cobran a los trabajadores constituyen una parte considerable de los ingresos de la plataforma, especialmente en las plataformas de autónomos. Por ejemplo, alrededor del 90 por ciento de los ingresos de Upwork en 2019 procedían del «mercado», y obtuvo el 62 por ciento de

 Las tasas que se cobran a los trabajadores constituyen una parte considerable de los ingresos de la plataforma.

6 Esta información se basa en una entrevista de la OIT a un «supervisor» de Toptal.

7 Esta información se extrajo en la sección de preguntas frecuentes del sitio web de Toptal, agosto de 2020.

► Recuadro 2.1 Agencias de empleo privadas

El trabajo temporal a través de agencia, tal y como se ha practicado en las últimas décadas, es una forma de trabajo reglamentada. Se trata de una relación de trabajo triangular en la que una agencia de empleo contrata a un trabajador y lo vincula con un empleador. El Convenio de la OIT sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181), define la agencia de empleo privada como una persona física o jurídica que se dedica a «vincular ofertas y demandas de empleo» o «emplear trabajadores con el fin de ponerlos a disposición de una tercera persona [...] que determine sus tareas y supervise su ejecución» (art. 1).

La Confederación Mundial del Empleo (WEC), representante de los servicios de empleo privados a escala mundial, acoge con agrado la «tecnología de las plataformas para buscar personas capacitadas» e incorpora a las plataformas en su estructura, destacando el valor que aportan para los solicitantes de empleo. Sin embargo, afirma que, para garantizar la igualdad de condiciones, las plataformas deben cumplir las normas mundiales relativas a los servicios de empleo privados, principalmente «la prohibición de cobrar tasas de contratación a los trabajadores» y el «uso respetuoso y confidencial de los datos personales» (WEC 2020, 2). Esto está en consonancia con el Convenio núm. 181 de la OIT, que establece que las agencias «no deberán cobrar a los trabajadores, ni directa ni indirectamente, ni en todo ni en parte, ningún tipo de honorario o tarifa» (art. 7). El Convenio también regula el tratamiento de los datos personales de los trabajadores para garantizar la protección y el respeto de su vida privada.

La WEC sostiene que el trabajo en las plataformas se organiza de una forma que es esencialmente nueva y que, por su naturaleza diversa, no puede regularse adecuadamente mediante una normativa única. Por el contrario, este tipo de trabajo exige volver a diseñar las instituciones del mercado laboral existentes para dar cabida a un mundo laboral más dinámico, y establecer un piso mínimo de derechos que incluya el respeto de los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la OIT y que promueva, entre otras cosas, la portabilidad y transferibilidad de las prestaciones de unos empleos y sectores a otros, así como el acceso a la formación y al aprendizaje permanente (WEC 2020).

► Cuadro 2.2 Planes de suscripción a plataformas de trabajo en línea, enero de 2021

	Clientes			Trabajadores		
	Pruebas gratuitas	Plan de suscripción	Contrato de prestación de servicios personalizado	Pruebas gratuitas	Plan de suscripción	Contrato de prestación de servicios personalizado
Plataformas de autónomos						
Upwork	✓	49,99 \$/mes	✓	–	14,99 \$/mes	–
PeoplePerHour	–	Basado en un sistema de puntos	✓	–	–	–
Freelancer	✓	✓	✓	✓	0,99-69,95 \$/mes	–
Toptal	✓	–	✓	–	–	–
Plataformas de asignación de tareas por concurso¹						
99designs	–	299-1 299 \$	–	–	–	–
Designhill	–	249-999 \$	✓	–	\$100-200 ²	–
Hatchwise	–	89-399 \$	–	–	–	–
Plataformas de programación por concurso³						
Topcoder	–	–	✓	–	–	–
HackerRank	✓	248-599 \$	✓	–	–	–
HackerEarth	✓	119-279 \$	✓	–	–	–
Kaggle	✓	✓	✓	–	–	–
CodeChef	–	–	✓	–	–	–
Plataformas de microtareas						
AMT	–	–	✓	–	–	–
Clickworker	–	–	✓	–	–	–
Appen	–	–	✓	–	–	–
Microworkers	–	–	✓	–	–	–

¹ Planes de suscripción para concursos de diseño de logos; los planes varían en función del tipo de concurso. ² Designhill ofrece a sus diseñadores planes de suscripción anuales. ³ Planes de suscripción con fines de contratación. Estos cargos son mensuales; se facturan anualmente.

Fuente: Recopilación de la OIT a partir de los sitios web y las condiciones de los contratos de servicios de las plataformas.

los 300 millones de dólares de los Estados Unidos que ingresó a partir de diferentes tipos de cuotas que pagaron los trabajadores, mientras que solo un 38 por ciento procedía de los clientes (Upwork 2019, 107). Esto es así a pesar de que Upwork proporciona «servicios de nómina» a través de un tercero, y servicios personalizados para el 30 por ciento de

las empresas que figuran en la lista *Fortune 500* (Upwork 2019). La práctica de cobrar tasas a los trabajadores puede ser contraria a las normas internacionales del trabajo⁸, según las cuales las agencias, los empleadores y los intermediarios no tienen derecho a cobrar honorarios (véase el recuadro 2.1; véase también el capítulo 5 para

8 Convenio sobre la protección del salario, 1949 (núm. 95), y Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181), de la OIT.

consultar un análisis más detallado). A pesar de la práctica de cobrar cuotas para obtener ingresos, la mayoría de las plataformas tienen un historial de pérdidas netas, lo que pone en duda la sostenibilidad de su modelo de negocio. No es seguro que Upwork, por ejemplo, que tenía un déficit acumulado de 172 millones de dólares de los Estados Unidos en diciembre de 2019, pueda llegar a ser rentable de forma continuada (Upwork 2019, 11).

2.2.2 Las plataformas de programación por concurso

En las plataformas de programación por concurso, los precios de los planes de suscripción y de los concursos los fijan las propias plataformas. El modelo de ingresos de estas plataformas se basa en gran medida en el cobro a los clientes e incluye dos tipos de flujos de ingresos (véase el cuadro 2.2). En primer lugar, las plataformas ofrecen a los clientes servicios de contratación a los que pueden suscribirse a través de diversos planes que incluyen una serie de servicios y ventajas. En segundo lugar, cobran a los clientes a cambio de servicios personalizados y de una gama de proyectos, desde prototipos hasta la creación de nuevos algoritmos, en función de sus necesidades específicas. Tanto la contratación como los servicios personalizados se realizan mediante concursos o «hackatones» en los que participa la comunidad de desarrolladores, programadores o expertos en datos de la plataforma. La plataforma Topcoder también ofrece programas de «Talent as a Service» a los clientes y recomienda a trabajadores de su comunidad de programadores para satisfacer las demandas de competencias específicas.

Las plataformas de programación por concurso no cobran tasas a los desarrolladores y programadores, sino que construyen comunidades de programadores y desarrolladores que pueden ofrecer servicios de máxima calidad y, al mismo tiempo, perfeccionar sus habilidades. Se recompensa a los trabajadores de estas plataformas mediante premios en efectivo y prestaciones de otro tipo (Boudreau y Hagiu 2009), que incluyen la oportunidad de participar en concursos y competiciones periódicos, el acceso a bibliotecas de programas informáticos, a tablas clasificatorias y

evaluaciones de competencias, a revisiones por parte de sus compañeros y, para los programadores muy bien clasificados y con una puntuación muy alta, la posibilidad de difundir sus perfiles entre las empresas con fines de contratación.

2.2.3 Las plataformas de microtareas

En las plataformas de microtareas los precios los suelen determinar de forma unilateral la plataforma o el cliente. En AMT, por ejemplo, los clientes fijan el precio de las tareas y deciden si aceptan la tarea terminada y si pagan a los trabajadores, mientras que Clickworker indica expresamente en su plataforma que, para los participantes ubicados en Alemania, el precio debe ser equivalente al salario mínimo alemán. Appen y Microworkers tienen una fórmula básica para estimar el costo de un trabajo, teniendo en cuenta las especificaciones indicadas por el cliente y todos los costos relacionados.

▶▶ En las plataformas de microtareas los precios los suelen determinar de forma unilateral la plataforma o el cliente.

A los trabajadores de las plataformas de microtareas no se les cobra una comisión; sin embargo, se cobra a los clientes una tasa que se determina en relación con los honorarios de los trabajadores de la plataforma. La comisión suele evaluarse y cobrarse en el momento del pago por el trabajo realizado, y varía entre el 7,5 por ciento y el 40 por ciento⁹. Algunas plataformas, como AMT y Microworkers, ofrecen servicios adicionales a sus clientes si estos quieren dirigirse a grupos específicos de trabajadores en función de la edad, el sexo, la experiencia o la nacionalidad, por los que las plataformas cobran una tarifa extra, que puede ser un porcentaje del precio de la tarea o una cantidad fija por encargo (que va de 0,05 a 1,00 dólar de los Estados Unidos, en el caso de

⁹ Según la información proporcionada por las plataformas que participaron en la encuesta relativa a las microtareas.

AMT)¹⁰. Las plataformas de microtarefas también proponen servicios adaptados a las necesidades del cliente.

2.2.4 Las plataformas de VTC

El precio del viaje en las plataformas de VTC lo determina la plataforma mediante algoritmos que se basan en factores como la distancia, el tiempo que se tarda en llegar al destino, el costo del combustible, el tipo de vehículo y el poder adquisitivo de los clientes en una zona concreta de la ciudad¹¹. En los picos de demanda, las plataformas también utilizan algoritmos de «tarificación dinámica» que les permiten determinar el precio del trayecto en función de la demanda y la oferta.

El modelo de ingresos de las plataformas de VTC se basa en el cobro de comisiones al conductor. La comisión, que es un porcentaje del precio del viaje, varía dentro de las plataformas y de una a otra. Por ejemplo, la comisión que cobra Uber es del 25 por ciento en la mayoría de los países objeto de estudio (véase el cuadro 2.3; en la sección 4.2.2 figuran detalles adicionales), pero en algunos países donde hay mucha competencia, se cobra una comisión menor (20 por ciento en la India; 5 por ciento en Kenya). Las empresas también varían la comisión en función de los ingresos que obtienen los conductores¹² y aumentan sus propios beneficios a través de algoritmos de tarificación dinámica (Lee *et al.* 2015).

Las plataformas de VTC también intentan motivar y retener a los trabajadores, las empresas usuarias y los clientes mediante la «ludificación» y las recompensas. Las tres cuartas partes de los conductores que trabajan a través de plataformas hablaron de la ludificación, que en su caso adopta la forma de incentivos o bonificaciones para estimular su compromiso (véase la sección 4.2.2). La estrategia adoptada para atraer a los conductores difiere según los países en función de la demanda local, el contexto cultural y la presencia de competidores comerciales. Por ejemplo, las ofertas de bonificaciones e incentivos de Uber varían considerablemente de un país a otro (véase el cuadro 2.4). De entre los conductores de Uber que declararon

que se les ofrecían bonificaciones e incentivos, en la mayoría de los países una alta proporción indicó que se les recompensaba por realizar un determinado número de viajes. Otra forma de incentivar a los conductores es ofreciéndoles bonificaciones en momentos puntuales (picos de demanda), o por trabajar en horarios imprevisibles, práctica bastante generalizada en todas las plataformas de VTC. Una proporción notable de conductores de Uber en Chile, el Líbano y Ucrania afirmaron haber recibido ofertas similares.

Estos planes de bonificación suelen depender del número de viajes realizados en un día o una semana; se anima a los conductores a cumplir objetivos, lo que puede dar lugar a que trabajen muchas horas seguidas para ganar el dinero extra prometido (Surie y Koduganti 2016; véase la sección 4.2.3). Sin embargo, con el tiempo, los objetivos aumentan y las recompensas se reducen, lo que también afecta a los ingresos de los conductores. Los mecanismos de fijación de precios que siguen las plataformas de VTC también pueden dar lugar a numerosos litigios (véase el recuadro 2.2). Además, los conductores suelen tener dificultades para cumplir el objetivo final, ya que el algoritmo no suele asignar viajes suficientes cuando los conductores se acercan a su objetivo (Rosenblat y Stark 2016). También es posible que esa situación se deba al exceso de oferta de trabajadores que compiten por los viajes en estas plataformas (Van Doorn 2017). Para alentar a los clientes a utilizar sus plataformas, las empresas ofrecen recompensas o cupones o subvencionan los precios de los viajes, manteniéndolos bajos en comparación con los de los taxis convencionales u otras empresas.

Muchas plataformas de VTC pueden ofrecer subvenciones, bonificaciones y otros incentivos gracias a la financiación que consiguen a través de capital riesgo y otros fondos (véase la sección 1.5). Esta estrategia permite a estas plataformas tener efectos de red, entrar en nuevos mercados (países) y ampliar su clientela en los mismos. Uber, que ocupa un papel dominante en el sector de los VTC, ha recaudado 25 200 millones de dólares de los Estados Unidos en 28 rondas de financiación

¹⁰ Esta información se basa en las encuestas realizadas en estas dos plataformas en 2017.

¹¹ Estos indicadores se basan en entrevistas de la OIT a plataformas de VTC.

¹² Esta información se basa en entrevistas de la OIT a plataformas de VTC.

► Cuadro 2.3 El modelo de ingresos de determinadas plataformas de VTC en algunos países, 2019-2020

	Clientes		Trabajadores		
	Tasa de mantenimiento	Tasa de transacción	Comisión	Tasa de mantenimiento	Tasa de transacción
Uber					
Chile	✓	✓	25% (18-35)	✓	✓
Ghana	✓	✓	25% (15-25)	✓	✓
India	✓	✓	20% (15-44)	✓	✓
Kenya	✓	✓	5% (5-25)	✓	✓
Líbano	✓	✓	25%	✓	✓
México	✓	✓	25% (10-37)	✓	✓
Ucrania	✓	✓	25% (10-35)	✓	✓
Careem					
Líbano	✓	✓	20% (15-25)	✓	✓
Marruecos	✓	✓	25% (10-40)	✓	✓
Bolt					
Ghana	✓	✓	20% (10-25)	✓	✓
Kenya	✓	✓	20%	✓	✓
Ucrania	✓	✓	15% (10-40)	✓	✓
Ola (India)	✓	✓	20% (15-40)	✓	✓
Little (Kenya)	✓	✓	5% (5-20)	✓	✓
Grab (Indonesia)	✓	✓	20% (5-40)	✓	✓
Gojek (Indonesia)	✓	✓	20% (10-33)	✓	✓

Notas: Los datos sobre las comisiones de las plataformas de VTC se basan en las encuestas de la OIT a los conductores en algunos países (véase el [anexo 4A](#)). Las cifras representan las comisiones (2019-2020) que los participantes indicaron haber recibido más a menudo, por país y por plataforma. Las cantidades que figuran entre paréntesis son el rango de comisión que señalaron los conductores que se les había pagado.

Fuente: Recopilación de la OIT a partir de los sitios web y las condiciones de los contratos de servicios de las respectivas plataformas, así como de estudios de campo y entrevistas.

► Cuadro 2.4 Criterios para recibir bonificaciones o incentivos en Uber, algunos países (porcentaje de encuestados)

	Conductores nuevos	Trabajar en horarios imprevisibles (noche o festivos)	Alcanzar o superar un límite de horas	Alcanzar o superar un número concreto de viajes	Trabajar durante franjas horarias de mucha demanda
Chile	1	25	28	74	28
Ghana	4	4	27	92	3
India	0	0	8	98	12
Kenya	11	27	33	78	0
Líbano	3	41	8	58	65
México	0	4	11	88	38
Ucrania	4	20	33	85	42

Nota: Las cifras corresponden a trabajadores a los que Uber había ofrecido bonificaciones o incentivos.

Fuente: Encuestas de la OIT a conductores que trabajan a través de aplicaciones en algunos países (2019-2020).

► **Recuadro 2.2 La fijación de precios por parte de las plataformas de VTC y los posibles motivos de litigio: los casos de Ola y Uber en la India**

Los litigios que han tenido lugar en la India ilustran la complejidad y la incertidumbre que conlleva la aplicación de la ley de competencia al trabajo a través de plataformas. Cuando Uber entró en el mercado indio, en 2013, otra empresa local de plataformas, Ola, ya llevaba tres años de ventaja. MERU (una empresa de radiotaxis) denunció que tanto Ola como Uber subvencionaban el precio de los viajes para atraer a clientes¹ y competir con los taxistas y las empresas de taxis convencionales.

Tanto Ola como Uber recurrieron a una práctica agresiva de contratación ofreciendo a los conductores financiación para comprar o alquilar vehículos, así como otros incentivos (Surie 2018). A principios de 2016, Uber daba incentivos de 2 000 rupias (31,2 dólares de los Estados Unidos) por realizar 12 viajes al día a los conductores de Nueva Delhi; no obstante, en diciembre de 2016 cambió este modelo para pasar a ofrecerles los incentivos solo una vez a la semana por completar entre 40 y 50 viajes, y también aumentó la comisión del 20 al 25 por ciento (Dhillon 2018). Del mismo modo, un conductor de Ola señaló que ganaba entre 75 000 rupias (1 028,7 dólares de los Estados Unidos) y 100 000 rupias (1 371,6 dólares de los Estados Unidos) al mes trabajando de 12 a 13 horas diarias en 2016, pero en 2017 sus beneficios habían bajado a 40 000-45 000 rupias (entre 548,6 y 617,2 dólares de los Estados Unidos) al mes trabajando de 15 a 16 horas diarias, debido a los cambios en el modelo de incentivos por viajes (Ayyar 2017).

Además, también se incentivó a los conductores de plataformas por recomendar a otros conductores con una cantidad variable según las ciudades. También se les ofreció un seguro gratuito, la matriculación gratuita de los vehículos, descuentos en tiendas y sorteos de electrodomésticos. Estas medidas ayudaron a Uber a crear efectos de red en el mercado indio y a desafiar a su competidor Ola y al sector convencional del taxi. Desde entonces, este último ha disminuido sus ganancias en muchas ciudades indias. A modo de respuesta, Ola introdujo un plan de ingresos mínimos para atraer a los trabajadores y les aseguró unos honorarios mínimos tras alcanzar un objetivo concreto².

MERU presentó una serie de denuncias ante la Comisión de la Competencia de la India³ acusando a Ola y Uber de estar realizando prácticas contrarias a los artículos 3 (acuerdos anticompetitivos) y 4 (abuso de posición dominante) de la Ley de Competencia de 2002. Por un lado, la Comisión de la Competencia falló a favor de Ola y Uber y determinó que, dada la naturaleza de la competencia en los mercados de radiotaxis de Chennai, Hyderabad, Calcuta y Mumbai, no podía establecerse prima facie que Uber y Ola ocupasen, cada una por su parte, una posición dominante (párr. 41); y que, con respecto al artículo 3, la acusación no tenía fundamento (párr. 37). Por otro lado, MERU recurrió con éxito ante el Competition Appellate Tribunal (Tribunal de Apelación de la Competencia) en lo relativo a un asunto anterior, de 2015, que había perdido⁴, con respecto a la supuesta fijación de precios predatorios, y el Tribunal revocó la decisión de la Comisión y ordenó una investigación sobre las acusaciones de MERU⁵. Posteriormente, Uber presentó un recurso ante el Supreme Court of India (Tribunal Supremo de la India) contra la revocación del primer Tribunal, que fue desestimado por el Tribunal Supremo en septiembre de 2019⁶. Lo sucedido en la India no refleja necesariamente lo que ocurre en otras jurisdicciones, en las que tanto la legislación atinente a la competencia como la práctica empresarial pueden ser muy diferentes.

¹ Del asunto núm. 96 de 2015: Tarifas de Uber Black: noviembre de 2013, 20 rupias/km; junio de 2014, 18 rupias/km; noviembre de 2014, 18 rupias/km; febrero de 2015, 12 rupias/km; mientras que las tarifas del taxi convencional eran de 23 rupias/km en noviembre de 2013. ² Información basada en entrevistas de la OIT a trabajadores. ³ Comisión de la Competencia de la India, *Meru Travel Solutions Pvt. Ltd. and ANI Technologies Pvt. Ltd. and Uber India Systems Pvt. Ltd. & Ors.* Asunto núm. 25-28 de 2017. ⁴ Comisión de la Competencia de la India, *Meru Travel Solutions Pvt. Ltd. and Uber India Systems Pvt. Ltd. & Ors.* Asuntos núms. 81 y 96 de 2015. ⁵ Tribunal de Apelación de la Competencia, *Meru Travels Solutions Pvt. Ltd. v Competition Commission of India & Ors.* Recurso núm. 31 de 2016. ⁶ Tribunal Supremo de la India, *Uber India Systems Pvt. Ltd. v Competition Commission of India & Ors.*, Recurso civil núm. 641 de 2017.

► Recuadro 2.3 Cooperativismo de plataforma

Las plataformas cooperativas, es decir, las que son de propiedad colectiva, han ido ganando popularidad en la última década. Estas plataformas son obra y propiedad de sus miembros, que suelen pagar una pequeña contribución de sus ingresos para el mantenimiento y desarrollo de la plataforma¹. Dado que el trabajo se determina de forma conjunta y las decisiones se toman sobre la base de procesos democráticos participativos, estas plataformas cooperativas tienden a ser más transparentes y tener más en cuenta a sus miembros que las plataformas digitales de trabajo en las que muchas funciones se gestionan de forma algorítmica.

En la actualidad hay varias plataformas cooperativas que operan en diversos sectores, desde los servicios de VTC (como Green Taxi Cooperative y ATX co-op Taxi, en los Estados Unidos, y Eva, en el Canadá) y de reparto (como Coopcycle²) hasta la limpieza de casas (como Up&Go, en Nueva York) y el comercio electrónico (como Fairmondo, en Alemania). Su visión es crear una auténtica economía «compartida», con el compromiso de seguir prácticas laborales justas. Por ejemplo, Eva es una cooperativa que permite a los conductores, pasajeros y trabajadores cooperativistas. Los conductores ganan alrededor de un 15 por ciento más que en otras plataformas de VTC instaladas en la región³. La estructura cooperativa de muchas plataformas también ha permitido a sus miembros autoorganizarse eficazmente durante la pandemia de COVID-19, distribuyendo equitativamente las tareas entre ellos.

¹ Esta contribución suele ser muy inferior a la comisión que cobran las plataformas digitales de trabajo estudiadas en este informe.

² Coopcycle es una red de cooperativas de reparto en bicicleta que opera en Bélgica, Dinamarca, España, los Estados Unidos, Francia, Polonia y el Reino Unido. ³ Se puede consultar más información al respecto en <https://eva.coop/#/driver> y <http://cities-ess.org/temas/eva-coop/?lang=es>.

de capital riesgo (hasta enero de 2021)¹³, ha ampliado sus servicios en 69 países y, en diciembre de 2019, tenía un déficit acumulado de 16 400 millones de dólares de los Estados Unidos (Uber 2020a). Uber es capaz de mantener su negocio y su cuota de mercado en gran medida gracias a que puede disponer de fondos de capital riesgo, que le permiten subvencionar la oferta y la demanda y también penetrar en nuevos mercados (Cusumano, Gawer y Yoffie 2019; Horan 2019). Los inversores apuestan por un modelo en el que «el ganador se lo lleve todo», con arreglo al cual Uber, tras erigirse en líder del mercado, reduciría las subvenciones a los conductores o incluso aumentaría las comisiones que les cobra, o subiría el precio de los viajes (Cusumano, Gawer y Yoffie 2019). Con el auge de las plataformas digitales de trabajo, está ganando cada vez más terreno una estructura de plataforma alternativa, el «cooperativismo de plataforma», en el que la propiedad y la financiación son colectivas (véase el recuadro 2.3).

2.2.5 Las plataformas de reparto

En las plataformas de reparto, son estas las que determinan la tarifa de entrega que se va a pagar a los trabajadores mediante algoritmos que tienen en cuenta varios factores, como la demanda y la distancia, entre otros, y solo una vez que los repartidores han aceptado la entrega, se pone en su conocimiento las tarifas.

Las plataformas de reparto cobran a los restaurantes, las tiendas y los supermercados una comisión y cobran a los clientes una tasa de reparto. La comisión que pagan los restaurantes o supermercados varía entre el 12 y el 35 por ciento, según la plataforma y el país (véase el cuadro 2.5). Estas plataformas también cobran a los clientes tasas de entrega: por ejemplo, Cornershop, Jumia Food y Uber Eats cobran un importe mínimo de entrega al cliente, mientras que en otras plataformas la tasa de reparto varía en función de factores como la distancia (Deliveroo y Glovo) o es un porcentaje del precio de compra (Jumia Food y PedidosYa). Según han comunicado muchos restaurantes, las plataformas también cobran a los clientes comerciales comisiones más altas si ofrecen sus productos a través de varias

¹³ Información obtenida en la base de datos de Crunchbase.

► Cuadro 2.5 El modelo de ingresos de determinadas plataformas de reparto en algunos países, 2019-2020

	Empresas usuarias (restaurantes, tiendas y supermercados)		Clientes
	Comisión (%)	Comisión por pedido (dólares EE. UU.)	Tasa de entrega por pedido (dólares EE. UU.)
Chile			
Rappi	19-28	1,95-5,47	1,40-5,61
Uber Eats	15-33	1,68-2,67	1,68-3,09
PedidosYa	25-28	1,25-4,91	1,25-5,61
Cornershop	15	5,47-6,87	5,47-6,87
India			
Swiggy	22-24	-	-
Zomato	12-25	-	-
Líbano			
Toters	20-25	-	-
Zomato	10-20	-	-
Kenya			
Uber Eats	15-25	-	-
Jumia Food	16-20	-	1,37
Glovo	15-20	-	-
Ucrania			
Glovo	28-35	-	-
México			
Uber Eats	26-35	-	-
DiDi Food	20-30	-	-
SinDelantal	22-30	-	-

Fuente: Recopilación de la OIT a partir de los sitios web y las condiciones de los contratos de servicios de las respectivas plataformas, así como de estudios de campo y de entrevistas a restaurantes, tiendas o supermercados.

plataformas. Las plataformas de reparto suelen indicar en las cláusulas de exclusividad de los contratos que cobrarán comisiones más bajas a los clientes que trabajen exclusivamente con ellas.

Algunas de las plataformas de reparto también ofrecen descuentos a los clientes como estrategia para ampliar su negocio en una región o zona concreta. Por ejemplo, Toters, en el Líbano, ofrecía un descuento del 50 por ciento a los clientes si compraban en determinados restaurantes

y tiendas, y estos costos corrían a cargo de la plataforma o, en ocasiones, se repartían con los restaurantes o tiendas. En caso de cancelación, se suele cobrar a los clientes una tasa de cancelación que comprende el precio de los productos pedidos y la tasa de reparto, si esta ya se ha asignado a un repartidor. Algunas plataformas también ofrecen una suscripción premium a los clientes, mediante la cual se les exime de la tasa de reparto si los pedidos superan cierta cantidad.

2.3 Contratación y vinculación automática de los trabajadores con los clientes

Las plataformas digitales de trabajo están transformando las prácticas de recursos humanos y la relación de trabajo, lo cual conlleva importantes implicaciones para el futuro del trabajo. En esta sección se analizan las prácticas de contratación, la vinculación algorítmica de los trabajadores con los clientes y la asignación de tareas.

2.3.1 Las relaciones de trabajo en las plataformas

Existen dos tipos de relaciones de trabajo en las plataformas digitales: a los trabajadores los contratan directamente las plataformas (empleo interno) o su trabajo se organiza a través de las plataformas (empleo externo). El gráfico 2.3a muestra el número de trabajadores contratados directamente por las plataformas de trabajo en línea, que varía entre 50 (PeoplePerHour) y 800 (Appen). En cambio, unos 2,4 millones de trabajadores calificados estaban registrados a nivel mundial en PeoplePerHour en enero de 2021.

El número de asalariados contratados directamente por las plataformas de trabajo localizado es muy superior al de las plataformas de trabajo en línea (véase el gráfico 2.3b). En las plataformas de VTC, este número varía entre aproximadamente 1 200 (Careem) y 26 900 (Uber),

Existen dos tipos de relación de trabajo en las plataformas digitales: empleo interno y empleo externo.

aunque esto representa solo una fracción de los cerca de 5 millones de conductores de 69 países de todo el mundo en cuyo trabajo Uber hace de intermediario (Uber, 2020b). Varias plataformas de reparto también tienen un mayor número de trabajadores contratados directamente (más de 5 000) que otros tipos de plataformas; Meituan, por ejemplo, tiene 54 580 asalariados a tiempo completo. Esto se debe en gran medida a que muchas de estas empresas contratan a los repartidores para establecer una base de mercado. Sin embargo, una vez alcanzados sus objetivos, algunas de ellas cambian sus prácticas laborales y contratan a trabajadores a tiempo parcial o a destajo. Así, Delivery Hero (Alemania), PedidosYa (Argentina) y Swiggy (India) contrataron inicialmente a trabajadores a tiempo completo, pero una vez establecida su posición en el mercado, rescindieron muchos de los contratos a tiempo completo y contrataron a trabajadores

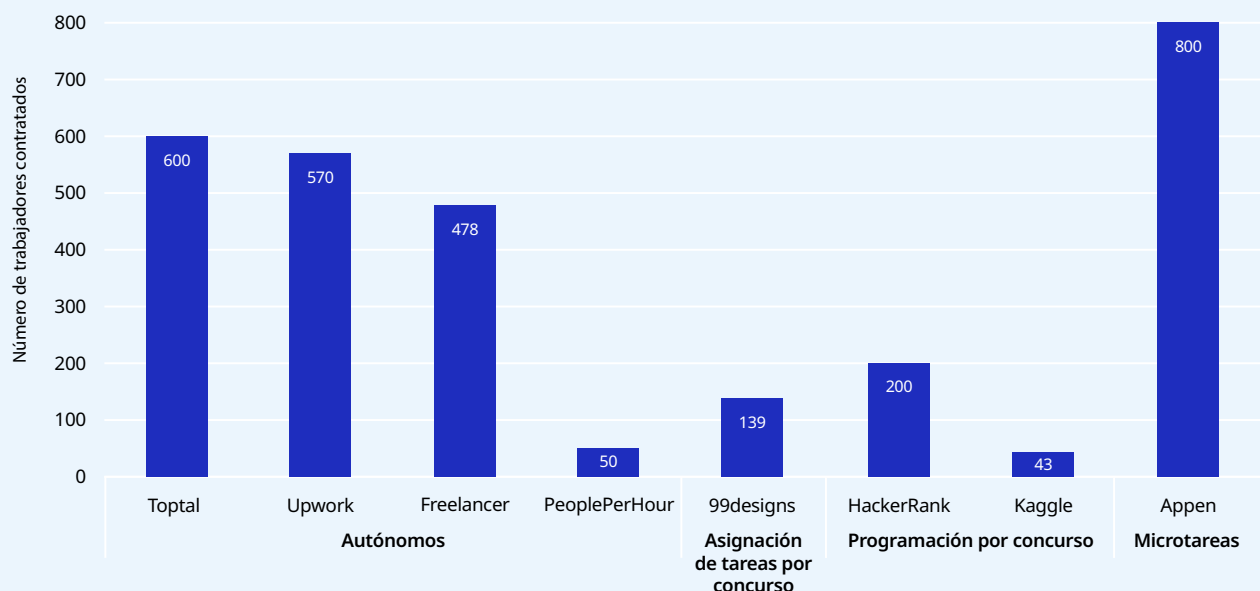


por tarea, y han ido reduciendo progresivamente el número de trabajadores contratados. En el caso de Meituan (China), la plataforma ha contratado a trabajadores a través de agencias de empleo (Sun, Chen y Rani, de próxima publicación). Entre las plataformas estudiadas, el número de trabajadores contratados directamente por las plataformas (empleo interno) es muy inferior al número de trabajadores en cuyo trabajo hacen de intermediarias (empleo externo).

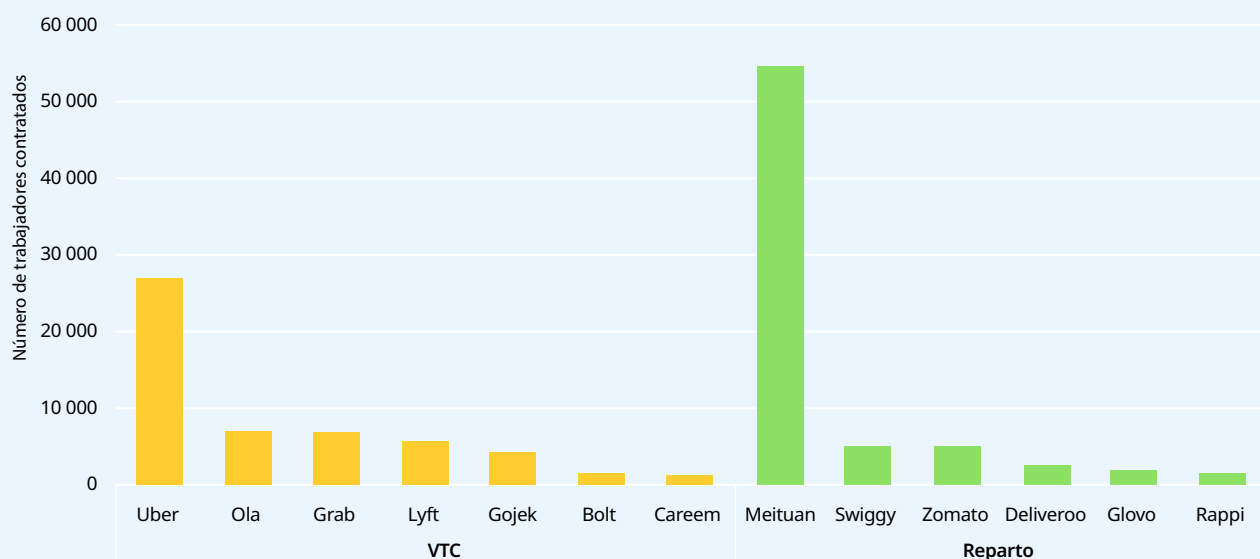
El número de trabajadores contratados directamente por las plataformas (empleo interno) es muy inferior al número de trabajadores en cuyo trabajo hacen de intermediarias.

► **Gráfico 2.3 Número de trabajadores contratados directamente por las plataformas digitales de trabajo, 2019-2020**

a) Plataformas de trabajo en línea



b) Plataformas de VTC y de reparto



Fuentes: Base de datos de Owler, informes anuales, documentación presentada por las plataformas a la Comisión de Valores y Bolsa de los Estados Unidos y sitios web de las plataformas.

Los trabajadores contratados directamente por las plataformas tienen una relación de trabajo, mientras que aquellos en cuyo trabajo simplemente hacen de intermediarias suelen considerarse en el seno de las plataformas «trabajadores por cuenta propia», «contratistas independientes», «proveedores de servicios a terceros», «diseñadores», «trabajadores autónomos», etc., y, en consecuencia, no tienen una relación de trabajo con la plataforma (véase el [anexo 2B](#) para consultar los diversos términos utilizados por las plataformas para designar a los trabajadores). Estas plataformas justifican este enfoque de la relación con sus trabajadores aduciendo que los trabajadores gozan de flexibilidad para elegir sus horarios de trabajo (véase el capítulo 5 para obtener más detalles). Además, algunas plataformas, como AMT, Clickworker y Upwork, incluso especifican que no se ofrecerán a los usuarios de las plataformas prestaciones relacionadas con el empleo, como licencias por enfermedad, seguro médico o prestaciones de jubilación.

Estas empresas pueden delegar su responsabilidad de proporcionar las prestaciones laborales o la protección social necesarias en sus trabajadores y ahorrar en costos laborales. De esta manera, las plataformas gozan de mayor flexibilidad laboral que las agencias de empleo tradicionales, que tienen asalariados dependientes (Schwellnus *et al.* 2019). Algunos ejecutivos del sector han calculado que clasificar a los trabajadores de las plataformas como asalariados en lugar de contratistas independientes costaría a las plataformas entre un 20 y un 30 por ciento más (Scheiber 2018). Uber señala en su informe anual que si se clasificara a los conductores como asalariados entonces tendría que cambiar la esencia de su modelo empresarial, lo cual tendría un efecto adverso en su negocio y su situación financiera (Uber 2020a, 13). También se refieren a consecuencias similares las plataformas de trabajo en línea como Upwork (Upwork 2019, 15). Sin embargo, algunas empresas como Alto en los Estados Unidos han ideado un modelo alternativo y contratan a los conductores como asalariados proporcionándoles, por ejemplo,

prestaciones sanitarias, salarios competitivos en función de las horas trabajadas y tiempo libre remunerado¹⁴.

En relación con el debate en curso sobre la clasificación errónea de los trabajadores de plataformas, algunas plataformas de trabajo localizado ofrecen seguro de accidentes y hospitalización sin costo adicional para los trabajadores. La póliza de seguro de Deliveroo, por ejemplo, cubre a los repartidores desde el momento en que se conectan y hasta una hora después de desconectarse, y proporciona ingresos de apoyo cuando no pueden trabajar tras una lesión. En concreto, en Francia, los repartidores de Deliveroo también se benefician de una licencia por enfermedad remunerada –30 euros al día durante 15 días– siempre que hayan realizado al menos 30 trayectos en las ocho semanas anteriores. Uber ofrece un seguro que cubre el trayecto y prestaciones de protección social en distintos grados según el país¹⁵, y en la India todas las plataformas de VTC están obligadas a ofrecer un seguro de salud y de vida a los conductores. Algunas de las plataformas de reparto (como Swiggy) también proporcionan seguro médico y de accidente a los trabajadores y sus familiares.

Con la propagación de la pandemia de COVID-19, algunas plataformas de reparto están tratando de mejorar las condiciones laborales y la protección de las personas en cuyo trabajo intervienen. Por ejemplo, el director general de JustEat Takeaway, una de las mayores plataformas de reparto a nivel mundial, indicó recientemente: «Somos una gran empresa multinacional con bastante dinero y queremos asegurar a nuestra gente [...] Queremos tener la certeza de que tienen prestaciones, de que pagamos impuestos por esos trabajadores» (Josephs 2020). Otras plataformas de reparto también siguen buenas prácticas. Entre ellas se encuentra BOX8, que lleva entregando comida y productos alimenticios en ciudades indias desde 2012, ofrece contratos a tiempo completo a sus trabajadores y proporciona prestaciones de protección social e incentivos para mejorar las competencias de sus trabajadores¹⁶.

14 Se puede consultar más información al respecto en <https://www.ridealto.com/driver-application>.

15 Uber ofrece una serie de protecciones, incluidas prestaciones por accidente, lesión, enfermedad y paternidad para los conductores y repartidores en asociación con AXA, en los mercados europeos, y con Chubb, en Australia y Sudáfrica. Se puede consultar más información al respecto en <https://www.uber.com/en-GB/blog/supporting-drivers-with-partner-protection-from-axa/>; <https://www.uber.com/za/en/drive/insurance/>; <https://www.uber.com/en-AU/newsroom/partnersupportaustralia/>.

16 Se puede consultar más información al respecto en <https://www.taciturban.net.in/companies/box8/>.

2.3.2 Los requisitos básicos para abrir una cuenta en las plataformas

Las plataformas de trabajo en línea adoptan diversas estrategias para crear su cantera de trabajadores capacitados con el fin de atraer a clientes. Así, verifican el nivel de competencia de los trabajadores antes de que se les permita abrir una cuenta en la plataforma. En un extremo del espectro están las **plataformas de autónomos**, que llevan a cabo rigurosas cribas que pueden durar de una a tres semanas (por ejemplo, Toptal), realizan pruebas de aptitud en línea¹⁷ (por ejemplo, Upwork) o cuentan con un equipo de selección de diseñadores que examina las solicitudes de los candidatos (por ejemplo, 99designs). En el otro extremo del espectro están las **plataformas de programación por concurso y de microtarefas**, a las que cualquiera puede unirse sin que se examinen sus habilidades. Algunas plataformas establecen en las condiciones de sus contratos que no permiten el registro de personas procedentes de países sujetos a sanciones. Muchas plataformas también se reservan en los contratos la facultad de rechazar el registro de un «usuario» según su propio criterio.

En las **plataformas de trabajo localizado**, el registro o la incorporación son bastante sencillos, aunque para conseguir tener acceso a las tareas y realizarlas a través de la plataforma, los trabajadores tienen que cumplir ciertos requisitos. En la mayoría de los casos, los conductores y los repartidores deben proveerse del equipo necesario, como un teléfono inteligente, un vehículo (automóvil, motocicleta o bicicleta) y una mochila térmica (en el caso de las plataformas de reparto). En algunos países, las plataformas de VTC alquilan automóviles a los conductores. Las plataformas suelen pedir documentos oficiales para identificarse, como el permiso de conducir, la tarjeta de la seguridad social o el documento de identidad, e información relacionada con el vehículo, como la matrícula y el seguro. En algunos casos, la normativa impone la investigación de antecedentes penales o de otro tipo, lo que puede dar lugar a procesos de incorporación más rigurosos. Por ejemplo, tras los casos de agresión sexual a

pasajeros en la India y China, Uber y DiDi introdujeron la comprobación de antecedentes (Uber 2020c; Yuan 2018).

2.3.3 La vinculación algorítmica de clientes y trabajadores

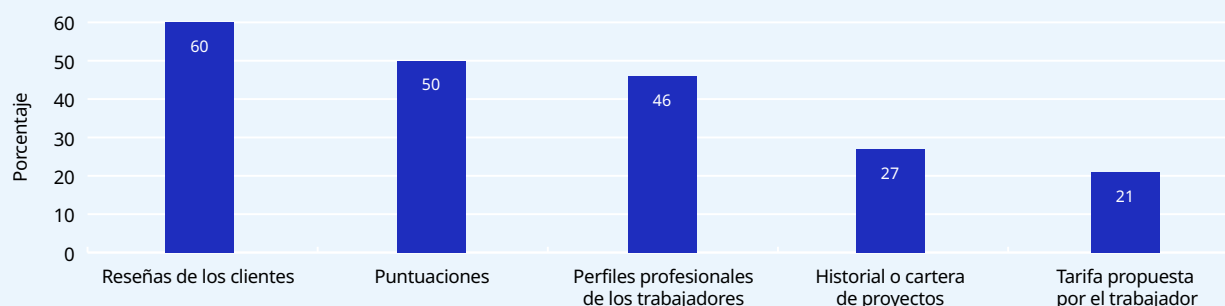
Las plataformas están introduciendo un cambio de paradigma en el proceso convencional de recursos humanos para vincular a los clientes (demanda) con los trabajadores (oferta). En lugar de asignar trabajadores y tareas mediante la interacción humana, algunas plataformas utilizan procesos de vinculación totalmente automatizados para la asignación del trabajo. Los trabajadores son vinculados automáticamente a las necesidades del cliente y se les asigna una tarea en función de una serie de indicadores específicos de la plataforma. Estos indicadores comprenden, entre otros factores, una combinación de puntuaciones y perfiles profesionales de los trabajadores (como el nivel de experiencia y las competencias), reseñas de los clientes sobre ellos, su disponibilidad, zonas horarias y tarifas por hora. Un análisis de 117 plataformas de autónomos y basadas en concursos muestra que las puntuaciones (50 por ciento) y las reseñas de los clientes (60 por ciento) son los dos principales factores utilizados para asignar tareas a los trabajadores (véase el gráfico 2.4). Otros elementos que se tienen en cuenta son los perfiles de los trabajadores (46 por ciento), el historial o la cartera de proyectos (27 por ciento) y la tarifa propuesta por el trabajador (21 por ciento).

Algunas **plataformas de autónomos** funcionan exclusivamente mediante este método de

■ Algunas plataformas utilizan procesos de vinculación totalmente automatizados para la asignación del trabajo.

¹⁷ Upwork ha suspendido recientemente sus pruebas de aptitud en línea.

► **Gráfico 2.4 Indicadores usados para determinar la vinculación de clientes y trabajadores en las plataformas de autónomos y basadas en concursos**



Nota: Se ha recabado y examinado información sobre 117 plataformas de autónomos y basadas en concursos.

Fuente: Estimaciones de la OIT a partir de los sitios web de las plataformas en las plataformas de trabajo en línea que figuran en la lista de la base de datos de Crunchbase.

vinculación algorítmica (basada en indicadores específicos) de los clientes con los trabajadores (por ejemplo, Freelancer y PeoplePerHour), mientras que otras combinan la vinculación algorítmica con la interacción humana para asignar la tarea al trabajador (por ejemplo, Toptal y Upwork)¹⁸. En estas últimas, el algoritmo selecciona para el cliente una lista de los tres a cinco trabajadores más adecuados que podrían realizar la tarea. A continuación, se asigna al cliente un especialista en diseño o un supervisor para discutir los requisitos de la tarea y las competencias específicas necesarias, y se le proporcionan herramientas de chat y videoconferencia para programar entrevistas con uno o dos trabajadores de la lista de preseleccionados. Esto permite al cliente y al trabajador finalizar el acuerdo de contratación y negociar el precio, el calendario de trabajo y la fecha de entrega.

Aunque las puntuaciones y las reseñas de los clientes son una parte importante del proceso de vinculación automática, las plataformas también permiten a los trabajadores pujar por tareas específicas mediante el pago de una tasa que les da más visibilidad (véase la sección 2.2). Estas prácticas conllevan el riesgo de impedir que algunos trabajadores con mejores puntuaciones que no hayan pagado la cuota o aquellos con bajo poder adquisitivo participen en un proceso de vinculación justo (véase la sección 4.2.1). En las **plataformas de**

asignación de tareas por concurso, los clientes, en función del plan de suscripción por el que hayan optado, suelen fijar el precio y los requisitos del proyecto, y los trabajadores pueden entonces presentar su cartera de proyectos y sus propuestas en un plazo limitado. Las convocatorias están abiertas a todos los diseñadores gráficos o se restringen a los de mayor nivel en función de factores como las puntuaciones, las reseñas de los clientes, las trayectorias profesionales y los encargos frecuentes de los mismos clientes, así como los requisitos del cliente. Algunas plataformas, como 99designs, también restringen el número de concursos a los que pueden presentarse los diseñadores en la plataforma por mes, en función de su nivel de competencia.

La mayoría de los retos o «hackatones» de las **plataformas de programación por concurso** están abiertos a la comunidad de desarrolladores, codificadores y programadores, excepto algunos en los que las plataformas invitan solo a los programadores con mayor puntuación o rango. La idoneidad para realizar las distintas tareas en las plataformas de **microtareas** se determina por las puntuaciones de los trabajadores, que se definen mediante algoritmos. Además, en algunas plataformas los clientes pueden especificar otros criterios para incluir o excluir a trabajadores, como la nacionalidad, el género o la edad (véase la sección 2.2.3). Las tareas se ponen automáticamente

¹⁸ Esta información se basa en entrevistas que la OIT ha hecho a los gerentes de las plataformas.

Las plataformas también permiten a los trabajadores pujar por tareas específicas mediante el pago de una tasa.

a disposición de los trabajadores que reúnen los requisitos por orden de llegada.

La asignación de tareas, tanto en las **plataformas de VTC** como en las **de reparto**, se realiza mediante algoritmos y se basa en las puntuaciones de los trabajadores, que se calculan a través de indicadores como las valoraciones de los clientes, la tasa de cancelación y la de aceptación. Los trabajadores suelen tener un tiempo limitado (normalmente unos segundos) para decidir si aceptan o rechazan un viaje o una entrega. Además, las plataformas de VTC utilizan un sistema de «tarificación dinámica» basada en la demanda, lo que puede incitar a los conductores a estar disponibles en zonas donde hay un pico de demanda (Duggan *et al.* 2020; Rosenblat y Stark 2016). Algunas de estas prácticas son incoherentes con las afirmaciones de las plataformas de que los trabajadores son libres de establecer sus propios horarios y de aceptar

o rechazar el trabajo porque la aceptación o el rechazo de las asignaciones de trabajo pueden repercutir de forma notable en sus puntuaciones y, por tanto, en la cantidad de trabajo que se les asigne en el futuro (véase la sección 4.3.1).

Las plataformas también alientan a los trabajadores a crear sus perfiles mediante herramientas de formación en línea que les permiten mejorar sus competencias, su imagen profesional y, por lo tanto, sus oportunidades. Esto es más común en las plataformas de autónomos, que ofrecen a los trabajadores formación y pruebas gratuitas en línea para ayudarles a aumentar sus posibilidades de obtener tareas. PeoplePerHour, por ejemplo, cuenta con una «academia» en la que los trabajadores pueden realizar cursos, adquirir competencias, acceder a programas de formación y obtener un diploma de la academia PeoplePerHour, que luego pueden mostrar en su perfil. Esas herramientas de formación y nuevas competencias permiten a los trabajadores, sobre todo a los recién llegados, acceder a trabajo o mejorar sus ingresos. Upwork y Kaggle dejan que los trabajadores realicen pruebas sin costo alguno y formulan comentarios *a posteriori* para que los trabajadores puedan evaluar sus propias capacidades y necesidades de aprendizaje.



2.4 Los procesos de trabajo y la gestión del rendimiento

El uso de herramientas digitales y la gestión algorítmica están transformando radicalmente los procesos de trabajo y la gestión del rendimiento en las plataformas digitales. Las plataformas proporcionan una serie de instrumentos para organizar los procesos de trabajo y la comunicación entre el cliente y el trabajador, para garantizar que el trabajador siga cuidadosamente las instrucciones del trabajo.

2.4.1 Los procesos de trabajo y comunicación

A menudo se exige a los trabajadores que instalen herramientas y programas informáticos, que entreguen el trabajo en un plazo determinado

y que estén disponibles a una hora específica (véase la sección 4.3.1), según se establezca en las condiciones de los contratos de servicios de las plataformas. Estas herramientas también permiten a los clientes seguir la evolución de sus proyectos y supervisar el rendimiento de los trabajadores (véase el recuadro 2.4). Estas prácticas son frecuentes en las **plataformas de autónomos** y el grado de supervisión mediante herramientas digitales a menudo se asemeja al que se encuentra en las relaciones de trabajo convencionales (Rogers 2018). Además, para optimizar la experiencia del cliente, algunas plataformas también reembolsan a los clientes si el trabajo no está a la altura de sus expectativas o si la entrega no se ejecuta según las condiciones acordadas. Tanto Upwork como PeoplePerHour proporcionan a los clientes

una cuenta de depósito en garantía, a la que se transfiere una cantidad determinada cuando se aprueba el contrato, y desde la que se emite el pago a la cuenta del trabajador una vez que el cliente queda satisfecho con el trabajo realizado. Algunas plataformas, como Designhill, permiten a los clientes solicitar que los diseñadores revisen el trabajo un número ilimitado de veces sin costo adicional. Las **plataformas de programación por concurso** proporcionan a los concursantes herramientas informáticas y tienen códigos de conducta claros para quienes participan en los retos y concursos.

A diferencia de las plataformas de autónomos y de programación por concurso, en las **plataformas de microtarefas** no hay comunicación entre el cliente o la plataforma y los trabajadores. Todo el proceso

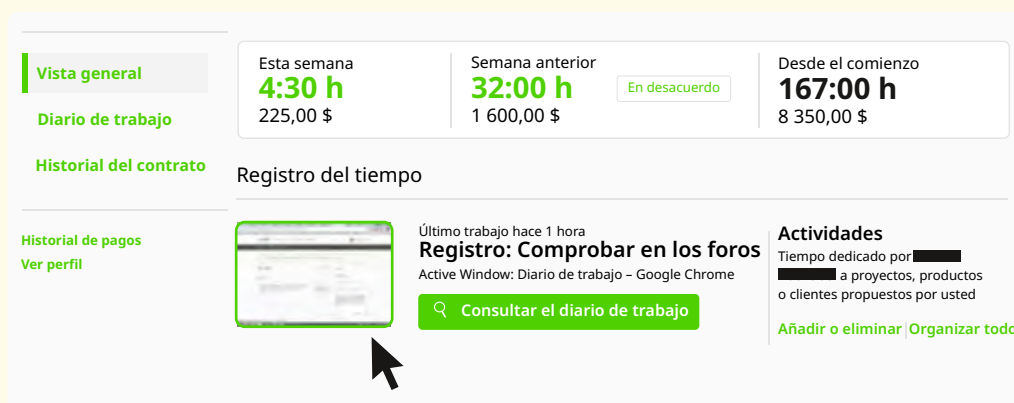
de asignación, evaluación y remuneración de una tarea se gestiona a través de algoritmos. Los trabajadores de estas plataformas tienen prohibido utilizar cualquier método automatizado para ejecutar las tareas. Por ejemplo, AMT especifica que los métodos automatizados no deben utilizarse como sustituto de la inteligencia humana y el criterio independiente. Algunas de estas plataformas también prohíben a los trabajadores subcontratar el trabajo. Las plataformas de microtarefas no utilizan ninguna herramienta de supervisión del trabajo, pero permiten a los clientes comprobar la atención que presta un trabajador a una tarea formulándole preguntas. Si un trabajador da demasiadas respuestas incorrectas, pierde el acceso a esa tarea y no se le paga por ella. Otra estrategia frecuente consiste en que los clientes determinen

► Recuadro 2.4 Supervisión de los procesos de trabajo en las plataformas digitales de trabajo

Upwork proporciona a los trabajadores que tienen un contrato por horas un «diario de trabajo», el cual, una vez habilitado, registra el número de horas trabajadas y el número de pulsaciones del teclado realizadas, y efectúa capturas de pantalla aleatorias (seis veces por hora) mientras trabajan en un proyecto (véase el gráfico 2.5). El cliente puede acceder a esta información para supervisar la actividad y los avances del trabajador.

En el caso de las tareas de precio fijo, Upwork y Freelancer sugieren que los clientes organicen los proyectos por metas, de manera que el pago dependa de la consecución de la meta acordada y los clientes tengan acceso a informes de situación continuos. Como los trabajadores tienen que informar a los clientes e introducir datos que registren su actividad laboral de forma regular, la flexibilidad, la autonomía y el control que ejercen sobre su trabajo se ven limitados.

► Gráfico 2.5 Diario de trabajo de Upwork



Fuente: Información extraída del diario de trabajo de Upwork.

Las plataformas de trabajo en línea suelen prohibir que cualquier comunicación, intercambio de datos de contacto, transacción o pago entre los usuarios (clientes y trabajadores) tenga lugar fuera de la plataforma.

el plazo (en minutos o segundos) para finalizar una tarea, lo que les permite ejercer cierto control sobre el trabajador.

Estas plataformas suelen proporcionar directrices estrictas sobre la naturaleza de los contenidos que pueden difundirse a través de los canales de comunicación oficiales de la plataforma, práctica que es más común en las plataformas de autónomos y de programación por concurso. Las directrices analizadas para este informe también prohíben que cualquier comunicación, acuerdo, transferencia de activos, intercambio de datos de contacto, transacción o pago entre usuarios (clientes y trabajadores) tenga lugar fuera de la plataforma (véase el [anexo 2B](#)). Esto permite a las plataformas mantener su posición de intermediarias e impide que los trabajadores accedan a los clientes por otros medios (véase la sección 4.2.1).

Las **plataformas de VTC y de reparto** definen varios aspectos del proceso de trabajo, como el comportamiento y el protocolo de atención al cliente, las instrucciones de manipulación de las entregas y la determinación del tiempo de trabajo. La mayoría de las plataformas dan directrices sobre la no discriminación, la lucha contra el acoso, el uso de equipos de seguridad como cascos y chalecos, y la importancia de respetar las normas y el código de tráfico. Los conductores de algunas plataformas reciben la instrucción de tomar la ruta menos costosa y abstenerse de hacer paradas no autorizadas. Tanto la plataforma como los clientes rastrean a los trabajadores de estas plataformas a través del sistema de posicionamiento global (GPS), a menudo en tiempo real,

y se recogen datos sobre el número de viajes o de encargos aceptados o rechazados, sobre los ingresos y sobre algunos parámetros relativos a la conducción, como la velocidad. Estos datos se utilizan para entrenar a los algoritmos de aprendizaje automático de la plataforma, que pueden influir en las puntuaciones de los trabajadores, el acceso al trabajo, la fijación de las tarifas de los trayectos o la tarificación dinámica (véase la sección 4.3.1).

2.4.2 La gestión algorítmica del rendimiento

El uso de algoritmos para evaluar el rendimiento es otra forma de digitalizar la gestión de los recursos humanos, sustituyendo la supervisión humana y redefiniendo las relaciones laborales. El trabajo se evalúa con arreglo a una serie de parámetros como puntuaciones, reseñas de clientes y evaluaciones, que permiten a los trabajadores crearse una reputación laboral en estas plataformas. Hay poca transparencia sobre el modo de calcular las puntuaciones de los trabajadores mediante algoritmos. En la mayoría de las plataformas, esas calificaciones determinan la naturaleza y la cantidad del trabajo que se asigna y, por lo tanto, el nivel de ingresos al que puede aspirar el trabajador. En todas las plataformas digitales de trabajo, todo retraso o trabajo no realizado se refleja negativamente en las valoraciones. Una puntuación más baja puede dar lugar a una reducción de las oportunidades de trabajo o incluso a la desactivación de la cuenta del trabajador. Las puntuaciones, que sirven para cuantificar la satisfacción de un cliente con un servicio concreto, también se están convirtiendo en una práctica de gestión importante para empresas del sector terciario que no son plataformas digitales de trabajo (Wu *et al.* 2019).

Todas las plataformas utilizan algoritmos para calcular las puntuaciones, pero los indicadores que se tienen en cuenta para los cálculos difieren de unas plataformas a otras. Por poner dos ejemplos, entre las **plataformas de autónomos**, Upwork tiene un sistema de calificaciones que incluye una puntuación por un «trabajo realizado a satisfacción»¹⁹ y la opinión de los clientes, mientras que en Freelancer

19 La plataforma especifica que la puntuación correspondiente al trabajo realizado a satisfacción se calcula como la diferencia entre los resultados positivos y negativos del contrato, dividida por el total de resultados. Sin embargo, una entrevista de la OIT a un directivo de Upwork reveló que dicha puntuación se calcula en realidad utilizando parámetros más complicados.

las calificaciones se basan en el número de reseñas recibidas de clientes anteriores, las puntuaciones relativas a los ingresos de los trabajadores, su tasa de éxito a la hora de realizar los trabajos en el plazo acordado y dentro del precio o presupuesto, y si los ha contratado varias veces el mismo cliente, entre otros factores. Las variaciones en los parámetros adoptados por las diversas plataformas y su influencia relativa en los algoritmos utilizados para evaluar a los trabajadores dificultan la portabilidad de las puntuaciones de unas plataformas a otras, lo que a su vez disuade a los trabajadores de moverse entre ellas debido al elevado costo en términos de tiempo y recursos monetarios que conlleva labrarse una reputación y acumular puntuaciones de nuevo desde cero: así, los trabajadores se ven obligados a permanecer en una plataforma concreta, en lugar de poder optar entre varias plataformas (véase la sección 4.2.1).

El uso de algoritmos para evaluar el rendimiento es otra forma de digitalizar la gestión de los recursos humanos.

En muchas **plataformas de programación por concurso**, el rendimiento se evalúa mediante el sistema de puntuación Elo, que calcula la clasificación prevista para un trabajador en un concurso: si la clasificación real es mejor que la estimada, la puntuación aumentará; en caso contrario, disminuirá. En estas plataformas, las puntuaciones también dependen, entre otros factores, del rendimiento de otros participantes en el concurso y del número de concursos en los que haya participado el trabajador.

Los trabajadores de las **plataformas de micro-tareas** se evalúan en función de su capacidad para presentar de manera regular resultados de alta calidad y mantener un elevado índice de aprobación, lo que a su vez determina el tipo de trabajo al que tienen acceso. Una vez concluida una tarea, esta es evaluada por un algoritmo, que a su vez la acepta o la rechaza y la abona o no a quien la ha ejecutado. El rechazo de un trabajo tiene unas repercusiones considerables sobre las calificaciones de los trabajadores y, en algunas plataformas, como AMT, los trabajadores pueden no recibir tareas si sus puntuaciones están por debajo de un umbral determinado (95 por ciento en el caso de AMT). AMT proporciona la calificación de «experto» a los trabajadores que hayan realizado al menos 1 000 tareas y que mantengan un alto índice de aprobación, lo que les permite acceder a diversas oportunidades de trabajo²⁰. Sin embargo, falta transparencia en lo que se refiere al conjunto de parámetros o criterios que se aplican para definir dicha calificación de «experto» (Kingsley, Gray y Suri 2015).

Las **plataformas de VTC** evalúan el rendimiento de los trabajadores mediante las opiniones y puntuaciones que emiten los clientes, que se basan en la calidad del servicio y en la aceptación y cancelación de viajes por parte de los conductores²¹, además de en otros factores (como el exceso de velocidad o los daños causados al vehículo). Estos elementos se tienen en cuenta para calcular una puntuación consolidada. Los trabajadores de las **plataformas de reparto** son evaluados en virtud de los comentarios de otros usuarios de la plataforma (clientes y socios comerciales), y de otros factores como las tasas de cancelación, la participación en horas punta, la antigüedad, el número de entregas y la velocidad de entrega.

La asignación, evaluación y gestión algorítmicas de las tareas tienen enormes consecuencias para los trabajadores, que pueden no tener acceso a un mecanismo justo de resolución de conflictos a la hora de rebatir o apelar lo que consideren un rechazo injustificado de su trabajo o una mala calificación (véase la sección 2.5).

20 Se puede consultar más información al respecto en <https://www.mturkcrowd.com/threads/masters-qualification-info-everything-you-need-to-know.1453/>.

21 La tasa de cancelación representa el porcentaje de viajes cancelados después de haber aceptado las solicitudes correspondientes.



2.5 Las reglas de gobernanza de las plataformas digitales de trabajo y la libertad de trabajo

Las plataformas digitales de trabajo están adaptando las prácticas empresariales a un entorno digital. Estas prácticas se recogen en las condiciones de los contratos de servicios, que determina unilateralmente cada plataforma y rigen la forma en que los usuarios (tanto trabajadores como clientes) interactúan con la plataforma y entre ellos. Estos contratos comprenden cláusulas de exclusividad y abarcan aspectos como la aceptación o el rechazo del trabajo, la desactivación de las cuentas, la resolución de conflictos y la recopilación y el uso de datos. A continuación se examinan estas prácticas, que plantean nuevos retos para la libertad de trabajo, así como para la capacidad de las empresas, especialmente las pequeñas y medianas, de llevar a cabo su actividad libremente.

Las cláusulas de exclusividad

Algunas plataformas imponen una cláusula de exclusividad de 24 meses por la que, si un trabajador y un cliente se conocen en la plataforma, ambos están obligados a utilizar la plataforma como único medio de trabajo durante 24 meses (por ejemplo, Upwork y 99designs). Si alguna de las dos partes decide abandonar la plataforma en ese periodo, deberá abonar un porcentaje de los ingresos estimados durante los 12 meses siguientes. En el caso de Upwork, la cantidad asciende al 12 por ciento de los ingresos previstos, calculados multiplicando la tarifa horaria del trabajador por 2 080; en el caso de 99designs, el pago es del 15 por ciento de los ingresos previstos o de un importe total de 2 500 dólares. Algunas plataformas de reparto también disuaden a los clientes comerciales de utilizar varias plataformas especificando en las cláusulas de exclusividad de sus contratos que las comisiones serán más bajas para los clientes que trabajen únicamente con ellas.

Las plataformas determinan unilateralmente las condiciones de los contratos de servicios.

La aceptación o el rechazo del trabajo

Las plataformas suelen definir las situaciones en las que puede aceptarse o rechazarse el trabajo. En las **plataformas de microtarefas**, los clientes solo pagan por el trabajo terminado que han aprobado, de modo que los trabajadores no cobran si su trabajo no cumple las expectativas del cliente o, en algunos casos, de la plataforma. Tanto las **plataformas de VTC** como las **de reparto** suelen dar a los trabajadores la libertad de aceptar o no el trabajo según su criterio. Sin embargo, en un examen más detallado del modelo de negocio de dichas plataformas se observa que dicha libertad es inalcanzable en la práctica, ya que la no aceptación y el rechazo del trabajo repercuten en las puntuaciones de los trabajadores y en las futuras asignaciones de trabajo (véase la sección 4.3.1).

La desactivación de las cuentas

Las plataformas se reservan el derecho de poner en suspenso o desactivar las cuentas de los trabajadores cuando lo estimen conveniente, y en particular cuando se considere que un trabajador ha incumplido las condiciones del servicio. Estas condiciones suelen comprender la prohibición de realizar pagos o comunicar al margen de la plataforma, de recurrir a subcontratistas o métodos automatizados y de tener varias cuentas en una plataforma. La desactivación de una cuenta también puede producirse cuando los trabajadores tienen valoraciones bajas o no se han identificado adecuadamente o han incumplido las normas de una plataforma. A menudo no se notifica a los trabajadores que sus cuentas van a desactivarse y estos solo se dan cuenta cuando se conectan y no pueden acceder al trabajo.



En algunas **plataformas de asignación de tareas por concurso**, pueden desactivarse las cuentas si los diseñadores no cumplen las normas de calidad de la plataforma o si el trabajo no es original. En las **plataformas de programación por concurso**, a menudo se desactivan las cuentas por plagio. Por ejemplo, en Topcoder, si se descubre que un desarrollador hace trampas, la plataforma inicia una investigación para decidir si seguirá teniendo acceso a la misma. En las **plataformas de microtareas**, las cuentas pueden cerrarse si las calificaciones de los trabajadores descienden por debajo de un determinado umbral, si se comprueba que han utilizado métodos automatizados, que han cometido plagio o que han infringido los derechos de propiedad intelectual, o si no han respondido correctamente a las preguntas que se les formulan para evaluar su atención.

Las **plataformas de trabajo localizado** pueden cancelar las cuentas en particular si los trabajadores incumplen las condiciones de servicio correspondientes. Otros motivos de desactivación son las malas puntuaciones, el desempeño deficiente, los periodos prolongados de inactividad y el incumplimiento de los códigos de conducta, que suelen comprender cláusulas contra la discriminación y el acoso.

La resolución de conflictos

Las condiciones de los contratos de servicios suelen contener secciones enteras dedicadas a la resolución de conflictos, en las que se especifican claramente la legislación aplicable y la jurisdicción competente. Estas secciones suelen ser más extensas en el caso de las plataformas de trabajo en línea, dado que es frecuente que sus procedimientos de resolución de conflictos adopten la forma de arbitrajes, cuyas condiciones definen con detalle las plataformas. Además, las plataformas de trabajo en línea a menudo siguen diversas políticas de resolución de conflictos en función de la cuestión de que se trate.


Algunas plataformas de autónomos, como PeoplePerHour y Upwork, ofrecen servicios de resolución de conflictos; estos suelen tener un costo y se ofrecen a los trabajadores que residen en el país en el que están registradas las plataformas, por lo que no ofrecen mucho apoyo o garantías a los trabajadores establecidos en otros lugares. En la mayoría de las **plataformas de microtareas**, los

trabajadores tienen poco que ganar en la práctica recurriendo a la resolución de conflictos cuando los clientes no pagan por el trabajo, ya que el pago por tarea suele ser tan exiguo que el trabajador no puede permitirse perder el tiempo reclamando por esa cantidad. Por otra parte, en general no se exige a los clientes que den una razón para no pagar (Berg *et al.* 2019). En las **plataformas de VTC y de reparto**, los trabajadores suelen estar sujetos a la jurisdicción de los tribunales del lugar donde se prestan los servicios, aunque hay algunas excepciones. Por ejemplo, en los casos de Bolt y Glovo, los conflictos se remiten a tribunales específicos de Estonia y España, respectivamente. Del mismo modo, los conflictos en el caso de Uber se someten a procedimientos de arbitraje en los Países Bajos, excepto los relativos a la India y los Estados Unidos (véase el [anexo 2B](#) y el capítulo 5 para consultar un análisis de los mecanismos de resolución de conflictos).

Recopilación y uso de datos

Todas las **plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado** que se analizan realizan una amplia recopilación de datos. La información personal de los usuarios (trabajadores, empresas usuarias y clientes) se recoge de forma directa o indirecta. La recopilación indirecta de datos tiene lugar a través de cookies, contadores de visitas o secuencias de comandos incrustadas, o por medio de terceros, como Google Analytics, servicios de redes sociales o socios comerciales. Así, en las plataformas de VTC, esto abarca los datos relacionados con la ubicación del trabajador, que se rastrea mediante GPS, así como las puntuaciones, los datos relativos a la aceleración y la frenada, las comunicaciones entre usuarios e incluso los datos almacenados en los dispositivos personales de los usuarios, como la información de la lista de contactos o los nombres de las aplicaciones instaladas.

La recopilación de datos permite a las plataformas de trabajo en línea y a las de trabajo localizado

 La recopilación de datos permite a las plataformas supervisar en tiempo real lo que está ocurriendo.

controlar lo que está ocurriendo en tiempo real y mejorar la gestión algorítmica y la toma de decisiones automatizada para la vinculación entre trabajador y cliente, entre otras finalidades. Esta información en tiempo real es una valiosa ventaja competitiva para las plataformas digitales de trabajo en lo que respecta a las decisiones sobre precios y vinculación automática. También les permite aumentar la eficacia de la publicidad dirigida (Cusumano, Gawer y Yoffie 2019) y atraer a nuevos usuarios a la plataforma. Por ejemplo, Careem ha desarrollado una plataforma de inteligencia artificial (IA) llamada Yoda que predice cuál será la demanda en un lugar concreto dos semanas después y dónde se van a necesitar conductores. Esto ayuda a reducir los tiempos de espera y a asegurar más trayectos a los conductores²².

Las políticas de privacidad de las plataformas suelen especificar que utilizan los datos recabados para comunicarse con los usuarios, darles avisos, prestarles apoyo y comprobar su identidad, para prestar y mejorar o personalizar sus servicios, y para garantizar la seguridad y el cumplimiento de las obligaciones legales. Sin embargo, algunas de

las plataformas analizadas, como Uber y Deliveroo, mencionan específicamente que sus decisiones se adoptan de forma automatizada. Uber utiliza los datos de los pasajeros para automatizar sus decisiones con fines de tarificación dinámica, así como para vincular mediante algoritmos a los conductores con los pasajeros, determinar las puntuaciones y desactivar las cuentas de los usuarios que han sido calificados con bajas puntuaciones, mientras que Deliveroo utiliza los datos para confirmar los pagos a los repartidores y detectar transacciones fraudulentas. De entre las plataformas de trabajo en línea, Freelancer y Upwork utilizan datos para la toma de decisiones automatizada a la hora de vincular mediante algoritmos a los usuarios con los trabajos y determinar la clasificación de los trabajadores. Por su parte, la política de privacidad de Topcoder establece que la plataforma no recurre a la toma de decisiones automatizada. La recopilación de datos refuerza las capacidades de selección y control de las plataformas, lo que puede tener importantes consecuencias para el acceso de los trabajadores a las plataformas y al trabajo.

► Conclusión

En este capítulo se ha descrito cómo las plataformas digitales de trabajo han aprovechado algunas de las características clave de la economía digital para desarrollar un modelo empresarial distinto. Al analizar con detalle el modelo de negocio de varias plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado, se observa que hay una serie de rasgos comunes entre los distintos tipos de plataformas. Una combinación de elementos interdependientes, como la fijación de precios, la contratación, la vinculación algorítmica, la organización del trabajo y las reglas de gobernanza de la plataforma, están definiendo la manera en que estas plataformas compiten entre sí, al tiempo que transforman el mundo del trabajo.

Algunos aspectos de estos elementos tienen repercusiones para el futuro del trabajo. Al ejercer de intermediarias, las plataformas están poniendo en contacto a empresas usuarias y clientes con una serie de trabajadores que poseen diferentes

niveles de calificación y que realizan diversos tipos de tareas, desde trabajos muy especializados, como la programación informática, hasta trabajos menos especializados, como el reparto de comida o la realización de microtareas. De este modo, las plataformas han desarrollado un modelo de ingresos que en algunos casos conlleva una carga financiera para los trabajadores, debido a las comisiones o los planes de suscripción y otras cuotas que deben pagar si quieren acceder al trabajo. Esas tasas a veces pueden variar y reducir los ingresos de los trabajadores, especialmente si se da un exceso de oferta de mano de obra. En otros casos, también pueden ser las empresas las que asumen esas cuotas, como los restaurantes o las tiendas de las plataformas de reparto, lo cual repercute en sus ingresos.

Además, el modelo empresarial de las plataformas digitales de trabajo depende en gran medida de los trabajadores en cuyo trabajo

22 Para obtener más detalles, véase <https://blog.careem.com/en/careems-destination-prediction-service/>.

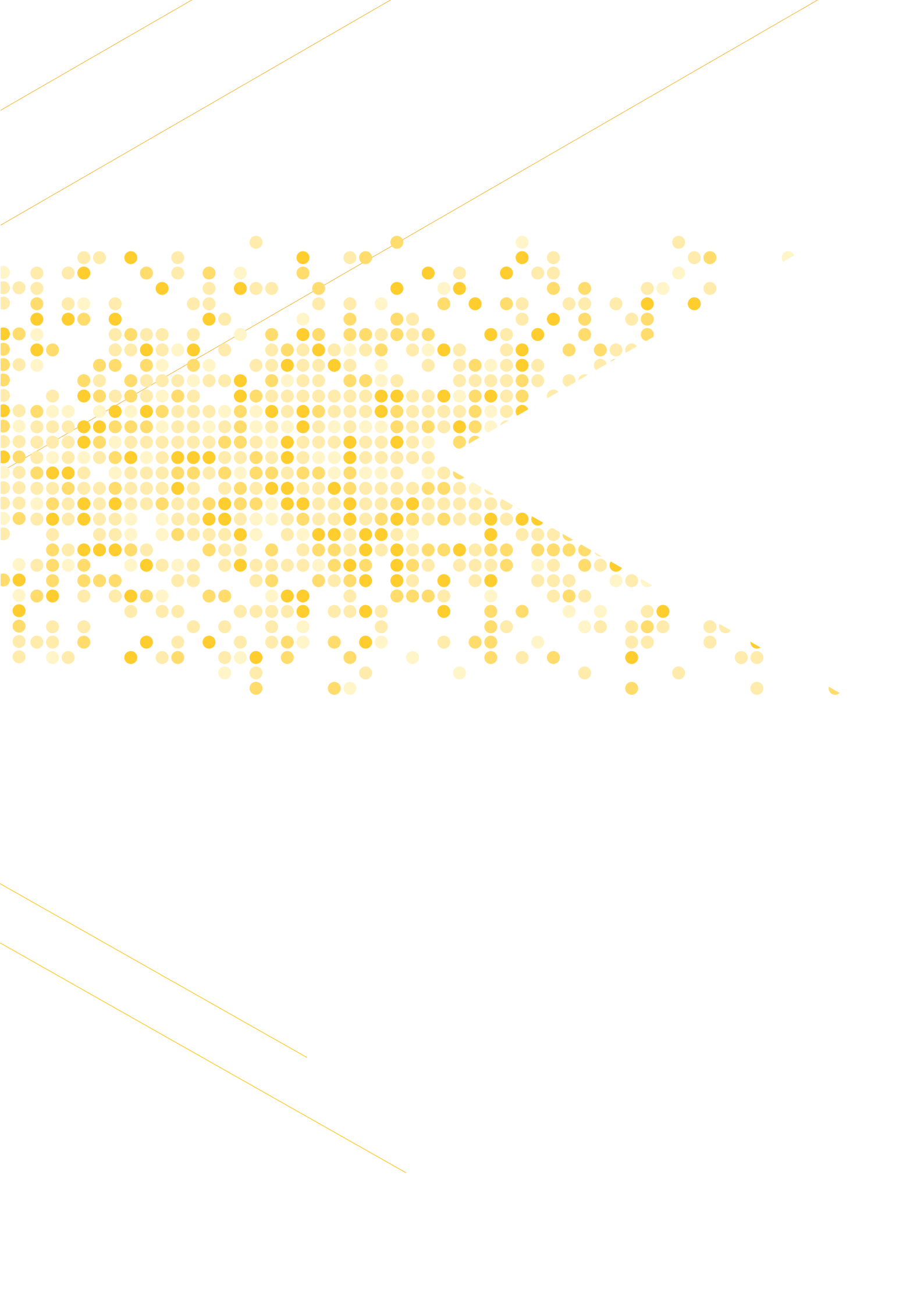
hacen de intermediarias y que se clasifican como «trabajadores por cuenta propia» o «contratistas independientes», en lugar de asalariados. Este es uno de los cambios fundamentales de este modelo de negocio y, como tal, tiene graves implicaciones para el futuro del trabajo.

Una característica distintiva de las plataformas digitales de trabajo es la gestión algorítmica, que está dando forma a los procesos de trabajo y a la gestión del rendimiento en las plataformas. La vinculación algorítmica de los trabajadores con las tareas, las empresas usuarias y los clientes suele tener en cuenta características como las puntuaciones, las reseñas de las empresas usuarias o los clientes, los índices de cancelación o aceptación y los niveles de calificación. Al mismo tiempo, sobre todo en algunas plataformas de trabajo en línea, algunos de estos factores pueden eludirse mediante el pago de tasas adicionales, lo que puede crear barreras para el acceso al trabajo de aquellos trabajadores que carecen de medios financieros adecuados para pagarlas, en particular en los países en desarrollo.

Por otra parte, las herramientas y los programas de supervisión que registran las pulsaciones en el teclado o capturan las pantallas a intervalos

aleatorios en muchas plataformas de trabajo en línea pueden restringir la libertad y la autonomía de los trabajadores. Del mismo modo, en las plataformas de VTC, el seguimiento por GPS y los índices de aceptación y cancelación pueden dar lugar a bajas calificaciones, que a su vez inciden en el acceso al trabajo y, en algunos casos, pueden llevar a la desactivación de la cuenta del trabajador. Por otro lado, la gobernanza de las plataformas con arreglo a las condiciones de los contratos de servicios, que se determinan unilateralmente, permite a las plataformas ejercer un control considerable sobre la libertad de trabajo y, en algunos casos, también restringe la capacidad de los clientes o de las empresas para relacionarse con los trabajadores, por ejemplo, mediante cláusulas de exclusividad.

Un análisis en profundidad de estos elementos del modelo empresarial de las plataformas digitales de trabajo pone de manifiesto el hecho de que es importante ir más allá del discurso de la flexibilidad que difunden muchas plataformas. Es fundamental seguir explorando estas cuestiones y conocer mejor el impacto de este modelo de negocio tanto en las empresas convencionales como en los trabajadores. Estos aspectos se analizan en los capítulos siguientes.







3

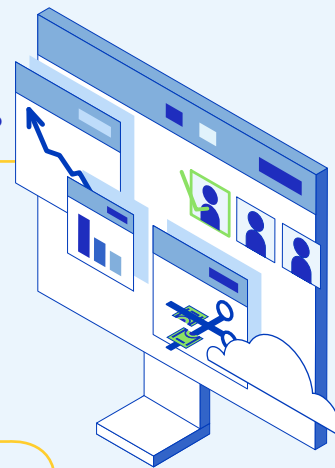
La proliferación de las plataformas digitales de trabajo en la economía

¿Cómo y por qué las utilizan
las empresas?

► Oportunidades y retos para las empresas

► ¿Por qué utilizan las empresas plataformas de trabajo en línea?

- Contratación
- Innovación
- Reducción de costos y eficiencia



► ¿Por qué utilizan las empresas y los consumidores plataformas de trabajo localizado?

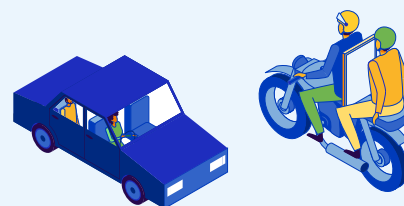
Sector del reparto

- Mayor visibilidad
- Mejora de la productividad
- Aumento de la demanda
- Expansión de la clientela



Sector del taxi

- Seguridad
- Comodidad
- Precios competitivos

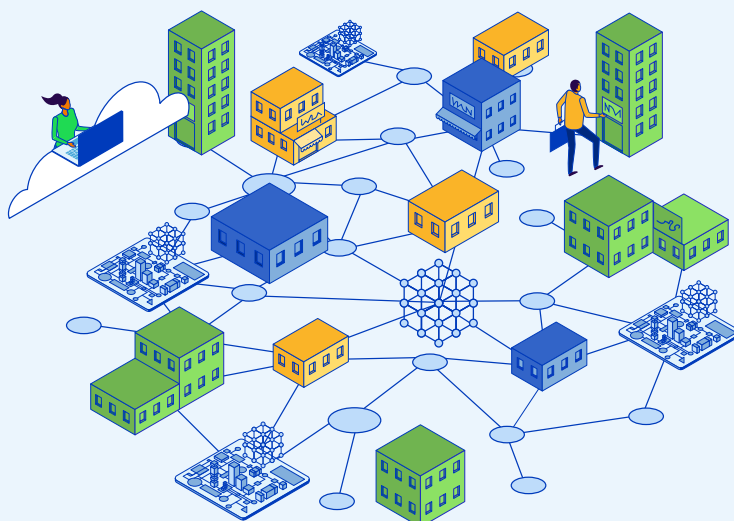


► Retos para las empresas tradicionales

- Mayor competencia
- Comisiones elevadas
- Falta de transparencia en las puntuaciones
- Falta de infraestructura digital

► Oportunidades para empresas emergentes y de externalización de procesos y servicios empresariales

- Transformación y expansión de las empresas de externalización de procesos y servicios empresariales
- Proliferación de empresas emergentes de inteligencia artificial



► Introducción

La proliferación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el decenio de 1990 dio lugar a la «desverticalización» de las grandes empresas y permitió que empresas de distintos tamaños deslocalizaran sus servicios y procesos de producción a distintas regiones del mundo. Esta evolución provocó un cambio en la organización del trabajo, ya que las empresas comenzaron a colaborar cada vez más con subcontratistas, filiales y empresas de externalización de procesos y servicios empresariales (BPO) (Rani y Furrer, de próxima publicación). También estimuló la aparición de compañías interconectadas, que combinan la subcontratación, las franquicias y el trabajo temporal a través de agencias, lo que ha provocado la fragmentación del trabajo y ha desdibujado los límites entre empresas (Grimshaw *et al.* 2017).

La oleada actual de avances tecnológicos, entre los que cabe citar la computación en la nube, ha abierto una nueva vía de externalización del trabajo, a saber, las plataformas digitales de trabajo en línea, que permiten a las empresas acceder a trabajadores de todo el mundo con una amplia gama de competencias y conocimientos especializados. El trabajo en plataformas es, de hecho, la expresión más reciente de los servicios de externalización con los que las empresas pueden adecuar su fuerza de trabajo, además de adoptar modalidades de trabajo atípicas (contratos de corta duración, de duración determinada, temporerías y contratos por horas, entre otros) para las tareas básicas y complementarias de una compañía, con el fin de satisfacer sus demandas (Hyman 2018; OIT 2016; Weil 2014). Las plataformas digitales de trabajo generan posibilidades sin precedentes para la externalización de servicios a nivel mundial, en el caso de las plataformas de trabajo en línea (Wood *et al.* 2019a; Santos y Eisenhardt 2005), y para acceder a la fuerza de trabajo disponible en los mercados locales, en el caso de las plataformas de trabajo localizado.

Las plataformas digitales no solo están modificando el lugar de trabajo, sino que también están reorganizando las actividades laborales; por lo tanto, pueden considerarse nuevos actores en el sector de la contratación temporal (Van Doorn 2017). Mientras que el trabajo ocasional o esporádico no es una novedad, en cambio sí que lo es el

uso de la tecnología para gestionar la fuerza de trabajo temporal y ofrecer servicios a empresas, clientes o particulares. Estas plataformas utilizan algoritmos de búsqueda para poner en contacto a los trabajadores con las empresas, lo que permite a estas últimas encontrar a trabajadores capacitados más rápidamente que nunca, reduciendo así los costos de búsqueda. Además, las herramientas digitales han posibilitado la colaboración a distancia y han facilitado la gestión algorítmica de los procesos de trabajo (Moore y Joyce 2020). Por lo tanto, las plataformas han introducido nuevas modalidades de trabajo que, a menudo, cuestionan los modelos empresariales tradicionales. Muchas de estas plataformas cuentan con clientes que van desde empresas emergentes hasta algunas de las empresas de la lista Fortune 500 y multinacionales (Wood *et al.* 2019a; Corporaal y Lehdonvirta 2017). En su informe sobre las tendencias globales de capital humano, Deloitte (2018) observó que el nutrido «ecosistema de la fuerza de trabajo» está reemplazando gradualmente a la relación de trabajo. Ese ecosistema incluye una cartera diversificada que comprende trabajadores, redes de talento, proveedores de servicios y trabajadores de plataformas digitales, y ofrece a los empleadores una combinación de flexibilidad, capacidad y un modelo económico diferente de contratación de personas capacitadas.

En este capítulo se examina la expansión de las plataformas digitales de trabajo en los diferentes sectores de la economía, y se explora cómo y por qué las empresas utilizan plataformas digitales de trabajo en línea o de trabajo localizado, y el hecho de que estas plataformas estén desafiando y transformando las prácticas establecidas de las empresas tradicionales. El análisis se basa en entrevistas semiestructuradas realizadas por la OIT a representantes de diversos tipos de empresas (70 empresas), entre las que se encuentran empresas de tecnologías de la información (TI), empresas emergentes de tecnología digital, clientes comerciales que utilizan plataformas de reparto y de VTC/taxi y empresas de BPO que prestan servicios digitales (véase el [anexo 3](#)). Las entrevistas permiten conocer el uso que hacen las empresas de estas plataformas y su experiencia al respecto.

El capítulo está dividido en cuatro secciones. Las secciones 3.1 y 3.2 analizan cómo y por qué ciertas empresas utilizan las plataformas digitales de trabajo y los beneficios y desafíos que esto conlleva. La sección 3.3 examina las oportunidades que presentan las plataformas digitales y se centra en las empresas de BPO para comprender cómo estas se adaptan a la economía digital. También examina las empresas emergentes de tecnología

digital, que se han multiplicado, con el objeto de entender sus motivaciones y los servicios que ofrecen a las empresas y las plataformas digitales; para ello, propone algunas ideas mediante estudios de casos. La sección 3.4 analiza algunas de las repercusiones que tiene el uso de las plataformas digitales para las empresas tradicionales y toma como referencia el sector minorista.



3.1 Empresas que utilizan plataformas de trabajo en línea

Las empresas están encontrando formas innovadoras de externalizar el trabajo a través de acuerdos de trabajo alternativos que implican recurrir a contratistas independientes, trabajadores autónomos, trabajadores de plataformas digitales y trabajadores en plataformas de microtarefas. Las nuevas redes de talento o plataformas digitales de trabajo como InnoCentive, Toptal, Upwork y 99designs se utilizan cada vez más como medio de externalización del trabajo. Se calcula que este tipo de redes de talento gestionan ahora más de 2 000 millones de dólares de los Estados Unidos en actividades externalizadas y emplean a cientos de millones de personas en todo el mundo (Deloitte 2019, 23). Estas plataformas se consideran muy importantes de cara a la ventaja competitiva de una empresa en el futuro, según una encuesta realizada a 700 líderes empresariales en los Estados Unidos (Fuller *et al.* 2020). En esta sección se analizan los fines para los que las empresas utilizan las plataformas de trabajo en línea. Pese a que la bibliografía sobre este tema va en aumento, sigue siendo limitada, y el análisis se complementa con las entrevistas realizadas para este informe a empresas emergentes de tecnologías de la información, de plataforma y de tecnología digital. A partir del análisis, se pueden identificar tres fines esenciales por los que las empresas utilizan las plataformas de trabajo en línea: con fines de contratación, para reducir costos y mejorar la eficiencia y para acceder al conocimiento para la innovación.

3.1.1 Contratación de personal

La transformación digital ha provocado un cambio sin precedentes en las prácticas de contratación en todo el mundo. Cada vez más, las empresas están cambiando sus prácticas en materia de recursos humanos (Deloitte 2017) y sirviéndose de la inteligencia artificial y la automatización para evaluar y entrevistar a los candidatos. Además, las plataformas de trabajo en línea, como las que agrupan a trabajadores autónomos y las de programación por concurso, están ganando popularidad para la contratación de trabajadores por las dos razones que se refieren a continuación.

En primer lugar, estas plataformas constituyen un medio cada vez más usual de contratación de trabajadores con habilidades específicas, ya que vinculan algorítmicamente a los trabajadores con las vacantes y tareas de las entidades empresariales y les ofrecen servicios personalizados. Las plataformas que agrupan a trabajadores autónomos y las de programación por concurso se encargan de proporcionar los servicios de vinculación técnica. Las plataformas de trabajadores autónomos, como Toptal, están especializadas exclusivamente en el emparejamiento automático de los profesionales adecuados de su comunidad de talentos con las empresas; los trabajadores pueden ser contratados por horas, a tiempo parcial o a jornada completa. Estas plataformas ofrecen a las empresas una selección de trabajadores con los que pueden interactuar antes de tomar la decisión de contratarlos o no. Del mismo modo, Upwork cuenta con la opción «Payroll», un servicio especial ofrecido a través de proveedores externos para la contratación de trabajadores en

el marco de una relación de trabajo. También colabora con grandes empresas tecnológicas como Microsoft y les ofrece estos servicios para que puedan acceder mejor a una fuerza de trabajo calificada. Las plataformas de programación por concurso, como HackerRank, HackerEarth, Kaggle y Topcoder, también ofrecen este tipo de servicios de vinculación técnica. Estas plataformas ofrecen

la función «Talent as a Service» a las empresas y, según sus necesidades, recomiendan a trabajadores con las competencias técnicas específicas de sus respectivas comunidades de programadores, desarrolladores y expertos en datos (véase el capítulo 2).

En segundo lugar, las plataformas de programación por concurso, como HackerRank, HackerEarth y Kaggle,

ayudan a las empresas a organizar el proceso de contratación. Como se analiza en el capítulo 2, estas plataformas brindan diferentes tipos de planes de suscripción o servicios personalizados a las empresas para la contratación de servicios en los campos de la ciencia de datos, la IA y otros ámbitos tecnológicos. Entre los servicios de contratación que se prestan se encuentran el examen y la preselección de trabajadores con habilidades y competencias específicas, para que puedan ser entrevistados por las empresas. Ello acelera el proceso de selección, lo que hace que la contratación sea más eficiente para las empresas y, al mismo tiempo, reduce los esfuerzos y los costos del proceso. Para evaluar las habilidades técnicas de los trabajadores, estas plataformas organizan «hackatones», concursos y otros retos, que a menudo se programan mediante algoritmos y se llevan a cabo bien en línea, con la participación de desarrolladores de todo el mundo, bien en lugares específicos, como los campus universitarios. Los servicios prestados por plataformas como HackerRank reducen el tiempo que tardan las empresas en generar una preselección de candidatos calificados para un puesto de trabajo, además de ayudar a eliminar los sesgos del proceso de selección (Grooms 2017). Por otra parte, estas plataformas ayudan a las empresas a contratar a personas con talento

Las plataformas de trabajo en línea son un medio cada vez más usual de contratación de trabajadores con competencias específicas.

que tengan habilidades y un pensamiento creativo avanzados y que puedan aportar soluciones en diversos sectores. Varias empresas, como Adobe y Altimetrik, utilizan estos servicios de contratación que ofrecen las plataformas de programación por concurso (Babu 2015).


La demanda de este tipo de servicios por parte de las empresas ha ido en aumento en el último decenio. Por ejemplo, HackerEarth cuenta con una clientela de más de 750 sociedades de todo el mundo, procedentes de diversos sectores de la economía, como Amazon, L&T Infotech, Wipro y UBS, que utilizan su plataforma para la contratación del personal (Bhalla 2017; Babu 2015). Así, estas plataformas parecen estar cambiando el concepto tradicional de contratación en algunas empresas.

3.1.2 Reducción de costos y eficiencia

Las plataformas digitales de trabajo ofrecen a las empresas un mercado a través de Internet. Las empresas establecen las tareas y los requisitos, y las plataformas los vinculan técnicamente con los trabajadores de su base mundial que pueden realizar las tareas en el tiempo especificado. Este proceso ayuda ostensiblemente a las empresas a adoptar una estructura extremadamente ágil y adecuada a sus tareas principales. En principio, en lugar de contratar personal adicional o subcontratar a través de empresas establecidas, las compañías pueden subcontratar más fácilmente una gama diversa de actividades a un grupo de trabajadores geográficamente dispersos, en sectores tan diversos como los servicios financieros, jurídicos, de patentes, la logística y la atención de la salud. Estas plataformas son cada vez más utilizadas por las grandes empresas y las pequeñas y medianas empresas (pymes), así como por las empresas emergentes en fase temprana.

Una encuesta realizada por Deloitte en 2019 reveló que las empresas subcontrataron el trabajo para múltiples actividades como las TI (33 por ciento), las operaciones (25 por ciento), las técnicas de mercado (15 por ciento) y la investigación y el desarrollo (I+D) (15 por ciento) (Deloitte 2019). También se observó que «la mayoría de las organizaciones consideran a la fuerza de trabajo alternativa como una solución transaccional y no como una fuente de talento estratégicamente importante» (Deloitte 2019, 23). Los investigadores del Oxford Internet Institute realizaron una encuesta a nueve empresas de la lista Fortune 500 en la que les preguntaron por su motivación al recurrir a plataformas digitales de trabajo en vez de a agencias de empleo tradicionales (Corporaal y Lehdonvirta 2017). Los resultados demuestran que esas empresas subcontratan el trabajo a trabajadores de plataformas digitales para hacer frente a las necesidades de personal relacionadas con la comercialización de contenidos, la traducción, el apoyo administrativo, la atención al cliente, el diseño, las TI y los datos, por las siguientes razones:

- ▶ un acceso más sencillo y rápido a una fuerza de trabajo mundial, especializada y flexible;
- ▶ bajo costo de contratación de trabajadores y reducción de los gastos generales en un 25-30 por ciento;
- ▶ externalización más rápida del trabajo (de 2 a 4 días) en comparación con las agencias de empleo tradicionales (entre 6 y 8 semanas);
- ▶ plazos más cortos, ya que las tareas se realizan con mayor rapidez;
- ▶ mayor flexibilidad gracias a la externalización de tareas breves y poco calificadas;
- ▶ reducción de los procedimientos administrativos y de los acuerdos contractuales, ya que el trabajo puede contratarse fácilmente; y
- ▶ acceso a profesionales altamente calificados y a conocimientos especializados, lo que ofrece nuevas oportunidades para la creación de conocimientos y la realización de trabajos de calidad.

 Las plataformas digitales de trabajo ayudan a las empresas a reducir costos y acortar los plazos.

En otro estudio, realizado por la Harvard Business School y el Boston Consulting Group, se encuestó a 700 empresas de los Estados Unidos para analizar el uso de plataformas digitales de trabajo como InnoCentive, Freelancer, Toptal y Upwork. Los resultados de la encuesta revelaron que alrededor del 30 por ciento de las empresas utilizaban estas plataformas de forma intensiva, mientras que otro 30 por ciento hacía un uso moderado de ellas. El acceso a los trabajadores a través de las plataformas también ayudó a cerca del 40 por ciento de las empresas a impulsar la productividad y aumentar la innovación (Fuller *et al.* 2020).

El director general de una importante plataforma de microtarefas mencionó en una entrevista con la OIT que las grandes empresas eran sus mayores clientes y la fuente de cerca del 80 por ciento de sus ingresos. Uno de esos clientes procesa 100 millones de líneas de datos al año a través de la plataforma, que anota, clasifica y categoriza con el fin de que resulten legibles para las computadoras y entrenar a los algoritmos de aprendizaje automático. Esta labor se integra a través de una interfaz de programación de aplicaciones que permite a los clientes subcontratar el trabajo directamente a los trabajadores de la plataforma de microtarefas. Además de ajustar los algoritmos, los datos también proporcionan información sobre los patrones de consumo y pueden ser útiles para las empresas a la hora de tomar decisiones comerciales y para las campañas comerciales específicas. Los estudios realizados en la industria del automóvil muestran que las empresas utilizan estas plataformas para el procesamiento de datos e imágenes que apoyan el desarrollo de la IA para los vehículos autónomos y conectados, las interfaces de voz mejorada y los asistentes virtuales para conductores, así como para el entrenamiento de algoritmos a partir de diversas simulaciones de tráfico y la cartografía geográfica sin necesidad de supervisión humana (Tubaro y Casilli 2019; Schmidt 2019).

La estrategia de utilizar a un gran grupo de trabajadores para ganar rentabilidad está bastante extendida en diversos sectores, como el automotriz, el químico, el financiero, el de investigación y el tecnológico (Tauchert, Buxmann y Lambinus 2020; Boudreau, Jesuthasan y Creelman 2015). Este es también el caso de algunas grandes empresas tecnológicas. Por ejemplo, Apple ha recurrido a un gran número de usuarios y desarrolladores distribuidos por todo el mundo para impulsar su crecimiento mediante la creación de aplicaciones

y podcast que mejoren sus productos (Boudreau y Lakhani 2013, 62). Lakhani, Garvin y Lonstein (2012, 8) también demuestran que los clientes pueden reducir sustancialmente el costo de la construcción del sitio web de su empresa utilizando plataformas de programación por concurso; por ejemplo, se pagaron 35 000 dólares de los Estados Unidos, en lugar de pagar 350 000 dólares de los Estados Unidos a una gran empresa de consultoría informática, 200 000 dólares de los Estados Unidos a una pequeña empresa de consultoría informática, u 80 000 dólares de los Estados Unidos a contratistas individuales. Del mismo modo, un proyecto de desarrollo de programas informáticos que tardó seis meses en llevarse a cabo a través de una plataforma habría tardado el doble si se hubiera realizado dentro de la empresa (Corporaal y Lehdonvirta 2017). Según Fuller *et al.* (2020, 7), las empresas van más allá de la experimentación y el uso de plataformas de forma puntual, con el objetivo de desarrollar una estrategia integrada en la que utilice las plataformas no solo para aprovechar a las personas más idóneas sino también para sacar el máximo partido a las capacidades latentes de sus trabajadores a tiempo completo.

A medida que aumenta su dependencia de las plataformas digitales de trabajo, las empresas también se enfrentan a desafíos en la gestión estratégica de la fuerza de trabajo contratada mediante diversos tipos de modalidades de trabajo (Deloitte 2018). La mayoría de las empresas participantes (54 por ciento) en una encuesta de 2019 realizada por Deloitte subrayó que «o bien utilizaban fuerza laboral alternativa de manera irregular o tenían pocos o ningún proceso para administrarla», y que esto se debía, en gran medida, a que utilizaban a estos trabajadores para «cubrir espacios» (Deloitte 2019, 23 y 24). Sin embargo, a pesar de los desafíos que presentan para las empresas, alrededor del 30 por ciento de las empresas encuestadas opinan que los trabajadores de plataformas digitales mejoran el rendimiento de la compañía, y el 17 por ciento opina lo mismo de los de plataformas de micro-tareas (Deloitte 2019). Durante la pandemia de

Las plataformas de código abierto y las de programación por concurso facilitan la innovación y ofrecen oportunidades en este sentido.

COVID-19, con el aumento de la demanda, las plataformas ofrecían más servicios de valor añadido a las empresas y se preparaban para desempeñar un papel más importante a la hora de reducir el déficit de competencias en el futuro (Fuller *et al.* 2020, 8).

3.1.3 Acceso al conocimiento en aras de la innovación

Las plataformas digitales, como las de código abierto y las de programación por concurso, facilitan la innovación y ofrecen oportunidades para llevarla a cabo que reportan beneficios a las empresas y los trabajadores. El auge de Internet y la rápida expansión de las TIC han facilitado a las empresas el acceso al conocimiento a través de múltiples medios. En los dos últimos decenios, dos estrategias en particular han ido ganando protagonismo entre las empresas en lo que respecta a la innovación, las ideas y la ampliación de las fronteras de su conocimiento: en primer lugar, la colaboración y creación conjunta en plataformas de código abierto; en segundo lugar, la colaboración con plataformas de programación por concurso, que organizan competiciones o retos abiertos para fomentar la innovación y el desarrollo.

Esta sección se centra en las plataformas de programación por concurso y de código abierto para explorar cómo pueden estas complementar las iniciativas de las empresas para innovar y desarrollarse.



Plataformas de código abierto

Las plataformas de código abierto son cada vez más populares porque los programas informáticos que permiten su funcionamiento no son exclusivos y, por lo tanto, cualquiera puede acceder a ellos, modificarlos o incluso desarrollarlos. Las grandes empresas de TI, financieras y de venta al por menor utilizan este tipo de plataformas con fines de desarrollo e innovación, en lugar de perseguir el desarrollo interno o la subcontratación de otras empresas de TI (Thakker, Schireson y Nguyen-Huu 2017). La mayoría de las plataformas digitales de trabajo analizadas en este informe, como Bolt, Ola, Rappi, Swiggy, Topcoder y Upwork, utilizan los dos servidores web de código abierto más comunes, Apache y Nginx¹. También emplean herramientas y programas informáticos de código abierto para desarrollar sus tecnologías.

Muchas de las principales empresas de TI colaboran estrechamente con las plataformas de código abierto en materia de innovación e I+D para solucionar problemas concretos. Microsoft colabora con la Apache Software Foundation (una comunidad de desarrolladores voluntarios de código abierto) y pone a disposición sus productos e innovaciones a través de estas plataformas. La colaboración y la participación de las empresas en las plataformas de código abierto no están necesariamente relacionadas con los costos; les permite mejorar sus relaciones públicas y ganar legitimidad, así como aprender de las últimas innovaciones en su campo y actualizarse (Lerner y Tirole 2005; véase el recuadro 3.1).

La participación en plataformas de código abierto también supone un reto para las empresas, ya que tienen que decidir hasta qué punto quieren compartir la propiedad intelectual (PI) a cambio de los beneficios de la innovación (Henkel, Schöberl y Alexy 2014). En gran medida, esta situación se debe a la ineficacia de los mecanismos de protección de la PI y a la amenaza de posibles imitaciones por parte de los competidores (Teece 2018b). Sin embargo, los gobiernos y las empresas están facilitando y fomentando el acceso abierto a la PI en aras de la innovación y el desarrollo (véase el capítulo 1).

Innovar mediante las plataformas de programación por concurso

Las empresas acceden a los conocimientos útiles para la innovación y crean nuevas capacidades a través de plataformas de programación por concurso, que ofrecen soluciones mediante la organización de retos y competiciones² (véase el recuadro 3.2). Esas plataformas brindan a las empresas el acceso a su comunidad de programadores, desarrolladores y codificadores de varios sectores tecnológicos. Cada vez se recurre más a las plataformas de trabajo digital para la innovación porque atraen a una comunidad de programadores para resolver una gran variedad de problemas relacionados con la IA, el aprendizaje automático, la ciencia de datos, la seguridad, etc., en función de las necesidades de innovación de las empresas, a cambio de un premio en metálico (como afirmaron los representantes de las empresas en las entrevistas de la OIT). Por ejemplo, el algoritmo de filtrado de Netflix para predecir las coincidencias de los usuarios con las películas se basaba inicialmente en una puntuación de los usuarios en una escala de 1 a 5; para mejorar la precisión de las predicciones de puntuación, se organizó un concurso abierto (Gómez-Urbe y Hunt 2015).

Las comunidades de programadores, codificadores y desarrolladores de las plataformas de programación por concurso permiten a las empresas ser testigos de ideas creativas y soluciones variadas de una manera que antes no era posible (Lakhani, Garvin y Lonstein 2012; Terwiesch y Xu 2008). Las entrevistas de la OIT a las empresas demostraron que el verdadero valor de estas plataformas reside en la calidad y la velocidad de las soluciones ofrecidas, que serían difíciles de igualar si se contara únicamente con el personal interno. Asimismo, este proceso brinda flexibilidad y un acceso ágil a personas altamente calificadas procedentes de todo el mundo. Las plataformas de programación por concurso como Topcoder han aprovechado el modelo de externalización abierta de tareas para solucionar algunos de los problemas más complejos y sofisticados del

1 Esta información se basa en un análisis de sitios web de plataformas para el que se usó una herramienta de análisis de perfiles de sitios web (Builtwith).

2 La idea de introducir un concurso de innovaciones o soluciones no es nueva y se remonta al concurso de medición de la longitud en 1714, cuando el Gobierno británico anunció una convocatoria abierta (con premios en metálico) para desarrollar un método que permitiera medir con precisión la longitud de un barco (Mao *et al.* 2017, 59). Si bien la competición para la innovación basada en Internet se remonta a 2001 con la plataforma InnoCentive, que trató de atraer a un grupo de trabajadores para el desarrollo de medicamentos, más tarde surgieron otras plataformas para el desarrollo de programas informáticos y el análisis de datos (Mao *et al.* 2017).

► Recuadro 3.1. Apache Software Foundation

La Apache Software Foundation (ASF) es una comunidad de desarrolladores voluntarios de proyectos de código abierto fundada en 1999. Cuenta con más de 350 proyectos de código abierto como Hadoop, Spark, Cassandra, CloudStack y Flink. Una gran proporción de los sitios web de Internet actuales y la mayoría de las plataformas digitales de trabajo que se analizan en este informe funcionan con el servidor web Apache HTTP, lo que llevó a la creación de la ASF en 1999. Los programas informáticos desarrollados a través de proyectos de código abierto en la Fundación se distribuyen bajo la licencia Apache y son programas gratuitos y de código abierto, que pueden ser perfeccionados y renovados por programadores o codificadores. Es una licencia favorable a la actividad empresarial y permite a los empresarios aprovecharla y crear todo tipo de actividades comerciales en torno a ella.

Las empresas pueden publicar preguntas y problemas computacionales y acceder a los servicios de la comunidad de expertos en línea dispuestos a ofrecer soluciones gratuitamente. Un gran número de voluntarios (desarrolladores y programadores) dedican tiempo y esfuerzo a trabajar en la ASF, aunque también hay desarrolladores y programadores a los que sus empleadores remuneran por contribuir. La experiencia les resulta gratificante, ya que pueden adquirir nuevas destrezas al colaborar con sus compañeros de la comunidad, y pueden establecer relaciones con expertos en la materia con los que pueden interactuar en el futuro. Además, un representante de la ASF afirmó en una entrevista concedida a la OIT que la programación en estas comunidades requiere un alto grado de motivación, ya que los programadores y desarrolladores tienen que invertir mucho tiempo antes de poder ver resultados concretos, y la mayoría de los programadores están interesados en el arte de crear el código más que en el dinero.

Muchas grandes empresas tecnológicas envían periódicamente a sus programadores y desarrolladores internos a la ASF para que trabajen con la comunidad en problemas complejos. Ello permite a los trabajadores adquirir conocimientos complejos de programación en poco tiempo y a un costo casi nulo, y también concebir ideas innovadoras para sus actividades empresariales. También les brinda la oportunidad de mejorar su reputación, lograr el reconocimiento en su empresa y progresar en su vida profesional. Aproximadamente la mitad de los desarrolladores de los proyectos Apache están contratados por empresas tecnológicas como Facebook, Google, IBM y Microsoft. Algunas de estas empresas también cuentan con departamentos que trabajan en proyectos de código abierto y que son los responsables de establecer una relación con la Fundación.

Apache no cobra a nadie por utilizar la plataforma, y el apoyo a la infraestructura de cada proyecto le cuesta a la ASF aproximadamente 5 000 dólares de los Estados Unidos. En el apoyo que brinda a las infraestructuras de sus más de 350 proyectos e iniciativas invierte 1,75 millones de dólares de los Estados Unidos. La Fundación se financia mediante el patrocinio o la donación de fondos de algunas de las grandes empresas tecnológicas para apoyar los servicios de infraestructura y las conferencias. Las empresas obtienen un rendimiento por estar asociadas a la marca ASF, ya que eso les facilita la captación de clientes, y se benefician enormemente de los conocimientos y la experiencia de las comunidades de código abierto. Algunas empresas también comparten sus programas informáticos como código abierto bajo el paraguas de Apache Foundation, lo que permite el desarrollo de programas a través de la comunidad y redundando en beneficio de todos los usuarios del ecosistema. Por ejemplo, Cassandra, una base de datos de lenguaje de consulta estructurada (SQL), fue donada originalmente por Facebook a la Fundación y atrajo a desarrolladores de otras empresas como DataStax, Google y Microsoft, que siguieron desarrollándola a través de la aportación de funciones adicionales o la mejora de sus servicios.

Fuentes: Entrevista de la OIT, 2019; sitio web y película documental de la Apache Software Foundation.

► **Recuadro 3.2 El uso de la comunidad de Topcoder para soluciones tecnológicas**

Topcoder es una plataforma de programación por concurso que ofrece a las empresas la posibilidad de contar con trabajadores digitales capacitados de todo el mundo que pueden ofrecer una gama de posibles soluciones para sus proyectos a bajo costo y en poco tiempo. Por ejemplo, se invitó a la comunidad de Topcoder a tomar parte en una ambiciosa iniciativa de externalización de microtarefas en el ámbito de la atención de la salud centrada en el cáncer, a cambio de un premio de 55 000 dólares de los Estados Unidos a lo largo de diez semanas. La iniciativa se centró en la demarcación del tumor en el cáncer de pulmón, que se cobra más de 150 000 vidas al año en los Estados Unidos; el «reto» consistía en lograr una solución mediante la IA para tratar un tumor pulmonar grave. Topcoder se unió a la Facultad de Medicina de Harvard y al Dana-Farber Cancer Institute para crear y probar algoritmos de demarcación automática que ayuden a mejorar los tratamientos de los tumores cancerosos en los pulmones.

A lo largo de las diez semanas que duró el reto de innovación colectiva en tres fases se inscribieron 564 concursantes de 62 países, y 34 de ellos presentaron un total de 45 algoritmos, lo que dio lugar a múltiples soluciones de IA capaces de localizar los tumores de pulmón con una precisión igual a la de un oncólogo experto en radioterapia, pero más rápido.

Fuentes: Entrevista de la OIT, 2019; véase también <https://www.topcoder.com/case-studies/harvard-tumor-hunt/>; <https://jamanetwork.com/journals/jamaoncology/fullarticle/2730638>.

mundo (mejores tratamientos para el cáncer, secuenciación más rápida del ADN y mayor seguridad de los oleoductos y gasoductos energéticos, entre otros) gracias al emparejamiento técnico de su comunidad de personas con talento en materia de TI con las empresas (véanse también Lakhani *et al.* 2013 y el recuadro 3.2).

Las empresas tradicionales de externalización de TI se enfrentan a una mayor competencia por parte de las plataformas de programación por concurso, ya que las compañías recurren a las comunidades organizadas en plataformas para resolver sus problemas y externalizar su trabajo. Para superar este desafío, las empresas tradicionales están empezando a crear o comprar plataformas emergentes o bien asentadas que pueden proporcionarles las habilidades y la tecnología de que carecen (Cusumano, Gawer y Yoffie 2019). Por ejemplo, la adquisición en 2016 por parte de Wipro, empresa de externalización de TI, de la plataforma Topcoder y de todos sus conocimientos y experiencia técnica en toda una serie de sectores supuso un cambio en la estrategia y los modelos de entrega de Wipro (véase el recuadro 3.3). Del mismo modo, en 2017, Google adquirió Kaggle, una plataforma especializada en ciencia de datos, lo que le permite contar con la comunidad de expertos en datos que forman parte de esa plataforma para analizar datos a la velocidad necesaria para ser competitiva en el entorno de la IA³. Esta evolución suscita preguntas clave acerca de las futuras oportunidades profesionales de los trabajadores altamente cualificados en el ámbito de las tecnologías de la información, dado que las empresas de este calibre utilizan cada vez más las plataformas digitales de trabajo y dependen cada vez más de ellas, como se ha podido observar durante la pandemia de COVID-19 (véase el capítulo 1). De forma más general, también surge un interrogante con respecto al desarrollo de capacidades en el seno de las empresas y si esta práctica es sostenible a largo plazo si las empresas van a potenciar cada vez más los conocimientos especializados a través de la externalización de tareas.

3 Véase <https://techcrunch.com/2017/03/08/google-confirms-its-acquisition-of-data-science-community-kaggle/>.

► **Recuadro 3.3 La nueva estrategia de Wipro para el desarrollo de capacidades en el plano de los recursos humanos y la innovación mediante plataformas digitales de trabajo**

Wipro Limited (en adelante, Wipro), fundada en 1982, es hoy en día una de las principales empresas de la India y presta servicios de alta calidad facilitados por las TI en todo el mundo. Desde principios del decenio de 2000 ofrece una serie de servicios a los clientes, como el análisis de datos, la IA y la computación en la nube. El cambio de los servicios tradicionales de TI a los servicios integrados en sectores específicos significó que Wipro tuvo que crear o adquirir un conjunto de competencias completamente nuevo, especialmente en materia de estrategia empresarial y competencias de diseño. Con ese fin, Wipro introdujo una estrategia basada en cuatro elementos clave:

i) Alinear la estrategia empresarial con la estrategia de búsqueda de talento

Wipro cambió radicalmente su enfoque de contratación de personal. En lugar de contratar a trabajadores con perfiles en forma de «I» (que implican conocimientos profundos y experiencia en una tecnología concreta, como Java) o perfiles en forma de «T» o «tarta» (conocimientos profundos y experiencia que pueden aplicarse a diferentes sectores), Wipro contrata a trabajadores con perfiles en forma de «X» (experiencia en programación y diseño, junto con conocimientos detallados de estrategia empresarial y aplicación). Los gerentes de Wipro también hacen rotar a los trabajadores cada dos años entre las diferentes líneas industriales para aumentar su exposición a varios sectores, así como para transferir conocimientos entre los clientes de la industria mientras continúan adquiriendo nuevas competencias.

ii) Aprovechar los profundos conocimientos tecnológicos para ofrecer soluciones innovadoras a los clientes

Wipro exploró una serie de iniciativas de externalización para cumplir este objetivo estratégico. En 2016 adquirió Topcoder, una plataforma que reúne a 1,5 millones de desarrolladores, diseñadores y expertos en datos. En 2017, con la ayuda de Topcoder, Wipro desarrolló una plataforma interna de subcontratación –TopGear– para reducir el déficit de competencias tecnológicas y crear una fuerza de trabajo que pueda hacer frente a los proyectos. Ello demuestra que los esfuerzos estructurados e internos de externalización pueden aumentar la adaptabilidad individual y organizativa. La plataforma constituye una oportunidad tanto para el equipo como para los individuos y tiene los siguientes fines:

- respaldar a los trabajadores en el aprendizaje y la aplicación de competencias a una serie de proyectos;
- estimular la flexibilidad y los resultados basados en el valor, dando a los individuos más autonomía;
- proporcionar un canal para que los trabajadores obtengan beneficios que van más allá del trabajo;
- desarrollar sus herramientas y conocimientos de diseño, codificación, pruebas y ciencia de datos mediante la externalización de tareas o proyectos a personas capacitadas de la plataforma interna;
- brindar a sus clientes múltiples soluciones innovadoras presentando en la plataforma los problemas complejos como «retos» para ganar dinero; y
- acceder a los trabajadores de la plataforma para proyectos específicos de corta duración, posibilitando la flexibilidad de los recursos.

El equipo de TopGear brindó apoyo a un equipo interno de proyectos en una transformación de la fuerza de trabajo a gran escala que involucró a todos, desde los encargados de realizar

► **Recuadro 3.3 (continuación)**

pruebas manuales hasta los ingenieros de automatización. TopGear desarrolló y puso en práctica un plan de aprendizaje que mejoró la competencia del equipo de cuentas en un 80 por ciento, lo cual se tradujo en un aumento del 20 por ciento de la productividad anual del departamento en cuestión. Basándose en este éxito, Wipro lanzó la nueva plataforma Hybrid Crowd con el objetivo de realizar mejoras funcionales para crear una fuerza de trabajo flexible para el futuro y revolucionar la contratación de personas capacitadas, tanto a nivel interno como para sus clientes empresariales.

Además de a Wipro, Hybrid Crowd ofrece a todas las empresas una forma de conectar sus equipos internos de personal capacitado con los más de 1,5 millones de miembros de la comunidad global de Topcoder.

Al combinarse para formar esas carteras de talento, la plataforma permite a las empresas complementar sus equipos, a pedido, con expertos de la plataforma. Con Hybrid Crowd, las empresas pueden entrar en contacto con tres tipos distintos de trabajadores: privados, homologados y públicos. Según K.R. Sanjiv, jefe responsable de tecnologías de Wipro Limited:

La plataforma Hybrid Crowd es la piedra angular de la transformación digital en curso de Wipro y permite al equipo ofrecer un espectro aún más amplio de servicios digitales y cumplir el requisito de entrega a tiempo. También ofrece a nuestros expertos en transformación digital [trabajadores de Wipro] mayores oportunidades de aprender nuevas habilidades, así como de ganar y obtener reconocimiento compitiendo en concursos de subcontratación.

iii) Fomentar la colaboración y la innovación

Wipro organiza «hackatones» e «ideatones» internos y externos en las instalaciones de la empresa y en la plataforma Topcoder para desarrollar las habilidades y los conocimientos de los trabajadores de Wipro y aportar soluciones innovadoras. Los trabajadores pueden competir individualmente o por equipos en los retos publicados por los clientes. Los grupos de ganadores reciben un premio en metálico y sus logros son ampliamente difundidos en la empresa. El modelo de programación por concurso permite a los trabajadores evaluar sus competencias frente a sus compañeros; a su vez, la naturaleza abierta e informal de la formación ludificada fomenta la comunicación y el apoyo. Hay miembros del personal directivo que afirman que esta estrategia fortalece el compromiso entre los trabajadores y tiene repercusiones positivas en su rendimiento y productividad.

iv) Armonizar el trabajo con las partes interesadas fundamentales del mundo de las plataformas y colaborar con ellas

Wipro también invierte en varias empresas de nueva creación y aprovecha las innovaciones en colaboración con las aceleradoras de empresas de Microsoft. Establece alianzas a largo plazo con clientes para determinar soluciones en tecnologías emergentes, como la tecnología de cadenas de bloques o la IA, en sus respectivos sectores y colabora con comunidades de programación informática de código abierto como GitHub y SourceForge, entre otras.

Fuente: Entrevistas de la OIT, 2019 y 2020.



3.2 Empresas que utilizan plataformas de trabajo localizado

Las plataformas de trabajo localizado, como las plataformas de VTC y de reparto, han facilitado el acceso de los consumidores a estos servicios (véase el recuadro 3.4). Su uso es cada vez mayor entre las pymes, los restaurantes y los empresarios individuales de muchos países. El creciente uso de estas plataformas tiene su origen en la competencia, en la necesidad de expandir la clientela y abordar un mercado en transformación y en las preferencias de los consumidores. Algunas de las empresas tradicionales que han empezado a utilizar plataformas de reparto pertenecen a los sectores de la restauración y del comercio minorista. En esta sección se examinan las oportunidades y los retos que confrontan los restaurantes y las pequeñas empresas en relación con las plataformas de trabajo localizado. El análisis y las conclusiones se basan en entrevistas semiestructuradas realizadas por la OIT a representantes de 47 empresas y sus clientes en determinados países en desarrollo (Ghana, Indonesia, Kenya, Líbano, Marruecos y Ucrania) entre octubre de 2019 y marzo de 2020 (para más información, véase el [anexo 3](#), cuadro A3.1).

El creciente uso de las plataformas de trabajo localizado tiene su origen en la competencia.

Restaurantes

El negocio de la restauración, en particular, ha sido testigo de una mayor demanda de entregas a domicilio por parte de los consumidores mediante plataformas que los clientes suelen considerar cómodas y sencillas de usar. Las entrevistas realizadas por la OIT a 27 propietarios de restaurantes en seis países (véase el [anexo 3](#), cuadro A3.1) revelan que sus mercados se han ampliado y que pueden conseguir nuevos clientes gracias a la

mayor visibilidad que ofrecen las plataformas de reparto que prestan sus servicios a través de aplicaciones. Además, la facilidad para hacer pedidos a través de las plataformas ha provocado un aumento de la demanda desde las oficinas durante la semana y desde los hogares durante los fines de semana o cuando las condiciones meteorológicas son desfavorables.

El motivo del uso de las aplicaciones es la venta de productos, el aumento de la clientela y el incremento de la demanda – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Marruecos)

Cuando llueve, aumenta la demanda de entregas a domicilio porque la gente no quiere ir al restaurante y prefiere pedir a través de las aplicaciones de reparto. Ocurre lo mismo los fines de semana – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Kenya)

Muchos restaurantes utilizan varias plataformas para brindar servicios a los clientes, por tres razones principales: en primer lugar, cada plataforma tiene su propia clientela, lo cual permite a los restaurantes llegar a más consumidores; en segundo lugar, estar presente en varias plataformas ayuda a retener aquellos clientes que a menudo cambian de aplicación para conseguir las mejores ofertas, y en tercer lugar, utilizar varias plataformas ayuda a los restaurantes más pequeños a competir con restaurantes o cadenas más grandes y a beneficiarse de diversos tipos de promociones y anuncios ofrecidos por las plataformas.

La motivación para unirse a varias plataformas es lograr mayor visibilidad, y así no perder clientes en favor de las cadenas de cafeterías que se anuncian en estas aplicaciones – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Líbano)

El uso de varias plataformas nos permite llegar al mayor número de personas posible, ya que cada plataforma tiene su propia clientela – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Kenya)

La publicidad constante de nuestro menú a través de la plataforma genera un aumento de la demanda – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Marruecos)

Además, las plataformas de reparto están ayudando a los restaurantes a mejorar su productividad por distintos medios. En primer lugar, las empresas de plataforma ofrecen a los restaurantes herramientas de análisis del tráfico web y de supervisión que los ayudan a conocer las preferencias de sus clientes; a su vez, ello facilita una mayor comprensión de la forma de desarrollar sus estrategias comerciales y estructuras de precios. En segundo lugar, las plataformas ofrecen revisiones periódicas y formación sobre la integración digital, así como asesoramiento sobre la estrategia comercial y la publicidad. En tercer lugar, las herramientas digitales para el seguimiento de los pedidos, la preparación de los productos para su envío y la gestión de cuentas y pagos también contribuyen a aumentar la productividad de los restaurantes. Por último, los sistemas de puntuación de las plataformas crean un incentivo para que los restaurantes aumenten la velocidad de entrega y mejoren su envasado, lo que no solo aumenta su competitividad, sino que también mejora su clasificación y les otorga mayor visibilidad entre los clientes.

Nos aseguramos de que todo nuestro personal esté concienciado y reciba formación y conocimientos sobre cómo envasar rápidamente la comida, de modo que los pedidos estén listos cuando el repartidor venga a recogerlos. La calidad y la cantidad son importantes para la puntuación – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Kenya)

La empresa de plataforma utiliza el correo electrónico para ofrecer recomendaciones sobre cómo aumentar la rentabilidad – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Ucrania)

Varios restaurantes comunicaron que el aumento de la demanda de entregas a domicilio supuso una mayor carga de trabajo, especialmente para el personal de cocina. Algunos restaurantes emplearon a trabajadores temporales o con contratos de corta duración para satisfacer este aumento de la demanda.

Tenemos una lista de trabajadores temporales con los que solemos contar periódicamente, especialmente los fines de semana. Les pagamos en función de las horas trabajadas – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Marruecos)

Teníamos repartidores permanentes, pero los despedimos cuando comenzamos a utilizar las plataformas – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Ucrania)



Si bien los restaurantes que utilizan los servicios de reparto a través de aplicaciones han registrado un aumento de la demanda, también han experimentado una mayor dependencia de la economía digital, que a su vez requiere una infraestructura digital fiable. Muchos restaurantes señalaron que la inestabilidad de la conexión de Internet repercutía en su negocio, sobre todo en lo relativo al envío de pedidos. Los restaurantes también se enfrentaron a problemas de retrasos por parte de los repartidores, lo que dio lugar a cancelaciones, y algunos se quejaron de un mal servicio por parte de las plataformas, lo cual provocó quejas de los clientes. Además, las plataformas cobran una comisión de entre el 15 y el 25 por ciento, lo que afecta a los márgenes de beneficio y a la sostenibilidad de los restaurantes. Algunos restaurantes también mencionaron que se les penalizaba con elevadas comisiones si utilizaban varias plataformas.

El acuerdo actual con Toters es del 25 por ciento de comisión por cada pedido. Nos parece una comisión extremadamente elevada. Recientemente hemos intentado negociar un acuerdo mejor con Toters, pero no lo hemos logrado; por lo tanto, hemos decidido trabajar con otras empresas hasta que completemos el desarrollo de nuestra propia aplicación como estrategia alternativa – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Líbano)

En el Líbano, el principal problema es la mala infraestructura de Internet y las frecuentes interrupciones que provoca – Restaurante que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Líbano)

Las pequeñas empresas minoristas

Las entrevistas de la OIT con representantes de 16 pequeñas empresas minoristas y vendedores independientes de Ghana, Indonesia y Kenya reflejan que las pequeñas empresas utilizan cada vez más las plataformas de los medios sociales como Twitter, Facebook e Instagram, así como las plataformas de comercio electrónico, para vender sus productos. Algunos de estos empresarios no tienen tiendas físicas y trabajan exclusivamente desde casa. Todos los pequeños comercios minoristas encuestados recurren cada vez más a plataformas de reparto para entregar los productos a los clientes que hacen pedidos a través de Internet, y pueden vender productos desde cualquier lugar y a una clientela más amplia, lo que se traduce en mayores ingresos. Los servicios de reparto también han permitido a los vendedores independientes centrarse en la producción y la gestión de los artículos en lugar de en las entregas.



► **Recuadro 3.4 Motivación de los clientes para utilizar servicios de VTC/taxi y de reparto a través de aplicaciones**

El auge de las plataformas de trabajo localizado multiplica los servicios ofrecidos por los métodos convencionales. Para comprender las motivaciones de los clientes a la hora de usar estas plataformas, la OIT llevó a cabo entrevistas presenciales entre octubre de 2019 y marzo de 2020 a una pequeña muestra de 33 clientes de Chile, Ghana, Kenya y la India. La posibilidad de acceder a los servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones o pedir un producto mediante una aplicación digital o haciendo clic ha aumentado la popularidad de estas plataformas entre los clientes. Entre las razones referidas por la mayoría de ellos a la hora de optar por los servicios prestados a través de aplicaciones encontramos la comodidad, la facilidad de uso, el ahorro, la transparencia y la fiabilidad.

La principal razón esgrimida para usar servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones fue que los precios eran más bajos que los de los taxis del servicio convencional y las distintas ofertas y descuentos que ofrecen. Los entrevistados también afirmaron que se sentían seguros porque gracias al GPS podían localizar al conductor y compartir su ubicación con familiares y amigos. Además, en algunos países, los servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones están disponibles en lugares en los que a menudo es difícil encontrar taxis del servicio convencional. Los clientes de los servicios de reparto destacaron que las aplicaciones de reparto ofrecen una gran variedad de productos y les ayudan a ahorrar en términos de costo y tiempo de transporte.

Utilidad, comodidad, privacidad, seguridad, flexibilidad y la certeza de que no hará falta negociar – *Cliente de servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones (Ghana)*

No tengo que esperar en la calle y puedo reservar un taxi desde cualquier sitio. Puedo comprar todos los productos haciendo clic en lugar de ir a la tienda, lo que me permite ahorrar tiempo – *Cliente de servicios de VTC/taxi y de reparto a través de aplicaciones (India)*

Muchos clientes también utilizan varias plataformas a la vez para los servicios de VTC/taxi y de reparto, ya que esa combinación les permite elegir la opción más barata y cómoda. Por ejemplo, en las plataformas de VTC/taxi, los clientes pueden comparar las ofertas de varias aplicaciones antes de decidir cuál es la mejor opción en términos de tarifa, puntuación del conductor y ubicación. Las plataformas de reparto permiten a los clientes comparar el precio de un producto en diferentes aplicaciones y elegir el producto que se ofrece en las condiciones más favorables y con el plazo de entrega más corto. Todos los clientes destacaron la importancia de las puntuaciones, ya que esta función les permite opinar sobre la calidad de los servicios y ver las opiniones de otros clientes sobre los productos y servicios.

Puedo asegurar que a veces ayuda a obtener un precio mejor para una entrega en el mismo lugar, ya que puedes mirar en dos aplicaciones y saber cuál es más barata – *Cliente de servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones (Ghana)*

Las puntuaciones proporcionan una perspectiva más completa, basada en las experiencias de los demás, y me permiten evaluar los problemas de seguridad – *Cliente de servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones (India)*

Además de las ventajas de los servicios de VTC/taxi y de reparto a través de aplicaciones, los clientes también detectaron algunos problemas, entre los que destacan la mala conexión a Internet y los fallos técnicos de las plataformas. Otros motivos de preocupación en el sector del transporte fueron el aumento de las tarifas de los servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones, los casos de desacuerdo con los conductores de esos servicios, las cancelaciones o la descortesía por parte de los conductores, la falta de transparencia de las tarifas de estacionamiento en espera y la tarificación dinámica. En el sector de las entregas a domicilio, los problemas detectados incluían los errores en el envío de alimentos y otros artículos, los retrasos en las entregas, las cancelaciones y los casos de cargos adicionales, así como el exceso de publicidad en las plataformas y un diseño de las mismas que promueve más el consumo.

► **Recuadro 3.4 (continuación)**

Las aplicaciones de entrega a domicilio hacen que la interfaz sea más interesante y atractiva, de modo que aunque no quieras comprar nada, solo con deslizar la pantalla y apretar el botón, puedes acabar comprando algo que ni siquiera necesitas – Cliente de servicios de reparto a través de aplicaciones (Ghana)

Los precios, especialmente los de los servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones, han aumentado significativamente – Cliente de servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones (India)

Algunos clientes afirmaron que las plataformas de VTC/taxi y de reparto ofrecen oportunidades de trabajo, especialmente a los trabajadores migrantes, y plantearon su preocupación por las condiciones de trabajo y los seguros de los conductores y repartidores que prestan sus servicios a través de aplicaciones.

Fuente: Entrevistas de la OIT.

Las plataformas de reparto nos han ayudado a aumentar los pedidos en comparación con los meses anteriores, lo que ha supuesto un aumento de los ingresos y los beneficios – Pequeña empresa minorista que utiliza una plataforma de comercio electrónico, que a su vez presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Kenya)

Las plataformas de reparto ayudan a entregar los productos a tiempo y reducen la carga de trabajo de las entregas, lo que supone un alivio. Estoy pendiente de mis redes sociales y, en cuanto recibo un pedido, llamo a los repartidores y los informo de la hora de recogida y entrega – Vendedor independiente que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Ghana)

Las pequeñas empresas minoristas que utilizan plataformas de comercio electrónico también pueden acceder a datos sobre sus pedidos y ventas mediante las herramientas de análisis del tráfico web, lo que les permite responder a la evolución de la demanda. Para entregar los bienes o productos a los clientes, los pequeños comercios minoristas suelen utilizar varias plataformas de reparto, aprovechan diversas promociones y ofertas y usan más una u otra plataforma en función de los servicios ofrecidos.

Podemos comparar el número de pedidos entregados, lo que ayuda a analizar y supervisar las ventas – Pequeña empresa minorista que utiliza una plataforma de comercio electrónico, que a su vez presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Kenya)

Sin embargo, las pequeñas empresas minoristas y los vendedores independientes también se enfrentan a retos similares a los de los restaurantes en lo que respecta a la inestabilidad del acceso a Internet, los retrasos en los repartos y la capacidad de adaptación a un modelo de negocio en línea. Las empresas que utilizan plataformas de comercio electrónico también hacen frente al problema del cambio sin previo aviso de las comisiones, con efectos negativos en sus ingresos. Para los vendedores independientes, los retrasos en los repartos también conllevan graves consecuencias en las relaciones con los clientes, ya que a menudo dependen de una clientela más pequeña.

El repartidor realiza la entrega con dos horas de retraso, el cliente está disgustado y se enfada conmigo – Vendedor independiente que presta sus servicios de reparto a través de aplicaciones (Ghana)

Cientes comerciales (servicios de VTC/taxi)

Las entrevistas de la OIT con cuatro clientes comerciales de Kenya reflejan la tendencia a utilizar los servicios basados en aplicaciones por considerarlos cómodos, fácilmente disponibles y fiables. Los dispositivos de seguridad disponibles en las aplicaciones de VTC/taxi (por ejemplo, un botón de auxilio y la localización del conductor) y la facilidad y comodidad de efectuar los pagos a través de una herramienta digital fueron otros de los factores importantes destacados por los clientes para preferir los servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones.

Por lo general, concienciamos al personal para que utilice plataformas de VTC/taxi específicas cuando se reúne con un cliente, ya que son más fiables – Cliente comercial que presta servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones (Kenya)

La posibilidad de localizar al conductor estés donde estés hace que te sientas seguro – Cliente comercial que presta servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones (Kenya)

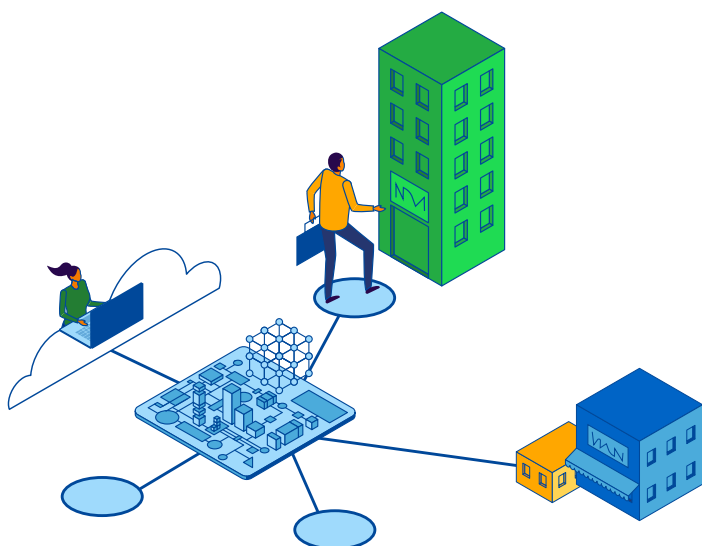
Las plataformas de servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones compiten entre sí para atraer a los clientes comerciales. Por ejemplo, Maramoja se dirige específicamente a esas empresas, a las que ofrece precios mucho más bajos que otras plataformas, mientras que Bolt propone servicios por una tarifa similar a la que se cobra a los clientes particulares. Sin embargo, los clientes comerciales también se enfrentan a problemas relacionados principalmente con el servicio de atención al cliente, la falta de transparencia en los gastos de cancelación y la mala conexión a Internet. El periodo en el que se realizaron las entrevistas también estuvo marcado por las huelgas convocadas por los conductores que prestan sus servicios a través de aplicaciones. Los clientes de Kenya señalaron que este era uno de los principales problemas que enfrentaban, ya que su negocio se vio afectado por el cese temporal de dichos servicios.

Cuando los conductores de VTC/taxi que prestan sus servicios a través de aplicaciones estaban en huelga, ningún servicio estaba disponible. Esa situación es muy diferente a la de una empresa de taxis – Cliente comercial que presta servicios de VTC/taxi a través de aplicaciones (Kenya)

► 3.3 Oportunidades de las plataformas digitales para las empresas de BPO y las empresas emergentes de tecnología digital

Las plataformas digitales conllevan oportunidades de innovación e iniciativa empresarial para las empresas emergentes y las de BPO, así como para los

desarrolladores y programadores informáticos, entre otros. Los bajos costos de las infraestructuras informáticas y el acceso a plataformas de código abierto han reducido los costos de creación de una empresa y ofrecen la oportunidad de experimentar con ideas innovadoras. Esta sección se centra en dos tendencias: las transformaciones de las empresas de BPO en respuesta a las necesidades de las compañías en la era digital y el crecimiento de las empresas emergentes de tecnología digital que ofrecen nuevos productos tecnológicos y servicios basados en la IA.




3.3.1 Transformaciones en las empresas de BPO

Los rápidos avances y la adopción de las TIC desde el decenio de 1990 han llevado a la externalización o deslocalización de los servicios a los países en desarrollo, lo que ha generado nuevos mercados y oportunidades de empleo para los servicios que aprovechan las TI, los centros de llamadas y las empresas de BPO (Rani y Furrer, de próxima publicación; Parthasarathy 2010). Todo ello ha ayudado a las grandes empresas a reducir sus costos de funcionamiento (gracias a la posibilidad de acceder a una oferta más amplia de trabajadores para los servicios relacionados con la programación informática y la I+D y a los centros de atención al cliente a un costo relativamente bajo), así como a mejorar su productividad (Graf y Mudambi 2005). Los países en desarrollo, como el Brasil, Filipinas y la India, han integrado el desarrollo de las TIC en sus políticas nacionales de desarrollo, lo que les ha permitido dominar el mercado de BPO (Parayil 2005). En la última década, algunos países africanos, como Ghana, Kenya y Sudáfrica, también se han convertido en ubicaciones viables para las empresas de BPO debido a la competitividad que ofrecen en relación con los costos (Anwar y Graham 2019).

El auge de la economía digital y la proliferación de plataformas digitales están llevando a algunas empresas tradicionales de BPO a adoptar nuevas estrategias para adaptarse y mantener sus negocios en la economía digital y prestar los servicios que necesitan las grandes empresas. Esta sección se centra en esas estrategias, a partir de las entrevistas semiestructuradas exhaustivas realizadas a directivos o representantes de 11 empresas⁴ de dos países (India y Kenya) entre abril de 2019 y enero de 2020.

Todas las empresas de BPO que participaron en la encuesta de la OIT son pymes que han adoptado diversas estrategias para adaptarse a las necesidades en continua evolución de sus clientes. Las empresas de BPO de Kenya dependen en gran medida del trabajo subcontratado por grandes empresas internacionales. Desde 2014, han llevado a cabo una transición a través de la cual

 Las empresas de BPO están adoptando nuevas estrategias para adaptarse y mantener sus actividades en la economía digital.

han pasado de brindar servicios vocales a ofrecer servicios digitales. No obstante, la naturaleza de sus tareas, como la gestión de los clientes y de las quejas de sus clientes comerciales, sigue siendo la misma. Los canales digitales que las empresas de BPO han comenzado a utilizar para prestar esos servicios incluyen diversas redes sociales, correos electrónicos y bots de IA⁵. Además, las herramientas digitales como las de análisis del tráfico web han permitido a las empresas de BPO hacer un seguimiento de todo el recorrido de los clientes, desde el principio hasta el final, lo que les permite comprometerse con ellos, atender sus necesidades específicas y ofrecer los servicios requeridos.

Anwar y Graham (2019, 214) hicieron una observación similar en la encuesta realizada a siete empresas de BPO en Johannesburgo (Sudáfrica), que reveló que la mayoría de las empresas de BPO estaba realizando una transición digital al prestar servicios al cliente a través de múltiples canales digitales como llamadas de voz, respuestas de voz interactivas automatizadas, webchat y WhatsApp. En una de las empresas encuestadas, el número de llamadas de voz se redujo en más de un 50 por ciento entre 2012 y 2016, y esas llamadas fueron reemplazadas por canales digitales no vocales.

Las entrevistas a las empresas kenianas muestran que las herramientas y tecnologías digitales les han permitido ofrecer lo que consideran mejores servicios a la carta para los clientes, así como apoyo técnico y gestión de las redes sociales. Empresas de BPO como HN, IN y CCI ofrecen a sus clientes de los sectores de los seguros, la banca, las telecomunicaciones y el comercio minorista en los mercados nacionales e internacionales una serie de servicios, como estudios de mercado, atención al cliente, seguimiento

4 Se han cambiado los nombres de las empresas de BPO mencionadas para preservar su anonimato.

5 Un bot es una herramienta automatizada sencilla o un programa informático que puede completar una acción mediante la IA o la elaboración del lenguaje natural.

de las preferencias de los consumidores, comercialización digital y estrategias de precios y de comunicación, todo ello mediante diversos canales digitales. Estos servicios facilitan que los clientes comerciales mejoren la experiencia de los clientes particulares y la eficiencia operativa para seguir siendo competitivos en el entorno empresarial digital.

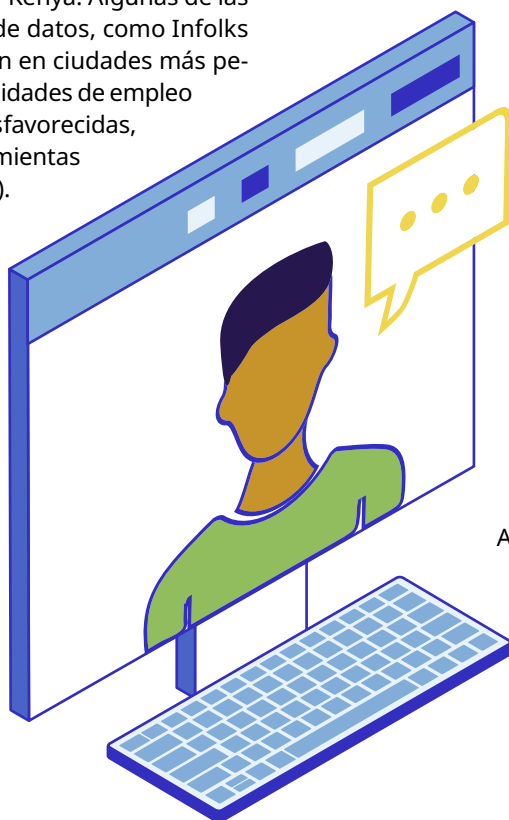
Con el uso de la IA en diversos sectores, desde la automoción hasta las redes sociales y el comercio electrónico, el etiquetado de datos y la moderación de contenidos se han convertido en un requisito clave para muchas empresas. Varias grandes empresas tecnológicas, como Facebook, Google y Microsoft, también han empezado a externalizar la revisión y moderación de contenidos, la anotación de datos, el etiquetado de imágenes y de objetos y otras tareas a empresas de BPO. Las entrevistas revelaron que las grandes empresas de tecnología subcontratan estas tareas como parte de sus programas de responsabilidad social empresarial. El objetivo de la externalización es lograr una determinada repercusión social en los países en desarrollo ofreciendo oportunidades de empleo a jóvenes licenciados o que han abandonado la escuela y apoyando a personas procedentes de entornos desfavorecidos. Esta estrategia también ha dado lugar a la aparición de nuevas empresas de BPO y centros de llamadas, que realizan estas tareas en varios países en desarrollo, como la India y Kenya. Algunas de las empresas de etiquetado de datos, como Infols e iMerit en la India, operan en ciudades más pequeñas para crear oportunidades de empleo entre las comunidades desfavorecidas, al tiempo que crean herramientas de anotación (Murali 2019).

Algunas nuevas empresas de BPO, como FS y CO, de la India, declararon en las entrevistas de la OIT que la moderación de contenidos no solo supone una oportunidad de negocio, sino que también les permite realizar una tarea muy importante para la sociedad, ya que «actúan como

cortafuegos o como guardianes de Internet». Estas dos empresas también prestan servicio, entre otros clientes, a grandes sociedades nacionales e internacionales, colaborando en la detección de productos falsificados y prácticas fraudulentas en anuncios y reseñas de productos; la salvaguarda de material protegido por derechos de autor y la garantía de que no se vulneren esos derechos en los sitios web de comercio electrónico, y la identificación de perfiles fraudulentos y estafadores en sitios web de citas. Las entrevistas a los trabajadores y al director general de FS revelaron que cerca del 90 por ciento de los trabajadores que se ocupan de la moderación de contenidos y otras tareas poseen un grado o un posgrado y tienen conocimientos de ingeniería e informática. Algunas de las empresas que ofrecen servicios facilitados por las TI, como Accenture, Genpact y Cognizant, también han diversificado sus cometidos y han entrado en el negocio de la moderación de contenidos, tarea para la cual han contratado a titulados universitarios (Mendonca y Christopher 2018).

Debido a la competitividad de los costos laborales en Kenya, muchas grandes empresas también han establecido en el país sus propias filiales. Por ejemplo, SS, empresa internacional reconocida como una de las principales subcontratistas de tareas diversas (como la introducción de datos, la anotación y la transcripción) a pequeñas empresas de BPO y trabajadores de plataformas de micro-tareas en Kenya, creó su propio centro de reparto en Nairobi. Aunque estas filiales crean oportunidades de empleo local al contratar a mujeres y jóvenes de hogares pobres con conocimientos básicos de informática y cálculo y de inglés, también han desestabilizado a muchas pequeñas empresas de BPO, que ahora se enfrentan a una reducción del trabajo externalizado.

Algunas empresas (por ejemplo, AT) que para las tareas de externalización dependen de las grandes compañías han tenido



dificultades para operar en el mercado debido a esta disminución del trabajo externalizado. Para mantener su negocio, además de trabajar directamente con sus clientes, AT ha establecido buenas relaciones con una plataforma de trabajo en línea que le subcontrata el trabajo. Esta estrategia empleada por pequeñas empresas de BPO de conseguir trabajo mediante plataformas de trabajo en línea como eLance, oDesk (ahora Upwork) y Guru también se observó en el periodo 2010-2014 (Foster *et al.* 2018). No obstante, se llegó a la conclusión de que las pequeñas empresas tenían dificultades para sobrevivir solo con este tipo de trabajo, ya que las tareas eran de corta duración y estaban peor pagadas, así que estas empresas tenían que recurrir a los mercados nacionales para mantener su negocio.

La competitividad del costo de la mano de obra también ha propiciado la aparición de nuevos tipos de empresas, como CF, que ha establecido sus centros de reparto en la India y Nepal y combina la contratación de trabajadores locales con la externalización de microtareas a través de su plataforma para prestar servicios a grandes empresas de Europa y los Estados Unidos. El principal servicio prestado por los centros de reparto de CF está relacionado con la anotación de imágenes y el etiquetado de datos a partir de capturas de imágenes fijas de señales de tráfico, semáforos y peatones para entrenar a vehículos autónomos con el fin de que reconozcan estos objetos y puedan navegar en situaciones de la vida real sin mucha supervisión humana. Otros servicios que prestan son la transcripción, la categorización, el etiquetado y la moderación de contenidos. La empresa emplea una fuerza de trabajo híbrida que cuenta con trabajadores en línea y locales, lo cual permite formar a los trabajadores locales en estas tareas. Asimismo, la repetición de tareas permite garantizar calidad, precisión y eficiencia, manteniendo al mismo tiempo la competitividad en el mercado.

Las tareas como el etiquetado de datos y la moderación de contenidos no han encontrado muchos adeptos entre las empresas tradicionales de BPO de Kenya. Algunas de estas empresas, entre ellas HN, IN y CCI, dejaron de realizar estas tareas después de un año aproximadamente por considerarlas poco calificadas y de escaso valor. Además, este trabajo no ofrecía ninguna oportunidad de movilidad ascendente en términos de

mejora de las competencias o de aprendizaje para la empresa y, al mismo tiempo, los márgenes de beneficio eran pequeños y difíciles de mantener a largo plazo.

3.3.2 Surgimiento de empresas de tecnología digital

La economía digital y la difusión de las plataformas digitales han generado la aparición de nuevos actores: empresas emergentes de tecnología digital que ofrecen nuevas herramientas, productos y servicios para mejorar la eficiencia y el funcionamiento del ecosistema digital. Por otra parte, las grandes expectativas en torno a la automatización de tareas específicas (Nedelkoska y Quintini 2018; Frey y Osborne 2017; Arntz, Gregory y Zierahn 2016) han creado nuevas demandas y oportunidades para los servicios basados en la IA. En 2020, las empresas emergentes generaron un valor de 3 billones de dólares de los Estados Unidos y crearon gran cantidad de oportunidades empresariales; sin embargo, apenas el 14 por ciento de los fundadores de empresas emergentes eran mujeres (Startup Genome 2020).

En esta sección se analizan las motivaciones que subyacen al auge de las empresas emergentes de tecnología digital y cómo benefician a las empresas los productos o servicios que aquellas ofrecen, incluidas las plataformas digitales de trabajo. El análisis se basa en entrevistas semiestructuradas realizadas a diez empresas emergentes de tecnología digital de San Francisco (Estados Unidos), Bangalore (India), Cherkasy (Ucrania) y Varsovia (Polonia) entre julio de 2019 y marzo de 2020 (véase el [anexo 3](#)).

Según las respuestas recopiladas en las entrevistas de la OIT, se pueden diferenciar dos tipos de empresas emergentes de tecnología digital: las que crean productos y servicios tecnológicos y las que ofrecen aplicaciones de IA y servicios que aprovechan la IA. El auge de estas empresas se debe a tres factores:

- La facilidad de acceso, con una inversión mínima en activos físicos en comparación con las empresas emergentes tradicionales, y la disponibilidad de infraestructura informática a bajo costo. En ese sentido, también cabe citar la disponibilidad de plataformas y programas

Los avances en IA y el procesamiento del lenguaje natural han permitido que las empresas emergentes anuncien y vendan sus servicios a clientes comerciales como servicios que aprovechan la IA.

informáticos de código abierto para experimentar con nuevas ideas e innovaciones con el fin de mejorar la eficiencia y la productividad.

- Los avances en IA y el procesamiento del lenguaje natural, que han permitido que las empresas emergentes anuncien y vendan sus servicios a empresas como servicios basados en la IA, con la consiguiente reducción de costos al reemplazar a trabajadores por la IA.
- La disponibilidad de fondos de capital riesgo y fondos de aceleración para las empresas emergentes, que ha desempeñado un papel crucial al ofrecer oportunidades a los empresarios de los países desarrollados y en desarrollo en pie de igualdad.

Creación de productos y servicios

La mayoría de las empresas emergentes buscan ámbitos de especialización para brindar servicios innovadores que mejoren la productividad de las plataformas o las empresas tradicionales. La evolución de la IA, y en concreto los avances en técnicas de análisis y seguimiento de datos, han tenido importantes consecuencias para las estrategias de precios y comercialización, la gestión del servicio al cliente y la evaluación de los riesgos; de ahí el crecimiento de las empresas emergentes que ofrecen productos y servicios a las empresas tradicionales y a las plataformas digitales de trabajo, incluidos los de análisis y seguimiento del tráfico web.

Empresas como Crazyegg y Rytangle proporcionan a las plataformas digitales o las empresas tradicionales datos en tiempo real sobre los usuarios que acceden a sus plataformas. Hoy en día, la mayor parte de las plataformas digitales y de las empresas tradicionales tienen instaladas

herramientas de análisis y seguimiento del tráfico web para estudiar el comportamiento de los clientes, lo que facilita que puedan dirigirse a ellos y mejorar sus estrategias de precios y comercialización.

Las empresas como Cloudinary ofrecen soluciones avanzadas de programación informática para las aplicaciones de las plataformas digitales o las empresas tradicionales que permiten el procesamiento de imágenes y vídeos, la gestión de imágenes y disponer de depósitos de datos. Otras empresas, como NoticeBoard, han desarrollado aplicaciones que ayudan a mejorar la comunicación entre una nutrida plantilla de personal de tierra o repartidores (1 000 trabajadores o más que requieren supervisión y gestión) y sus responsables. Las plataformas de comercio electrónico y las empresas de transporte de diversas regiones han empleado estas aplicaciones con miras a la localización y gestión de sus trabajadores. Otras empresas emergentes proporcionan a empresas tradicionales y plataformas digitales de trabajo aplicaciones informáticas personalizadas en función de sus necesidades, a menudo a través de herramientas y aplicaciones de código abierto.

Suministro de aplicaciones de IA

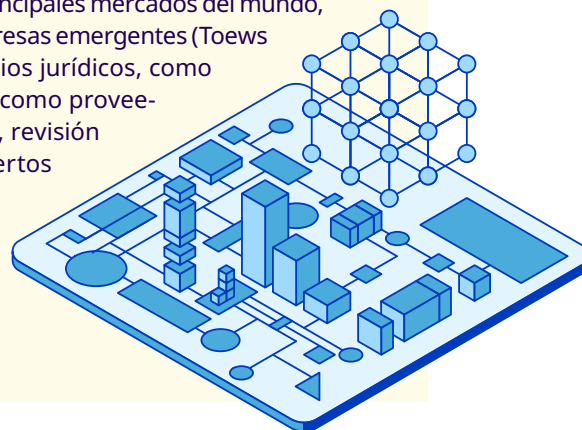
El último decenio ha sido testigo del florecimiento de las empresas emergentes de IA debido a la disponibilidad de amplios recursos financieros de los gobiernos, el sector privado y los inversores en capital riesgo (Nitzberg, Seppälä y Zysman 2019). Estas empresas emergentes ofrecen a otras empresas toda una gama de aplicaciones de IA, ya estén totalmente automatizadas o gestionadas por el ser humano. La mayoría de estas empresas emergentes tiene dos perfiles: uno para los clientes, con un sitio web y un nombre de empresa, centrado exclusivamente en la prestación de servicios mediante IA; y otro para los trabajadores de plataformas de microtarefas, con un sitio web y un nombre de empresa que ofrece oportunidades de trabajo y la posibilidad de obtener ingresos (Schmidt 2019; entrevistas de la OIT a empresas emergentes de IA). Muchas de estas empresas han surgido en sectores como la asistencia virtual (labores de secretaría), los servicios jurídicos, las microtarefas (anotación de datos e imágenes) y otros en que los trabajadores de plataformas de microtarefas brindan servicios (véase el recuadro 3.5). En 2019, un análisis de

► Recuadro 3.5 Proliferación de las empresas emergentes de IA

Los capitalistas de riesgo y otros inversores han mostrado su interés en invertir en la automatización de una amplia gama de tareas, desde los servicios de secretaría hasta los jurídicos, lo que ha dado lugar a que muchas empresas emergentes se comercialicen como empresas de IA para acceder a esa financiación (Schmidt 2017; entrevistas de la OIT a empresas emergentes de IA). Por ejemplo, Scale AI, Playment y Mighty AI se presentan explícitamente como empresas de IA que buscan atraer a la industria del automóvil para preparar y diseñar la próxima generación de coches sin conductor (Schmidt 2019).

Asimismo, han proliferado las empresas emergentes que ofrecen servicios de asistencia virtual, como la programación de citas, la toma de notas en reuniones o la gestión por IA del correo electrónico. Algunas de las principales empresas emergentes en términos de inversión de capital riesgo en estas áreas son x.ai (44,3 millones de dólares de los Estados Unidos) y Clara Labs (11,4 millones de dólares de los Estados Unidos) (información basada en la base de datos de Crunchbase).

El sector de los servicios jurídicos, considerado uno de los principales mercados del mundo, ha sido testigo de un aumento increíble del número de empresas emergentes (Toews 2019). La mayoría de las empresas emergentes de servicios jurídicos, como LawGeex, Klarity, Clearlaw o LexCheck, se comercializan como proveedoras de servicios basados en la IA, como la elaboración, revisión y negociación de contratos, lo que reduce el tedio de ciertos aspectos del trabajo jurídico; asimismo, destacan que la IA puede tratar automáticamente documentos escritos, analizarlos en su totalidad mediante la tecnología de procesamiento del lenguaje natural y determinar qué partes del contrato son aceptables y cuáles son problemáticas (Toews 2019).



inversiones de 2 800 empresas emergentes de IA de toda Europa concluyó que alrededor del 40 por ciento de ellas no guardaban relación alguna con la IA (Ram 2019).

Las empresas emergentes de IA entrevistadas por la OIT ofrecen servicios que requieren la actividad humana. Sin embargo, estas empresas

no mencionan a sus clientes que las tareas las realizan trabajadores repartidos por todo el mundo a través de plataformas digitales de trabajo. Tubaro, Casilli y Coville (2020, 7) sostienen que la razón por la que la mayoría de las empresas emergentes de IA no están automatizando estas tareas es que «el aprendizaje automático es caro, ya que requiere equipos potentes, la capacidad intelectual de expertos en computación altamente calificados y datos de máxima calidad», mientras que es más fácil y barato «fragmentar el trabajo en microtareas y subcontratarlas a trabajadores mal pagados a través de plataformas». La mayoría de las empresas emergentes de IA se diferencian de las plataformas de externalización de microtareas, como AMT, Clickworker o CrowdFlower (ahora Appen), y comercializan su fuerza de trabajo como trabajadores calificados o formados, o como expertos en la materia (Schmidt 2019; entrevistas de la OIT a empresas emergentes, véase el recuadro 3.6). De hecho, muchos de estos servicios que aprovechan la IA y el desarrollo de la misma se

Las empresas emergentes ofrecen a otras empresas toda una gama de aplicaciones de IA, ya estén totalmente automatizadas o gestionadas por el ser humano.

benefician de la labor de los trabajadores de las plataformas de microtareas, ya que esos trabajadores son necesarios inicialmente para entrenar a modelos de IA para deducir correctamente pautas que puedan ser automatizadas con el tiempo. El resultado es que, de manera inadvertida, muchos de estos trabajadores están ayudando a que grandes empresas consolidadas «monopolicen los datos» y controlen el mercado (Stucke 2018, 275).

En la actualidad, estos sistemas están diseñados para funcionar con intervención humana, de modo que un trabajador revisa el análisis de la IA y toma las decisiones finales (Armour y Sako 2020). Parece evidente que los avances en IA y el aprendizaje automático no eliminan la participación del ser humano en la realización de tareas, aunque sí transforman su función y «vinculan más estrechamente al ser humano con la computadora» (Tubaro, Casilli y Coville 2020, 6). Además, las aplicaciones de IA disponibles en la actualidad son adecuadas para un uso limitado; la tecnología actual está muy lejos todavía de poder ofrecer una IA general que pueda realizar tareas cognitivas como lo hacen los trabajadores. Un grupo de trabajo del Instituto Tecnológico de Massachusetts, que analizó las repercusiones de la IA en los puestos de trabajo de varios sectores, como los seguros, la sanidad, los vehículos autónomos y la industria manufacturera, descubrió que gran parte de los sistemas de IA empleados hoy en día pueden resolver un conjunto limitado de problemas específicos basándose en grandes cantidades de datos y extrayendo pautas. Pese a ello, «la capacidad de adaptarse a situaciones totalmente novedosas sigue constituyendo un enorme reto para la IA y la robótica», y las aplicaciones de IA están en ciernes en varios sectores (MIT 2020, 34). Incluso en el marco de aplicaciones de la IA que se utilizan para prácticas tan simples como las prácticas de contratación, la obtención de un préstamo bancario o el reconocimiento facial, la IA deja entrever sus limitaciones; sus decisiones corren el riesgo de ser discriminatorias, ya que pueden mostrar sesgos históricos y su lógica no puede explicarse (Bodie *et al.* 2016).

Por lo tanto, aunque cabría esperar que tareas como la automatización de un asistente virtual fuesen relativamente fáciles dados los supuestos avances tecnológicos, el hecho de que la IA siga funcionando con la participación humana demuestra que el procesamiento del lenguaje

natural aún está en fase de desarrollo (véase el recuadro 3.6). A pesar de que las capacidades relativas al procesamiento del lenguaje natural siguen progresando, todavía queda un largo camino por recorrer antes de que todo el proceso de trabajo de una tarea concreta sea impulsado por la IA de principio a fin y, de ese modo, se sustituya completamente a los trabajadores. Así, mientras una empresa puede adoptar la tecnología de los «asistentes virtuales», convencida de que la IA esté procesando sus peticiones y sustituyendo así a su mano de obra, en la práctica las tareas se subcontratan a trabajadores a través de plataformas digitales de microtareas. Una encuesta de la OIT sobre unos 300 trabajadores en línea a domicilio de Filipinas destacó que alrededor del 14 por ciento de los encuestados trabajaban como «asistentes virtuales» para clientes establecidos en Australia, el Canadá, los Estados Unidos y Filipinas (OIT 2021; King-Dejardin 2021). La IA puede generar o absorber puestos de trabajo pero, sobre todo, está provocando un cambio en la naturaleza de la relación de trabajo, ya que las tareas son ejecutadas por trabajadores invisibles de las plataformas digitales de trabajo, y suscita preguntas sobre la calidad de estos empleos.

Los avances actuales de la IA en determinados campos conllevan consecuencias a medio plazo para el trabajo, los trabajadores y las empresas a través de la vinculación algorítmica, la puntuación y la fijación de precios en las plataformas de comercio electrónico, entre las empresas y en las plataformas digitales de trabajo. Además, la IA parece haber modificado radicalmente las actividades de comercialización y ventas en los sectores de los bienes de consumo, el comercio minorista y la banca mediante el uso de herramientas de análisis y seguimiento de datos, que producen enormes cantidades de datos de transacciones y atributos relativos a los clientes (Chui *et al.* 2018). Estos datos se usan para tomar decisiones relacionadas con la comercialización, como la fijación de precios, las promociones, las recomendaciones de productos, la mayor colaboración de los clientes (Davenport *et al.* 2020, 27). Las plataformas digitales pueden emplear la IA para analizar estos datos y proporcionar recomendaciones personalizadas a los clientes en tiempo real. Por ejemplo, al parecer Amazon cambia el precio de sus productos cada 10 minutos, algo impensable para cualquier tienda minorista (Mehta, Detroja y Agashe 2018). Esto es posible gracias a la disponibilidad de

► Recuadro 3.6 «Jordan», el asistente virtual automatizado: un estudio de caso

Jordan.inc¹, fundada en San Francisco (Estados Unidos) en 2014, aspira a proporcionar a las empresas que conforman su clientela servicios automatizados para la planificación de reuniones. La empresa reunió 120 000 dólares de los Estados Unidos como capital inicial y otros 11 millones en fondos de capital riesgo. Brinda servicios de asistencia virtual y vende paquetes de suscripción mensuales que van de 99 a 399 dólares de los Estados Unidos. En 2019, Jordan.inc tenía unos 350 clientes y una plantilla de 18 personas en su oficina de San Francisco (personal técnico y de ingeniería que desarrolla la IA), junto con unos 200 trabajadores en todo el mundo que realizan microtarefas a través de plataformas digitales de trabajo.

El producto, comercializado con el nombre de «Jordan», es un asistente virtual que coordina y planifica reuniones. En lugar de estar enviando y recibiendo muchos correos electrónicos, el cliente puede poner en copia a Jordan en todos los correos electrónicos que se refieran a solicitudes de reuniones para que planifique esas reuniones y las incorpore al calendario de la empresa en menos de 45 minutos. La empresa afirma que está mejorando continuamente al asistente gracias a la ayuda de «asistentes remotos de Jordan» inteligentes y con iniciativa propia. Los clientes han alabado a Jordan por su eficacia y precisión, que la empresa atribuye a la combinación de la precisión de la IA y el buen criterio de un equipo de trabajadores expertos. Pero ¿qué significa esto en la práctica?

El reto de automatizar el asistente «virtual»

El reto de automatizar la planificación de reuniones consiste en que es necesario comprender las peticiones, a menudo idiosincrásicas, expresadas por los clientes en un correo electrónico. En el caso del ser humano se trata de una función de nuestra inteligencia de procesamiento del lenguaje natural, pero en el caso de la IA se requiere una entrada adicional a gran escala de datos sobre las preferencias y el comportamiento de los clientes para entrenarla y que sea capaz de reconocer pautas y tomar las decisiones correctas.

Por ejemplo, un asistente virtual como Jordan todavía no es capaz de entender o procesar contenidos de correos electrónicos como, por ejemplo: «Hola, puedo llamar la próxima semana». Según los desarrolladores de IA de Jordan.inc, debido a la formulación de este mensaje, la IA no entiende que: i) el remitente está proponiendo una reunión; ii) el tipo de reunión propuesta es a través de una llamada, y iii) la reunión queda programada para la semana que viene.

Al parecer, para interpretar un mensaje sencillo como este, sigue siendo necesario que una persona descomponga la información en una estructura que la IA pueda procesar.

Estrategia de aplicación para crear y perfeccionar la IA

Jordan.inc aplicó su estrategia para desarrollar y automatizar el servicio de asistencia virtual en dos fases:

i) Fase 1: Exclusivamente gestionada por la actividad humana

El objetivo de la primera fase era la creación de una cartera de clientes para que los técnicos pudiesen recopilar datos y desarrollar la IA necesaria para organizar la planificación de las reuniones. Al principio, los fundadores de la empresa eran los que vinculaban manualmente los calendarios, enviaban mensajes y planificaban las reuniones. Descubrieron que las principales cualidades de un asistente virtual eran unas buenas habilidades comunicativas, intuición y un estilo comunicativo agradable. A continuación, contrataron a trabajadores de Upwork, una de las mayores plataformas de trabajadores autónomos en línea, y los formaron para que pudieran planificar reuniones manualmente. Cuando la clientela aumentó, Jordan.inc desarrolló su propia plataforma digital de trabajo, llamada «Workplace Jordan Remote Assistant» (JRA), y dejó de contratar a trabajadores a través de Upwork.

► **Recuadro 3.6 (continuación)**

ii) Fase 2: Híbrida (interacción entre humanos y computadoras)

En la segunda fase, conocida como fase «híbrida», los desarrolladores de IA de Jordan.inc intentaron automatizar el proceso de trabajo y generar algoritmos para que con el paso del tiempo la planificación de tareas fuera más barata, reduciendo así la dependencia de la mano de obra en expansión de la plataforma JRA. Esta fase abarcó interacciones entre el ser humano y la computadora (es decir, que el sistema requiere participación humana), en las que los trabajadores de la plataforma JRA extraían de los correos electrónicos los parámetros pertinentes para la programación de la reunión (disponibilidad del participante, lugar, fecha y hora) y, sobre esa base, entrenaban a la IA, para después comprobar si esta estaba utilizando correctamente los parámetros introducidos y corregir las decisiones tomadas por la IA si era necesario, mejorando así su rendimiento futuro.

Resultado final

Pese a su ambición inicial de desarrollar un servicio totalmente automatizado, en 2020 Jordan.inc seguía combinando el servicio de asistente virtual con el sistema de intervención humana. En esta fase, la interacción entre el ser humano y la computadora está integrada a lo largo de todo el flujo de trabajo, y el criterio humano sigue siendo clave para revisar las decisiones finales. Por lo tanto, las tareas de planificación administrativa solo han sido parcialmente reemplazadas por la IA. De hecho, el trabajo se ha distribuido por todo el mundo en forma de miles de microtareas realizadas en línea por un grupo de trabajadores invisibles. Los trabajadores de la plataforma JRA residen en diez países distintos, entre ellos los Estados Unidos y Filipinas.

En su sitio web, Jordan.inc menciona abiertamente que los flujos de trabajo para la planificación son eficientes y precisos porque combinan el aprendizaje automático y la experiencia humana. El desarrollo de un asistente virtual que pueda ofrecer una precisión del 90 por ciento mediante el procesamiento del lenguaje de la IA no sería suficiente por sí solo para atraer y mantener una clientela suficiente. El director general de Jordan.inc admitió que «falta mucho para que la IA sustituya por completo a los seres humanos».

¹ Este caso está basado en una entrevista a representantes de una empresa emergente cuyo nombre se ha cambiado por Jordan.inc (y su producto, a «Jordan») para preservar el anonimato.

Fuente: Entrevista de la OIT, 2020.

grandes cantidades de datos sobre sus clientes recopilados a través de varias herramientas de análisis de la plataforma. Las implicaciones de

estos desarrollos de la IA en las empresas y los trabajadores del sector convencional se examinan en la sección 3.4 y en el capítulo 4, respectivamente.



► 3.4 La repercusión de las plataformas digitales en las empresas tradicionales

La creciente presencia de las plataformas digitales ha generado una situación de competencia entre estas y las empresas tradicionales, puesto que algunas plataformas ocupan una posición dominante en el mercado, como Amazon en el sector de la venta minorista en línea y Uber en el sector del

VTC/taxi. Esa evolución conlleva oportunidades y retos para las empresas tradicionales, especialmente las pymes. En esta sección se examinan las consecuencias de la difusión de las plataformas digitales para las empresas tradicionales, en particular en el sector minorista.

La economía digital se ha ido consolidando, ya que alrededor del 5 por ciento de las empresas de plataforma (21 empresas) obtuvieron en 2019 el 20 por ciento de los ingresos netos totales de las empresas del índice Standard & Poor's 500 (Moazed 2019; UNCTAD 2019). Esta consolidación se está dando también en los planos nacional y regional. Así, en 2018, en la India, dos plataformas (Amazon y Flipkart) controlaban alrededor del 63 por ciento de la cuota de mercado del comercio minorista en línea (S&P Global Market Intelligence 2019). A su vez, también en 2018, la Unión Europea contaba con más de 10 000 plataformas emergentes, que representaban solo el 2 por ciento del valor total de todas las plataformas, mientras que las siete plataformas más grandes reunían el 69 por ciento del valor estimado de la economía digital (Comisión Europea 2019; KPMG 2018). La consolidación se debe a la adquisición por parte de las plataformas principales de plataformas más pequeñas y empresas tradicionales. Por ejemplo, Amazon y Alibaba, las dos mayores plataformas de comercio electrónico, han comprado empresas de varios sectores, desde el ocio y las finanzas hasta las noticias y los alimentos frescos. En 2018, la cadena minorista estadounidense Walmart adquirió Flipkart, una de las mayores plataformas minoristas en línea con sede en la India, por una cifra sin precedentes de 16 000 millones de dólares de los Estados Unidos, para competir con Amazon en el mercado minorista en línea (*Economic Times* 2018). Las economías de escala, los efectos de red y la recopilación de datos permiten que las plataformas conquisten una posición dominante en el mercado. Semejante concentración de poder de mercado puede desanimar tanto a las empresas tradicionales como a las nuevas plataformas.

Al mismo tiempo, ciertas dinámicas que se han desarrollado en el seno de los mercados de comercio electrónico han suscitado preocupación en relación con las conductas colusorias, anti-competitivas y unilaterales de los operadores económicos (OCDE 2019b, 5). Amazon, por ejemplo, ha sido criticada por sus prácticas en materia de competencia y las implicaciones que acarrearán, especialmente para las pymes, y se enfrenta a demandas antimonopolio en un tribunal

de los Estados Unidos (Bloomberg Law 2020). Las grandes empresas tecnológicas, como Amazon, Apple, Facebook y Google, están siendo objeto de un número creciente de investigaciones por las autoridades de competencia en todo el mundo (véase también Stucke 2018)⁶. La Confederation of All India Traders, organización que representa a pequeñas empresas de la India, asegura –incluso a través de manifestaciones en las calles– que la competencia desleal practicada por Amazon supone una amenaza para las pequeñas empresas del país (Sonnemaker 2020).

Si bien algunas grandes empresas tradicionales podrían tener la capacidad de adquirir plataformas para mejorar su competitividad, es improbable que la mayoría de las pymes cuenten con los recursos necesarios para hacerlo. Por lo tanto, muchas pymes utilizan las plataformas digitales, como Alibaba, Amazon y Flipkart, para acceder a una clientela más amplia y para establecer y asentar su negocio. No obstante, las empresas tradicionales, especialmente las pymes, se enfrentan a varios retos a la hora de llevar a cabo sus actividades mediante las plataformas digitales (Crémer, De Montjoye y Schweitzer 2019; OCDE 2019b; UNCTAD 2019; Duch-Brown 2017a; Martens 2016). A continuación se exponen algunos de estos retos.

Las condiciones contractuales entre las plataformas y los clientes comerciales, en su mayoría pymes, las determinan unilateralmente las primeras y, por lo general, suelen resultar complejas y poco claras (Comisión Europea 2016a y 2018). Por ejemplo, los criterios para bloquear la cuenta de un usuario no están claros y ello puede tener implicaciones graves para la continuidad de las actividades empresariales (Comisión Europea 2016a). Los contratos se determinan unilateralmente, las comisiones que cobran las plataformas a las empresas pueden variar de manera significativa y las plataformas pueden aumentar las tarifas arbitrariamente sin negociar (esto se constató especialmente en el caso de las plataformas de trabajo localizado)⁷. Durante los primeros meses de la pandemia de COVID-19, cuando muchos restaurantes desarrollaron una importante dependencia de las plataformas de reparto para poder seguir trabajando, las comisiones estaban

6 Véanse, por ejemplo, para Amazon: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pl/ip_19_4291; para Apple: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_1073; para Facebook: <https://www.nytimes.com/2020/12/09/technology/facebook-antitrust-monopoly.html>; y para Google: <https://www.bbc.com/news/business-54619148>.

7 Basado en entrevistas de la OIT con dueños de restaurantes.

Se ha producido una gran consolidación de la economía digital, ya que alrededor del 5 por ciento de las empresas de plataforma (21 empresas) obtuvieron el 20 por ciento de los ingresos netos totales.

entre el 15 y el 35 por ciento en los Estados Unidos, mientras que a los clientes se les ofrecían descuentos (Cagle 2020).

Otro factor que contribuye a la competencia entre las plataformas y las empresas tradicionales es la clasificación de los servicios de las plataformas. Las plataformas digitales de trabajo a menudo eluden los reglamentos específicos del sector, como por ejemplo los que regulan el sector del taxi, al definirse como simples empresas tecnológicas que proporcionan servicios de intermediación. En la Unión Europea, varias empresas han destacado que existe un problema derivado del hecho de que sectores enteros que están sujetos a normas sectoriales ahora compiten en realidad con plataformas en línea en estos mismos sectores, que sin embargo no están sujetas a la misma normativa (Comisión Europea 2016b, 17). Esas normas abarcan ámbitos como la protección del consumidor, la seguridad social, la regulación del mercado laboral, la fiscalidad y la normativa técnica relativa a los mercados de bienes y servicios (Martens 2016). No obstante, decisiones judiciales como la del Tribunal de Justicia de la UE, que sostuvo que los servicios de Uber deben clasificarse como servicios en el ámbito de los transportes⁸, pueden contribuir a crear condiciones de igualdad con el sector convencional del taxi.

La competencia entre las plataformas y las empresas tradicionales también depende cada vez más de los datos; en particular, cuando las plataformas se basan en los datos que recopilan de las

empresas usuarias para promover sus bienes y servicios en el mercado. Así, en 2017 Google fue multada por la Comisión Europea por abusar de su posición dominante como motor de búsqueda al colocar de forma destacada su servicio de comparación de compras «Google Shopping» en sus resultados de búsqueda⁹. Más recientemente, la Comisión Europea ha abierto una investigación sobre Amazon basada en las conclusiones preliminares de que la plataforma emplea los datos de los vendedores que operan en ella para competir directamente con ellos¹⁰.

Además, los problemas de competencia no solo surgen cuando las plataformas promueven sus propios bienes y servicios a costa de los de la competencia, sino también cuando se favorece a determinadas empresas usuarias. En la India, las asociaciones de empresas han incoado un procedimiento antimonopolio contra plataformas de venta al por menor como Amazon y Flipkart, y lo han fundamentado alegando que se dispensa un trato preferente a los vendedores mediante conductas anticompetitivas como la aplicación de grandes descuentos (Kalra 2020)¹¹. Esta alegación de trato preferente resulta aún más problemática si se tiene en cuenta que la decisión de promover una empresa en detrimento de otra a menudo se basa en clasificaciones algorítmicas no transparentes (Comisión Europea 2017a). Se calcula que, en la Unión Europea, el impacto financiero agregado de la incertidumbre procedente de las prácticas poco transparentes de las plataformas en línea está entre los 2 000 y los 19 500 millones de euros al año (Duch-Brown 2017b). Como consecuencia, se han creado varios tipos de plataformas alternativas, como las plataformas comunitarias de código abierto o el cooperativismo de plataforma, que han abogado por aumentar la transparencia a través de un sistema de distribución más justo (véase el recuadro 3.7).

Las prácticas poco transparentes de las plataformas de comercio electrónico se constatan también en la fijación de precios mediante

8 Asunto C-434/15, Asociación Profesional Élite Taxi contra Uber Systems Spain, SL [2017], disponible en <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-434/15>.

9 Comisión Europea, defensa de la competencia, asunto 39740 – Google Search (Shopping). Puede consultarse un resumen de la decisión en el comunicado de prensa https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP_17_1784.

10 Se puede consultar más información al respecto en https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_2077, y en https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_19_4291.

11 Véase, por ejemplo, Comisión de la Competencia de la India, causa núm. 09 de 2020, causa núm. 40 de 2019 y causa núm. 20 de 2018.

► Recuadro 3.7 Plataformas comunitarias de código abierto en el sector minorista

Open Food Network (OFN), plataforma informática internacional de código abierto que realiza su actividad en el marco del sector minorista, es un espacio virtual donde los agricultores, los mayoristas y las comunidades establecen sus tiendas en línea y colaboran para vender sus productos. Está presente en varios países desarrollados y en desarrollo, entre ellos Australia, Bélgica, el Brasil, el Canadá, Colombia, Costa Rica, los Estados Unidos, Francia, la India, Noruega, el Reino Unido y Sudáfrica. Su objetivo es crear cadenas de suministro de alimentos más justas y transparentes y avanzar hacia formas regenerativas de agricultura para construir sistemas naturales resilientes.

La plataforma OFN propone paquetes de suscripción para empresas usuarias o tiendas; por ejemplo, en la plataforma del Reino Unido se ofrecen a los comercios cuatro paquetes de suscripción en función de su tamaño y necesidades de escalabilidad. Con arreglo a todo ello, se puede optar por el paquete Basic (básico, donación mínima de 1 libra esterlina al mes), el Starter (paquete inicial, 2,4 por ciento de las ventas mensuales, IVA incluido), el Scale (paquete de escala, 60 libras esterlinas al mes más 0,6 por ciento de las ventas mensuales, IVA incluido) y Enterprise (paquete empresarial con precio personalizado). En función de cada uno de ellos, las tiendas pueden beneficiarse de herramientas y asistencia digitales adicionales, aunque todas tienen plenos derechos de voto.

Fuentes: <https://www.openfoodnetwork.org/find-your-local-open-food-network/>; <https://about.openfoodnetwork.org.uk/pricing-and-plans/>.

algoritmos. Más específicamente, los datos recabados por estas plataformas les permiten analizar la demanda de bienes y servicios y adaptar los precios en consecuencia a través de algoritmos. Asimismo, la recopilación de datos permite a las plataformas adelantarse a los deseos de los consumidores y las empresas, por ejemplo, a través de rebajas, incentivos y programas de fidelidad. No obstante, muchas pymes carecen de esos datos o de los medios financieros para poder competir con las plataformas y sus sistemas de precios. Como consecuencia, el acceso a los datos, en conjunto con las estrategias de precios, brinda una ventaja competitiva a las plataformas, en detrimento de las empresas tradicionales (Mehta, Detroja y Agashe 2018). Ello puede poner en peligro la sostenibilidad de las empresas tradicionales y la estabilidad de los ingresos de los trabajadores contratados por estas. Estas estrategias de precios no se aplican únicamente al sector minorista, sino que también son bastante frecuentes en el sector del VTC/taxi, lo cual plantea importantes cuestiones desde el

punto de vista de la competencia (Fountoukakos, Pretorius y Geary 2018).

En algunas plataformas, la competencia y las operaciones comerciales también se sustentan en acuerdos de exclusividad (India, Comisión de la Competencia 2020), que pueden dar lugar a prácticas anticompetitivas. En 2019, Google fue multada por la Comisión Europea por abusar de su posición dominante en el mercado de intermediación de publicidad de búsqueda en línea al incluir cláusulas de exclusividad en sus acuerdos con sitios web de terceros que impedían a otros intermediarios de publicidad en línea colocar sus anuncios de búsqueda en estos sitios web¹².

Otro de los retos que afrontan muchas empresas usuarias está relacionado con la vulneración de los derechos de autor y de PI que tiene lugar en las plataformas y que tiene repercusiones en sus ingresos y reputación. No obstante, los marcos reglamentarios no son muy claros con respecto a la responsabilidad de las plataformas digitales cuando se infringen los derechos de PI de las empresas usuarias. En un caso reciente planteado

12 Comisión Europea, defensa de la competencia, asunto 40411 – Google Search (AdSense). Puede consultarse un resumen de la decisión en el comunicado de prensa https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_19_1770.

ante la Comisión de la Competencia de la India, una empresa alegó, entre otras cuestiones, que en Amazon aparecían productos falsificados con su marca a precios no competitivos y discriminatorios, a lo que la Comisión respondió que la cuestión, aunque preocupante, no podía considerarse en el ámbito de la defensa de la competencia¹³.

El auge de las plataformas digitales de trabajo también plantea retos para los regímenes fiscales nacionales e internacionales que aún no se han abordado adecuadamente. También han surgido nuevos desafíos en el ámbito fiscal en lo que respecta a los datos, en especial dado el papel fundamental de estos en la creación de valor (OCDE 2014). Las empresas tradicionales tienen unas obligaciones fiscales más definidas y pueden acabar asumiendo una tributación más elevada que muchas plataformas que, por consiguiente, cuentan con ventaja competitiva. Sobre esta cuestión, la Comisión Europea anunció en 2020 que seguirá trabajando en la implantación de un

impuesto digital en caso de que las negociaciones en el seno de la OCDE no den resultados inmediatos y satisfactorios¹⁴.

Por último, un reto esencial al que se enfrentan muchas empresas está relacionado con la resolución de conflictos. Las empresas usuarias de las plataformas han invocado ante la Unión Europea la necesidad de garantizar una resolución imparcial de conflictos, especialmente en lo que respecta a la cancelación repentina de cuentas (Comisión Europea, 2017b). Para las empresas usuarias, como las pymes, los mecanismos de reparación rápidos y sencillos no solo son cruciales para garantizar la imparcialidad y salvaguardar su derecho fundamental a hacer negocios en pie de igualdad, sino también para garantizar la continuidad de las empresas cuando son objeto de una exclusión injustificada o la congelación de sus activos (Comisión Europea 2017c). Varios países están analizando estos problemas, y en los capítulos 5 y 6 se analizan algunas de las medidas adoptadas.



13 Se puede consultar más información al respecto en Comisión de la Competencia de la India, caso núm. 09 de 2020, párrs. 8 y 28 <https://www.medianama.com/wp-content/uploads/CCI-Amazon.pdf>.

14 Se puede consultar más información al respecto en <https://www.politico.eu/article/gentiloni-eu-ready-to-launch-new-digital-tax-if-us-stalls-global-talks/>.

► Conclusión

Como se ha podido ver en este capítulo, una gama cada vez más amplia de empresas utiliza las plataformas digitales de trabajo en línea o de trabajo localizado con el fin de ganar eficiencia y ampliar su clientela, entre otras razones. El uso de las plataformas de trabajo en línea reporta diversos beneficios a las empresas: se agiliza el proceso de contratación de trabajadores, mejora la vinculación técnica entre las personas capacitadas disponibles y las necesidades, se reducen los costos, mejora el acceso a los conocimientos y se innova más rápidamente. La posibilidad de acceder a multitud de trabajadores de todo el mundo con distintas competencias a través de una plataforma de trabajo en línea se puede interpretar como una contribución a la mejora de las prestaciones de muchas compañías. Para varias de esas empresas, y en particular para las pymes, el uso de plataformas de reparto ha brindado nuevas oportunidades para ampliar sus mercados, así como para aumentar la productividad y la rentabilidad, mientras las plataformas de VTC/taxi han mejorado la comodidad y la accesibilidad de los transportes para muchas empresas y consumidores.

Asimismo, la proliferación de las plataformas digitales ha generado oportunidades empresariales y de innovación para las empresas de BPO y las empresas emergentes. Las empresas de BPO han logrado realizar la transición desde los servicios vocales que ofrecían a los servicios digitales que prestan ahora para satisfacer a sus clientes. También se han creado muchas empresas digitales para responder a la demanda de servicios automatizados y habilitados por la IA, por ejemplo, en los sectores de los análisis y el seguimiento. Sin embargo, dado que la IA dista mucho de tener la madurez necesaria para trabajar de forma completamente autónoma y esa posibilidad sigue siendo remota, muchas de estas empresas emergentes recurren a la inteligencia humana para llevar a cabo tareas y respaldar el aprendizaje automático, involucrando así a una fuerza de trabajo dispersa por todo el mundo que está disponible en las plataformas digitales de trabajo las 24 horas del día, los siete días de la semana, y todo ello por un costo relativamente bajo. Al mismo tiempo, en sectores como el minorista, muchas empresas también se han beneficiado del vínculo con las plataformas

digitales, en particular las pymes, que pueden vender cada vez más productos en todo el mundo a través de plataformas de comercio electrónico.

Si bien el crecimiento de las plataformas y su utilización por parte de las empresas han generado oportunidades, también han dado lugar a numerosos problemas. Las empresas de BPO se enfrentan a la competencia que representan las grandes empresas, y la prevalencia de tareas de escaso nivel y valor reduce sus márgenes, especialmente en los casos de las pymes. Para las empresas que dependen de las plataformas de reparto, una infraestructura digital deficiente, así como los fallos de la plataforma o los retrasos en el reparto pueden tener un impacto significativo en su buen funcionamiento; si además las comisiones son elevadas, los beneficios se reducen. Las empresas tradicionales, sobre todo las que forman parte del sector minorista, se confrontan a perturbaciones del mercado generadas por las plataformas de comercio electrónico. Si bien algunas empresas han recurrido a la adhesión a las plataformas para llegar a más clientes, afrontan problemas de competencia desleal, condiciones contractuales desfavorables, falta de transparencia con respecto a los datos y los precios por parte de las plataformas, mecanismos deficientes de resolución de conflictos y, en general, desigualdad de condiciones. Muchas de estas cuestiones reciben cada vez más atención normativa, sobre todo por parte de las autoridades de la competencia de muchos países.

Pese a esos problemas, las plataformas digitales están omnipresentes en la economía y la sociedad de hoy en día, especialmente desde el inicio de la pandemia de COVID-19. Habida cuenta de la creciente dependencia desarrollada por las empresas con respecto a las plataformas digitales de trabajo y el hecho de que estas plataformas están cambiando progresivamente el mundo del trabajo, resulta aún más pertinente y urgente comprender mejor las repercusiones de estos avances para la experiencia de los trabajadores en la economía digital. En ese sentido, el siguiente capítulo se centra en la perspectiva de los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo en línea o de trabajo localizado.





4

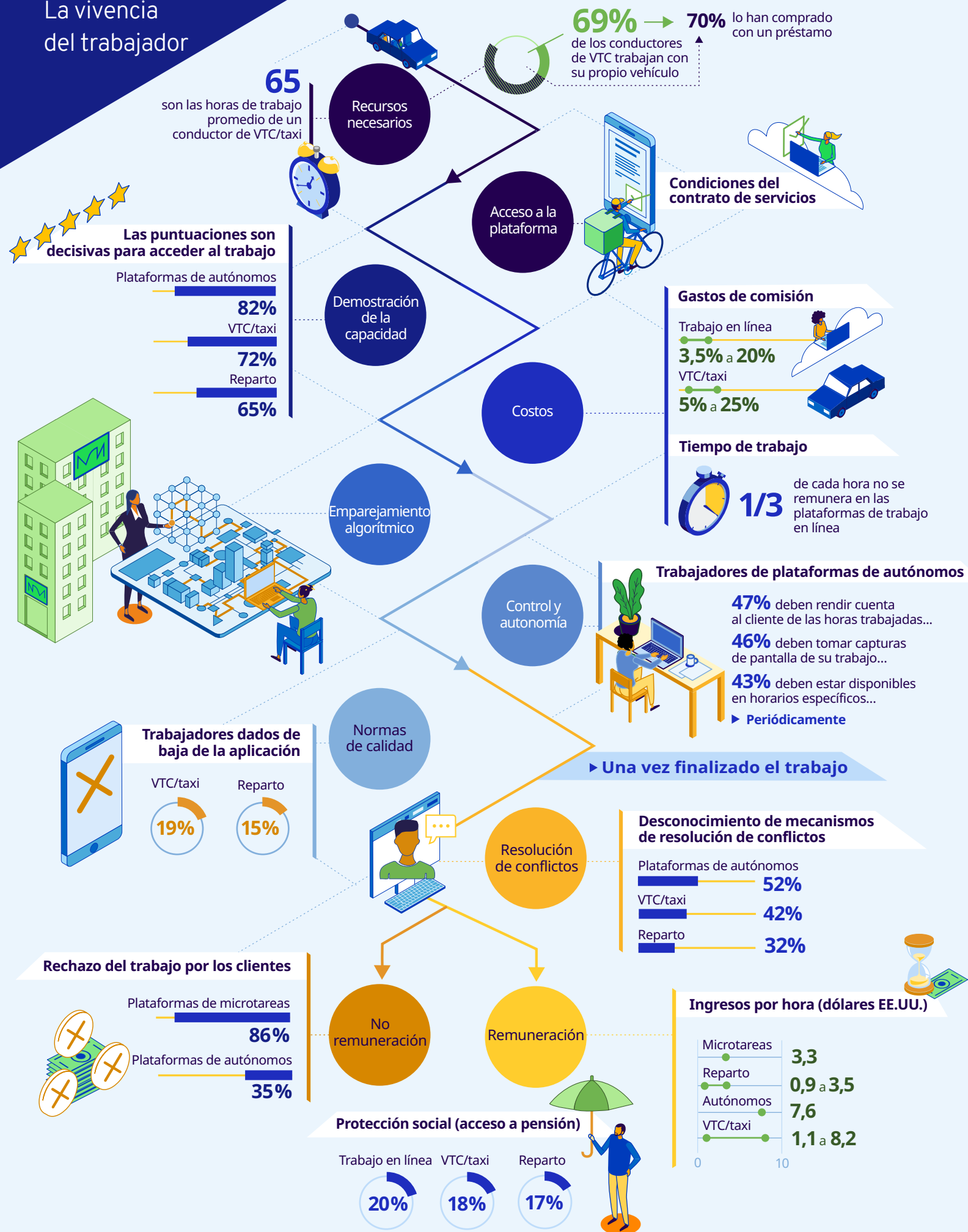
Las plataformas digitales y la redefinición del trabajo

Oportunidades
y retos para los trabajadores

Radiografía de una plataforma

La vivencia del trabajador

► Acceso al trabajo y realización



El mundo de Internet es complicado y está lleno de oportunidades y esperanzas, y desde luego encierra también todo tipo de trampas y peligros.

► Trabajador de la plataforma de autónomos EPWK (China)

► Introducción

Los capítulos anteriores se han ocupado de la aparición de las plataformas digitales de trabajo, su modelo de negocio y la forma en que están cambiando la organización del trabajo. Mediante el uso de la tecnología, las plataformas están redefiniendo cada vez más la forma en que se establecen las relaciones económicas entre los trabajadores y los clientes, muchos de los cuales se encuentran geográficamente dispersos en todo el mundo.

Al mismo tiempo, las plataformas digitales están creando oportunidades de trabajo y ganando popularidad a nivel mundial entre los gobiernos y los responsables de la formulación de políticas como un medio para impulsar el desarrollo económico, estimuladas por la mayor inserción de las tecnologías de la información y las comunicaciones en numerosos países (BAfD *et al.* 2018; Roy, Balamurugan y Gujar 2013; Narula *et al.* 2011). Además, están atrayendo a trabajadores de numerosos sectores y países ofreciéndoles jornadas flexibles, la opción de trabajar desde cualquier lugar y en cualquier momento y la posibilidad de elegir las tareas que realizarán (Berg *et al.* 2019; BAFD *et al.* 2018).

A pesar de las oportunidades que ofrecen las plataformas digitales de trabajo, se están planteando preocupaciones sobre la vivencia de los trabajadores en dichas plataformas, particularmente con respecto a las condiciones de trabajo, por ejemplo sobre la falta de acceso al trabajo y la protección social o la precariedad y la inestabilidad de los ingresos (Rani y Furrer, de próxima publicación; Junta de Gobernadores de la Reserva Federal 2019; Berg *et al.* 2019; Farrell y Greig 2016; Reino Unido, Departamento de Empresas, Energía y Estrategia Industrial 2018a). La universalización del trabajo decente requiere una mejor comprensión de la

vivencia de los trabajadores de las plataformas, así como de sus motivaciones, oportunidades y retos en distintos sectores, países y contextos.

En el presente capítulo se exponen los resultados de una serie de encuestas realizadas por la OIT a trabajadores de plataformas de trabajo en línea y trabajo localizado. Se documenta la vivencia de los trabajadores de plataformas de trabajo en línea, concretamente en plataformas de microtareas, autónomos, asignación de tareas por concurso y programación por concurso, mediante encuestas realizadas a nivel mundial y a nivel nacional (en China y Ucrania). También se presentan los resultados de encuestas amplias sobre el terreno que permiten conocer mejor la situación de los trabajadores que prestan servicios de VTC/taxi y reparto en los países en desarrollo, situación que no se había estudiado suficientemente hasta el momento. Sobre la base de la información aportada por unos 12 000 encuestados, se ofrece por primera vez una panorámica global de la vivencia en las plataformas digitales de trabajadores de distintos sectores y países.

En la sección 4.1 se describen las características demográficas básicas de los encuestados y sus motivaciones para trabajar en las plataformas. En la sección 4.2 se analizan las distintas formas en que los trabajadores lidian con los complejos diseños de las plataformas para obtener trabajo, realizar las tareas y recibir ingresos, y se examina una serie de oportunidades y desafíos en relación con el acceso al trabajo, los ingresos, la duración de las jornadas, la protección social y la seguridad y la salud en el trabajo. La sección 4.3 se centra en la manera en que las plataformas digitales de trabajo utilizan los algoritmos para gestionar y evaluar a los trabajadores y la incidencia de esa práctica en el grado de autonomía y control que los trabajadores pueden

ejercer sobre su trabajo. La sección 4.4 indaga en la vivencia de los trabajadores con respecto a la adquisición y el desarrollo de competencias, y examina el desajuste de competencias a la luz de la creciente redefinición por las plataformas digitales

de la relación entre la educación formal y las tareas realizadas. En la sección 4.5 se analiza la incidencia del diseño de las plataformas en la vivencia de los trabajadores con respecto a cuestiones relativas a la no discriminación.



4.1 Características demográficas básicas de los trabajadores de plataformas

La OIT llevó a cabo una serie de encuestas en distintos países y sectores entre 2017 y 2020 (véase el cuadro 4.1). Se realizaron encuestas a nivel mundial en plataformas de microtareas (2017), así como en plataformas de trabajadores autónomos y de programación por concurso (2019-2020), en las que participaron unos 2 900 encuestados de 100 países. Además, se llevaron a cabo encuestas a trabajadores de plataformas de trabajo en línea en dos países concretos, a saber, China (1 107 participantes) y Ucrania (761 participantes). En este capítulo, el término «trabajo en línea» refleja los datos combinados de las encuestas realizadas tanto a nivel mundial como en países específicos

a fin de brindar una visión amplia de la vivencia de los trabajadores en las plataformas de trabajo en línea. Por razones metodológicas (véase el [anexo 4A](#)), cuando se habla de países «desarrollados» o «en desarrollo» en relación con este tipo de plataformas, se tienen en cuenta únicamente las encuestas realizadas a nivel mundial, y no las que se llevaron a cabo en países concretos.

En 2019 y 2020, se realizaron encuestas a trabajadores de plataformas de trabajo localizado, que se centraron en el sector del VTC/taxi en 9 países y en el del reparto en 11 países, y que contaron en total con unos 5 000 participantes de los Estados

► Cuadro 4.1 Número de participantes, por encuesta

Plataformas de trabajo en línea		Principales plataformas incluidas en el estudio	Número de encuestados
Encuestas mundiales	Autónomos y asignación de tareas por concurso	Freelancer, Upwork	449
	Programación por concurso	CodeChef, Codeforces, HackerRank, Iceberg, Topcoder	62
	Microtareas	AMT, Clickworker, CrowdFlower (ahora Appen), Microworkers, Prolific	2350
Encuestas en países específicos	China	680, EPWK, ZBJ, k68	1 107
	Ucrania	Advego, Freelance, Freelancehunt, Freelancer, Kabanchik, Upwork	761
Sectores de trabajo localizado		Países encuestados	Número de encuestados
Transporte de pasajeros	Aplicaciones	Chile, Ghana, India, Indonesia, Kenya, Líbano, México, Marruecos, Ucrania	2077
	Tradicional	Chile, Ghana, India, Indonesia, Kenya, Líbano, México, Marruecos, Ucrania	1864
Reparto	Aplicaciones	Argentina, Chile, China, Ghana, India, Indonesia, Kenya, Líbano, Marruecos, México, Ucrania	2965
	Tradicional	Chile, India, Kenya, Líbano	347

Fuentes: Encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas de microtareas (2017) y trabajadores de plataformas de autónomos y programación por concurso (2019-2020) en todo el mundo; encuestas de la OIT a trabajadores de plataforma en China (2019) y Ucrania (2019) y encuestas de la OIT a conductores y repartidores en países seleccionados (2019-2020).

Árabes, África, Asia y el Pacífico, Europa del Este y América Latina y el Caribe. Estas se complementaron con una encuesta en las que participaron más de 2 200 trabajadores del sector convencional del taxi (en 9 países) y los servicios de reparto (en 4 países).

Todas las encuestas contenían preguntas cuantitativas y cualitativas, entre ellas preguntas abiertas que permitían recoger observaciones sobre la vivencia de los trabajadores de estos sectores (véase el [anexo 4A](#)). Debido a la falta de estadísticas oficiales sobre el número y las características de los trabajadores de plataformas (véase la sección 1.3), tanto las de trabajo en línea como las de trabajo localizado, no existía una población definida de la que pudiera extraerse una muestra aleatoria. Por lo tanto, las estadísticas presentadas en este capítulo reflejan los resultados de las encuestas de la OIT y no son necesariamente representativas de la población mundial o de poblaciones nacionales determinadas.

4.1.1 Edad de los trabajadores de plataformas

En todos los sectores, la mayoría de los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea y trabajo localizado tienen menos de 35 años. La edad promedio de los trabajadores de las **plataformas de trabajo en línea** es de 31 años y es mayor en los países desarrollados (35 años) que en los países en desarrollo (30 años). Los trabajadores

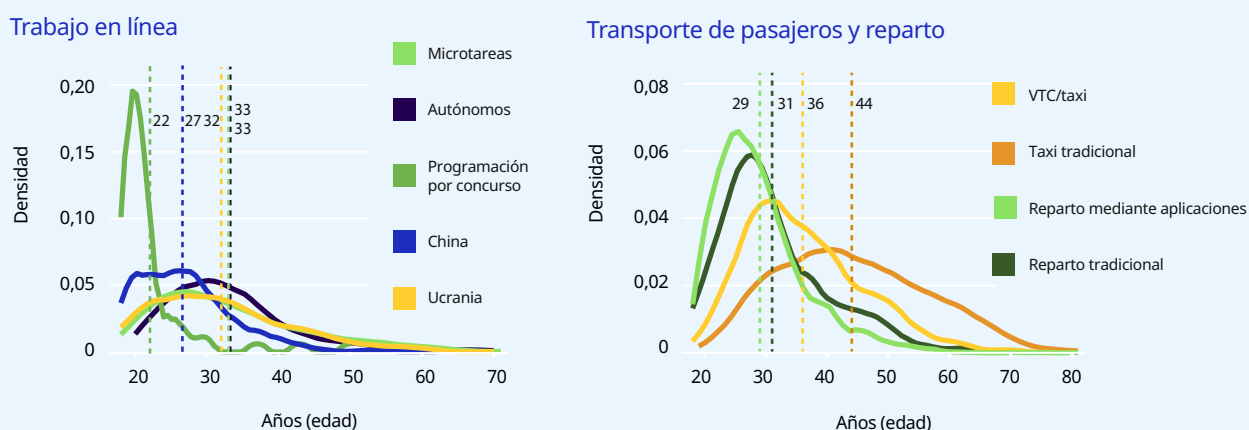
que se dedican a la programación por concurso suelen ser los más jóvenes (22 años) (véase el gráfico 4.1), lo que indica que muchos utilizan estas plataformas para perfeccionar sus competencias. En los sectores del VTC/taxi y el reparto, los conductores (36 años) y los repartidores (29 años) que trabajan mediante aplicaciones suelen ser más jóvenes que los que trabajan en entornos convencionales (taxistas: 44 años; repartidores: 31 años).

4.1.2 Participación de hombres y mujeres empleados en plataformas

Aproximadamente cuatro de cada diez trabajadores de **plataformas de trabajo en línea** son mujeres, mientras que en los países en desarrollo la cifra se reduce a dos de cada diez (véase el gráfico 4.2). Estas cifras revelan que, de forma similar a lo que ocurre en el mercado de trabajo fuera de Internet, las mujeres experimentan dificultades para acceder al trabajo en línea. Entre las 62 personas encuestadas que se dedican a la programación por concurso había una sola mujer, lo que refleja la segregación ocupacional en el sector de las tecnologías de la información (véanse también Aleksynska, Bastrakova y Kharchenko 2018; Shevchuk y Strebkov, de próxima publicación).

La gran mayoría de los **conductores y repartidores que trabajan mediante aplicaciones** son

► Gráfico 4.1 Edad de los trabajadores, por ocupación



Nota: Las líneas verticales discontinuas representan los valores medios.

Fuentes: Véase el cuadro 4.1.

hombres. Las mujeres representan menos del 10 por ciento de la fuerza de trabajo en estos sectores y una proporción aún menor en los sectores convencionales (por debajo del 5 por ciento), como se muestra en el gráfico 4.2. La proporción de mujeres en el sector de servicios de VTC/taxi es considerablemente mayor en algunos países, como por ejemplo en Indonesia (13 por ciento), donde algunas clientas prefieren contratar vehículos conducidos por mujeres para mitigar los riesgos de violencia y acoso (*Straits Times* 2015). En Kenya, donde solo el 5 por ciento de los conductores de VTC/taxi son mujeres, algunas plataformas están adoptando medidas especiales para fomentar su participación, como el acceso prioritario a la financiación de vehículos (Taxify). También ha surgido una plataforma de VTC/taxi exclusivamente para mujeres (An-Nisa Taxi) (Osman 2019).

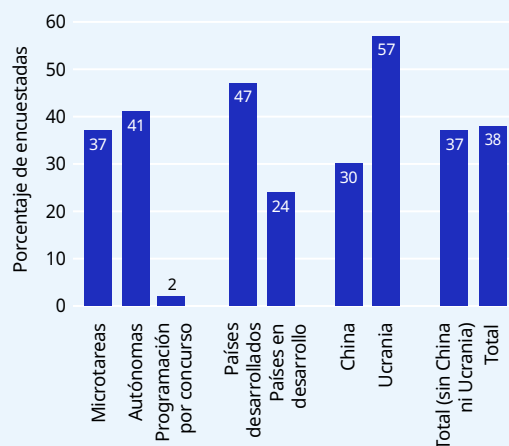
4.1.3 Participación de trabajadores de zonas rurales y urbanas

Esta sección se centra en los trabajadores de las plataformas de trabajo línea y no en las de VTC/taxi o reparto, ya que las encuestas en que participaron estos últimos se realizaron únicamente en zonas urbanas. La inserción de las **plataformas de trabajo en línea** es limitada en las zonas rurales, sobre todo en los países en desarrollo. La gran mayoría de los encuestados que trabaja en estas plataformas (el 84 por ciento) reside en zonas urbanas o suburbanas. La proporción de personas que realizan trabajos en línea en zonas rurales o ciudades pequeñas es mayor en los países desarrollados (23 por ciento) que en los países en desarrollo (16 por ciento). La mayor conectividad de las TIC y su inserción en las zonas rurales han abierto posibilidades de generación de ingresos en esas zonas, permitiendo que los trabajadores calificados accedan a trabajo en línea en el mercado mundial (Kalleberg y Dunn 2016).

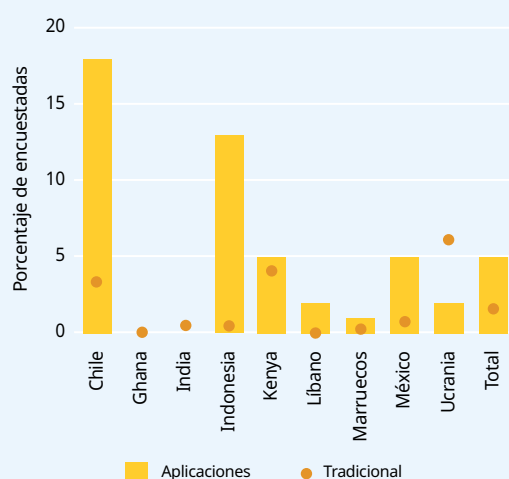
Vivo en una zona donde hay pocas oportunidades para este tipo de trabajo. Mi única otra alternativa de dedicarme a esto sería mudarme a una ciudad grande, pagar un alquiler caro y pasar menos tiempo con mi familia y amigos – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Irlanda)

► **Gráfico 4.2 Porcentaje de mujeres encuestadas, por ocupación y país**

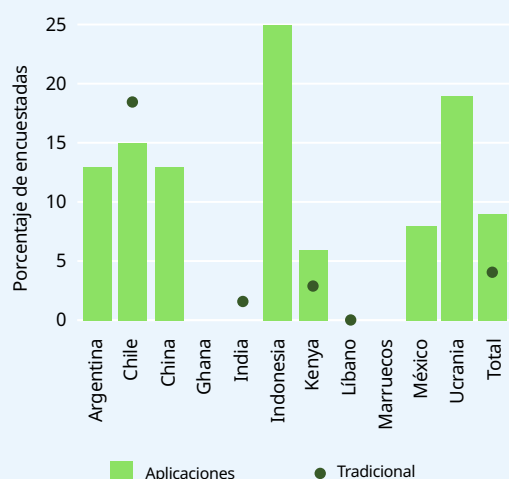
Trabajo en línea



Transporte de pasajeros



Transporte de pasajeros



Fuentes: Véase el cuadro 4.1.

4.1.4 Participación de los migrantes en las plataformas

Me abrí una cuenta en Upwork después de emigrar. La plataforma me sirvió para empezar en un nuevo país como autónoma. Conseguí trabajo en línea en muy poco tiempo, lo que me facilitó un ingreso para empezar – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Canadá)

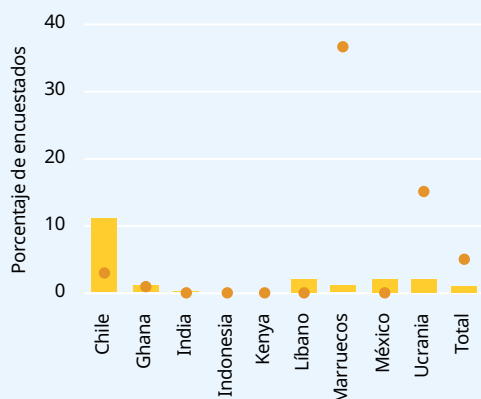
Las **plataformas de trabajo en línea** ofrecen oportunidades a los migrantes para acceder al trabajo¹, especialmente en los países desarrollados. Las encuestas de la OIT revelan que el 17 por ciento de las personas que trabajan en plataformas de autónomos son migrantes. Este porcentaje es mayor en los países desarrollados (38 por ciento) que en los países en desarrollo (7 por ciento), y en los primeros es mayor entre las mujeres (39 por ciento) que entre los hombres (36 por ciento), mientras que en los segundos no existen grandes diferencias entre los sexos. Ello apunta a la existencia de factores de discriminación interseccional (como el género, la condición de migrante o la identidad indígena o tribal de la persona, entre otros) que dificultan el acceso al mercado de trabajo fuera de Internet, sobre todo para numerosas mujeres migrantes (King-Dejardin 2019).

En algunos países, muchos migrantes trabajan en el sector del reparto por medio de aplicaciones. El porcentaje de trabajadores migrantes es mayor en este sector (15 por ciento) que en el sector del VTC (1 por ciento), y existen diferencias similares entre los sectores convencionales del reparto y el taxi. Sin embargo, hay diferencias considerables entre los países (véase el gráfico 4.3). La Argentina y Chile, por ejemplo, dos países con una elevada proporción de trabajadores migrantes en el sector del reparto por medio de aplicaciones (más del 70 por ciento), han recibido una gran afluencia de refugiados y migrantes venezolanos, cuyas perspectivas de empleo son inciertas a pesar de tener en muchos casos un alto nivel educativo (OIT 2020c). El 43 y el 47 por ciento de los encuestados migrantes en la Argentina y en Chile, respectivamente, tenían un título universitario. El reparto por medio de aplicaciones se presenta como una opción para muchos debido a la falta de oportunidades de empleo que se correspondan con su formación, a la facilidad de acceso al sector y a la discriminación para acceder a otros empleos.

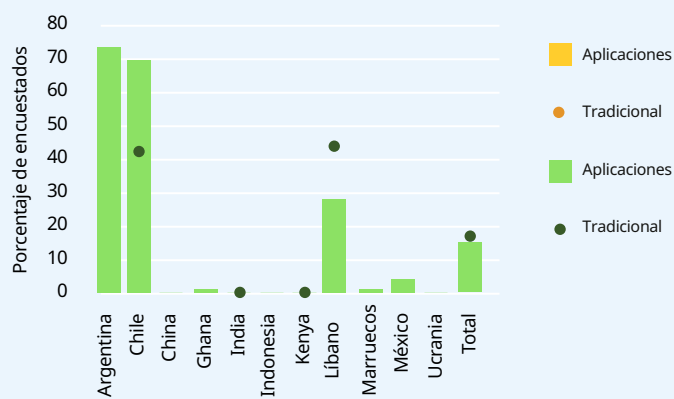
Justo antes de que empezara a trabajar como repartidor, tenía un empleo asalariado. Renuncié porque fui víctima de discriminación y explotación contra los venezolanos – Trabajador de la plataforma de reparto Uber Eats (Chile)

► **Gráfico 4.3** Porcentaje de encuestados migrantes en los sectores del transporte de pasajeros y el reparto

Sector del VTC/taxi



Reparto

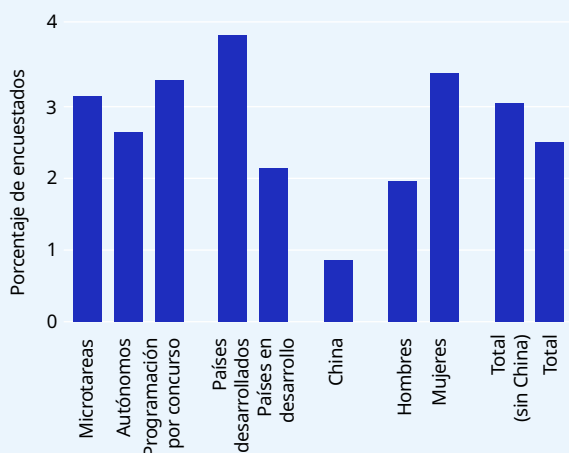


Fuente: Encuestas de la OIT a conductores y repartidores en los países seleccionados (2019-2020).

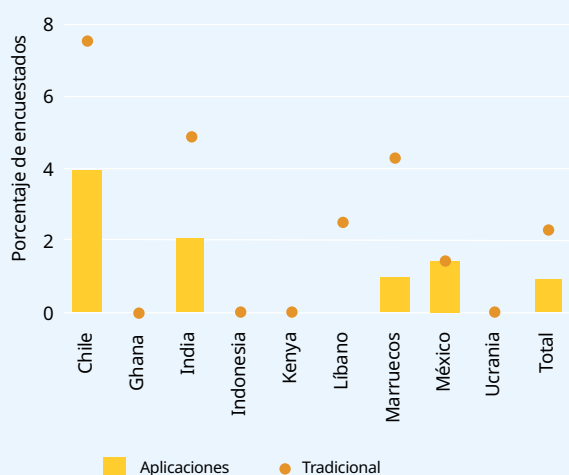
¹ En este capítulo, la palabra «migrante» se refiere a los trabajadores nacidos en países distintos del país en que residían cuando se realizó la encuesta.

► **Gráfico 4.4 Porcentaje de encuestados que consideran que su salud es mala o muy mala, por ocupación y país**

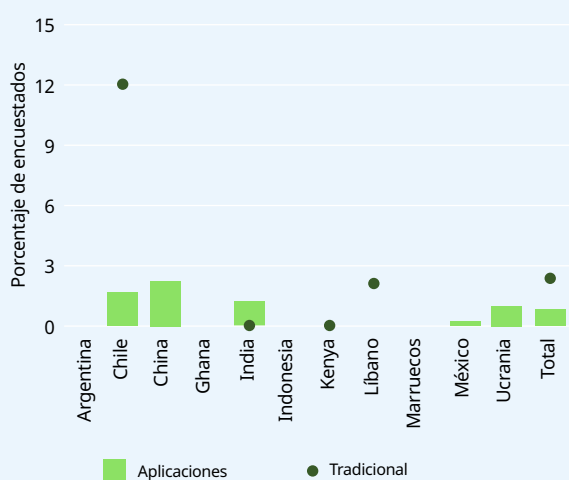
Trabajo en línea



Sector del VTC/taxi



Reparto



Fuentes: Encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas de microtarefas (2017) y trabajadores de plataformas de programación por concurso (2019-2020) en todo el mundo; encuestas de la OIT a trabajadores de plataforma en China (2019) y encuestas de la OIT a conductores y repartidores en países seleccionados (2019-2020).

4.1.5 Estado de salud de los trabajadores de plataformas

Utilizo silla de ruedas y padezco un dolor crónico intenso como consecuencia de un problema ortopédico congénito. Mi vida cotidiana está condicionada por ese dolor. Mi trabajo de autónomo me permite fijar mi propio horario y trabajar en los lugares y momentos en que tenga que hacerlo. Puedo trabajar a fondo en ratos de 10 minutos si eso es lo que necesito hacer, lo que sucede a menudo. – *Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Estados Unidos)*

Empecé a trabajar como chófer porque mi salud no me permitía hacer otra cosa – *Trabajador de la plataforma de servicios de taxi DiDi (México)*

Algunas personas con problemas de salud o discapacidad pueden encontrar trabajo en las plataformas de trabajo en línea o trabajo localizado.

Aproximadamente el 2 por ciento de los trabajadores de las **plataformas de trabajo en línea** calificaron su estado de salud como malo o muy malo, sin mayores diferencias entre hombres y mujeres (véase el gráfico 4.4). El trabajo en línea también puede ofrecer oportunidades a las personas con discapacidad, que afrontan obstáculos adicionales en los mercados de trabajo (Fundación ONCE y Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT 2020). En particular, algunos trabajadores con problemas de salud o con discapacidad consideraron que la posibilidad de trabajar en el hogar era beneficiosa para encontrar y realizar un trabajo. La proporción de trabajadores de los **sectores del VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones** que calificaron su estado de salud como malo o muy malo varía según los países. En el sector del VTC/taxi fue entre el 0 y el 4 por ciento, mientras que en el del taxi convencional fue ligeramente superior. En el sector del reparto por medio de aplicaciones, la proporción de trabajadores que declararon que su estado de salud era malo o muy malo se situó entre el 0 y el 2 por ciento (véase el gráfico 4.4).



4.1.6 Nivel educativo de los trabajadores de plataformas

Los trabajadores de las **plataformas de trabajo en línea** suelen tener un nivel de formación elevado, especialmente en los países en desarrollo. Más del 60 por ciento de los encuestados que realizan trabajos en línea, tanto mujeres como hombres, se cuentan en esta categoría (poseen un título universitario) (véase el gráfico 4.5). La proporción de trabajadores altamente calificados es mayor en las plataformas de autónomos (83 por ciento) que en las de microtarefas (64 por ciento) o de programación por concurso (50 por ciento). En las plataformas de programación por concurso hay más trabajadores cursando estudios superiores (73 por ciento) que en los de las plataformas de autónomos (25 por ciento) o las plataformas de microtarefas (21 por ciento).

El porcentaje de trabajadores de plataformas de trabajo en línea con estudios superiores es mayor en los países en desarrollo (73 por ciento) que en los países desarrollados (61 por ciento). Esta cifra es aún mayor entre las mujeres de los países en desarrollo (80 por ciento), lo cual podría explicarse por la falta de oportunidades laborales en los mercados físicos locales o por otros factores específicos que impiden que las mujeres accedan al trabajo fuera del hogar, como las responsabilidades de cuidado y las normas de género imperantes.

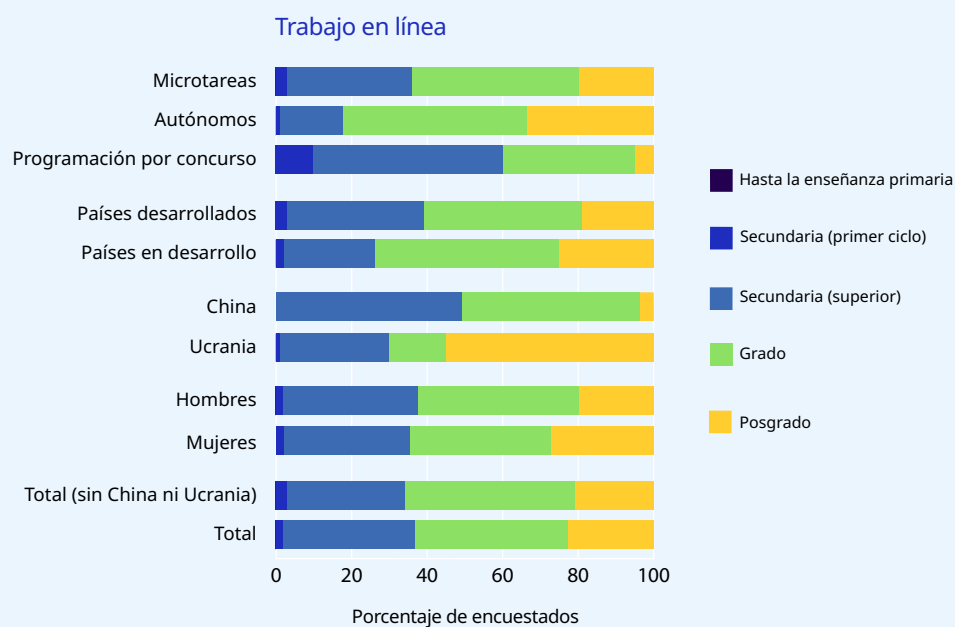
Empecé a trabajar como autónoma un par de semanas después de terminar la universidad. Creo que había hecho un par de entrevistas antes, pero como no me volvieron a llamar, decidí darle una oportunidad al trabajo como autónoma – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Filipinas)

Un importante porcentaje de trabajadores de los **sectores del VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones** tienen un alto nivel educativo, incluidas las mujeres y los jóvenes. Aunque suele considerarse que están poco calificados, el 24 y el 21 por ciento de los conductores y repartidores que trabajan por medio de aplicaciones, respectivamente, tienen estudios superiores (véase el gráfico 4.5). Las cifras son menores en los sectores convencionales. En algunos países, como Chile y la India, la proporción de conductores y repartidores altamente calificados es considerablemente mayor en los sectores basados en aplicaciones que en los sectores convencionales.

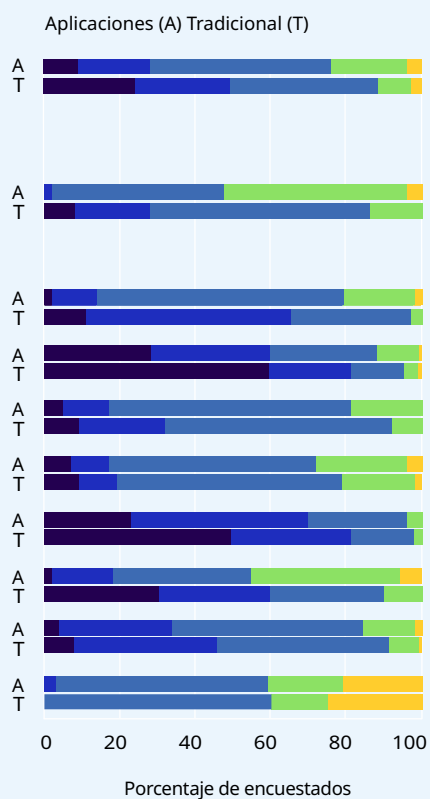
Además, si bien hay menos mujeres en los sectores del VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones, más mujeres tienen estudios superiores (42 y 29 por ciento, respectivamente) que hombres (24 y 20 por ciento, respectivamente). La proporción de conductores y repartidores más jóvenes (18 a 24 años) que tienen estudios superiores suele ser mayor entre los que prestan sus servicios por medio de aplicaciones (24 y 17 por ciento, respectivamente) que entre los que trabajan en los sectores convencionales (12 y 4 por ciento, respectivamente). Esto pone de manifiesto una serie de deficiencias en el mercado de trabajo juvenil, que suele no ofrecer suficientes oportunidades de empleo a los jóvenes (OIT 2020d y 2020e), obligándolos a buscar otras alternativas para obtener ingresos (Aleksynska 2021; Anwar y Graham 2020; Surie y Koduganti 2016).

Hice un curso en una escuela de mecánica para ser operador de maquinaria. La formación ya terminó. Ahora estoy trabajando como repartidor hasta que encuentre trabajo en lo mío – Trabajador de la aplicación de reparto Uber Eats (India)

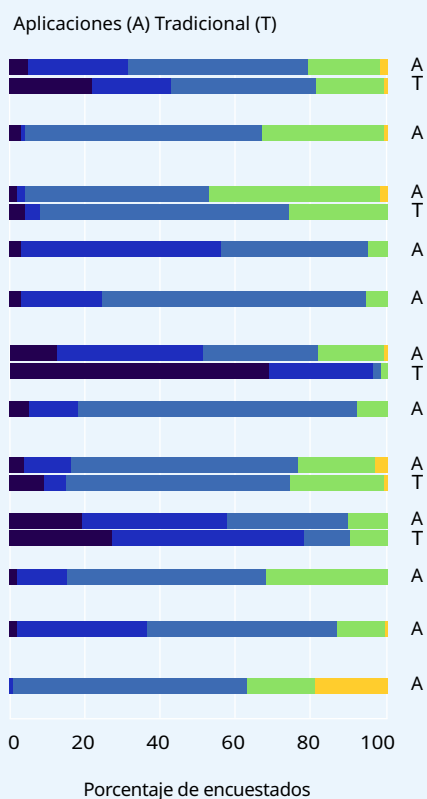
► **Gráfico 4.5 Nivel educativo de los trabajadores, por ocupación y país**



Sector del VTC/taxi



Sector del reparto



Fuentes: Véase el cuadro 4.1.

4.1.7 Motivación de los trabajadores para trabajar en las plataformas

La principal motivación para realizar tareas en las **plataformas de trabajo en línea** es la posibilidad de complementar otras fuentes de ingresos (39 por ciento), seguida de la elección o la necesidad de trabajar desde casa o la flexibilidad horaria (29 por ciento) y el carácter recreativo o placentero de la actividad (18 por ciento) (véase el gráfico 4.6). La posibilidad de complementar otras fuentes de ingresos es un factor de motivación importante, sobre todo entre los trabajadores más jóvenes (el 48 por ciento de los que tienen entre 18 y 24 años).

Quería contar con un ingreso adicional para sufragar algunos gastos familiares. El salario que gano no me alcanza y mi familia tiene cada vez más necesidades – *Trabajador de la plataforma de autónomos Upwork (Filipinas)*

Buscaba un ingreso adicional y decidí aprovechar esta oportunidad. Me sorprendió comprobar que podía sacar algo de dinero – *Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Canadá)*

En los países en desarrollo, los principales factores de motivación son la elección o la necesidad de trabajar en el hogar o la flexibilidad horaria (36 por ciento) y la posibilidad de complementar otras fuentes de ingreso (26 por ciento), mientras que en los países desarrollados predomina el segundo factor (43 por ciento). Además, algunos trabajadores también recurren a este tipo plataformas por la falta de oportunidades de empleo convencional tanto en los países en desarrollo

como en los países desarrollados (7 y 8 por ciento, respectivamente), pero en los primeros lo hacen sobre todo porque la paga es mejor que la de otros empleos disponibles (11 por ciento).

Vivo en un país superpoblado donde es muy difícil conseguir un buen trabajo. Además de ganar más que en los empleos convencionales, soy mi propio jefe y me gusta la libertad que tengo – *Trabajador de la plataforma de autónomos Upwork (Bangladesh)*

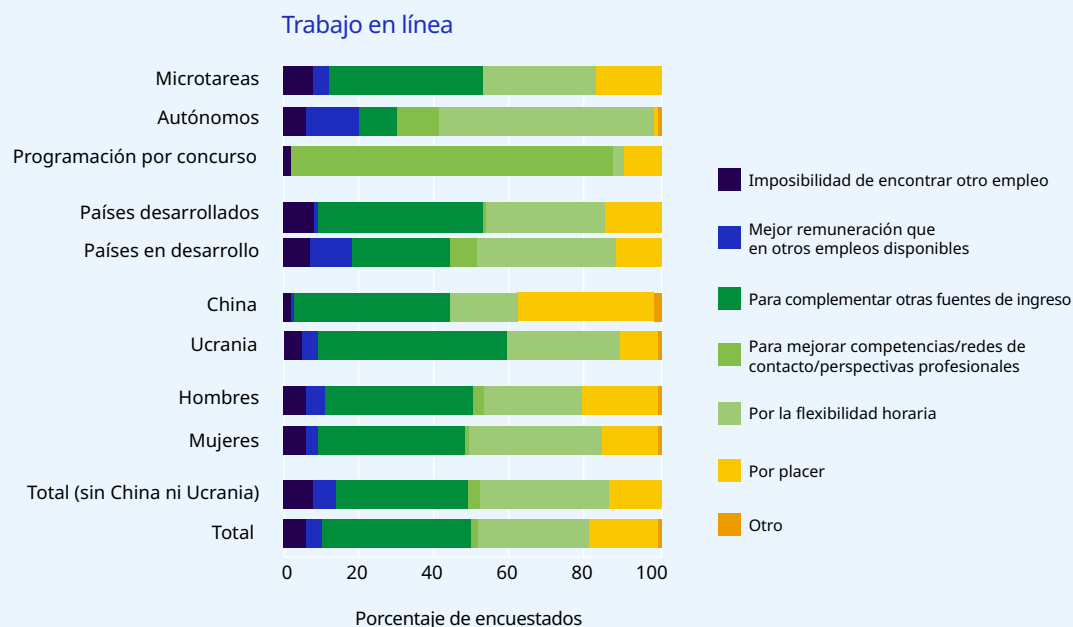
La posibilidad de trabajar en el hogar y la flexibilidad horaria son especialmente importantes para las mujeres. En las plataformas de trabajo en línea trabajan más mujeres (35 por ciento) que hombres (25 por ciento), porque prefieren o necesitan trabajar en el hogar o por la flexibilidad horaria. Este fenómeno se observa tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados. Alrededor del 23 por ciento de las mujeres que trabajan en línea tienen hijos menores de 6 años. A las madres de niños pequeños, que suelen cumplir «condena ocupacional por maternidad» y presentan las tasas de empleo más bajas del mundo (OIT 2018a; Grimshaw y Rubery 2015), las plataformas de trabajo en línea les ofrecen oportunidades para conciliar el trabajo con las responsabilidades de cuidado.

Como mujer, prefiero trabajar desde casa. Gano más que otros. Tengo un hijo. Puedo mantener a mi familia en vez de hacer un trabajo normal. Por eso prefiero trabajar desde casa – *Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Bangladesh)*

Los programadores por concurso trabajan en plataformas con el incentivo de mejorar sus habilidades, establecer redes y mejorar sus perspectivas profesionales. Alrededor del 85 por ciento de los

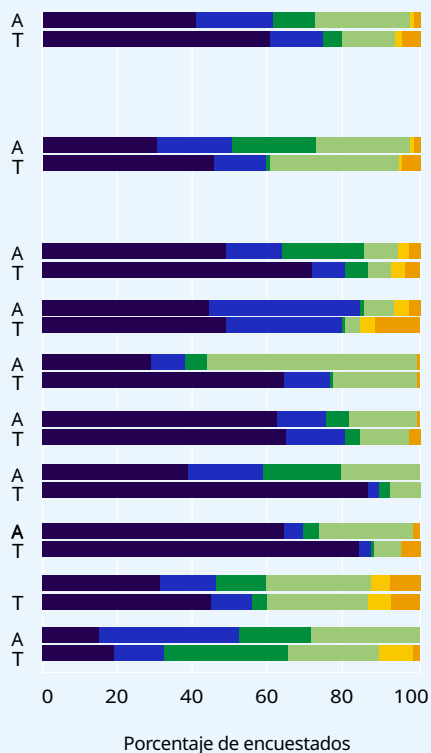


► **Gráfico 4.6 Principal motivo para trabajar en las plataformas digitales, por ocupación y país**



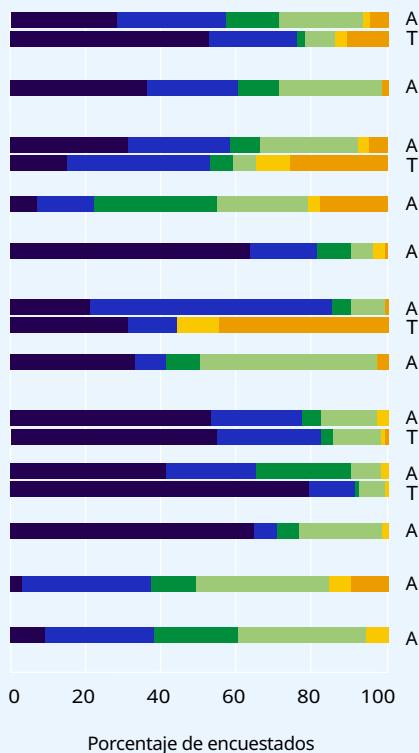
Sector del VTC/taxi

Aplicaciones (A) Tradicional (T)



Reparto

Aplicaciones (A) Tradicional (T)



Fuentes: Véase el cuadro 4.1.

encuestados aludieron a este factor de motivación, un porcentaje sensiblemente mayor que los trabajadores de las plataformas de autónomos (12 por ciento). Algunos encuestados declararon que utilizaban CodeChef y Codeforces, plataformas destinadas sobre todo a perfeccionar sus competencias, y otros HackerRank y Topcoder, con la perspectiva de ganar premios, además de mejorar sus competencias y sus perspectivas de empleo.

Me gustan los concursos de programación porque nos obligan a superarnos y a ser creativos. También ayudan a conseguir trabajo en las grandes empresas, ya que los exámenes de estas son similares a los concursos de programación – Trabajador de la plataforma de programación por concurso HackerRank (India)

La falta de oportunidades de empleo es un factor de motivación primordial para muchos de los trabajadores de las **plataformas de trabajo localizado**. Este es el caso del 40 y el 28 por ciento de los encuestados que prestan servicios de VTC/taxi y de reparto mediante aplicaciones, respectivamente, pero también es un importante factor de motivación en los sectores convencionales. Otros factores clave por los que los trabajadores deciden prestar sus servicios por medio de aplicaciones incluyen la flexibilidad horaria y la remuneración (véase el gráfico 4.6). No obstante, existen diferencias entre países y grupos demográficos. Por ejemplo, en Chile, mientras que los repartidores nacidos en el país escogen este tipo de plataformas por la flexibilidad (42 por ciento), los inmigrantes lo hacen por la falta de oportunidades de empleo (38 por ciento).

Ser conductor de VTC era el único trabajo que había – Trabajador de la aplicación de VTC Safe Boda (Kenya)

Empecé a trabajar como conductor para obtener dinero rápido, porque estaba en una emergencia económica por la falta de empleo – Trabajador de la aplicación de VTC/taxi Beat (Chile)

4.1.8 Satisfacción de los trabajadores con el trabajo en plataformas

La mayoría de los trabajadores de las **plataformas de trabajo en línea**, tanto hombres como mujeres, están satisfechos o muy satisfechos con

su trabajo (véase el gráfico 4.7). La proporción de trabajadores satisfechos es mayor en los países en desarrollo (80 por ciento) que en los países desarrollados (71 por ciento), y es particularmente elevada entre las mujeres de los países en desarrollo (84 por ciento).

Desde que trabajo por cuenta propia tengo mucho más tiempo para mis hijos que cuando trabajaba en un entorno empresarial. El trabajo me permitió ser madre y, además, seguir proporcionando sustento a mi familia – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Filipinas)

Las plataformas de trabajo en línea son una muy buena solución porque te queda tiempo para otras actividades y no tienes la presión del empleador, a diferencia del trabajo en una oficina – Trabajador de la plataforma de autónomos Kabanchik (Ucrania)

La mayoría de los trabajadores de los **sectores del VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones** están satisfechos con su trabajo. Una mayor proporción de conductores de VTC/taxi están satisfechos o muy satisfechos en comparación con los taxistas convencionales, mientras que ocurre lo opuesto en el sector del reparto (véase el gráfico 4.7). En los mercados locales que no ofrecen suficientes oportunidades de empleo convencional, las aplicaciones son una fuente de ingreso para los trabajadores. Este contexto podría influir en los niveles de satisfacción de los trabajadores más que aspectos negativos como la excesiva duración o la elevada intensidad de las jornadas (véase la sección 4.2.3; Prabhat, Nanavati y Rangaswamy 2019; Griesbach *et al.* 2019).

Si no hay otras posibilidades y puedes cubrir todos los gastos diarios con esta fuente de ingresos, tienes que estar satisfecho – Trabajador de la plataforma de VTC Uber (India)

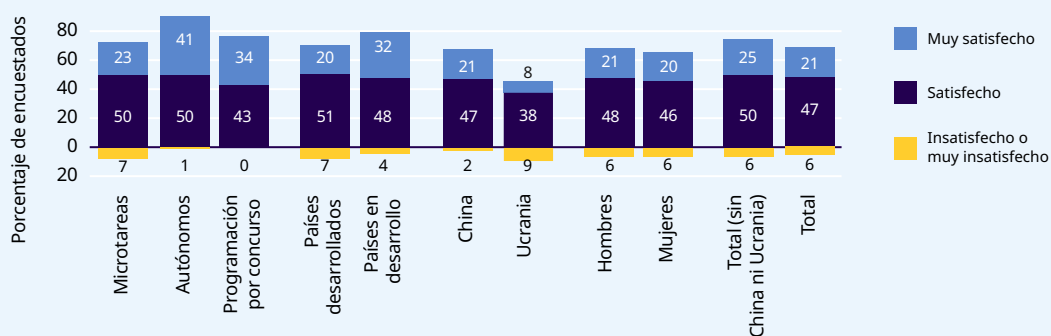
Una excepción son los conductores de VTC de Marruecos, que registraron elevados niveles de insatisfacción (68 por ciento). Estos niveles podrían guardar relación con el hecho de que, mientras se realizó la encuesta, había una huelga en curso que pudo haber sensibilizado a los conductores sobre la remuneración y las condiciones de trabajo. Al mismo tiempo, aunque los indicadores de satisfacción laboral expresados mediante una pregunta única pueden ofrecer algunas claves, se han planteado preocupaciones sobre su fiabilidad y

sobre la prevalencia de anomalías conexas (Brown, Charlwood y Spencer 2012; Rose 2003; Oshagbemi 1999). Se ha observado que las encuestas que incluyen una pregunta única sobre satisfacción laboral sobrestiman los niveles de satisfacción en comparación con las que incluyen varias preguntas (Oshagbemi 1999). En el primer caso, las respuestas de los encuestados están más determinadas por

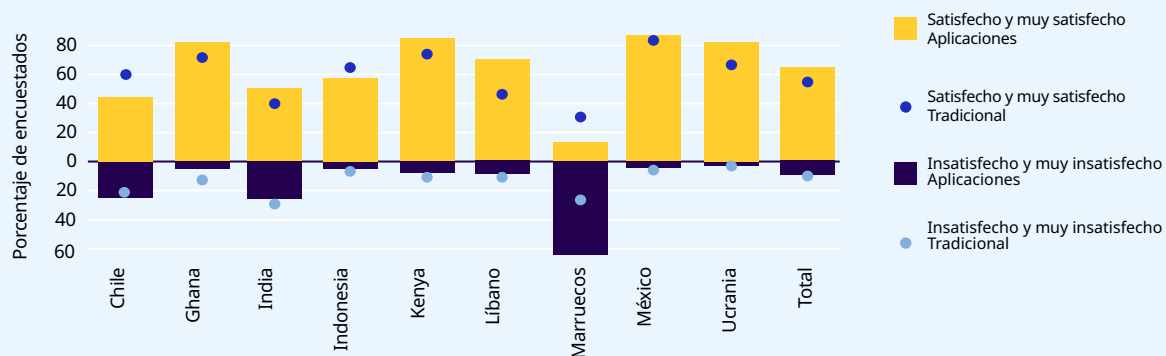
características «intrínsecas» (como la flexibilidad, por ejemplo) que «extrínsecas» (como el salario, la situación contractual o las perspectivas de promoción, entre otras) (Rose 2003, 526 y 527). En Kenya, los conductores de VTC/taxi han expresado un elevado nivel de satisfacción (véase el gráfico 4.7) y, sin embargo, han hecho huelgas por la remuneración y la falta de consulta (Ochieng 2019; Nyawira

► Gráfico 4.7 Nivel de satisfacción de los trabajadores, por ocupación y país

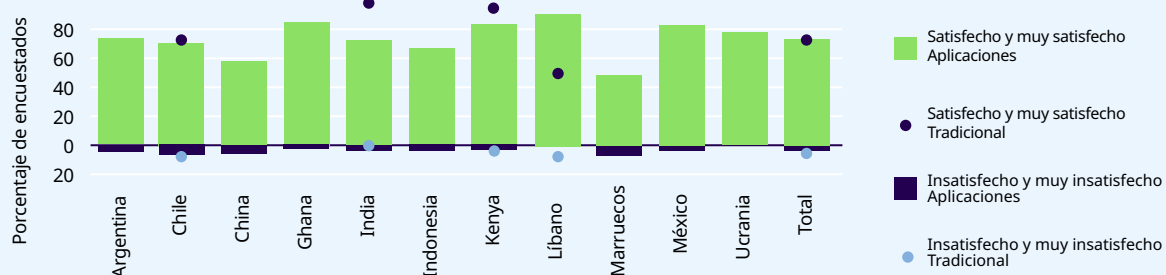
Trabajo en línea



Sector del VTC/taxi



Reparto



Fuentes: Véase el cuadro 4.1.

2019). Además, en relación con la remuneración o la regularidad del trabajo, tanto los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea como los de las plataformas de trabajo localizado manifestaron una evidente insatisfacción. En particular, el 44 por ciento de los conductores de VTC/taxi y el 38 por ciento de los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones consideraron que la remuneración no era justa.

El trabajo es muy estresante, creo que merecemos cobrar más – Trabajador de la plataforma de VTC Yango (Ghana)

Dadas las deficiencias de los indicadores que miden un solo elemento, la investigación ha procurado complementarlo con otras dimensiones o mediciones de múltiples elementos (Brown, Charlwood y Spencer 2012; Oshagbemi 1999). En este sentido, comprender en detalle las condiciones de trabajo y la manera en que se está organizando en las plataformas es fundamental para apreciar mejor la experiencia de los trabajadores y las oportunidades y los retos que están surgiendo.



4.2 La experiencia del trabajador y la calidad del trabajo en las plataformas digitales

Las condiciones de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas digitales pueden variar considerablemente. Ambas están asociadas y obedecen a la relación de los trabajadores con la plataforma y al modo en que esta organiza y gestiona el trabajo. Un primer acercamiento puede revelar una experiencia sin fisuras, en la que la plataforma asocia las tareas o los clientes con los trabajadores para facilitar el pago. Sin embargo, navegar por las plataformas digitales de trabajo y obtener el pago en última instancia por el trabajo realizado puede plantear numerosos escollos y desafíos. El gráfico 4.8 muestra la vivencia de los trabajadores en las plataformas de trabajo en línea y trabajo localizado en relación con el acceso al trabajo, el ejercicio de la actividad, la recepción de opiniones y el cobro de los pagos. También refleja la medida en que el trabajador es responsable de los recursos necesarios para el trabajo (equipos, vehículos, seguros de vehículos, programas y aparatos informáticos) y los costos conexos (planes de suscripción y admisión, tarifas adicionales para acceder a determinadas tareas, tiempo de trabajo, combustible, mantenimiento e Internet). En el resto del capítulo se describe la experiencia de los trabajadores y sus condiciones de trabajo a partir de la nueva información obtenida sobre los sectores seleccionados.

4.2.1 Acceso a una cantidad suficiente de trabajo

Uno de los principales retos del mercado de trabajo es encontrar trabajadores con competencias apropiadas para los puestos vacantes. El auge de las plataformas digitales de trabajo se ha visto como una manera de conectar a los trabajadores con las oportunidades de manera directa. Sin embargo, muchos de los trabajadores de estas plataformas experimentan dificultades para acceder a una cantidad suficiente de trabajo.

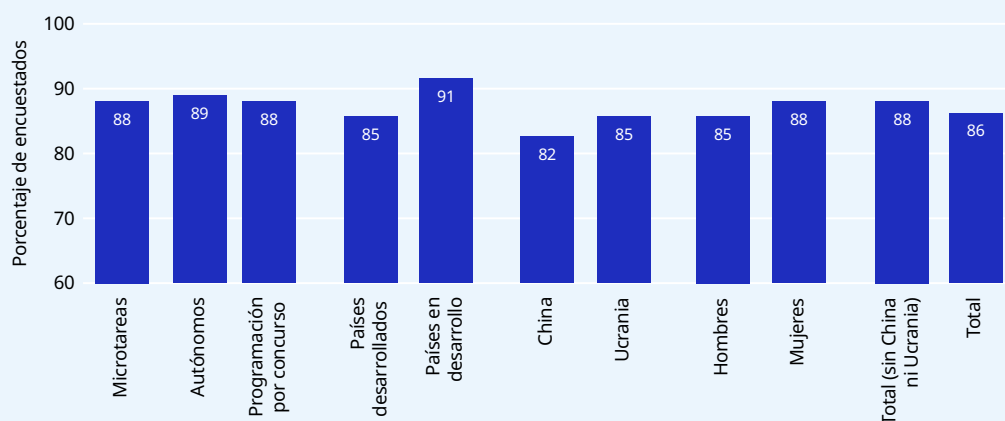
La mayoría de los trabajadores de las **plataformas de trabajo en línea**, especialmente en los países en desarrollo, declararon que desearían realizar más trabajo de este tipo. El 86 por ciento de los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea manifestaron este deseo (véase el gráfico 4.9), con diferencias mínimas entre hombres y mujeres. La proporción de trabajadores que manifestaron el deseo de realizar más trabajo en línea fue mayor entre los habitantes de los países en desarrollo que entre los de los países desarrollados (92 y 85 por ciento, respectivamente), a pesar de que muchos tenían otro trabajo remunerado (56 y 41 por ciento, respectivamente). En las encuestas realizadas en contextos nacionales específicos se registraron porcentajes considerables, particularmente en Ucrania (68 por ciento).

► Gráfico 4.8 Radiografía de una plataforma: la vivencia del trabajador



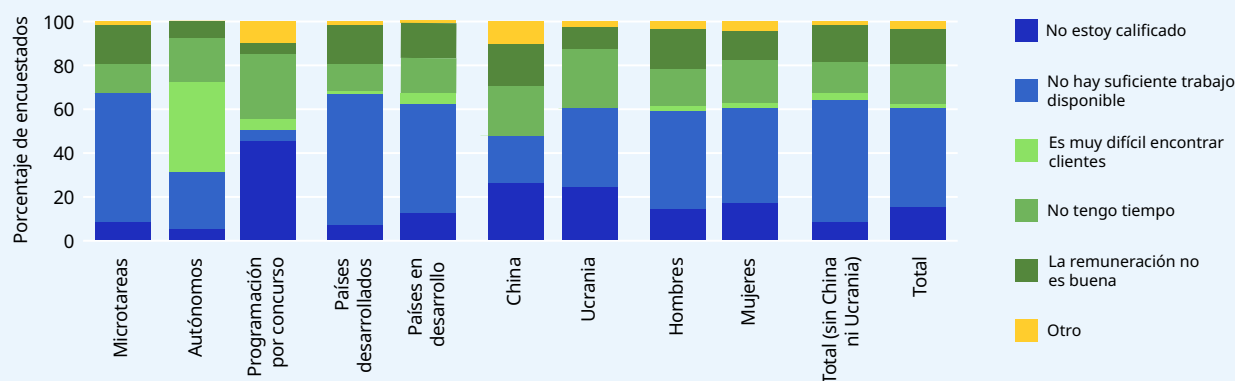
Fuente: Elaborado por la OIT a partir de Reino Unido, Departamento de Empresas, Energía y Estrategia Industrial (2018a).

► **Gráfico 4.9** Porcentaje de trabajadores a los que les gustaría realizar más trabajo en línea, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo



Fuentes: Encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas de microtarefas (2017) y trabajadores de plataformas de autónomos y programación por concurso (2019-2020) en todo el mundo; encuestas de la OIT a trabajadores de plataforma en China (2019) y Ucrania (2019).

► **Gráfico 4.10** Principales impedimentos para realizar más trabajo en línea, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo



Nota: Las cifras se refieren a los trabajadores que declararon que desearían realizar más trabajo en línea.

Fuentes: Véase el gráfico 4.9.

Uno de los principales impedimentos para realizar más trabajo en línea fue la escasez de la oferta laboral. Alrededor del 45 por ciento de los encuestados mencionaron este factor (véase el gráfico 4.10) y se observaron tendencias similares entre los habitantes de los países desarrollados y los países en desarrollo, así como entre los hombres y las mujeres. Otros impedimentos mencionados fueron la dificultad de encontrar tareas bien remuneradas en las plataformas de microtarefas (18 por ciento) y la dificultad de encontrar clientes en las plataformas de autónomos (41 por ciento). Además, la experiencia que un trabajador tenga

en las plataformas a menudo no se traduce necesariamente en una mayor carga de trabajo en línea. Independientemente de su experiencia (de menos de un año a más de tres), más del 40 por ciento de los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea a los que les gustaría trabajar más declararon que tenían dificultades para acceder a una cantidad suficiente.

La experiencia no importa, la única manera de conseguir clientes es realizando proyectos – Trabajadora de la plataforma Freelancehunt (Ucrania)

La competencia en las plataformas puede ser intensa. Una tarea o un proyecto puede convocar a entre 100 y 200 trabajadores, o incluso más, como se ha observado en China (Chen 2021). Esto obedece a un aumento de la oferta de la mano de obra (véase la sección 1.3), debido en parte a iniciativas de los gobiernos para formar a la población y promover las plataformas digitales de trabajo como fuente de generación de ingresos (Galpaya y Senanayake 2018; Graham, Hjorth y Lehdonvirta 2017; Graham *et al.* 2017).

Cada vez hay más trabajadores en las plataformas, en todos los sectores, y la competencia es feroz – Trabajador de la plataforma de autónomos ZBJ (China)

Algunos trabajadores utilizan varias plataformas a la vez para conseguir suficiente trabajo en línea. Los habitantes de los países desarrollados tienen más probabilidades de utilizar varias plataformas a la vez (52 por ciento) que los habitantes de los países en desarrollo (44 por ciento). Esto puede deberse a que estos últimos tienen menos recursos económicos y, por tanto, menos posibilidades de pagar las cuotas o las suscripciones de las plataformas. En el caso de las plataformas de autónomos, la mayoría de los trabajadores utiliza una sola (59 por ciento), lo que puede explicarse por el costo de crear un perfil, labrarse una reputación, reunir calificaciones y consolidar una cartera de clientes en varias plataformas.

Trabajar en diferentes sitios me ha permitido obtener unos ingresos superiores a los que ofrecen las empresas convencionales – Trabajadora de la plataforma de autónomos Text (Ucrania)

Por lo general, cuando un trabajador autónomo entra en contacto con un cliente a través de una plataforma, no suele permitírsele que acepte encargos de ese cliente sin que medie la plataforma, lo que limita su capacidad para establecer una cartera de clientes (Green *et al.* 2018). Por ejemplo, la mayoría de los encuestados manifestaron que las plataformas habían intentado impedirles aceptar encargos fuera de ellas (69 por ciento) o que nunca habían trabajado fuera de las plataformas con clientes que habían conocido allí (74 por ciento). Algunas plataformas ofrecen la opción de aceptar trabajo fuera de la plataforma pagando una comisión adicional (véase la sección 2.5), pero los usuarios que no informen de ello y paguen la

comisión correspondiente pueden ser sancionados (por ejemplo, pueden ser bloqueados de la plataforma).

Nunca he pagado la comisión para salir de la plataforma. Generalmente no acepto trabajo fuera de la plataforma a menos que me lo pida el cliente. Upwork tiene una política muy estricta al respecto – Trabajador de la plataforma de autónomos Upwork (Malasia)

La capacidad de los trabajadores para conseguir una cantidad suficiente de trabajo en línea también está condicionada por el diseño de las plataformas. Estas suelen ofrecer planes de suscripción o cobrar comisiones adicionales para mejorar el acceso a la oferta laboral. Esas opciones permiten que los abonados opten a las tareas más rápidamente, que se agilice el examen de sus candidaturas y que sus perfiles figuren entre los primeros puestos en las búsquedas de los clientes potenciales (Reino Unido, Departamento de Empresas, Energía y Estrategia Industrial 2018a; véase la sección 2.3). Sin embargo, estas prácticas también pueden limitar seriamente el acceso al trabajo, sobre todo para los habitantes de los países en desarrollo que tienen menos recursos para este tipo de inversiones, y revelan un contexto en el que las competencias no son necesariamente lo que determina el acceso al trabajo.

Existe una suscripción premium que ofrece más beneficios a los autónomos – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Albania)

Los trabajadores de algunos países en desarrollo no pueden optar a las tareas debido a la exclusión de determinadas nacionalidades o idiomas por parte de las plataformas o los clientes (Rani y Furrer, de próxima publicación; Graham, Hjorth y Lehdonvirta 2017; Beerepoot y Lambregts 2015; véase la sección 4.5). Existe también la percepción de que el trabajo de los habitantes de los países en desarrollo es de menor calidad, lo que reduce sus posibilidades de optar a tareas bien remuneradas (Galperin y Greppi 2017; Lehdonvirta *et al.* 2014). Los trabajadores han adoptado diversos mecanismos para sortear estos obstáculos, como la utilización de redes privadas virtuales (VPN) o aplicaciones de escritorio remoto (RDC) que enmascaran su ubicación (véase el recuadro 4.1). Los errores o problemas de desarrollo de las plataformas, la lentitud o la inestabilidad de la conexión y los elevados costos de Internet en algunos países

► Recuadro 4.1 Mecanismos para sortear las barreras geográficas para acceder al trabajo

Normalmente, se cree que cualquier persona con las competencias necesarias puede trabajar desde cualquier lugar del mundo y en cualquier momento a través de las plataformas de trabajo en línea. Sin embargo, varias plataformas no permiten que el trabajador abra una cuenta si reside en determinados países en desarrollo. Incluso cuando el trabajador consigue hacerlo, sigue teniendo dificultades para acceder al trabajo, ya que no puede optar a las tareas mejor remuneradas, que suelen estar reservadas a los trabajadores de los países desarrollados.

Algunos trabajadores declararon que, para eludir las restricciones geográficas impuestas por las plataformas, recurrieron a medios «innovadores», como el uso de redes VPN y aplicaciones de escritorio remoto, a fin de ocultar su ubicación real y mostrar la más favorable. Afirmaron que con una red VPN podían abrir cuentas en las plataformas, aprobar exámenes de aptitud que de otro modo hubieran suspendido y optar a trabajos de mayor calidad y mejor paga. Por ejemplo, una licenciada en economía y estadística explicó que el hecho de utilizar Connecticut (Estados Unidos) como ubicación en vez de su propio país le permitía optar a encargos de redacción académica y ganar en promedio unos 490 dólares de los Estados Unidos al mes. Esta encuestada dijo: «Creo que [los clientes] piensan que estoy en los Estados Unidos; de lo contrario, no creo que me darían trabajo».

Algunos trabajadores utilizan redes VPN para crear cuentas que luego venden a terceros en grupos informales de Facebook o WhatsApp. El precio de cada cuenta varía en función de su calidad, que depende a su vez de factores como la puntuación, las opciones de los clientes, etc. Para muchos trabajadores que no pueden acceder al trabajo por motivos asociados al diseño de las plataformas, la única opción es comprar una cuenta en esos grupos informales. A menudo, estas cuentas se crean con documentación e información falsas, lo que plantea problemas legales y éticos. Además, en ocasiones la plataforma puede desactivarlas sin previo aviso, en cuyo caso el trabajador que compró la cuenta asume la totalidad de las pérdidas y deja de percibir además los frutos de su trabajo.

Fuente: Entrevistas de la OIT a trabajadores de países en desarrollo.

son otros obstáculos para los trabajadores, especialmente cuando los clientes envían archivos muy pesados (como vídeos) o solicitan tareas con plazos ajustados (Galpaya y Senanayake 2018; Berg *et al.* 2019).

A veces no puedo terminar el trabajo porque se corta la luz. Por eso, algunos clientes prefieren contratar a personas de lugares que no tengan problemas de suministro eléctrico
– *Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Kenya)*

Por lo general, para acceder a las tareas, los trabajadores deben demostrar que poseen las competencias necesarias a través de la puntuación de clientes anteriores, las calificaciones de los exámenes y el historial de trabajo. El emparejamiento algorítmico puede desempeñar un papel crucial en este sentido. Alrededor del

79 por ciento de los trabajadores de las plataformas de autónomos señalaron que las reseñas y los comentarios de clientes anteriores eran fundamentales para obtener nuevos trabajos, entre otros factores, como el historial de trabajos (54 por ciento) y la cantidad de proyectos entregados (53 por ciento). Esto puede generar dificultades, especialmente para los usuarios nuevos, que pueden no ser priorizados por los algoritmos de las plataformas debido a sus bajas puntuaciones, como se observó en un conjunto de plataformas de trabajadores autónomos en países en desarrollo (Galpaya y Senanayake 2018). En las plataformas de microtareas, los usuarios nuevos pueden tener que realizar tareas no remuneradas para acreditar competencias o ganar calificaciones y competir con trabajadores experimentados que utilizan herramientas y secuencias de comandos (*scripts*) en algunos casos para saber

cuándo hay tareas disponibles y aceptarlas antes que otros (Hanrahan *et al.* 2019).

En las plataformas de autónomos, los trabajadores con más experiencia o más recursos económicos pueden tener una ventaja para acceder al trabajo. En Upwork, por ejemplo, algunos trabajadores experimentados o con puntuaciones altas pueden eliminar u ocultar una determinada cantidad de puntuaciones bajas, mientras que otros, como los usuarios nuevos, pueden tener que pagar un arbitraje para impugnarlas.

Upwork permite que los trabajadores autónomos «mejor puntuados» eliminen u oculten determinadas reseñas o puntuaciones de su perfil. Solo tuve que pedir que se eliminara una puntuación particularmente baja – Trabajador de la plataforma de autónomos Upwork (Pakistán)

La escasez de trabajo ya preocupaba en 2019 a muchos trabajadores de **plataformas de trabajo localizado**, y la situación se ha agravado para muchos durante la pandemia de COVID-19 (véase el recuadro 4.2). En 2019, alrededor del 69 por ciento de los trabajadores del sector del reparto por medio de aplicaciones declararon que les gustaría aumentar el número de repartos y que el principal impedimento para hacerlo era la escasez de pedidos (83 por ciento). Esto podría deberse al aumento de la competencia y a la mejora de la oferta de la mano de obra. La mayoría de los encuestados señalaron que había aumentado el número de plataformas (56 por ciento) y de repartidores en la zona (62 por ciento).

Hay muchos mensajeros, por eso no recibo muchos pedidos – Trabajador de la aplicación de reparto Rappi (México)

Los repartidores convencionales que querían aumentar el número de repartos (58 por ciento) también señalaron que no había suficiente trabajo disponible (90 por ciento), en parte debido a la competencia de los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones. Por su parte, muchos conductores de VTC y taxistas convencionales (alrededor del 72 por ciento) señalaron que había aumentado el número de plataformas en el sector y, con ello, la competencia, por lo que en ocasiones

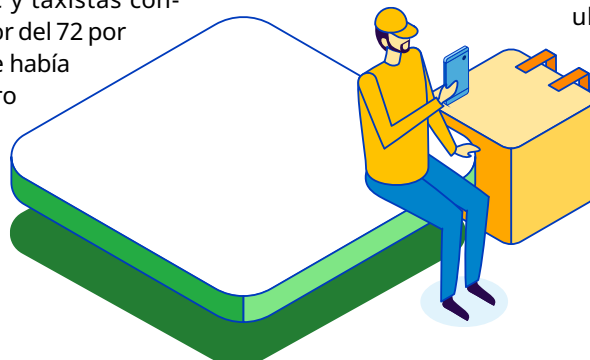
algunos conductores trabajaban tanto en el sector convencional como por medio de aplicaciones.

Trabajaba para una empresa de taxis, pero lo dejé porque la demanda de las empresas convencionales ha disminuido – Trabajador de la plataforma de VTC Uber (Líbano)

Algunas características del diseño de las plataformas de trabajo en una ubicación determinada, como las puntuaciones y los índices de aceptación, afectan a la capacidad de los trabajadores para conseguir una cantidad suficiente de trabajo. La mayoría de los repartidores y conductores de pasajeros que prestan sus servicios por medio de aplicaciones utilizan una sola plataforma para acceder al trabajo (alrededor del 85 por ciento en ambos casos). En Indonesia y Marruecos la cifra asciende a casi el 100 por ciento de los trabajadores. Un motivo importante podría ser la necesidad de mantener sus puntuaciones, que les permiten acceder al trabajo y cobrar bonos (véanse las secciones 4.2.2 y 4.3.2). Una elevada proporción de los conductores y los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones en la mayoría de los países (más del 70 y el 60 por ciento, respectivamente) declararon que tanto sus puntuaciones como sus índices de aceptación influían en la cantidad de trabajo que recibían. Proporciones similares afirmaron que su índice de aceptación incidía en la cantidad de trabajo que recibían. La necesidad de mantener sus puntuaciones y un elevado índice de aceptación limita la capacidad de los trabajadores para utilizar más de una plataforma de trabajo localizado (una práctica conocida como *multi-homing*), ya que solo pueden cumplir un pedido a la vez.

Si rechazo un viaje, me baja el índice de aceptación, y la aplicación empieza a ofrecerme menos viajes – Trabajador de la aplicación de taxi DiDi (México)

Las plataformas también pueden tener normas estrictas sobre la práctica del *multi-homing*. Por ejemplo, en China algunas plataformas obligan a los repartidores a compartir su ubicación, sacarse una foto con la ropa de trabajo y subirla a grupos de redes sociales para demostrar que están de servicio, y pueden ser multados con un día de sueldo si demoran más de 15 minutos



► Recuadro 4.2 Impacto de la COVID-19 en la disponibilidad del trabajo y el acceso a él

La OIT llevó a cabo encuestas de evaluación rápida en Chile, la India, Kenya y México para evaluar el impacto de la pandemia de COVID-19 en los trabajadores de los sectores del reparto y el transporte de pasajeros (tanto los sectores convencionales como los basados en aplicaciones). En agosto de 2020 se realizaron entrevistas telefónicas a 182 repartidores y 222 conductores que habían participado en la encuesta de 2019 (véase el [anexo 4A](#)). De estos trabajadores, el 14 por ciento (56 encuestados) habían dejado de trabajar de manera permanente en sus respectivos sectores. Entre estos, el 32 por ciento (18 encuestados) habían abandonado el sector por razones relacionadas con la COVID-19 (como las restricciones laborales impuestas durante el confinamiento o el miedo al virus), y el resto lo había hecho por otros motivos (encontraron otro trabajo, estaban insatisfechos con el salario o las condiciones laborales o, en el caso de Chile, porque había disminuido la demanda y aumentado el riesgo a raíz del estallido social desatado en octubre de 2019).

Dejé de trabajar para Ola porque apenas mis ingresos eran mínimos, me cobraban una elevada comisión y pagaba impuestos muy altos. Trabajaba 12 horas y ni siquiera me alcanzaba para pagar las mensualidades de mi préstamo – Extrabajador de la plataforma de VTC Ola (India)

Los recuadros 4.4, 4.5 y 4.6, relativos al impacto de la COVID-19 en los ingresos, la seguridad y salud en el trabajo y la protección social, se basan en las respuestas de los otros 348 encuestados que seguían trabajando o tenían previsto volver a hacerlo en los sectores del transporte de pasajeros (197 encuestados) y el reparto (151 encuestados) en agosto de 2020. De estos, el 68 por ciento tuvo que dejar de trabajar, mientras que el 32 por ciento trabajó durante toda la pandemia por necesidad económica, en muchos casos a pesar de estar muy preocupados por el riesgo de contagio en el trabajo. Algunos dejaron de trabajar menos de un mes (24 por ciento), mientras que la mayoría lo hizo durante dos o más meses (59 por ciento). Los motivos por los que los conductores y los repartidores interrumpieron su actividad (tanto en los sectores convencionales como en los basados en aplicaciones) fueron la falta de demanda, las restricciones de circulación y el miedo de contagiarse y, en unos pocos casos, el hecho de que los propios encuestados o sus familiares contrajeron el virus. En el momento de las entrevistas, el 26 por ciento (89 encuestados) aún no habían vuelto al trabajo pero tenían previsto hacerlo en cuanto lo permitiera la situación.

Porque soy extranjero; tengo que trabajar para comer, y mi familia me necesita – Trabajador de la aplicación de reparto PedidosYa (Chile)

Es mi principal fuente de ingresos y el sustento de mi familia – Trabajador de la aplicación de VTC Uber (Kenya)

La mayoría de los trabajadores que siguieron prestando servicios a lo largo de la pandemia pertenecían a sector del reparto por medio de aplicaciones, que informaron de distintos niveles de demanda: unos pocos notaron un aumento de la demanda o no notaron cambios (13 y 15 por ciento, respectivamente) y muchos percibieron una disminución (72 por ciento). Algunos trabajadores que antes de la pandemia repartían principalmente comida de los restaurantes empezaron a repartir paquetes y compras de supermercado o artículos de farmacia.

Desde que comenzó la pandemia, varias aplicaciones de VTC/taxi, como DiDi, Beat y Uber (en Chile y México), empezaron a ofrecer servicios de reparto de paquetes o mercancías, además del transporte de pasajeros. A pesar de ello, los conductores de VTC y los taxistas convencionales (76 y 83 por ciento, respectivamente) tuvieron más probabilidades de haber dejado de trabajar que los repartidores (52 y 65 por ciento, respectivamente), tanto por voluntad propia como por obligación. Una gran mayoría de los conductores de VTC (89 por ciento) consideraron que había disminuido la demanda, posiblemente por las restricciones de movimiento, las limitaciones para prestar sus servicios en el confinamiento y el hundimiento del turismo.

Fuente: Encuestas de evaluación rápida de la OIT (2020).

en responder. De modo similar, en la India y el Líbano, por ejemplo, más del 90 por ciento de los repartidores que prestan servicios por medio de aplicaciones dijeron que las plataformas les daban los uniformes y bolsos necesarios para trabajar o esperaban que los compraran ellos mismos. Estos artículos suelen llevar insignias o logotipos que indican a los clientes la asociación del trabajador con la plataforma y pueden ser relevantes para acceder a prestaciones de seguro, lo que dificulta la capacidad del trabajador para utilizar más de una plataforma. Como consecuencia, a menudo el trabajador accede al mercado a través de una sola plataforma o está directamente vinculado a una sola plataforma, lo que plantea problemas con respecto a la relación de trabajo (véase la sección 5.3.10).

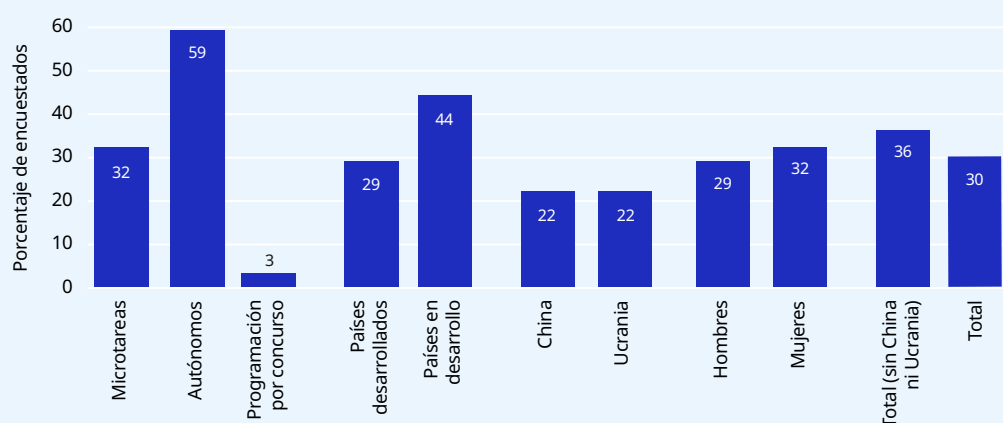
A veces, el jefe de equipo viene a vernos mientras trabajamos para comprobar que los trabajadores llevamos las bolsas de entrega y el uniforme – Trabajador de la aplicación de reparto Zomato (India)

Me golpeó una moto y me lesionó. Toters no hizo nada para ayudarme porque no llevaba puesto el uniforme de la empresa – Trabajador de la aplicación de reparto Toters (Líbano)

4.2.2 Ingresos de los trabajadores en las plataformas digitales

La heterogeneidad del trabajo que se realiza mediante plataformas digitales —que va desde el desarrollo de programas informáticos hasta los servicios de reparto— se observa también en los ingresos de los trabajadores, que varían considerablemente en función del nivel de calificación asociado al trabajo². Numerosos trabajadores, sobre todo en los países en desarrollo, y especialmente las mujeres, obtienen su principal fuente de ingresos en las **plataformas de trabajo en línea**. Alrededor de un tercio de los encuestados declararon que el trabajo en línea era su principal fuente de ingresos (véase el gráfico 4.11), y la proporción de los trabajadores de las plataformas de autónomos fue particularmente elevada (59 por ciento). El trabajo en línea también se registró como la principal fuente de ingresos de muchos trabajadores de países en desarrollo (44 por ciento), especialmente las mujeres (52 por ciento). Sin embargo, la precariedad y la inestabilidad de los ingresos suscitan preocupación en algunos de ellos.

► **Gráfico 4.11 Porcentaje de encuestados que declararon que el trabajo en línea era su principal fuente de ingresos, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo**



Fuentes: Véase el gráfico 4.9.

² El análisis de los ingresos de la presente sección no incluye a los trabajadores que compiten por premios en las plataformas de programación por concurso.

► Cuadro 4.2 Ingresos por hora en plataformas de trabajo en línea, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo (en dólares EE. UU.)

	Ingresos por hora remunerada			Ingresos por hora totales (tiempo remunerado y no remunerado)		
	Media	Mediana	Número de observaciones	Media	Mediana	Número de observaciones
Autónomos	11,2	7,2	296	7,6	5,3	297
Microtareas	4,4	3,0	2026	3,3	2,2	2021
Países desarrollados	6,1	4,5	1413	4,5	3,3	1405
Países en desarrollo	4,1	2,0	908	2,8	1,4	913
China	4,2	2,9	1036	2,7	1,8	1039
Ucrania	4,7	2,3	651	3,2	1,4	652
Hombres	5,0	3,0	2451	3,5	2,2	2452
Mujeres	4,8	2,9	1557	3,4	1,9	1556
Total (sin China ni Ucrania)	5,3	3,3	2322	3,9	2,5	2318
Total	4,9	3,0	4009	3,4	2,1	4009

Nota: Datos truncados en 1 y 99 por ciento.

Fuentes: Encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas de microtareas (2017) y plataformas de autónomos (2019-2020) en todo el mundo; encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas en China (2019) y Ucrania (2019).

Me parece genial que la gente pueda ganarse un salario de esta forma, simplemente me gustaría tener un poco más de estabilidad financiera – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Grecia)

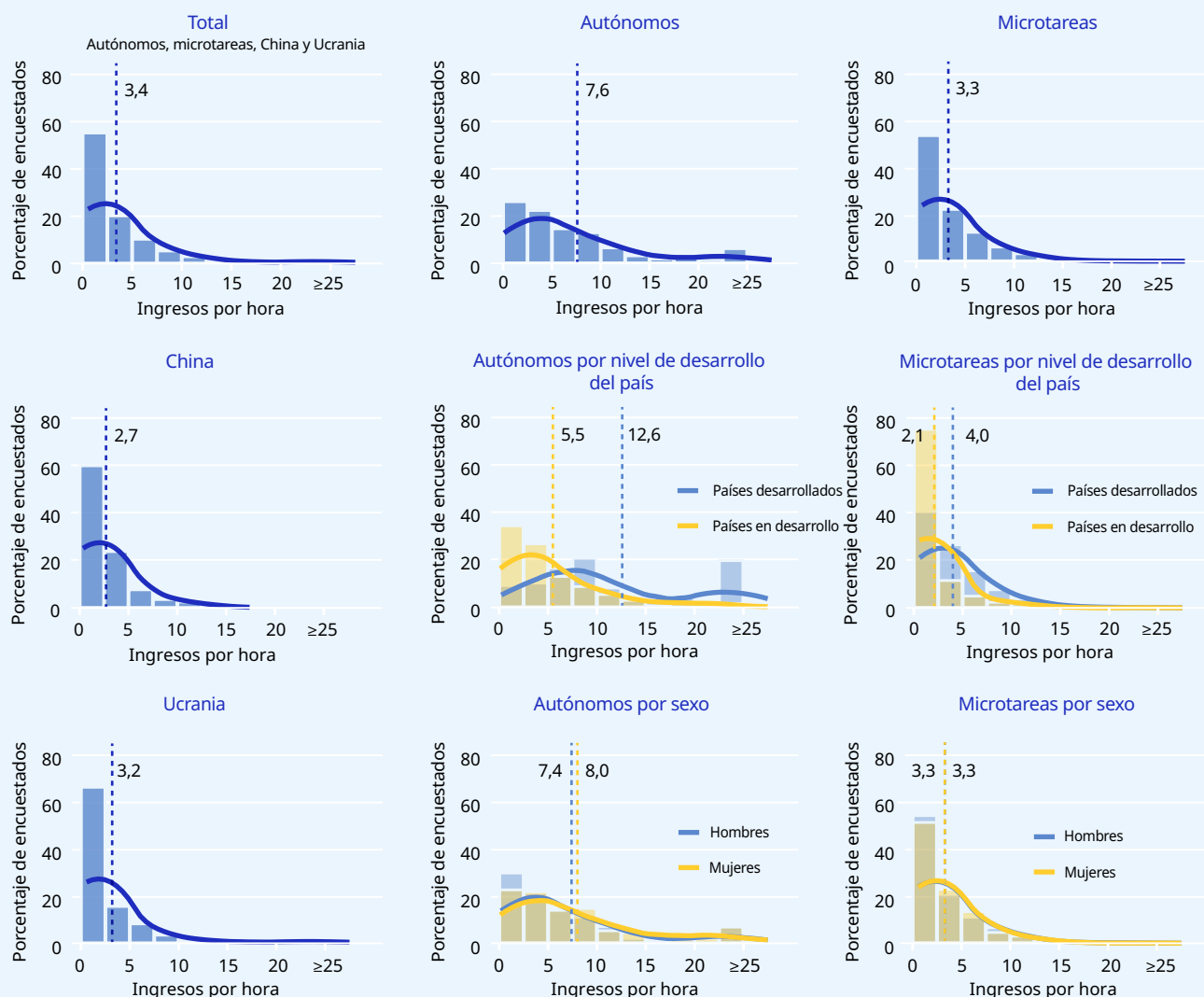
La gran mayoría de los trabajadores de las plataformas de programación por concurso (97 por ciento) no dependen de las plataformas para obtener un ingreso. Solo el 12 por ciento de los encuestados declararon haber ganado premios económicos en el último año y la mayoría lo hizo en uno o dos concursos. La cuantía de los premios varía considerablemente: los encuestados declararon haber participado en concursos que ofrecían premios de entre unos pocos dólares de los Estados Unidos y 10 000 dólares de los Estados Unidos.

Los ingresos que los trabajadores obtienen mediante las plataformas de trabajo en línea se ven afectados por el tiempo que dedican a tareas no remuneradas y varían según los distintos tipos de plataformas. En una semana normal, los ingresos

medios por hora (remunerada) de los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea ascienden a 4,9 dólares de los Estados Unidos (véase el cuadro 4.2), una cantidad superior a lo que gana la mayoría (66 por ciento). Ello sin contabilizar el tiempo que destinan a acceder al trabajo, especialmente en las plataformas en que la oferta es excesiva (Graham *et al.* 2017). Si se contabiliza el tiempo no remunerado (véase la sección 4.2.3), los ingresos medios totales por hora (remunerada y no remunerada) caen a 3,4 dólares de los Estados Unidos y la mayoría de los trabajadores (66 por ciento) ganan menos que la media (véase el gráfico 4.12).

Los ingresos medios por hora (remunerada) de los trabajadores de las plataformas de autónomos en una semana normal (11,2 dólares de los Estados Unidos) son mayores que los de las plataformas de microtareas (4,4 dólares de los Estados Unidos). En las plataformas de autónomos, si se contabiliza el tiempo no remunerado, los ingresos medios totales por hora (remunerada y no remunerada) caen a 7,6 dólares de los Estados Unidos y el 64 por ciento gana menos que la media. En las

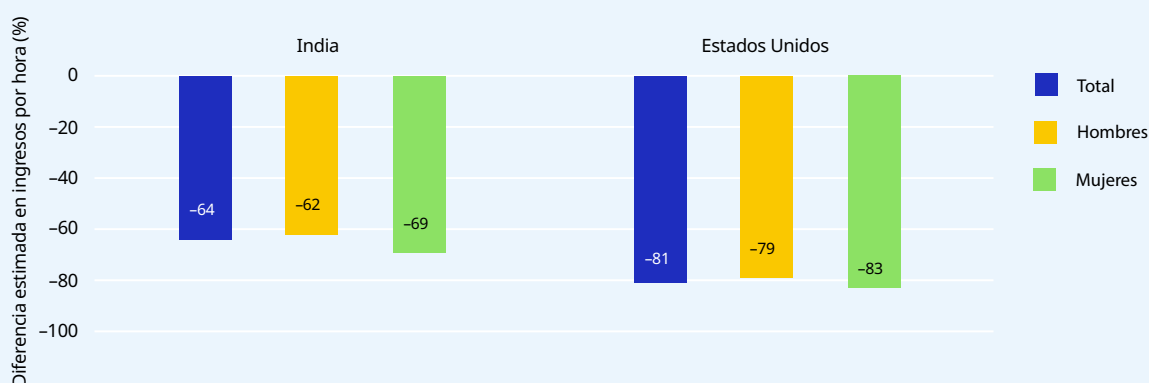
► **Gráfico 4.12 Ingresos por hora (remunerada y no remunerada) en plataformas de trabajo en línea, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo (en dólares EE. UU.)**



Nota: Datos truncados en 1 y 99 por ciento por sector. Las líneas verticales discontinuas representan los valores medios.

Fuentes: Véase el cuadro 4.2.

► **Gráfico 4.13 Ingresos por hora de los trabajadores de plataformas de microtareas frente a sus homólogos en el mercado laboral tradicional en la India y los Estados Unidos, por sexo (diferencia porcentual estimada)**



Fuentes: Encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas de microtareas en todo el mundo (2017); India, Oficina Nacional de Encuestas por Muestreo (NSSO), Encuesta Periódica de Población Activa, 2017-2018; Estados Unidos, Oficina del Censo, Encuesta de Población Actual, 2017.

plataformas de microtareas, al contabilizar el tiempo no remunerado, los ingresos medios totales por hora (remunerada y no remunerada) caen a 3,3 dólares de los Estados Unidos, una cantidad superior a lo que cobra el 63 por ciento de los trabajadores.

Además, un análisis estadístico muestra que los trabajadores de las plataformas de microtareas ganan significativamente menos que los que realizan actividades similares en el mercado laboral convencional tras considerar una serie de características básicas (véase el [anexo 4B](#)). Los trabajadores de las plataformas de microtareas ganan un 64 por ciento menos en la India y un 81 por ciento menos en los Estados Unidos que los que trabajan en el mercado de trabajo tradicional. En ambos países, la brecha es mayor entre las mujeres que entre los hombres (véase el gráfico 4.13).

Existen grandes diferencias entre los ingresos de los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea en los países desarrollados y en los países en desarrollo. Tanto los encuestados de los países en desarrollo como los que participaron en las encuestas de China y Ucrania perciben ingresos medios por hora (remunerada y no remunerada) inferiores a los de los países desarrollados (véase el cuadro 4.2).

Hasta ahora ha estado muy bien, pero me entristece que los nigerianos no consigan trabajos bien remunerados – Trabajador de la plataforma de microtareas Microworkers (Nigeria)

En las plataformas de microtareas y de autónomos, los habitantes de los países desarrollados perciben ingresos medios por hora (remunerada y no remunerada) mucho más elevados (4 y 12,6 dólares de los Estados Unidos, respectivamente) que los de los países en desarrollo (2,1 y 5,5 dólares de los Estados Unidos, respectivamente). La brecha en las plataformas de autónomos es muy amplia incluso teniendo en cuenta un conjunto de características básicas y el tipo de tareas realizadas; los trabajadores de los países en desarrollo suelen ganar un 60 por ciento menos que sus homólogos de los países desarrollados (véase el [anexo 4B](#)). El análisis también revela que los trabajadores de los países desarrollados tienden a ganar más cuando tienen un cliente habitual. Ello podría indicar que las tareas mejor remuneradas son realizadas por los trabajadores de los países desarrollados. La menor remuneración de los trabajadores de los

países en desarrollo y la imposibilidad de estos de acceder a las tareas mejor remuneradas puede obedecer a concepciones de los clientes y al diseño de las plataformas (véase la sección 4.5).

Los resultados sobre la brecha salarial entre los hombres y las mujeres en las plataformas de trabajo en línea son contradictorios. Estudios anteriores han demostrado que las mujeres siguen ganando menos que los hombres incluso en los entornos virtuales (Aleksynska, Shevchuk y Strebkov 2021; Liang *et al.* 2018; Foong *et al.* 2018; Reino Unido, Departamento de Empresas, Energía y Estrategia Industrial 2018b; Adams-Prassl y Berg 2017). Las encuestas de la OIT revelan que, si bien los valores medios de los salarios pueden acusar una brecha de género en muchos casos, esta no siempre es significativa tras realizar un estudio estadístico. Los ingresos medios por hora (remunerada y no remunerada) de las mujeres que trabajan en línea son ligeramente inferiores a los de los hombres (3,4 y 3,5 dólares de los Estados Unidos, respectivamente), y son también más bajos entre las mujeres que entre los hombres en los países desarrollados (4,2 y 4,8 dólares de los Estados Unidos). Sin embargo, en los países en desarrollo, las mujeres perciben ingresos medios por hora (remunerada y no remunerada) superiores a los de los hombres (3,4 y 2,6 dólares de los Estados Unidos, respectivamente). Esta diferencia podría obedecer a que el mayor nivel educativo de las mujeres de los países en desarrollo (véase la sección 4.1.6) les permite acceder a tareas mejor remuneradas.

Sin embargo, al tomar en consideración todas las características básicas, el análisis estadístico revela que no existen diferencias significativas entre lo que las mujeres y los hombres ganan por hora (remunerada y no remunerada) en las plataformas de autónomos, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. Las respuestas de los trabajadores de plataformas de autónomos en las encuestas nacionales revelan una importante brecha salarial de género. Las mujeres ganan un 26 por ciento menos en Ucrania, y en China ganan un 32 por ciento menos en la plataforma 680 (la diferencia no es significativa en otras plataformas en China) (véase el [anexo 4B](#)).

La competencia entre los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea, el cobro de elevadas comisiones y la no remuneración de tareas repercuten en los ingresos. En las plataformas de

► **Cuadro 4.3 Comisiones abonadas por los encuestados en las plataformas de autónomos, por plataforma (porcentaje de encuestados)**

Comisiones abonadas	Freelancer	Upwork	Kabanchik	Otras plataformas rusas o ucranianas
Inscripción única	22	4	16	15
Inscripción anual	24	5	2	8
Suscripción prémium	0	5	–	–
Comisión para presentar o recibir propuestas	22	69	29	27
Comisión para aparecer primero en los resultados de las búsquedas	7	10	6	9
Tasa de servicio por tarea	48	65	42	36
Comisión por pago o transacción	24	41	14	21
Comisión por retiro de dinero	24	61	21	29
Comisión por conversión de divisa	15	24	4	8
Otras	0	2	0	0
Ninguna	7	0	15	23

Fuentes: Encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas de autónomos en todo el mundo (2019-2020); encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas en Ucrania (2019).

autónomos hay una intensa competencia entre los trabajadores. Muchos de los encuestados dijeron que, para aumentar su actividad y crear su perfil, aceptaron trabajos mal pagados (62 por ciento), presentaron presupuestos rebajados (60 por ciento) o realizaron tareas gratuitas (13 por ciento). También se mencionaron casos de subcotización de trabajos en China y Ucrania (44 y 20 por ciento, respectivamente). Además, durante la pandemia de COVID-19 ha aumentado el número de inscritos en las plataformas de trabajo en línea (véase la sección 1.3), y muchos han tenido que cotizar sus servicios por debajo de las tarifas de referencia para conseguir trabajo (Stephany *et al.* 2020).

El problema es competir con las tarifas, porque se instala una cultura de guerra de precios – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Francia)

Los ingresos también se ven afectados por los diferentes tipos de cargos que cobran las plataformas, como comisiones o tasas de servicio, suscripciones, derechos de licitación, etc. (véase el cuadro 4.3). Una proporción considerable de

los encuestados de las plataformas de autónomos (36 por ciento en las plataformas rusas y ucranianas, menos Kabanchik, y 65 por ciento en Upwork) declararon haber pagado una tasa de servicio por tarea. El importe de las comisiones o tasas de servicio varía en función de las plataformas. Por ejemplo, en Upwork, Freelancer y PeoplePerHour, las comisiones varían entre el 3,5 y el 20 por ciento (véase también la sección 2.2.1). Además, una proporción sustancial de los encuestados (69 por ciento) declararon haber pagado una comisión para presentar y recibir propuestas en Upwork, donde algunos trabajadores están obligados a comprar «conexiones» para postularse a proyectos.

Primero probé pagando mensualmente y ahora compro «conexiones» para poder optar a más proyectos. Diez «conexiones» cuestan 1,5 dólares, pero para algunos proyectos tienes que gastar seis, así que no duran mucho. He llegado a pagar 20 dólares en una o dos semanas y no he conseguido trabajos – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Estados Unidos)

► **Recuadro 4.3 Sortear la escasez de ingresos y los obstáculos asociados a los pagos**

Un conjunto de habitantes de países en desarrollo que trabajan en línea expresaron preocupación en las entrevistas por la escasez de ingresos derivada de las elevadas comisiones, las tasas para retirar dinero y la no remuneración de tareas realizadas. También se señalaron problemas relacionados con los pagos en algunas plataformas debido a embargos en las pasarelas de pago en línea en algunos países.

Me llegan correos con ofertas de trabajos de traducción, pero no puedo aceptarlos porque no tengo forma de recibir los pagos – Encuestada de la República Árabe Siria

Muchos encuestados explicaron que para subsanar estas situaciones buscaban clientes directamente a través de LinkedIn, Facebook y otras plataformas de medios sociales o en canales informales. Otros declararon que utilizaban plataformas de trabajo orientadas a su región específica y creadas en su idioma a fin de reducir la competencia de otras partes del mundo. Algunos trabajadores declararon que la interacción directa con los clientes les permitía negociar mejores honorarios, utilizar opciones de pago no inmovilizadas o confiscadas y afianzar la confianza de sus clientes, pero que ello encerraba sus desafíos, ya que crear los contactos para tener trabajo de forma regular requería una inversión de tiempo considerable.

Tenía la idea de elegir directamente a los clientes. Empecé añadiendo gente en LinkedIn. Requiere más esfuerzo, pero es conveniente para los clientes y podemos conocernos personalmente – Encuestada del Territorio Palestino Ocupado

Fuente: Entrevistas de la OIT a trabajadores de países en desarrollo.

Upwork me cobra cuando me postulo a los trabajos, cuando me pagan los clientes y cuando retiro el dinero – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Filipinas)

Además, los trabajadores también tienen que abonar comisiones para retirar dinero y convertir divisas (véase el cuadro 4.3), lo cual afecta a sus ingresos. Las elevadas comisiones por transacción han llevado a algunos trabajadores de países en desarrollo a eludir las plataformas utilizando canales de las redes sociales, como LinkedIn o Facebook, para acceder al trabajo y mejorar sus ingresos (véase el recuadro 4.3).

La no remuneración por tareas realizadas, por ejemplo a raíz de rechazos injustos, también incide en los ingresos de los trabajadores. En las plataformas de microtareas, por ejemplo, en las que todo el proceso de asignación y evaluación de los trabajos se realiza a través de algoritmos, son habituales los rechazos injustos, a menudo sin ninguna explicación (véase la sección 4.3.2). Esto no solo conlleva una merma de los ingresos por el trabajo realizado, sino que también reduce la puntuación de los trabajadores, limitando su capacidad de acceder a más trabajo. Además, en las plataformas de autónomos en que los trabajadores suelen concursar para adjudicarse trabajos

creativos, los concursos están pensados para que el cliente pueda elegir un diseño de entre varios presentados por distintos profesionales. Como resultado, el trabajador que presenta el diseño ganador recibe una remuneración, mientras que los que «perdieron» no reciben remuneración alguna por el trabajo realizado. Aunque los trabajadores autónomos también están expuestos a situaciones similares fuera de las plataformas, si la colaboración se hace por medio de una agencia el riesgo no recae en el trabajador.

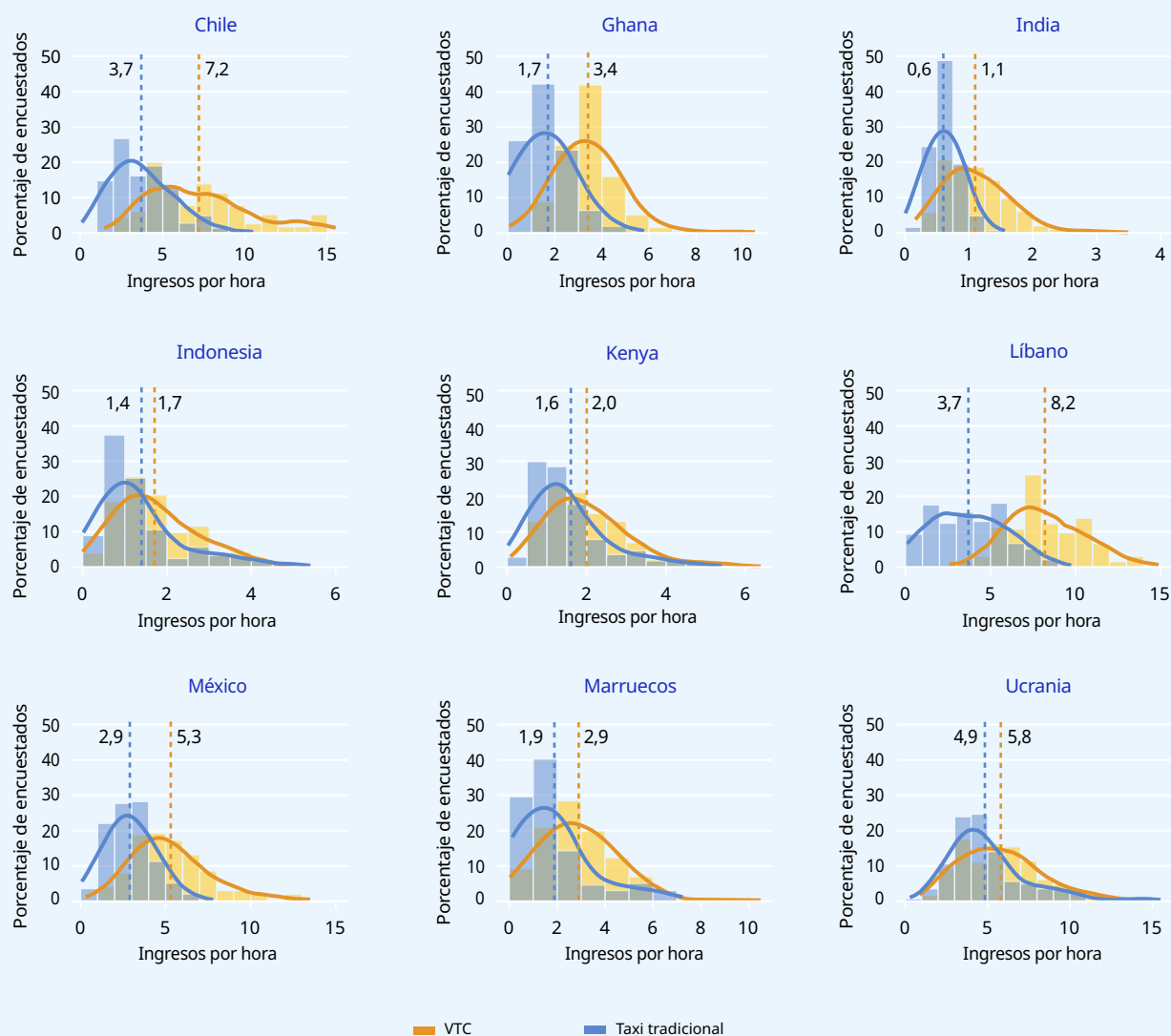
Las **plataformas de VTC/taxi y de reparto por medio de aplicaciones** son la principal fuente de ingresos para el 84 y el 90 por ciento de los encuestados de esos sectores, respectivamente. Estos porcentajes son ligeramente superiores en los sectores convencionales (alrededor del 92 por ciento en ambos casos). Una abrumadora mayoría de las conductoras de VTC/taxi (76 por ciento) y las repartidoras (86 por ciento) dependen también de este trabajo como principal fuente de ingresos.

Los ingresos por hora de los trabajadores de estos sectores (incluidos los periodos de espera) varían según los países (véase el gráfico 4.14). Van desde 1,1 dólares de los Estados Unidos (India) a 8,2 dólares de los Estados Unidos (Líbano) para los servicios de VTC, y desde 0,9 dólares de los Estados

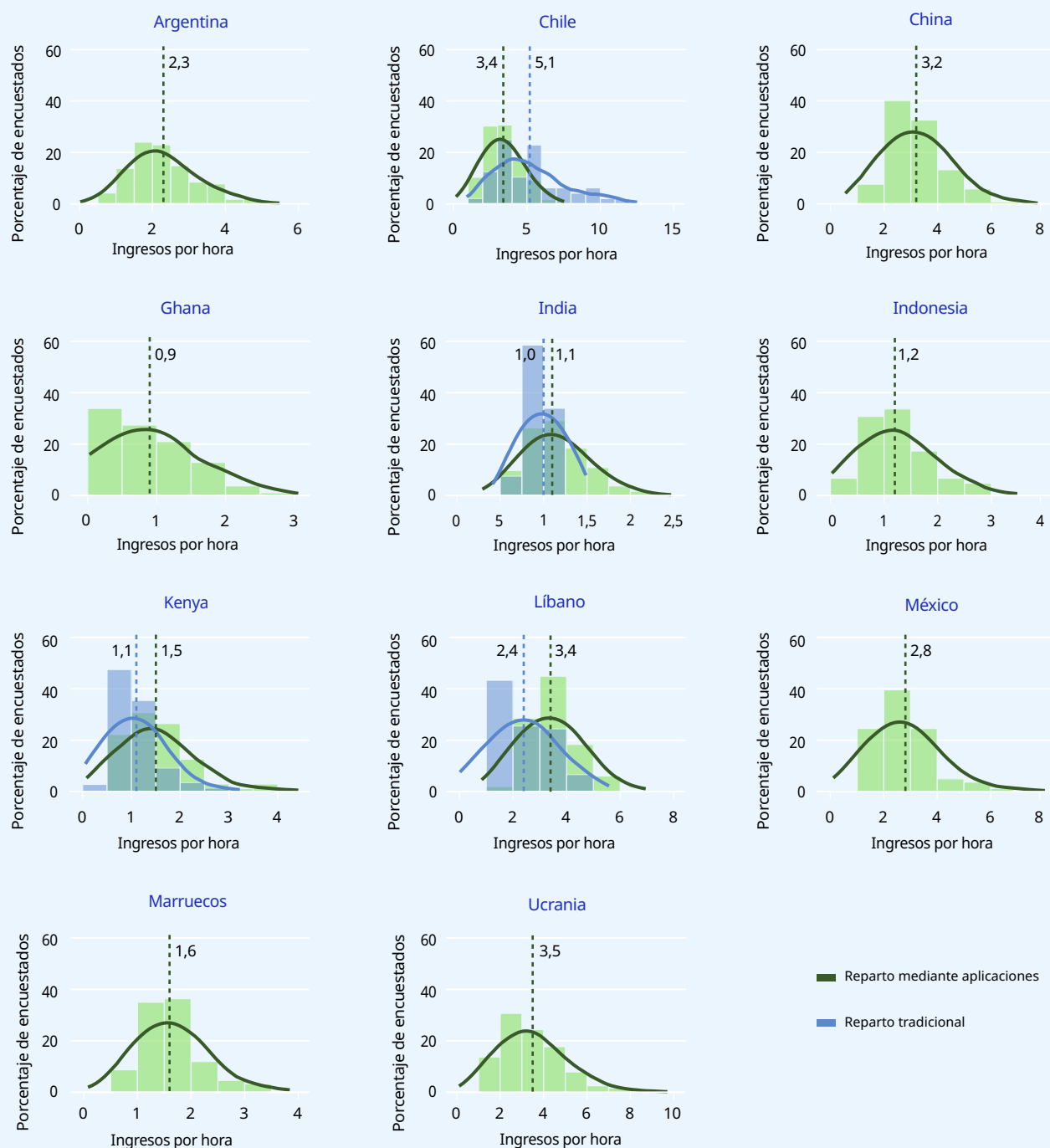
Unidos (Ghana) a 3,5 dólares de los Estados Unidos (Ucrania) para los servicios de reparto por medio de aplicaciones. Además, en todos los países la mayoría de los trabajadores de estos sectores ganan menos que la media. Por su parte, los trabajadores de las plataformas de trabajo localizado han experimentado una fuerte reducción de sus ingresos por causa de la pandemia de COVID-19 (véase el recuadro 4.4).

Los trabajadores que prestan sus servicios por medio de aplicaciones ganan más por lo general que los de los sectores convencionales, aunque las diferencias varían considerablemente entre los países. Un análisis estadístico que tiene en cuenta una serie de características básicas (véase el [anexo 4B](#)) revela que los conductores de VTC ganan entre un 22 por ciento (Ucrania) y un 86 por ciento (Ghana) más que sus homólogos del sector

► **Gráfico 4.14 Ingresos por hora en los sectores del transporte de pasajeros y el reparto, por país (en dólares EE. UU.)**



► Gráfico 4.14 (continuación)



Notas: Datos truncados en 1 y 99 por ciento por sector. Las líneas verticales discontinuas representan los valores medios.

Fuentes: Véase el cuadro 4.3.



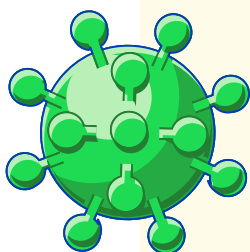
► Recuadro 4.4 Impacto de la COVID-19 en los ingresos

En los países incluidos en la encuesta de evaluación rápida sobre la COVID-19, dentro del grupo de trabajadores que estaban prestando servicios cuando se realizó la encuesta, nueve de cada diez conductores de VTC y taxistas convencionales, y un número variable de repartidores (45 por ciento en Chile y 85 por ciento en Kenya) declararon que habían mermado sus ingresos desde el inicio de la pandemia. En la mayoría de los casos se debía a la caída de la demanda, aunque algunos trabajadores del sector del reparto señalaron que la demanda había aumentado (véase el recuadro 4.2).

Trabajo menos horas que antes de que empezara la pandemia porque no hay pasaje. Estuve dos meses sin trabajar y me quedé sin ahorros – Trabajador de la aplicación de VTC InDriver (México)

Algunos encuestados declararon que, además de trabajar en las aplicaciones, prestaban servicios adicionales de taxi (31 por ciento) o de reparto (14 por ciento) por medio de contactos privados para compensar la pérdida de ingresos. Para la mayoría, estos ingresos eran un pequeño complemento del dinero que ganaban trabajando por medio de las aplicaciones, pero en algunos casos superaban los ingresos habituales del trabajador. Por ejemplo, un conductor de VTC de la India declaró que, a pesar de que no estaba trabajando con Uber durante el confinamiento, pudo más que quintuplicar la cantidad mensual que sacaba habitualmente en la aplicación llevando gente de Nueva Delhi a sus pueblos.

Algunos de los encuestados que trabajaban por medio de aplicaciones también declararon que realizaban otros trabajos. Algunos habían conseguido un trabajo nuevo (7 por ciento) o habían empezado a realizar pequeñas tareas (4 por ciento) desde el comienzo de la pandemia, mientras que otros habían seguido realizando un trabajo que ya tenían (8 por ciento) o pequeñas tareas para ganar dinero extra (3 por ciento). Además, el 13 por ciento de los trabajadores declararon que habían perdido el trabajo que tenían antes del comienzo de la pandemia.



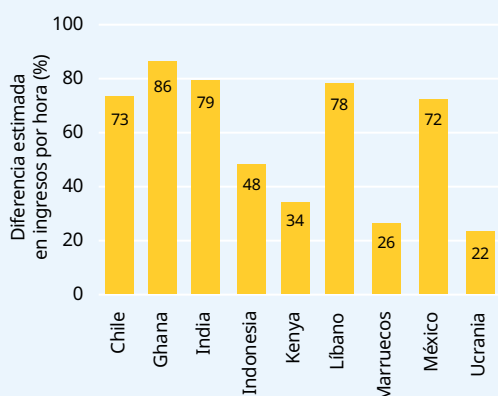
Más del 90 por ciento de los conductores y del 70 por ciento de los repartidores (tanto en los sectores basados en aplicaciones como en los convencionales) consideraron que la pandemia había afectado a la situación económica de su hogar. El 79 por ciento de los trabajadores declararon que había recortado gastos innecesarios, el 65 por ciento que había utilizado sus ahorros y el 48 por ciento que había aplazado el pago de facturas. Por otra parte, el 29 por ciento declaró que había pedido préstamos a amigos, familiares o vecinos, el 13 por ciento a un banco y el 4 por ciento a la aplicación. Otros se habían visto obligados a mudarse de apartamento o regresar a su pueblo (11 por ciento), vender pertenencias (10 por ciento), comprar animales para cría o abastecimiento (7 por ciento) o tomar otras medidas destinadas a recortar gastos o procurarse ingresos adicionales (7 por ciento). En particular, el 43 por ciento de los conductores de VTC declararon que debían cuotas de los préstamos de sus vehículos. Mientras que aproximadamente la mitad pudo llegar a un acuerdo para aplazar la totalidad o parte de los pagos, la otra mitad estaba obligada a seguir pagando las mismas cuotas que antes de la pandemia.

Aproximadamente un tercio de los encuestados de todos los sectores recibió algún tipo de ayuda del gobierno o su comunidad. En Chile y la India, la mayoría de los encuestados recibió ayuda en especie del gobierno y algunos recibieron además ayuda financiera. Solo unos pocos encuestados (9 por ciento) recibieron ayuda económica o en especie de la aplicación o empresa con la que trabajaban, con algunas excepciones, como los repartidores convencionales en Kenya (53 por ciento) y los conductores de VTC en la India (26 por ciento).

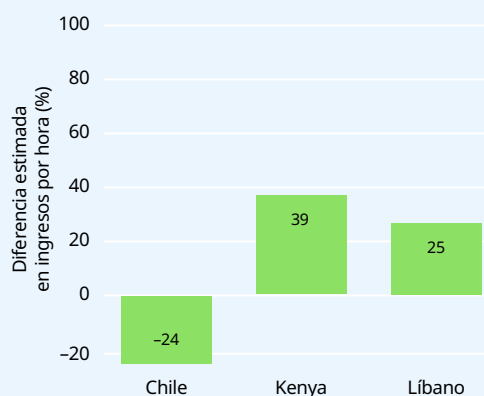
Fuente: Encuestas de evaluación rápida de la OIT (2020).

► **Gráfico 4.15 Ingresos por hora de los conductores y los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones frente a sus homólogos de los sectores tradicionales, por país (diferencia porcentual estimada)**

Transporte de pasajeros



Reparto

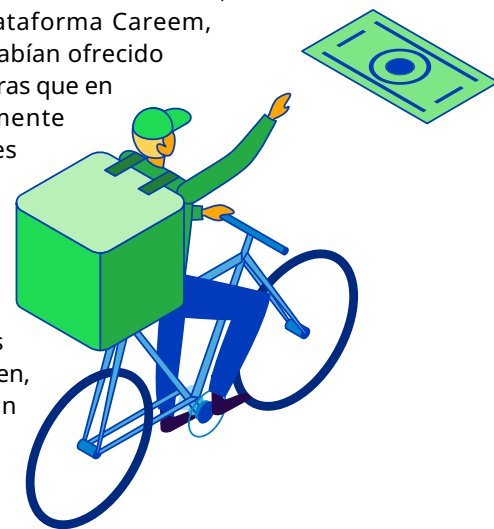


Fuente: Véase el gráfico 4.3.

convencional (véase el gráfico 4.15). Sin embargo, en el sector del reparto, los trabajadores que prestan servicios por medio de aplicaciones ganan más que los repartidores convencionales en Kenya (39 por ciento más) y en el Líbano (25 por ciento más), pero menos en Chile (24 por ciento menos)³.

El diseño y el modelo de negocios de las plataformas inciden en los ingresos de los trabajadores que prestan sus servicios por medio de aplicaciones así como de los que lo hacen de la manera tradicional. Para los primeros, los ingresos incluyen bonificaciones e incentivos. La mayoría de los encuestados de los sectores del VTC y el reparto por medio de aplicaciones declararon que les habían ofrecido bonificaciones (más del 76 por ciento) o que las habían cobrado (más del 60 por ciento, respectivamente). Más del 85 por ciento de los encuestados manifestaron que las bonificaciones constituían una parte importante de sus ingresos. Por consiguiente, la superioridad de los ingresos en los sectores basados en aplicaciones puede guardar relación con los mayores incentivos económicos o las bonificaciones que ofrecen las plataformas.

Por lo general, las ofertas de bonificaciones varían en función de las plataformas y de los países en que operan. Por ejemplo, en Marruecos solo el 15 por ciento de los conductores de VTC, en su mayoría de la plataforma Careem, declararon que les habían ofrecido bonificaciones, mientras que en Indonesia prácticamente todos los conductores de VTC/taxi de las plataformas Gojek y Grab declararon que les habían ofrecido bonificaciones (99 por ciento). En los casos en que se ofrecen, las bonificaciones han creado una fuerte estructura de incentivos basada en la ludificación que alientan a los trabajadores a trabajar jornadas largas y de alta intensidad.



³ Se excluyó a la India del análisis de regresión del sector del reparto porque las encuestas a repartidores convencionales se realizaron con *dabbawalas* (repartidores convencionales de alimentos) en Bombay, mientras que las encuestas a los repartidores por medio de aplicaciones se llevaron a cabo en Bangalore y Nueva Delhi, lo que limita la comparabilidad de los ingresos.

Las plataformas de trabajo localizado, particularmente en el sector del transporte de pasajeros, consiguen ofrecer servicios de bajo costo a los clientes proporcionando bonificaciones e incentivos a los trabajadores (véase la sección 2.3). Esto podría distorsionar los mercados de trabajo locales y reducir las oportunidades remunerativas en los sectores convencionales. En todos los países, aproximadamente la mitad de los taxistas convencionales declararon que, en comparación con el momento en que empezaron a trabajar, hacían menos viajes en un día normal y habían visto reducidos sus ingresos diarios, mientras que aproximadamente un tercio estimó que sus viajes e ingresos se habían mantenido estables. En algunos países (Chile, India y México), el 70 por ciento de los conductores declararon que habían disminuido el número de viajes y los ingresos diarios.

Además, muchos taxistas convencionales señalaron que tenían que esperar más tiempo entre un viaje y otro que los conductores de VTC. Por ejemplo, en la India los taxistas convencionales declararon que tenían que esperar una media de 93 minutos entre viajes, mientras que para los conductores de VTC el tiempo medio de espera era de solo 16 minutos.

Las bonificaciones ofrecidas por las plataformas han captado a un gran número de trabajadores, aumentando así la oferta de mano de obra, que puede superar la demanda prevista y dar lugar a una reñida competencia. El 43 por ciento de los conductores de VTC opinaron que cada vez es más difícil cumplir los requisitos para cobrar bonificaciones debido a los cambios introducidos por las plataformas. El número de trabajadores afectados es especialmente elevado en algunos países: en la India, por ejemplo, el 84 por ciento de los encuestados declararon que se ha vuelto cada vez más difícil reunir los requisitos para cobrar bonificaciones.

Los cambios en el sistema de bonificaciones por rendimiento son gravosos para los conductores y nos agotan aún más si trabajamos todo el día – Trabajador de la aplicación de VTC Gojek (Indonesia)

Al principio compensaba trabajar en Ola, pero ahora las bonificaciones se han reducido, y con ellas los ingresos – Trabajador de la aplicación de VTC Ola (India)

Además de las bonificaciones, los ingresos de los trabajadores que prestan servicios mediante aplicaciones se ven afectados también por las comisiones de las plataformas, sobre todo en el caso de los conductores, o por los cargos adicionales aplicados a las transferencias de dinero. Las comisiones pueden variar dentro de una misma plataforma y entre países (véase el cuadro 4.4). Por ejemplo, las comisiones de Uber varían entre el 5 por ciento (Kenya) y el 25 por ciento en varios países. Incluso dentro de un mismo país las comisiones pueden variar entre un 5 por ciento y un 40 por ciento en función del vehículo y la distancia.

La comisión de Uber es alta, así que no gano mucho después de las deducciones – Trabajador de la aplicación de VTC Uber (Ghana)

Otros trabajadores ven sus ingresos afectados porque tienen que devolver el préstamo que obtuvieron para la compra del vehículo o pagar el alquiler del vehículo. Muchos de los conductores de aplicaciones tienen su propio vehículo (69 por ciento), pero una gran mayoría ha solicitado un préstamo para comprarlo (70 por ciento). A veces, los acreedores de los préstamos son las propias plataformas. En esos casos, el trabajador corre el riesgo de quedar atado a la plataforma acreedora del préstamo, así como de tener problemas financieros si se reducen las tarifas con el tiempo.

Obtuve un préstamo para comprar el coche porque al principio ingresaba más dinero. Pero desde que Ola y Uber redujeron sus tarifas no me alcanza para pagar las mensualidades del préstamo – Trabajador de la aplicación de VTC Uber (India)

Además, la falta de seguro contra accidentes (véase la sección 4.2.4) o daños al vehículo, o las eventuales averías del vehículo o el aparato que alberga la aplicación pueden generar gastos adicionales a los trabajadores y dificultar el acceso al trabajo.

Hay costos asociados al mantenimiento del auto que no están contemplados y las tarifas son muy bajas, por lo que no podemos cubrirlos – Trabajador de la aplicación de VTC/taxi Beat (Chile)

Además, si el cliente cancela o devuelve el pedido, el trabajador puede tener que pagarlo de su bolsillo o recorrer largas distancias sin recibir una remuneración adicional. Alrededor del 70 por ciento de los repartidores que trabajan por medio

► **Cuadro 4.4 Comisiones abonadas por los conductores de VTC/taxi, por país y plataforma (porcentajes)**

País	Uber	Beat	Bolt	Cabify	Careem	DiDi	Gojek	Grab	Ola
Chile	25 (18-35)	25 (20-30)	-	25 (15-25)	-	-	-	-	-
Ghana	25 (15-25)	-	15 (10-25)	-	-	-	-	-	-
India	20 (15-44)	-	-	-	-	-	-	-	20 (15-40)
Indonesia	-	-	-	-	-	-	20 (10-33)	20 (5-40)	-
Kenya	5 (5-25)	-	20 (5-22)	-	-	-	-	-	-
Líbano	25	-	-	-	20 (15-25)	-	-	-	-
Marruecos	-	-	-	-	25 (10-40)	-	-	-	-
México	25 (10-37)	25 (15-28)	-	15 (12-20)	-	10 (9-30)	-	-	-
Ucrania	25 (5-35)	-	15 (10-40)	-	-	-	-	-	-

Nota: El cuadro muestra las comisiones (vigentes en el momento de la encuesta) mencionadas con mayor frecuencia por los encuestados, por país y aplicación, seguidas de la cantidad de respuestas entre paréntesis.

Fuentes: Véase el gráfico 4.3.

de aplicaciones declararon que en una semana normal les cancelaban al menos un pedido. En cuanto a los pedidos cancelados de última hora, informaron de que podían tener que devolverlos a las oficinas de la plataforma (50 por ciento) o al restaurante o comercio (42 por ciento), pagarlos de su bolsillo (7 por ciento) o quedárselos gratis (3 por ciento).

A veces, cuando alguien cancela un pedido tienes que volver para devolver los productos y no te compensan el tiempo ni la gasolina – Trabajador de la aplicación de reparto PedidosYa (Chile)


La naturaleza de los contratos que ofrecen las plataformas repercute también en los ingresos de los trabajadores del sector del reparto por medio de aplicaciones. En algunas plataformas los trabajadores perciben un ingreso regular, mientras que en otras dependen en mayor medida de las bonificaciones o del número de pedidos, lo que hace que

sus ingresos sean más impredecibles y volátiles. Por ejemplo, en la India las plataformas de reparto pueden tener trabajadores a tiempo completo (jornadas de 10 a 12 horas) o a tiempo parcial (jornadas de 4 horas), por turnos eventuales (2 o 3 días de trabajo a la semana) o por reparto. Una cantidad importante de los encuestados de Swiggy y Zomato (74 y 96 por ciento, respectivamente) declararon que trabajaban a tiempo completo. Estos trabajadores a tiempo completo tienen una «garantía de ingresos mínimos», es decir, que reciben unos ingresos mínimos garantizados si cumplen un determinado número de horas y pedidos. También pueden cobrar bonificaciones más altas que los trabajadores de esas plataformas con dedicación a tiempo parcial. Alrededor del 19 por ciento de los encuestados de Glovo en Ucrania declararon que eran empleados regulares, el 14 por ciento que eran trabajadores temporales y el 67 por ciento que podían clasificarse como autónomos o contratistas independientes. En la

Argentina, PedidosYa solía tener empleados a tiempo completo, pero ha empezado a trabajar con contratistas independientes, especialmente debido a la creciente competencia de otras plataformas (López Mourelo 2020).

Para cobrar el ingreso mínimo garantizado tengo que estar conectado 12 horas al día seis días a la semana y entregar 60 pedidos, sin feriados ni fines de semana. Con eso recibo 6 000 rupias a la semana (unos 85 dólares de los Estados Unidos) – Trabajador de la aplicación de reparto Zomato (India)

En algunos países se observa una brecha salarial de género en las plataformas de trabajo localizado. Aunque son pocas las mujeres que trabajan en los sectores del VTC o el reparto por medio de aplicaciones (véase la sección 4.1.2), en algunos países en los que se dispone de datos suficientes se registran diferencias salariales con los hombres. En el sector del reparto por medio de aplicaciones pueden observarse brechas salariales de género en la Argentina y Chile, donde las mujeres ganan un 17 por ciento menos, mientras que en Ucrania no se registran diferencias salariales significativas (véase el [anexo 4B](#)). También se han observado brechas salariales de género en algunos países desarrollados. Una encuesta sobre el sector del VTC en los Estados Unidos en la que participaron más de un millón de conductores de Uber concluyó que los hombres ganan alrededor de un 7 por ciento más que las mujeres. Esta brecha se atribuye a diferencias en la experiencia, las preferencias por la ubicación del trabajo y la velocidad de conducción (Cook *et al.* 2018). Las mujeres pueden tener menos acceso al trabajo por ser más precavidas y menos propensas a trabajar de noche por miedo a sufrir discriminación, acoso o violencia (véase la sección 4.5).

 **Por cada hora de tareas remuneradas, los trabajadores dedican unos 23 minutos a tareas no remuneradas en las plataformas de autónomos y 20 minutos en las plataformas de microtareas.**

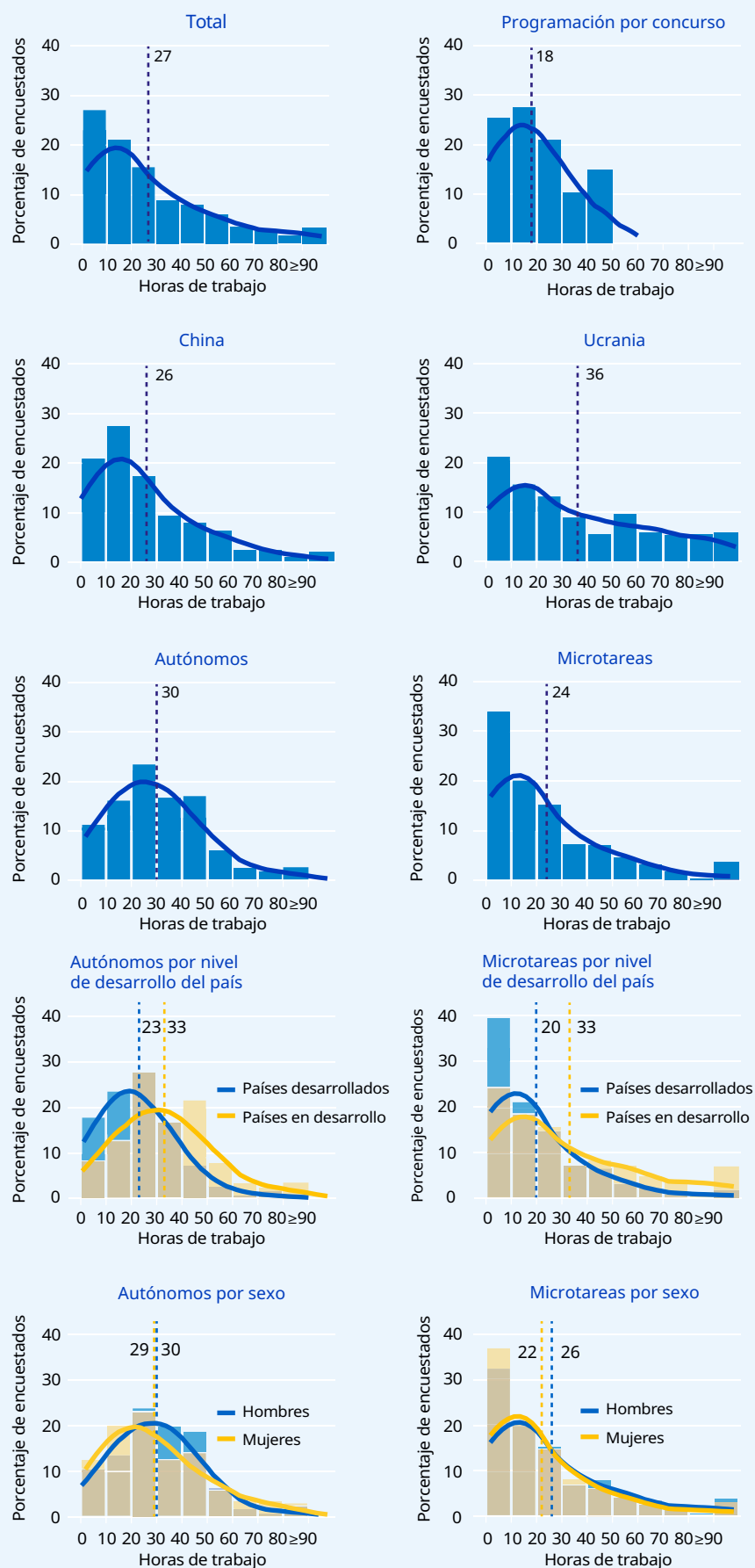
4.2.3 Duración de las jornadas y conciliación del trabajo con la vida personal

La flexibilidad para establecer el propio horario de trabajo con el objetivo de conciliar la vida laboral y personal es una de las principales razones por las que se elige el trabajo en las plataformas. Los resultados de la encuesta de la OIT revelan que la duración de la jornada puede variar mucho entre los distintos tipos de plataformas y afectar gravemente a la posibilidad de conciliar el trabajo con la vida personal.

Los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea dedican mucho tiempo a realizar tareas no remuneradas. En promedio, de las 27 horas que dedican en una semana normal a realizar tareas tanto remuneradas como no remuneradas (véase el gráfico 4.16), ocupan en estas últimas aproximadamente un tercio del tiempo, es decir, unas ocho horas semanales. Por cada hora de trabajo remunerado, dedican unos 23 minutos a realizar tareas no remuneradas en las plataformas de autónomos y 20 minutos en las plataformas de microtareas. En las plataformas de trabajo en línea, la mitad de los encuestados declararon que trabajaban 20 horas por semana o menos, y uno de cada cinco declaró que trabajaba más de 40 horas por semana. En las plataformas de autónomos, se registró un promedio de 30 horas, y casi una cuarta parte de los trabajadores declararon que trabajaban más de 40. El promedio de horas de trabajo fue más bajo en las plataformas de programación por concurso (18 horas) y de microtareas (24 horas). Sin embargo, la mitad de los encuestados de las plataformas de microtareas indicaron que trabajaban 16 horas o menos, y el 20 por ciento declaró que trabajaba más de 40 horas, lo que muestra un elevado nivel de variación.

Los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea dedican parte de su tiempo a otros trabajos remunerados. Aproximadamente la mitad tiene otros trabajos remunerados, sobre todo los asalariados (45 por ciento), los que trabajan por hora o por día (23 por ciento) y los autónomos (21 por ciento), y dedican a esos trabajos una media de 28 horas en una semana normal. Además, dedican una media de 26 horas al trabajo en línea, lo que a menudo da lugar a una semana laboral larga. La excesiva duración de las jornadas es indicativa

► **Gráfico 4.16 Horas trabajadas en una semana normal (remuneradas y no remuneradas), por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo**



Nota: Las líneas verticales discontinuas representan los valores medios.

Fuentes: Encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas de microtareas (2017) y trabajadores de plataformas de autónomos y programación por concurso (2019-2020) en todo el mundo; encuestas de la OIT a trabajadores de plataforma en China (2019) y Ucrania (2019).

de la escasa remuneración que perciben tanto en el mercado de trabajo en línea como fuera de Internet. En las plataformas de microtarefas, la mayoría de los trabajadores realizan otros trabajos remunerados (52 por ciento), a los que dedican una media de 30 horas. El porcentaje de encuestados que realizan otros trabajos remunerados fue menor en las plataformas de autónomos (42 por ciento) y de programación por concurso (23 por ciento), a las que dedican una media de 22 y 27 horas semanales, respectivamente.

Solía trabajar 40 horas a la semana en una empresa y otras 20 horas como autónomo – Trabajador (Colombia)

Los habitantes de los países en desarrollo dedican más horas al trabajo en línea. Trabajan mucho más en una semana normal (incluyendo las tareas remuneradas y no remuneradas) que los de los países desarrollados (32 horas frente a 20 en promedio). Esta diferencia puede obedecer a que aquellos dependen más del trabajo en línea como principal fuente de ingresos (véase la sección 4.2.2). Por otra parte, los trabajadores de los países en desarrollo dedican más tiempo por semana al trabajo no remunerado (9 horas) que los de los países desarrollados (5 horas), probablemente por las limitaciones que pueden encontrar en las plataformas, como la imposibilidad de acceder a determinadas tareas (véase la sección 4.5).

Algunos trabajadores de las plataformas de trabajo en línea tienen horarios imprevisibles o trabajan a deshora, sobre todo en los países en desarrollo. Aunque las plataformas promocionan la flexibilidad y la libertad de trabajar en cualquier momento, las encuestas de la OIT revelan que los trabajadores afrontan limitaciones en la práctica para elegir sus horarios de trabajo. Cerca del 82 por ciento de los encuestados de las plataformas de autónomos indicaron que los clientes les solicitaban que estuvieran disponibles fuera del horario normal, tanto ocasional como regularmente (véase también la sección 4.3.1). Tales solicitudes afectan con mayor frecuencia a los trabajadores de los países en desarrollo (85 por ciento) que a los de los países desarrollados (76 por ciento). Alrededor del 63 por ciento de los encuestados en China y el 31 por ciento en Ucrania informaron de que recibían este tipo de solicitudes de sus clientes. Esto puede deberse a que, por lo general, la mayoría de los clientes se encuentran en países

desarrollados (véase la sección 1.3) y, por tanto, en husos horarios diferentes.

Soy madre a tiempo completo de día y autónoma a tiempo completo de noche. Mi «noche» es el «día» de los Estados Unidos, así que no tengo queja, salvo por las horas de sueño que echo en falta – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Rumania)

De similar modo, la mayoría de los encuestados de las plataformas de microtarefas de países en desarrollo (el 53 por ciento) declararon que trabajaban durante la noche (entre las 10 de la noche y las 5 de la mañana) y que debían adaptarse a los horarios de asignación de las tareas, que normalmente ocurría durante el horario comercial de los Estados Unidos, es decir, durante la tarde o la noche de África y Asia (Rani y Furrer, de próxima publicación; O'Neill 2018).

La mayoría de los trabajadores del **sector del VTC/taxi y el reparto** trabajan muchas horas y tienen una alta intensidad de trabajo. La excesiva duración de las jornadas en el sector del transporte, especialmente en el sector del taxi convencional (Gwilliam 2005), ha sido una preocupación constante en los países en desarrollo. Esta situación se ha observado también en el trabajo mediante aplicaciones. La media de horas semanales en los sectores convencionales del taxi y el reparto es de 70 y 57 horas, respectivamente, y de 65 y 59 horas en los sectores basados en aplicaciones, y más de la mitad de los encuestados declararon que trabajaban más de la media. En algunos países, la media asciende a 82 horas (India, sector del VTC) y 63 horas por semana (Kenya y el Líbano, sector del reparto por medio de aplicaciones) (véase el gráfico 4.17).

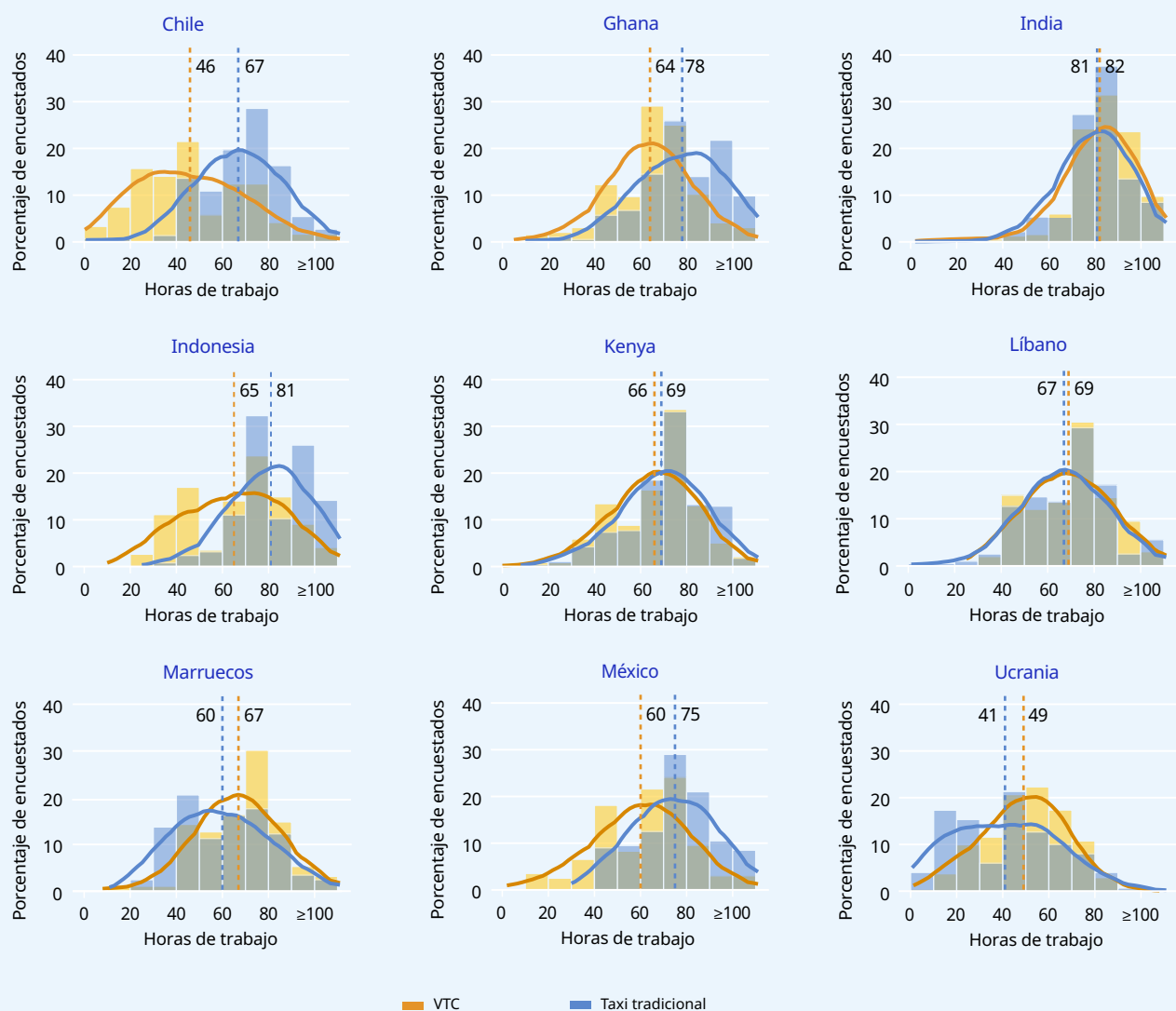
Tenemos que trabajar 12 horas y a veces más, pero no recibimos una compensación adecuada – Trabajador de la aplicación de VTC Ola (India)

Una proporción considerable de los conductores y los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones (41 y 38 por ciento, respectivamente) trabajan los siete días de la semana. Alrededor del 28 por ciento de los conductores de VTC declararon que trabajaban más de 12 horas, y la mitad de los repartidores por medio de aplicaciones declararon que trabajaban más de 10 horas tres o más días a la semana. Las plataformas han creado oportunidades para conseguir mayores ganancias o

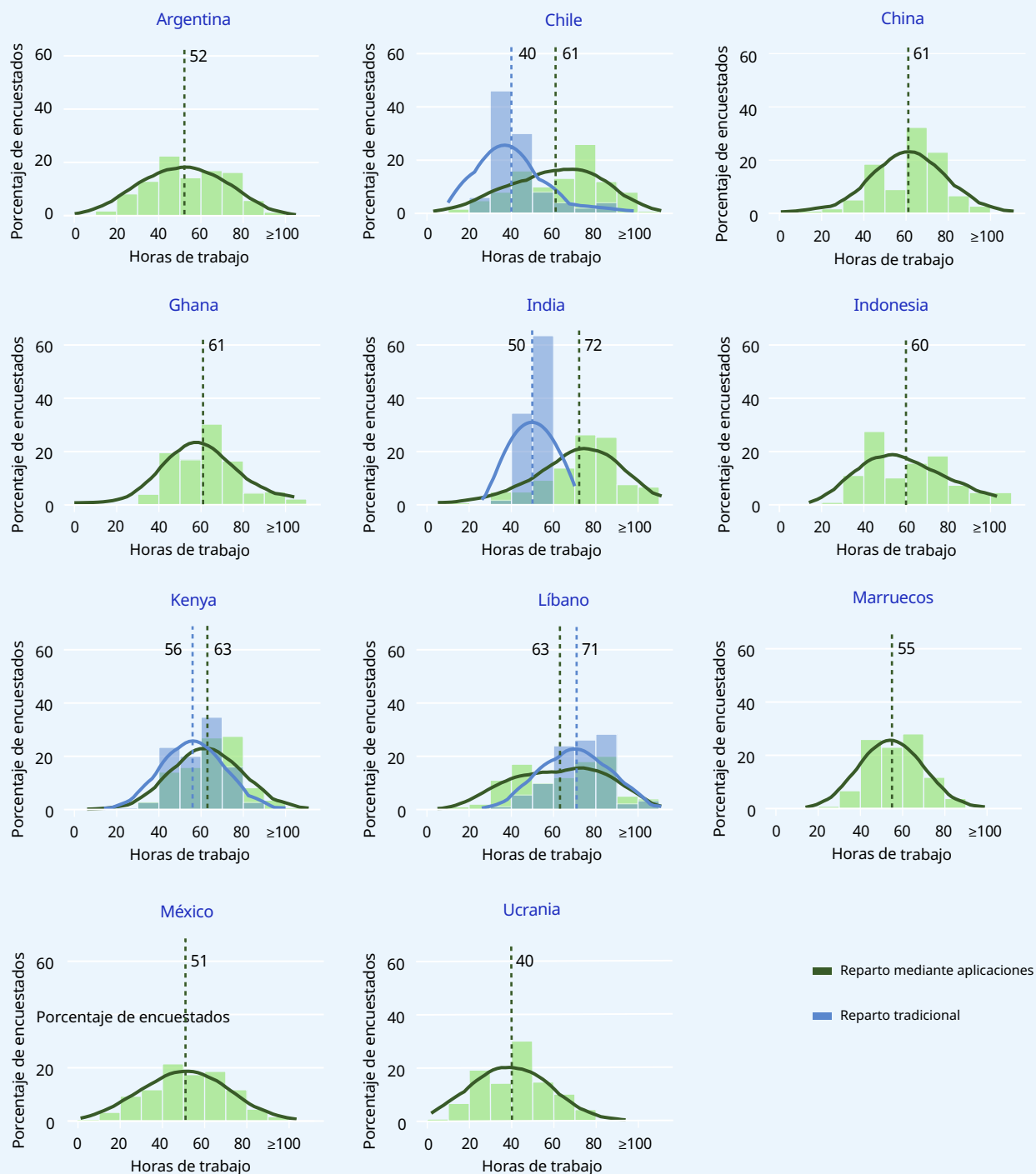
bonificaciones mediante técnicas de ludificación que incitan a los trabajadores a trabajar muchas horas. Esto también puede aumentar la intensidad de las jornadas, ya que los trabajadores a menudo no se toman pausas para poder cumplir

sus objetivos o por miedo a perder un cliente o un pedido. En algunas plataformas, las pausas de los trabajadores están controladas por el algoritmo, en ocasiones por segundo, y los trabajadores pueden ser multados si se desconectan demasiado tiempo.

► **Gráfico 4.17 Horas trabajadas en una semana normal en los sectores del transporte de pasajeros y el reparto, por país**



► Gráfico 4.17 (continuación)



Nota: Las líneas verticales representan los valores medios.

Fuentes: Véase el gráfico 4.3.

4.2.4 Seguridad y salud en el trabajo

En las **plataformas de trabajo en línea**, la necesidad de trabajar a deshora no solo limita la capacidad de los trabajadores de elegir sus propios horarios, sino que incide también en su capacidad para conciliar el trabajo con la vida personal, y en ocasiones los aísla socialmente (Anwar y Graham 2020; Dedeoğlu 2020). Muchos de los trabajadores encuestados en plataformas de autónomos de Ucrania (61 por ciento) declararon que el equilibrio entre su vida laboral y personal no había mejorado en comparación con su situación laboral anterior o que se había mantenido igual. Además, el 23 por ciento declaró que estaban estresados con frecuencia o todo el tiempo, y la mayoría (58 por ciento) afirmó que le preocupaba no tener suficiente trabajo en el futuro. Estos problemas afectan a la salud de los trabajadores, muchos de ellos obligados de por sí a pasar largas jornadas frente a una pantalla.

Los autónomos trabajamos de noche, lo que supone un grave problema. Soy muy exigente conmigo mismo y trabajo más de 16 horas al día. Esto repercute en mi salud y aumenta mi estrés mental. Mi familia depende de mis ingresos – Trabajador de la plataforma de autónomos Upwork (Bangladesh)

Un alto porcentaje de los encuestados de las **plataformas de VTC/taxi y reparto por medio de**

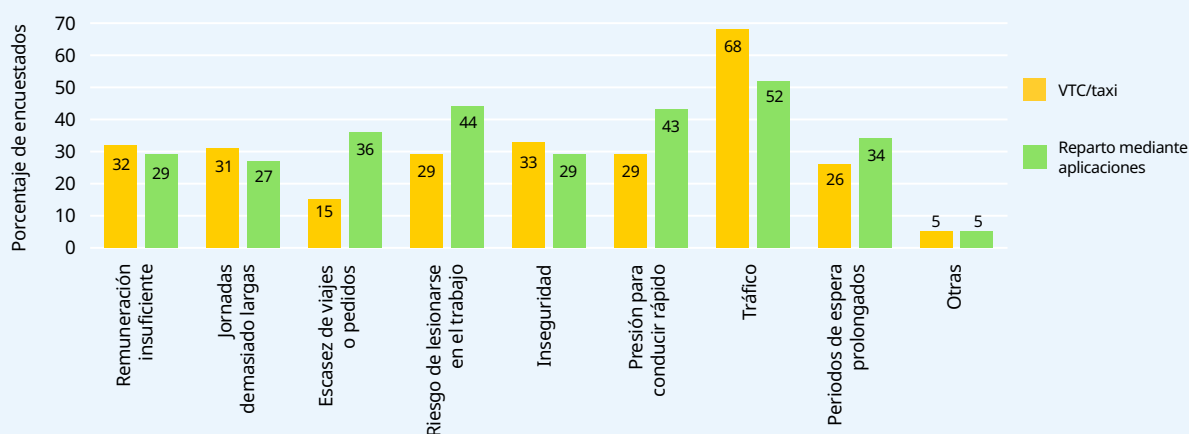
aplicaciones (79 y 74 por ciento respectivamente) declararon que estaban estresados por el trabajo y las condiciones laborales. Entre las causas más comunes mencionaron la baja remuneración, la escasez de trabajo, la excesiva duración de las jornadas, el riesgo de lesionarse en el servicio y la presión para conducir más rápido (véase el gráfico 4.18). El estrecho seguimiento de su ubicación por las plataformas y la posibilidad del cliente de consultarla en directo incita a los trabajadores a llegar más rápido a los destinos para no perder acceso a futuros viajes o pedidos, que pueden ser cancelados incluso por pequeños retrasos. Esto también puede tener graves consecuencias en materia de seguridad y salud para los trabajadores, que a veces no tienen acceso a la protección social (véase la sección 4.2.5), y para de los clientes.

Una vez tuve un accidente por trabajar 48 horas seguidas – Trabajador de la aplicación de VTC/taxi Cabify (Chile)

Los clientes no aceptan los pedidos si hay demoras – Trabajador de la aplicación de reparto Deliveroo (Kenya)

Los conductores y los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones corren además diversos riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente si son mujeres. Alrededor del 83 por ciento de los trabajadores del sector del VTC y el 89 por ciento de los del sector del reparto por medio de aplicaciones manifestaron preocupaciones por su seguridad en el trabajo, en

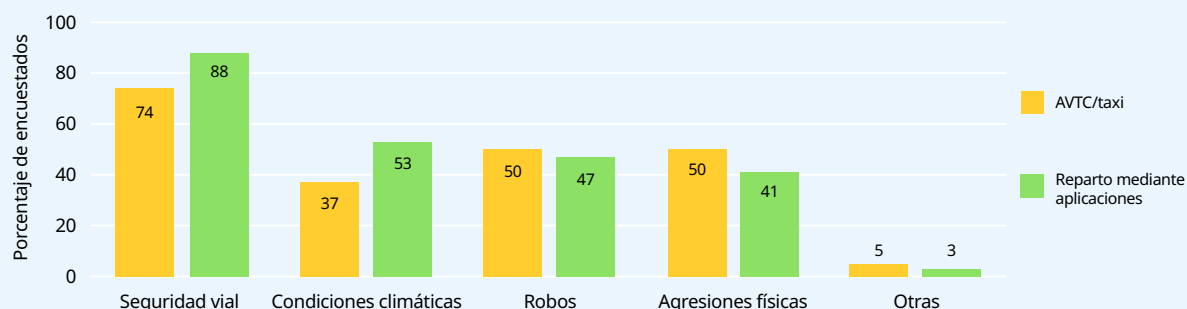
► **Gráfico 4.18 Principales causas de estrés en los sectores del VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones**



Nota: Las cifras se refieren a los trabajadores que declararon que su nivel de estrés en el trabajo era de 5 o más en una escala de 0 a 10.

Fuentes: Véase el gráfico 4.3.

► **Gráfico 4.19 Principales preocupaciones de los conductores y los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones sobre su seguridad física y personal**



Nota: Las cifras se refieren a los trabajadores que declararon que su nivel de seguridad personal y física en el trabajo era de 8 o menos en una escala de 0 a 10, donde 0 correspondía a «nada seguro» y 10 a «completamente seguro».

Fuentes: Véase el gráfico 4.3.

su mayoría relacionadas con la seguridad vial, los robos y las agresiones físicas (véase el gráfico 4.19). En los países en que se encuestó a mujeres, estas se mostraron más preocupadas que los hombres por la posibilidad de sufrir agresiones físicas en el sector del VTC/taxi, lo que indica que la inseguridad, junto con la violencia y el acoso en el trabajo, siguen siendo problemas pendientes.

Fui víctima de un caso grave de acoso: un hombre se puso a ver una película pornográfica en el teléfono y me invitó a verla con él a cambio de dinero – Trabajadora de la aplicación de VTC/taxi Beat (Chile)

Me embistió otro automóvil. Me ingresaron en el hospital y estuve dos semanas sin poder trabajar – Trabajador de la aplicación de VTC/taxi Bolt (Ghana)

Alrededor del 10 por ciento de los conductores de VTC y el 21 por ciento de los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones declararon haber sufrido una lesión o un accidente relacionados con el trabajo. Estos porcentajes fueron

especialmente elevados en Marruecos (34 por ciento de los conductores) y en México (47 por ciento de los repartidores). La mayoría de los encuestados (más del 80 por ciento) declararon que las plataformas no disponían de medidas para prevenir los riesgos laborales, lo que afectaba a su capacidad para trabajar y obtener ingresos.

Tuve un accidente. Quiero que Swiggy asuma su responsabilidad y me ayude. En el centro de atención no responden a mis llamadas. Tratándose de una situación de emergencia, deberían ayudarme – Trabajador de la aplicación de reparto Swiggy (India)

Además, los riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo asociados con la COVID-19 han exacerbado la vulnerabilidad de los trabajadores, sobre todo en los sectores del transporte de pasajeros y el reparto (véase el recuadro 4.5). En el Reino Unido, el trabajo de taxista o chófer fue uno de los que más muertes registró por COVID-19 en el país (Reino Unido, Oficina de Estadísticas Nacionales 2021).

► Recuadro 4.5 Impacto de la COVID-19 en la seguridad y salud en el trabajo

La mayoría de los encuestados que prestan sus servicios a través de aplicaciones (71 por ciento) y estaban activos cuando se realizó la encuesta (véase el recuadro 4.2) declararon que las plataformas habían adoptado medidas para reducir los riesgos de salud durante la pandemia de COVID-19, aunque en diferentes proporciones según el país y la plataforma. Entre los conductores de VTC/taxi, oscilaron entre el 24 por ciento (Kenya) y el 81 por ciento (India), y entre los repartidores, entre el 48 por ciento (Chile) y el 92 por ciento (Kenya). Las medidas mencionadas incluyen el uso obligatorio de mascarillas, el cobro sin contacto y sin efectivo, la limitación del número de pasajeros y la higienización de manos, equipos y vehículos, entre otras. Algunas de las plataformas de VTC también exigieron que el auto tuviera una separación entre el conductor y los pasajeros o se ofrecieron a instalar los ajustes necesarios. Algunas empresas implementaron las medidas de forma gratuita mientras que otras le cobraron el material al trabajador.

Dos o tres veces al día tengo que conectarme y subir una foto de mí mismo usando una mascarilla. También tengo que tener abierta la aplicación de rastreo de contactos – Trabajador de la aplicación de VTC Uber (India)

Tengo que usar mascarilla, llevar desinfectante en todo momento, usar guantes y mantener la distancia en el trabajo – Trabajador de la aplicación de reparto Jumia (Kenya)

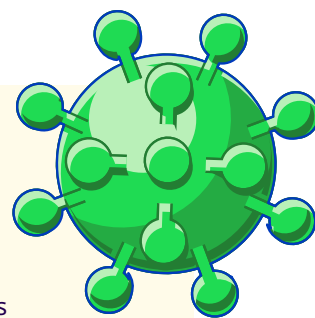
Aproximadamente la mitad de los conductores y el 81 por ciento de los repartidores declararon que la aplicación les ofreció información o impartió cursos sobre cómo protegerse de la COVID-19, y la gran mayoría de quienes los recibieron los consideraron útiles (89 por ciento). Las plataformas también proporcionaron equipos de protección personal a los trabajadores, como mascarillas, guantes o desinfectantes para manos, según el 31 por ciento y el 67 por ciento de los conductores y los repartidores, respectivamente. De estos, aproximadamente la mitad señaló que el equipo de protección personal era insuficiente y un tercio que su calidad era inadecuada. Además, el 14 por ciento de los trabajadores a los que se les ofreció no pudieron utilizarlo, y otro 11 por ciento señaló que era difícil acceder a él, pues había que recogerlo en determinados lugares y horarios que a menudo resultaban incómodos para los trabajadores.

Para evitar las aglomeraciones en la oficina donde se distribuye el equipo de protección personal, empecé a comprarlos yo mismo – Trabajador de la aplicación de taxi DiDi (México)

Todos los meses me dan una mascarilla desechable, una botella de desinfectante de 50 ml y un par de guantes. Los guantes y la mascarilla no duran todo el mes, ya que se rompen con facilidad – Trabajador de la aplicación de reparto Dunzo (India)

Con independencia de si utilizaban o no aplicaciones para prestar sus servicios, casi todos los encuestados de los sectores del transporte de pasajeros y el reparto (94 por ciento) tomaron medidas personales para reducir el riesgo de infección por COVID-19 en el trabajo. Para el 83 por ciento de los encuestados que trabajaban por medio de aplicaciones, ello supuso un gasto económico adicional, sobre todo en mascarillas, guantes o desinfectantes, ya que la plataforma no les facilitó equipos de protección personal o se los proporcionó en cantidades insuficientes. Además, aunque una gran mayoría de los conductores de VTC/taxi (88 por ciento) y repartidores de aplicaciones (96 por ciento) que estaban trabajando en el momento en que se realizó la encuesta se consideraban trabajadores esenciales, muchos se declararon insatisfechos con lo que la plataforma estaba haciendo para protegerlos del virus (24 por ciento algo insatisfechos y 33 por ciento muy insatisfechos).

Fuente: Encuestas de evaluación rápida de la OIT (2020).



4.2.5 Acceso a la protección social

La protección o seguridad social es un derecho humano e incluye las prestaciones por desempleo, accidente de trabajo, enfermedad, vejez, discapacidad, supervivientes y atención de la salud, así como las prestaciones por maternidad y por familiares e hijos a cargo (OIT 2017a). La organización del trabajo en las plataformas digitales ha suscitado serias preocupaciones sobre la insuficiente cobertura de las personas que trabajan en ellas (Behrendt, Nguyen y Rani 2019; Wood *et al.* 2019a; OCDE 2018). Estas preocupaciones se han visto exacerbadas durante la pandemia de COVID-19, ya que muchas de las personas que trabajan en las plataformas tienen un acceso limitado o nulo a las licencias remuneradas por enfermedad y las prestaciones por desempleo (OIT 2020a y 2020b;

Ustek-Spilda *et al.* 2020; McGee 2020; véase también el recuadro 4.6).

Solo un pequeño porcentaje de los trabajadores de las **plataformas de trabajo en línea** declararon que estaban cubiertos por la seguridad social. Alrededor del 40 por ciento de los encuestados afirmaron que tenían seguro médico⁴ (véase el cuadro 4.5), con pequeñas diferencias entre hombres y mujeres. La proporción de trabajadores de las plataformas de microtarefas que declararon tener un seguro médico fue mayor (61 por ciento), lo que podría significar que estaban cubiertos por su trabajo principal⁵ o por el de su cónyuge, y se registraron cifras bastante bajas entre los encuestados de las plataformas de autónomos (16 por ciento) y de programación por concurso (9 por ciento). Pocos encuestados de las plataformas de trabajo en línea (menos del 20 por ciento) declararon que tenían protección en caso de accidente

► Cuadro 4.5 Porcentaje de encuestados de plataformas de trabajo en línea cubiertos por prestaciones de protección social, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo y sexo

	Seguro de salud	Accidentes de trabajo	Seguro de desempleo	Seguro de discapacidad	Pensión
Autónomos	16	1	2	2	6
Programación por concurso	9	6	4	2	6
Microtarefas	61	21	16	13	35
Países desarrollados	61	17	17	15	35
Países en desarrollo	43	18	9	7	23
China	30			18	6
Ucrania	12	5	5	4	4
Hombres	42	18	13	12	21
Mujeres	39	11	10	11	18
Tiene otro empleo	45	17	14	13	26
No tiene otro empleo	37	12	10	10	14
Total (sin China ni Ucrania)	53	17	14	11	30
Total	41	15	12	12	20

Fuentes: Véase el gráfico 4.9.

4 La pregunta de la encuesta alude al seguro de salud, que puede ser un seguro social público o un seguro privado. Cabe señalar que las normas de la OIT promueven mecanismos de seguridad social que garanticen una cobertura de salud efectiva sin penurias para la persona a través de mecanismos de financiación colectiva basados en el principio de solidaridad, en particular el seguro social de salud financiado con impuestos.

5 Si la cobertura de la protección social está asociada a los trabajos de la economía «tradicional», surge la preocupación de que las plataformas se beneficien de la seguridad social a expensas de aquella, lo que puede constituir competencia desleal e incidir en la equidad y sostenibilidad de la financiación de los sistemas de protección social (Behrendt, Nguyen y Rani 2019).

► Recuadro 4.6 La COVID-19 y la protección social

Tanto los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea como los de las plataformas de trabajo localizado tienen un acceso bastante limitado a las licencias remuneradas por enfermedad, las prestaciones por enfermedad y las prestaciones por desempleo, lo que ha generado riesgos excepcionales durante la pandemia de COVID-19. Sin acceso a una licencia remunerada por enfermedad o a prestaciones por enfermedad (OIT 2020b), muchos trabajadores cuyos ingresos dependen por completo de las tareas que realizan no podrían darse el lujo de aislarse ante un posible contagio por COVID-19, incluso si presentan síntomas, poniéndose en riesgo tanto a ellos mismos como a los demás. Al mismo tiempo, teniendo en cuenta el costo de la asistencia sanitaria en algunos países y la falta de cobertura de los trabajadores de las plataformas, hacerse la prueba de la COVID-19 y recibir tratamiento puede ser un reto.

Las encuestas de evaluación rápida de la OIT sobre la COVID-19 revelan que, de los conductores y los repartidores que continuaron trabajando (tanto mediante aplicaciones como en los sectores convencionales; véase el recuadro 4.2), el 8 por ciento declaró que ellos mismos o un miembro del hogar habían dado positivo en coronavirus o habían tenido síntomas conexos. Aunque la mayoría dejó de trabajar y algunos informaron a las aplicaciones de su situación, solo un trabajador recibió una compensación económica en un solo pago (70 dólares de los Estados Unidos o el equivalente a dos días de trabajo en la aplicación). En otro caso, a un trabajador que no tenía síntomas pero vivía con alguien que dio positivo le concedieron una licencia no remunerada y le desactivaron la cuenta un mes después de que informara a la aplicación de su situación.



Algunas plataformas de VTC y reparto por medio de aplicaciones han tomado medidas concretas para mitigar los riesgos financieros y de seguridad y salud de los trabajadores (véase el recuadro 4.5), como la prestación de asistencia financiera durante un máximo de dos semanas para trabajadores diagnosticados con COVID-19. Sin embargo, alrededor del 70 por ciento de los trabajadores que prestan sus servicios

por medio de aplicaciones declararon que no podrían tomarse una licencia remunerada por enfermedad o recibir una indemnización si dieran positivo en COVID-19. Esto podría deberse a la falta parcial o absoluta de conocimiento sobre dichas disposiciones o a deficiencias en la implementación, como se observó también en otros estudios (Fairwork Project 2020).

Aunque los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea pueden correr menor riesgo de contagiarse de COVID-19 que los de las plataformas de trabajo localizado, la falta de acceso a la protección de la salud también supone un problema para ellos. Los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea que presentan síntomas suelen tener dificultades para acceder a atención médica adecuada por falta de cobertura sanitaria o tienen que pagar los costos de su bolsillo. Además, la falta de prestaciones por enfermedad los disuade de dejar de trabajar un tiempo. Esta situación, a su vez, pone en riesgo tanto a los trabajadores como a sus dependientes y puede socavar al mismo tiempo los esfuerzos de las autoridades sanitarias para frenar el virus.

Algunos gobiernos han introducido medidas temporales para mitigar los efectos adversos de la pandemia en los trabajadores, como garantizar el acceso a una asistencia sanitaria de calidad, mejorar la seguridad de los ingresos aumentando el nivel de las prestaciones e incluir a grupos de trabajadores que no estaban cubiertos en programas de protección vigentes o nuevos. Muchos países han incluido a los trabajadores autónomos en programas o regímenes de protección vigentes, pero algunos han centrado las medidas específicamente en los trabajadores de las plataformas. En Irlanda, por ejemplo, se autorizó la universalidad de las prestaciones por enfermedad, y en Finlandia y los Estados Unidos las prestaciones temporales de desempleo se ampliaron a los trabajadores no cubiertos por el seguro de desempleo, incluidos los de las plataformas de autónomos (OIT 2020a; AISS 2020).

Fuente: Encuestas de evaluación rápida de la OIT (2020).

de trabajo, desempleo o incapacidad o aportaban a planes de jubilación o pensión de vejez (tanto públicos como privados), y se registró un nivel de cobertura bajo en todos los tipos de plataformas. No se observaron diferencias en cuanto a la cobertura de la protección social entre los distintos grupos de edad, por lo que tanto los trabajadores más jóvenes como los de mayor edad son vulnerables a las crisis socioeconómicas y sanitarias.

Los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea tienen menos probabilidades de estar cubiertos por la protección social en los países en desarrollo que en los países desarrollados. Un escaso porcentaje de los encuestados de países en desarrollo que trabajaban en plataformas de trabajo en línea declararon que tenían un seguro médico (43 por ciento), estaban haciendo aportes para su jubilación o pensión de vejez (23 por ciento) o tenían derecho a prestaciones por desempleo (9 por ciento), discapacidad (7 por ciento) o accidente de trabajo (18 por ciento). Menos del 10 por ciento de los trabajadores que participaron en las encuestas de China y Ucrania declararon que estaban haciendo aportes para su jubilación o pensión de vejez. Estas cifras son más elevadas en los países desarrollados, por ejemplo, en cuanto al nivel de cobertura del seguro de enfermedad (61 por ciento) y la jubilación o pensión de vejez (35 por ciento) (véase el cuadro 4.5). Los resultados ponen de manifiesto claramente que la falta de cobertura de la protección social entre los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea es una preocupación tanto en los países en desarrollo como en los países desarrollados, aunque en estos últimos la cobertura es ligeramente mejor debido a ciertas estructuras institucionales bien establecidas (OIT 2017a).

▲ A pesar de correr un elevado riesgo de seguridad y salud en el trabajo, solo un 30 por ciento de los encuestados de los sectores del VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones declararon que tenían protección en caso de accidente de trabajo.

En los países analizados, la mayoría de los encuestados que trabajaban en los **sectores del VTC/taxi y el reparto mediante aplicaciones** no estaba cubiertos por la protección social. Solo una pequeña proporción de ellos tenía seguro de desempleo, seguro de invalidez (menos del 10 por ciento) y pensiones de vejez o planes de jubilación (tanto públicos como privados) (menos del 20 por ciento, como puede verse en el cuadro 4.6). Aunque la mayoría declaró que tenía acceso a asistencia médica en caso de problemas de salud graves (94 y 80 por ciento, respectivamente), solo la mitad aproximadamente tenía un seguro de salud.

Deberíamos tener seguro en caso de accidentes y prestaciones sociales – Trabajador de la aplicación de reparto iVoy (México)

A pesar de correr un elevado riesgo de seguridad y salud en el trabajo, solo un 30 por ciento de los encuestados de los sectores del VTC y el reparto por medio de aplicaciones declararon que tenían protección en caso de accidente de trabajo (véase

► Cuadro 4.6 Porcentaje de encuestados en los sectores del taxi y el reparto cubiertos por prestaciones de protección social

	Seguro de salud	Accidentes de trabajo	Seguro de desempleo	Seguro de discapacidad	Pensión
VTC	51	27	5	4	18
Taxi tradicional	52	23	3	3	14
Reparto mediante aplicaciones	53	31	7	6	17
Reparto tradicional	40	31	16	4	23

Fuentes: Véase el gráfico 4.3.

el cuadro 4.6). Los trabajadores de varios países en desarrollo declararon que habían contratado un seguro privado por la falta de ayuda de la empresa o las deficiencias de la protección ofrecida en el sistema público. Por ejemplo, en México, el 70 por ciento de los conductores de VTC declararon que tenían protección contra los accidentes laborales y, de estos, más del 91 por ciento tenía un seguro privado. Aunque algunas de las plataformas, como

Swiggy en la India o Grab en Indonesia, ofrecen cobertura contra los accidentes (SwiggyBytes 2017; Grab 2017), varios encuestados que habían sufrido accidentes informaron de que no recibieron ninguna ayuda de estas empresas. Además, estas medidas también pueden crear problemas en cuanto a la posibilidad de transferir los derechos de protección social entre empleos.



4.3 Autonomía y control de los trabajadores bajo la gestión algorítmica

Los defensores del trabajo en plataformas suelen asociarlo con una mayor autonomía y control del trabajador sobre la forma de realizar el trabajo (Mulcahy 2016, MGI 2016). Sin embargo, se ha advertido de que este nuevo control puede entrañar una pérdida de autonomía para el trabajador provocada por el diseño de las plataformas y sus algoritmos (Pichault y McKeown 2019; Wood *et al.* 2019b; Schorpf, Flecker y Schonauer 2017). Los algoritmos se basan en datos generados por el trabajador acerca de diversos aspectos de su trabajo sobre los que suele carecer de acceso o control (véase la sección 1.4). Ello da lugar a una relación asimétrica, ya que la plataforma dispone de una ingente cantidad de datos sobre los trabajadores y el trabajo que realizan, mientras que estos tienen poca información sobre el uso que la plataforma hace de esos datos.

La gestión algorítmica define la vivencia cotidiana, el rendimiento y los logros de los trabajadores utilizando los datos que ellos mismos generan mientras prestan servicios en la plataforma (Duggan *et al.* 2020; Jarrahi *et al.* 2019; Rosenblat y Stark 2016). También incide en el modo en que estos reciben opiniones y valoraciones de los clientes, resuelven conflictos y gestionan la remuneración y la no remuneración del trabajo realizado.

4.3.1 Autonomía y control sobre el trabajo

La supervisión del trabajo y la determinación de los métodos de trabajo son prácticas habituales en las **plataformas de trabajo en línea**. Las plataformas digitales, especialmente las de trabajo en línea para autónomos, ofrecen a los clientes y a los trabajadores herramientas para comunicarse, gestionar los trabajos en curso y hacer un seguimiento de ellos (véase la sección 2.5). Las encuestas de la OIT revelan que en muchos casos las plataformas o los clientes obligan a los trabajadores a instalar o utilizar determinados programas o equipos informáticos⁶, que los clientes supervisan las horas de trabajo o exigen disponibilidad en horarios específicos, y que se exige a los trabajadores que presenten capturas de pantalla del trabajo realizado con fines de supervisión (véase el cuadro 4.7). Estos mecanismos de supervisión y control suelen afectar más a los trabajadores de los países en desarrollo y a las mujeres. En algunos casos, los trabajadores declararon que habían firmado acuerdos de confidencialidad que les impedían trabajar con terceros fuera de la plataforma y que incluían instrucciones detalladas sobre las herramientas que debían utilizar para trabajar, así como cláusulas por las que renunciaban a cualquier derecho de propiedad intelectual sobre el trabajo realizado (Darkwah y Tsikata 2021).

6 Equipos que aseguren determinada velocidad del CPU o de la conexión a Internet, así como cámaras web, micrófonos y otros, y programas como sistemas operativos, programas especializados (de transcripción o edición de fotos, por ejemplo) y aplicaciones de control del tiempo.

Me hicieron instalar una aplicación de control del tiempo bastante invasiva, que hace capturas de pantalla, saca fotos con la cámara web y registra información sobre el uso del ratón y el teclado – Trabajador de la plataforma de autónomos Upwork (Argentina)

La autonomía y el control sobre el trabajo en los **sectores del VTC/taxi y el reparto mediante aplicaciones** son limitados. Un aspecto clave de la autonomía y el control sobre el trabajo es la capacidad de los trabajadores para elegir los momentos de actividad y descanso y para rechazar determinados pedidos por cansancio, por ejemplo, o por preocupaciones sobre la seguridad. Sin embargo, tanto los horarios como los destinos pueden depender de sus puntuaciones y «niveles», así como de otras estructuras de incentivos de las plataformas, como la tarificación. Muchos trabajadores de los sectores del VTC/taxi (37 por ciento) y el reparto por medio de aplicaciones (48 por ciento) no pueden rechazar o cancelar trabajos porque ello afectaría probablemente a sus puntuaciones. Como consecuencia, pueden ver disminuido su acceso al trabajo, perder bonificaciones, recibir sanciones económicas o incluso perder la cuenta (véase el gráfico 4.20).

Si rechazo pedidos, no puedo elegir el turno que quiero – Trabajador de la aplicación de reparto Glovo (Ucrania)

Si rechazo trabajo, me baja el índice de aceptación y, por tanto, disminuye la cantidad de pedidos – Trabajadora de la aplicación de reparto Cornershop (Chile)

Cancelé tres viajes y me desactivaron durante una hora – Trabajador no binario de la aplicación de taxi DiDi (México)

En Chile, PedidosYa permite que los repartidores reserven turnos con antelación. Pueden seleccionar un horario deseado en función del «nivel» del trabajador, que depende a su vez del número de horas trabajadas y de pedidos aceptados en días u horarios específicos. Si trabajan menos horas o rechazan pedidos, es posible que no se les asigne el horario deseado y reciban menos pedidos en el futuro. Para que en las plataformas de VTC/taxi haya un número suficiente de conductores en las horas punta, las empresas utilizan técnicas

de tarificación que les permiten hacer frente a los problemas de oferta y demanda (Liu *et al.* 2019; Rosenblat y Stark 2016). Muchos trabajadores indicaron que se valían de las tarifas dinámicas para aumentar sus ingresos. Como las tarifas son más elevadas durante las horas punta en determinadas zonas, los conductores tienen el incentivo de dirigirse a ellas y aceptar una determinada cantidad de viajes para poder acceder a los beneficios.

Para ganar más, voy a trabajar a zonas con precios dinámicos, trabajo en las horas punta y evito las avenidas más transitadas – Trabajador de la aplicación de taxi DiDi (México)

No puedes rechazar más del 10 por ciento de los pedidos en un día, de lo contrario te bajan de categoría – Trabajador de la aplicación de reparto PedidosYa (Chile)

Por lo general, tanto los conductores de VTC/taxi como los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones son controlados de cerca por la plataforma y los clientes mediante sistemas de geolocalización, y pueden ser contactados en cualquier momento una vez realizado el pedido. Ese control también permite a las plataformas definir las rutas de los viajes y hacer un seguimiento minucioso del tiempo empleado. Además, por lo general los encuestados señalaron que tienen muy poco tiempo para decidir si aceptan o rechazan un pedido. En Uber, los conductores tienen entre 15 y 40 segundos para decidir si aceptan una solicitud y deben fundar su decisión en información limitada.



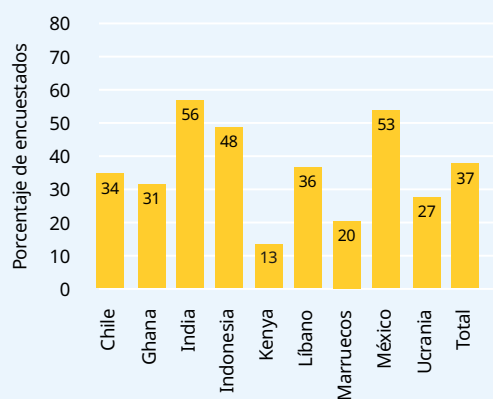
► Cuadro 4.7 Seguimiento y organización del trabajo en las plataformas de autónomos, por nivel de desarrollo del país y sexo

		Requisitos de la plataforma		Requisitos del cliente		Control del tiempo de trabajo por el cliente		Captura de pantalla del trabajo		Disponibilidad en horarios específicos	
		Equipos o programas informáticos	Programas especializados	Equipos o programas informáticos	Programas especializados	Regularmente	A veces	Regularmente	A veces	Regularmente	A veces
Países desarrollados	Autónomos	22	41	46	47	47	38	46	37	43	47
	Total	17	27	41	48	34	42	34	40	31	51
	Hombres	17	27	35	44	26	46	30	36	34	48
	Mujeres	18	27	47	52	40	39	38	43	29	53
Países en desarrollo	Total	24	48	48	47	53	36	51	36	49	46
	Hombres	23	47	43	46	52	37	53	34	50	44
	Mujeres	28	48	55	49	55	34	47	39	46	50
	China	-	-	-	-	4	48	-	-	-	-
	Ucrania	-	-	-	-	7	17	12	28	13	32
	Total	22	41	46	47	13	36	24	31	24	38

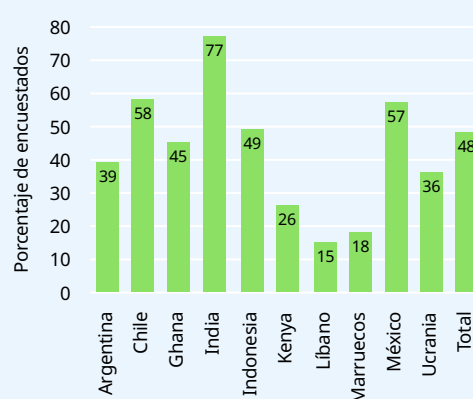
Fuentes: Encuesta de la OIT a trabajadores de plataformas de autónomos en todo el mundo (2019-2020) y encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas en China (2019) y Ucrania (2019).

► Gráfico 4.20 Porcentaje de los conductores y los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones que no pueden rechazar o cancelar trabajos sin repercusiones, por país

VTC



Reparto mediante aplicaciones



Fuentes: Véase el gráfico 4.3.

4.3.2 Puntuación, evaluación y resolución de conflictos

Las plataformas utilizan los algoritmos principalmente para poner en relación a los trabajadores con los clientes, evaluar el trabajo realizado y asignar puntuaciones (Duggan *et al.* 2020; Wood *et al.* 2019b; véase también el capítulo 2). Las plataformas también niegan trabajo o «desactivan» las cuentas a trabajadores cuya puntuación haya caído por debajo de un determinado umbral, normalmente de forma algorítmica.

Las puntuaciones son decisivas para acceder al trabajo en las **plataformas de trabajo en línea**. El 83 por ciento de los encuestados en las plataformas de autónomos señalaron que una puntuación alta era clave para recibir nuevos encargos. Un elevado porcentaje de los trabajadores (87 por ciento) de la encuesta específica de Ucrania consideraron que sus puntuaciones eran importantes o muy importantes. Casi la mitad de los trabajadores de las plataformas de programación por concurso coincidieron en que una puntuación alta era ventajosa para conseguir empleo. Así como las puntuaciones altas facilitan el acceso al trabajo, las bajas pueden dar lugar a la desactivación de las cuentas de los trabajadores. Algunos trabajadores de plataformas de trabajo en línea de China (6 por ciento) y Ucrania (11 por ciento) informaron de casos de desactivación de cuentas, que en ocasiones ocurren sin explicación alguna al trabajador y con escasas posibilidades de comunicación o impugnación.

Upwork da mucha importancia a las valoraciones de los clientes. Si no recibes comentarios de un cliente o pierdes la posibilidad de contactarlo, Upwork considera que no has entregado el trabajo. Por lo tanto, tu índice de proyectos satisfactorios baja. Y si no estás entre los mejores valorados no puedes impugnar la decisión – Trabajador de la plataforma de autónomos Upwork (Filipinas)

Del total de trabajadores encuestados en las plataformas de autónomos y la encuesta específica de Ucrania, más del 60 por ciento declararon que las puntuaciones eran la única forma de evaluación que recibían, incluso si las puntuaciones eran bajas, lo que limitaba su capacidad de aprender y trabajar mejor en el futuro. Una mayor proporción de trabajadores de países desarrollados (68 por

ciento), especialmente mujeres (71 por ciento), declararon que no recibían ningún tipo de evaluación de desempeño.

Las puntuaciones de los trabajadores están determinadas tanto por los clientes como por los algoritmos de la plataforma. Por ejemplo, una puntuación baja o el rechazo de un trabajo por parte del cliente por motivos injustos o fraudulentos pueden ser contabilizados por los algoritmos e incidir en la puntuación general de los trabajadores. En China, el 62 por ciento de los encuestados de las plataformas de autónomos declararon que habían estado expuestos a engaños o prácticas fraudulentas por lo menos un par de veces por parte de los clientes o las plataformas.

El rechazo de trabajos es habitual en las plataformas de trabajo en línea, aunque no todos los rechazos son justificables, especialmente en las plataformas de microtareas. Los trabajadores de las plataformas de microtareas (86 por ciento) y de autónomos (34 por ciento) declararon que los clientes les habían rechazado algún trabajo, pero solo una minoría declaró que los rechazos estaban justificados (véase el gráfico 4.21). Los elevados índices de rechazos injustos, sobre todo en las plataformas de microtareas, apuntan al hecho de que el trabajo suele ser supervisado por algoritmos y no por humanos. Algunos algoritmos están programados para aprobar o rechazar las tareas en función del número de respuestas mayoritarias, independientemente de que sean las correctas, una práctica que puede dar lugar a rechazos injustos. Además, los rechazos injustos y la consiguiente denegación del pago pueden minar las puntuaciones de los trabajadores, afectando a sus oportunidades de conseguir trabajo en el futuro, y provocar la desactivación de sus cuentas (Berg *et al.* 2019).

Los clientes rechazaron el trabajo por razones que no estaban descritas en los requisitos inicialmente. En mi opinión, lo único que querían era que se les proporcionara el servicio gratis – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Bielorrusia)

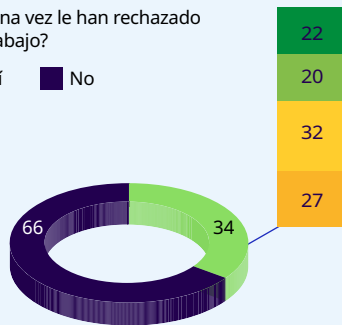
Algunos clientes rechazan trabajos de manera aleatoria sin razones convincentes, probablemente para que se les preste el servicio sin tener que pagar – Trabajador de la plataforma de microtareas AMT (India)

► **Gráfico 4.21 Rechazo de trabajo en línea, por tipo de plataforma y país (porcentaje de encuestados)**

Autónomos

¿Alguna vez le han rechazado un trabajo?

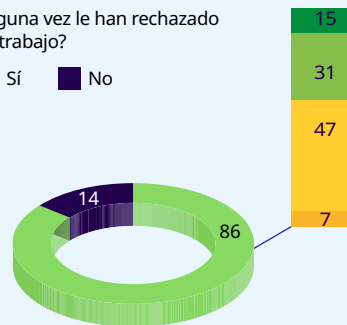
■ Sí ■ No



Microtarefas

¿Alguna vez le han rechazado un trabajo?

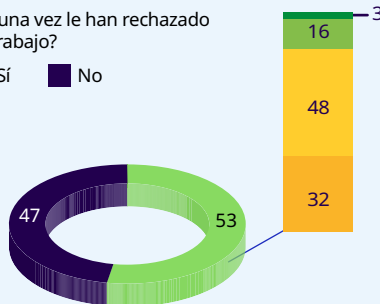
■ Sí ■ No



China

¿Alguna vez le han rechazado un trabajo?

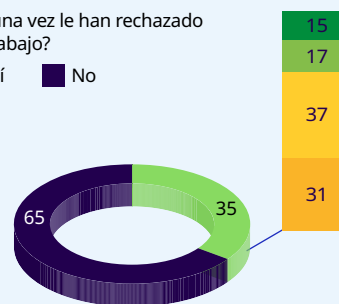
■ Sí ■ No



Ucrania

¿Alguna vez le han rechazado un trabajo?

■ Sí ■ No



¿Estaba justificado el rechazo?

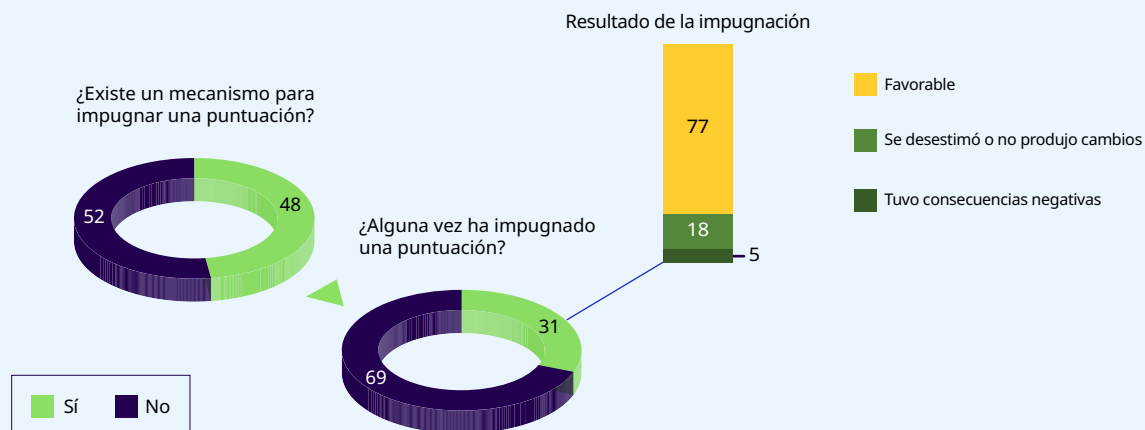
■ En todos los casos ■ En la mayoría de los casos ■ En algún caso ■ En ningún caso

Fuentes: Véase el cuadro 4.2.

Aproximadamente la mitad de los trabajadores de las plataformas de autónomos declararon que no conocían ningún procedimiento formal disponible para presentar quejas o buscar ayuda (véase el gráfico 4.22). Entre los encuestados que sí conocían un procedimiento de este tipo, el 31 por ciento declaró que había impugnado o recurrido una puntuación o evaluación. A su vez, el 77 por ciento de estos indicaron que había obtenido un resultado favorable, el 18 por ciento que su recurso había sido desestimado sin cambios en la puntuación o evaluación, y el 5 por ciento que la puntuación o evaluación había empeorado y habían sufrido algún tipo de represalia. Una mayor proporción de hombres (79 por ciento) que de mujeres (73 por ciento) obtuvo un resultado favorable.

Las puntuaciones son decisivas para la mayoría de los trabajadores de los sectores del **VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones**. La mayoría de los encuestados de estos sectores informaron de que sus puntuaciones incidían tanto en la cantidad (72 y 65 por ciento, respectivamente) como en el tipo de trabajo que recibían (por ejemplo en materia de ingresos o distancia: 58 y 47 por ciento, respectivamente). Aproximadamente uno de cada cuatro trabajadores de estos sectores consideró que su puntuación no reflejaba fielmente su desempeño. Esta cifra fue especialmente alta en el Líbano entre los conductores de VTC (47 por ciento) y en la India entre los repartidores que trabajan por medio de aplicaciones (43 por ciento). En ocasiones, las puntuaciones obedecían en parte a factores ajenos al trabajador, como

► **Gráfico 4.22 Conocimiento y utilización de mecanismos de impugnación en las plataformas de autónomos (porcentaje de encuestados)**



Fuente: Encuesta de la OIT a trabajadores de plataformas de autónomos en todo el mundo (2019-2020).

retrasos en la entrega de pedidos en los restaurantes o embotellamientos.

Me bajaron la puntuación y no fue culpa mía: el usuario no quiso pagar el viaje y no me lo pagaron. Después me suspendieron la cuenta tres días – Trabajador de la aplicación de VTC/taxi Bolt (México)

Muchos de los conductores y repartidores que trabajaban por medio de aplicaciones, concretamente el 42 y el 32 por ciento, respectivamente, declararon que ignoraban la existencia de procedimientos formales para presentar quejas o buscar ayuda. La mayoría de los encuestados de ambos sectores señalaron lo mismo en Indonesia y Marruecos. Como se ha comentado en el capítulo 2, los mecanismos de resolución de conflictos suelen figurar en el contrato de servicios de la plataforma. Sin embargo, muchos trabajadores de los sectores del VTC/taxi (58 por ciento) y el reparto por medio de aplicaciones (49 por ciento) señalaron que no lo habían visto. De los que sí habían visto el contrato de servicios de su plataforma, casi un tercio declaró no haberlo leído, no recordarlo o no haberlo entendido.

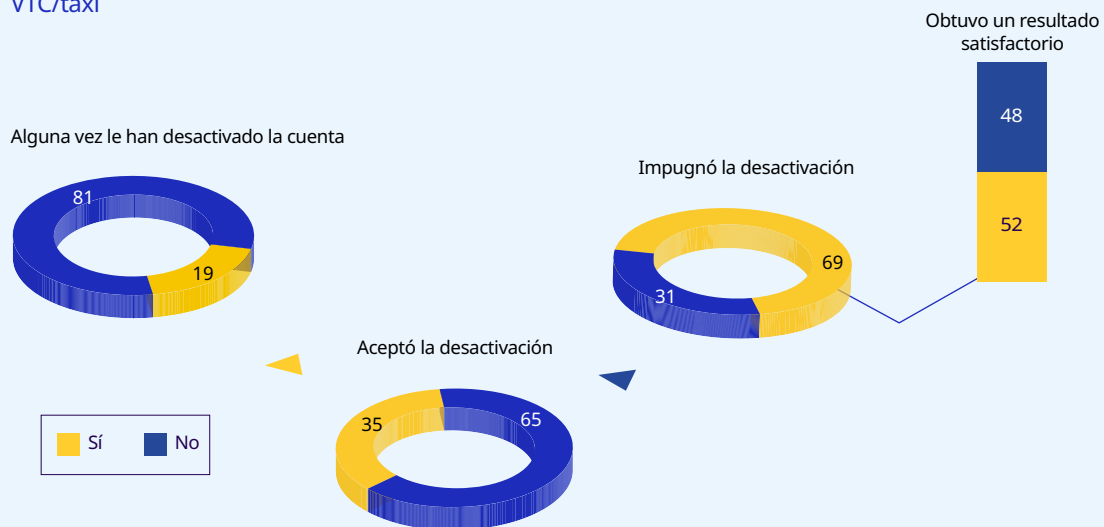
Algunos trabajadores de ambos sectores, a saber, el 28 por ciento del sector del VTC y el 36 por ciento del sector del reparto, declararon que habían presentado una queja o solicitado asistencia a la plataforma. Las quejas se referían

Alrededor del 19 y el 15 por ciento de los conductores y repartidores que prestan sus servicios por medio de aplicaciones, respectivamente, declararon que les habían desactivado la cuenta en alguna ocasión.

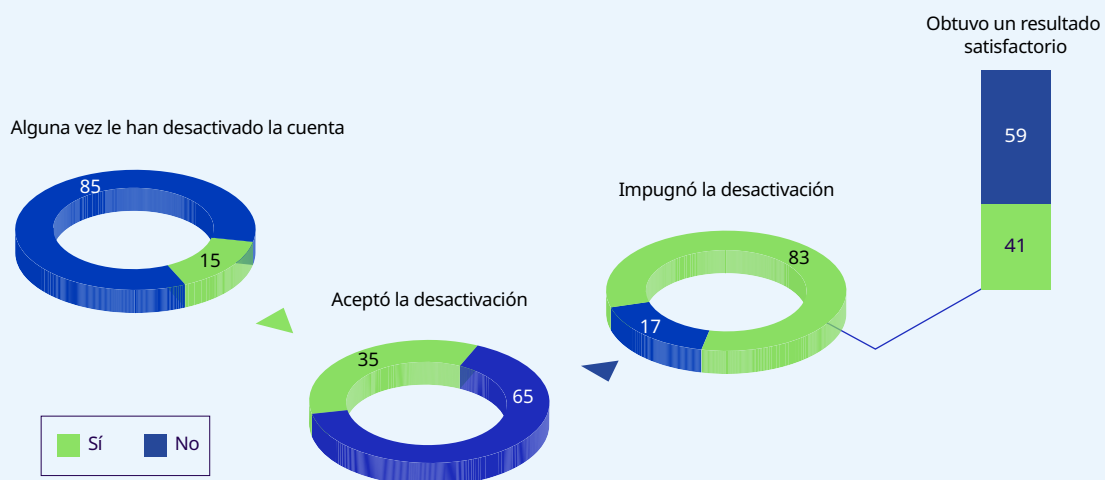
principalmente a problemas con los pagos (48 y 41 por ciento, respectivamente), conflictos con los clientes (35 y 24 por ciento, respectivamente), problemas técnicos con la aplicación (23 y 31 por ciento, respectivamente) y viajes o pedidos cancelados (12 y 36 por ciento, respectivamente). Una proporción considerable de los trabajadores que habían presentado quejas o solicitado asistencia, tanto en el sector del VTC (49 por ciento) como en el del reparto (37 por ciento), dijeron que no estaban satisfechos con el resultado, y algunos incluso afirmaron que habían sido sancionados, por ejemplo con una multa.

► **Gráfico 4.23 Desactivación de cuentas de conductores y repartidores por medio de aplicaciones (porcentaje de encuestados)**

VTC/taxi



Reparto mediante aplicaciones



Fuentes: Véase el gráfico 4.3.

Te responden, pero al final siempre te perjudican y te hacen pagar todo, hasta los gastos de envío – Trabajador de la aplicación de reparto SinDelantal (México)

No me satisfizo la respuesta de la plataforma a mi queja. Me sancionaron y me hicieron pagar la multa – Trabajadora de la aplicación de VTC/taxi Beat (Chile)

Algunos trabajadores de los sectores del VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones, a saber, alrededor del 19 y el 15 por ciento, respectivamente, declararon que alguna vez les habían desactivado la cuenta (véase el gráfico 4.23). Estos porcentajes fueron especialmente elevados en Marruecos (37 por ciento de los conductores) y México (45 por ciento de los repartidores). Los encuestados

señalaron que les habían desactivado la cuenta por tener una puntuación baja, por rechazar trabajo, por tomarse vacaciones y por quejas de los clientes, entre otros motivos. Para la mayoría, tanto en el sector del transporte (73 por ciento) como en el del reparto (69 por ciento), la baja duró hasta siete días, mientras que para algunos fue permanente (7 y 15 por ciento, respectivamente)⁷. En ambos casos, los trabajadores perdieron acceso efectivo a todo tipo de trabajo a través de la plataforma.

Uber Eats me desactivó la cuenta tres días porque cancelé un pedido que quedaba muy lejos – Trabajador de la aplicación de reparto Uber Eats (México)

Me dieron de baja de manera permanente por volver a mi pueblo natal – Trabajador de la aplicación de VTC Gojek (Indonesia)

Alrededor del 65 por ciento de los conductores y repartidores que informaron de casos de desactivación consideraron que la baja no estaba justificada, y una proporción considerable (69 y 83 por ciento, respectivamente) la impugnó. De estos últimos, un 48 y un 59 por ciento, respectivamente, quedaron insatisfechos con el resultado. Esta cifra fue bastante alta (más del 60 por ciento) entre los conductores de VTC en México y Marruecos.

Me dieron de baja durante un año. Cuando fui a las oficinas de la aplicación, me ignoraron, porque cuando hay un problema la aplicación solo cree al cliente y se desentiende del conductor – Trabajador de la aplicación de VTC Uber (México)

No sé por qué me desactivaron la cuenta. Presenté un recurso pero no hubo resultados. El problema no se resolvió hasta que intervino nuestra asociación – Trabajador de la aplicación de VTC Careem (Marruecos)



4.4 Adquisición de competencias y desajuste entre la oferta y la demanda

Las plataformas digitales de trabajo ofrecen tareas repetitivas de corta duración y poco especializadas, como el reparto de mercancías, y otras que requieren un mayor nivel de calificación, como el desarrollo de sitios web o el análisis de datos. A pesar de la diversidad de las tareas disponibles, existen retos relacionados con el desajuste de las competencias, los requisitos de formación y la acumulación de las competencias en las plataformas.

Las plataformas están redefiniendo la relación entre la educación formal y el acceso al trabajo (Teubner, Adam y Hawlitschek 2020; véase la sección 4.3.2). La idoneidad de las competencias y las calificaciones adquiridas mediante la educación formal varía entre las distintas **plataformas de trabajo en línea**. A menudo, los trabajadores no tienen que acreditar su formación académica en las plataformas de trabajo en línea, sino que son su perfil, sus puntuaciones y su reputación lo que les permite acceder a tareas mejor remuneradas.

Dicho esto, un análisis estadístico muestra que existe cierta correlación entre el nivel de instrucción y los ingresos (véase el [anexo 4B](#)). Los trabajadores de las plataformas de autónomos de países desarrollados con título de posgrado o superior suelen ganar un 70 por ciento más que sus homólogos sin título universitario, teniendo en cuenta ciertas características básicas. En los países en desarrollo no existen diferencias significativas entre trabajadores con distintos niveles de instrucción. El análisis estadístico también muestra que, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo, los encuestados que tienen un título de grado no ganan mucho más por hora que los que carecen de él. Otros estudios han revelado que el nivel de educación de los trabajadores no está relacionado necesariamente con los ingresos que se obtienen en las plataformas; más bien, son la experiencia laboral

⁷ Los trabajadores cuyas cuentas habían sido desactivadas permanentemente estaban utilizando otra plataforma cuando se realizó la encuesta.

► **Cuadro 4.8 Ingresos por hora (remunerada y no remunerada) de trabajadores con distintos niveles de instrucción en plataformas de trabajo en línea, por tipo de plataforma, nivel de desarrollo del país y sexo (en dólares EE. UU.)**

	Media				Mediana			
	Secundaria (hasta primer ciclo)	Secundaria superior	Grado	Posgrado y superiores	Secundaria (hasta primer ciclo)	Secundaria superior	Grado	Posgrado y superiores
Autónomos	–	7,8	7,3	8,1	–	5,8	4,7	6,5
Microtarefas	3,4	3,1	3,6	2,9	1,7	2,2	2,5	1,9
Países desarrollados	3,8	3,8	5,1	4,5	2,3	2,9	3,9	2,7
Países en desarrollo	2,7	2,1	2,8	3,5	1,0	1,1	1,6	1,9
China	–	2,6	2,7	3,4	–	1,6	1,8	3,0
Ucrania	–	2,2	3,0	3,7	–	1,2	1,5	1,5
Hombres	–	3,0	3,7	4,0	–	2,0	2,3	2,3
Mujeres	2,6	2,8	3,6	3,7	2,1	1,7	2,3	1,7
Total (sin China ni Ucrania)	3,5	3,4	4,1	4,0	1,7	2,3	2,6	2,3
Total	3,5	2,9	3,6	3,9	1,7	1,9	2,3	2,0

Notas: La raya (–) indica que no hubo suficientes observaciones para realizar un análisis significativo. Datos truncados en 1 y 99 por ciento por sector.

Fuentes: Véase el cuadro 4.2.

previa y las reseñas de los clientes lo que influye en los ingresos (Herrmann *et al.* 2019a y 2019b).

Además, los trabajadores de los países en desarrollo con título de posgrado o superior suelen ganar menos por hora que los trabajadores de los países desarrollados que solo tienen estudios secundarios o inferiores (véase el cuadro 4.8). Esta diferencia se amplía cuando se observa la mediana de los ingresos.

Asimismo, en algunas plataformas, como PeoplePerHour o Freelancer, los trabajadores pueden mejorar su acceso al trabajo contratando servicios adicionales y una mayor visibilidad (véanse las secciones 2.3 y 4.2.1), en lugar de adquiriendo competencias y calificaciones en el sistema educativo formal.

Cada vez más plataformas están ofreciendo sistemas de certificación de competencias para que los trabajadores mejoren sus calificaciones y su perfil (véase la sección 2.3.3). Alrededor del 20 por

ciento de los encuestados de las plataformas de autónomos declararon que habían tomado clases o cursos para obtener este tipo de certificaciones. Se ha demostrado que estas mejoran los ingresos en alguna medida, sobre todo para los trabajadores relativamente nuevos, aunque el historial verificado de trabajos y las puntuaciones suelen tener más peso para los trabajadores experimentados (Kässi y Lehdonvirta 2019).

Las plataformas de programación por concurso, en particular, ofrecen a los trabajadores la oportunidad de adquirir nuevas habilidades o actualizar las que ya tienen, establecer redes y mejorar su empleabilidad. Alrededor del 76 por ciento de los encuestados de estas plataformas declararon que participaban habitualmente en concursos de programación (más de una vez al mes). Los concursos también ayudan a estos trabajadores a resolver interesantes desafíos que las plataformas están afrontando. Además, a menudo complementan la enseñanza académica formal, contribuyendo

a subsanar sus deficiencias, y ayudan a los trabajadores a adaptarse a los vaivenes del mercado (Brito y Gonçalves 2019). Algunas plataformas, como CodeChef, Kaggle, HackerEarth y HackerRank, organizan concursos o desafíos de resolución de problemas en directo para las universidades en el marco de programas académicos. Los trabajadores también participan en estas plataformas para mejorar las puntuaciones o clasificaciones que reflejan su habilidad como programadores, ya que muchas de ellas, como HackerRank, Topcoder y otras, prestan servicios de contratación a las grandes empresas (Grooms 2017; véase la sección 3.1.1).

Los concursos de programación me ayudan a prepararme para las preguntas difíciles que suelen hacer las grandes empresas en las entrevistas. Para mí son una valiosa herramienta de preparación – Trabajador de la plataforma de programación por concurso HackerRank (India)

Los concursos de programación me permiten estudiar problemas interesantes y adquirir nuevas competencias en el proceso – Trabajador de la plataforma de programación por concurso HackerRank (Estados Unidos)

Las plataformas de trabajo en línea presentan distintos grados de desajustes verticales y horizontales entre la oferta y la demanda de competencias. Los trabajadores con un nivel de instrucción más elevado no siempre encuentran trabajos que se correspondan con sus competencias. Muchos de los encuestados de las plataformas de trabajo en línea, con pequeñas diferencias entre los hombres y las mujeres, afirmaron que tenían más competencias de las que requerían las tareas que realizaban (véase el gráfico 4.24). El desajuste fue bastante pronunciado en las plataformas de microtareas, donde muchos trabajadores (57 por ciento) tenían un título universitario, en su mayoría en ciencias, tecnología, ingeniería y medicina, pero realizaban tareas que requerían escasas o nulas calificaciones, como responder a encuestas, participar en experimentos, acceder a contenidos o recopilar datos. En las plataformas de autónomos, una proporción considerable de los encuestados (29 por ciento) consideraron que tenía más habilidades de las que exigían las tareas que realizaban. Más mujeres que hombres opinaron que sus competencias eran idóneas (68 y 59 por ciento, respectivamente). En las plataformas de

programación por concurso, una amplia mayoría de los encuestados (77 por ciento) declararon que tenían competencias suficientes para desenvolverse bien en la plataforma. Los encuestados de las plataformas de trabajo en línea de China (54 por ciento) y Ucrania (33 por ciento) destacaron la necesidad de recibir mayor formación técnica.

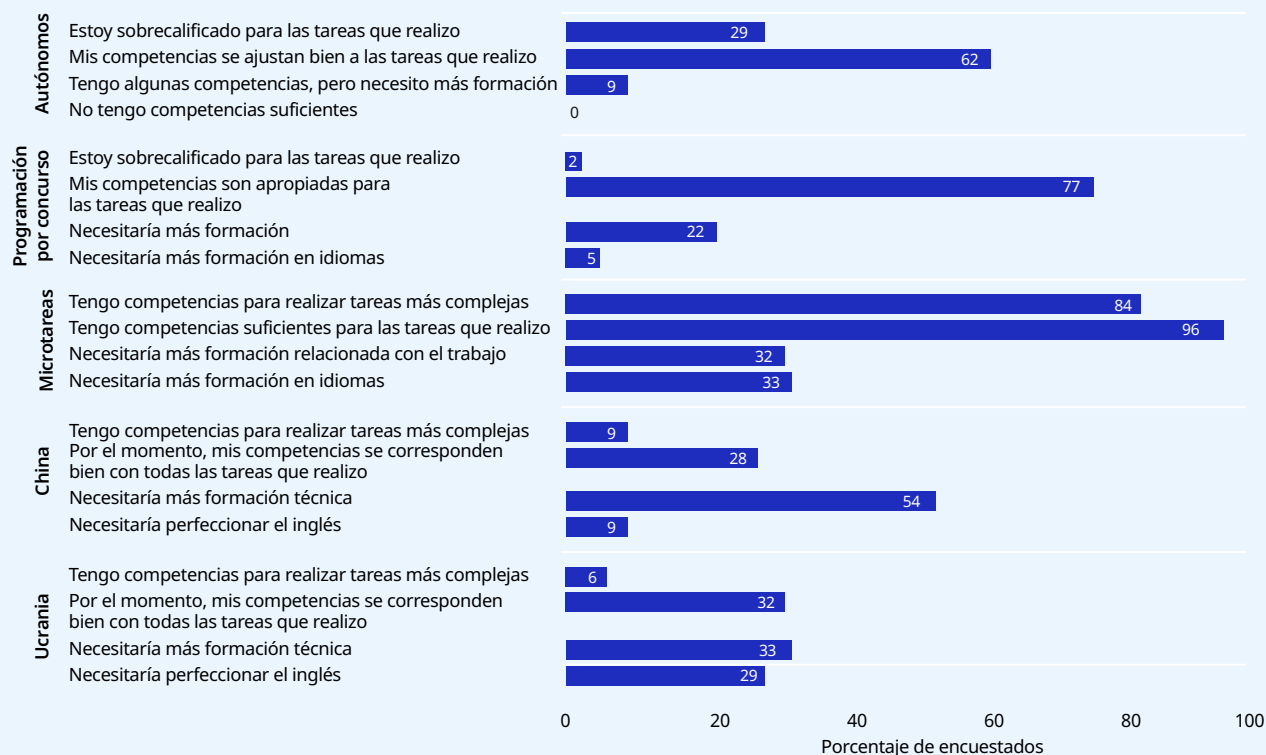
Tengo las competencias necesarias para los trabajos que hago, pero si tuviera más calificaciones seguramente me iría mejor – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Ucrania)

En algunas plataformas de trabajo en línea, el desajuste horizontal de competencias no es tan común. En las plataformas de autónomos, muchos encuestados manifestaron que realizaban tareas potencialmente relacionadas con su disciplina (véase el cuadro 4.9). Por ejemplo, el 60 por ciento de los que tenían un título universitario en artes realizaban tareas creativas y el 61 por ciento de los graduados en informática realizaban tareas tecnológicas. Sin embargo, también se observaron varios casos de desajuste horizontal en que los trabajadores realizaban tareas que no estaban relacionadas con su campo de especialización. Por ejemplo, el 22 por ciento de los encuestados que tenían un título universitario en medicina y ciencias de la salud realizaban tareas creativas. Una encuesta a trabajadores de plataformas de autónomos en ruso reveló que aproximadamente un tercio de los trabajadores (el 36 por ciento) realizaban tareas que no guardan ninguna relación con su campo de estudio (Shevchuk y Strebkov, de próxima publicación). La incidencia del desajuste horizontal de competencias fue particularmente mayor en los países en desarrollo (véase también el recuadro 4.7).

Hay muy pocas tareas compatibles con mis competencias, especialmente que tengan que ver con la ingeniería civil y el diseño 3D – Trabajador de la plataforma de autónomos Upwork (Pakistán)

La segregación ocupacional de las tareas por motivos de género es común en las plataformas de autónomos. Entre los encuestados de las plataformas de autónomos que realizaban tareas relacionadas con la tecnología y el análisis de datos, se registró un porcentaje menor de mujeres (8 y 22 por ciento, respectivamente) que de hombres (32 y 29 por ciento, respectivamente). No obstante, más mujeres que hombres declararon

► **Gráfico 4.24 Relación entre competencias y tareas en las plataformas de trabajo en línea, por tipo de plataforma (porcentaje de encuestados)**



Nota: Las respuestas sobre las competencias requeridas para las tareas varían entre las distintas plataformas, ya que las preguntas se formularon de forma diferente. Además, a los encuestados de las plataformas de microtareas y de programación por concurso se les pidió que seleccionaran varias respuestas, mientras a los de las plataformas de autónomos y a los participantes de las encuestas de China y Ucrania se les pidió que seleccionaran solo una.

Fuentes: Véase el gráfico 4.9.

► **Cuadro 4.9 Tipos de tareas realizadas por los trabajadores de las plataformas de autónomos, por disciplina**

Disciplina	Número de encuestados	Tipos de tareas realizadas (%)						
		Servicios empresariales	Tecnológicas	Análisis de datos	Creativas	Ventas y mercadotecnia	Servicios profesionales	Otras
Arte	25	40	16	20	60	20	68	4
Comunicación social	15	20	7	13	47	13	80	27
Economía, finanzas y contabilidad	85	64	14	36	26	25	59	20
Ingeniería	35	34	31	20	51	17	74	26
Ciencias formales y naturales	30	47	23	43	17	33	77	17
Informática	61	31	61	28	41	21	36	10
Derecho	11	55	9	9	0	18	100	9
Medicina y ciencias de la salud	18	50	11	28	22	28	83	33
Ciencias sociales	84	57	7	21	25	21	77	33
Total	364	48	22	27	32	23	66	21

Nota: Las cifras presentadas se refieren a trabajadores con título universitario. Los tipos de tareas incluyen: Servicios empresariales, como contabilidad, apoyo administrativo, atención al cliente, asesoramiento empresarial; Tecnológicas: gestión de equipos y redes, desarrollo de aplicaciones móviles, programación general, desarrollo de software, desarrollo web, diseño web; Análisis de datos: análisis, ciencias de los datos, gestión de bases de datos; Creativas: diseño, grafismo, música y audio, vídeo y animación, otras actividades creativas; Ventas y mercadotecnia: ventas y mercadotecnia en general, mercadotecnia digital; Servicios profesionales: arquitectura, abogacía, traducción, transcripción, redacción, edición, consultoría general.

Fuente: Encuesta de la OIT a trabajadores de plataformas de autónomos en todo el mundo (2019-2020).

► Recuadro 4.7 Infrautilización de las competencias

Muchos trabajadores de plataformas de los países en desarrollo no pueden acceder a oportunidades compatibles con sus competencias. Algunos con un alto nivel de formación realizan trabajos de redacción académica en plataformas para ayudar a los estudiantes con sus tareas y trabajos de fin de carrera, una actividad que, por otra parte, plantea preocupaciones jurídicas y éticas. Por ejemplo, un licenciado en contabilidad declaró que realizaba trabajos académicos por 50 dólares de los Estados Unidos y a veces ayudaba a los estudiantes a redactar sus tesinas de máster o tesis doctorales. Por lo general, estos trabajos son publicados de manera anónima por estudiantes radicados en países desarrollados y abarcan temas que van desde las ciencias sociales hasta las ciencias biológicas, en ocasiones sumamente específicos. Los trabajadores de las plataformas deben familiarizarse con los temas de los encargos y entregarlos en plazos reducidos, como ilustra el siguiente comentario de un encuestado: «Si no dominas un tema, te adaptas, como un periodista».

Además, los trabajadores dedican muchas horas a estos encargos de redacción. Un encuestado declaró que redactar diez páginas de una tesina de máster podía llevarle unas diez horas, y siete páginas de una tesis doctoral, más o menos nueve. A este respecto, se manifestaron preocupaciones sobre casos de clientes que rechazan trabajos sin justificación y sin pedir revisiones a los trabajadores, lo que supone una pérdida de tiempo y esfuerzo para estos, ya que no perciben una remuneración por el trabajo realizado.

Me han rechazado bastantes trabajos. Una vez que has entregado el trabajo, te envían un aviso de rechazo y ya no vuelven a publicar esa oferta – Trabajador (Kenya)

En cuanto a la moderación de contenidos, las entrevistas con trabajadores de los centros de atención telefónica revelaron que más del 95 por ciento de los contratados eran profesionales de la tecnología de la información con un título universitario en ingeniería o informática. Su trabajo consistía principalmente en vigilar lo que se publicaba en las plataformas en línea y eliminar todo contenido ofensivo, obsceno, falso o ilegal. Sus tareas no se correspondían con sus niveles de instrucción y los trabajadores no consideraban que estas conllevaran ningún tipo de aprendizaje o avance profesional. La principal razón por la que hacían ese trabajo era la ausencia de otras oportunidades de empleo. Aunque para realizar estas tareas se contrata a profesionales de la tecnología de la información, se ha demostrado que un conjunto de sectores, entre ellos el de la tecnología de la información y las comunicaciones, presentan un déficit de este tipo de trabajadores (OIT, 2020g). Esto demuestra claramente la necesidad de reducir el desajuste de competencias y utilizar las competencias de los profesionales de la tecnología de la información de forma eficiente.

Fuente: Entrevistas de la OIT a trabajadores de países en desarrollo.

que prestaban servicios empresariales, especialmente en los países en desarrollo (70 por ciento), y servicios profesionales, como el derecho, la traducción, la redacción y corrección de textos, las ventas y la mercadotecnia. En China y Ucrania, el 50 y el 52 por ciento de las mujeres encuestadas, respectivamente, declararon que prestaban servicios profesionales, cifras muy superiores a las registradas en la población masculina (34 y 29 por ciento, respectivamente). La proporción de mujeres que realizaban tareas tecnológicas fue

muy inferior tanto en China (5 por ciento) como en Ucrania (2 por ciento), donde casi una cuarta parte de los hombres declararon que realizaban este tipo de tareas.

La mayoría de los trabajadores de los sectores del VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones declararon que recibían formaciones específicas de su sector, aunque algunos cuestionaron su calidad. Los altos niveles educativos en estos sectores (véase la sección 4.1.6) podrían ser

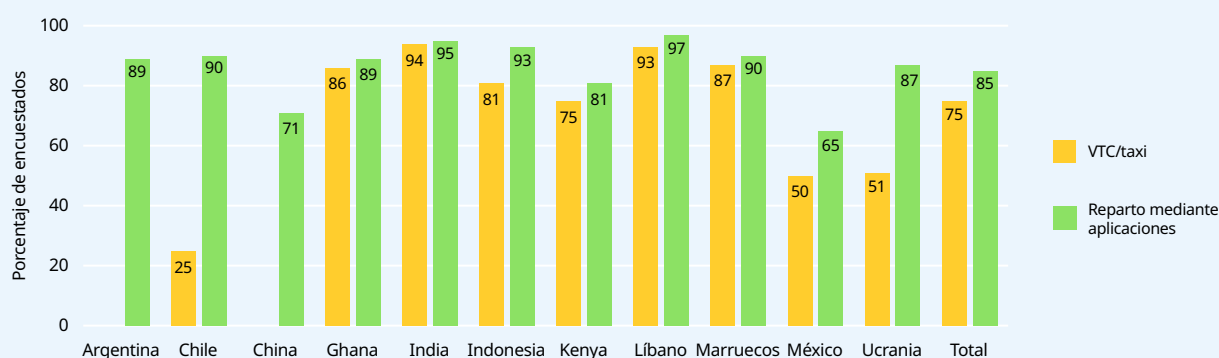
indicativos de un desajuste de competencias, ya que los trabajadores se consideran poco calificados. Sin embargo, la formación específica puede mejorar el desempeño laboral en estos sectores. A este respecto, una gran mayoría de los encuestados, tanto en el sector del VTC/taxi (75 por ciento) como en el del reparto por medio de aplicaciones (85 por ciento), declararon que habían recibido algún tipo de formación, con variaciones significativas entre los distintos países (véase el gráfico 4.25). La formación recibida brindaba información sobre el uso de la aplicación, en primer lugar, así como sobre los protocolos de atención al cliente y normas de seguridad (véase el gráfico 4.26). Algunos encuestados criticaron la calidad de las formaciones ofrecidas por las

plataformas y declararon que no habían sido muy útiles para el trabajo. A raíz de la propagación de la COVID-19, muchas plataformas han comenzado a generar conciencia e impartir formación sobre seguridad y salud en el trabajo, incluso a través de medios digitales (Fairwork Project 2020; véase el recuadro 4.6).

La formación no sirve para nada. La mayoría de los repartidores que la completan no saben qué hacer – Trabajador de la aplicación de reparto Rappi (Chile)

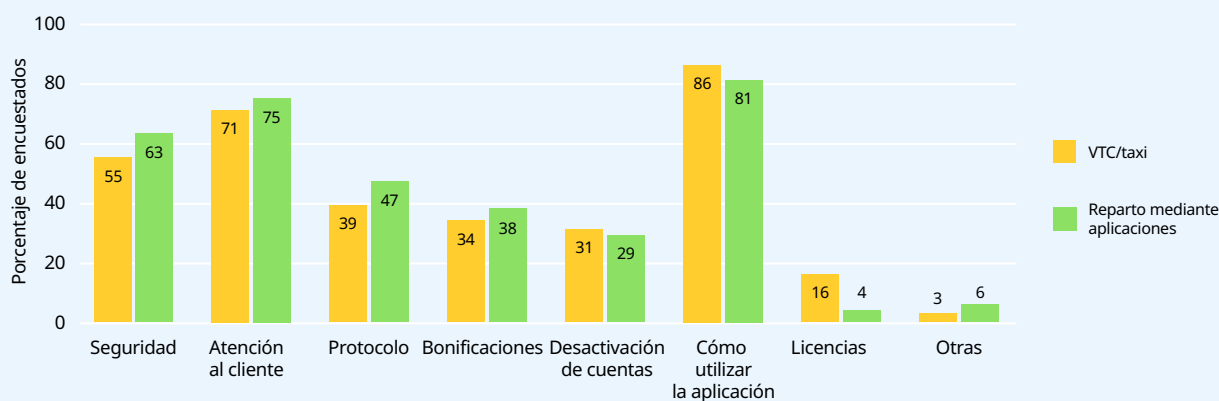
La formación consiste en vídeos que recibo en la aplicación. Solo aprendo con los vídeos – Trabajador de la aplicación de VTC Uber (India)

► **Gráfico 4.25 Porcentaje de encuestados que recibieron formación de las plataformas de VTC y reparto por medio de aplicaciones, por país**



Fuente: Véase el gráfico 4.3.

► **Gráfico 4.26 Tipos de formación impartida por las plataformas de VTC/taxi y reparto por medio de aplicaciones**



Nota: Las cifras se refieren a los trabajadores que declararon haber recibido formación de las plataformas de trabajo localizado.

Fuente: Véase el gráfico 4.3.

4.5 Diseño de la plataforma y discriminación

Un porcentaje considerable de los trabajadores de las **plataformas de trabajo en línea** han sufrido discriminación, especialmente las mujeres y los trabajadores de los países en desarrollo. Alrededor del 19 por ciento de los encuestados de las plataformas de autónomos declararon que habían sido discriminados. El porcentaje fue menor en los países desarrollados (12 por ciento) que en los países en desarrollo (22 por ciento), y en estos últimos también fue especialmente alto entre las mujeres (25 por ciento) (véase el gráfico 4.27).

Las respuestas cualitativas de los encuestados de los países en desarrollo revelan que la discriminación suele manifestarse en la falta de acceso a las oportunidades de trabajo y en el menor nivel de remuneración. Esto se observó en varias plataformas que, por diseño, asignaban determinadas tareas mejor remuneradas a trabajadores de países desarrollados. También se mencionaron otros factores de discriminación, como el género, la etnia, la edad o el idioma.

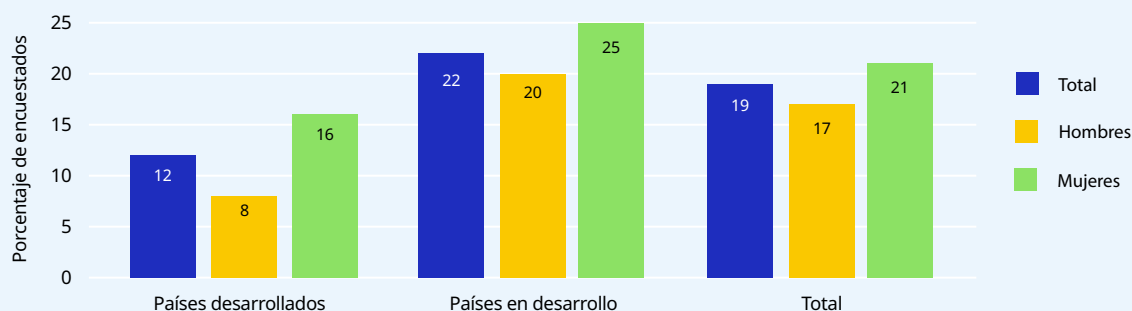
Algunos anuncios precisan que no puedes presentarte si no eres hablante nativo, aunque estés calificado – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Nicaragua)

Un cliente me insinuó que una determinada tarea podía quedarme grande por ser mujer – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Sudáfrica)

En algunas entrevistas de trabajo, el cliente expresa claramente su preferencia por determinadas localidades, aunque se trate en su mayoría de trabajos en los que se podría haber abierto la competencia a candidatos de todas partes – Trabajadora de la plataforma de autónomos Upwork (Malawi)

Una proporción considerable de los trabajadores de los **sectores del VTC y el reparto por medio de aplicaciones** también han sido víctimas de discriminación o acoso. Aproximadamente el 20 y el 29 por ciento de los conductores y los repartidores que trabajaban por medio de aplicaciones, respectivamente, declararon que habían sufrido discriminación o acoso mientras prestaban sus servicios o sabían de compañeros que habían sufrido este tipo de situaciones (véase el gráfico 4.28). Más mujeres que hombres (en las muestras en que se incluyó a las mujeres) declararon haber sufrido este tipo de situaciones en el

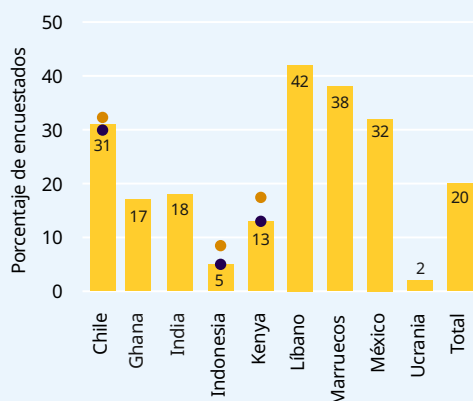
► **Gráfico 4.27** Porcentaje de trabajadores de plataformas de autónomos que han sufrido discriminación, por nivel de desarrollo del país y sexo



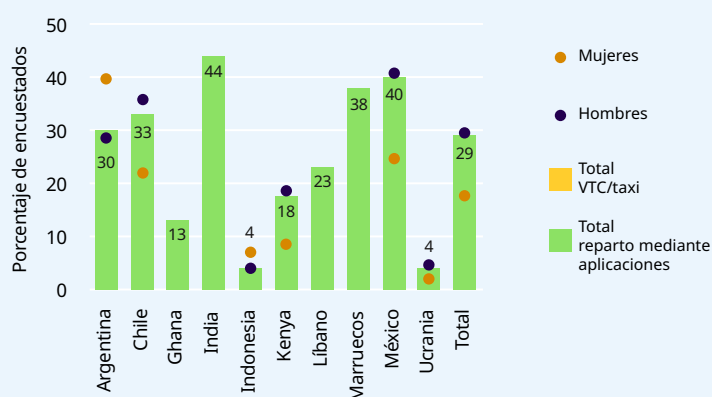
Fuente: Encuesta de la OIT a trabajadores de plataformas de autónomos en todo el mundo (2019-2020).

► **Gráfico 4.28 Porcentaje de conductores y repartidores por medio de aplicaciones que han sufrido o presenciado discriminación o acoso, por sexo y país**

VTC/taxi



Reparto mediante aplicaciones



Nota: El desglose por sexo se muestra únicamente en los países cuya muestra contenía al menos diez encuestadas.

Fuente: Véase el gráfico 4.3.

sector del VTC/taxi. En el sector del reparto por medio de aplicaciones, un porcentaje particularmente alto de encuestados de la India, Marruecos y México (sobre todo hombres, ya que en estos países hay pocas repartidoras) declararon que habían sido objeto de discriminación o acoso.

Hay mucha discriminación, sobre todo por parte de los restaurantes y algunos clientes. Nos discriminan por la ropa que usamos y por nuestro trabajo – Trabajador de la aplicación de reparto Rappi (México)

Viví una situación de acoso sexual con un pasajero, que me ofreció dinero a cambio de sexo – Trabajadora de la plataforma de VTC Uber (Chile)

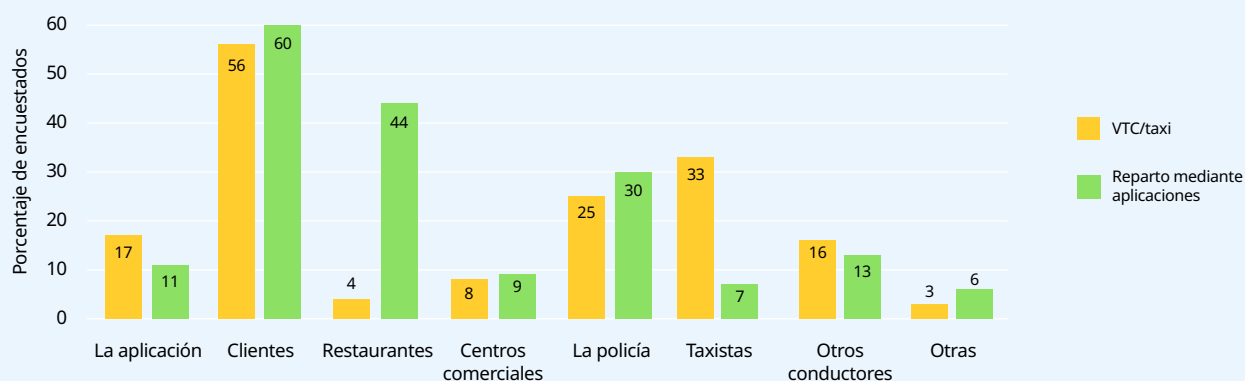
De los encuestados que declararon haber vivido o presenciado situaciones de este tipo, la mayoría, tanto en el sector del VTC/taxi como el del reparto, declararon que el perpetrador había sido el cliente (véase el gráfico 4.29). Muchas plataformas facilitan el nombre y la fotografía del trabajador, lo que puede dar lugar a prácticas discriminatorias por los clientes. Por ejemplo, en el contexto de la

pandemia de COVID-19, se han registrado casos de clientes que cancelaban conductores de determinadas comunidades (Chapman y Frier 2020). También se informó de casos de discriminación por parte de las plataformas, tanto en el sector del VTC/taxi (17 por ciento) como en el sector del reparto por medio de aplicaciones (11 por ciento). En este último, el 44 por ciento de los encuestados declararon que habían sufrido o presenciado casos de discriminación o acoso en los restaurantes o los comercios a los que iban a recoger comida o productos (véase el gráfico 4.29). En el sector del VTC, el 33 por ciento de los encuestados declararon que habían sufrido o presenciado casos de discriminación o acoso por parte de otros conductores.

Me estresa el acoso de los taxistas, que nos acusan de empobrecerlos – Trabajador de la aplicación de VTC Uber (Líbano)

Somos objeto de discriminación en los restaurantes: no nos dejan sentarnos dentro ni utilizar siquiera los lavabos o pedir agua – Trabajador de la aplicación Uber Eats (India)

► **Gráfico 4.29 Porcentaje de conductores y repartidores de aplicaciones que han sufrido o presenciado discriminación o acoso por entidades**



Nota: Las cifras se refieren a los trabajadores que declararon que ellos mismos o alguno de sus compañeros había sufrido discriminación o acoso en el trabajo.

Fuente: Véase el gráfico 4.3.

► Conclusión

En este capítulo se ha demostrado, a partir de los datos proporcionados por unos 12 000 trabajadores, que las plataformas digitales de trabajo (tanto en línea como localizado) son la principal fuente de ingresos de muchos trabajadores. La mayoría de los trabajadores de estas plataformas son jóvenes (35 años o menos) con un alto nivel educativo. Aunque las mujeres, incluidas las que tienen responsabilidades de cuidado, también encuentran trabajo en las plataformas digitales, menos mujeres que hombres trabajan en ellas, especialmente en los países en desarrollo. Además, en algunos países, las plataformas de trabajo localizado, especialmente en el sector del reparto, constituyen una importante fuente de ingresos para los migrantes. Las motivaciones para realizar tareas en las plataformas de trabajo en línea suelen ser la posibilidad de complementar otras fuentes de ingresos, la flexibilidad horaria y la preferencia de trabajar desde casa, y en las plataformas de trabajo localizado, la falta de oportunidades laborales y la mayor remuneración en comparación con otros empleos disponibles.

Si bien las plataformas digitales ofrecen oportunidades a los trabajadores, un análisis más

profundo de las condiciones y la organización del trabajo en las plataformas revela que estas conllevan numerosos desafíos para el bienestar de los trabajadores. Muchos trabajadores, tanto en las plataformas de trabajo en línea como en las de trabajo localizado, afirmaron que les gustaría trabajar más pero que no pueden por factores como el exceso de oferta de mano de obra y la escasez de trabajo o tareas bien remuneradas. Además, los trabajadores de los países en desarrollo suelen enfrentarse a barreras adicionales, como la exclusión por parte de las plataformas o los clientes o el cobro de comisiones que exceden sus capacidades económicas.

Los ingresos de los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea están condicionados por el tiempo que dedican a las tareas no remuneradas. Los trabajadores de estas plataformas trabajan una media de 27 horas en una semana normal (contando tanto las tareas remuneradas como las no remuneradas), pero dedican a estas últimas aproximadamente un tercio del tiempo, es decir, unas ocho horas semanales. Los ingresos medios por hora (remunerada y no remunerada) de un trabajador de estas plataformas ascienden a

3,4 dólares de los Estados Unidos, aunque la mitad de los trabajadores de estas plataformas ganan menos de 2,1 dólares de los Estados Unidos por hora. Los resultados sobre la existencia de una brecha salarial de género son contradictorios, pero existe una marcada diferencia entre los ingresos de los trabajadores de los países en desarrollo y los de los países desarrollados. Los ingresos en estas plataformas también se ven afectados por la intensa competencia, las elevadas comisiones y la no remuneración de tareas realizadas.

Los ingresos por hora en los sectores del VTC/taxi y el reparto por medio de aplicaciones (incluido el tiempo de espera) varían de un país a otro y por lo general son más altos que en los sectores convencionales. Las bonificaciones y los incentivos que ofrecen las plataformas atraen a un gran número de trabajadores. Esto ha provocado un exceso de oferta de mano de obra que afecta a los ingresos de los trabajadores tanto en los sectores basados en aplicaciones como en los convencionales. Otros factores que afectan a los ingresos de los trabajadores son las cancelaciones de pedidos, sobre todo en el sector de los servicios de VTC/taxi, las cuotas de los préstamos, la disminución de las bonificaciones y los gastos de comisión. La mayoría de los trabajadores de los sectores del transporte y el reparto trabajan jornadas largas e intensas para subvenir a sus necesidades económicas y poder optar a las bonificaciones.

La falta de protección social es una de las principales preocupaciones, ya que la mayoría de los trabajadores de las plataformas carecen de cobertura. Esto tiene graves consecuencias para todos los trabajadores, pero sobre todo para los de las plataformas de trabajo localizado, que están más expuestos a riesgos de seguridad y salud en el trabajo. Esta situación se ha exacerbado desde el estallido de la pandemia de COVID-19.

La vivencia cotidiana de los trabajadores está definida por el diseño de la plataforma y la gestión algorítmica. Las plataformas utilizan algoritmos para emparejar a los trabajadores y los clientes mediante un proceso en el que resultan decisivas las puntuaciones de los primeros. Las puntuaciones también se determinan de manera algorítmica en función de una serie de variables como los índices de aceptación y de rechazo. Esta práctica limita en última instancia la libertad y la capacidad de los trabajadores para tomar decisiones relacionadas con el trabajo y, en particular,

para rechazar trabajos asignados. Además, las puntuaciones y evaluaciones de los clientes no son siempre justas o transparentes, y las puntuaciones negativas pueden dar lugar a la desactivación de la cuenta del trabajador. A pesar de la gravedad de estas consecuencias, los trabajadores tienen un conocimiento limitado de los mecanismos disponibles para la negociación o resolución de conflictos. Asimismo, las nuevas formas de supervisión y control por las plataformas y los clientes limitan la flexibilidad y la autonomía de los trabajadores. Los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea informaron de que las plataformas o los clientes les exigían que estuvieran disponibles en horarios específicos y que instalaran programas que registraban sus hábitos y horarios de trabajo. En las plataformas de trabajo localizado, la gestión algorítmica determina los horarios, la duración de las jornadas y el acceso al trabajo, y los trabajadores son sancionados por cancelar tareas.

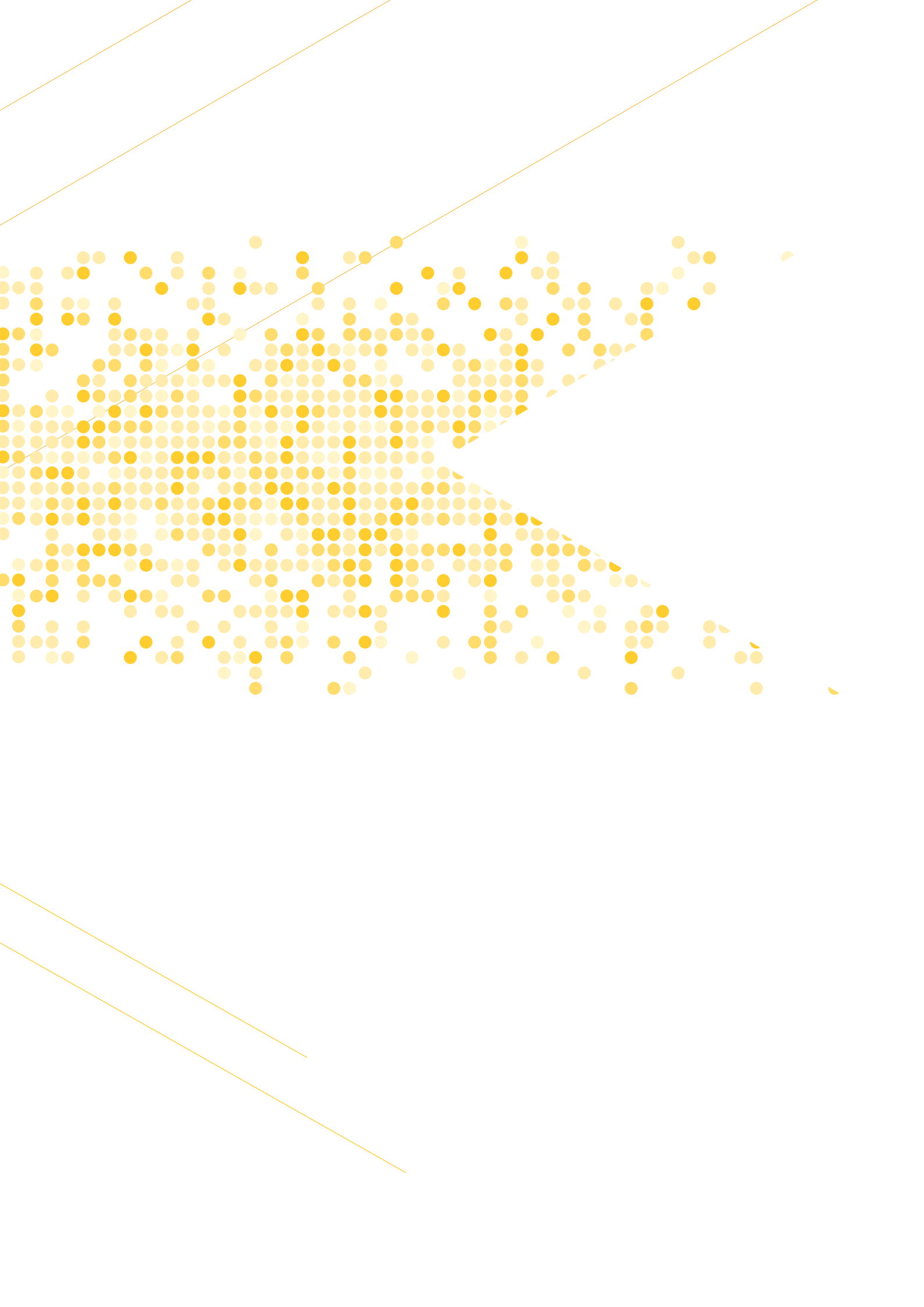
Las plataformas están redefiniendo la relación entre la educación formal y el acceso al empleo, ya que los perfiles, las puntuaciones y la reputación del trabajador son lo que importa para conseguir trabajo. Las plataformas digitales de trabajo presentan distintos grados de desajustes verticales y horizontales entre la oferta y la demanda de competencias. Un alto porcentaje de trabajadores de las plataformas de autónomos y de programación por concurso opinaron que su formación era apropiada para las tareas que realizaban, y muchos de ellos señalaron que realizaban tareas relacionadas con su campo de estudio. Sin embargo, el desajuste de competencias es bastante común en las plataformas de microtareas, en las que trabajadores con un alto nivel educativo realizan tareas que suelen requerir escasas o nulas calificaciones. Del mismo modo, una proporción considerable de los conductores y repartidores de plataformas poseen un alto nivel de formación. Esto pone de manifiesto un gran desafío en relación con el desajuste y la infrautilización de las competencias de los trabajadores, especialmente en los países en desarrollo.

Los resultados también revelan que un porcentaje considerable de los trabajadores de las plataformas digitales son objeto de discriminación o acoso. En algunos casos, el diseño de las plataformas exagera la exclusión de los trabajadores, particularmente en determinados países en desarrollo, impidiéndoles acceder a las

tareas mejor remuneradas en las plataformas de trabajo en línea o propiciando un comportamiento discriminatorio por parte de los clientes en las plataformas de trabajo localizado. Esta situación se ve agravada por problemas estructurales inherentes que afectan sobre todo a las trabajadoras de las plataformas de trabajo localizado, como la inseguridad, la violencia y el acoso.

Los desafíos que se ponen de manifiesto tras escrutar la vivencia de los trabajadores de las plataformas digitales muestran la urgencia de

reevaluar esta modalidad de trabajo mientras se encuentra aún en una fase incipiente. Su potencial para crear oportunidades de trabajo decente para los trabajadores, incluidas las mujeres, las personas con discapacidad, los migrantes y los pueblos indígenas y tribales, entre otros, es significativo. Abordar los desafíos que se exponen en el presente informe será vital para transformar las plataformas digitales de trabajo y asegurar que sigan evolucionando hasta convertirse en fuentes sostenibles e inclusivas de trabajo decente.





Pickup

Islamabad



- G-9/3

Estimated time of arrival

1hr 36m

ON MY WAY



5

**Garantizar
el trabajo decente
en las plataformas
digitales de trabajo**

Trabajo decente para todos

► Distintos enfoques de regulación para los trabajadores de plataformas de todo el mundo



Principios y derechos fundamentales en el trabajo

- Libertad sindical y derecho de negociación colectiva
- Eliminación de la discriminación
- Eliminación del trabajo forzoso
- Abolición efectiva del trabajo infantil

Normas del trabajo en otros instrumentos de la OIT de aplicación general

- Salud y seguridad en el trabajo
- Seguridad social
- Políticas de creación de empleo
- Acceso a la inspección del trabajo

Normas del trabajo en otros instrumentos de la OIT aplicables a los trabajadores de plataformas

- Sistemas de pago
- Terminación justa
- Acceso a los datos y derecho a la intimidad
- Condiciones claras
- Movilidad laboral
- Acceso a la solución de conflictos

► Introducción

Las plataformas digitales de trabajo ofrecen nuevas oportunidades de crecimiento económico y de creación de empleo, y pueden contribuir a la realización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, en particular el Objetivo 8, que consiste en «[p]romover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos». Estas plataformas también han facilitado la incorporación de muchas empresas, incluidas las pequeñas y medianas, a la economía digital, mejorando así su productividad y aumentando su base comercial.

Como se ha visto en los capítulos anteriores, son las plataformas las que imponen de manera unilateral las condiciones de trabajo, lo que plantea varios retos. Parece ser que las iniciativas de los gobiernos y otras partes interesadas todavía no han conseguido contrarrestar debidamente la gran facultad que tienen muchas plataformas para fijar discrecionalmente las condiciones de trabajo de manera unilateral (Kapczynski 2020; Berg *et al.* 2019; Agrawal *et al.* 2013). La capacidad reguladora de las plataformas, mediada a través de contratos de servicios, está apuntalada por la capacidad de las plataformas de recopilar rápidamente muchos datos sobre los trabajadores y su desempeño a bajo costo. Esta información puede aprovecharse tanto para configurar reglas más beneficiosas para las plataformas como para aplicarlas.

El enorme poder que tienen las plataformas para vigilar y controlar las relaciones laborales puede utilizarse, al menos en principio, para crear más y mejores empleos. Por ejemplo, se podrían utilizar los datos individuales y agregados de los trabajadores para reducir las jornadas de trabajo excesivamente largas, mejorar la seguridad y la salud en el trabajo, detectar patrones de contratación discriminatorios o mantener sistemas de pago eficientes y precisos (Rogers 2018). Sin embargo, de lo expuesto en los capítulos anteriores parece desprenderse que, en general, esto todavía no sucede.

En este capítulo se examina la regulación de las plataformas digitales, haciéndose hincapié en la protección laboral y social: no solo se abarca la

regulación que emana de las propias plataformas, sino también las iniciativas de los gobiernos y los interlocutores sociales (organizaciones de empleadores y de trabajadores). El capítulo se basa en los principales instrumentos y declaraciones de la OIT, incluida la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo, que insta a los Estados Miembros de la OIT a fomentar: «el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos¹ a través de [...] políticas y medidas que [...] respond[an] a los retos y las oportunidades que plantea la transformación digital del trabajo, incluido el trabajo en plataformas, en el mundo del trabajo» (OIT 2019a, III, C, v)).

En este capítulo se examina en primer lugar la forma en que las plataformas digitales de trabajo utilizan los contratos de servicios para establecer las reglas del trabajo mediado a través de ellas (sección 5.1). En la sección 5.2 se analiza lo que significa el «trabajo decente» para los trabajadores de plataformas sobre la base de los convenios y las recomendaciones de la OIT. Dado que las normas vigentes que regulan el trabajo a través de las plataformas digitales distan en muchos casos de lo que deberían ser desde la perspectiva del trabajo decente, en la sección 5.3 se examinan las iniciativas de los gobiernos y los interlocutores sociales para corregir esta situación.

Antes de pasar al análisis sobre el fondo, es imprescindible formular algunas precisiones sobre el alcance de lo que se analiza en este capítulo, que se basa en un concepto amplio de la «regulación» y no se limita a la legislación y a las resoluciones judiciales. En este contexto «regulación» no se refiere simplemente a una norma dictada por un gobierno (Black 2002, 28; véase también Black 2001). La cuestión va más allá de las normas y mecanismos propuestos por las instituciones del Estado y abarca las intervenciones de los interlocutores sociales y otros agentes no estatales que influyen en el curso de los acontecimientos (Parker y Braithwaite 2003, 119). Así pues, la regulación en el sentido que se utiliza en este contexto no solo abarca la legislación, las resoluciones judiciales, las decisiones de los órganos administrativos y

¹ Véase también la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, adoptada por la Conferencia Internacional del Trabajo en su 97.ª reunión, Ginebra, 10 de junio de 2008.

las declaraciones de los gobiernos en materia de políticas, sino también los convenios colectivos, los acuerdos multilaterales, los códigos de conducta, los contratos e incluso los acuerdos informales. Todos ellos influyen, o al menos pueden influir, en el espacio regulador (Hancher y Moran 1998; Scott 2001) en el que operan las plataformas digitales de trabajo.

Por supuesto, esto no quiere decir que estas diferentes formas de regulación sean equivalentes; tienen diferentes jerarquías y diferentes mecanismos de aplicación. Las normas que emanan de las instituciones públicas, incluido el poder legislativo, los organismos de la administración pública y los órganos judiciales, prevalecen sobre la regulación privada derivada de los contratos. También los convenios colectivos suelen prevalecer sobre los contratos individuales, aunque la condición jurídica exacta de los convenios colectivos varíe de un ordenamiento jurídico a otro. Dicho esto, en función del ordenamiento jurídico, todos ellos pueden tener efectos jurídicos vinculantes, mientras que los códigos de conducta y los acuerdos informales pueden no tenerlos.

Examinar la regulación en un sentido amplio, en vez de centrarse únicamente en las leyes que emanan del Estado, tiene dos grandes ventajas. En primer lugar, se pone de manifiesto el importante papel que desempeñan las plataformas digitales de trabajo en el establecimiento de reglas a través de los contratos de servicios, ya que dichos contratos son una forma de regulación (contractual). En la sección 5.1 se examina ese papel sobre la base de un análisis de los contratos de servicios de 31 grandes plataformas digitales de trabajo (véase el [anexo 2](#)). En segundo lugar, el análisis revela el importante papel que han desempeñado las organizaciones de trabajadores y de empleadores, a veces junto con los gobiernos, en la búsqueda de soluciones a los dilemas planteados por el trabajo a través de plataformas mediante el diálogo social y el tripartismo². Estas respuestas han tomado la forma, por ejemplo, de convenios colectivos innovadores e iniciativas de reformas de la legislación laboral. En las secciones 5.2 y 5.3 se examinan esas iniciativas.



5.1 Regulación de las plataformas digitales de trabajo: las condiciones de los contratos de servicios

Como se ha descrito en el capítulo 2, la forma en que las plataformas digitales de trabajo redactan sus contratos de servicios y los aplican a través de la tecnología determina las condiciones laborales de los trabajadores que contratan y en cuyo trabajo median (Berg *et al.* 2019; De Stefano 2016; Pasquale 2015). En esta sección se examinan las repercusiones de estos contratos, sobre la base de una muestra de 31 de las principales plataformas digitales (de trabajo en línea y de trabajo localizado), recopilada y analizada por la OIT ([anexo 2B](#)).

5.1.1 Los contratos de servicios de las plataformas

En la mayoría de las plataformas digitales de trabajo, los contratos de servicios son el primer punto importante de la regulación de la relación

contractual entre los trabajadores y la plataforma. Los contratos invocan el derecho contractual para dar validez jurídica a sus cláusulas (Berg *et al.* 2019).

En la mayoría de las plataformas digitales de trabajo, los contratos de servicios suelen adoptar la forma de «contratos de adhesión». Esto significa que su contenido es determinado unilateralmente por la plataforma; la otra parte solo puede aceptarlo o rechazarlo. La negociación es escasa o inexistente (Berg *et al.* 2019). Los usuarios, tanto trabajadores como clientes, deben aceptar las condiciones antes de acceder a la plataforma o crear sus perfiles en ella (Pasquale 2015). Aunque los contratos de adhesión son una buena opción para aumentar la eficiencia y el ahorro gracias a la reducción de los costos de transacción, frecuentemente, la desigualdad en la capacidad

2 Sobre la importancia del tripartismo en la teoría de la regulación, véase el trabajo precursor de Ayres y Braithwaite (1992, 54-100).

de negociación puede derivar en cláusulas abusivas (Kessler 1943; Hillman y Rachlinski 2002). Además, como se demostró en el capítulo 2, las obligaciones previstas en las condiciones de la prestación de servicios se controlan y evalúan con frecuencia mediante herramientas de gestión algorítmica y de flujo de trabajo proporcionadas por las plataformas (véase también Duggan *et al.* 2020; Rosenblat y Stark 2016).

Si bien es cierto que la redacción de las condiciones de los contratos de servicios suele diferir de una plataforma a otra y de un ordenamiento jurídico a otro, todas ellas obedecen a una lógica empresarial subyacente (Sanders y Pattison 2016). En el capítulo 2 se han analizado los aspectos de organización empresarial de los contratos (incluidas las puntuaciones). Esta sección del informe se basa en ese análisis al reflexionar sobre la forma en que los contratos tratan de definir la naturaleza de la relación entre las plataformas y los trabajadores, de elaborar métodos de control y de configurar el proceso de resolución de conflictos a favor de las plataformas.

En primer lugar, la caracterización de la relación contractual entre la plataforma y el trabajador como una relación no laboral es una característica llamativa de muchos contratos de servicios. El análisis de la OIT que figura en el cuadro A2.3 del [anexo 2](#) pone de manifiesto varias expresiones utilizadas para evitar que se creen relaciones laborales. Se denomina a los trabajadores contratados a través de las plataformas «contratistas independientes», «terceros proveedores independientes», «conductores», «capitanes», «socios repartidores», «socios conductores», «autónomos», «click-workers», «hackers», etc. (véase también Malin 2018; Xie 2018; Rodríguez Fernández 2017; Pinsof 2016; De Stefano 2016; Aloisi 2016).

Usted reconoce y acepta que el presente contrato no es un contrato de trabajo (de conformidad con la legislación laboral, fiscal o de seguridad social). Por lo tanto, entiende que el presente contrato no se interpretará, en ningún caso, como una relación laboral entre usted y Grab – Condiciones de uso, Grab (Indonesia), versión en inglés de 30 de noviembre de 2020

Sin embargo, las encuestas de la OIT entre los conductores de VTC/taxi y los repartidores que prestan sus servicios a través de aplicaciones revelan que algunos trabajadores de plataformas

Los contratos de servicios suelen adoptar la forma de «contratos de adhesión».

no entienden su trabajo en estos términos. La consecuencia de esta caracterización es que, suponiendo que se mantenga su validez ante los órganos judiciales, se deniegan muchos derechos laborales a los trabajadores de plataformas. Estos derechos pueden abarcar el salario mínimo, el número máximo de horas de trabajo, las vacaciones y algunas prestaciones de la seguridad social, que podrían estar condicionados (en función del ordenamiento jurídico) al reconocimiento de una relación laboral (Berg *et al.* 2019; De Stefano 2016). En segundo lugar, dado que han impedido el ejercicio de estos derechos a través de sus contratos de servicios, al regular las condiciones relativas a la remuneración, las horas de trabajo y otras cuestiones, las plataformas apenas están sujetas a la legislación de protección laboral. Y a pesar de que se niegue que exista una relación laboral, las condiciones impuestas a los trabajadores por muchos contratos de servicios suelen entrañar restricciones a la autonomía y la flexibilidad de los trabajadores. El incumplimiento de estas restricciones lleva consigo la posible desactivación de la cuenta (Lobel 2016). En el capítulo 2 y en la sección 4.3.1 se han analizado estas restricciones de manera minuciosa.



Por ejemplo, el análisis de la OIT revela que muchas plataformas de trabajo en línea incluyen en sus contratos de servicios cláusulas de exclusividad o de «no elusión» que vinculan a los trabajadores y a sus clientes con la plataforma durante un máximo de dos años (véase también la sección 2.5). Algunas plataformas de microtarefas también limitan el uso de procesos automatizados para realizar las tareas (véase la sección 2.4). Las plataformas de trabajo localizado estipulan cuestiones

como las indicaciones de ruta, el tiempo de trabajo y el rastreo por GPS. Tanto las plataformas de trabajo en línea como las de trabajo localizado suelen establecer disposiciones sobre la aceptación y el rechazo del trabajo y la forma de comunicación entre el trabajador y el cliente o usuario, así como sobre el protocolo de atención al cliente (véase el capítulo 2, [anexo 2B](#)). Estas reglas se controlan a través de los datos que reciben las plataformas y se procesan mediante algoritmos. Por ejemplo, en los contratos de servicios de reparto, se puede exigir que el cliente pueda localizar al trabajador en cualquier momento durante el reparto pudiendo este ser objeto de rastreo en tiempo real.

Se pueden justificar algunas de estas disposiciones (como el protocolo de atención al cliente y las limitaciones de las jornadas de trabajo excesivamente largas) y algunas son, de hecho, esenciales (como aquellas concebidas para garantizar la seguridad del cliente o evitar comportamientos discriminatorios por parte del trabajador). Pero otras pueden ser injustificadamente restrictivas.

En tercer lugar, muchos contratos inhiben la capacidad de los trabajadores para impugnar las decisiones de las plataformas, incluidas las decisiones automatizadas. Muchos contratos de servicios no son plena o fácilmente comprensibles para los trabajadores. Lo que, a su vez, significa que los trabajadores pueden no ser conscientes de sus derechos y obligaciones. Por ejemplo, algunas plataformas no enlazan sistemáticamente la documentación sobre las condiciones de la prestación de servicios en su página de inicio o en las secciones de preguntas frecuentes, y solo ofrecen el enlace a ellas cuando se ha llegado a la mitad del proceso de registro (Berg *et al.* 2019). El análisis de la OIT revela que los contratos de servicios suelen ser largos, a veces superan las 10 000 palabras, y que son complicados y emplean mucha jerga jurídica (véase también Venturini *et al.* 2016; Bygrave 2015; Bakos, Marotta-Wurgler y Trossen 2014).

La medida en que estas complejidades son incomprensibles para los trabajadores de las plataformas varía según la plataforma, el sector y el nivel de estudios de los trabajadores. Algunas condiciones de la prestación de servicios son

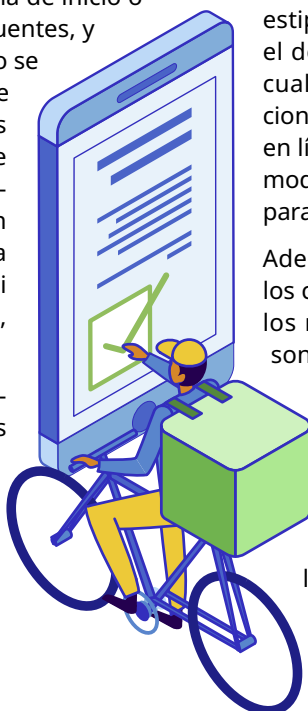
Las plataformas eluden en gran medida las restricciones de la legislación en materia de protección laboral.

relativamente abstrusas, mientras que otras se exponen en un lenguaje relativamente comprensible y claro. En consecuencia, la investigación empírica puede dar lugar a resultados muy divergentes. En las encuestas mundiales y nacionales de la OIT realizadas entre los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea, el 80 por ciento de los trabajadores señaló que había leído el contrato y, de ellos, alrededor del 79 por ciento indicó que había entendido el contenido. Aproximadamente el 48 por ciento de los trabajadores de aplicaciones de trabajo localizado (el 42 por ciento de los conductores de VTC/taxi y el 51 por ciento de los repartidores que prestan sus servicios a través de aplicaciones) informaron de que habían visto una copia de las condiciones del contrato. De ellos, el 70 por ciento señaló que habían entendido claramente esas condiciones, mientras que algunos dijeron que no las habían entendido, o que no las recordaban o no las habían leído.

Los contratos de servicios no son estáticos; su contenido puede variar con el tiempo a medida que las plataformas van realizando cambios unilaterales en materia contractual. La mayoría de los contratos de servicios analizados por la OIT estipulan que las plataformas se reservan el derecho de modificar las cláusulas en cualquier momento, y que las modificaciones entran en vigor cuando se publican en línea. Mantenerse al corriente de estas modificaciones no suele ser una tarea fácil para los trabajadores de plataformas.

Además, una característica destacada de los contratos analizados por la OIT es que los métodos de resolución de conflictos son, en la medida en que la legislación lo permita, elegidos por las plataformas.

Se trata de métodos que resultan rentables para las plataformas o que aumentan sus posibilidades de ganar. Dado que las condiciones de prestación de servicios adoptan la forma de contratos de adhesión, no

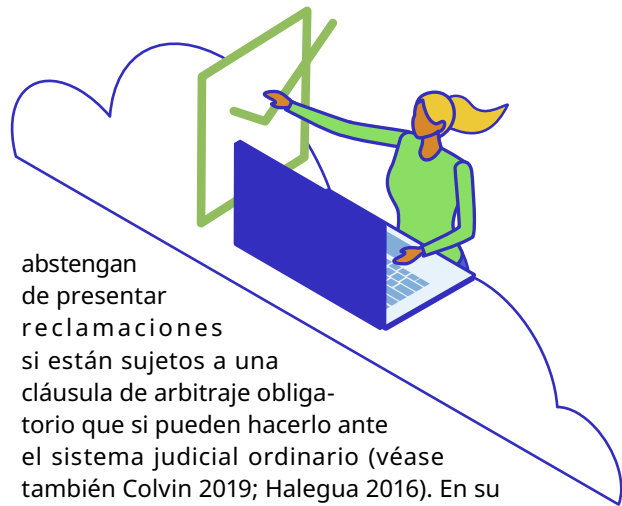


sirve de nada que el trabajador de la plataforma busque asesoramiento jurídico para intentar negociar un contrato diferente que pueda reflejar mejor las preferencias de ambas partes.

¿Qué métodos de resolución de conflictos suelen estar previstos? Uno de ellos, cuando el ordenamiento jurídico lo permite, da prioridad al arbitraje frente a los procedimientos judiciales en asuntos relacionados con desacuerdos contractuales, reclamaciones de derechos legales, quejas por discriminación e incidentes relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Por ejemplo, las condiciones de servicio de Upwork examinadas en el análisis de la OIT remiten los conflictos a los Servicios de Arbitraje y Mediación Judicial (JAMS), un servicio privado de arbitraje, para los usuarios ubicados en los Estados Unidos. Las condiciones de servicio de Amazon Mechanical Turk y HackerEarth suelen remitir los conflictos a árbitros seleccionados por la Asociación Americana de Arbitraje, mientras que Uber suele remitirlos a la Cámara de Comercio Internacional.

No hay nada inherentemente reprochable en la decisión de someter los conflictos a mecanismos alternativos de solución, ya que el arbitraje de mutuo acuerdo suele ser más eficaz y menos costoso que los litigios ante los tribunales. De hecho, en el caso de los trabajadores de algunas plataformas, los mecanismos internos de reclamación suelen dar resultados satisfactorios (véase la sección 4.3.2). En varios contratos de servicios, las plataformas se comprometen a pagar parte o la totalidad de las tasas de arbitraje. Esto puede deberse a que el arbitraje obligatorio de cuestiones laborales debe cumplir ciertos criterios para poder hacer valer los derechos legales (Halegua 2016).

Sin embargo, en algunos contratos de servicios se trata de obligar al trabajador a recurrir a una institución (arbitraje o tribunal) situada en otro país. Y en algunos territorios, especialmente en los Estados Unidos, se pueden excluir por completo los procedimientos judiciales que entienden en las reclamaciones de fondo mediante cláusulas en los contratos, siempre que se cumplan ciertos procedimientos. Lo cual constituye un gran problema: Estlund (2018) revela que es mucho más probable que los trabajadores de los Estados Unidos se



abstengan de presentar reclamaciones si están sujetos a una cláusula de arbitraje obligatorio que si pueden hacerlo ante el sistema judicial ordinario (véase también Colvin 2019; Halegua 2016). En su análisis de los datos empíricos, Estlund (2018, 707) observa que «se tiene la impresión de que, al imponer el arbitraje obligatorio a sus trabajadores, un empleador se asegura de reducir al mínimo las posibilidades de tener que responder en el futuro por comportamientos reprochables hacia sus trabajadores»³.

Además, el arbitraje privado no contribuye al desarrollo del derecho como lo hacen generalmente las resoluciones judiciales (a través de resoluciones que sientan precedentes vinculantes, asuntos de obligada referencia u otras sentencias influyentes). Esto es especialmente importante dado que la regulación pública de las plataformas digitales es incipiente. Asimismo, el arbitraje privado puede carecer de transparencia; por lo general, no está accesible al público de la misma manera que suelen estarlo los tribunales.

Otro método utilizado en los contratos de servicios para configurar la resolución de conflictos es prohibir el ejercicio de acciones «colectivas» o «de clase» cuando estas están previstas en la legislación nacional. Se trata de procesos judiciales en los que muchas partes demandantes (por ejemplo, trabajadores de plataformas) con un interés similar en el objeto de un procedimiento judicial son representadas colectivamente contra una parte demandada común (por ejemplo, una plataforma). Esta figura crea economías de escala para las partes demandantes al permitir que varias de ellas pongan en común sus recursos e inicien procedimientos que podrían ser demasiado complejos o costosos para una sola persona. Aunque desde la perspectiva económica de las plataformas sea lógico prohibir las acciones colectivas, puede traducirse en que no se inicien litigios porque se renuncie a ellos, aunque existan

3 Aunque esta observación hace alusión a los trabajadores por cuenta ajena, el razonamiento se aplica a cualquier trabajador, incluidos los trabajadores por cuenta propia, a quienes se niega igualmente el recurso a los tribunales a través de las cláusulas de arbitraje obligatorio.

argumentos jurídicos fundados. Por otro lado, algunos contratos de servicios prevén el acceso a los tribunales cuando esto favorece a las plataformas, como ocurre con las demandas relacionadas con los derechos de propiedad intelectual. El acceso a los tribunales en los casos de propiedad intelectual permite a las plataformas utilizar potentes recursos judiciales (como las medidas cautelares) que están fuera de las competencias de los árbitros privados.

Por tanto, el alcance de la configuración de las reglas y mecanismos por parte de las plataformas digitales de trabajo dependerá del margen regulador que los gobiernos y los órganos judiciales estén dispuestos a cederles. Las respuestas de los legisladores, los tribunales y las partes interesadas a las repercusiones de estas cláusulas de resolución de conflictos se analizan con más detalle en la sección 5.3.9.

5.1.2 ¿Mejorarán por iniciativa propia las plataformas digitales de trabajo las condiciones contractuales?

Antes de analizar la regulación externa de las plataformas, es importante examinar en primer lugar la forma en que las propias plataformas han tratado de abordar muchos de los problemas que actualmente emanan de sus prácticas comerciales, incluidos sus contratos de servicios. En enero de 2020, muchas de las principales plataformas digitales de trabajo, como Uber, Deliveroo y Grab, firmaron la Carta de Principios para un trabajo

de calidad en las plataformas del Foro Económico Mundial (FEM 2020). Con la Carta de Principios las plataformas se comprometen a favorecer la diversidad y la inclusión; la seguridad y el bienestar; la flexibilidad y las condiciones justas; una remuneración y unos honorarios razonables; la protección social; el aprendizaje y el desarrollo; la voz y la participación; y la gestión de los datos.

La Carta también establece que los contratos deberán ser transparentes, estar redactados con claridad, ser fácilmente comprensibles y ofrecerse a los trabajadores en una forma accesible (cláusula 3.1) y que las plataformas deberán promover una cultura de transparencia y responsabilidad humana en el uso de los algoritmos, así como velar por que la equidad y la no discriminación sean una prioridad en el diseño de los algoritmos (cláusula 3.4). Estas declaraciones reflejan un claro reconocimiento de los problemas y dan a entender que las plataformas están dispuestas a resolverlos.

Se podrían ampliar o adaptar muchos de los compromisos de la Carta. Por ejemplo, establecer reglas a través del diálogo social en lugar de hacerlo de forma unilateral, de manera que otras partes afectadas (como las organizaciones de trabajadores) también pudieran estar representadas entre los firmantes del texto. La Carta aboga por la cooperación entre múltiples partes interesadas, pero en el momento de redactar el presente documento aún no estaban representadas otras partes afectadas entre los firmantes del borrador. El análisis de la siguiente sección sugiere que no se puede dejar que las plataformas tomen todas las decisiones reguladoras. Es preciso que otros agentes participen igualmente.



5.2 Regulación de la protección laboral y social en las plataformas digitales: ¿cuáles deberían ser los objetivos?

Si las normas establecidas por las plataformas deben ser complementadas y contrarrestadas por otras iniciativas reguladoras, ¿cuáles serían las adecuadas? En lo que queda de este capítulo se explora esta cuestión desde una perspectiva normativa y descriptiva. Se examinan los principios y las normas en que deben fundarse las

intervenciones y, a continuación, se examinan ejemplos prácticos reales, basados en las innovaciones de los gobiernos, los tribunales y los interlocutores sociales de muchos ordenamientos jurídicos diferentes.

El debate se centra en la regulación del trabajo. Existen, por supuesto, muchos otros campos

relevantes: por ejemplo, la competencia (antimonopolio), la tributación, la propiedad intelectual, la gobernanza empresarial, el derecho a la intimidad, los datos y, cada vez más, el derecho que regula Internet y los algoritmos. No es posible, en el marco de este informe, hacer una exposición exhaustiva de estas cuestiones; en la sección 6.3.2 se recoge una visión general de su aplicación a las plataformas digitales.

En el informe se estudia una amplia gama de ordenamientos jurídicos, y se identifican iniciativas de distintos contextos económicos, institucionales y sociales. Dada esta diversidad, no se puede afirmar que una iniciativa determinada —incluso cuando obtenga resultados particularmente satisfactorios— pueda «trasplantarse» a un contexto diferente y funcionar de forma similar. Tales trasplantes suelen dar giros inesperados (Teubner 1998), al menos sin una adaptación cuidadosa a las circunstancias locales (Berkowitz, Pistor y Richard 2003).

Tampoco es posible explicar en detalle los contextos concretos en los que cada iniciativa ha surtido efecto; eso encallaría el debate en los detalles de muchas peculiaridades nacionales. El objetivo del estudio es señalar los avances que pueden ser posibles estímulos para futuras iniciativas, no referenciarlos como modelos que pueden ser replicados o impuestos. Estas iniciativas futuras deberán adecuarse a sus contextos nacionales y multilaterales, y contar con

la participación de los interlocutores sociales pertinentes. También tendrán que abordar las limitaciones que se identificarán en muchas de las iniciativas, ya que, como se verá, algunas aún no tienen efectos claros o duraderos.

Gran parte de la bibliografía relativa a la protección laboral y las plataformas digitales de trabajo analiza si un trabajador trabaja para una plataforma, es trabajador por cuenta propia o, en algunos ordenamientos jurídicos, forma parte de una categoría intermedia (Cherry y Aloisi 2017; Waas *et al.* 2017). Esto se debe a que los contratos de servicios suelen negar que los trabajadores de las plataformas sean trabajadores asalariados, y así evitan que tengan derechos legales como el salario mínimo y algunas prestaciones de la seguridad social. Lo cual da lugar a lo que comúnmente se describe como la «cuestión de la clasificación errónea».

La cuestión de la clasificación errónea es muy importante y suele ser uno de los primeros puntos que se examinan en las publicaciones sobre la regulación del trabajo a través de plataformas. Sin embargo, en este capítulo ese examen se dejará para después, porque en primer lugar vamos a analizar las normas que son, desde la perspectiva de la Constitución de la OIT y de los instrumentos de la OIT, aplicables a todos los trabajadores sea cual sea su situación contractual. Se trata de los principios para los que el punto de partida es simplemente trabajar (Countouris 2019). Dicho con otras palabras, como sugiere la expresión «trabajo decente», los principios se aplican no solo a las relaciones laborales, sino a todas las modalidades de trabajo, incluido el trabajo mediado a través de plataformas digitales de trabajo y realizado en calidad de trabajador por cuenta propia.

Muchos expertos y partes interesadas han tratado de determinar qué protecciones laborales y de seguridad social deberían ser aplicadas a todos los trabajadores (véanse, por ejemplo, Risak y Lutz 2020; Rodríguez Fernández 2019; Xie 2018; Davidov 2014; Fudge, McCrystal y Sankaran 2012; Freedland y Countouris 2011; Supiot 2001; y la Frankfurt Declaration on Platform-Based Work⁴). Este capítulo se asienta en esas iniciativas. Sin embargo, el análisis se basa principalmente en el concepto de «trabajo decente» tal y como se recoge en la Declaración del Centenario de la

► Trabajador

El término «trabajador» tiene diferentes significados legales en distintas jurisdicciones. Como se menciona en el capítulo 1, el término se utiliza en el sentido amplio previsto por los instrumentos de la OIT analizados a la luz de los comentarios de los órganos de control de la OIT. A menos que se especifique lo contrario, el término comprende tanto a los trabajadores por cuenta ajena como a los trabajadores por cuenta propia (incluidos los contratistas independientes).

4 <http://faircrowd.work/unions-for-crowdworkers/frankfurt-declaration/>.

Los principios del «trabajo decente» se aplican no solo a las relaciones laborales, sino a todas las modalidades de trabajo, incluido el trabajo mediado a través de plataformas digitales de trabajo.

OIT para el Futuro del Trabajo y en la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, así como en el Objetivo 8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Existen otros instrumentos internacionales que también serían directamente pertinentes, pero un examen adecuado de esos instrumentos excedería el alcance de este capítulo.

5.2.1 Normas del trabajo aplicables a todos los trabajadores: instrumentos de la OIT

Los objetivos del trabajo decente que figuran en las principales declaraciones de la OIT emanan de los convenios y recomendaciones de la OIT, así como de su Constitución. Dejan claro que determinados principios y derechos fundamentales se aplican a todos los trabajadores. En particular, es irrefutable que los principios y derechos recogidos en los cuadros 5.1 y 5.2 se aplican a todos los trabajadores, incluidos los trabajadores, sea cual sea su descripción, de plataformas digitales de trabajo (De Stefano y Aloisi 2019).

En el cuadro 5.1 se enumeran los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la OIT, que constan de ocho convenios fundamentales. Cabe citar una reciente declaración de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR) de la OIT: «[T]oda la gama de principios y derechos fundamentales en el trabajo son aplicables a los trabajadores

de plataformas del mismo modo que a todos los demás trabajadores, independientemente de cuál sea su situación laboral» (OIT 2020h, párr. 327).

Las normas del trabajo recogidas en el cuadro 5.2, aunque no están comprendidas en los derechos y principios fundamentales en el trabajo, también son esenciales para el trabajo decente; los órganos de control de la OIT han declarado que también se aplican a todos los trabajadores.

La Constitución⁵ y los convenios de la OIT imponen obligaciones vinculantes a los Estados Miembros que los ratifican. No son directamente vinculantes para las distintas empresas ni para los trabajadores, aunque muchos de ellos siguen alumbrando buenas prácticas. Las recomendaciones son directrices no vinculantes. Se dirigen principalmente a los Estados Miembros, aunque también pueden contener disposiciones pertinentes para los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones. Los Estados Miembros, en colaboración con las organizaciones de empleadores y de trabajadores, incorporan los principios y obligaciones a su legislación nacional, adaptándolos a las características específicas de cada país. Por ejemplo, pueden aprobar una ley contra la discriminación que sea consecuente con las normas constitucionales de sus países. Otras modalidades de incorporación de estas normas a las legislaciones nacionales, en función del bien jurídico abordado por el instrumento, son, entre otras, los convenios colectivos, los laudos arbitrales y las resoluciones judiciales.

En algunos casos (como las prestaciones por desempleo, la política de empleo y la inspección del trabajo), la responsabilidad de aplicar las normas de los instrumentos de la OIT recae en los gobiernos, y no en las plataformas digitales de trabajo (aunque a estas últimas se les puede exigir que contribuyan a un determinado régimen de prestaciones). Sin embargo, en la mayoría de los casos, la aplicación de los convenios y las recomendaciones requiere una regulación que exija que las plataformas digitales de trabajo actúen (o se abstengan de actuar) de una manera determinada. De esta forma, se debería prohibir a las plataformas digitales de trabajo, por ejemplo, que

5 En la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, de 1998, la Conferencia Internacional del Trabajo declaró que «todos los Miembros, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen un compromiso que se deriva de su mera pertenencia a la Organización de respetar, promover y hacer realidad, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios».

► **Cuadro 5.1 El trabajo decente para los trabajadores de plataformas: Los principios y derechos fundamentales en el trabajo aplicables a todos los trabajadores, independientemente de su situación contractual**

Principios y derechos fundamentales	Ámbito de aplicación de los convenios y las recomendaciones
Libertad sindical y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	El Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), prevé que «[l]os trabajadores [...], sin ninguna distinción [...], tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas» (art. 2). Esta disposición engloba a los trabajadores por cuenta propia (véase OIT 2012, párr. 53; OIT 2018b, párrs. 328-330, 387-389). El Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), prevé que todos los trabajadores deben gozar de protección contra la discriminación (incluidas la victimización y las represalias) debida a sus actividades sindicales y la injerencia del empleador en sus organizaciones. Todos los trabajadores, incluidos los de las plataformas, deben disfrutar también del derecho a la negociación colectiva ¹ .
Prohibición de discriminación e igualdad de remuneración	Tanto el Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100), como el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) (relativo al «empleo y la ocupación»), se aplican «a todos los trabajadores, tanto nacionales como extranjeros, en todos los sectores de actividad, en los sectores público y privado, y en la economía formal e informal» (véase OIT 2012, párrs. 658, 733).
Eliminación del trabajo forzoso	El Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29), y su Protocolo de 2014, así como el Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105), son aplicables a «todos los trabajadores de los sectores público y privado, los trabajadores migrantes, los trabajadores domésticos y los trabajadores de la economía informal» (véase OIT 2012, párr. 262).
Eliminación del trabajo infantil	El Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138), y el Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182), abarcan todos los sectores de la actividad económica y todos los tipos de empleos y de trabajos, independientemente de la situación en el empleo (que engloba el trabajo por cuenta propia), así como el empleo informal tanto en la economía formal como en la informal (véase OIT 2012, párr. 339).

¹ Los artículos 5 y 6 recogen reservas relativas a las fuerzas armadas y a la policía, así como a los funcionarios públicos dedicados a la administración del Estado. Véase también OIT 2012, párr. 168; OIT 2018b, párr. 1285; y Solicitud directa (CEACR) – Adopción: 2019, Publicación: 109.^a reunión CIT (2021) Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98) – Bélgica (Ratificación: 1953) (que se refiere específicamente a los trabajadores de plataformas). La CEACR mantuvo en 2016 un variado debate y discusión sobre los derechos de negociación colectiva de los trabajadores por cuenta propia con respecto a Irlanda. En su conclusión consensuada, «la Comisión sugirió que el Gobierno y los interlocutores sociales identifiquen los tipos de modalidades contractuales que podrían tener incidencia en los mecanismos de negociación colectiva» [Caso individual \(CAS\) – Discusión:2016, Publicación: 105.^a reunión CIT \(2016\)](#).

pongan trabas a la libertad sindical (por ejemplo, con un trato desfavorable a los coordinadores sindicales). También se debe impedir que discriminen a los trabajadores por motivos protegidos, como el sexo o la raza (incluso basándose en un algoritmo que hayan generado). No debe permitirse que contraten a trabajadores de forma involuntaria o cuya edad esté por debajo de la edad mínima de admisión al empleo. Y se les debe exigir, en la medida en que sea razonablemente factible, que garanticen que los trabajadores no estén expuestos a condiciones de trabajo inseguras e insalubres, o a la violencia y al acoso.

Aunque estas obligaciones son fáciles de enunciar en teoría, las implicaciones prácticas pueden ser más difíciles de especificar. Un problema importante es que, como ocurre con muchos modelos empresariales contemporáneos (Goldman y Weil 2020; OIT 2020i; Weil 2014), las plataformas digitales de trabajo suelen interponer a una parte —como un cliente, un pasajero o un usuario— entre ellas y los trabajadores (una forma de «atomización» del trabajo). Esto permite argumentar que las plataformas no son responsables de los actos de ese tercero. Por tanto, cuando un pasajero rechaza a un conductor contratado

► **Cuadro 5.2 El trabajo decente para los trabajadores de plataformas: Otras normas del trabajo fundamentales aplicables a todos los trabajadores, independientemente de su situación contractual**

Normas del trabajo	Ámbito de aplicación de los instrumentos de la OIT
Seguridad y salud en el trabajo	El Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), «se aplica a todas las ramas de actividad económica» y a «todos los trabajadores» de estas ramas (arts. 1 y 2). Otros instrumentos esenciales en materia de seguridad y salud en el trabajo son el Protocolo de 2002 relativo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981; y el Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187) (véase también OIT 2009, párr. 33; OIT 2017b). El Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), también se aplica a todos los trabajadores (incluidos los trabajadores despedidos y las personas en busca de empleo) (art. 2) y aborda la violencia y el acoso que impliquen a terceros (art. 4). Estos convenios no solo hacen referencia a los daños físicos, sino también a la salud mental, que puede correr un peligro especial como consecuencia de las actividades en línea o del aislamiento. Las normas establecen un conjunto definido de responsabilidades en relación con la creación y el mantenimiento de un entorno de trabajo seguro y saludable. La Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo también reconoce que las condiciones de trabajo seguras y saludables son fundamentales para el trabajo decente.
Seguridad social	El Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952 (núm. 102), y otros instrumentos de la OIT en materia de seguridad social establecen reglas de referencia mínimas para la protección de las personas económicamente activas, incluidos los trabajadores por cuenta propia (véase OIT 2019b). Estas referencias se refieren a la enfermedad, la asistencia médica, la discapacidad, la maternidad, los accidentes de trabajo, el desempleo y la vejez, e incluyen el apoyo a los miembros de la familia. La Recomendación sobre los pisos de protección social, 2012 (núm. 202), hace un llamado a la adopción de un conjunto de garantías básicas de seguridad social relativas a la atención de salud esencial y a una seguridad básica del ingreso. Esas garantías deben velar por la «universalidad de la protección, basada en la solidaridad social» a lo largo de toda la vida (párr. 3).
Política de empleo y creación de puestos de trabajo	El Convenio sobre la política del empleo, 1964 (núm. 122), la Recomendación sobre la política del empleo (disposiciones complementarias), 1984 (núm. 169), y la Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal, 2015 (núm. 204), se aplican a todos los trabajadores, incluidos los trabajadores por cuenta propia y los de la economía informal (véase OIT 2020h, párr. 29).
Inspección del trabajo	Los principales instrumentos pertinentes que se aplican a la protección de los trabajadores y las condiciones de trabajo son el Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81), el Protocolo de 1995 relativo al Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947, y la Recomendación sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81). Se aplican algunas excepciones limitadas: por ejemplo, las fuerzas armadas pueden quedar excluidas (véase también OIT 2006, párrs. 44-49).

a través de una plataforma digital por su raza, o cuando un conductor sufre lesiones por los actos del pasajero, la plataforma puede alegar que no ha incumplido ninguna obligación; es el tercero quien lo ha hecho.

Una respuesta a este problema es imponer la responsabilidad vinculándola no a un tipo particular de relación contractual, sino a la capacidad de

influir materialmente en los resultados (Johnstone y Stewart 2015; compárese Goldman y Weil 2020 sobre el concepto análogo de «empleador controlador» en los Estados Unidos). Otras fórmulas legales que extienden la responsabilidad más allá de una relación contractual directa son: «autorización para trabajar»⁶, «implicado en una infracción»⁷, y «garantizar la seguridad y la salud de las personas [...] que puedan verse afectadas

6 Véase, por ejemplo, la Ley del Trabajo Infantil y Adolescente (Prohibición y Regulación) de 1986 (India), artículo 3.

7 Véase, por ejemplo, la Ley del Trabajo Justo de 2009 (Australia), artículo 550 (véase también Johnstone y Stewart 2015).

por una actividad»⁸. Muchos ordenamientos jurídicos también prevén la responsabilidad compartida entre un director y un subcontratista, en particular a nivel sectorial, en relación con los salarios y, a veces, la seguridad social; China y varios países de América Latina son ejemplos de ello (Zou 2017a; OIT 2016; Cooney, Biddulph y Zhu 2013). Las fórmulas adecuadas varían de un ordenamiento jurídico a otro.

La cuestión subyacente es utilizar una redacción que garantice que una plataforma digital respeta los derechos del trabajo cuando está «al mando»⁹. No es necesario que esta redacción imponga una responsabilidad desorbitada: puede matizarse con expresiones comunes y sabidas como «en la medida en que sea razonablemente posible». De esta manera, pasamos a centrarnos en los contratos prácticos de trabajo que pueden ser conformados por la plataforma.

5.2.2 Principios de los convenios que podrían adaptarse a todos los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo, independientemente de su situación

Los principios y derechos fundamentales, así como las normas que figuran en los cuadros 5.1 y 5.2, no son los únicos elementos del trabajo decente que la regulación de las plataformas digitales de trabajo podría tratar de proteger. Hay otras normas que, aunque no están tan inequívocamente arraigadas en los instrumentos de la OIT, son aplicables a todos los trabajadores y constituyen importantes elementos de unas condiciones de trabajo justas para los trabajadores de plataformas (Berg *et al.* 2019; Johnstone *et al.*

2012). Las normas que figuran en el cuadro 5.3 proceden de los instrumentos de la OIT que, aunque a veces se restringen a categorías específicas de trabajadores (como los trabajadores asalariados, los trabajadores domésticos, los trabajadores a domicilio o los trabajadores contratados a través de agencias de empleo privadas), plasman principios que abordan los problemas señalados en los capítulos anteriores (compárese en relación con la Unión Europea (UE), Kilhoffer *et al.* 2020; Cherry y Poster 2016).

La movilidad laboral es importante en este caso por el uso de cláusulas de exclusividad o de «no elusión» y por la falta de portabilidad de los sistemas de puntuación: la incompatibilidad de los parámetros utilizados por las principales plataformas tiende a confinar a los trabajadores en una única plataforma (Prassl 2018; De Stefano 2016). Estos dos aspectos fueron examinados en el capítulo 2. Este segundo problema podría resolverse parcialmente desarrollando mecanismos de interoperabilidad entre las plataformas que permitan a los trabajadores de las plataformas llevar consigo sus puntuaciones, experiencias profesionales e historiales financieros de una plataforma a otra para conseguir trabajo, y utilizarlos también para tener acceso a la seguridad social (Schmidt 2017). Existe, por tanto, una estrecha relación entre la portabilidad de los datos y la movilidad laboral.

El argumento de que las normas del cuadro 5.3 constituyen elementos del trabajo decente para todos los trabajadores, a pesar de su variado ámbito de aplicación en los convenios, se ve reforzado por el hecho de que están presentes en los tratados internacionales de derechos humanos¹⁰ y en otros contextos reguladores en los que la información no es simétrica y la capacidad de negociación es desigual entre las partes. Por ejemplo, la legislación de protección de los consumidores, que también se ocupa de los contratos de adhesión impuestos por una empresa a los particulares, recoge igualmente disposiciones

8 Véase, por ejemplo, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo de 2009 (Singapur), artículo 14 (en relación con los «directores» definidos en el artículo 4).

9 Véase el análisis de Prassl (2018, 101-102), que defiende un enfoque «funcional» en la asignación de responsabilidades. Véase también Fudge 2006, especialmente 622-625; Davies y Freedland 2006; Prassl 2015; Prassl y Risak 2016.

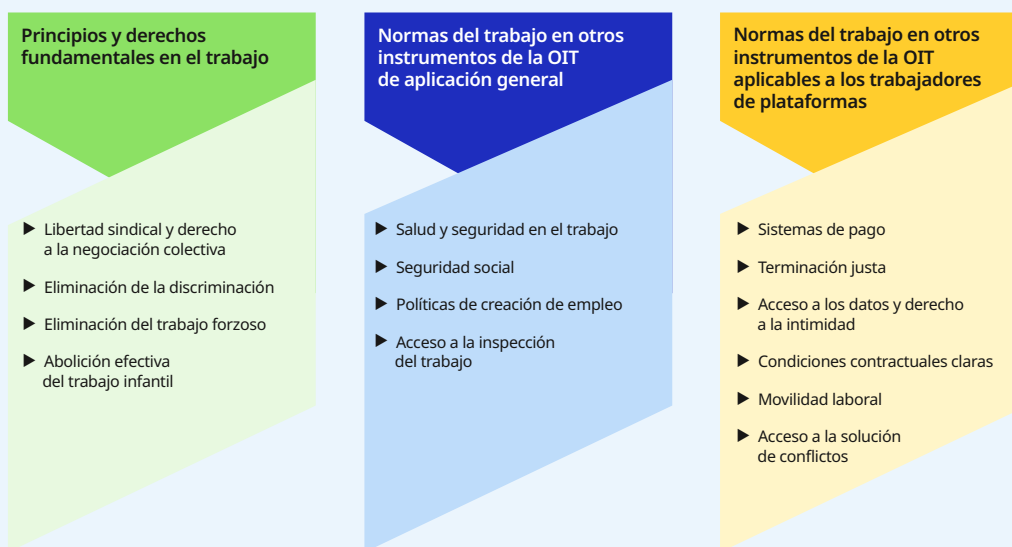
10 Véase la observación general sobre el artículo 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR), https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2fGC%2f23&Lang=sp, en particular el párrafo 4 relativo al alcance y la observación general sobre el artículo 6 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (E/C.12/GC/18). Véase también el párrafo 6 de la observación general sobre el artículo 6 del ICESCR, que extiende el concepto de «trabajo digno» a una noción algo más amplia y extiende sus derechos a los trabajadores por cuenta propia, https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2fGC%2f18&Lang=sp.

► **Cuadro 5.3 Otros elementos del trabajo decente para los trabajadores de plataformas: Principios de los convenios que podrían adaptarse a todos los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo, independientemente de su situación contractual**

Normas del trabajo	Observación sobre la aplicación de los instrumentos de la OIT
Sistema de pago	Los principios del Convenio sobre la protección del salario, 1949 (núm. 95), relativos a: los pagos en moneda de curso legal; los pagos directos a los trabajadores; la libre disposición de los salarios; la prohibición de descuentos y fianzas indebidas; la regularidad y la puntualidad del pago; el pago íntegro a la resolución del contrato de trabajo; los registros de pago, y la información sobre las tasas de remuneración aplicables, son principios pertinentes para el trabajo organizado a través de plataformas digitales de trabajo. También lo es la prohibición de que las agencias de empleo privadas cobren honorarios, prevista en el artículo 7 del Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181), un convenio de aplicación general. Es preciso adaptar estos principios en función de las características específicas que tiene el trabajo a través de las plataformas, como el control, la evaluación y el rechazo automáticos del trabajo por parte de los algoritmos de las plataformas.
Terminación justa	Aunque el Convenio sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982 (núm. 158), solo regula la relación laboral, el principio básico de que una relación de trabajo no debe terminarse de forma arbitraria o injusta es pertinente para los contratos entre una plataforma digital de trabajo y un trabajador, al menos cuando los contratos han estado vigentes y es probable que continúen estándolo ¹ .
Acceso a los datos y derecho a la intimidad	El tratamiento de datos personales por parte de las plataformas digitales de trabajo debe respetar la vida privada de los trabajadores, un principio reconocido en el artículo 6 del Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181) ² . La Recomendación sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 188), prevé que «[s]e deberían adoptar medidas para asegurar el acceso de los trabajadores a todos sus datos personales, tal y como se conservan en los sistemas de tratamiento automático o electrónico o en ficheros manuales» (párr. 12, 2)). Estas medidas deberían contemplar el derecho de los trabajadores a examinar y obtener copia de estos datos, así como el derecho a solicitar que se supriman o rectifiquen los datos inexactos o incompletos.
Condiciones contractuales claras	El principio de que los trabajadores deben ser «informados sobre sus condiciones de empleo de forma adecuada, verificable y fácilmente comprensible», de preferencia mediante contratos escritos, está previsto en el artículo 7 del Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189), y en el párrafo 5 de la Recomendación sobre el trabajo a domicilio, 1996 (núm. 184) ³ . De nuevo, es preciso adaptar este principio para aplicarlo a los contratos con las plataformas digitales de trabajo.
Movilidad laboral	En este contexto se entiende por movilidad laboral la facultad de los trabajadores para rescindir su contrato con una plataforma y comenzar a trabajar para otra, o para trabajar por cuenta propia sin sujeción a una plataforma. Este principio se refleja en el artículo 1 del Convenio sobre la política del empleo, 1964 (núm. 122), que se refiere al «pleno empleo, productivo y libremente elegido» ⁴ .
Examen de las reclamaciones y resolución de conflictos	Aunque no existe ningún convenio específico de la OIT que regule de forma exhaustiva los mecanismos de examen de las reclamaciones y resolución de conflictos ⁵ , estos mecanismos son esenciales para hacer efectivas las normas de los instrumentos de la OIT. Las orientaciones sobre los procedimientos de examen de las reclamaciones se encuentran en la Recomendación sobre el examen de reclamaciones, 1967 (núm. 130). Para adaptar estos mecanismos a las plataformas digitales de trabajo será necesario prever la posibilidad de que los trabajadores impugnen las puntuaciones y las evaluaciones. Los mecanismos de examen de las reclamaciones y resolución de conflictos deben ser eficientes, imparciales y accesibles para las partes (Budd y Colvin 2008; Ebisui, Cooney y Fenwick 2016).

¹ Véase el concepto de «causa justificada» en el Convenio. ² Véase también el Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la protección de los datos personales de los trabajadores. ³ Véase también la Recomendación sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 188), párr. 5. ⁴ Véase también la Recomendación sobre la política del empleo (disposiciones complementarias), 1984 (núm. 169). Se puede considerar que se trata de un «derecho a cambiar de trabajo», un aspecto del derecho a trabajar que se encuentra en otros instrumentos internacionales como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR). ⁵ Véase la Recomendación sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios, 1951 (núm. 92).

► **Gráfico 5.1 Componentes del trabajo decente aplicables a todos los trabajadores de plataformas sea cual sea su situación contractual**



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT.

que regulan la fijación de precios justos, unas normas de terminación justas, el derecho a la intimidad, el acceso a los datos, la transparencia de las condiciones y la solución de conflictos¹¹. En muchos ordenamientos jurídicos, la legislación de protección de los consumidores —que se modifica periódicamente para responder a las transacciones a través de plataformas digitales— será, por tanto, una fuente complementaria útil para concebir marcos adecuados que regulen el trabajo en las plataformas¹².

El gráfico 5.1 resume lo analizado en esta sección y recoge los principios y derechos necesarios para garantizar el trabajo decente a todos los

trabajadores de plataformas. La naturaleza del trabajo en las plataformas hace que surjan varias cuestiones relativamente novedosas sobre cómo aplicar los principios y derechos. Por ejemplo, ¿cómo debe concebirse el derecho a la negociación colectiva en el contexto de las plataformas de trabajo en línea? ¿Cómo funcionan los principios relativos a la terminación justa y el acceso a los datos en el contexto de las puntuaciones y la desactivación de la cuenta? ¿Cómo se aplican los principios relativos a la salud y la seguridad en el trabajo en el contexto de las plataformas de programación por concurso y de asignación de tareas por concurso? Se trata de cuestiones que será preciso analizar en el futuro.

11 Véanse, por ejemplo, varias directivas de la Unión Europea sobre las cláusulas contractuales abusivas, la fijación de precios injusta, los derechos de los consumidores y las transacciones electrónicas, entre otras: la Directiva 93/13/CEE del Consejo; la Directiva 98/6/CE; la Directiva 2005/29/CE; la Directiva 2011/83/UE y la Directiva 2019/2161.

12 Véase, por ejemplo, Superintendencia Industria y Comercio, Colombia, Orden administrativa de 5 de septiembre de 2019 relativa a la plataforma digital de trabajo Rappi S.A.S.

5.2.3 Elementos del trabajo decente que tienen vínculos estrechos con el empleo: la Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (núm. 198)

Hay otras cuestiones que son elementos del trabajo decente pero que, en lo que respecta a los instrumentos de la OIT, no son aplicables a todos los trabajadores, sino que están vinculadas a la relación laboral. Por ejemplo, el tiempo de trabajo¹³, ciertas formas de licencias (como la licencia por maternidad)¹⁴ y las tasas de remuneración. Los trabajadores de plataformas que de verdad son trabajadores por cuenta propia, con capacidad para generar sus propios ingresos a través de sus actividades empresariales, generalmente no entrarán en el ámbito de aplicación de estos instrumentos.

Por lo tanto, es crucial que los ordenamientos jurídicos cuenten con principios avanzados para determinar si un trabajador es de hecho un trabajador por cuenta ajena, independientemente de lo que figure en los contratos de servicios. En particular en aquellos casos en los que se disfraza el trabajo por cuenta ajena como trabajo por cuenta propia con el fin de eludir las obligaciones que se derivan de la legislación de protección del empleo. Es más, las legislaciones y las resoluciones judiciales de muchos ordenamientos jurídicos frecuentemente solo aplican en la práctica los derechos a los trabajadores por cuenta ajena, aunque, según los instrumentos de la OIT, deberían aplicarse a todos los trabajadores. Por lo tanto, los efectos prácticos de las normas que determinan la situación en el empleo a menudo se extienden mucho más allá de sus implicaciones para las normas del trabajo de la OIT.

La Recomendación sobre la relación de trabajo de la OIT, 2006 (núm. 198) (véase un análisis en OIT 2016; OIT 2020h), señala que la determinación de la existencia de una relación de trabajo

Las legislaciones y las resoluciones judiciales de muchos ordenamientos jurídicos frecuentemente solo aplican en la práctica los derechos a los trabajadores por cuenta ajena, aunque, según los instrumentos de la OIT, deberían aplicarse a todos los trabajadores.

debería determinarse principalmente de acuerdo con los hechos relativos a la ejecución del trabajo y la remuneración del trabajador, sin perjuicio de la manera en que se caracterice la relación en cualquier arreglo contrario, ya sea de carácter contractual o de otra naturaleza, convenido por las partes (párr. 9).

Este principio se conoce como la «primacía de la realidad» (OIT 2020h, párr. 230). La Recomendación núm. 198 orienta de manera sistemática sobre los conceptos (como la subordinación y la dependencia) y los indicadores (como el control y la integración) que las autoridades competentes pueden utilizar para determinar la existencia de una relación de trabajo (párrs. 12 y 13). También se refiere a la posibilidad de presumir que ciertos trabajadores son asalariados o considerarlos como tales (párr. 11)¹⁵.

En un examen reciente de la aplicación de la Recomendación núm. 198 a las plataformas digitales de trabajo, la CEACR ha puesto de relieve la gran variedad de enfoques adoptados por los países de todo el mundo para determinar la situación laboral de los trabajadores de plataformas, haciendo hincapié en que debe invocarse el principio de la «primacía de la realidad» para hacer esa determinación: «[E]sta nueva forma de trabajo requiere un examen exhaustivo de las condiciones reales de estos trabajadores, lo que no siempre resulta evidente» (OIT 2020h, párr. 326).

13 Hay un breve análisis sobre el tiempo de trabajo y la economía del trabajo esporádico en OIT 2018c, párrs. 750-757.

14 El artículo 2 del Convenio sobre la protección de la maternidad, 2000 (núm. 183), prevé que este convenio se aplica a todas las mujeres empleadas, incluidas las que desempeñan formas atípicas de trabajo dependiente.

15 Véase, por ejemplo, el artículo 2750.3 del Labor Code (California); el Code du travail (Francia), arts. 7311-1 y 7311-3; Dockès 2019.

De ello se desprende que, desde el punto de vista de la Recomendación núm. 198, las cláusulas de los contratos de servicios que establecen que la relación entre el trabajador y la plataforma no es de carácter laboral no constituyen la última palabra. Aunque los jueces pueden, dependiendo del ordenamiento jurídico, dar por válida una cláusula contractual que defina la relación como puramente mercantil, cuando se aplica el principio de la primacía de la realidad la *finalidad* real de los contratos es la que suele determinar la verdadera naturaleza de la relación contractual (véase también Waas *et al.* 2017). Esta cuestión se analiza con más detalle en la sección 5.3.10.

5.2.4 Normas relacionadas con el empleo y los trabajadores por cuenta propia que prestan sus servicios a través de plataformas

Incluso si se da el caso de que los trabajadores de plataformas sean realmente trabajadores por cuenta propia, ¿significa esto que los principios relacionados con el tiempo de trabajo, las licencias y la remuneración no deberían serles aplicados? Es cierto que se presupone que los verdaderos empresarios que mantienen relaciones comerciales controlan sus propias horas de trabajo y asumen el riesgo financiero del fracaso o del éxito de sus operaciones. No obstante, existen argumentos de peso a favor de regular en alguna medida la remuneración y el tiempo de trabajo de los trabajadores por cuenta propia contratados a través de plataformas, incluso si se trata de una naturaleza diferente a la que rige las relaciones laborales (Goldman y Weil, 2020).

En primer lugar, en relación con el tiempo de trabajo y las licencias, el exceso de horas de trabajo supone un riesgo para la salud y la seguridad (véase OIT 2018c). Ya hemos dejado claro que la legislación sobre seguridad y salud en el trabajo debe aplicarse a todos los trabajadores, no solo a los asalariados.

En segundo lugar, en relación con la remuneración (véase Cherry y Poster 2016), una remuneración insuficiente socava intrínsecamente la eficacia de los sistemas de pago (que, como se menciona

Hay muchos aspectos del trabajo decente que se deberían extender a los trabajadores de plataformas, independientemente de su situación contractual.

en el cuadro 5.3, deberían aplicarse a todos los trabajadores). Una tasa de salario base clara es un requisito indispensable para determinar si se están incumpliendo las obligaciones de pago, como cuando se impone el pago de una fianza o se ha aplicado un descuento injustificado (Prassl 2018). Además, unos regímenes salariales insuficientes pueden repercutir los costos de la seguridad social a la sociedad en general, ya que los sistemas de seguridad social deberían ser universales. Por ejemplo, pueden suponer que un trabajador necesite complementar sus ingresos con prestaciones de desempleo. Además, pueden dar lugar a que regímenes como las pensiones de jubilación, cuando están vinculadas a los ingresos laborales, no reciban suficientes ingresos. Y una remuneración insuficiente puede hacer que se trabaje más horas de las debidas.

Existe controversia en torno al modo exacto de fijar normas de remuneración para el trabajo por cuenta propia prestado a través de plataformas, y la complejidad del problema aumenta por la gran variedad de modalidades que puede adoptar este tipo de trabajo. Una posibilidad sería permitir que los trabajadores de plataformas que sean de verdad trabajadores por cuenta propia se



organicen y negocien las tarifas básicas con las plataformas a través de la negociación colectiva. Sin embargo, como se observa más adelante, la regulación de la competencia en muchos ordenamientos jurídicos es un obstáculo importante en este sentido, por lo que cada vez se tiene más en cuenta la especificación de las tarifas salariales aplicables por parte de los gobiernos.

Resumiendo lo analizado hasta ahora en esta parte del capítulo, hay muchos aspectos del trabajo decente que deberían extenderse a los trabajadores de plataformas, independientemente de su situación contractual. La cuestión de

si las condiciones que históricamente han estado estrechamente vinculadas a los contratos de trabajo, como el tiempo de trabajo y la remuneración, deben extenderse a los trabajadores que realmente prestan sus servicios por cuenta propia a través de las plataformas es más controvertida. En el análisis se proponen argumentos para tratar estas cuestiones al mismo tiempo que se reconoce el carácter distintivo del auténtico trabajo por cuenta propia.

En la siguiente sección se pasa de la teoría al examen de la evolución de la práctica mundial.



5.3 Trabajo decente para todo el mundo: respuestas normativas ante el trabajo a través de plataformas

En la mayoría de los ordenamientos jurídicos examinados en el presente informe, la respuesta normativa al trabajo a través de plataformas está en constante evolución. Los proyectos de legislación están siendo objeto de un intenso debate. Las sentencias de los tribunales son polémicas o están siendo recurridas. La incidencia de las nuevas asociaciones de trabajadores de plataformas sigue siendo incierta. Es posible que haya que esperar varios años más para que los contornos de la protección laboral y social de estos trabajadores tomen forma. No obstante, ya se han producido algunos avances históricos.

Este análisis sigue la estructura de la sección anterior. En primer lugar, se examinan las iniciativas relacionadas con los principios expuestos en el gráfico 5.1 y, a continuación, se estudian los distintos enfoques para determinar la relación laboral y las cuestiones relativas al tiempo de trabajo y la remuneración. En la última sección se analiza la posibilidad de aplicar las normas del trabajo recogidas en los acuerdos comerciales al trabajo a través de plataformas. Por razones de espacio, no se examinan de manera pormenorizada algunas cuestiones, como la creación de empleo y la inspección del trabajo.

5.3.1 Libertad sindical, negociación colectiva y otras formas de diálogo social

Como ya se ha dicho anteriormente, todos los trabajadores, incluidos los de plataformas, tienen derecho a sindicarse y a participar en la negociación colectiva en virtud de los Convenios núms. 87 y 98. Los Estados Miembros de la OIT que han ratificado el Convenio núm. 87 tienen la obligación de velar por que «[l]os trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, [...] constitu[yan] las organizaciones que estimen convenientes, [...] [y se afilien] a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas» (art. 2). Este convenio permite que los trabajadores se sindicalen y reconoce una amplia variedad de formas organizativas (OIT 2018b, párr. 502).

Los Estados Miembros de la OIT que han ratificado el Convenio núm. 98 tienen la obligación de establecer mecanismos para proteger a los trabajadores contra la discriminación antisindical y adoptar medidas para estimular y fomentar la negociación voluntaria entre las asociaciones de empleadores y de trabajadores. Los Convenios núms. 87 y 98 prevén una forma concreta de diálogo social —la negociación colectiva— como un derecho fundamental de todos los trabajadores. Este derecho podría utilizarse para que los

La respuesta normativa al trabajo a través de plataformas está en constante evolución.

trabajadores puedan negociar cuestiones como los salarios mínimos, la concepción de sistemas de puntuación justos, los mecanismos de resolución de conflictos y unas horas de trabajo razonables, independientemente de la clasificación contractual de los trabajadores. La celebración de acuerdos consensuados entre las plataformas y las organizaciones representativas de los trabajadores también podría aliviar la carga legislativa de los Estados, que no tendrían que legislar y hacer cumplir la ley en la misma medida.

El enfoque reflejado en los Convenios núms. 87 y 98 contrasta notablemente con el utilizado por las plataformas digitales de trabajo, ya que estas suelen establecer normas de forma unilateral. Los convenios, en cambio, tratan de facilitar la colaboración en materia de regulación a través del diálogo social, incluido, cuando participan los gobiernos, el tripartismo. Además, el concepto de negociación colectiva establecido en el Convenio sobre la negociación colectiva, 1981 (núm. 154), comprende «las *negociaciones* [...] con el fin de: a) fijar las condiciones de trabajo y empleo, o b) regular las relaciones entre empleadores y trabajadores [...]» (art. 2) (cursiva añadida).

Dado que las plataformas parecen reticentes a participar en el diálogo social, ¿cómo han respondido los trabajadores y los gobiernos? En muchos ordenamientos jurídicos, los trabajadores de plataformas se han asociado para mejorar sus condiciones, ya sea mediante negociaciones con las plataformas o presionando a los gobiernos para que adopten nuevas iniciativas legislativas. A veces, los trabajadores de plataformas se afilian a sindicatos existentes¹⁶; otras veces constituyen nuevas organizaciones¹⁷.

Desde el punto de vista sindical, lo que exigimos como sindicato es que se proteja este trabajo. Pedimos una garantía mínima tanto en términos de ingresos como de derechos laborales: seguridad y protección ocupacional, y protección por accidentes de trabajo. Es decir, si un conductor tiene un accidente, debería ser un accidente de trabajo – Conductor que trabaja mediante aplicaciones, presidente del Sindicato Uber de la Región V, el primer sindicato de conductores que trabajan mediante aplicaciones oficialmente registrado (Chile)

Sea cual sea su estructura, las asociaciones de trabajadores deben participar en un diálogo social con las plataformas y las autoridades reguladoras si quieren alcanzar su objetivo de proteger los intereses de sus afiliados. En principio, la negociación colectiva es una forma de reconfigurar las condiciones de los contratos de servicios de una manera más equitativa, ya que suele implicar la creación de un instrumento jurídico vinculante que ha sido negociado en lugar de concebido de manera unilateral (véase, por ejemplo, Rogers 2018).

Sin embargo, los marcos jurídicos vigentes dificultan en gran medida la negociación colectiva con los trabajadores de plataformas, problema que se agrava en el caso de las plataformas de trabajo en línea, ya que los trabajadores están dispersos geográficamente. Un primer conjunto de obstáculos tiene índole legal. Muchos ordenamientos jurídicos no permiten a los trabajadores que no tienen una relación laboral participar en negociaciones colectivas. En ocasiones, porque las leyes que regulan la negociación colectiva no se extienden a los trabajadores por cuenta propia (Beaudonnet 2020).

Pero una cuestión más importante es que muchas leyes de competencia (antimonopolio) prohíben a los trabajadores por cuenta propia participar en una negociación coordinada por considerar que

16 Como IG Metall en Alemania; Unionen en Suecia; la Unión Canadiense de Trabajadores de los Servicios Postales y la Unión de Conductores de Uber (parte de la Unión Internacional de Trabajadores y Trabajadoras de la Alimentación y el Comercio), ambos en el Canadá, y el Gremio de Conductores Independientes (Independent Drivers Guild) en Nueva York (parte de la Asociación Internacional de Maquinistas y Trabajadores de la Industria Aeroespacial en los Estados Unidos).

17 Como Asosiasi Driver Online (ADO) en Indonesia; la Unión de Conductores en Seúl; el Sindicato Nacional de Conductores Profesionales para Transportar Pasajeros mediante Solicitud en Línea (National Union of Professional e-hailing Driver partners, NUPEDP) en Nigeria; el Sindicato Independiente Repartidores por Aplicaciones (SIRA) en México; la Asociación de Conductores Unidos de Aplicaciones en Chile; la Asociación de Conductores de Aplicaciones de Uruguay en el Uruguay; el Foro Electrónico de Taxis en Kenya; el Sindicato de Conductores Privados en el Reino Unido; el Sindicato de Conductores de Desplazamientos Compartidos en California; Conductores de Filadelfia en Pensilvania; y la Alianza de Taxistas de Nueva York. Algunas de estas asociaciones forman parte de la Alianza Internacional de Trabajadores del Transporte solicitado por Aplicación.

esto constituiría un cártel (véase, por ejemplo, Kilhoffer *et al.* 2020; OCDE 2019c; Johnston y Land-Kazlauskas 2018; Lianos, Countouris y De Stefano 2019; Aloisi y Gramano 2018). Lo cual constituye un problema, ya que algunos trabajadores de plataformas son auténticos trabajadores por cuenta propia, pero tienen un grado de dependencia económica comparable al de los trabajadores asalariados (McCrystal 2014)¹⁸.

La Unión Europea es un ejemplo destacado de cómo el derecho de la competencia puede inhibir la negociación colectiva de los trabajadores por cuenta propia que prestan sus servicios a través de plataformas. La jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea prohíbe, en general, la negociación por parte de los trabajadores por cuenta propia que realmente lo son, al considerarlos como «empresas» (Schiek y Gideon 2018)¹⁹. Sin embargo, no se conoce con precisión el alcance exacto de la prohibición que está siendo debatida por las instituciones de la Unión Europea²⁰. Algunos Estados miembros de la Unión Europea parecen permitir cierto grado de negociación colectiva por parte de los trabajadores por cuenta propia dependientes; entre ellos se encuentran Alemania, España e Italia (Kilhoffer *et al.* 2020). Otros dos ejemplos recientes de aparentes avances en esta restricción se han producido en Francia e Irlanda. En Francia, las modificaciones del Código del Trabajo (Code du travail), que incluyen la inserción de un título específico relativo a los trabajadores por cuenta propia que prestan sus servicios a través de plataformas²¹, otorgan a estos trabajadores un derecho de acción colectiva que está protegido de las represalias de las plataformas (como la resolución del contrato). Las modificaciones también garantizan el derecho a sindicarse y a «hacer valer los intereses

colectivos» a través de los sindicatos («faire valoir par son intermédiaire leurs intérêts collectifs»), aunque la negociación colectiva como tal no se mencione específicamente (Kilhoffer *et al.* 2020). Irlanda ha aprobado la Ley de Competencia (modificación) de 2017 que excluye de su ámbito de aplicación a determinadas categorías de trabajadores por cuenta propia con el fin de que puedan negociar colectivamente.

Fuera de la Unión Europea, algunos países permiten a determinadas categorías de trabajadores por cuenta propia negociar colectivamente. En el Canadá, se considera que los contratistas dependientes, como los repartidores de comida, tienen este derecho²². Otros ejemplos son el Japón (Waas *et al.* 2017) y Australia (McCrystal 2014; las normas australianas han sido reforzadas y surtirán efectos a partir de 2021). Por otro lado, en países como la Argentina, esta cuestión no está regulada, lo que en general se interpreta como que no se prohíbe que los trabajadores por cuenta propia se sindiquen para mejorar sus condiciones de trabajo (Goldin 2020).

A pesar de estas excepciones, el derecho de la competencia de muchos países es, por lo tanto, un impedimento real o potencial para que los trabajadores de plataformas que son trabajadores por cuenta propia puedan ejercer su derecho a la negociación colectiva. Así pues, no pueden encontrar soluciones a cuestiones como la remuneración, el tiempo de trabajo, la evaluación y la seguridad a través de esta potente herramienta de diálogo social. Las instancias internacionales deberán reconfigurar la aplicación del derecho de la competencia con el fin de que no socave la negociación de los trabajadores por cuenta propia vulnerables (para consultar una propuesta

18 Aunque la regulación de la competencia se ha centrado generalmente en los mercados de productos, y se deja que sea la legislación del trabajo la que regule los mercados laborales, cada vez hay más indicios de que ambos están interrelacionados. La concentración del mercado de trabajo y otras fuentes de fuerza de trabajo dan lugar al «monopsonio» u «oligopsonio»; una empresa o un pequeño número de empresas pueden utilizar una posición dominante en el mercado laboral y su facultad para dictar las condiciones contractuales para reducir la remuneración, menoscabar otras condiciones de trabajo e impedir la movilidad laboral (Naidu, Posner y Weyl 2018).

19 Véase, por ejemplo, la decisión del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en el asunto C-413/13, FNV Kunsten Informatie en Media, ECLI: UE C:2014:2411 (que sostiene que la negociación colectiva de los trabajadores por cuenta propia infringe el derecho de la competencia de la Unión Europea). Sobre el concepto de «trabajador» en la legislación europea, véase Countouris (2018).

20 Véase <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12483-Collective-bargaining-agreements-for-self-employed-scope-of-application-EU-competition-rules%20for%20details>.

21 *Travailleurs utilisant une plateforme de mise en relation par voie électronique* (Code du travail, arts. L.7341-1-7342-11 adoptados por la Ley núm. 2016-1088 de 8 de agosto de 2016).

22 *Unión Canadiense de Trabajadores de los Servicios Postales contra Foodora Inc. d.b.a. Foodora*, 2020 CanLII 16750 (ON LRB), párr. 171.

► **Recuadro 5.1 Negociación colectiva: Dinamarca**
Acuerdo entre Hilfr y la Federación Unida de Sindicatos Daneses (3F)

En abril de 2018, la Federación Unida de Sindicatos Daneses (3F) firmó un convenio colectivo con Hilfr, una plataforma digital de trabajo de propiedad danesa que ofrece servicios de limpieza en hogares privados. Esta cuenta con más de 200 trabajadores «autónomos» activos, la mayoría de ellos jóvenes, y muchos de ellos inmigrantes.

El convenio regula cuestiones como la transición optativa de la condición de autónomo a la de trabajador asalariado, la cobertura del seguro para todos los trabajadores, los procesos para gestionar los perfiles y las puntuaciones, y la resolución de conflictos (que, polémicamente, se resuelve con arbitraje en lugar de hacerlo ante los tribunales laborales). El convenio funcionó muy bien al principio (Ilsøe 2020): más de un tercio de los trabajadores del sector de los servicios de limpieza se convirtieron en trabajadores asalariados y, por tanto, consiguieron salarios más altos y mejores derechos a vacaciones, aunque la mayoría de los trabajadores no se han afiliado al sindicato. Sin embargo, como se analiza en el capítulo 6, este convenio ha sido criticado por el Consejo de la Competencia de Dinamarca.

avanzada en el contexto estadounidense, véase Kim 2020). Esto no significa que los derechos de negociación colectiva de los trabajadores por cuenta propia deban ser regulados de la misma manera que los de los trabajadores asalariados (Stewart y McCrystal 2019). La CEACR ha destacado las consultas tripartitas como vehículo para ajustar los mecanismos de negociación colectiva de manera que puedan aplicarse a los trabajadores por cuenta propia²³.

Pero incluso si se puede resolver la cuestión de los trabajadores por cuenta propia en la legislación sobre la competencia, los marcos nacionales de negociación colectiva pueden ser otra fuente de problemas. Por ejemplo, muchos países exigen la identificación de una «unidad de negociación» o de uno o varios «sindicatos representativos» para que funcione el mecanismo de la negociación colectiva²⁴. Estos conceptos son difíciles de aplicar en el contexto de las plataformas de trabajo en línea, ya que la mano de obra está dispersa a través de las fronteras geográficas y de la industria. El problema es especialmente acusado en aquellos sistemas en los que la ley exige que la negociación colectiva se produzca predominantemente a nivel empresarial.

Un segundo grupo de problemas respecto de la viabilidad de la negociación colectiva tiene que ver con obstáculos más bien prácticos que jurídicos. Los trabajadores de plataformas no suelen compartir un lugar de trabajo común en el que puedan interactuar físicamente y organizarse. Cuando consiguen asociarse, sus organizaciones pueden ser efímeras y carecer de recursos, de estructura y de un objetivo claro, o de resultados que mantengan el entusiasmo de sus afiliados.

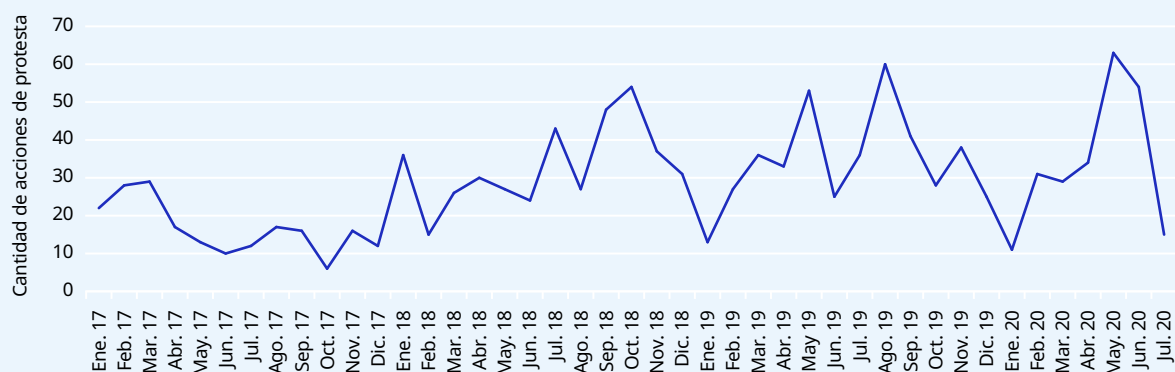
En los países con movimientos sindicales enérgicos y mecanismos de negociación colectiva sólidos y flexibles (Mundlak 2020) se está consiguiendo superar progresivamente los obstáculos legales y prácticos a la negociación de los convenios colectivos por los trabajadores de plataformas, a menudo con la ayuda de los sindicatos establecidos. En Dinamarca, un ingenioso y pionero convenio colectivo permitió a los trabajadores domésticos o de limpieza optar por dejar de ser autónomos y convertirse en trabajadores por cuenta ajena (véase el recuadro 5.1; Kilhoffer *et al.* 2020).

En situaciones en las que no se puede participar en una negociación colectiva (y a menudo incluso cuando sí se puede), los trabajadores de plataformas suelen dirigir sus esfuerzos a

23 Véase, por ejemplo, Observación (CEACR) – Adopción: 2017, Publicación: 107.ª reunión CIT (2018) Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98) – Países Bajos (Ratificación: 1993).

24 Véase, por ejemplo, el Código del Trabajo del Canadá, parte I, división 3.

► **Gráfico 5.2 Cantidad de acciones de protesta relacionadas con las plataformas digitales de trabajo por mes en todo el mundo, de enero de 2017 a julio de 2020**



Fuente: Bessa *et al.* (de próxima publicación, gráfico 1).

intervenciones legislativas (Johnston y Land-Kazlauskas 2018; Wood, Lehdonvirta y Graham 2018; Rodríguez Fernández 2018). Un enfoque consiste en trabajar en colaboración con los gobiernos y las plataformas para mejorar las condiciones de trabajo (aunque sin un convenio colectivo vinculante como resultado). Esto puede dar lugar a medidas voluntarias.

Por ejemplo, en la República de Corea, el Consejo Económico, Social y Laboral, órgano consultivo de la Presidencia, ha creado un foro en el que las partes interesadas (representantes de los trabajadores, los empleadores y el Gobierno) han entablado un proceso de diálogo. El Consejo ha creado varios comités que se ocupan de cuestiones relacionadas con las plataformas digitales, entre ellos el Comité sobre la Transformación Digital y el Futuro del Trabajo. El 27 de mayo de 2020, el Comité anunció la publicación de un código de conducta en el que formula orientaciones para que las condiciones contractuales entre los trabajadores y las plataformas sean justas en cuestiones como la forma de pago, los honorarios, los impuestos, la prohibición de la discriminación, los programas de evaluación del desempeño y la solución de conflictos.

En aquellos casos en los que las plataformas no quieren participar en el diálogo, al menos al principio, los trabajadores de plataformas

emprenden cada vez con más frecuencia acciones reivindicativas de descontento laboral, como huelgas, manifestaciones y litigios. Según el Índice Leeds de Protestas de Trabajadores de Plataformas Digitales (Bessa *et al.* de próxima publicación; véase también Joyce *et al.* 2020), desde 2015 ha aumentado este tipo de acciones en todo el mundo, y se han registrado al menos 1 253 en 57 países entre enero de 2017 y julio de 2020 (véase el gráfico 5.2). La Argentina, China, los Estados Unidos, la India y el Reino Unido tuvieron más de 100 protestas cada uno de ellos. Estas acciones continuaron incluso durante la pandemia de COVID-19.

Según el Índice, la remuneración era, con diferencia, la causa más importante de las acciones reivindicativas antes de la pandemia (64 por ciento), seguida de la situación en el empleo (20 por ciento), la salud y la seguridad (19 por ciento) y cuestiones normativas (17 por ciento). Los conflictos en materia de salud y seguridad constituyeron más de la mitad del número total de conflictos desde el inicio de la pandemia, y América Latina fue una de las regiones más afectadas. El Índice sugiere que las huelgas obedecen a motivos salariales, mientras que los litigios se centran en cuestiones relacionadas con la situación en el empleo y la legislación.

Alrededor del 80 por ciento de las acciones reivindicativas de descontento laboral cuentan con

la participación de grupos informales de trabajadores. La participación de los sindicatos (nuevos o establecidos) varió significativamente en función de la región, siendo mucho más común en Europa, así como en Australia y Nueva Zelandia. En estas regiones, junto con América del Norte, las demandas contra las plataformas (frecuentemente relacionadas con la situación en el empleo) son mucho más frecuentes que en otras partes del mundo.


Las encuestas nacionales y mundiales de la OIT también revelan que el nivel de sindicalización es bastante bajo entre los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea y localizado: un 5 y un 1 por ciento de los trabajadores que realizan microtarefas y los trabajadores autónomos, respectivamente, y menos del 3 por ciento de los conductores de aplicaciones de VTC/taxi declaran estar afiliados a un sindicato, mientras que casi ninguno de los repartidores y mensajeros que prestan sus servicios a través de aplicaciones declaró estar afiliado a un sindicato.

Las acciones reivindicativas de descontento laboral, como las huelgas y las manifestaciones, se ven a menudo mermadas por las dificultades prácticas a las que se enfrentan, en particular, los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea, debido esencialmente a su dispersión geográfica. Los trabajadores de las plataformas de trabajo localizado han buscado formas novedosas, principalmente a través de «redes colectivas de autocomunicación», para aumentar su poder sindical (Woodcock y Graham 2020; Wood 2015). En las entrevistas de la OIT, los representantes de los sindicatos y de las asociaciones de trabajadores (véase el [anexo 5](#), cuadro A5.1) revelaron que están adoptando diferentes estrategias para organizar a los trabajadores y conseguir cambios legislativos. Por ejemplo, la Asociación de Conductores Privados del Reino Unido convocó una huelga digital contra Uber a través de su cuenta de Twitter, basada en la idea de un «piquete electrónico» que consistía en que los trabajadores no abrieran la aplicación²⁵.

Las encuestas de la OIT por países muestran que alrededor del 9 por ciento de los conductores de VTC/taxi y el 3 por ciento de los repartidores que utilizan aplicaciones han participado en alguna acción colectiva coordinada, como una protesta reivindicativa, una manifestación o un cierre colectivo de sesiones, con notables diferencias en función del país.

En las encuestas por países de la OIT, alrededor del 28 por ciento de los conductores de VTC/taxi y el 33 por ciento de los repartidores que utilizan aplicaciones eran miembros de un grupo de medios sociales relacionado con su trabajo. Los grupos virtuales también han sido esenciales para movilizar a los repartidores en América Latina (Hidalgo Cordero y Valencia Castro 2019; Ottaviano, O'Farrell y Maito 2019)²⁶. En la Argentina, varios mensajeros organizaron la primera huelga de trabajadores de plataformas de reparto de América Latina a través de un grupo de medios sociales, convocando a los trabajadores de plataformas a posicionarse en puntos de mayor tráfico y a aceptar y cancelar pedidos de la plataforma para protestar sobre los cambios que les perjudican en el cálculo de los ingresos²⁷.

Los sindicatos de Alemania, Austria y Suecia²⁸ que han creado el sitio web Fair Crowd Work²⁹ ejemplifican otro tipo de acción reivindicativa de descontento laboral. Este sitio web analiza las plataformas (examina las condiciones de servicio y compara las tarifas de pago), y ofrece información a los trabajadores de plataformas que deseen

 **Más de la mitad de los conflictos desde el inicio de la pandemia han girado en torno a la salud y seguridad.**

25 Entrevista de la OIT con el representante de la Asociación del Sindicato de Conductores Privados del Reino Unido; la huelga tuvo lugar en octubre de 2018.

26 Entrevistas de la OIT con representantes de MAREA (Mancomunal de Repartidores de Aplicaciones, Chile), SIRApps (Sindicato de Repartidores de Aplicaciones, México) y NiUnRepartidorMenos (México).

27 Entrevista de la OIT con el asesor jurídico de App Personal, una asociación de trabajadores de plataformas de la Argentina.

28 IG Metall (el sindicato alemán de trabajadores del metal), la Cámara de Trabajo de Austria, la Confederación Sindical Austriaca y el sindicato sueco de personal de oficina Unionen.

29 Véase <http://faircrowd.work/> para obtener información más detallada.

afiliarse a los sindicatos. Una característica innovadora del sitio web es que recoge información de los trabajadores y los sindicatos con el fin de examinar y clasificar las condiciones de trabajo en diferentes plataformas (véase también el análisis de Turkopticon en Silberman e Irani 2016).

Por último, las organizaciones de trabajadores pueden presionar a los gobiernos para impulsar cambios legislativos. En Costa Rica, una asociación de conductores que prestan sus servicios a través de aplicaciones intentó responder al problema de las desactivaciones abogando por la instauración de un organismo administrativo independiente para la resolución de conflictos entre las empresas propietarias de aplicaciones y los conductores³⁰. Esta asociación está intentando integrar esta sugerencia en un proyecto de ley, que cuando se redactó el presente documento estaba siendo examinado por el poder legislativo costarricense³¹.

Cualquiera que sea la forma de diálogo social y la plataforma de movilización que adopten los trabajadores, es necesario que exista un recurso efectivo en caso de represalias contra ellos por sus actividades sindicales, tal y como exige el artículo 1 del Convenio núm. 98 (De Stefano y Aloisi 2018). Según representantes de asociaciones de trabajadores de plataformas de ciudades como Johannesburgo (Sudáfrica) y Concepción (Chile), siempre ocurre lo mismo: la falta de protección efectiva contra las plataformas que desactivan o bloquean las cuentas de quienes intentan movilizarse constituye una potente amenaza por parte de las empresas de aplicaciones contra la acción colectiva³². Sin embargo, puede ser complicado establecer este mecanismo en la legislación del trabajo dado que el ámbito de aplicación de esa rama del derecho solo regula las relaciones laborales.

5.3.2 Prohibición de la discriminación

Como se ha descrito en las secciones 4.2.2 y 4.5, existen pruebas de discriminación y acoso en la economía de plataformas, incluida una brecha salarial de género en determinados servicios localizados y la exclusión por razón de género y etnia de las oportunidades laborales en las plataformas de trabajo en línea en algunos países. Muchos contratos de servicios (o políticas conexas) estudiados en el análisis de la OIT recogen prohibiciones de conductas discriminatorias y acoso, especialmente en el sector del VTC/taxi (véase el [anexo 2B](#)). La Carta de Principios para un trabajo de calidad en las plataformas digitales (FEM 2020) también tiene una disposición sobre diversidad e inclusión:

Las plataformas deberán aspirar a ser inclusivas y utilizables por una gran variedad de trabajadores, y deberán alentar a que participen en ellas todas las personas calificadas de todos los orígenes nacionales, religiosos y étnicos, sea cual sea su género y orientación sexual, incluidas las personas con discapacidad (principio 1.1).

Se trata de pasos importantes para combatir la discriminación, pero aun con ellos sigue siendo necesario encontrar otras formas de regulación, especialmente medidas legales y judiciales que establezcan derechos de igualdad. Por ejemplo, algunas cláusulas contractuales antidiscriminatorias pueden ser aplicables solo a los usuarios y no a las plataformas. O pueden cubrir ciertos motivos de discriminación, como la raza o el sexo, pero no otros, como la opinión política o las actividades sindicales. Es posible que no aborden la situación de los trabajadores con responsabilidades familiares³³, una cuestión que ha cobrado mayor relevancia con el impacto de la pandemia de COVID-19 (véase OIT 2020j).

30 Entrevista de la OIT con un representante de ACOPLATEC (Asociación de Conductores de Plataformas Tecnológicas y Afines), Costa Rica, 24 de abril de 2020.

31 Proyecto de Ley Reguladora de los Servicios de Transporte de Personas por medio de Plataformas Tecnológicas, expediente legislativo núm. 21587, presentado el 11 de septiembre de 2019.

32 Entrevista de la OIT con un representante de The Movement (conductores que prestan sus servicios a través de aplicaciones), Johannesburgo, Sudáfrica, y con un representante de la Agrupación de Repartidores Penquistas (trabajadores de reparto), Concepción, Chile.

33 Véase el Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981 (núm. 156).

En algunos ordenamientos jurídicos, los derechos antidiscriminatorios han sido desarrollados más a fondo en el contexto de las relaciones laborales que en otras modalidades de relación de trabajo.

Muchos ordenamientos jurídicos tienen leyes antidiscriminatorias muy avanzadas que son vinculantes tanto para las plataformas como para quienes trabajan en ellas. No obstante, el trabajo a través de plataformas plantea algunas preguntas difíciles en cuanto a la regulación de la igualdad. Algunas de estas preguntas son nuevas variantes de preguntas generales de larga data relacionadas con la legislación antidiscriminación como, por ejemplo: ¿qué motivos de discriminación deberían prohibirse? ¿Cómo debería determinarse la discriminación? ¿Qué distinciones no deberían considerarse discriminación? ¿Cómo debería entenderse la causalidad (y quién debería demostrar qué)? ¿Qué tipo de relaciones debería contemplar la ley antidiscriminación? ¿Quién debería ser responsable cuando se constate una conducta discriminatoria? Y ¿qué soluciones se deberían ofrecer?

A estas preguntas se pueden sumar nuevas preguntas relacionadas específicamente con las plataformas digitales de trabajo. Barzilay y Ben-David sugieren que hay que adoptar cambios de envergadura en la forma de pensar sobre la discriminación en el contexto del trabajo a través de plataformas; por ejemplo, proponen cambiar el objetivo de la regulación antidiscriminación de manera que esta «no busque determinar *quién* está cometiendo la discriminación, sino *cómo* se está discriminando» (2017, 428). El papel de los algoritmos merece especial atención: los algoritmos debidamente concebidos podrían ser menos discriminatorios que los seres humanos —que somos propensos a los estereotipos, los prejuicios y otros errores cognitivos—, pero al haber sido concebidos por seres humanos pueden, sin embargo, reproducir o incluso exacerbar los sesgos estructurales (Bornstein 2018, 570; véase

también Ajunwa 2020). Esta cuestión se examina más a fondo en la sección 6.3.2.

La forma en que los ordenamientos jurídicos responden (o no) a todas estas cuestiones en su legislación antidiscriminatoria varían en gran medida, de modo que la aplicación de los convenios que prohíben la discriminación en el contexto de las plataformas digitales de trabajo adoptará diferentes formas reguladoras. No obstante, si bien no existe un modelo único, hay ejemplos útiles de la aplicación de los principios generales. Como hemos visto, los convenios exigen una aplicación *integral* de la legislación antidiscriminatoria, que no debería aplicarse únicamente a la discriminación en el empleo.

La Unión Europea constituye un ejemplo de esta aplicación más amplia en sus tratados y directivas (Kilhoffer *et al.* 2020; Countouris y Ratti 2018). Las plataformas y los trabajadores tienen la obligación de respetar las normas antidiscriminatorias tanto en el contexto del trabajo por cuenta ajena como en el del trabajo por cuenta propia, aunque se aplican directivas diferentes a los asalariados y otros «trabajadores» semejantes que a los trabajadores por cuenta propia. Los motivos de discriminación prohibidos son amplios, e incluyen todos los motivos previstos en el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), así como la edad, la orientación sexual y la discapacidad³⁴. Además, se prohíbe tanto la discriminación directa como la indirecta, según prevé el Convenio núm. 111. La discriminación directa implica un trato menos favorable a causa de una característica (como el sexo), mientras que la discriminación indirecta se refiere a una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros que dan lugar a un trato desigual injustificable a causa de una característica.

Sin embargo, la aplicación de estas disposiciones a las plataformas digitales de trabajo presenta varios problemas. En primer lugar, en algunos ordenamientos jurídicos (como el del Reino Unido), la aplicación de los derechos antidiscriminatorios se ha desarrollado más a fondo en el contexto de las relaciones de empleo asalariado que en otras modalidades de relación de trabajo (véase, por ejemplo, Fredman 2015; Bamforth 2004). Esto impide a los contratistas independientes hacer valer la legislación que prohíbe la discriminación.

34 Véase, por ejemplo, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, art. 21.

Además, la naturaleza fragmentada del trabajo a través de las plataformas digitales dificulta la aplicación de la legislación contra la discriminación de la Unión Europea (Countouris y Ratti 2018; véase también Barnard y Blackham 2017; Blackham 2018). Countouris y Ratti (2018) sugieren que la forma en que los órganos judiciales abordan los mecanismos legales de protección en materia de igualdad (por ejemplo, si hacen interpretaciones amplias o rigurosas) puede ser esencial para determinar cuán adecuadamente abordan la complejidad del trabajo a través de las plataformas.

Los tratados internacionales de derechos humanos³⁵ también prevén prohibiciones generales de discriminación, que podrían englobar las prácticas discriminatorias en el trabajo a través de plataformas digitales. Por ejemplo, en América Latina el sistema interamericano de derechos humanos está desarrollando una sólida noción del derecho a la igualdad y a la no discriminación. De conformidad con la Corte Interamericana de Derechos Humanos, «el principio de igualdad ante la ley, igual protección ante la ley y no discriminación, pertenece al *jus cogens* [normas internacionales inderogables], puesto que sobre él descansa todo el andamiaje jurídico del orden público nacional e internacional y es un principio fundamental que permea todo ordenamiento jurídico»³⁶. En este panorama, los derechos de igualdad y contra la discriminación prevalecen sobre las legislaciones nacionales, incluido el Derecho contractual. Un trabajador de una plataforma podría fundamentar una reclamación contra una plataforma en esos derechos, independientemente de la modalidad contractual.

En Sudáfrica, la legislación contra la discriminación tiene un fundamento constitucional expreso vinculante para los agentes privados³⁷. Los motivos de discriminación son la raza, el sexo, el embarazo, el estado civil, el origen étnico o social, el color, la orientación sexual, la edad, la discapacidad, la religión, la conciencia, las creencias, la cultura, la

lengua y el nacimiento³⁸. La Ley de Igualdad en el Empleo, de 1998, y la Ley de Promoción de la Igualdad y Prevención de la Discriminación Injusta, de 2000, incorporan estas disposiciones constitucionales de forma exhaustiva e incluyen motivos adicionales, como las responsabilidades familiares y el estado serológico respecto del VIH. Una vez más, la aplicación de estas leyes a las plataformas digitales de trabajo podría tener repercusiones de gran calado, pero que todavía se desconocen.

Otro enfoque, que en lugar de centrarse en la aplicabilidad de la legislación general vigente contra la discriminación al trabajo a través de plataformas, busca una regulación específica del sector, se refleja en un proyecto de ley presentado en 2020 por el poder ejecutivo al Congreso de la Argentina, que prevé que las empresas deberán respetar, en la implementación de los algoritmos, el principio de igualdad y el de no discriminación³⁹.

Un último punto aborda la aplicación de la legislación contra la discriminación a los trabajadores contratados fuera del país en el que se encuentra la plataforma. Como se ha expuesto en la sección 4.2.1, los trabajadores ubicados en países en desarrollo pueden verse excluidos del trabajo a través de las plataformas de trabajo en línea. Si una plataforma opta por operar en varios países, podría ser discriminatorio poner sistemáticamente en situación de desventaja a las personas de una etnia o un país concreto, entre otros factores, en relación con el acceso al trabajo.

5.3.3 Trabajo forzoso y trabajo infantil

El trabajo forzoso y el trabajo infantil no han atraído la misma atención que otras cuestiones relacionadas con las plataformas digitales de trabajo, pero podría darse el caso. Por ejemplo, De Stefano (2016) señala que es posible que los

35 Véanse, por ejemplo, la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

36 Opinión Consultiva OC-18/03 de 17 de septiembre de 2003, Condición Jurídica y Derechos de los Migrantes Indocumentados, párr. 101.

37 Constitución de Sudáfrica, artículo 9,4).

38 Constitución de Sudáfrica, artículo 9,3).

39 Texto no oficial. Proyecto de ley presentado por el Poder Ejecutivo Nacional, «Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales Bajo Demanda», 6 de mayo de 2020.

La regulación de la seguridad y la salud en el trabajo, tal y como se concibe en los convenios de la OIT y en la mayoría de los ordenamientos jurídicos nacionales, exige acuerdos colaborativos en el lugar de trabajo, y no una elaboración unilateral de políticas.

internos de centros penitenciarios y los niños trabajen a través de plataformas de microtareas.

Muchos países formulan ahora sus prohibiciones de trabajo forzoso y de trabajo infantil (salvo en circunstancias limitadas) en términos exhaustivos, de modo que las plataformas quedarían englobadas en esas prohibiciones si se utilizaran para facilitar esos abusos. Un ejemplo de prohibición general es la Ley de Prohibición del Trabajo Infantil y Protección del Trabajo Adolescente de la Argentina:

La presente ley alcanzará el trabajo de las personas menores de dieciocho (18) años en todas sus formas. [...] Queda prohibido el trabajo de las personas menores de dieciséis (16) años en todas sus formas, exista o no relación de empleo contractual, y sea este remunerado o no. La inspección del trabajo deberá ejercer las funciones conducentes al cumplimiento de dicha prohibición⁴⁰.

5.3.4 Seguridad y salud en el trabajo

En este ámbito muchos ordenamientos jurídicos han trascendido los límites de la relación laboral para centrarse en la capacidad de influir en la salud y la seguridad de los trabajadores (Garben 2019). Así se evita el desplazamiento de la culpa y la negación de la responsabilidad sobre la base de una forma contractual concreta. Con este enfoque

los países tienen una buena posición para configurar obligaciones aplicables a las plataformas, a los trabajadores que trabajan a través de ellas y a cualquier otra persona o entidad que participe en procesos de trabajo mediados por plataformas. La responsabilidad de estos agentes no es absoluta; en muchos países está limitada por la conocida frase —enunciada en el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155)— «en la medida en que sea razonable y factible».

Por ejemplo, en Australia (la Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2011) y en Nueva Zelandia (la Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2015), los principales conceptos de la legislación en materia de seguridad y salud en el trabajo no son «empleador» y «trabajador asalariado», sino «persona que dirige un negocio o empresa», «trabajador» y «lugar de trabajo», todos ellos definidos en términos generales (Johnstone y Stewart 2015). Estas leyes prevén que una persona que dirige un negocio o una empresa deberá garantizar, en la medida en que sea razonable y factible, la salud y la seguridad de: a) los trabajadores contratados, o que vayan a ser contratados por esa persona, y b) los trabajadores cuyas actividades laborales estén influenciadas o dirigidas por esa persona, mientras estén trabajando en el negocio o la empresa (Australia, Ley de 2011, art. 19,1); véase también Nueva Zelandia, Ley de 2015, art. 36,1)). Una persona que dirige un negocio o una empresa también deberá garantizar, en la medida en que sea razonable y factible, que no se ponga en riesgo la salud y la seguridad de otras personas con el trabajo realizado como parte de las operaciones de un negocio o una empresa (Australia, Ley de 2011, art. 19,2); Nueva Zelandia, Ley de 2015, art. 36,2)).

Los trabajadores también tienen la obligación de cuidar con la debida diligencia de su propia salud y seguridad, y de velar con la debida diligencia para que sus actos u omisiones no afecten negativamente a la salud y la seguridad de otras personas (Australia, Ley de 2011, art. 28; Nueva Zelandia, Ley de 2015, art. 45). Por lo tanto, un conductor estaría obligado a cuidar con la debida diligencia de los pasajeros asignados a través de una aplicación de transporte de pasajeros a pedido. Otra ventaja de este enfoque es que permite a todos los trabajadores, y no solo a los trabajadores asalariados,

⁴⁰ Prohibición del Trabajo Infantil y Protección del Trabajo Adolescente, Ley 26.390, art. 2. Esta prohibición de trabajar a los menores de 18 años también se incorpora expresamente en el proyecto de ley de la Argentina mencionado más arriba.

interrumpir o negarse a realizar un trabajo cuando exista un peligro inminente y grave para su vida o su salud (Australia, Ley de 2011, art. 84; Nueva Zelandia, Ley de 2015, art. 83; véase también el Convenio núm. 155, art. 13).

Este marco parece estar bien posicionado para captar las diversas permutaciones del trabajo a través de plataformas digitales, ya sea complementado con reglas concretas (permitidas por la legislación) o con modificaciones de bastante menor envergadura (véase Stewart y Stanford 2017). También permite abordar los aspectos del trabajo localizado de las plataformas de trabajo, ya que es relativamente sencillo basarse en normas vigentes como las aplicables al transporte. Por ejemplo, exigir innecesariamente un elevado índice de aceptación (véase la sección 4.2.1) podría entrañar un riesgo para la seguridad si llevara a los conductores a viajar a velocidades excesivas o de forma imprudente. Del mismo modo, los sistemas de ludificación (que se examinan en la sección 4.2.2) que empujan a los trabajadores a realizar jornadas excesivamente largas y trabajos de alta intensidad podrían considerarse perjudiciales para la salud. Y lo que está claro es que las plataformas deben tomar ese tipo de medidas, siempre que sea razonable y factible, para proteger a los conductores, especialmente a las mujeres, de la violencia y el acoso.

A primera vista, las plataformas de trabajo en línea suponen un gran desafío, ya que el lugar de trabajo frecuentemente es el hogar. Sin embargo, en el modelo legislativo que estamos examinando, se define el «lugar de trabajo» como un lugar en el que se lleva a cabo trabajo para un negocio o empresa y que engloba cualquier lugar al que acude un trabajador, o en el que este es probable que esté, mientras trabaja (Australia, Ley de 2011, artículo 8,1; Nueva Zelandia, Ley de 2015, art. 20,1)); lo cual claramente abarca el trabajo en casa. Los confinamientos provocados por la pandemia de COVID-19 han obligado a muchos trabajadores a

trabajar desde casa (teletrabajo), lo que ha llevado a las autoridades responsables de la salud y seguridad en el trabajo a redactar normas más claras al respecto. Por ejemplo, el estado de Queensland (Australia) ha elaborado copioso material sobre el trabajo desde casa en relación con el lugar, las horas de trabajo, el equipo, los métodos de comunicación y el rendimiento y las expectativas laborales⁴¹. Este material se puede adaptar fácilmente al trabajo a través de las plataformas.

Otra forma de intervención reguladora en materia de salud y seguridad proviene de las interpretaciones judiciales que adaptan los principios legales existentes al mercado laboral de las plataformas. Así, en una reciente resolución judicial de São Paulo (Brasil), el tribunal adoptó una visión amplia de la responsabilidad en materia de salud y seguridad, que trascendía de nuevo los límites de la relación de trabajo (véase el recuadro 5.2).

Las plataformas más influyentes han indicado que están dispuestas a asumir cierto grado de responsabilidad en este campo. Así lo dispone la Carta de Principios para un trabajo de calidad en las plataformas digitales (FEM 2020):

Las plataformas deberán establecer políticas o directrices, adaptadas a las ubicaciones y modalidades de trabajo, para proteger a los trabajadores de los riesgos para la salud y la seguridad, además de tomar medidas para proteger y promover el bienestar físico y mental de los trabajadores. Los usuarios/clientes deberán ser conscientes de las políticas y directrices, y respetarlas (principio 2.2).

Aunque es importante que se haya recogido este principio en la Carta, la regulación de la seguridad y la salud en el trabajo, tal y como se concibe en los convenios de la OIT y en la mayoría de los ordenamientos jurídicos nacionales, exige que las partes de la relación laboral se pongan de acuerdo en el lugar de trabajo, en vez de que sean las plataformas las que configuren estas políticas de manera unilateral⁴².

41 Véase <https://www.worksafe.qld.gov.au/laws-and-compliance/workplace-health-and-safety-laws/specific-obligations/health-and-safety-for-working-from-home>.

42 Véase, en particular, el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), arts. 19 y 20; el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), art. 9, a). Véase también la base de datos LEGOSH (base de datos mundial de legislación en materia de seguridad y salud en el trabajo) de la OIT.

► Recuadro 5.2 Seguridad y salud en el trabajo: Brasil

No cabe duda de que [la parte demandada] centraliza y sirve de enlace, a través de una plataforma digital, entre los trabajadores y terceros (es decir, empresas proveedoras de productos alimenticios y consumidores).

Los trabajadores tienen derecho, en sentido amplio, a exigir que se reduzcan los riesgos inherentes a su trabajo, mediante normas en materia de salud, higiene y seguridad (Constitución Federal, artículo 7, capítulo XXII). Parte de la responsabilidad de que se respete este derecho corresponde a las empresas (Convenio núm. 155 de la OIT, artículos 16-21; Decreto núm. 1254/94 de la Presidencia de la República). La Ley 8080/90 consagra la salud como un derecho humano fundamental, cuyo pleno ejercicio debe ser promovido por el Estado, sin excluir la responsabilidad de todos, incluidas las empresas (art. 2, cap. y párr. 2). En un sentido amplio, la naturaleza de las actividades de la parte demandada impone una responsabilidad estricta por los daños causados a los proveedores de servicios (Código Civil 927).

Fuente: Traducción del texto portugués al español por encargo de la OIT: Poder Judiciário ||| Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região 82ª Vara do Trabalho de São Paulo ||| TutAntAnt 1000396-28.2020.5.02.0082.

5.3.5 Seguridad social

El fortalecimiento de los regímenes de protección social requiere una combinación de mecanismos de protección social contributivos (principalmente seguros sociales) y no contributivos, financiados con impuestos. Aunque no existe una solución única, la seguridad social puede extenderse a los trabajadores de plataformas si se adaptan los marcos políticos, jurídicos y administrativos. Varios países han adoptado medidas novedosas para mejorar la cobertura de diversas modalidades de trabajo, incluso cuando existen relaciones contractuales complejas y poco claras.

Un ámbito que ilustra la importancia de esta cuestión es el de los accidentes laborales. En el caso de los trabajadores por cuenta ajena de las plataformas (o al menos de los trabajadores de plantilla), en muchos ordenamientos jurídicos la plataforma tendrá la obligación de pagar las cotizaciones a la seguridad social o, cuando no exista dicha cobertura, las primas del seguro privado de indemnización por daños y perjuicios que cubra a ese trabajador. Sin embargo, cuando los trabajadores no pueden acreditar una relación laboral, se les puede exigir que se aseguren por su cuenta. Dado que se trata de una carga financiera importante para los trabajadores mal

remunerados, muchos no lo hacen, con consecuencias desastrosas en caso de una lesión importante. Los accidentes de tráfico y otros incidentes relacionados con el trabajo se encuentran entre los problemas más destacados del trabajo a través de plataformas de trabajo localizado⁴³.

Muchos países están buscando soluciones para resolver esta cuestión, al mismo tiempo que están adoptando medidas de mayor alcance para extender la protección social a los trabajadores de plataformas. Por ejemplo, en Francia, las plataformas tienen que hacerse cargo de las cuotas del seguro de accidentes de los trabajadores por cuenta propia, en función de si se alcanza un umbral de uso de la plataforma (Código del

Se puede extender la seguridad social a los trabajadores de plataformas si se adaptan los marcos políticos, jurídicos y administrativos.

43 Estas preocupaciones constituyen una de las prioridades de las asociaciones de repartidores de plataformas en Chile y México.

Trabajo, arts. L7342-2 y 7342-4) Las plataformas también deben compartir datos con la administración fiscal sobre los ingresos y las actividades de los trabajadores; estas administraciones transmiten entonces los datos pertinentes a los organismos de la seguridad social. Algunos trabajadores de plataformas tienen la opción de que la plataforma deduzca las cotizaciones y las pague directamente a la administración fiscal (Ogembo y Lehdonvirta 2020). En España, la legislación del seguro obligatorio de accidentes de trabajo engloba a los trabajadores por cuenta propia dependientes (Behrendt y Nguyen 2018).

Varios países de América Latina han adoptado mecanismos de «monotributo» para extender la cobertura del seguro a los trabajadores por cuenta propia y a las micro y pequeñas empresas. De esta manera se promueve su transición a la economía formal. Por ejemplo, en el Uruguay, los contribuyentes del monotributo pagan una tarifa plana que cubre los impuestos y los aportes a la seguridad social, lo que les da derecho (o a sus trabajadores) a las mismas prestaciones que los trabajadores asalariados (aparte de las prestaciones de desempleo); también pueden

optar por cotizar voluntariamente al seguro social de salud. El

Gobierno ha adoptado medidas concretas para extender la cobertura a los trabajadores de las plataformas de

VTC/taxi (Freudenberg 2019). Para obtener su licencia de actividad, los conductores que utilizan aplicaciones de VTC/taxi deben estar dados de alta en la seguridad social y en la administración fiscal en las mismas condiciones que los trabajadores asalariados. Las aplicaciones permiten que los conductores se registren y que se añada automáticamente un aporte a la seguridad social al precio de cada viaje y se transfiera al organismo de seguridad social del Uruguay (Behrendt, Nguyen y Rani 2019; Behrendt y Nguyen 2018).

El Gobierno del Brasil está adoptando un enfoque similar y tiene previsto extender la cobertura de su mecanismo de monotributo a los conductores que trabajan a través de



Asimismo, la tecnología de la información ofrece un abanico más amplio de posibles soluciones para extender la protección social.

plataformas digitales, abriéndoles la posibilidad de solicitar prestaciones por enfermedad, maternidad y discapacidad, así como pensiones de jubilación (La Salle y Cartoceti 2019).

Del mismo modo, en Indonesia el organismo público encargado de la seguridad social (el Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan⁴⁴) trabaja en colaboración con el sector financiero para facilitar las altas al régimen y los pagos de las cotizaciones con el fin de extender la cobertura de las prestaciones por accidente de trabajo y fallecimiento a los conductores de Gojek (la principal plataforma de transporte de pasajeros a pedido de Indonesia). Esto anima a los conductores de Gojek a darse de alta en línea con el organismo, mientras que sus cotizaciones a la seguridad social se retiran directamente de sus cuentas de conductor (Nguyen y Meira Simoes da Cunha 2019). En Malasia existe un sistema parecido entre el organismo nacional de seguridad social, Perseko, y la plataforma Grabcar (La Salle y Cartoceti 2019). En China, la principal plataforma de viajes compartidos, DiDi ChuxinG (滴滴出行), ha creado su propio plan de seguro médico (滴滴医保) en el que la plataforma o los trabajadores pagan las cotizaciones, en función del plan determinado. Algunas plataformas de trabajo localizado, como Deliveroo, Glovo, Ola, Swiggy y Uber, también tienen un seguro de transporte que cubre a los conductores y a los pasajeros en distintos grados (véase la sección 2.3). El seguro de Deliveroo, por ejemplo, cubre a los repartidores por lesiones y responsabilidad civil mientras están en línea y durante una hora después de haberse desconectado, mientras que la cobertura del seguro de Swiggy incluye la indemnización de los familiares en caso de enfermedad.

Sin embargo, en la medida en que un plan funcione como un régimen puramente privado, corre el riesgo de ser menos equitativo y eficaz que los

44 Véase <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>.

► Recuadro 5.3 Seguro de accidentes de trabajo: China y la República de Corea

Una sentencia de 2018 del Tribunal Popular del distrito de Haidian, en Beijing, se pronunciaba sobre el caso de un repartidor que resultó lesionado mientras trabajaba a través de la aplicación FlashEx en Beijing. El repartidor solicitó las prestaciones del seguro de accidentes de trabajo a la empresa que gestionaba FlashEx (la plataforma). La plataforma denegó la responsabilidad alegando que el repartidor estaba contratado en virtud de un «contrato de cooperación» y no de un contrato de trabajo, y que no se le aplicaba la legislación sobre el seguro de accidentes de trabajo. La plataforma se remitió al contrato escrito y señaló que el repartidor controlaba sus horas de trabajo y las cuotas de reparto.

El Tribunal rechazó estos argumentos. Sostuvo que en realidad había muchos factores que daban a entender que existía una relación laboral entre la plataforma y el repartidor. Por ejemplo, los ingresos del repartidor dependían de la plataforma, por lo que este trabajaba muchas horas al día exclusivamente para ella. La plataforma también ejercía un alto grado de control sobre el repartidor.

Y aún más importante, el Tribunal examinó las consecuencias sociales y económicas de la declaración de responsabilidad y destacó que existía una importante relación entre las indemnizaciones por accidente y la salud y seguridad en el trabajo. Si una plataforma no asumía las consecuencias económicas de los accidentes sufridos por los trabajadores que utilizaban su plataforma (en términos de contratos de seguros), tendría pocos motivos para mejorar las medidas de seguridad. En la misma línea, el Tribunal subrayó que «las empresas que operaban a través de Internet no podían dejar de asumir su responsabilidad jurídica y social simplemente porque hubiesen adoptado nuevas tecnologías y nuevos métodos empresariales».

Por último, el Tribunal señaló que la incertidumbre sobre la situación contractual no debía privar al repartidor de su derecho a estar asegurado por accidentes de trabajo, ya que se trataba de un derecho laboral fundamental (*LIXiangguo v. Beijing Tongcheng Biying Technology Company Ltd.* Conflicto Laboral. Sentencia civil en primera instancia, Tribunal Popular del distrito de Haidian en Beijing, Minshi Panjueshu (2017) Jing 0108, Minchu 53634 Hao)¹.

Ese mismo año, el Tribunal Supremo de Corea (República de Corea) adoptó un enfoque teleológico similar respecto de la aplicación de la Ley de Seguro de Indemnización por Accidentes de Trabajo en dos causas en las que también estaban implicados repartidores de alimentos. El Tribunal anuló las resoluciones de tribunales inferiores que se habían basado en la letra del contrato y no en la práctica real. El Tribunal constató que los repartidores debían ser considerados «trabajadores similares a los asalariados» —personas con modalidades especiales de trabajo— a efectos de la Ley del Seguro: Resolución judicial del Tribunal Supremo de Corea, 2016Du49372 firmada el 26 de abril de 2018; y Resolución judicial del Tribunal Supremo de Corea, 2017Du74719 firmada el 26 de abril de 2018. Al volver a analizar la causa que le había sido devuelta, el Tribunal Superior de Seúl resolvió que los repartidores eran efectivamente personas con modalidades especiales de trabajo: Resolución judicial del Tribunal Superior de Seúl 2018Nu43523 firmada el 16 de enero de 2019; y Resolución judicial del Tribunal Superior de Seúl 2018Nu44496 firmada el 17 de enero de 2019². Las modificaciones consiguientes de la Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo de la República de Corea han englobado a las personas con modalidades especiales de trabajo también en el ámbito de aplicación de esa ley (véase el art. 78).

¹ Traducido del texto chino al español por encargo de la OIT: 李相國與北京同城必應科技有限公司勞動爭議一審民事判決書, 北京市海淀區人民法院, 民事判決書, (2017)京0108民初53634號.

² Traducido del texto coreano al español por encargo de la OIT: 대법원 2018. 4. 26. 선고 2016두49372; y 대법원 2018. 4. 26. 선고 2017두74719. Al serle devuelta la causa, el Tribunal Superior de Seúl resolvió que los repartidores eran efectivamente personas con modalidades especiales de trabajo: 서울고등법원 2019. 1. 16. 선고 2018누43523; y 서울고등법원 2019. 1. 17. 선고 2018누44496.

regímenes públicos⁴⁵. En efecto, los asalariados y quienes generan bajos ingresos tienen trayectorias profesionales no lineales y son especialmente vulnerables, por lo que es poco probable que disfruten de niveles adecuados de protección, lo que a su vez puede acentuar las desigualdades, incluidas las de género (Behrendt, Nguyen y Rani 2019).

A falta de un marco jurídico que especifique claramente cómo debe aplicarse la protección social a los trabajadores de plataformas, la jurisprudencia puede lograr en cierta medida una mayor cobertura para estos trabajadores, como ha ocurrido en China y en la República de Corea (véase el recuadro 5.3). Pero este enfoque también tiene sus puntos débiles. Los costos y la duración de los procedimientos judiciales pueden disuadir a los trabajadores; además, los gobiernos suelen estar mejor situados que los tribunales para determinar el tipo, el nivel, los requisitos y las prestaciones de la seguridad social que deben tener los trabajadores de plataformas. Aun así, los órganos judiciales siguen recibiendo con asiduidad litigios sobre la aplicación de la legislación en materia de protección social, y una interpretación teleológica amplia, como en los casos aquí ilustrados, puede ayudar a colmar las lagunas en la cobertura de estos trabajadores.

Los avances conseguidos en los países mencionados, así como en otros muchos ordenamientos jurídicos, demuestran que se puede ofrecer a los trabajadores de plataformas una protección efectiva por el régimen de la seguridad social. En la India, el Código de Seguridad Social fue adoptado en septiembre de 2020 para extender la protección a todos los trabajadores, incluidos los de plataformas, independientemente de la existencia de una relación laboral⁴⁶. Garantizar una protección social universal a lo largo del ciclo de vida para todos, incluidos los trabajadores de todas las formas de trabajo, sobre la base de una financiación sostenible, la solidaridad y el reparto de los riesgos, no solo es importante en términos de garantizar el derecho humano a la seguridad social, sino que también es importante para que haya igualdad de condiciones entre los diferentes tipos de modalidades de trabajo y

para garantizar la competencia leal entre las plataformas y las empresas tradicionales (Behrendt, Nguyen y Rani 2019).

Ahora bien, está claro que cuando una persona trabaja a través de una plataforma solo de forma esporádica o trabaja a través de varias plataformas el asunto se complica. ¿Cómo se deberían adaptar los mecanismos de seguridad social para que incluso las plataformas poco utilizadas contribuyan con una parte justa? ¿Cómo deberían compartir los costos varias plataformas? Estas y otras preguntas todavía no han obtenido una respuesta completa, pero no son tan novedosas ni tan complejas como pueden parecer en un principio. El trabajo intermitente y ocasional, incluso para múltiples empleadores, no es nada nuevo, y para darle respuesta se han concebido respuestas legislativas y políticas complejas. Por ejemplo, algunos países han extendido con buenos resultados la protección social a los trabajadores con múltiples empleadores mediante una combinación de mecanismos de protección social contributivos y no contributivos (OIT 2016; OIT 2019b). La tecnología de la información no solo genera nuevos problemas, sino que también abre un abanico más amplio de posibles soluciones para extender la protección social.

5.3.6 La pandemia de COVID-19 y sus consecuencias para la seguridad y salud en el trabajo y la seguridad social

La pandemia de COVID-19 ha puesto claramente de manifiesto la interrelación entre el trabajo a través de plataformas, la legislación en materia de seguridad y salud en el trabajo, la seguridad social y las medidas para proteger a la población del virus. Se han producido brotes en muchos contextos laborales. Por ejemplo, si un repartidor está infectado con coronavirus y no se pone en cuarentena como consecuencia de la necesidad de ganarse el sustento, este único repartidor puede dar lugar a la infección de muchas personas, incluidos sus compañeros de trabajo y clientes.

45 Véase <http://finance.sina.com/bg/tech/technews/sinacn/2019-07-09/doc-ifzkvvxn2512524.shtml>; véase también Behrendt y Nguyen 2018.

46 Véase https://labour.gov.in/sites/default/files/SS_Code_Gazette.pdf.

La protección social funciona como un estabilizador automático de la economía.

Esta posibilidad plantea varios desafíos en materia de regulación. En primer lugar, ¿están cubiertos los trabajadores contratados a través de plataformas por la legislación en materia de seguridad y salud, independientemente de su situación contractual? Si es así, ¿cómo pueden garantizar los legisladores que el reparto y otras formas de trabajo de plataformas cumplan las prescripciones impuestas por la legislación? ¿Cómo pueden las plataformas y sus trabajadores tomar medidas razonables para proteger la salud, no solo de los trabajadores sino también de la población en general? ¿Existen canales legalmente establecidos a través de los cuales los trabajadores puedan participar en la gestión de la seguridad y la salud con el fin de concebir procedimientos de seguridad adecuados?

En segundo lugar, ¿tienen los trabajadores acceso real a la asistencia sanitaria proporcionada por el seguro social de salud o los servicios nacionales de salud sin tener que padecer penurias económicas?

En tercer lugar, ¿tienen derecho los trabajadores a ausentarse del trabajo por motivos de enfermedad o cuarentena? Y si es así, ¿se les proporciona una seguridad de ingresos adecuada a través de una licencia por enfermedad remunerada o de prestaciones por enfermedad durante su baja? Las licencias por enfermedad previstas por los gobiernos y los empleadores varían enormemente según el ordenamiento jurídico (véanse los datos de la OCDE, por ejemplo, en OCDE 2020c, gráficos 1 y 2).

Durante una pandemia, la necesidad de evitar la pérdida de ingresos crea un incentivo que puede acabar dando problemas, pues los trabajadores se ven obligados a seguir trabajando a pesar de haber enfermado, lo que puede dar lugar a la infección de otras personas (véase el recuadro 4.6; OIT 2020b; Adams-Prassl *et al.* 2020). Por ejemplo, el 80 por ciento de la transmisión del virus que condujo a un importante brote en Melbourne (Australia) se atribuyó a los lugares de trabajo y se señaló que gran parte del virus se propagó

entre los trabajadores ocasionales que no podían pedir una licencia por enfermedad y que trabajaron mientras tenían síntomas (Sakkal e Ilanbey 2020). Ahora Australia ha adoptado una licencia remunerada por pandemia. Como ha señalado la OCDE:

La licencia remunerada por enfermedad es una herramienta determinante para abordar el impacto económico de la crisis de la COVID-19 para los trabajadores y sus familias. Puede proporcionar cierta continuidad de los ingresos para los trabajadores que no pueden trabajar porque han sido diagnosticados de COVID-19 o tienen que autoaislarse. Al garantizar que los trabajadores enfermos puedan permanecer en casa hasta que ya no estén contagiados, la licencia remunerada por enfermedad también ayuda a frenar la transmisión del virus (OCDE 2020c, 4; véase también OIT 2020b).

La crisis de la COVID-19 ha puesto de manifiesto lo importante que son la legislación en materia de seguridad y salud, y la de protección social de las personas que realizan cualquier tipo de trabajo. En efecto, estas normas protegen a las personas durante la crisis evitando el contagio, facilitando el acceso a la asistencia sanitaria y contrarrestando las enormes pérdidas de ingresos derivadas de la drástica ralentización de la economía. La protección social también funciona como estabilizador automático de la economía, entre otras cosas porque mejora el consumo y compensa parcialmente la volatilidad de la demanda agregada inducida por la crisis (OIT 2020b).

Para responder a la crisis, algunas plataformas han adoptado medidas para apoyar a los trabajadores infectados que deben permanecer en cuarentena. Pero también se ha cuestionado la idoneidad de estas iniciativas (Marshall 2020; Fairwork Project 2020; véase el recuadro 4.5), por lo que los gobiernos han tenido que tomar medidas para dar respuestas más amplias. Por ejemplo, Irlanda ha extendido las prestaciones por enfermedad a todos los trabajadores que estaban excluidos hasta ese momento, mientras que los Gobiernos de Finlandia y los Estados Unidos han extendido las prestaciones por desempleo a los trabajadores no cubiertos por el seguro de desempleo, incluidos los trabajadores por cuenta propia de la economía de plataformas (OIT 2020a).

Un protocolo del Perú relacionado con la COVID-19⁴⁷ aplicable a todos los trabajadores contratados en plataformas de reparto prevé muchas obligaciones en materia de salud y seguridad para las plataformas, incluido el intercambio de datos para evitar la aglomeración de repartidores en los lugares de recogida. Exige a las plataformas que creen puestos de control obligatorios para vigilar las condiciones sanitarias y aplicar medidas de desinfección. Además, crea un fondo común para pagar las licencias por enfermedad y los correspondientes gastos sanitarios de los *repartidores independientes* que estén infectados por el virus o entren en contacto estrecho con personas infectadas.

Estas solo son algunas de las muchas medidas adoptadas por los países en su lucha por hacer frente a las consecuencias rápidamente cambiantes de la pandemia de COVID-19. Lo que está claro es que la integración de medidas completas de salud y seguridad y de protección social en una respuesta general a la pandemia es fundamental para combatir el virus.

5.3.7 Sistemas de pago, resolución justa y condiciones contractuales claras

Como se ha señalado anteriormente, cada vez hay más normas que regulan los procedimientos de pago, las resoluciones de los contratos y la transparencia de las obligaciones y los derechos, no solo con respecto a las relaciones laborales, sino también en otros contextos en los que una parte impone a otra que firme un contrato de adhesión, especialmente los contratos firmados por un consumidor. Esta tendencia refleja que cuando una parte determina unilateralmente el contenido puede no tener suficientemente en cuenta los intereses de la otra. Por ejemplo, la parte que se encuentra en una posición más

fuerte puede imponer condiciones que exijan en términos poco razonables el pago de una tarifa excesiva, una penalización económica o un descuento, o que permitan la resolución unilateral en cualquier momento por cualquier razón.

El trabajo a través de plataformas suele ocupar una «zona gris» entre la legislación laboral y la mercantil o de protección del consumidor, pero en muchos ordenamientos jurídicos existe una importante convergencia entre ambos campos en relación con unas condiciones contractuales justas. En principio, esto debería evitar que se pasase por alto a los trabajadores de plataformas; en la práctica, el ámbito de aplicación tan amplio que tienen estas disposiciones en su correspondiente legislación tendrá importantes repercusiones sobre los trabajadores que realmente estarán cubiertos.

Dos instrumentos recientemente adoptados por la Unión Europea ilustran no solo la similitud entre los enfoques mercantil o de protección de consumidor y el laboral de los sistemas de pago, resolución y transparencia, sino también que los trabajadores de plataformas también se pueden encontrar «nadando entre dos aguas». Se trata de la Directiva relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles⁴⁸, que se aplica a los trabajadores (art. 1. 2) (personas que realmente no sean trabajadores por cuenta propia), y el Reglamento sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea⁴⁹, que se aplica a los servicios de intermediación en línea y a los motores de búsqueda en línea que se prestan, o se ofrecen para ser prestados, a los usuarios profesionales o los usuarios de sitios web corporativos (art. 1. 2).

En relación con estos dos instrumentos, Kilhoffer *et al.* escriben en su estudio para la Comisión Europea que, a pesar de sus diferentes ámbitos de aplicación, «ambos instrumentos jurídicos

47 Resolución Ministerial núm. 00163-2020-Produce, Lima, 21 de mayo de 2020; Resolución Ministerial núm. 239-2020-MINSA.

48 Directiva (UE) 2019/1152 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea.

49 Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.

contienen [...] enfoques y disposiciones materiales muy similares en lo que respecta a las condiciones que deben respetar las plataformas en su relación contractual con los profesionales que hacen uso de las aplicaciones digitales al prestar sus servicios» (2020, 173; el análisis de este apartado se basa en gran medida en este estudio). A grandes rasgos, estos dos instrumentos regulan cada uno las siguientes cuestiones:

- ▶ la información oportuna sobre los «aspectos esenciales» de la relación laboral (Directiva relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles) y las condiciones generales redactadas de manera «sencilla y comprensible» (Reglamento sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea);
- ▶ las circunstancias en las que se pueden realizar modificaciones del contrato;
- ▶ las reglas sobre si se puede restringir el trabajo para otras empresas;
- ▶ las reglas en cuanto a la remuneración y, en el caso de la Directiva relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles, las reglas sobre los componentes, la periodicidad y el método de pago;
- ▶ las reglas sobre la resolución, incluida la especificación de los motivos que, en el caso del Reglamento mencionado, deben estar relacionados con los motivos del contrato, y
- ▶ los métodos de reclamación.

Para evitar las prácticas abusivas relacionadas con los contratos atípicos, como los contratos a demanda o de «cero horas», la Directiva insta a los Estados miembros a aplicar una presunción refutable de la existencia de un contrato de trabajo (art. 11). Por su parte, el Reglamento mencionado (art. 5) exige que los proveedores de servicios de intermediación en línea señalen en sus condiciones generales los parámetros principales que rigen la clasificación y los motivos por los que aquellos cuentan con una importancia relativa superior a la de otros parámetros.

Desafortunadamente, estos dos instrumentos dejan una laguna que requiere una redacción

El mejor enfoque sería exigir a las plataformas que cobren comisiones a los clientes en lugar de cobrárselas a los trabajadores.

bastante enrevesada para colmarla: la situación de los verdaderos trabajadores por cuenta propia de las plataformas que no dependen de las plataformas, las cuales se limitan a prestar servicios de intermediación digital de la sociedad de la información con los consumidores (Kilhoffer *et al.* 2020, 185). En términos sencillos, se podría argumentar que esta laguna también engloba a los trabajadores de plataformas de trabajo localizado del sector del VTC/taxi. No obstante, la similitud entre los dos instrumentos sugiere que las principales características comunes podrían extenderse fácilmente para cubrir a estos trabajadores excluidos.

Otra cuestión que no parece haberse abordado todavía de forma exhaustiva es la relativa a las comisiones y tasas relacionadas, especialmente las establecidas por las plataformas de trabajo en línea y las plataformas de VTC/taxi. Como se ha analizado en los capítulos 2 y 4, muchas plataformas cobran comisiones, que pueden ascender al 25 por ciento. Esto plantea dos consideraciones contradictorias. Por un lado, es verdad que las plataformas necesitan tener un flujo de ingresos para que su modelo empresarial funcione; una comisión es un modo bastante acreditado de generarlo. Por otro lado, desde hace tiempo preocupa en términos políticos que los terceros intermediarios impongan costos a los trabajadores. Así se refleja en el Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181) (art. 7; véase también De Stefano y Wouters 2019), y también en la legislación nacional. Por ejemplo, la Ley de Normas Laborales de la República de Corea recoge la siguiente disposición:

Eliminación de la explotación intermediaria: Ninguna persona podrá intervenir en el empleo de otra persona para obtener un beneficio o ganancia como intermediario, salvo que otra norma prescriba lo contrario (art. 9).

No obstante, se pueden conciliar estos dos objetivos; por ejemplo, se puede sostener que esa regla se aplica solo a los trabajadores asalariados de las plataformas de trabajo en línea, no a los trabajadores por cuenta propia. Sin embargo, no está claro que solo se deba proteger a los trabajadores asalariados de las comisiones abusivas, especialmente si la línea divisoria entre trabajadores asalariados y trabajadores por cuenta propia es difusa. Sería mejor exigir a las plataformas que cobren las comisiones a los clientes y no a los trabajadores o limitar las comisiones con criterios como la proporcionalidad.

5.3.8 Acceso a los datos, derecho a la intimidad y movilidad profesional

En los últimos años, la actividad legislativa se ha centrado cada vez más en proteger la intimidad y los datos. Muchos avances en este campo son muy importantes para el trabajo a través de plataformas, no solo porque la recopilación y la transferencia de datos son fundamentales para el modelo de negocio de las plataformas digitales de trabajo, sino también porque las nuevas normas se aplican a los titulares de los datos con independencia de su situación en el empleo.

Uno de esos avances es la aparición de regímenes de protección de datos como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea⁵⁰, en vigor desde mayo de 2018. El Reglamento establece varios derechos individuales, como el derecho a ser informado, a acceder a los datos, a la portabilidad de los datos, a la supresión de los datos y a no ser objeto de una decisión que se base únicamente en el tratamiento automatizado. Por su parte, la Ley del Derecho a la Intimidad del Consumidor de California, en los Estados Unidos, que entró en vigor en enero de 2020, prevé un derecho específico de exclusión de información personal de la venta (art. 1798.120). Los trabajadores de plataformas pueden disfrutar de estos derechos. Por ejemplo, varios conductores que prestan sus servicios a través de aplicaciones en el Reino Unido han presentado una demanda contra Uber por retener sus datos

El derecho a la portabilidad de los datos es especialmente importante para los trabajadores de plataformas.

en contra de lo dispuesto en el RGPD, mientras que otros conductores han creado una cooperativa que recaba los datos de conducción y los utiliza no solo para ayudar a los trabajadores a optimizar su capacidad de generar ingresos, sino también para ayudar a los organismos municipales a tomar decisiones mejor fundadas y eficaces de planificación del transporte⁵¹.

El derecho a la portabilidad de los datos es especialmente importante. De conformidad con el artículo 20 del RGPD, los trabajadores de plataformas tienen derecho a obtener una copia de sus datos «en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica». También tienen derecho a que los datos se transmitan directamente de responsable a responsable cuando sea «técnicamente posible». Aunque esta disposición general podría dar la impresión de que resuelve en gran medida el problema de la portabilidad de los datos, la condición de que sea técnicamente posible es un posible obstáculo. Así se evidencia no solo en la Unión Europea, sino también en otros ordenamientos jurídicos que están adoptando normas similares. Por ejemplo, tanto el Reglamento de Protección de Datos de Nigeria, 2019, como el Proyecto de Ley de Protección de Datos Personales de la India, 2019, prevén la condición de que sea técnicamente posible. Esta última norma, que está siendo examinada por el Parlamento de la India, impone otra condición más por la que el derecho a la portabilidad de los datos se restringe aún más en relación con los secretos comerciales (art. 19).

El derecho a no ser objeto de decisiones que se basen únicamente en el tratamiento automatizado también podría tener importantes repercusiones. La toma de decisiones automatizadas es esencial entre las principales operaciones de las plataformas, desde la fijación de precios y el

⁵⁰ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, DO L119.

⁵¹ Driver's Seat Cooperative (Cooperativa de conductores): <https://www.driversseat.co>.

emparejamiento técnico de los usuarios hasta la determinación de la valoración y la desactivación de los usuarios. Este derecho podría resolver la opacidad de los algoritmos utilizados por las plataformas, que subyace a las principales preocupaciones compartidas por muchos trabajadores de plataformas, como las desactivaciones injustificadas y los cambios en los mecanismos de fijación de precios de las plataformas.

El RGPD de la Unión Europea y normas similares en otros ordenamientos jurídicos sí permiten que se suspenda el derecho a no ser objeto de decisiones totalmente automatizadas cuando el tratamiento de datos personales sea necesario para la ejecución de un contrato, esté autorizado por la ley o se base en el consentimiento. Sin embargo, los trabajadores siguen teniendo derecho a conseguir una intervención humana, a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión de que se trate. Para entender el alcance de este derecho, debe leerse junto con otras disposiciones del RGPD, como los artículos 13.2.f) y 14.2.g), que prevén que, con respecto a las decisiones automatizadas, el responsable del tratamiento debe proporcionar «información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado».

Además, las legislaciones en materia de protección de datos prevén ciertos principios, así como los fundamentos jurídicos para el tratamiento de los datos personales, entre los cuales generalmente figuran la transparencia y el consentimiento. Sin embargo, algunas regulaciones recogen principios más específicos. Por ejemplo, la Ley General de Protección de Datos del Brasil (Lei Geral de Proteção de Dados 2018) exige que el tratamiento de los datos personales no sea discriminatorio y proteja el crédito (arts. 6(IX) y 7(X)). Aunque las legislaciones en materia de protección de datos incidirán en la relación entre el trabajador y la plataforma, es demasiado pronto para determinar su alcance. Su aplicación puede verse obstaculizada en la práctica por otras áreas del derecho, como el derecho contractual y la legislación que regula el secreto comercial, que, tanto por separado como en combinación, contribuyen a la opacidad de los algoritmos de las plataformas y a la elusión del control (De Stefano 2019; Kapczynski 2020). Además, el concepto de «consentimiento» como medio para autorizar el tratamiento de datos puede que no sea la mejor fórmula para

los trabajadores de plataformas, sobre todo teniendo en cuenta que a menudo existe un grave desequilibrio en el poder de negociación (Todolí Signes 2019).

Por último, además de la legislación general en materia de protección de datos, se están elaborando normas nacionales que regulan en concreto los datos de los trabajadores de plataformas. Por ejemplo, en Francia, uno de los países en los que se aplica directamente el RGPD, el Código del Trabajo fue modificado para incorporar la siguiente disposición:

[Los trabajadores por cuenta propia que prestan sus servicios a través de plataformas] tienen derecho a acceder a todos los datos de la plataforma relativos a sus propias actividades que permitan su identificación. Tienen derecho a recibir estos datos en un formato estructurado y a transmitirlos. El alcance preciso de estos datos, así como sus modalidades de acceso, extracción y transmisión, se definirán mediante decreto (art. L7342-7).

5.3.9 Mecanismos de reclamación y resolución de conflictos

En la sección 4.3.2 se describen varias situaciones en las que los trabajadores de plataformas necesitan recurrir a mecanismos de reclamación o de resolución de conflictos, como por ejemplo para impugnar evaluaciones de rendimiento insuficiente, puntuaciones bajas y rechazo de tareas (especialmente en las plataformas de microtareas) y, en el caso de muchos trabajadores, la desactivación temporal o permanente.

La Carta de Principios para un trabajo de calidad en las plataformas digitales prevé que «las plataformas deberán velar por que los trabajadores tengan acceso a mecanismos transparentes y responsables, cuando proceda, para resolver conflictos con los usuarios o clientes y con otros trabajadores en un plazo razonable» (FEM 2020, principio 7.2).

En este sentido, la existencia de mecanismos justos de revisión interna es esencial, dado que ayudan a reducir costos y a ahorrar tiempo y, como se ha visto en la sección 4.3.2, suelen resolverse de manera favorable para los trabajadores. Sin

Hay argumentos de peso a favor de que las plataformas se sometan a los juzgados y tribunales del territorio en el que se encuentra el trabajador.

embargo, esos mecanismos internos no obvian la necesidad de poder recurrir a mecanismos externos de resolución de conflictos, como los tribunales. Esto es especialmente cierto en aquellos casos en los que lo que se impugna es una práctica empresarial (como la caracterización del trabajador) y no una decisión aislada (como una puntuación errónea).

En el análisis realizado en la sección 5.1.1 se constató que, en algunos ordenamientos jurídicos, las plataformas digitales de trabajo pueden elegir unilateralmente el tipo de mecanismo externo de resolución de conflictos que se especificará en sus contratos de servicios. El peligro que suponen estos sistemas unilaterales es que se puede bloquear el acceso al sistema judicial general. Es decir, que cuando, por ejemplo, hay una clasificación errónea y constante de los trabajadores, un fallo estructural en el sistema de revisión interna o un problema sistémico con la toma de decisiones algorítmicas, no se podrán someter estos conflictos a la decisión de los jueces, ni siquiera cuando el resultado sea la desactivación de la cuenta.

Por lo tanto, hay argumentos de peso a favor de que las plataformas se sometan a los juzgados y tribunales del territorio en el que se encuentra el trabajador, incluidas las normas procesales generales, así como las acciones colectivas. En algunos ordenamientos jurídicos, sobre todo en países cuyo ordenamiento jurídico se basa en el derecho romano-germánico (*civil law*) como la Argentina, Chile y México, la ley exige que los conflictos se resuelvan ante los tribunales ordinarios, y las condiciones de los contratos de servicios suelen reflejar esta exigencia.

En aquellos ordenamientos jurídicos en los que solo puede restringirse el acceso a los tribunales por muy pocos motivos (muchos ordenamientos jurídicos basados en el derecho anglosajón (*common law*) distintos de los Estados Unidos), los trabajadores de plataformas están interponiendo litigios en los que impugnan los mecanismos de resolución de conflictos de los contratos de servicios de las plataformas. Las impugnaciones de las cláusulas que remiten los litigios a un arbitraje fuera de la jurisdicción en la que se prestan los servicios están teniendo tasas particularmente altas de resoluciones favorables.

Un ejemplo destacado y reciente es el asunto *Heller* en el Canadá⁵², en el que el Tribunal Supremo del Canadá pronunció una sentencia de gran calado en 2020 (véase Coiquaud y Martin 2019, aunque cabe señalar que los autores escribieron su artículo antes de que se pronunciase la decisión definitiva del litigio). *Heller* era un mensajero de Uber Eats que, junto con otros compañeros de trabajo, puso en marcha una acción colectiva contra Uber en la que argumentó que eran trabajadores asalariados con derechos en virtud de la Ley de Normas de Trabajo de Ontario de 2000. Uber solicitó una suspensión del procedimiento, es decir, una orden para que el tribunal dejara de conocer el asunto. Para hacerlo se basó en que *Heller* estaba sujeto a una cláusula de arbitraje obligatorio que lo obligaba a someter su conflicto a mediación y, posteriormente, a arbitraje en los Países Bajos.

El Tribunal Supremo del Canadá estimó que la cláusula de arbitraje era nula por ser inconstitucional⁵³. La mayoría sostuvo:

La cláusula de arbitraje, en efecto, modificaba todos los demás derechos sustantivos del contrato, de modo que todos los derechos de los que gozaba el señor *Heller* estaban sujetos a la aparente condición de que viajase a Ámsterdam, iniciase un arbitraje pagando las tasas requeridas y obtuviese un laudo arbitral que determinase una infracción de ese derecho. Solo una vez que hubiese cumplido todas esas condiciones, podría conseguir el señor *Heller* una orden judicial para hacer

52 *Uber Technologies Inc. v. Heller*, 2020 SCC 16.

53 El enfoque canadiense de la inadmisibilidad tiene dos elementos: por un lado, la desigualdad en la capacidad de negociación y, por otro, una transacción indebida. Otras jurisdicciones cuyo ordenamiento jurídico sigue el modelo anglosajón piden indicios diferentes.

valer sus derechos sustantivos en virtud del contrato. En la práctica, la cláusula de arbitraje se traducía en que los derechos sustantivos reconocidos por el contrato fuesen inejecutables por un conductor contra Uber. Ninguna persona razonable que hubiera entendido y apreciado las implicaciones de la cláusula de arbitraje podría haberla aceptado (asunto *Heller*, párr. 95).

El argumento de que el tribunal local no era el órgano adecuado para resolver el conflicto (la plataforma tiene su sede en Europa) también fue formulado por la plataforma, pero de nuevo fue rechazado en el asunto *Aslam* en el Reino Unido (analizado en la sección 5.3.10). A pesar de estas decisiones desfavorables, esto no quiere decir que las cláusulas de resolución de conflictos de los contratos de servicios no tengan ningún efecto en la práctica: aunque sean nulas, pueden disuadir a los posibles litigantes que, al no tener conocimientos jurídicos, crean que son aplicables.

En algunos países en desarrollo, la solución efectiva de conflictos se ha visto obstaculizada por la falta de claridad en cuanto al órgano jurídico adecuado que debería entender de una reclamación. Por ejemplo, una demanda por despido improcedente interpuesta por conductores de Uber en Sudáfrica fue desestimada, porque los conductores demandaron a una empresa perteneciente al grupo Uber constituida en Sudáfrica, en lugar de a Uber BV, una sociedad de responsabilidad limitada registrada en los Países Bajos, que se consideró que era la parte contratante pertinente⁵⁴.

También es probable que fracasen los intentos de las plataformas de trabajo localizado de someter la relación laboral a la legislación de un ordenamiento jurídico extranjero. Por ejemplo, el

derecho internacional privado de China, el estado de California en los Estados Unidos, la India y la Unión Europea prevé que, al menos en los casos sencillos que no implican trabajo transfronterizo, la ley aplicable suele ser la de la jurisdicción en la que se encuentra ubicado el trabajador, especialmente si puede haber una relación laboral o se aplica la legislación laboral⁵⁵.

Lo cual no está mal, tal y como observa Cherry (2020, 226), dado que «si los operadores de plataformas multinacionales pudiesen elegir la ley que imponen a través de un contrato de adhesión, podrían decidir escoger ordenamientos jurídicos en los que no haya legislación que regule esa materia; u ordenamientos jurídicos en los que exista un precedente favorable o una alta probabilidad de que lo haya, u ordenamientos jurídicos en los que las normas del trabajo estén poco desarrolladas».

El régimen regulador del trabajo en línea —que tiene lugar en el «mundo virtual»— puede ser más complicado y está poco explorado (Cherry 2020)⁵⁶. A diferencia de las plataformas de trabajo localizado, la plataforma, el trabajador y el cliente pueden estar en tres países diferentes (Cherry 2020; véase también Arthurs 2010; Mundlak 2009). Por ejemplo, muchos trabajadores de Amazon Mechanical Turk están ubicados en la India (Difallah, Filatova e Ipeirotis 2018; Berg *et al.* 2019), al igual que muchos trabajadores de Upwork (Horton, Kerr y Stanton 2017). Las propias plataformas tienen su sede en los Estados Unidos, y los usuarios (clientes) pueden estar ubicados en muchos países diferentes, aunque por lo general están ubicados en las economías más desarrolladas (véase la sección 1.3).

En sí misma, esta dispersión geográfica no es nada nuevo. Las comisiones de servicios internacionales de trabajadores han sido frecuentes

54 *Uber South Africa Technology Services (Pty) Ltd v. National Union of Public Service and Allied Workers (NUPSAW) and Others* (C449/17) [2018] ZALCCT 1; [2018] 4 BLLR 399 (LC); [2018] 39 ILJ 903 (LC). En Kenya se dirimió un asunto similar, *Kanuri Ltd and others v. Uber Kenya Ltd*, Tribunal Superior de Kenya en Nairobi, procedimiento civil núm. 356 de 2016, disponible en <http://kenyalaw.org/caselaw/cases/view/134444>.

55 Como explica Cherry en su estudio sobre California, la India y la Unión Europea, los tribunales no reconocen de oficio las cláusulas de elección de la ley aplicable que figuran en los contratos de servicios, prefiriendo dar mayor peso a la ubicación física del trabajador (Cherry 2020, 204-228). Véase también Grušić 2012; Ley de la República Popular China sobre la elección de la ley aplicable en las relaciones civiles relacionadas con el extranjero, adoptada en la 17.ª sesión del Comité Permanente de la 11.ª Asamblea Popular Nacional el 28 de octubre de 2010; Interpretación del Tribunal Popular Supremo sobre varias cuestiones relativas a la aplicación de la Ley de la República Popular China sobre la elección de la ley aplicable en las relaciones civiles relacionadas con el extranjero (I), adoptada en la 1563.ª sesión del Comité Judicial del Tribunal Popular Supremo el 10 de diciembre de 2012, artículo 10; Reglamento (CE) 44/2001 del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil.

56 Este debate se ha alimentado en gran medida del análisis de Cherry de esta materia.

durante muchos años, por lo que se elaboraron principios jurídicos para determinar la ley aplicable en caso de conflicto (Morgenstern 1985; Morgenstern y Knapp 1978). Pero con el trabajo en línea, los trabajadores no abandonan en la práctica su ordenamiento jurídico nacional. Son las condiciones de los contratos de servicios las que viajan, virtualmente, para encontrarse con los trabajadores allí donde se encuentren. Estos contratos a veces tratan de importar restricciones extranjeras sobre los derechos de los trabajadores. Hay pocos asuntos, leyes y otras disposiciones gubernamentales que apliquen estos principios al trabajo en línea puro, por lo que su posición jurídica sigue siendo incierta, incluso en los principales ordenamientos jurídicos. Cherry (2020) analiza varias opciones que colmarían la laguna legislativa, entre ellas, una regulación similar a la del Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006, y el RGPD, así como iniciativas de responsabilidad social empresarial.

5.3.10 La relación laboral

Aunque en este capítulo se ha subrayado que muchos principios y derechos se aplican a los trabajadores con independencia de su situación contractual, en la práctica, en muchos ordenamientos jurídicos las leyes que dan cumplimiento a esos principios y derechos se aplican únicamente a los trabajadores asalariados. Esta realidad se ha puesto de manifiesto en repetidas ocasiones en el análisis anterior, en el que se ha señalado el alcance limitado que tiene gran parte de la legislación en materia de protección laboral en ámbitos como la negociación colectiva y la seguridad social.

Una de las razones de la estrecha relación que existe entre la protección del trabajo y la relación laboral es que muchas normas laborales se redactaron inicialmente en un periodo en el que los límites entre el empleo y la actividad empresarial parecían ser más fáciles de determinar, al menos en los países industrializados (Deakin 2007). Esa época de las empresas industriales de integración vertical ya es cosa del pasado, lo que ha alterado esencialmente la dicotomía binaria trabajador asalariado-empresario (Weil 2014; Fudge, McCrystal y Sankaran 2012; Davidov y Langille 2011; Freedland y Countouris 2011; Fudge

2006; Stone 2004; Freedland 2003; Supiot 2001; Collins 1990). Sin embargo, los legisladores y los tribunales a menudo no han remodelado a conciencia la protección laboral en todo su conjunto (las excepciones más destacadas son la seguridad y la salud en el trabajo, el trabajo forzoso e infantil y la prohibición de la discriminación). En resumen, aunque en teoría la situación en el empleo debería estar disociada de los principios y derechos que se aplican a todos los trabajadores, en la práctica lo cierto es que no lo está.

Pero la clasificación adecuada de los trabajadores también es importante porque algunos derechos del trabajo legislados, en lo que respecta a los instrumentos de la OIT, no son aplicables a todos los trabajadores. Algunos siguen dependiendo de la existencia de una relación de trabajo. Es cierto que esta distinción puede ser difusa en algunas ocasiones. Las normas sobre el tiempo de trabajo pueden estar vinculadas a normas generales (cuando tienen repercusiones en la seguridad y la salud) y ser específicas de un empleo (como ocurre con las vacaciones anuales remuneradas)⁵⁷. Sin embargo, no siempre pueden absorber las normas generales las normas específicas, y en el caso de esos derechos específicos de un empleo es esencial que exista una relación de trabajo.

Por lo tanto, la condición de trabajador asalariado sigue siendo muy importante. Así es que es lógico que gran parte de los litigios y muchos de los debates legislativos relativos al trabajo a través de plataformas digitales de trabajo giren en torno a esta cuestión. Para los trabajadores de plataformas, el empleo es una puerta de acceso a una amplia variedad de derechos. Para muchas plataformas, puede ser una gran amenaza para su modelo de negocio.

Además de tratarse de una cuestión muy importante, la naturaleza específica en función del contexto y las diferentes respuestas nacionales dadas a esta cuestión dan lugar a una gran diversidad y una gran inseguridad jurídica en todo el mundo. Es cierto que en muchos ordenamientos jurídicos nacionales se piden indicios de una relación de trabajo que, en términos generales, se corresponden con los establecidos en la Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (núm. 198) (véase la sección 5.2.3). Como observa Prassl (2018, 100), «en función de lo que

57 Véase el Convenio sobre las vacaciones pagadas (revisado), 1970 (núm. 132), y OIT (2018c, párr. 280).

La clasificación adecuada de los trabajadores también es importante porque algunos derechos del trabajo legislados, en lo que respecta a los instrumentos de la OIT, no son aplicables a todos los trabajadores.

prevea cada ordenamiento jurídico y de cada reclamación en concreto, los indicios ordinarios de una relación de trabajo y del derecho laboral se aplican al trabajo en la economía del trabajo en plataforma digitales y —habida cuenta del estricto control que ejercen las plataformas sobre muchos aspectos de la prestación de servicios— a menudo se referirán a la situación en el empleo, lo cual solo dejará a los empresarios que realmente lo son fuera del alcance de la legislación que protege a estos trabajadores».

Pero la naturaleza inevitablemente porosa de los indicios, y su sensibilidad a las distintas situaciones de hecho, hacen que casos similares puedan dar lugar a que en un ordenamiento jurídico se decida que la relación es laboral y a que en otro se decida lo contrario, que la relación es mercantil. Tampoco se puede descartar que se den inconsistencias dentro de un mismo ordenamiento jurídico: un juez puede decidir dar más peso que otro a una declaración contractual que niegue la existencia de una relación laboral. Lo que constituye para un juez un control suficiente para determinar la relación de trabajo, puede ser insuficiente para otro (véase, por ejemplo, el examen del asunto de la Unión Europea en Kilhoffer *et al.* 2020; véase también, con respecto a China, Ban 2020; Zou 2017b).

Además, dado que existe una gran variedad de modalidades de trabajo a través de plataformas

(con diferentes condiciones de servicios), es difícil determinar hasta qué punto una decisión respecto a una modalidad (por ejemplo, los conductores) será aplicable a otra (por ejemplo, los trabajadores autónomos). Pese a todo, es posible identificar ciertas tendencias que se sitúan en un espectro entre enfoques muy amplios y estrechos respecto de la constatación de la relación de trabajo.

El primer enfoque consiste en hacer hincapié en el control práctico que la plataforma tiene sobre las transacciones que se realizan a través de ella. Por ejemplo, en 2020, el tribunal francés de última instancia, el Tribunal de Casación (Cour de Cassation), sostuvo que un conductor de Uber era un trabajador asalariado de esa plataforma⁵⁸. El Tribunal sostuvo que varios factores determinantes apuntaban a la existencia de un contrato de trabajo (*contrat de travail*). El conductor estaba integrado en un sistema que solo existía porque había sido creado y mantenido por la plataforma, un sistema en el que la plataforma controlaba las tarifas y las condiciones en las que se ofrecía el transporte⁵⁹. El conductor que había demandado a Uber no tenía sus propios clientes. Tampoco podía elegir sus propios itinerarios. Uber podía desactivar temporalmente la cuenta del conductor si se negaba en tres ocasiones a realizar los trayectos solicitados, y el conductor podía perder el acceso a su cuenta si su tasa de cancelación era muy alta o tenía muchas reseñas de «comportamiento conflictivo». Por lo tanto, el Tribunal decidió que «el trabajador realizaba sus actividades bajo la autoridad de un empleador que estaba facultado para dictar órdenes e instrucciones, para supervisar su aplicación y para penalizar los incumplimientos.



58 Sentencia núm. 374 del 4 de marzo de 2020 (19-13.316) – Cour de cassation – Sala de lo Social. Véanse también casos en España, entre ellos la sentencia del Tribunal Supremo 2924/2020 del 25 de septiembre de 2020, Tribunal Supremo (Sala de lo Social), que consideró que existía una relación laboral entre una plataforma (Glovo) y sus repartidores.

59 Rogers (2018) señala que el grado de supervisión de las plataformas (incluido el caso de las plataformas en línea, el registro de las pulsaciones del teclado y la toma de capturas de pantalla periódicas) podría dar lugar a una presunción de relación laboral.

► **Recuadro 5.4 La relación de trabajo: Código del Trabajo de California**

Las pruebas de clasificación errónea varían en todo el mundo. Un enfoque cada vez más usado es la prueba «ABC» que ha sido desarrollada en particular en California: véase *Dynamex Operations West, Inc. v. Superior Court of Los Angeles* (2018) 4 Cal.5th 903 (*Dynamex*), un asunto en el que estaban implicados repartidores de una empresa que garantizaba el reparto en menos de 24 horas (*Dynamex*). La prueba *Dynamex* forma ahora parte del Código del Trabajo de California.

Artículo 2750.3. Código del Trabajo de California:

- a) 1) A los efectos de las disposiciones de este código y del Código del Seguro de Desempleo, y para los fines de las órdenes de regulación de salarios de la Comisión de Bienestar Laboral, una persona que realice tareas o preste servicios a cambio de una remuneración será considerada una persona empleada y no un contratista independiente, a menos que la entidad contratante demuestre que se cumplen todas las condiciones siguientes:
- A) La persona no está sujeta al control ni a la dirección de la entidad contratante en relación con el desempeño de sus tareas, ni en virtud del contrato de realización de tareas ni de hecho.
 - B) La persona realiza un trabajo que no está comprendido en el curso habitual de la actividad de la entidad contratante.
 - C) La persona se dedica habitualmente a un oficio, ocupación o negocio establecido de forma independiente y de la misma naturaleza que el trabajo realizado.

Existen algunas excepciones, como las profesiones liberales.

En noviembre de 2020, la mayoría de los votantes californianos apoyaron la «Propuesta 22», formulada por Uber, Lyft y otras plataformas de VTC/taxi por la que se incorporó el capítulo 10.5 (Conductores y servicios a través de aplicaciones) al Código de Negocios y Profesiones. Este capítulo prevalece sobre el Código del Trabajo de California. En él se define a los conductores que prestan sus servicios a través de una aplicación como contratistas independientes, pero también se especifican algunos derechos relacionados con los ingresos mínimos, las prestaciones sanitarias, el seguro de accidentes, la prohibición de discriminación, la seguridad pública y los periodos de descanso. Sin embargo, no se recoge el derecho a sindicarse o a negociar colectivamente.

Por lo tanto, la condición de trabajador por cuenta propia del conductor era ficticia»⁶⁰.

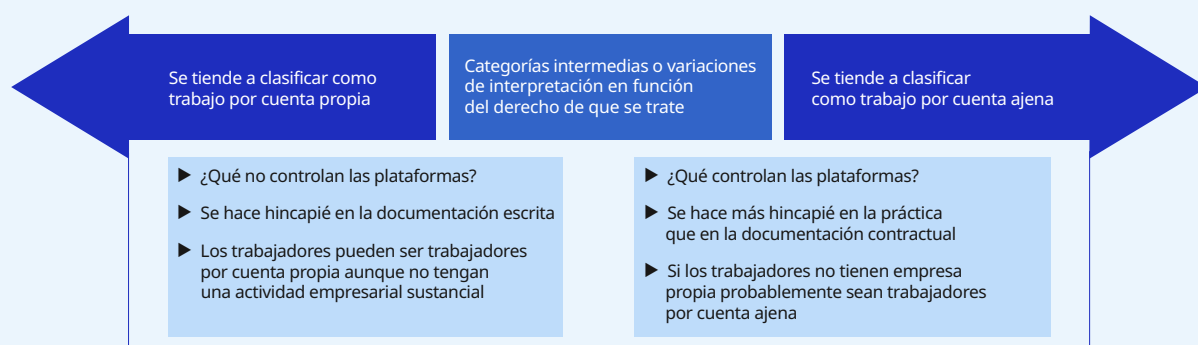
Los recientes análisis judiciales en el estado de California (Estados Unidos), ahora codificados en la legislación del estado de California, reflejan una postura similar en cuanto a la clasificación,

aunque su aplicación a las plataformas digitales de trabajo se ha visto alterada por las modificaciones del Código de Negocios y Profesiones del estado de California incorporadas a través de un exitoso referéndum que tuvo lugar en 2020 (véase el recuadro 5.4)⁶¹.

60 Véase https://www.courdecassation.fr/IMG/20200304_arret_UBER_espanol.pdf. Parece más probable que con este enfoque del control se determine que un trabajador de una plataforma es un trabajador asalariado que con el adoptado por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en, por ejemplo, *B v. Yodel Delivery Network Ltd* (2020) C-692/19, un asunto en el que estaba implicado un mensajero, decidido un mes después, aunque había ciertas diferencias fácticas y jurídicas entre los conductores de Uber y los mensajeros de Yodel.

61 Obsérvese la existencia de enfoques divergentes a nivel federal y en otros estados de los Estados Unidos: compárese, por ejemplo, Junta Nacional de Relaciones del Trabajo, Oficina del Asesor Jurídico, Dictamen (Asuntos 13-CA-163062, 14-CA- 158833 y 29-CA-177483), 16 de abril de 2019 (se constató que los conductores de Uber eran contratistas independientes), y *Luis Vega v. Postmates Inc.*, decisión del Tribunal de Apelación del estado de Nueva York (26 de marzo de 2020) (se consideró que el mensajero era un trabajador asalariado).

► **Gráfico 5.3 Diferentes enfoques para determinar la existencia de una relación de trabajo entre los trabajadores y las plataformas digitales de trabajo**



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT.

En los países que tienen una categoría intermedia entre el trabajo por cuenta ajena y el trabajo por cuenta propia se observa un segundo enfoque. Un caso ilustrativo es el litigio *Aslam*, una decisión del Tribunal de Apelación del Reino Unido, en el que la mayoría del Tribunal sostuvo que, aunque los conductores demandantes no eran trabajadores asalariados, sí que eran «trabajadores», categoría que les daba derecho al salario mínimo y a las vacaciones pagadas⁶². En efecto, se constató que realizaban o prestaban personalmente tareas o servicios para la otra parte del contrato cuya condición no era, en virtud del contrato, la de cliente comercial o particular de cualquier profesión o actividad económica prestada por el particular⁶³.

El Tribunal observó que había un alto grado de ficción en la redacción del contrato tipo entre Uber y cada uno de los conductores (párr. 90)⁶⁴ y confirmó la sentencia original del Tribunal de Trabajo y resolvió que decir que Uber trabajaba «para» los conductores era una falsedad y que la única interpretación sensata era que se trataba más bien de lo contrario. Según el párrafo 95 de la resolución, Uber era una empresa de transporte y los conductores eran la mano de obra cualificada a través de la cual la empresa prestaba sus servicios y obtenía sus beneficios. En el momento de

redactar el presente informe, este asunto había sido recurrido ante el Tribunal Supremo del Reino Unido, cuya decisión debería zanjar esta cuestión en esa jurisdicción.

Un tercer enfoque es aquel en el que los órganos judiciales ponderan el propósito de la situación en el empleo en cada litigio. Es decir, un trabajador de una plataforma podría, al menos en principio, ser considerado como un trabajador asalariado en los litigios de indemnización por accidente, pero no en los relativos a otras normas laborales (este enfoque es posible gracias a las discrepancias entre las definiciones legales). Con este enfoque se crea una categoría intermedia de facto. Algunas decisiones judiciales de China y la República de Corea (como la que se analiza en el recuadro 5.3) sirven de ejemplo (véase el debate en Zou 2017a; véanse también las distintas opiniones de expertos chinos en Ban 2020; Xie 2018; Yan 2018; Peng y Cao 2016).

Un cuarto enfoque, que en algunos aspectos es el opuesto al primero, consiste en hacer hincapié en las formas en que las plataformas no ejercen el control. En contraste con el análisis del Tribunal de Casación francés mencionado más arriba, los juzgados y tribunales de países como Australia han observado que los trabajadores de plataformas, como los conductores, deciden

62 [2018] EWCA (Court of Appeal (Tribunal de Apelación) de Inglaterra y Gales) Civ 2748.

63 Ley de Derechos Laborales de 1996 (Reino Unido), artículo 230 3).

64 [2018] EWCA (Court of Appeal (Tribunal de Apelación) de Inglaterra y Gales) Civ 2748. Véase también *Autoclenz Ltd contra Belcher* [2011] Supreme Court (Tribunal Supremo) del Reino Unido, 41.

si realizan el trabajo, cuándo y durante cuánto tiempo; además, no están sujetos a ninguna obligación formal u operativa de realizar el trabajo⁶⁵. El hecho de que un trabajador no tenga una empresa propia y trabaje únicamente para la plataforma no es determinante⁶⁶. Los tribunales brasileños han adoptado un razonamiento similar en relación con los conductores de Uber⁶⁷.

Cabe reiterar que, sea cual sea el enfoque adoptado (véase el gráfico 5.3), habrá algunos trabajadores que sean «verdaderos» trabajadores por cuenta propia, especialmente en la cuarta categoría. Los convenios fundamentales mencionados en el cuadro 5.1 exigen que estos trabajadores también disfruten de los derechos laborales que se aplican sea cual sea su situación contractual. Reparar una clasificación errónea, aunque es extremadamente importante, no resuelve el dilema que plantean estos trabajadores y es posible que se necesiten más medidas legislativas (Xie 2018).

5.3.11 Remuneración y tiempo de trabajo

Los principios relativos a la remuneración y al tiempo de trabajo están estrechamente ligados a la relación de trabajo en los convenios de la OIT, por lo que unos principios de clasificación sólidos son imprescindibles para garantizar que todos los trabajadores asalariados disfruten de ellos. Sin embargo, esto no significa que no sea necesario regular estas cuestiones en el caso de los trabajadores por cuenta propia.

Es preciso adoptar algunas normas sobre la remuneración y el tiempo de trabajo para hacer efectivos derechos y principios universales, como la seguridad y la salud en el trabajo, la seguridad social y los sistemas de pago justos. En primer lugar, si un trabajador por cuenta propia que presta sus servicios a través de plataformas necesita trabajar muchas horas de forma habitual para obtener sus ingresos, esto podría poner en peligro su seguridad y salud. Es posible que los

trabajadores no consigan trabajo suficiente, por lo que podrían verse entonces muy motivados a trabajar un número excesivo de horas (remuneradas y no remuneradas), lo que podría dar lugar a problemas de salud física y mental, entre otras enfermedades.

En segundo lugar, en el caso de muchos trabajadores, como los trabajadores autónomos y los que realizan microtareas, que dependen del trabajo de las plataformas como principal fuente de ingresos, puede ocurrir que esos ingresos no sean suficientes para cubrir sus gastos básicos. Como se ha observado en la sección 4.2.2, los trabajadores autónomos a veces ofertan precios inferiores y los trabajadores de las plataformas de microtareas ganan bastante menos que sus homólogos del mercado de trabajo tradicional. Si esta remuneración es la única fuente de ingresos del trabajador, puede que entonces necesite complementar los ingresos (incluso con respecto a las pensiones y otras modalidades de seguridad social). Esto puede repercutir en el régimen de seguridad social.

En tercer lugar, en los capítulos 2 y 4 se ha mostrado que los trabajadores de plataformas son vulnerables a las tácticas de precios predatorios, y que pagan comisiones y tasas de transacción que menoscaban sus ingresos.

¿Qué posibilidades hay de que se elaboren normas sobre la remuneración y el tiempo de trabajo que aborden estas cuestiones y respondan a las necesidades de los trabajadores por cuenta propia? Desde el punto de vista del diálogo social y la regulación colaborativa, sería óptimo que surgieran de la negociación colectiva entre las propias partes. Sin embargo, hemos visto que la legislación anti-monopolio de muchos países no lo permite; por ejemplo, se podría impugnar una tarifa por hora por considerar que se trata de fijación de precios (Kilhoffer *et al.* 2020).

Otra respuesta a este dilema es extender las normas del trabajo vigentes a los trabajadores de plataformas que no sean considerados

65 Véase <https://www.fairwork.gov.au/about-us/news-and-media-releases/2019-media-releases/june-2019/20190607-uber-media-release>. Véase también *Kaseris v. Raiser Pacific* [2017] Comisión de Trabajo Equitativo (FWC), 6610; *Amita Gupta v. Portier Pacific Pty Ltd; Uber Australia Pty Ltd, t/a Uber Eats* [2020] Pleno de la Comisión de Trabajo Equitativo (FWCFB), 1698.

66 *Uber Australia Pty Ltd, t/a Uber Eats* [2020] FWCFB, 1698, párrs. 71-72; véase también *ACE Insurance Limited v. Trifunovski* [2013] Full Court of the Federal Court of Australia (FCAFC) (Pleno del Tribunal Federal de Australia), 3.

67 Véase Superior Tribunal de Justiça, 28 de agosto de 2019, Asunto núm. 164.544 - MG (2019/0079952-0) y Tribunal Superior do Trabalho, 5 de febrero de 2020, Proceso núm. TST-ED-RR-1000123-89.2017.5.02.0038.

Es preciso adoptar normas sobre la remuneración y el tiempo de trabajo para hacer efectivos derechos y principios universales.

«trabajadores por cuenta ajena». Un reciente proyecto de ley presentado por senadores chilenos en 2020 tiene por objeto ofrecer garantías básicas a los trabajadores por cuenta propia que prestan sus servicios a través de plataformas, incluido el derecho a recibir una remuneración por hora que cumpla el marco jurídico nacional sobre el salario mínimo⁶⁸. Este es el enfoque argumentado en el litigio Aslam en el Reino Unido (véase la sección 5.3.10), que, a la espera de la sentencia firme, ha permitido que se aplique a los conductores de Uber la legislación sobre el salario mínimo y el tiempo de trabajo (porque son «trabajadores» a efectos de esas normas) aunque no sean trabajadores por cuenta ajena. Sin embargo, las iniciativas legislativas que han creado una categoría intermedia entre el trabajo por cuenta ajena y el trabajo por cuenta propia han suscitado críticas; hay quien sostiene que socavan la categoría de empleo (Stewart y McCrystal 2019; Cherry y Aloisi 2017; De Stefano 2016; para consultar argumentos a favor, véase Davidov 2014).

Otro enfoque consiste en concebir nuevas normas del trabajo adaptadas específicamente al trabajo realizado mediante la tecnología digital. Una de estas normas es el «derecho a la desconexión» (*droit à la déconnexion*), que se adoptó en 2017 para los trabajadores asalariados en Francia (Código del Trabajo, art. L7342-9(1)). Esta norma se extendió a los trabajadores de plataformas del sector del transporte en 2019, lo que permitió a los trabajadores por cuenta propia de plataformas del sector del VTC/taxi «desconectarse» de las plataformas sin represalias siempre que la plataforma hubiese integrado esta norma en sus estatutos sociales de cumplimiento voluntario.

Sin embargo, por sí misma, esta medida podría ser ineficaz en muchas situaciones. Como se analiza en la sección 4.2.2, muchas plataformas utilizan algoritmos que premian los periodos de conexión más largos o que crean incentivos para trabajar

muchas horas con el fin de que los trabajadores reciban bonificaciones (en particular las plataformas de trabajo localizado). Aunque no haya represalias directas por desconectarse, los trabajadores que lo hagan pueden sufrir grandes desventajas. Varios ordenamientos jurídicos ya han empezado a especificar unas tasas de salario mínimo para los trabajadores por cuenta propia que prestan sus servicios a través de plataformas de trabajo localizado. La legislación francesa (Código del Trabajo, art. L7342-9(2)) prevé que los estatutos sociales de una plataforma deberán contemplar métodos que permitan al trabajador por cuenta propia obtener una «remuneración decente» (*prix décent*). Las Directrices de los intermediarios entre vehículos de motor y pasajeros de la India de noviembre de 2020 especifican que esas plataformas —intermediarios o mercados digitales en los que los pasajeros se ponen en contacto con los conductores con fines de transporte— deberán cumplir ciertos criterios para obtener una licencia, incluidas las obligaciones relativas al tiempo de trabajo y la remuneración. Por ejemplo, los intermediarios deberán garantizar que los conductores no estén conectados más de 12 horas al día, incluso cuando los conductores trabajen con varios intermediarios entre vehículos y pasajeros; una vez alcanzado el límite de conexión, se impondrá un descanso obligatorio de 10 horas (art. 7, 2), d)). Además, las directrices prevén que se apliquen las correspondientes tarifas de los taxis urbanos y que las tarifas base correspondan a un mínimo de 3 kilómetros para tener en cuenta los kilómetros recorridos sin pasajero y la distancia y el combustible necesarios para llegar a donde estén los clientes (art. 13, párrs. 1 y 2). También se especifica que se aplicará una tarificación de precios dinámicos máxima de 1,5 veces la tarifa base y que los conductores deberán recibir al menos el 80 por ciento de la tarifa (art. 13, párrs. 3 y 4).



⁶⁸ Senado de Chile, Proyecto de Ley que establece garantías básicas a las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales, Boletín núm. 13, págs. 496-513, art. 3.

En la ciudad de Seattle (Estados Unidos), los contenciosos interpuestos contra la ordenanza municipal que permite a los conductores de Uber y Lyft negociar colectivamente han llevado a la ciudad a establecer un sistema de remuneración mínima para esos conductores (Código Municipal de Seattle, capítulo 14.31). Un enfoque similar parece haber sido adoptado en el estado de California tras el éxito de la medida «Propuesta 22» que fue sometida a referéndum (véase el recuadro 5.4).

La relación entre las normas de remuneración mínima de los trabajadores por cuenta propia y el sistema salarial de los trabajadores asalariados es compleja. En los países con un salario mínimo universal, este será un punto de referencia pertinente para las negociaciones entre las correspondientes partes interesadas. Por otra parte, en los países con clasificaciones de salarios mínimos a nivel sectorial (establecidas, por ejemplo, mediante convenios colectivos o contratos) los niveles fijados para los trabajadores con un grado de cualificación comparable pueden ser pertinentes.

Una objeción importante a la elaboración de normas relativas a los trabajadores por cuenta propia que prestan sus servicios a través de plataformas es que en algunos contextos puede haber muchas partes implicadas en la determinación de la remuneración de los trabajadores de plataformas, lo que puede complicar la aplicación de las normas en materia de remuneración, como ocurre en el caso de que sea el cliente el que determina la remuneración. Sin embargo, como ha sugerido Prassl (2018, 104), es posible formular una norma: la plataforma podría encargarse de configurar sus sistemas de tal manera que, independientemente del tiempo que necesite el trabajador para realizar su tarea, el cliente no pueda poner ningún valor por debajo de la correspondiente proporción del salario mínimo por hora.

También es necesario formular algunas puntualizaciones sobre el cumplimiento. Como se ha analizado en las secciones 2.4 y 4.3.1, muchas plataformas ofrecen «herramientas de coordinación» a los trabajadores para gestionar los flujos de trabajo, incluido el seguimiento de las rutas (en el caso de las plataformas de trabajo localizado) y el registro de las pulsaciones del teclado y la toma de capturas de pantalla (en el caso de las plataformas de trabajo en línea) (véase también el [anexo 2B](#)). Esto significa que las plataformas pueden determinar las horas

de trabajo con bastante precisión, por lo que deberían ser capaces de evitar que la remuneración sea insuficiente. Además, como sostiene Rogers (2018), los datos generados de este modo podrían ponerse a disposición de las autoridades públicas, y posiblemente de las organizaciones de trabajadores, para comprobar el cumplimiento.

5.3.12 El trabajo a través de plataformas y las cláusulas laborales en los acuerdos comerciales

El debate se ha centrado hasta ahora en los ordenamientos jurídicos nacionales y regionales. Otra forma importante de regulación es la transnacional. El ejemplo más destacado de normas transnacionales, en términos de repercusiones legales, son los acuerdos o tratados de libre comercio (ALC). Por falta de espacio no podemos hacer un análisis extenso de la pertinencia de los ALC para el trabajo a través de plataformas, pero podemos formular algunas observaciones generales.

Cada vez son más los ALC que recogen cláusulas laborales que hacen referencia a la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, de 1998 (véase OIT 2019c; OIT 2017c; Agustí-Panareda, Ebert y LeClercq 2014), así como a otras cuestiones, como la seguridad y salud en el trabajo. Los acuerdos más recientes también hacen referencia al Programa de Trabajo Decente de la OIT y a la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, de 2008 (por ejemplo, los ALC negociados con la Unión Europea), así como a una lista ampliada de derechos protegidos (por ejemplo, el Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico y el Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC)) (Compa 2019; Namgoong 2019).

Algunas de estas disposiciones son problemáticas porque pueden no referirse correctamente a los convenios fundamentales (Agustí-Panareda, Ebert y LeClercq 2014) y porque pueden estar redactadas de forma tan imprecisa que sea difícil que surtan efectos (Santos 2018; Tham y Ewing 2016). Sin embargo, como los ALC suelen imponer obligaciones legales vinculantes a sus signatarios, son un importante instrumento de intervención

Los acuerdos de libre comercio son un importante instrumento de intervención reguladora de las actividades transnacionales de las plataformas digitales de trabajo.

reguladora de las actividades transnacionales de las plataformas digitales de trabajo. En las negociaciones comerciales, se debería prestar más atención de lo que se hace actualmente a las repercusiones de los acuerdos comerciales, y especialmente de sus cláusulas laborales, sobre los trabajadores de plataformas.

Por otra parte, algunos ALC pueden recoger disposiciones que limiten las competencias de

los Estados para regular las condiciones de los trabajadores de plataformas; esas disposiciones pueden encontrarse en los capítulos que abordan la inversión, el comercio electrónico y el comercio transfronterizo de servicios. Por ejemplo, algunos ALC protegen los flujos transfronterizos de datos de las plataformas digitales e impiden que los gobiernos localicen su presencia o les exijan transferir o revelar su código fuente y sus algoritmos. En este contexto, es esencial determinar si las plataformas se limitan a prestar servicios tecnológicos. Si es así, se les puede permitir prestar servicios desde el extranjero, sin necesidad de cumplir la legislación sectorial nacional, como la relativa al transporte, la protección de datos, la tributación y la legislación laboral. Estas disposiciones tienen repercusiones, no solo por los litigios interpuestos ante los órganos de arbitraje internacionales, sino también porque la mera amenaza de invocarlas puede tener un efecto disuasorio en las iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores de plataformas.

► Conclusión

En este capítulo se ha ilustrado que los enfoques adoptados por los ordenamientos jurídicos que regulan el trabajo a través de plataformas pueden ser diametralmente opuestos, pero que también tienen muchos matices. En un extremo están los ordenamientos jurídicos que consideran que el trabajador de plataformas es un agente independiente del que las plataformas no se responsabilizan. En el otro extremo están los ordenamientos jurídicos que consideran que el trabajador de plataformas es un trabajador asalariado de las plataformas, que tienen que cumplir todas las obligaciones de la legislación laboral y de protección social.

Desde la perspectiva del trabajo decente, en particular tal y como se articula a través de los convenios y recomendaciones de la OIT, los trabajadores de plataformas deberían disfrutar de muchos derechos del trabajo y de protección social, independientemente de su situación contractual. En muchos contextos, son las plataformas las que deben asumir cierta responsabilidad para asegurar el trabajo decente a los trabajadores de plataformas, ya que pueden influir materialmente en sus condiciones laborales; además,

no deberían ampararse en el enfoque de «no es mi responsabilidad».

Y, de hecho, aunque a nivel mundial siguen surgiendo argumentos sobre la caracterización adecuada de los trabajadores de plataformas, empieza a verse un cambio importante que se aparta del enfoque «no es mi responsabilidad» en muchos países. Cada vez son más las plataformas que, ya sea por voluntad propia, a través del diálogo social o como consecuencia de la actividad legislativa del Estado, asumen obligaciones relacionadas con la seguridad social, la seguridad y la salud,

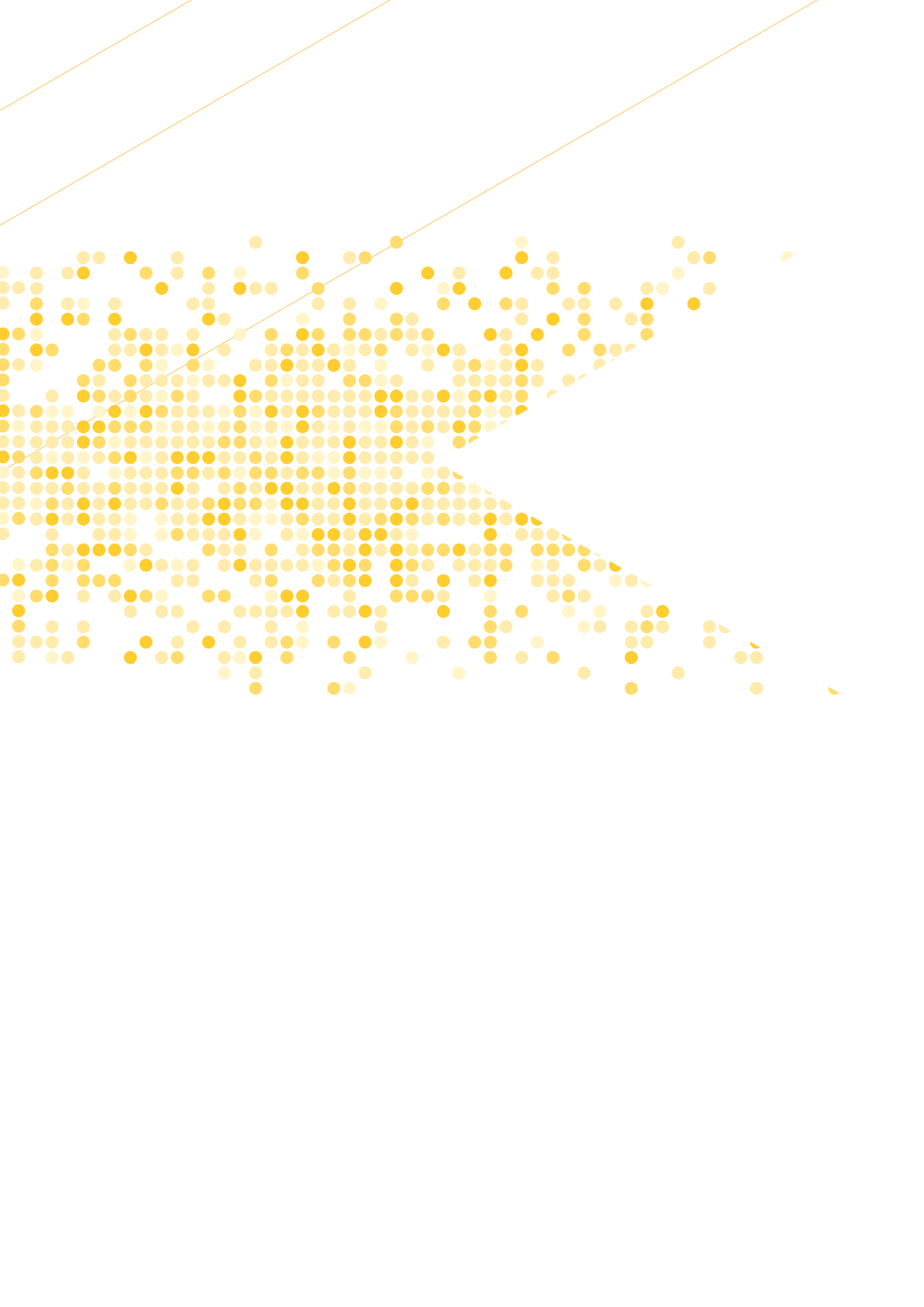
Los trabajadores de plataformas deben disfrutar de muchos derechos del trabajo y de protección social, independientemente de su situación contractual.

la protección de datos, los ingresos mínimos, la prevención de la discriminación, etc.

En muchos casos, estas obligaciones no son comparables en términos de derechos de los trabajadores a las que tiene un empleador con un trabajador asalariado, lo que ha llevado a muchos legisladores y órganos judiciales a interpretar la relación entre la plataforma y el trabajador como una relación laboral. Sin embargo, esta tendencia a considerar que se trata de una relación laboral no es, en la actualidad, universal ni inexorable. La creación en la práctica de una categoría «intermedia» de relación laboral parece igual de arraigada en otros ordenamientos jurídicos.

Independientemente de la interpretación que se haga de los contratos entre la plataforma y el

trabajador, el trabajo decente de los trabajadores de plataformas requiere diálogo social: las plataformas, los trabajadores, sus representantes y los gobiernos deben participar en la elaboración de mejores condiciones de trabajo. En particular, se debería permitir que los trabajadores de plataformas se asocien de algún modo para negociar con ellas. También se debería permitir que negocien colectivamente, ya sea en sus formas tradicionales centradas en la relación laboral, o en las nuevas formas que están surgiendo en muchos países y que se adaptan a los trabajadores por cuenta propia. El diálogo social seguramente será la herramienta que favorezca la concepción de enfoques innovadores y consensuados para regular el trabajo a través de las plataformas de manera ventajosa para todas las partes interesadas.







6

Aprovechar la ocasión

Un camino para avanzar

► Necesidad de diálogo y coordinación internacionales a nivel político y normativo

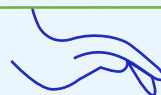


► Ante la creciente preocupación sobre el marco jurídico, se han producido

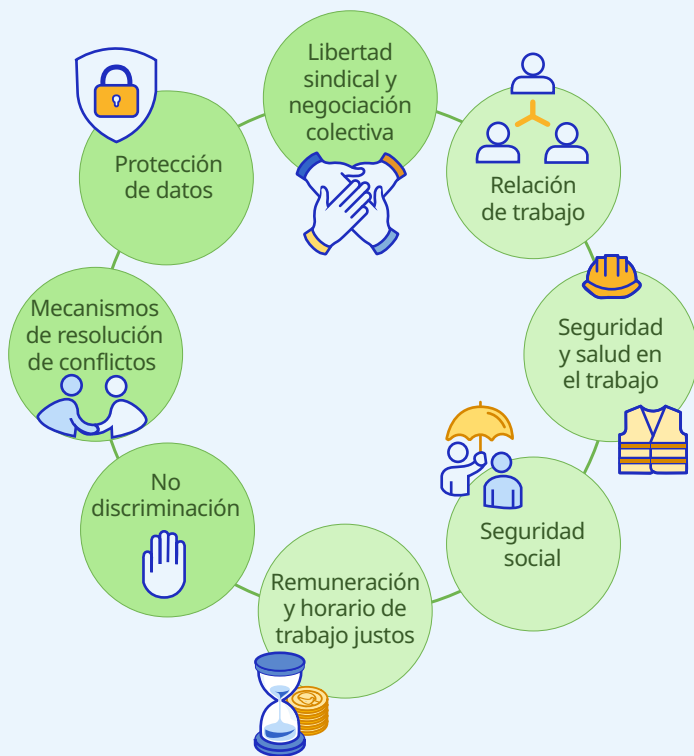
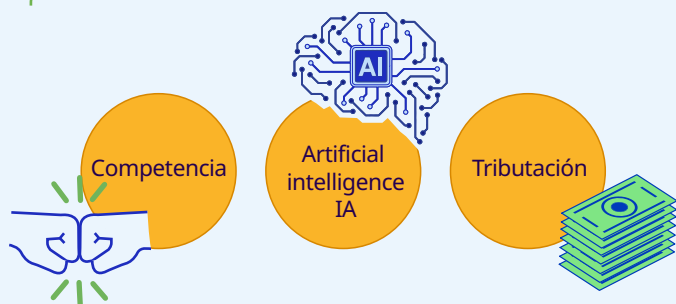
- Iniciativas de los ordenamientos jurídicos nacionales
- Iniciativas de los interlocutores sociales
- Iniciativas de otros actores no estatales



► Medidas a nivel político y normativo para proteger a los trabajadores



► Otros marcos normativos y de políticas pertinentes para los trabajadores de las plataformas



► Introducción

El crecimiento exponencial de las plataformas digitales en la última década se ha visto facilitado por la disponibilidad de infraestructuras en la nube, servicios de computación en la nube y financiación de capital riesgo. La revolución de las tecnologías de la información y la comunicación ha propiciado concretamente que tanto empresas como particulares adopten de forma generalizada soluciones y dispositivos de carácter tecnológico, estimulando a su vez la demanda de productos y servicios digitales y creando un entorno idóneo para el rápido auge de las plataformas. La pandemia de COVID-19 ha reforzado el papel de la economía digital en la medida en que esta ha hecho posible la continuidad de la actividad empresarial y el trabajo a distancia.

Dentro del ámbito de las plataformas digitales, las plataformas digitales de trabajo tienen características distintivas que, unidas a su rápido ritmo de crecimiento, están transformando el mundo del trabajo. Estas plataformas pueden clasificarse en plataformas de trabajo en línea y plataformas de trabajo localizado. Abarcan múltiples sectores económicos que requieren la aplicación de diversas competencias, desde los servicios de reparto hasta el análisis de datos.

El presente informe es el primero en ofrecer una visión de conjunto a nivel internacional de las estrategias empresariales de las plataformas digitales de trabajo, así como una percepción de las experiencias de los trabajadores y las empresas tanto en las plataformas de trabajo en línea como en las de trabajo localizado, a partir de encuestas y entrevistas realizadas a unos 12 000 trabajadores y representantes de 85 empresas de todo el mundo que operan en múltiples sectores.

Aunque aún en una fase incipiente, las plataformas digitales de trabajo están moldeando cada vez más el futuro del trabajo. Han creado oportunidades tanto para los trabajadores como para las empresas, pero su auge también ha desestabilizado algunos sectores de la economía (como el sector del taxi) y viene a plantear algunos problemas para el futuro del trabajo, que se resumen en la sección 6.1.

En la sección 6.2 se analizan algunas de las recientes respuestas o iniciativas jurídicas de derecho indicativo (*soft-law*) e imperativo (*hard-law*) adoptadas por los gobiernos, los interlocutores sociales, las plataformas y otras partes interesadas (como las cooperativas) con miras a corregir los problemas que afrontan los trabajadores en las plataformas digitales de trabajo, sobre todo a partir de las prácticas nacionales.

La sección 6.3 explora las vías fundamentales para aprovechar las oportunidades y superar los problemas, tomando como base las directrices que marcan las normas internacionales del trabajo, así como la legislación y la práctica nacionales que sean pertinentes para garantizar el trabajo decente de los trabajadores en las plataformas digitales.

Por último, el presente capítulo describe de qué modo estas plataformas pueden hacer realidad su potencial con miras a generar oportunidades de trabajo decente para los trabajadores y apoyar los esfuerzos de las empresas para prosperar, avanzando así hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible.





6.1 Oportunidades y retos en las plataformas digitales de trabajo

El desarrollo generalizado de la economía digital y el crecimiento de las plataformas digitales de trabajo han venido acompañados por una brecha digital tanto entre los países como en cada uno de ellos. Existen algunas deficiencias fundamentales en la infraestructura digital, en particular en muchos países en desarrollo, que se enfrentan al desafío de garantizar un acceso adecuado a una infraestructura digital segura tanto para sus poblaciones como para sus empresas. Esta situación reduce las ventajas que lleva aparejadas la economía digital y limita el crecimiento de las oportunidades de empleo y emprendimiento que podría ofrecer.

Cuando las infraestructuras digitales son deficientes, las empresas que dependen de la conectividad de las plataformas para su buen funcionamiento se ven confrontadas a un grave problema. Estas deficiencias también pueden repercutir en los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea al impedirles realizar sus tareas de forma eficiente, colocándolos en desventaja con respecto a los trabajadores de países con mejores infraestructuras tecnológicas. En los países en desarrollo, estas dificultades suponen una grave amenaza para la creación y el crecimiento sostenibles de las empresas, especialmente de las pequeñas y medianas empresas (pymes), que son fundamentales para la generación de empleo y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Además, el presente informe ha mostrado que el crecimiento de las plataformas digitales de trabajo es desigual desde el punto de vista geográfico, ya que se concentra en América del Norte, Europa y Asia. La distribución mundial de la inversión en las plataformas digitales de trabajo está igualmente desequilibrada, ya que el 96 por ciento de los fondos van destinados a las regiones citadas, frente al 4 por ciento que se agrupa en América Latina, África y los Estados Árabes. Cerca del 70 por ciento de los ingresos mundiales generados a través de estas plataformas se concentra en solo dos países: Estados Unidos y China. Además, el poder de mercado lo detentan unas pocas plataformas de trabajo localizado gracias a la financiación procedente de los fondos de capital riesgo

a gran escala, que les ha permitido diversificarse y expandirse rápidamente en nuevos mercados a pesar de que estas no son siempre rentables.

Muchas de estas plataformas se han introducido en los mercados de los países en desarrollo, mientras que las empresas emergentes y tradicionales de dichos países han tenido dificultades para seguir su ritmo y competir en igualdad de condiciones. Además, los datos disponibles sobre las plataformas de trabajo en línea indican que la mayoría de los trabajadores que realizan tareas en estas plataformas residen en países en desarrollo, si bien la demanda se genera principalmente en los países desarrollados. Esta tendencia se ha acentuado enormemente desde el inicio de la pandemia de COVID-19, en marzo de 2020.

6.1.1 Oportunidades y retos para las empresas

Muchas empresas, sobre todo pymes, dependen cada vez más de las plataformas para su actividad comercial, sobre todo cuando se acentúa la preferencia de los consumidores por el uso de plataformas a través de aplicaciones. En función del tipo de actividad comercial, las empresas recurren a las plataformas digitales de trabajo para una serie de servicios, desde poder consultar una base de datos a nivel mundial de personas con talento, por ejemplo, a través de plataformas de trabajo en línea, hasta la ampliación de su base de clientes a través de plataformas de reparto. Esta situación, a su vez, está creando también una demanda adicional de trabajo en plataformas en lo que se refiere a actividades que van desde la tecnología de la información (TI), las operaciones, el marketing y la investigación y el desarrollo hasta el reparto de alimentos preparados y comestibles. Este aumento de la demanda influye de forma relevante en las oportunidades de empleo que se ofrecen tanto en los mercados de trabajo al margen de la red como en línea.

A través de las plataformas digitales de trabajo en línea, las empresas pueden llegar hasta los mejores profesionales a nivel mundial, lo que les permite no solo innovar, sino también utilizar

Gracias a las plataformas de trabajo en línea, las empresas pueden contratar trabajadores, innovar, reducir costes y mejorar su eficiencia.

estas plataformas para sus procesos de contratación, reducir costes y mejorar la eficiencia (véase la sección 3.1). Las plataformas ponen al servicio de las empresas un ecosistema de mano de obra formado por trabajadores de perfiles diversos que requieren numerosas modalidades contractuales. Por ello, muchas empresas, desde las pymes y las empresas de nueva creación hasta las que forman parte de la lista de las 500 mayores empresas del mundo, han llegado a recurrir a estas plataformas no solo para contar con los mejores profesionales, sino también para mejorar el rendimiento de la organización (véase la sección 3.1).

En el marco de las plataformas de trabajo localizado, las plataformas de reparto, por ejemplo, hacen posible que algunas empresas como restaurantes y tiendas minoristas amplíen su base de clientes y su cuota de mercado, adaptándose más rápidamente a las cambiantes preferencias de los clientes, y mejorando su productividad y rentabilidad. Las plataformas de reparto también están desempeñando un papel clave durante la crisis provocada por la COVID-19 al garantizar la continuidad de los servicios comerciales. Del mismo modo, las plataformas de VTC/taxi permiten que las empresas y los clientes se beneficien mutuamente de una mayor comodidad y accesibilidad del servicio que proporcionan a un menor coste.

Las ventajas que las plataformas digitales de trabajo ofrecen a las empresas son a su vez fuente de algunos obstáculos para estas. La dependencia de estas plataformas de la inversión de capital riesgo a gran escala puede crear unas condiciones de competencia desiguales respecto de las empresas tradicionales que pueden ser fuente de problemas. Además, estas empresas no pueden disponer de la financiación adecuada para actualizarse y responder más rápidamente a la cambiante dinámica del mercado. En muchos sectores, las grandes plataformas han logrado una posición dominante y están poniendo en peligro la sostenibilidad tanto de las empresas tradicionales como de las nuevas plataformas.

Las plataformas determinan unilateralmente las condiciones de los contratos de servicio, lo que también puede tener consecuencias para las empresas. Por ejemplo, en el sector del reparto de comida, las plataformas pueden cobrar elevadas comisiones que afectan a los márgenes de beneficio de los restaurantes. En el sector del comercio minorista, si bien las empresas tradicionales han ampliado su base de clientes gracias a las plataformas de comercio electrónico, a menudo se ven obligadas a tener que enfrentarse a condiciones contractuales desfavorables, falta de transparencia con respecto a los datos y los precios, así como a deficiencias en los mecanismos de resolución de conflictos, entre otros problemas.

6.1.2 Retos y oportunidades para los trabajadores

El auge de las plataformas digitales de trabajo está propiciando nuevas ocasiones de generación de ingresos para los trabajadores. Las plataformas de trabajo en línea ofrecen oportunidades a los trabajadores, también a aquellos que tienen alguna discapacidad, de realizar diversos tipos de tareas, y facilitan los intercambios entre clientes (empresas) y trabajadores. Las plataformas de trabajo localizado, como las de servicios de VTC/taxi y de reparto, ofrecen oportunidades, incluso a los trabajadores migrantes, poco cualificados, subempleados o desempleados, si bien es cierto que para acceder a estos puestos de trabajo se requiere poseer algunos bienes de equipo. Los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea gozan de flexibilidad para realizar las tareas desde cualquier lugar, lo que permite a algunas mujeres y hombres compaginarlas con las responsabilidades de cuidado de niños y ancianos. Las plataformas de programación por concurso

El auge de las plataformas digitales de trabajo incrementa las oportunidades de que los trabajadores accedan a tareas remuneradas.

posibilitan que los trabajadores desarrollen y perfeccionen sus aptitudes en codificación, análisis de datos y programación, entre otras, y que creen una comunidad virtual de compañeros expertos en programación y codificación.

Los resultados de las encuestas muestran que las plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado se han convertido en una valiosa fuente de trabajo e ingresos para muchos trabajadores, especialmente en los países en desarrollo. También indican que los trabajadores se encuentran motivados para realizar tareas en plataformas en línea porque estas les permiten complementar sus ingresos, por la flexibilidad laboral que les ofrecen o porque prefieren trabajar desde casa. La falta de oportunidades de empleo alternativas, la flexibilidad laboral y la mejor remuneración en comparación con otros empleos disponibles son los principales factores de motivación en lo relativo a las plataformas de trabajo localizado (véase la sección 4.1.7).

La actividad laboral en las plataformas digitales de trabajo también lleva aparejados numerosos problemas que atañen a la regularidad del trabajo y los ingresos, las condiciones de trabajo decente, la protección social, la utilización de las competencias, así como la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva. Muchas de estas dificultades se dan también con frecuencia en el sector informal y en modalidades de trabajo atípicas, y están afectando cada vez más a los trabajadores que realizan su actividad a través de las plataformas digitales de trabajo. Las condiciones de trabajo en estas plataformas están reguladas en gran medida por contratos de servicio, que son determinados unilateralmente por las propias plataformas y constituyen contratos de adhesión que definen diversos aspectos, como la remuneración y el tiempo de trabajo. Estos contratos tienden a categorizar a los trabajadores como contratistas independientes, lo que hace que a estos les resulte imposible o costoso acceder a muchas de las protecciones y derechos aplicables a los asalariados reconocidos como tales. En muchos países, los trabajadores por cuenta propia no están cubiertos por los sistemas de seguridad social o, si lo están (afiliación voluntaria u obligatoria), asumen todos los gastos que conlleva esa cobertura social sin poder compartirla con las plataformas.

Las conclusiones del presente informe ponen también de manifiesto que, aunque las plataformas

Es preciso que los gobiernos encaren cuanto antes los problemas que atañen a las condiciones de trabajo en las plataformas.

de trabajo en línea ofrecen oportunidades para que los trabajadores realicen tareas, dado que no abunda el trabajo bien remunerado, muchas veces estos no encuentran tareas suficientes por más que buscan. Las razones que explican este fenómeno son varias: entre otras, el exceso de oferta de mano de obra, que genera una mayor competencia entre los trabajadores, y la concepción de la plataforma, que puede discriminar a determinados trabajadores, ya que a menudo se cobran diversas tasas para poder optar al trabajo. Las consecuencias de la pandemia de COVID-19 están agravando la escasez de trabajo y provocando una disminución de los ingresos de los trabajadores, al tiempo que exponen a estos a un mayor riesgo debido a la falta de protección social.

En las plataformas de trabajo localizado, los ingresos se ven afectados, no solo porque el trabajo es insuficiente, sino además por la disminución de los baremos de remuneración y las elevadas comisiones que se cobran. En las plataformas de trabajo en línea, lo que repercute en los ingresos de los trabajadores son los altos niveles de competencia y las comisiones, así como, a veces, el rechazo injustificado o el impago de las tareas realizadas. Los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea suelen pasar mucho tiempo realizando tareas no remuneradas, y los de las plataformas de trabajo localizado tienen que esperar mucho tiempo a que les llegue el encargo, y este tiempo no se compensa.

Si nos centramos en el trabajo en línea, se aprecian diferencias de ingresos entre los trabajadores de las plataformas de los países desarrollados y los de los países en desarrollo, ya que estos últimos ganan menos porque suelen verse excluidos de las tareas mejor remuneradas. Además, los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea se enfrentan a menudo a horarios de trabajo imprevisibles y que dificultan la vida social, especialmente en los países en desarrollo debido a la distribución temporal de las tareas, que a menudo se publican durante el horario comercial de los

Estados Unidos. Por su parte, los trabajadores de las plataformas de trabajo localizado tienen que trabajar muchas horas para poder alcanzar sus objetivos, obtener primas y no dejar de tener acceso al trabajo (véase la sección 4.2.3).

La falta de cobertura de la seguridad social es una de las principales preocupaciones de los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo, con independencia del país donde realicen su actividad. Las condiciones creadas por la pandemia de COVID-19 están exacerbando su vulnerabilidad y creando riesgos adicionales para unos trabajadores que han de interactuar habitualmente con el público durante su jornada laboral. En las plataformas de VTC/taxi y de reparto, los riesgos que corren los trabajadores en cuanto a su seguridad y salud son especialmente importantes, y la falta de prestaciones y de licencias remuneradas por enfermedad les está obligando a tener que trabajar incluso cuando han sido infectados por el virus, poniendo así en riesgo no solo su propia salud, sino también la de sus clientes y la del público en general (OIT 2020b). En particular, la falta de protección contra el desempleo y de otras medidas de apoyo a los ingresos los deja en una posición muy vulnerable (OIT 2020a).

La gestión algorítmica de la actividad de los trabajadores es omnipresente en las plataformas digitales de trabajo. Los algoritmos determinan la asignación de tareas, la evaluación del rendimiento, las puntuaciones y la aceptación o el rechazo del trabajo. También determinan los horarios y las horas de trabajo, así como el acceso a futuras oportunidades de trabajo, tanto en las plataformas de trabajo en línea como en las de trabajo localizado. Estas cuestiones tienen graves consecuencias para la noción de flexibilidad, así

como para la autonomía y el control del trabajo en estas plataformas digitales (véase la sección 4.3).

El diseño algorítmico de las plataformas también puede contribuir a exacerbar la discriminación, especialmente en las plataformas de trabajo en línea, y hay pruebas de que hay un número considerable de trabajadores que han sido objeto de discriminación a la hora de acceder a un trabajo o a tareas bien remuneradas, en particular las mujeres y los trabajadores de los países en desarrollo. En las plataformas de trabajo localizado, las aplicaciones se diseñan a veces de forma que reflejan actitudes tendenciosas en el código de los algoritmos, lo que puede traducirse posteriormente en la discriminación involuntaria de algunos trabajadores.

Además, los algoritmos utilizados tanto por las plataformas de trabajo en línea como por las de trabajo localizado se entrenan utilizando datos que a menudo conllevan sesgos previos y, por tanto, pueden dar lugar a que criterios discriminatorios se infiltren en la propia arquitectura de los algoritmos. Los trabajadores de las plataformas, especialmente en los sectores del VTC/taxi y el reparto, también informaron de que habían sufrido o presenciado discriminación o acoso a causa del trabajo que realizan, principalmente por parte de los clientes, pero también, en algunos casos, por parte de agentes de la policía (véase la sección 4.5).

Es urgente que los gobiernos corrijan los problemas relativos a las condiciones laborales de los trabajadores de las plataformas, incluido su acceso a la seguridad social, de modo que los ingresos y las oportunidades de trabajo generados por estas plataformas puedan aprovecharse para favorecer el trabajo decente.



6.2 Nuevas respuestas normativas


Un número creciente de países ha comenzado a subsanar los problemas relativos a las condiciones de trabajo en las plataformas digitales. En el capítulo 5 se examinan varios cambios normativos, tanto de derecho imperativo como de derecho indicativo, que podrían servir como posibles estímulos para la adopción de nuevas medidas. Estas novedades abarcan también iniciativas de los ordenamientos jurídicos nacionales, así como de los interlocutores sociales y otros actores no

estatales. En esta sección se resumen las iniciativas tanto en materia de derecho imperativo como de derecho indicativo para subrayar su importancia, y al mismo tiempo se destaca la prevalencia de la inseguridad jurídica y la necesidad de crear marcos normativos y políticas públicas coherentes a nivel nacional e internacional.

6.2.1 Ordenamientos jurídicos nacionales

Como se describe en el capítulo 5, varios países han adoptado diversos enfoques normativos para aplicar los marcos jurídicos existentes en materia de protección laboral y seguridad social a los trabajadores de plataformas, centrándose especialmente en las plataformas de trabajo localizado, como las de VTC/taxi y de reparto. Entre estos enfoques cabe citar la adaptación de la legislación existente a los trabajadores de plataformas cuando sea preciso; la elaboración de normas específicas para el trabajo realizado en plataformas, y la clasificación de estos trabajadores como asalariados para evitar que sean clasificados de forma errónea.

Varios países desarrollados y en desarrollo han ampliado o adaptado su legislación vigente a los trabajadores de las plataformas digitales, especialmente en lo que se refiere a la seguridad y la salud en el trabajo y la protección social. Por ejemplo, en el Brasil, una decisión judicial ha ampliado las normas de seguridad y salud en el trabajo a los trabajadores de plataformas, y en la India un nuevo código de seguridad social ha ampliado la protección a todos los trabajadores con independencia de su relación de trabajo, y en particular, a los trabajadores de plataformas. Asimismo, varios países latinoamericanos y asiáticos han aprovechado la tecnología y la infraestructura informática para proporcionar mecanismos de protección social a los trabajadores de plataformas.

 Varios países desarrollados y en desarrollo han ampliado o adaptado las leyes vigentes a los trabajadores de plataformas.

Algunos países también han establecido otras pautas o han elaborado normas específicas para el trabajo que depende de las plataformas en lo que se refiere al tiempo de trabajo y la remuneración, así como a la disponibilidad de los datos y la

confidencialidad. Un ejemplo de ello es el Código del Trabajo de Francia, que fue modificado en 2019 para ampliar determinadas disposiciones sobre el tiempo de trabajo a los trabajadores por cuenta propia de plataformas en el sector del transporte¹. La ley establece que el código de conducta de una plataforma debe incluir el «derecho a la desconexión» y habilita un método para que los trabajadores por cuenta propia de las plataformas digitales puedan obtener un «precio digno» por sus servicios. Del mismo modo, en el Brasil, la India, Nigeria, la Unión Europea y el estado de California en los Estados Unidos, se están estableciendo nuevas normas y medidas legislativas en materia de protección de datos y confidencialidad que también son relevantes para las plataformas digitales de trabajo y para sus trabajadores, independientemente de su situación laboral.

Por último, algunos países han adoptado también diversos procedimientos para la clasificación de los trabajadores de plataformas en el caso de las plataformas de trabajo localizado, a menudo a raíz de los litigios presentados al respecto. Hay cuatro procedimientos distintos. El primero consiste en clasificar a los trabajadores de plataformas como asalariados en función del grado de control que la plataforma ejerce sobre ellos, como se observó en el caso de los conductores de Uber en Francia y de los repartidores de Glovo en España. El segundo, en considerar a los trabajadores de plataformas como una categoría intermedia con derecho a un cierto grado de protección laboral y de seguridad social, como han hecho algunos tribunales en el Reino Unido. El tercer procedimiento consiste en adoptar una categoría intermedia de facto, en la que se proporcionan a los trabajadores determinadas prestaciones, como la indemnización por lesiones en el lugar de trabajo, como se observó en el caso de China. Por último, un cuarto procedimiento se basa en otorgarles la clasificación de trabajadores por cuenta propia, en razón del control que tienen sobre la fijación de sus propios horarios, como en el caso de Australia y el Brasil. La situación laboral de los trabajadores de plataformas ha sido y sigue siendo una cuestión controvertida, en la cual algunos tribunales nacionales adoptan planteamientos diferentes a la hora de reconocer a estos trabajadores como asalariados.

¹ El sector del transporte incluye el transporte de pasajeros en automóvil y la entrega de mercancías mediante vehículos de dos o tres ruedas.

6.2.2 Iniciativas de los interlocutores sociales

Además de las medidas mencionadas en el capítulo 5, los gobiernos y los interlocutores sociales han emprendido una serie de iniciativas de derecho indicativo en los ordenamientos jurídicos nacionales. Algunas de ellas, como los códigos de conducta, las han elaborado organismos públicos en colaboración con los sindicatos y las propias plataformas. Por ejemplo, en 2018, el municipio de Bolonia, en Italia, adoptó una Carta de derechos fundamentales en el contexto del trabajo digital urbano. La Carta ofrece orientaciones sobre salarios justos, salud y seguridad, protección de datos personales y derecho a la desconexión, y en ella se anima a las plataformas que la firman a observarla².

Del mismo modo, en la República de Corea, el Consejo Económico, Social y Laboral, en colaboración con representantes de los trabajadores, plataformas y el Gobierno, ha adoptado un código de conducta que ofrece algunas directrices para fijar unas condiciones contractuales justas entre los trabajadores y las propias plataformas en cuestiones como los métodos de pago, las tasas, los impuestos, la no discriminación, los programas de evaluación del rendimiento y la resolución de conflictos.

Ante la creciente preocupación sobre el marco jurídico y las novedades normativas adoptadas por parte de los gobiernos, las empresas de plataforma también han tomado en consideración las dificultades que afrontan los trabajadores. Por ejemplo, en Dinamarca se alcanzó en 2018 un convenio colectivo entre un sindicato y una plataforma digital de servicios de limpieza (Hilfr)³ (Jesnes y Oppegaard 2020). Merced a este acuerdo, los trabajadores considerados Superhilfr en la plataforma Hilfr pueden pasar a la condición de asalariados y gozar, por tanto, de la protección del convenio colectivo suscrito con el sindicato 3F. Sin embargo, el Consejo de la Competencia de

Los gobiernos y los interlocutores sociales han emprendido iniciativas de derecho indicativo en algunas jurisdicciones nacionales.

Dinamarca señaló, en su dictamen de agosto de 2020, que «los Freelancehilfrs/Superhilfrs no son, con toda probabilidad, asalariados de Hilfr desde el punto de vista de la ley de la competencia», y que «la fijación de una tarifa mínima por hora puede crear un “precio mínimo” como pago por los servicios, lo que puede limitar la competencia entre los trabajadores autónomos de Hilfr (Freelancehilfrs)». En su respuesta al citado dictamen, Hilfr se ha comprometido a que los Superhilfr sigan siendo asalariados de la empresa y a que esta asuma el riesgo económico que conlleva el trabajo de limpieza que realizan, lo que se ajusta a su intención al firmar el convenio colectivo con el sindicato 3F. Además, se ha ofrecido a eliminar «la tarifa mínima por hora de los Freelancerhilfrs de la plataforma»⁴.

Se han adoptado otros códigos de conducta e iniciativas sindicales, como la iniciativa «FairCrowdWork» y la «Oficina del defensor del código de conducta en el régimen de la subcontratación» en Alemania. Este último código establece un conjunto básico de directrices con el fin de promover la confianza y la cooperación entre las plataformas de microtarefas, los clientes y los trabajadores. El mandato de la Oficina del defensor consiste en velar por el cumplimiento del código de conducta y resolver las controversias que surjan entre los trabajadores y las plataformas firmantes, independientemente de la ubicación geográfica del trabajador. La Oficina del defensor está compuesta por un comité de cinco personas —un trabajador, un representante sindical, un representante de la plataforma, un representante de la Asociación de Subcontratación y un presidente neutral— y su misión es resolver los conflictos por

2 Se puede consultar más información al respecto en <https://digitalplatformobservatory.org/initiative/charter-of-fundamental-rights-of-digital-labour-in-the-urban-context/>.

3 Hay dos modalidades de prestación de servicios en la plataforma de Hilfr: «Freelancehilfrs» y «Superhilfrs». Quienes se acogen a esta última modalidad están cubiertos por un convenio colectivo con el sindicato 3F. Un trabajador autónomo Hilfr (Freelancehilfr) puede convertirse en un Superhilfr automáticamente después de trabajar 100 horas, aunque este mismo trabajador puede elegir seguir siendo un Freelancehilfr.

4 Se puede consultar más información al respecto en <https://www.en.kfst.dk/nyheder/kfst/english/decisions/20200826-commitment-decision-on-the-use-of-a-minimum-hourly-fee-hilfr/>.

consenso, y por IG Metall, un sindicato alemán que se encarga de la administración. Hasta diciembre de 2019, los trabajadores habían presentado un total de 44 casos a esta Oficina a través de un formulario en línea⁵.

Los sindicatos también han ayudado a las asociaciones de trabajadores de plataformas en los sectores del VTC/taxi y del reparto a solucionar controversias jurídicas. Por ejemplo, el Sindicato Nacional de Trabajadores de los Servicios Públicos y Afines presentó una demanda contra Uber en Sudáfrica por un caso de despido improcedente. Del mismo modo, en el Canadá, la Unión Canadiense de Trabajadores de los Servicios Postales presentó una demanda ante la Junta de Relaciones Laborales de Ontario para que se reconociera el derecho de los trabajadores de Foodora a sindicarse y negociar colectivamente.

6.2.3 Iniciativas de otros actores no estatales

La importancia de abordar los retos a los que se enfrentan los trabajadores de plataformas también está siendo reconocida cada vez más por otros actores no estatales. Estos han desarrollado instrumentos de derecho indicativo, como los códigos de conducta, principios relativos al trabajo de calidad en plataformas y certificaciones de plataformas. Un ejemplo destacado de este instrumento es la Carta de Principios para un trabajo de calidad en las plataformas digitales del FEM (2020). Este documento abarca cuestiones como la seguridad y el bienestar, la flexibilidad, las condiciones de trabajo justas, la protección social, la representación y la participación, y la gestión de datos. En la edición del 2020 de la reunión anual del Foro Económico Mundial, celebrada en Davos (Suiza), seis grandes plataformas digitales de trabajo (Cabify, Deliveroo, Grab, MBO Partners, Postmates y Uber Technologies) suscribieron dicha Carta y se comprometieron a adherirse a los principios enunciados en ella.

Por otra parte, la Fundación Fairwork⁶, un consorcio de investigadores universitarios, ha formulado un código de buenas prácticas y principios para la reglamentación del trabajo en

plataformas, con el fin de garantizar normas de trabajo decente en las plataformas digitales de trabajo. Los investigadores de la Fundación han traducido los principios en umbrales cuantificables, y evalúan las plataformas en función de esos umbrales mediante la emisión de calificaciones y certificaciones.

Además, en los últimos años se han constituido varias plataformas cooperativas, con el apoyo de los sindicatos, en una serie de sectores, que van desde el VTC/taxi (como Green Taxi Cooperative y Eva) y el reparto (como Coopcycle) hasta la asistencia sanitaria (como NursesCan) y el comercio electrónico (como Fairmondo), con el fin de garantizar unas condiciones laborales justas para los trabajadores de las plataformas (véase el recuadro 2.3). SMart es una de estas cooperativas de trabajadores autónomos que opera en nueve países (Alemania, Austria, Bélgica, España, Francia, Hungría, Italia, Países Bajos y Suecia). Asume el papel de empleador de sus afiliados al objeto de ayudarles a obtener las prestaciones de la seguridad social. Los afiliados también gozan de asistencia jurídica, formación en materia de seguridad y cobertura de seguro, y como asalariados también se les reconocen determinados derechos legales en virtud de la legislación laboral y de seguridad social.

Ante la creciente preocupación por la normativa, algunas empresas de plataformas han empezado a abordar algunos de los problemas relacionados con las condiciones de trabajo. Por ejemplo, algunas plataformas de trabajo localizado ofrecen una cobertura de seguro a los trabajadores o una licencia remunerada por enfermedad (como

Los actores no estatales reconocen también cada vez más la importancia de hacer frente a las dificultades que afrontan los trabajadores de las plataformas digitales.

5 Se puede consultar más información al respecto en <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/en.html>.

6 Se puede consultar más información al respecto en <https://fair.work/es/fw/homepage/>.

Deliveroo) o un seguro para el conductor durante el trayecto y prestaciones de protección social (como Uber). Algunas de las plataformas de reparto (por ejemplo, Swiggy) también ofrecen cobertura de seguro médico y de accidentes para los trabajadores y sus familiares (véase la sección 2.3.1).

La evolución normativa, aunque dispar, proporciona un punto de partida significativo para reconocer la magnitud de las dificultades que

plantean las plataformas digitales para los trabajadores. Estos cambios proporcionan también los elementos básicos preliminares para sentar los cimientos del futuro. De cara a ese avance, será esencial una mayor cohesión y una mejor coordinación de los marcos normativos y las políticas públicas, incluso a nivel internacional, de forma que introduzcan una seguridad jurídica y se fundamenten en las normas internacionales del trabajo.



6.3 Superar las dificultades para aprovechar las ventajas

Para que las ventajas de las plataformas digitales de trabajo se hagan plenamente efectivas es preciso que estas favorezcan el trabajo decente, contribuyendo así a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En el capítulo 5 hemos analizado el significado de «trabajo decente» en el contexto del trabajo realizado a través de plataformas y desde la óptica de las normas internacionales del trabajo. A esa tarea contribuiría enormemente el hecho de que se garantizase la aplicación de algunas de las normas fundamentales del trabajo a todos los trabajadores, independientemente de su situación contractual. En esta sección, formulamos algunas recomendaciones en aras de la actuación política, como colmar las lagunas normativas mediante la adopción de medidas legislativas, o explorar otros ámbitos jurídicos relevantes con el fin de garantizar el trabajo decente, especialmente en las plataformas digitales de trabajo.

6.3.1 Cómo subsanar las lagunas normativas

Como hemos descrito en el capítulo 5, los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la OIT, así como algunos de sus convenios y recomendaciones clave, son aplicables a todos los trabajadores, cualquiera que sea su situación contractual. Así pues, con independencia de la clasificación que se otorgue a los trabajadores de las plataformas digitales, ya sea como asalariados o por cuenta propia, debe reconocerse su derecho

a asociarse, a negociar colectivamente y a gozar de protección contra las conductas discriminatorias y los lugares de trabajo insalubres o inseguros. Además, se les debe proporcionar protección en cuanto a la salud y la seguridad en el trabajo, y su seguridad social, así como en lo que se refiere a otros derechos fundamentales en el trabajo (véase también OCDE 2020a). Los principios y derechos articulados en las normas internacionales del trabajo siguen siendo plenamente pertinentes en su aplicación al funcionamiento de las plataformas digitales de trabajo, aunque el modo de llevarlos a la práctica en determinados contextos puede plantear dudas.

La Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo preconiza «el [f]ortalecimiento de las instituciones del trabajo a fin de ofrecer una protección adecuada de todos los trabajadores y la reafirmación de la continua pertinencia de la relación de trabajo como medio para proporcionar seguridad y protección jurídica a los trabajadores, reconociendo el alcance de la informalidad y la necesidad de emprender acciones efectivas para lograr la transición a la formalidad» (OIT 2019a, 6-7). Dado que los Estados son responsables de la aplicación de las normas internacionales del trabajo ratificadas, pueden, a través de su legislación nacional y sus mecanismos de aplicación, garantizar que las plataformas digitales de trabajo cumplan con las leyes que se ajustan a las normas internacionales del trabajo. Por esta razón, el marco normativo nacional resulta crucial puesto que influye en las prácticas de las empresas. A falta de ratificación, las normas internacionales del trabajo

► **Gráfico 6.1 Marcos normativos que deben examinarse para garantizar la protección de los trabajadores de plataformas**



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT.

representan la referencia más útil para la formulación de las políticas y leyes de ámbito nacional.

En los últimos años hemos visto una serie de iniciativas legislativas en países y regiones que tienen la finalidad de llevar a la práctica estas normas para los trabajadores de plataformas (véase capítulo 5). No hay duda de que, si bien se han producido avances considerables, aún queda mucho por hacer. Además, existen diferencias fundamentales entre los países. Estas no son simplemente el resultado de las diferencias entre los ordenamientos jurídicos nacionales, sino que ponen en evidencia que persisten las dudas sobre si las normas deben aplicarse a todas o solo a determinadas categorías de trabajadores. Por ejemplo, en algunas partes del mundo (como Australia, Canadá y Japón), los trabajadores por cuenta propia de plataformas pueden participar en negociaciones colectivas, mientras que en otras (como la Unión Europea) no se reconocen tan abiertamente estos derechos de negociación colectiva. Para que todos

los trabajadores en cuyo trabajo median las plataformas disfruten de condiciones de trabajo dignas, es necesario consolidar y ampliar el actual mosaico de innovaciones e iniciativas de carácter laboral, respetando al mismo tiempo los distintos enfoques normativos de los diversos sistemas jurisdiccionales. Tal como aparece representado en el gráfico 6.1, para garantizar el trabajo decente de los trabajadores de las plataformas sería preciso subsanar las lagunas normativas en ocho áreas cruciales.

La primera recomendación en cuanto a criterios normativos se refiere al reconocimiento del **derecho de libertad sindical y negociación colectiva**. Como se ha comentado en el capítulo 5, los niveles de sindicación entre los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo son bajos. Sin embargo, en los últimos años se ha dado un impulso a la organización de los trabajadores, especialmente en las plataformas de trabajo localizado, lo que ha dado lugar a la constitución de una

Los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la OIT, así como algunos de sus principales convenios y recomendaciones, son aplicables a todos los trabajadores.

serie de asociaciones de trabajadores de este tipo de plataformas. En este sentido, una de las tareas importantes que han quedado pendientes estriba en prever estructuras de negociación colectiva para quienes trabajen por cuenta propia para las plataformas, siempre y cuando trabajen realmente por su cuenta. Por tanto, una primera recomendación en este ámbito consiste en asegurar que los marcos legislativos garanticen que todos los trabajadores tengan derecho a sindicarse y a negociar colectivamente. Estos marcos no tienen que reproducir los sistemas tradicionales contruidos pensando en los asalariados. El diálogo social sería un aspecto fundamental y podría servir para abordar, a través de la negociación, muchas de las cuestiones que exponemos en el presente informe, como las condiciones de contratación en las plataformas, las normas sobre las comisiones, las evaluaciones y el derecho a la desconexión, la fijación de precios, el uso de datos y los sistemas de evaluación.

La segunda recomendación relativa a criterios normativos se refiere a abordar la cuestión de **la relación de trabajo**. Como se ha indicado en el capítulo 5, los países han adoptado enfoques diferentes, y a veces incluso opuestos, a la hora de determinar la situación laboral de los trabajadores de plataformas, así como para esclarecer la cuestión de su clasificación como asalariados o contratistas independientes. Esto significa que un taxista que trabaja para una plataforma internacional puede ser clasificado como asalariado en un país, como contratista independiente en otro y como miembro de una categoría intermedia en un tercero. La Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (núm. 198), es una referencia importante, ya que puede servir de orientación para «garantizar una protección efectiva a los

trabajadores que ejercen su actividad en el marco de una relación de trabajo» (párrafo 1)⁷, lo que puede contribuir a una mayor coherencia al respecto por parte de los legisladores y los tribunales.

Dos recomendaciones más en esta materia, relacionadas entre sí, se refieren a **la seguridad y la salud en el trabajo** y a **la seguridad social**. Encontrar soluciones para estos problemas atendiendo a todas las modalidades de trabajo en las plataformas se ha convertido en una prioridad en el contexto de la pandemia de COVID-19, cuyas consecuencias están exacerbando los efectos devastadores de la falta de cobertura de seguridad social de los trabajadores de plataformas. Hay que volver a planificar los procesos de trabajo para que los trabajadores y otros usuarios de las plataformas estén, en la medida de lo posible, protegidos contra los riesgos para su seguridad y salud, incluidos los accidentes de trabajo o el contagio. Ejemplo de ello son algunas prácticas normativas como las aplicadas en Australia o el Brasil, donde, a través de la legislación y las sentencias judiciales, se han extendido la seguridad y la salud en el lugar de trabajo a todos los trabajadores, incluidos los de las plataformas.

Asimismo, contar con cobertura de la seguridad social también es esencial para garantizar la atención médica y la seguridad de los ingresos de los trabajadores de las plataformas. Poder utilizar los servicios de salud y las prestaciones por enfermedad durante los periodos en los que la salud se resiente, así como contar con apoyos a la renta en caso de desempleo y pérdidas salariales son respuestas esenciales en el contexto de la pandemia y en otras situaciones críticas. Aunque se han dado pasos adelante para abordar las enfermedades o accidentes profesionales en algunos países, a menudo mediante iniciativas voluntarias, hay otros ámbitos que requieren atención, como el seguro médico, las prestaciones por enfermedad, la protección por maternidad y desempleo, las prestaciones por discapacidad y las pensiones de jubilación. Es necesaria una mayor intervención del Estado para garantizar el derecho humano a la protección social a los trabajadores de plataformas mediante un marco jurídico claramente definido.

Algunos de los enfoques y desarrollos innovadores a los que se hace referencia en el capítulo 5

⁷ Se puede consultar más información al respecto en https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312535.

sugieren que, en efecto, puede incorporarse a los trabajadores de plataformas al marco de la seguridad social, independientemente de su relación de trabajo. Esto es esencial no solo para garantizarles una cobertura social adecuada, sino también para poder asegurar a las empresas unas condiciones equitativas de competencia. Es evidente que hay que ampliar la seguridad social a los trabajadores de las plataformas digitales mediante la adaptación de los marcos políticos, jurídicos y administrativos existentes, incluidos los mecanismos contributivos y no contributivos, en consonancia con el Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952 (núm. 102), la Recomendación sobre los pisos de protección social, 2012 (núm. 202), y otras normas pertinentes.

La quinta recomendación se refiere a la aplicación de normas de **remuneración y horario de trabajo justos**. Estas cuestiones están estrechamente interrelacionadas, ya que una baja remuneración conduce a un exceso de horas de trabajo, lo cual tiene consecuencias para la salud física y mental como se ha expuesto en el capítulo 4. Por lo tanto, aunque la aplicación de los convenios de la OIT relativos a los salarios mínimos y al tiempo de trabajo está supeditada a la relación de trabajo, se podría sostener que deberían extenderse a todos los trabajadores de las plataformas. Algunos ordenamientos jurídicos nacionales, como Francia, han ampliado ciertas disposiciones sobre el tiempo de trabajo a los trabajadores por cuenta propia de las plataformas en el sector del transporte, y han adoptado mecanismos innovadores para calcular sus tarifas horarias; estos mecanismos podrían adaptarse para garantizar una remuneración justa e imponer un límite máximo al tiempo de trabajo.

La sexta recomendación se refiere a la **no discriminación** y a la igualdad de trato con respecto a cuestiones como el género, la discapacidad, la nacionalidad, el origen étnico y la condición de migrante, entre otros. El Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100), y el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), de la OIT, garantizan la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres, y también tratan de eliminar la discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión u origen social, y otros motivos decididos a nivel nacional. Si bien es cierto que los contratos de servicio de las plataformas prohíben las conductas discriminatorias, y que muchos ordenamientos jurídicos cuentan con legislación avanzada en materia antidiscriminatoria,

existen problemas de discriminación en las plataformas derivados de la forma en que estas y sus algoritmos han sido concebidos. Otro problema que requiere atención es la aplicación de las leyes contra la discriminación a los trabajadores de las plataformas en situaciones en las que dichas plataformas y sus clientes no se encuentran en la misma jurisdicción.

La séptima recomendación en cuanto a la acción normativa remite al hecho de facilitar a todos los trabajadores de las plataformas el acceso a **mecanismos de resolución de conflictos** eficientes, equitativos y participativos, con el fin de asegurarse de que, cuando se produzca una controversia jurídica sobre un derecho laboral, pueda resolverse adecuadamente. Uno de los principales problemas con los que tropiezan las plataformas de trabajo en línea es que tanto la plataforma en su conjunto como sus clientes y trabajadores pueden estar ubicados en jurisdicciones diferentes, por lo que puede resultar complicado determinar cuál es la legislación aplicable a una jurisdicción concreta y en una situación de ese tipo. Además, existe el riesgo de que, en algunas jurisdicciones, la plataforma pueda decidir regirse por el régimen contractual de países donde la normativa laboral es insuficiente, lo que privaría a los trabajadores de cualquier prestación a la que pudieran tener derecho (Cherry 2020). Incluso las plataformas de trabajo localizado pueden esgrimir esa posibilidad o incluso negar a los trabajadores el acceso a los tribunales locales. Aunque muchas jurisdicciones no admiten esa posibilidad, en aquellas que sí lo permiten, los procesos de diálogo social podrían servir para garantizar que los trabajadores hagan valer sus reivindicaciones ante los tribunales de ámbito local.

La última recomendación en este sentido se refiere a la **protección de datos**, puesto que los datos son la materia prima de la economía digital, y la propiedad y el control de estos pueden repercutir notablemente en los trabajadores, las empresas y los procesos de desarrollo de los países. En la actualidad, las plataformas digitales asumen la propiedad exclusiva de los datos de los usuarios que recopilan, además de controlar su tratamiento y el modo de compartirlos. Esta propiedad por defecto de los datos por parte de las plataformas conduce inevitablemente a un desequilibrio de poder entre el capital y los trabajadores, ya que los trabajadores no pueden aprovechar sus datos

para participar en acciones sindicales ni en negociaciones colectivas. Debería explorarse un marco de gobernanza de datos más equilibrado que permita compartir los derechos de propiedad de los datos con los trabajadores de las plataformas, así como con los individuos y comunidades que los generan. Se han producido algunos avances en este sentido a través de algunos regímenes de protección de datos como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, y, como se expone en el capítulo 5, varios países en desarrollo, como el Brasil, la India y Nigeria, están elaborando una legislación sobre protección de datos que va en este sentido.

Estas normativas de protección de datos se aplican a los trabajadores cualquiera que sea su situación laboral y son fundamentales para otorgar a los interesados un mayor control sobre sus datos al reconocer sus derechos de acceso, rectificación o supresión y portabilidad, entre otros. Por ejemplo, el RGPD otorga a los trabajadores el derecho a acceder a sus datos personales y a solicitar su rectificación si son inexactos. Si un sistema de evaluación está automatizado, el trabajador tiene derecho a recibir una explicación aclaratoria y a «obtener intervención humana» en el proceso de toma de decisiones. Además, según el artículo 40 del RGPD, las plataformas digitales pueden adoptar códigos de conducta en los que se comprometan a un tratamiento justo y transparente de los datos.

Además de garantizar los derechos individuales sobre los datos, se están dando pasos importantes hacia el establecimiento de derechos colectivos sobre los datos comunitarios. El poder de negociación de las comunidades es potencialmente mayor que el de los individuos, por lo que el reconocimiento de los derechos colectivos sobre los datos comunitarios podría contribuir a que los trabajadores negociasen de forma fructífera sus condiciones de trabajo con las plataformas (Singh 2020; De Stefano 2019).

La cuestión de la propiedad y el control de los datos también trasciende las fronteras nacionales, y existe un debate candente en torno a la asociación de los datos a una ubicación geográfica frente a su circulación sin trabas (UNCTAD 2018). La localización de los datos está cobrando importancia entre los países en desarrollo, donde se plantea la necesidad de garantizar un reparto más equitativo del valor creado dentro de la economía digital y

de cerrar la brecha digital. Sin embargo, también se aduce que la localización de los datos podría poner trabas al principio de libre circulación y, por tanto, socavar la agilidad y la movilidad que ofrece la economía digital. Por lo tanto, se hace evidente la necesidad de una gobernanza de datos eficaz para lograr un equilibrio entre la privacidad y el desarrollo nacional, por un lado, y el principio de libre circulación de datos, por otro.

6.3.2 Otros marcos normativos y de políticas relevantes para el trabajo decente en las plataformas digitales de trabajo

Las iniciativas legislativas en materia de protección laboral y seguridad social inciden únicamente en algunas de las cuestiones relacionadas con el trabajo realizado a través de las plataformas digitales. Hay otros ámbitos normativos, como la ley de competencia y una ley en ciernes que regula los algoritmos y la fiscalidad, que revisten también una gran importancia para garantizar el trabajo decente y conformar el marco jurídico y político en el que operan las plataformas y sus trabajadores (véase el gráfico 6.2). Estos ámbitos se analizan a continuación.

La competencia

En muchos ordenamientos jurídicos, la legislación en materia de competencia prohíbe a los trabajadores por cuenta propia ejercer su derecho a la negociación colectiva, alegando que esto constituiría un cártel. Esta prohibición debilita la posición de los trabajadores en las plataformas digitales de trabajo, impidiéndoles participar en una negociación coordinada con los operadores de las plataformas. Sin embargo, algunos países han introducido excepciones para determinadas categorías de trabajadores autónomos dependientes, y también se han emprendido algunas iniciativas legislativas similares en la UE. La Vicepresidenta ejecutiva de la Comisión Europea, encargada de la política de competencia, aclaró en junio de 2020 que la Comisión estaba comprometida con la mejora de las condiciones de trabajo de los trabajadores de las plataformas digitales, tanto más cuanto que en el mercado laboral actual se

► **Gráfico 6.2 Otros marcos normativos y de políticas relevantes para los trabajadores de las plataformas**



han difuminado los límites entre los conceptos de «asalariado» y «trabajador por cuenta propia», y subrayó que «las normas de competencia no están ahí para impedir que los trabajadores constituyan un sindicato» y que, por lo tanto, era «necesario aclarar las cosas para aquellos trabajadores que necesitan emprender una negociación colectiva con el fin de mejorar sus condiciones laborales»⁸. Para garantizar que todos los trabajadores, en particular los que trabajan por cuenta propia, se beneficien de la representación, la negociación y los convenios colectivos, habría que revisar la legislación vigente en materia de competencia y asegurarse de que se reconozca el ejercicio de estos derechos por parte de los trabajadores de las plataformas digitales de trabajo. Además, la legislación sobre competencia también puede ayudar a abordar los problemas relacionados con las cláusulas de no competencia, los acuerdos de exclusividad, las elevadas comisiones y el trato preferencial o discriminatorio en las plataformas digitales de trabajo.

La legislación en materia de competencia también es relevante para garantizar unas condiciones equitativas en el ámbito empresarial. Así sucede tanto en el caso de las empresas tradicionales como de las nuevas empresas tecnológicas, que pueden competir directamente con las plataformas digitales o utilizarlas para acceder a una

La opacidad de los algoritmos conlleva una serie de riesgos para los trabajadores y las empresas.

base de clientes más amplia. El examen cada vez más riguroso de las cuestiones antimonopolio en el contexto de las plataformas es indicativo de la creciente importancia que está adquiriendo el hecho de garantizar una competencia justa en la economía digital (véase la sección 3.4).

La inteligencia artificial

El presente informe pone de manifiesto hasta qué punto los procesos de trabajo en las plataformas digitales se están automatizando cada vez más, y cómo se utilizan los algoritmos para diversas finalidades. Entre estas se encuentran la vinculación algorítmica de trabajadores y clientes, la asignación de tareas, la evaluación y calificación del rendimiento, la desactivación de usuarios y el cálculo dinámico de precios. La opacidad de los algoritmos aplicados para esa toma de decisiones automatizada conlleva una serie de riesgos para

⁸ Véase https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_1237.

los trabajadores y las empresas, como la discriminación por razón de género, etnia y ubicación geográfica del trabajador, entre otros, así como la competencia desleal. La Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, un grupo de expertos independientes reunidos por iniciativa de la OIT, aboga por «adoptar un enfoque de la inteligencia artificial “bajo control humano” que garantice que las decisiones finales que afectan al trabajo sean tomadas por personas» (Comisión Mundial 2019, 13).

Para abordar cuestiones de discriminación o competencia desleal, y para rectificar posibles infracciones, sería necesario disponer del código fuente de un algoritmo y analizarlo. Este código es de suma importancia para garantizar la transparencia y la responsabilidad en materia de inteligencia artificial. Por ejemplo, si el algoritmo de emparejamiento técnico de una plataforma digital de trabajo excluye a los trabajadores por motivos de nacionalidad del acceso a las tareas, el examen del código fuente del algoritmo es la única forma de determinar si ha sido programado para ello y si dicha discriminación está justificada. Del mismo modo, sería difícil demostrar que el algoritmo de fijación de precios de una empresa de VTC/taxi que funciona a través de una aplicación está produciendo resultados anticompetitivos sin inspeccionar su código fuente. Sin embargo, en la actualidad, hay varios acuerdos comerciales en los que se prohíbe la libre disposición de los códigos fuente de los algoritmos o su transferencia, y hay propuestas similares pendientes en las negociaciones en curso sobre comercio electrónico en el seno de la OMC. Una prohibición general en este sentido tiene graves implicaciones potenciales para la consecución de objetivos legítimos de interés público, como la lucha contra la discriminación y la protección de los consumidores y los trabajadores.

Para mitigar las consecuencias indeseables de la implantación de la IA y de las prácticas que la

acompañan, están surgiendo una serie de políticas *ad hoc* que ponen de relieve la necesidad de transparencia y responsabilidad. Con el fin de protegerse de los efectos adversos que conlleva este tipo de inteligencia, algunas jurisdicciones (Australia, China, Estados Unidos, Japón, Singapur y la UE) ya han empezado a elaborar marcos normativos para la IA⁹, que en el futuro podrían imponer obligaciones relativas a la transparencia y la responsabilidad a quienes los utilicen. Además, los gobiernos podrían considerar la adopción de políticas públicas que favorezcan el uso de tecnologías de código abierto y permitan la auditoría de los códigos fuente de los algoritmos por parte de las autoridades públicas reguladoras o de las agencias especializadas.

La política tributaria

La política tributaria es otro ámbito que afecta indirectamente a los trabajadores de plataformas y que tiene implicaciones directas tanto para los países desarrollados como para los países en desarrollo. Las plataformas digitales de trabajo se basan en gran medida en bienes intangibles como los programas informáticos y los algoritmos (OCDE 2014). Esta particularidad les facilita la entrada en los mercados mundiales, pero puede suponer un obstáculo desde el punto de vista de la fiscalidad. Además, cuando las plataformas, los clientes o las empresas y los trabajadores están sujetos a jurisdicciones diferentes, resulta aún más difícil regularlos conforme a la normativa tributaria. Esto tiene consecuencias para la recaudación fiscal en los países en desarrollo, en particular en cuanto a los ingresos procedentes del comercio digital y de la tributación tanto por parte de los trabajadores como de las empresas. La falta de fondos públicos adecuados para asignarlos al gasto social repercute negativamente en las prestaciones sociales que recibe la población, en particular, los trabajadores (Behrendt, Nguyen y Rani 2019). Por otra

9 Véanse los debates pertinentes en la UE al respecto: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/artificial-intelligence>; los principios de la OCDE sobre una IA responsable: <https://www.oecd.org/going-digital/ai/principles/>; los principios sobre IA de Beijing: <https://www.baai.ac.cn/news/beijing-ai-principles-en.html>; los principios éticos sobre IA del Gobierno australiano: <https://www.industry.gov.au/data-and-publications/building-australias-artificial-intelligence-capability/ai-ethics-framework/ai-ethics-principles>; los principios sociales sobre la IA centrada en el ser humano del Japón: <https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/jinkouchinou/pdf/humancentricai.pdf>; la estrategia nacional en materia de IA de Singapur: <https://www.smartnation.gov.sg/why-Smart-Nation/NationalAIStrategy>; el memorando de los Estados Unidos sobre orientaciones para la reglamentación de las aplicaciones de la inteligencia artificial: <https://www.whitehouse.gov/wp-content/uploads/2020/01/Draft-OMB-Memo-on-Regulation-of-AI-1-7-19.pdf>, así como la Declaración de los Ministros de Economía Digital del G20: <https://www.mofa.go.jp/files/000486596.pdf>. Por último, véase también la formación de una Asociación Mundial sobre IA: <https://oecd.ai/wonk/oecd-and-g7-artificial-intelligence-initiatives-side-by-side-for-responsible-ai>.

parte, puede tener un efecto perjudicial tanto en la recuperación de la crisis derivada de la COVID-19 como en los resultados económicos de los países que buscan en la economía digital una vía hacia el desarrollo sostenible.

Las Naciones Unidas y la OCDE están estudiando dos propuestas para someter la economía digital a una tributación eficaz. El Marco Inclusivo de la OCDE/G20 ha propuesto un «régimen de dos pilares»¹⁰. El primer pilar pretende actualizar las «normas de nexo» existentes para que una empresa multinacional pueda tributar por sus beneficios a nivel mundial, mientras que el segundo pilar pretende establecer una base imponible mínima del impuesto de sociedades a nivel mundial para que una empresa multinacional pague ese tipo efectivo mínimo en cada jurisdicción en la que opere, acabando así con la era de los paraísos fiscales.

Los países en desarrollo miembros del Comité de Expertos sobre Cooperación Internacional en Cuestiones de Tributación de las Naciones Unidas han presentado una propuesta alternativa: en primer lugar, gravar los pagos de software

como cánones¹¹, modificando a estos efectos el artículo 12 (Cánones o regalías) de la Convención modelo de las Naciones Unidas sobre la doble tributación entre países desarrollados y países en desarrollo, y, en segundo lugar, introducir un nuevo artículo 12B¹², en virtud del cual se gravarían los «ingresos procedentes de los servicios digitales automatizados», definidos como «todo pago en contraprestación de cualquier servicio prestado en Internet o en una red electrónica que requiera una mínima intervención humana por parte del proveedor de servicios»¹³. Esto incluiría los servicios de intermediación de las plataformas digitales, los servicios de redes sociales y la venta de datos de usuarios, entre otros. La propuesta otorga el derecho de imposición a la jurisdicción en la que se hayan efectuado los pagos, y pretende gravar estos ingresos ya sea sobre una base impositiva bruta o neta. De ser aceptada, esta propuesta actualizaría la Convención fiscal modelo de las Naciones Unidas y supondría un avance para garantizar el espacio fiscal, especialmente en los países en desarrollo.



6.4 Un camino para avanzar

De cara al futuro, es probable que resulte esencial aprovechar el potencial de la economía digital y, en particular, de las plataformas digitales de trabajo a la hora de impulsar el desarrollo sostenible, creando un entorno propicio para las empresas y promoviendo el trabajo decente para todos. No obstante, será también vital hacer frente a las dificultades derivadas del auge de las plataformas digitales de trabajo, e influir en las transformaciones que está experimentando el mundo del trabajo de manera que sus beneficios lleguen tanto a las empresas como a los trabajadores. Para superar los retos y aprovechar las oportunidades

que tenemos ante nosotros será preciso contar con marcos normativos de derecho imperativo e indicativo, y con políticas públicas que nos permitan tomar en consideración adecuadamente las complejidades sin precedentes de la economía digital actual, en la que la reglamentación laboral ha de cumplir un papel decisivo. Este planteamiento también requeriría aplicar varias respuestas combinadas en otros ámbitos legislativos y políticos que regulan la competencia, la inteligencia artificial y la fiscalidad, por su relevancia desde la perspectiva del trabajo. Dada la diversidad y el carácter incipiente de muchas de las respuestas

10 Se puede consultar más información al respecto en <https://www.southcentre.int/tax-cooperation-policy-brief-10-november-2019/>.

11 Se puede consultar más información al respecto en <https://www.un.org/development/desa/financing/sites/www.un.org.development.desa.financing/files/2020-10/CRP38%20Inclusion%20of%20software%20payments%20in%20royalties%20%207OCT20.pdf>.

12 Se puede consultar más información al respecto en <https://us5.campaign-archive.com/?u=fa9cf38799136b5660f367ba6&id=f330625ffc>.

13 Para más detalles, véase la página 9 del Informe de los Coordinadores al Comité de Expertos de la ONU sobre Comité de Expertos sobre Cooperación Internacional en Cuestiones de Tributación de las Naciones Unidas, disponible en https://www.un.org/development/desa/financing/sites/www.un.org.development.desa.financing/files/2020-10/CITCM%2021%20CRP.41_Digitalization%2010102020%20Final%20A.pdf.

normativas al trabajo realizado en una plataforma, alguna forma de diálogo en materia reglamentaria y de coordinación política a nivel internacional ayudaría a reducir la inseguridad jurídica y a reafirmar la aplicabilidad universal de las normas fundamentales del trabajo.

Para ello, los expertos independientes reunidos, por iniciativa de la OIT, en la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo hacen un llamamiento a un sistema de gobernanza internacional que exija a las plataformas y a sus clientes que respeten determinados derechos y protecciones mínimas (Comisión Mundial 2019). La Comisión se inspira en el Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006, de la OIT, que sienta un precedente orientativo, ya que se aplica a la gente de mar cuyo trabajo trasciende las fronteras geográficas, e implica a múltiples partes que operan en diferentes jurisdicciones. Es un tipo de enfoque sectorial que podría considerarse también para las plataformas digitales de trabajo¹⁴. La Comisión aboga también por un enfoque «bajo control humano», la regulación del uso de datos y la responsabilidad relativa al uso de algoritmos en el mundo del trabajo, así como la reforma de los sistemas fiscales (Comisión Mundial 2019). Además, la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo pide «políticas y medidas que permitan asegurar una protección adecuada de la privacidad y de los datos personales y responder a los retos y las oportunidades que plantea la transformación digital del trabajo, incluido el trabajo en plataformas, en el mundo del trabajo» (OIT 2019a, 7) para promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Otro punto de partida importante podría ser la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT (2017). Este instrumento proporciona orientación directa a las empresas en lo que respecta a la política social y a prácticas incluyentes, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo. Define a las empresas multinacionales como empresas que poseen o controlan servicios fuera del país en que tienen su sede. Las plataformas podrían utilizar las orientaciones formuladas en dicho documento para desarrollar códigos de conducta claros para

los miembros, incluyendo procedimientos que hayan sido ya hechos públicos para que los trabajadores planteen sus preocupaciones.


Un esfuerzo concertado entre múltiples foros y organizaciones internacionales será esencial para garantizar que las plataformas digitales de trabajo se desarrollen de manera que contribuyan firmemente al desarrollo inclusivo y sostenible. Este proceso de diálogo y coordinación normativa debería girar en torno al esfuerzo de garantizar que las leyes nacionales que recogen los principios y derechos fundamentales en el trabajo, así como otras disposiciones legales clave, como las relativas a la seguridad y salud en el trabajo y la seguridad social, se apliquen a todos los trabajadores, incluidos los de las plataformas digitales de trabajo.

Habida cuenta de la variedad de actores y ámbitos políticos pertinentes, la mejor manera de avanzar es mediante el diálogo social entre las partes interesadas, en particular entre las plataformas digitales de trabajo, los trabajadores de las plataformas y sus representantes y los gobiernos. Con el compromiso y la preparación adecuados, este esfuerzo podría desembocar con el tiempo en una comprensión más clara y un planteamiento más eficaz y coherente a nivel empresarial, nacional e internacional, con vistas a:

- ▶ garantizar una competencia leal y crear un entorno propicio para las empresas sostenibles;
- ▶ exigir y promover unas condiciones de contratación y unos acuerdos contractuales claros y transparentes para los trabajadores y las empresas, incluidos los reflejados en la legislación en materia laboral y de consumo;
- ▶ garantizar que la situación laboral de los trabajadores haya recibido la clasificación correcta y se ajuste a los sistemas nacionales de clasificación;
- ▶ asegurar la transparencia en las evaluaciones o clasificaciones de los trabajadores y las empresas que utilizan las plataformas digitales como las de trabajo localizado, trabajo en línea y las dedicadas al comercio electrónico;

¹⁴ Véase también Markov y Travieso (2019), que sugieren el establecimiento de un protocolo en línea acordado internacionalmente a través de una norma internacional, que podría conducir a la armonización internacional de las plataformas digitales.






- ▶ garantizar la transparencia y los mecanismos de rendición de cuentas de los algoritmos ante los trabajadores y las empresas;
- ▶ proteger los datos personales y laborales de los trabajadores, así como los relativos a las empresas y sus actividades en las plataformas;
- ▶ esforzarse para que quienes trabajan por cuenta propia para las plataformas disfruten del derecho a la negociación colectiva, por ejemplo, mediante una mayor armonización entre la legislación sobre competencia y la legislación laboral;
- ▶ velar por que las leyes contra la discriminación y las de seguridad y salud en el trabajo se apliquen a las plataformas digitales de trabajo y a sus trabajadores;
- ▶ garantizar unas prestaciones de seguridad social adecuadas para todos los trabajadores, incluidos los de las plataformas, ampliando y adaptando los marcos políticos y jurídicos cuando sea necesario;
- ▶ garantizar procesos de despido justos para los trabajadores de plataformas;
- ▶ garantizar el acceso a mecanismos independientes de resolución de conflictos;

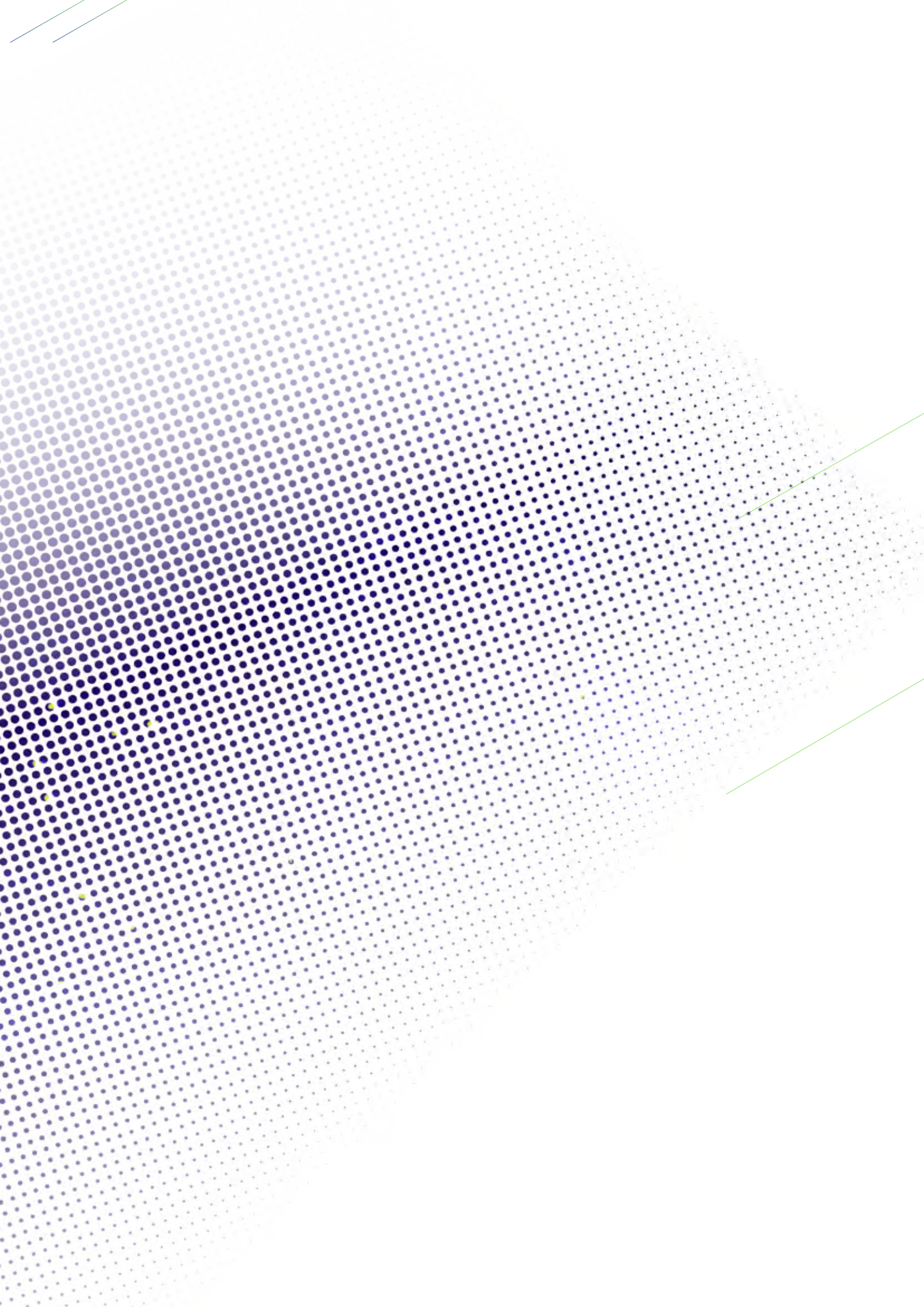
 Un esfuerzo concertado entre múltiples foros y organizaciones internacionales será esencial para garantizar que las plataformas digitales de trabajo contribuyan a un desarrollo inclusivo y sostenible.

- ▶ garantizar que los trabajadores de las plataformas puedan acceder a los tribunales de la jurisdicción en la que se encuentran si así lo desean;
- ▶ prever normas sobre protección de los salarios, pagos justos y tiempo de trabajo;
- ▶ permitir que los trabajadores de las plataformas puedan pasar libremente de unas plataformas a otras, incluso facilitando la portabilidad de los datos de los trabajadores, por ejemplo en lo que respecta a sus evaluaciones, y
- ▶ tender a una tributación efectiva de la economía digital, en particular de las plataformas, los clientes y los trabajadores, así como de sus transacciones.

Anexos

<https://www.ilo.org/weso2021/es>

-  ► **1. Plataformas digitales de trabajo: estimaciones sobre trabajadores, inversiones e ingresos**
-  ► **2. Entrevistas de la OIT a empresas de plataformas digitales y análisis de las condiciones de los contratos de servicios**
-  ► **3. Entrevistas de la OIT con empresas y clientes**
-  ► **4. Encuestas, entrevistas y análisis estadísticos de la OIT**
-  ► **5. Entrevistas de la OIT a sindicatos y asociaciones**





Bibliografía

- Adams-Prassl, Abi, y Janine Berg. 2017. «When Home Affects Pay: An Analysis of the Gender Pay Gap Among Crowdworkers», Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 3048711.
- Adams-Prassl, Abi, Teodora Boneva, Marta Golin y Christopher Rauh. 2020. «The Large and Unequal Impact of COVID-19 on Workers». *VoxEU*, 8 de abril.
- AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social). 2020. «Las medidas de seguridad social para los trabajadores por cuenta propia en la crisis del COVID-19», 9 de abril.
- Agrawal, Ajay, John Horton, Nicola Lacetera y Elizabeth Lyons. 2013. «Digitization and the Contract Labor Market: A Research Agenda». National Bureau of Economic Research (NBER) Working Paper 19525.
- Agustí-Panareda, Jordi, Franz Christian Ebert y Desirée LeClercq. 2014. «Labour Provisions in Free Trade Agreements: Fostering Their Consistency with the ILO Standards System». Background Paper, Social Dimensions of Free Trade Agreements. Ginebra: OIT.
- Ajunwa, Ifeoma. 2020. «The Paradox of Automation as Anti-Bias Intervention». *Cardozo Law Review* 41 (5): 1671-1742.
- Akhtar, Pav, Phoebe Moore y Martin Upchurch. 2018. «Digitalisation of Work and Resistance». En *Humans and Machines at Work: Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism*, editado por Phoebe Moore, Martin Upchurch y Xanthe Whittaker, 17-44. Palgrave MacMillan.
- Aleksynska, Mariya. 2021. «Digital Work in Eastern Europe: Overview of Trends, Outcomes, and Policy Responses». ILO Working Paper 32. Ginebra: OIT.
- Aleksynska, Mariya, Anastasia Bastrakova y Natalia Kharchenko. 2018. *Work on Digital Labour Platforms in Ukraine: Issues and Policy Perspectives*. Ginebra: OIT.
- Aleksynska, Mariya, Andrey Shevchuk y Denis Strebkov. 2021. «Online Platform Work in Russia and Ukraine: Gender Differences in Earnings and Work Satisfaction». En *Gendering Post-Soviet Space: Demography, Labor Market and Values in Empirical Research*, editado por Tatiana Karabchuk, Kazuhiro Kumo, Kseniia Gatskova y Ekaterina Skoglund, 277-299. Singapur: Springer.
- Alexander, Julia. 2020. «Creators Finally Know How Much Money YouTube Makes, and They Want More of it». *The Verge*, 4 de febrero.
- Aloisi, Antonio. 2016. «Commoditized Workers: Case Study Research on Labor Law Issues Arising from a Set of On-Demand/Gig Economy Platforms». *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (3): 653-690.
- Aloisi, Antonio, y Elena Gramano. 2018. «Non-Standard Workers and Collective Rights». En *Industrial Relations in Europe Conference (IREC)*. Lovaina, 10-12 de septiembre.
- Alsos, Kristin, Kristin Jesnes, Beate Sletvold Ølstad y Torstein Nesheim. 2017. «Når sjefen er en app», Fafo Report No. 41. Oslo: Fafo Research Foundation.

- Anwar, Mohammad Amir, y Mark Graham. 2019. «Does Economic Upgrading Lead to Social Upgrading in Contact Centers? Evidence from South Africa». *African Geographical Review* 38 (3): 209-226.
- . 2020. «Between a Rock and a Hard Place: *Freedom, Flexibility, Precarity and Vulnerability in the Gig Economy in Africa*». *Competition & Change* 25 (2): 237-258.
- Armour, John, y Mari Sako. 2020. «AI-Enabled Business Models in Legal Services: From Traditional Law Firms to Next-Generation Law Companies?». *Journal of Professions and Organization* 7 (1): 27-46.
- Arntz, Melanie, Terry Gregory y Ulrich Zierahn. 2016. «The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries», OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 189.
- Arrieta-Ibarra, Imanol, Leonard Goff, Diego Jiménez-Hernández, Jaron Lanier y E. Glen Weyl. 2018. «Should We Treat Data as Labor? Moving Beyond 'Free'». *AEA Papers and Proceedings* 108 (mayo): 38-42.
- Arthurs, Harry. 2010. «Extraterritoriality by Other Means: How Labor Law Sneaks Across Borders, Conquers Minds, and Controls Workplaces Abroad». *Stanford Law and Policy Review* 21 (3): 527-554.
- Ayres, Ian, y John Braithwaite. 1992. *Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate*. Oxford Socio-Legal Studies. Nueva York: Oxford University Press.
- Ayyar, Ranjani. 2017. «Ever-Changing Incentives Keeping Drivers on Their Toes». *The Times of India*, 31 de marzo.
- Azevedo, Mary Ann. 2020. «Report: VC Funding in Latin America More Than Doubled to a Record \$4.6B in 2019». *Crunchbase News*, 6 de mayo.
- Babu, Venkatesha. 2015. «Coolest Start-Ups 2015: HackerEarth Helps Find Top-Quality Coders for Tech Companies». *Business Today*, 21 de junio.
- BAfD (Banco Africano de Desarrollo), BAfD (Banco Asiático de Desarrollo), BERD (Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo) y BID (Banco Interamericano de Desarrollo). 2018. *The Future of Work: Regional Perspectives*. Washington, DC.
- Bakos, Yannis, Florencia Marotta-Wurgler y David R. Trossen. 2014. «Does Anyone Read the Fine Print? Consumer Attention to Standard-Form Contracts». *The Journal of Legal Studies* 43 (1): 1-35.
- Ball, Kirstie. 2010. «Workplace Surveillance: An Overview». *Labor History* 51 (1): 87-106.
- Bamforth, Nicholas. 2004. «Conceptions of Anti-Discrimination Law». *Oxford Journal of Legal Studies* 24 (4): 693-716.
- Ban, Xiaohui. 2020. «Identifying Labour Relationship in the Sharing Economy: Judicial Practice in China». En *Regulating the Platform Economy: International Perspectives on New Forms of Work*, editado por Lourdes Mella Méndez, 48-60. Abingdon, Reino Unido: Routledge.
- Banco Mundial. 2020. *Beaten and broken? Informality and COVID-19*. Washington, DC: Banco Mundial.
- Barnard, Catherine y Alysia Blackham. 2017. «Discrimination and the Self-Employed: The Scope of Protection in an Interconnected Age». En *European Contract Law and the Charter of Fundamental Rights*, editado por Hugh Collins, 197-218. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.

- Barzilay, Arianne Renan, y Anat Ben-David. 2017. «Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy». *Seton Hall Law Review* 47 (2): 393-431.
- Beaudonnet, Xavier. 2020. «Le droit de négociation collective des travailleurs considérés comme indépendants au regard des normes de l'Organisation internationale du travail». En *Le droit de négociation collective des travailleurs indépendants: Cadres théoriques et études de cas*, editado por Daniel Dumont, Auriane Lamine y Jean Benoît Maisin, 55-79. Droit Social, Larcier.
- Beerepoot, Niels, y Bart Lambregts. 2015. «Competition in Online Job Marketplaces: Towards a Global Labour Market for Outsourcing Services?». *Global Networks* 15 (2): 236-255.
- Behrendt, Christina, y Quynh Anh Nguyen. 2018. «Innovative Approaches for Ensuring Universal Social Protection for the Future of Work», ILO Future of Work Series, Research Paper 1. Ginebra: OIT.
- Behrendt, Christina, Quynh Anh Nguyen y Uma Rani. 2019. «Social Protection Systems and the Future of Work: Ensuring Social Security for Digital Platform Workers». *International Social Security Review* 72 (3): 17-41.
- Belvedere, Matthew J. 2018. «Upwork Shares Rocket More Than 50% Higher at the Open on Their First Day of Trading». *CNBC*, 3 de octubre.
- Berg, Janine. 2016. «Income Security in the On-Demand Economy: Findings and Policy Lessons from a Survey of Crowdworkers», Conditions of Work and Employment Series No. 74. Ginebra, OIT.
- Berg, Janine. 2019. «Protecting Workers in the Digital Age: Technology, Outsourcing and the Growing Precariousness of Work». *Comparative Labour Law and Policy Journal* 41 (1): 69-93.
- Berg, Janine, Uma Rani, Marianne Furrer, Ellie Harmon y M. Six Silberman. 2019. *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra: OIT.
- Berkowitz, Daniel, Katharina Pistor y Jean-Francois Richard. 2003. «Economic Development, Legality, and the Transplant Effect». *European Economic Review* 47 (1): 165-195.
- Bessa, Ioulia, Simon Joyce, Denis Neumann, Mark Stuart, Vera Trappmann y Charles Umney. De próxima publicación. «Worker Protest in the Platform Economy», ILO Working Paper.
- Bezos, Jeff. 2020. «Statement by Jeff Bezos to the U.S. House Committee on the Judiciary: Testimony before the Subcommittee on Antitrust, Commercial, and Administrative Law». *The Amazon Blog*, 28 de julio.
- Bhalla, Tarush. 2017. «With \$4.5M under Its Belt, HackerEarth Is Finding New Ways to Engage with Developers in India». *YourStory*, 12 de abril.
- Black, Julia. 2001. «Decentring Regulation: Understanding the Role of Regulation and Self-Regulation in a 'Post-Regulatory' World». *Current Legal Problems* 54 (1): 103-146.
- . 2002. «Critical Reflections on Regulation». *Australian Journal of Legal Philosophy* 27: 1-34.
- Blackham, Alysia. 2018. «'We Are All Entrepreneurs Now': Options and New Approaches for Adapting Equality Law for the 'Gig Economy'». *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations* 34 (4): 413-434.

- Blevins, Cameron, y Lincoln Mullen. 2015. «Jane, John ... Leslie? A Historical Method for Algorithmic Gender Prediction». *Digital Humanities Quarterly* 9 (3).
- Bloomberg Law. 2020. «Amazon Accused of Monopolization, Sweeping PriceFixing Scheme». <https://news.bloomberglaw.com/mergers-and-antitrust/amazon-accused-of-monopolization-massive-price-fixing-scheme>.
- Bodie, Matthew T., Miriam A. Cherry, Marcia L. McCormick y Jintong Tang. 2016. «The Law and Policy of People Analytics», Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 2769980.
- Bornstein, Stephanie. 2018. «Antidiscriminatory Algorithms». *Alabama Law Review* 70 (2): 519-572.
- Boudreau, John W., Ravin Jesuthasan y David Creelman. 2015. *Lead the Work: Navigating a World Beyond Employment*. Londres: Wiley.
- Boudreau, Kevin J., y Andrei Hagiu. 2009. «Platform Rules: Multi-Sided Platforms as Regulators». En *Platforms, Markets and Innovation*, editado por Annabelle Gawer. Cheltenham, Reino Unido: Edward Elgar.
- Boudreau, Kevin J., y Lars B. Jeppesen. 2015. «Unpaid Crowd Complementors: The Platform Network Effect Mirage». *Strategic Management Journal* 36 (12): 1761-1777.
- Boudreau, Kevin J., y Karim R. Lakhani. 2013. «Using the Crowd as an Innovation Partner». *Harvard Business Review* 91(4): 61-69.
- Brito, Miguel, y Celestino Gonçalves. 2019. «Codeflex: A Web-Based Platform for Competitive Programming». En 2019 *14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 1-6.
- Brown, Andrew, Andy Charlwood y David A. Spencer. 2012. «Not All That It Might Seem: Why Job Satisfaction Is Worth Studying Despite It Being a Poor Summary Measure of Job Quality». *Work, Employment and Society* 26 (6): 1007-1018.
- Budd, John W., y Alexander J.S. Colvin. 2008. «Improved Metrics for Workplace Dispute Resolution Procedures: Efficiency, Equity, and Voice». *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society* 47 (3): 460-479.
- Burson-Marsteller, The Aspen Institute y Time. 2016. «The On-Demand Economy Survey», Future of Work Initiative, 21 de junio. Washington, DC: The Aspen Institute.
- Butollo, Florian. 2020. «Digitalization and the Geographies of Production: Towards Reshoring or Global Fragmentation?». *Competition & Change*, ISSN 1477-2221.
- Butollo, Florian, y Lea Schneidmesser. De próxima publicación. «Specialization Revisited: B2B Platforms as Distribution-Driven Path towards Digitized Manufacturing». *International Labour Review*.
- Bygrave, Lee A. 2015. *Internet Governance by Contract*. Oxford: Oxford University Press.
- Cagle, Susie. 2020. «'Fees Are Murder': Delivery Apps Profit as Restaurants Forced to Close Doors». *The Guardian*, 3 de abril.
- Canadá, Statcan (Statistics Canada). 2017. *The Sharing Economy in Canada*.
- Castells, Manuel. 2010. *The Rise of the Network Society*. Nueva York: Wiley.
- Chapman, Lizette, y Sarah Frier. 2020. «Uber and Lyft Cars Become Vector for Racism amid Coronavirus Fears» *Los Angeles Times*, 6 de febrero.

- Chen, Julie Yujie, y Jack Linchuan Qiu. 2019. «Digital Utility: Datafication, Regulation, Labor, and DiDi's Platformization of Urban Transport in China». *Chinese Journal of Communication* 12 (3): 274-289.
- Chen, Yiu Por (Vincent). 2021. «Online Digital Labour Platforms in China: Working Conditions, Policy Issues and Prospects», ILO Working Paper 24.
- Cherry, Miriam A. 2020. «A Global System of Work, A Global System of Regulation?: Crowdwork and Conflicts of Law». *Tulane Law Review* 94 (2): 184-245.
- Cherry, Miriam A., y Antonio Aloisi. 2017. «Dependent Contractors in the Gig Economy: A Comparative Approach». *American University Law Review* 66 (3): 635-689.
- Cherry, Miriam A., y Winifred R. Poster. 2016. «Crowdwork, Corporate Social Responsibility, and Fair Labor Practices». En *Research Handbook on Digital Transformations*, editado por F. Xavier Olleros y Majlinda Zhegu, 291-312. Cheltenham, Reino Unido; Northampton, MA: Edward Elgar.
- Choudary, Sangeet Paul. 2018. «The Architecture of Digital Labour Platforms: Policy Recommendations on Platform Design for Worker Well-Being», ILO Future of Work Series, Research Paper 3. Ginebra: OIT.
- Chui, Michael, James Manyika, Mehdi Miremadi, Nicolaus Henke, Rita Chung, Pieter Nel y Sankalp Malhotra. 2018. «Notes from the AI Frontier: Insights from Hundreds of Use Cases». McKinsey Global Institute.
- CIPD (Chartered Institute of Personnel and Development). 2017. *To Gig or Not to Gig? Stories from the Modern Economy*. Londres.
- Clark, Kate. 2019. «Unicorns Aren't Profitable, and Wall Street Doesn't Care». TechCrunch (blog). 26 de marzo, <https://social.techcrunch.com/2019/03/26/unicorns-arent-profitable-wall-street-doesnt-care/>.
- Clewlow, Regina R., y Gouri Shankar Mishra. 2017. «Disruptive Transportation: The Adoption, Utilization, and Impacts of Ride-Hailing in the United States», Research Report UCD-ITS-RR-17-07. Institute of Transportation Studies, Universidad de California, Davis.
- Coiquaud, Urwana, e Isabelle Martin. 2019. «Accès à la justice des travailleurs de plateformes numériques: Réponses contrastées des tribunaux canadiens et américains». *Relations industrielles / Industrial Relations* 74 (3): 577-588.
- Collins, Hugh. 1990. «Independent Contractors and the Challenge of Vertical Disintegration to Employment Protection Laws». *Oxford Journal of Legal Studies* 10 (3): 353-380.
- Colvin, Alexander J.S. 2019. «The Metastasization of Mandatory Arbitration». *Chicago-Kent Law Review* 94 (1): 3-24.
- Comisión Europea. 2016a. «Business-to-Business Relationships in the Online Platforms Environment: Legal Aspects and Clarity of Terms and Conditions of Online Platforms».
- . 2016b. «Online Platforms: Contrasting Perceptions of European Stakeholders».
- . 2017a. «Business-to-Business Relationships in the Online Platforms Environment: Algorithms, Ranking and Transparency».
- . 2017b. «Unfair Platform-to-Business Trading Practices: Focus Group with Business Users».

- 2017c. «Unfair Platform-to-Business Trading Practices: Effective Dispute Resolution and the Fundamental Right to Conduct a Business».
 - , 2018. «Study on Contractual Relationships between Online Platforms and Their Professional Users».
 - , 2019. «How Do Online Platforms Shape Our Lives and Businesses?».
 - , 2020. «Competition: The European Commission Launches a Process to Address the Issue of Collective Bargaining for the Self-employed». Comunicado de prensa, 30 de junio.
- Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo (Comisión Mundial). 2019. *Trabajar para un futuro más prometedor*. Ginebra: OIT.
- Compa, Lance. 2019. «Trump, Trade, and Trabajo: Renegotiating Nafta's Labor Accord in a Fraught Political Climate». *Industrial Journal of Global Legal Studies* 26 (1): 263-304.
- Cook, Cody, Rebecca Diamond, Jonathan Hall, John List y Paul Oyer. 2018. «The Gender Earnings Gap in the Gig Economy: Evidence from over a Million Rideshare Drivers». National Bureau of Economic Research (NBER) Paper W24732.
- Cooney, Sean, Sarah Biddulph y Ying Zhu. 2013. *Law and Fair Work in China*. Abingdon: Routledge.
- Corporaal, Greetje F., y Vili Lehdonvirta. 2017. «Platform Sourcing: How Fortune 500 Firms Are Adopting Online Freelancing Platforms». Oxford Internet Institute, Universidad de Oxford.
- Countouris, Nicola. 2018. «The Concept of 'Worker' in European Labour Law: Fragmentation, Autonomy and Scope». *Industrial Law Journal* 47 (2): 192-225.
- . 2019. «Defining and Regulating Work Relations for the Future of Work», Departamento de Gobernanza y Tripartismo de la OIT. Ginebra: OIT.
- Countouris, Nicola, y Luca Ratti. 2018. «The Sharing Economy and EU AntiDiscrimination Law». En *The Cambridge Handbook of the Law of the Sharing Economy*, editado por John J. Infranca, Michèle Finck y Nestor M. Davidson, 486-498. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.
- Crémer, Jacques, Yves-Alexandre de Montjoye y Heike Schweitzer. 2019. «Competition Policy for the Digital Era». Comisión Europea, Dirección General de Competencia.
- Cusumano, Michael A., Annabelle Gawer y David B. Yoffie. 2019. *The Business of Platforms: Strategy in the Age of Digital Competition, Innovation, and Power*. Nueva York: Harper Collins.
- Darkwah, Akosua K., y Dzodzi Tsikata. 2021. «Home-Based Work and Home Work in Ghana: An Exploration». ILO Working Paper 22. Ginebra: OIT.
- Davenport, Thomas, Abhijit Guha, Dhruv Grewal y Timna Bressgott. 2020. «How artificial intelligence will change the future of marketing». *Journal of the Academy of Marketing Science* 48: 24-42.
- Davidov, Guy. 2014. «Setting Labour Law's Coverage: Between Universalism and Selectivity». *Oxford Journal of Legal Studies* 34 (3): 543-566.
- Davidov, Guy, y Brian Langille. 2011. *The Idea of Labour Law*. Oxford: Oxford University Press.

- Davies, Paul, y Mark Freedland. 2006. «The Complexities of the Employing Enterprise». En *Boundaries and Frontiers of Labour Law*, editado por Guy Davidov y Brian Langille, 273-294. Portland: Hart.
- Deakin, Simon. 2007. «Does the 'Personal Employment Contract' Provide a Basis for the Reunification of Employment Law?». *Industrial Law Journal* 36 (1): 68-83.
- Dedeoğlu, Saniye. 2020. «Home Bounded – Global Outreach: Home-based workers in Turkey», ILO Working Paper 21. Ginebra: OIT.
- De la Merced, Michael J., y Kate Conger. 2019. «Uber I.P.O. Values Ride-Hailing Giant at \$82.4 Billion». *The New York Times*, 9 de mayo.
- Deloitte. 2017. *2017 Deloitte Global Human Capital Trends: Rewriting the Rules for the Digital Age*. Deloitte University Press.
- . 2018. *2018 Deloitte Global Human Capital Trends: The Rise of the Social Enterprise*. Deloitte University Press.
- . 2019. *2019 Deloitte Global Human Capital Trends: Leading the Social Enterprise – Reinvent with a Human Focus*. Deloitte University Press.
- De Stefano, Valerio. 2016. «The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On-Demand Work, Crowdfund and Labour Protection in the 'Gig-Economy'», ILO Conditions of Work and Employment Series No. 71. Ginebra: OIT.
- . 2019. «'Negotiating the Algorithm?': Automation, Artificial Intelligence and Labour Protection». *Comparative Labour Law and Policy Journal* 41 (1): 15-46.
- De Stefano, Valerio, y Antonio Aloisi. 2018. «European Legal Framework for 'Digital Labour Platforms'». Luxemburgo: Centro Común de Investigación de la Comisión Europea.
- . 2019. «Fundamental Labour Rights, Platform Work and Human-Rights Protection of Non-Standard Workers». En *Labour, Business and Human Rights Law*, editado por Janice R. Bellace, Samuel Blank y Beryl Haar, 359-379. Cheltenham, Reino Unido; Northampton, MA: Edward Elgar.
- De Stefano, Valerio, y Mathias Wouters. 2019. «Should Digital Labour Platforms Be Treated as Private Employment Agencies?». Informe de prospectiva del Instituto Sindical Europeo (ETUI).
- Dhillon, Amrit. 2018. «'My Life is Spent in This Car': Uber Drives Its Indian Workers to Despair». *The Guardian*, 4 de diciembre.
- Difallah, Djellel, Elena Filatova y Panos Ipeirotis. 2018. «Demographics and Dynamics of Mechanical Turk Workers». En *Eleventh ACM International Conference*, 135-143. Marina Del Rey, CA: ACM Press.
- Dockès, Emmanuel. 2019. «New Trade Union Strategies for New Forms of Employment». *European Labour Law Journal* 10 (3): 219-228.
- Drahokoupil, Jan, y Brian Fabo. 2016. «The Platform Economy and the Disruption of the Employment Relationship». ETUI Policy Brief No. 5. Instituto Sindical Europeo.
- Dube, Arindrajit, Jeff Jacobs, Suresh Naidu y Siddharth Suri. 2020. «Monopsony in Online Labor Markets». *American Economic Review: Insights* 2 (1): 33-46.
- Duch-Brown, Néstor. 2017a. «The Competitive Landscape of Online Platforms». JRC Digital Economy Working Paper 2017-04. Comisión Europea.

- . 2017b. «Platforms to Business Relations in Online Platform Ecosystems». JRC Digital Economy Working Paper 2017-07. Comisión Europea.
- Duggan, James, Ultan Sherman, Ronan Carbery y Anthony McDonnell. 2020. «Algorithmic Management and App-Work in the Gig Economy: A Research Agenda for Employment Relations and HRM». *Human Resource Management Journal* 30 (1): 114-132.
- Ebisui, Minawa, Sean Cooney y Colin Fenwick. 2016. *Resolving Individual Labour Disputes: A Comparative Overview*. Ginebra: OIT.
- Economic Times, The*. 2018. «Walmart Acquires Flipkart for \$16 Billion in the World's Largest Ecommerce Deal», 10 de mayo.
- Estados Unidos, Oficina de Estadísticas Laborales (BLS). 2018. «Electronically Mediated Work: New Questions in the Contingent Worker Supplement». *BLS Monthly Labor Review*. Septiembre.
- Estados Unidos, Oficina del Censo. 2017. *Current Population Survey, 2017*.
- Estlund, Cynthia. 2018. «The Black Hole of Mandatory Arbitration». *North Carolina Law Review* 96 (3): 679-710.
- Evans, David S., y Richard Schmalensee. 2008. «Markets with Two-Sided Platforms». En *Issues in Competition Law and Policy*. Vol. 1, editado por Wayne D. Collins, Josepha Angland y la American Bar Association. Chicago: ABA Section of Antitrust Law.
- . 2016. *Matchmakers: The New Economics of Multisided Platforms*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.
- Fairwork Project, The. 2020. *The Gig Economy and Covid-19: Fairwork Report on Platform Policies*. Fairwork Foundation.
- Farrell, Diana y Fiona Greig. 2016. *Paychecks, Paydays, and the Online Platform Economy: Big Data on Income Volatility*. Nueva York: JPMorgan Chase Institute.
- Farrell, Diana, Fiona Greig y Amar Hamoudi. 2018. *The Online Platform Economy in 2018: Drivers, Workers, Sellers and Lessors*. Nueva York: JPMorgan Chase Institute.
- FEM (Foro Económico Mundial). 2020. *Charter of Principles for Good Platform Work*. Ginebra.
- Finlandia, Servicio de Estadísticas (SF). 2018. *Labour force survey: Platform jobs 2017*. Helsinki: Statistics Finland.
- Florida, Richard, e Ian Hathaway. 2018. *Rise of the Global Startup City: The New Map of Entrepreneurship and Venture Capital*. Washington, DC: Center for American Entrepreneurship.
- Foong, Eureka, Nicholas Vincent, Brent Hecht y Elizabeth M. Gerber. 2018. «Women (Still) Ask For Less: Gender Differences in Hourly Rate in an Online Labor Marketplace». *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction* 2 (CSCW) 53: 1-21.
- Foster, Christopher, Mark Graham, Laura Mann, Timothy Waema y Nicolas Friederici. 2018. «Digital Control in Value Chains: Challenges of Connectivity for East African Firms». *Economic Geography* 94 (1): 68-86.
- Fountoukakos, Kyriakos, André Pretorius y Lisa Geary. 2018. «Market Definition in a Rapidly Changing (Digital) World: The Case of Ride-Sharing». *Competition Policy International*, 25 de junio.

- Fredman, Sandra. 2015. «Equality Law: Labour Law or an Autonomous Field?». En *The Autonomy of Labour Law*, editado por Alan Bogg, 257-273. Oxford y Portland, Oregón: Hart.
- Freedland, Mark. 2003. *The Personal Employment Contract*. Oxford: Oxford University Press.
- Freedland, Mark, y Nicola Countouris. 2011. *The Legal Construction of Personal Work Relations*. Oxford: Oxford University Press.
- Freudenberg, Christoph. 2019. «Rising Platform Work: Scope, Insurance Coverage and Good Practices among ISSA Countries» [Resumen en español: El aumento del trabajo en plataformas digitales: Alcance, cobertura por el régimen de seguro y buenas prácticas en los países miembros de la AISS.] Ginebra: Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS).
- Frey, Carl Benedikt, y Michael A. Osborne. 2017. «The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation?». *Technological Forecasting and Social Change* 114 (C): 254-280.
- Fudge, Judy. 2006. «Fragmenting Work and Fragmenting Organizations: The Contract of Employment and the Scope of Labour Regulation». *Osgoode Hall Law Journal* 44 (4): 609-648.
- Fudge, Judy, Shae McCrystal y Kamala Sankaran. 2012. *Challenging the Legal Boundaries of Work Regulation*. Oxford y Portland, Oregón: Hart.
- Fuller, Joseph, Manjari Raman, Allison Bailey, Nithya Vaduganathan, James Palano, et al. 2020. *Building the On-demand Workforce*. Boston: Harvard Business School y Boston Consulting Group.
- Fumagalli, Andrea, Stefano Lucarelli, Elena Musolino y Giulia Rocchi. 2018. «Digital Labour in the Platform Economy: The Case of Facebook». *Sustainability* 10 (6): 1-16.
- Fundación ONCE y Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT. 2020. «Por un futuro del trabajo inclusivo para las personas con discapacidad».
- Galpay, Helani, y Laleema Senanayake. 2018. «Online Freelancing: Potential for Digital Gig Work in India, Sri Lanka and Myanmar». En *The 22nd Biennial Conference of the International Telecommunications Society: «Beyond the Boundaries: Challenges for Business, Policy and Society»*, 24-27 de junio de 2018, Seúl, Corea. Seúl: International Telecommunications Society (ITS).
- Galperin, Hernán, y Catrivel Greppi. 2017. «Geographical Discrimination in the Gig Economy». Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 2922874.
- Garben, Sacha. 2019. «The Regulatory Challenge of Occupational Safety and Health in the Online Platform Economy». *International Social Security Review* 72 (3): 95-112.
- Gawer, Annabelle. 2014. «Bridging Differing Perspectives on Technological Platforms: Toward an Integrative Framework». *Research Policy* 43 (7): 1239-1249.
- Goldin, Adrián. 2020. «Los trabajadores de plataforma y su regulación en la Argentina». *Documentos de Proyectos* (LC/TS.2020/44). Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Goldman, Tanya, y David Weil. 2020. «Who's Responsible Here? Establishing Legal Responsibility in the Fissured Workplace», Institute for New Economic Thinking Working Paper No. 114.

- Gómez-Uribe, Carlos A., y Neil Hunt. 2015. «The Netflix Recommender System: Algorithms, Business Value, and Innovation». *ACM Transactions on Management Information Systems* 6 (4): 1-19.
- Grab. 2017. «Overview of Grab's Personal Accident Insurance». Grab ID (blog). 9 de mayo. <https://www.grab.com/id/en/blog/asuransi/>.
- Graf, Michael, y Susan M. Mudambi. 2005. «The Outsourcing of IT-Enabled Business Processes: A Conceptual Model of the Location Decision». *Journal of International Management* 11 (2): 253-268.
- Graham, Mark, Isis Hjorth y Vili Lehdonvirta. 2017. «Digital Labour and Development: Impacts of Global Digital Labour Platforms and the Gig Economy on Worker Livelihoods». *Transfer: European Review of Labour and Research* 23 (2): 135-162.
- Graham, Mark, Vili Lehdonvirta, Alex Wood, Helena Barnard, Isis Hjorth y David Peter Simon. 2017. «The Risks and Rewards of Online Gig Work at the Global Margins». Oxford Internet Institute, Universidad de Oxford y Gordon Institute of Business Science (GIBS), Universidad de Pretoria.
- Grand View Research. 2020. «Retail E-Commerce Market Size, Share and Trends Analysis Report, 2020–2027». Mayo.
- Green, Daryl, Craig Walker, Abdulrahman Alabulththim, Daniel Smith y Michele Phillips. 2018. «Fueling the Gig Economy: A Case Study Evaluation of Upwork. Com». *Management and Economics Research Journal* 4: 104-112.
- Griesbach, Kathleen, Adam Reich, Luke Elliott-Negri y Ruth Milkman. 2019. «Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work». *Socius: Sociological Research for a Dynamic World* 5: 1-15.
- Grimshaw, Damian, Colette Fagan, Gail Hebson e Isabel Tavora. 2017. «A New Labour Market Segmentation Approach for Analysing Inequalities: Introduction and Overview». En *Making Work More Equal: A New Labour Market Segmentation Approach*, editado por D. Grimshaw, C. Fagan, G. Hebson e I.Tavora, 1-32. Manchester, Manchester University Press.
- Grimshaw, Damian, y Jill Rubery. 2015. «The Motherhood Pay Gap: A Review of the Issues, Theory and International Evidence», ILO Conditions of Work and Employment Series No. 57.
- Grooms, Jignasha Amin. 2017. «The Art and Science of Attracting Today's Next-Gen Workforce Is Digital by Design». *Strategic HR Review* 16 (4): 177-181.
- Grušić, Uglješa. 2012. «Jurisdiction in Employment Matters under Brussels I: A Reassessment». *International & Comparative Law Quarterly* 61 (1): 91-126.
- Gupta, Ruchi. 2020. «Why Facebook Joined Google and Tencent in Gojek Investment». *Market Realist*, 4 de junio.
- Gwilliam, Kenneth M. 2005. «Regulation of Taxi Markets in Developing Countries: Issues and Options». Urban Transport Thematic Group Transport Note No. TRN-3. Banco Mundial.
- Halegua, Aaron. 2016. «United States». En *Resolving Individual Labour Disputes: A Comparative Overview*, editado por Minawa Ebisui, Sean Cooney y Colin Fenwick, 311-347. Ginebra: OIT.

- Hancher, Leigh, y Michael Moran. 1998. «Organizing Regulatory Space». En *A Reader on Regulation*, editado por Robert Baldwin, Colin Scott y Christopher Hood, 148-172. Oxford Readings en Socio-Legal Studies. Oxford: Oxford University Press.
- Hanrahan, Benjamin V., David Martin, Jutta Willamowski y John M. Carroll. 2019. «Investigating the Amazon Mechanical Turk Market Through Tool Design». *Computer Supported Cooperative Work* 28 (5): 795-814.
- Heeks, Richard. 2017. «Decent Work and the Digital Economy: A Developing Country Perspective on Employment Impacts and Standards in Online Outsourcing, Crowdwork, etc.». Centre for Development Informatics Working Paper No. 71, Universidad de Manchester.
- Henkel, Joachim, Simone Schöberl y Oliver Alexy. 2014. «The Emergence of Openness: How and Why Firms Adopt Selective Revealing in Open Innovation». *Research Policy* 43 (5): 879-890.
- Herrmann, Andrea M., Petra Zaal, Maryse M.H. Chappin y Brita Schemmann. 2019a. «We Don't Need No Education! How the Gig Economy Challenges the Current Education Paradigm of the Western World». En *31st Annual Conference of the Society for the Advancement of Socio-Economics (SASE): «Fathomless Futures: Algorithmic and Imagined»*. Nueva York: Sociedad para el Avance de la Socioeconomía.
- . 2019b. «Does Education Still Matter in Online Labor Markets?». En *Perspectives on the Sharing Economy*, editado por Dominika Wruk, Achim Oberg e Indre Maurer, 64. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Hidalgo Cordero, Kruskaya, y Belén Valencia Castro. 2019. «Entre la precarización y el alivio cotidiano: Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito». Friedrich Ebert Stiftung Ecuador.
- Hillman, Robert A., y Jeffrey J. Rachlinski. 2002. «Standard-Form Contracting in the Electronic Age». *New York University Law Review* 77 (2): 429-495.
- Horan, Hubert. 2019. «Uber's Path of Destruction». *American Affairs* 3 (2).
- Horton, John, William R. Kerr y Christopher Stanton. 2017. «Digital Labor Markets and Global Talent Flows». National Bureau of Economic Research (NBER) Working Paper No. 23398.
- Huws, Ursula, Neil Spencer, Dag Syrdal y Kaire Holts. 2017. *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*. Bruselas y Hatfield, Reino Unido: Fundación Europea de Estudios Progresistas (FEPS), UNI-Europa y Universidad de Hertfordshire.
- Hyman, Louis. 2018. *Temp: How American Work, American Business, and the American Dream Became Temporary*. Nueva York: Viking.
- Ilsøe, Anna. 2020. «The Hilfr Agreement: Negotiating the Platform Economy in Denmark». FAOS Research Paper No. 176. Employment Relations Research Centre, Department of Sociology, Universidad de Copenhagen.
- Ilsøe, Anna, y Louise Weber Madsen. 2017. *Digitalisering af arbejdsmarkedet: Danskernes erfaring med digital automatisering og digitale platforme*. Copenhagen: FAOS, Universidad de Copenhagen.
- India, Comisión de la Competencia. 2020. «Market Study on E-Commerce in India».
- India, Ministerio de Electrónica y Tecnología de la Información. 2020. «Report by the Committee of Experts on Non-Personal Data Governance Framework».

- India, Oficina Nacional de Encuestas por Muestreo (NSSO). s.f. *Periodic Labor Force Survey, 2017-2018*.
- Irani, Lilly. 2015. «Difference and Dependence among Digital Workers: The Case of Amazon Mechanical Turk». *South Atlantic Quarterly* 114 (1): 225-234.
- Jarrahi, Mohammad Hossein, Will Sutherland, Sarah Beth Nelson y Steve Sawyer. 2019. «Platformic Management, Boundary Resources for Gig Work, and Worker Autonomy». *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 29: 153-189.
- Jayne, Thomas, Felix Kwame Yeboah y Carla Henry. 2017. «The Future of Work in African Agriculture: Trends and Drivers of Change». ILO Research Department Working Paper No. 25, OIT.
- Jesnes, Kristin, y Sigurd M. Nordli Oppegaard (eds.). 2020. *Platform work in the Nordic models: Issues, Cases and Responses*. Copenhagen: Consejo de Ministros Nórdico, Secretaría del Consejo de Ministros Nórdico.
- Johnson, Nicholas L. 2020. «Financial Platforms Are Disrupting More Than Just Lending (Infographic)». *Applico* (blog). <https://www.applicoinc.com/blog/infographic-platforms-disrupting-finance/>.
- Johnson, Khari. 2020. «CB Insights: AI Startup Funding Hit New High of \$26.6 Billion in 2019». *VentureBeat*, 22 de enero.
- Johnston, Hannah, y Chris Land-Kazlauskas. 2018. «Representación, voz y negociación colectiva: la sindicalización en la economía del trabajo esporádico y por encargo», Serie Condiciones de Trabajo y Empleo núm. 94. Ginebra: OIT.
- Johnstone, Richard, Shae McCrystal, Igor Nossar, Michael Quinlan, Michael Rawling y Joellen Riley. 2012. *Beyond Employment: The Legal Regulation of Work Relationships*. Sídney: The Federation Press.
- Johnstone, Richard, y Andrew Stewart. 2015. «Swimming against the Tide: Australian Labor Regulation and the Fissured Workplace». *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (1): 55-90.
- Josephs, Jonathan. 2020. «Just Eat to Stop Using Gig Economy Workers». *BBC News*, 14 de agosto.
- Joyce, Simon, Denis Neumann, Vera Trappmann y Charles Umney. 2020. «A Global Struggle: Worker Protest in the Platform Economy». European Trade Union Institute (ETUI) Policy Brief No. 2.
- Junta de Gobernadores de la Reserva Federal (Federal Reserve Board). 2019. «Report on the Economic Well-Being of U.S. Households in 2018». Washington, DC.
- Kalleberg, Arne L., y Michael Dunn. 2016. «Good Jobs, Bad Jobs in the Gig Economy». *Perspectives on Work* 20 (2): 10-14.
- Kalra, Aditya. 2020. «Amazon Faces New Antitrust Challenge from Indian Online Sellers: Legal Documents». *Reuters*, 26 de agosto.
- Kapczynski, Amy. 2020. «The Law of Informational Capitalism». *Yale Law Journal* 129 (5): 1460-1515.
- Kässi, Otto, y Vili Lehdonvirta. 2018. «Online Labour Index: Measuring the Online Gig Economy for Policy and Research». *Technological Forecasting and Social Change* 137 (diciembre): 241-248.

- . 2019. «Do Digital Skill Certificates Help New Workers Enter the Market? Evidence from an Online Labour Platform», Cesifo Working Paper No. 7810.
- Katz, Lawrence F., y Alan B. Krueger. 2016. *The Rise and Nature of Alternative Work Arrangements in the United States, 1995–2015*. National Bureau of Economic Research (NBER) Working Paper No. 22667.
- Kenney, Martin, y John Zysman. 2016. «The Rise of the Platform Economy». *Issues in Science and Technology* 32 (3) (primavera): 61-69.
- . 2018a. «Work and Value Creation in the Platform Economy». Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 3253673.
- . 2018b. «Entrepreneurial Finance in the Era of Intelligent Tools and Digital Platforms: Implications and Consequences for Work». Berkeley Roundtable on the International Economy (BRIE) Working Paper 2018-8.
- . 2019. «Unicorns, Cheshire Cats, and the New Dilemmas of Entrepreneurial Finance». *Venture Capital* 21 (1): 35-50.
- Kessler, Friedrich. 1943. «Contracts of Adhesion: Some Thoughts about Freedom of Contract». *Columbia Law Review* 43 (5): 629-642.
- Kilhoffer, Zachary, Willem Pieter De Groen, Karolien Lenaerts, Ine Smits, Harald Hauben, Willem Waeyaert, Elisa Giacumacatos, Jean-Philippe Lhernould y Sophie Robin-Olivier. 2020. «Study to Gather Evidence on the Working Conditions of Platform Workers», VT/2018/032. Bruselas: Comisión Europea.
- Kim, Eugene K. 2020. «Labor's Antitrust Problem: A Case for Worker Welfare». *Yale Law Journal* 130 (2).
- King-Dejardin, Amelita. 2019. *The Social Construction of Migrant Care Work: At the Intersection of Care, Migration and Gender*. Ginebra: OIT.
- . 2021. «Homeworking in the Philippines: Bad Job? Good Job». ILO Working Paper 25. Ginebra: OIT.
- Kingsley, Sara Constance, Mary L. Gray y Siddharth Suri. 2015. «Accounting for Market Frictions and Power Asymmetries in Online Labor Markets: Market Friction and Power in Online Labor Markets». *Policy & Internet* 7 (4): 383-400.
- KPMG. 2018. «Unlocking the Value of the Platform Economy: Mastering the Good, the Bad and the Ugly». Ámsterdam: Dutch Transformation Forum.
- Kuek, Siou Chek, Cecilia Paradi-Guilford, Toks Fayomi, Saori Imaizumi, Panos Ipeirotis, Patricia Pina y Manpreet Singh. 2015. *The Global Opportunity in Online Outsourcing*. Washington, DC: Banco Mundial.
- Kunthara, Sophia. 2019. «VC Dollars For China Take A Dip In 2019». *Crunchbase News*, 5 de diciembre.
- Lakhani, Karim R., Kevin J. Boudreau, Po-Ru Loh, Lars Backstrom, Carliss Baldwin, Eric Lonstein, Mike Lydon, Alan MacCormack, Ramy A. Arnaout y Eva C. Guinan. 2013. «Prize-Based Contests Can Provide Solutions to Computational Biology Problems». *Nature Biotechnology* 31 (2): 108-111.
- Lakhani, Karim R., David A. Garvin y Eric Lonstein. 2012. «TopCoder (A): Developing Software through Crowdsourcing». Harvard Business School Case Study 610-032.

- La Salle, Dominique, y Greta Cartoceti. 2019. «Social Security for the Digital Age: Addressing the New Challenges and Opportunities for Social Security Systems». Ginebra: AISS.
- Lee, K. Wilson. 2020. «Ghost kitchens: Reasons to Adopt this Type of Food Delivery Model». *Forbes*, 11 de diciembre.
- Lee, Min Kyung, Daniel Kusbit, Evan Metsky y Laura Dabbish. 2015. «Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers». *CHI 2015*, 1603-1612.
- Lehdonvirta, Vili, Helena Barnard, Mark Graham e Isis Hjorth. 2014. «Online Labour Markets: Levelling the Playing Field for International Service Markets?». En *Crowdsourcing for Politics and Policy*. Oxford: Oxford Internet Institute.
- Lerner, Josh, y Jean Tirole. 2005. «The Economics of Technology Sharing: Open Source and Beyond». *The Journal of Economic Perspectives* 19 (2): 99-120.
- Levy, Ari. 2019. «Alphabet's Investment in Uber Has Multiplied by 20-Fold since 2013». *CNBC*, 11 de abril.
- Liang, Chen, Yili Hong, Bin Gu y Jing Peng. 2018. «Gender Wage Gap in Online Gig Economy and Gender Differences in Job Preferences», NET Institute Working Paper No. 18-03.
- Lianos, Ioannis, Nicola Countouris y Valerio de Stefano. 2019. «Re-Thinking the Competition Law/Labour Law Interaction: Promoting a Fairer Labour Market». *European Labour Law Journal* 10 (3): 291-333.
- Liu, Weihua, Xiaoyu Yan, Wanying Wei y Dong Xie. 2019. «Pricing Decisions for Service Platform with Provider's Threshold Participating Quantity, Value-Added Service and Matching Ability». *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review* 122: 410-432.
- Lobel, Orly. 2016. «The Law of the Platform». *Minnesota Law Review* 101 (1): 87-166.
- López Mourello, Elva. 2020. *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política*. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para Argentina.
- Malin, Martin H. 2018. «Protecting Platform Workers in the Gig Economy: Look to the FTC». *Indiana Law Review* 51 (2): 377-412.
- Mao, Ke, Licia Capra, Mark Harman y Yue Jia. 2017. «A Survey of the Use of Crowdsourcing in Software Engineering». *Journal of Systems and Software* 126 (abril): 57-84.
- Markov, Kroum, y María Marta Travieso. 2019. «Technologies, the Future of Work and the ILO's Normative Approach». En *ILO100 Law for Social Justice*, editado por George P. Politakis, Tomi Kohiyama y Thomas Lieby, 953-980. Ginebra: OIT.
- Marshall, Aarian. 2020. «Covid-19 Opens the Door for Gig Workers to Win Sick Pay». *Wired*, 7 de junio.
- Martens, Bertin. 2016. «An Economic Policy Perspective on Online Platforms». JRC Technical Reports, Institute for Prospective Technological Studies Digital Economy Working Paper 2016/05. Comisión Europea.
- McCrystal, Shae. 2014. «Collective Bargaining Beyond the Boundaries of Employment: A Comparative Analysis». *Melbourne University Law Review* 37 (3): 662-698.

- McGee, Luke. 2020. «Self-Isolate or Get Paid? That's the Choice for Gig Workers in a Virus Outbreak, and It's a Big Problem for the Rest of Us». *CNN*, 8 de marzo.
- Mehta, Neel, Parth Detroja y Aditya Agashe. 2018. «Amazon Changes Prices on Its Products about Every 10 Minutes: Here's How and Why They Do It». *Business Insider*, 10 de agosto.
- Mendonca, Jochelle, y Nilesh Christopher. 2018. «India's Graduates Line up to Rid Facebook of Inappropriate Content». *The Economic Times*, 5 de septiembre.
- MGI (McKinsey Global Institute). 2016. «Independent Work: Choice, Necessity, and the Gig Economy». McKinsey Global Institute.
- Miric, Milan, Kevin J. Boudreau y Lars Bo Jeppesen. 2019. «Protecting Their Digital Assets: The Use of Formal and Informal Appropriability Strategies by App Developers». *Research Policy* 48 (8).
- MIT (Massachusetts Institute of Technology). 2020. *The Work of the Future: Building Better Jobs in an Age of Intelligent Machines*. Cambridge: MIT.
- Moazed, Alex. 2019. «Platform Businesses Account for 20% of S&P 500 Returns». *Applico* (blog), 26 de agosto. <https://www.applicoinc.com/blog/platform-businesses-account-for-20-of-sp-500-returns/>.
- Moazed, Alex, y Nicholas L. Johnson. 2016. *Modern Monopolies: What It Takes to Dominate the 21st Century Economy*. Nueva York: St. Martin's Press.
- Moore, Phoebe V., y Simon Joyce. 2020. «Black Box or Hidden Abode? The Expansion and Exposure of Platform Work Managerialism». *Review of International Political Economy* 27 (4): 926-948.
- Morgenstern, Felice. 1985. «La importancia que revisten en la práctica los conflictos entre las legislaciones del trabajo». *Revista Internacional del Trabajo* 104 (1): 1-15.
- Morgenstern, Felice, y Blaise Knapp. 1978. «Multinational Enterprises and the Extraterritorial Application of Labour Law». *International and Comparative Law Quarterly* 27 (4): 769-793.
- Mulcahy, Diane. 2016. «Who Wins in the Gig Economy, and Who Loses». *Harvard Business Review*, 27 de octubre.
- Mundlak, Guy. 2009. «De-Territorializing Labor Law». *Law & Ethics of Human Rights* 3 (2): 189-222.
- . 2020. *Organizing Matters: Two Logics of Trade Union Representation*. Cheltenham, Reino Unido: Edward Elgar.
- Murali, Anand. 2019. «How India's Data Labellers Are Powering the Global AI Race». *Factor Daily*, 21 de marzo.
- Naciones Unidas. 2019. *The Age of Digital Interdependence: Report of the UN Secretary-General's High-Level Panel on Digital Cooperation*. [Resumen en español: *La era de la interdependencia digital: Informe del Panel de Alto Nivel del Secretario General sobre la Cooperación Digital*.]
- Naidu, Suresh, Eric A. Posner y E. Glen Weyl. 2018. «Antitrust Remedies for Labor Market Power». *Harvard Law Review* 132 (2): 536-601.
- Namgoong, June. 2019. «Two Sides of One Coin: The US-Guatemala Arbitration and the Dual Structure of Labour Provisions in the CPTPP». *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations* 35 (4): 483-510.

- Narula, Prayag, Philipp Gutheim, David Rolnitzky, Anand Kulkarni y Bjoern Hartmann. 2011. «MobileWorks: A Mobile Crowdsourcing Platform for Workers at the Bottom of the Pyramid», Human Computation Conference, Papers from the 2011 AAAI (Association for the Advancement of Artificial Intelligence) Workshop, San Francisco, California, 8 de agosto.
- Nedelkoska, Ljubica, y Glenda Quintini. 2018. «Automation, Skills Use and Training», OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 202.
- Neeraj, R.S. 2017. «Trade Rules on Source-Code Deepening the Digital Inequities by Locking up the Software Fortress», Centre for WTO Studies, Indian Institute of Foreign Trade Working Paper CWS/WP/200/37.
- Nguyen, Quynh Anh, y Nuno Meira Simoes da Cunha. 2019. *Extension of Social Security to Workers in Informal Employment in the ASEAN Region*. Bangkok: OIT.
- Nitzberg, Mark, Timo Seppälä y John Zysman. 2019. «The Hype Has Eclipsed the Limitations of Third-Wave Artificial Intelligence». *ETLA Economic Research*, 12 de mayo.
- Nyawira, Lindsay. 2019. «Digital Taxi Drivers Go on Strike, Demand Higher Rates». *The Star*, 15 de julio.
- Ochieng, Abiud. 2019. «Online App Taxi Drivers in Kenya to Go on Strike over Pricing Deal». *The East African*, 15 de julio.
- OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos). 2014. *Addressing the Tax Challenges of the Digital Economy*.
- . 2018. «The Future of Social Protection: What Works for Non-Standard Workers?». Policy Brief.
- . 2019a. *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*.
- . 2019b. «Implications of E-Commerce for Competition Policy: Background Note».
- . 2019c. *Perspectivas de empleo de la OCDE 2019: El Futuro del Trabajo*.
- . 2020a. *Perspectivas de la Economía Digital de la OCDE 2020*.
- . 2020b. *A Roadmap toward a Common Framework for Measuring the Digital Economy*. Informe del Grupo de Economía Digital del G20, Arabia Saudita, 2020.
- . 2020c. «Apoyar a las personas y las empresas para combatir el COVID-19: opciones para una respuesta inmediata en materia de empleo y política social». Medidas políticas clave de la OCDE ante el coronavirus (COVID-19).
- OIT (Oficina Internacional del Trabajo). 2006. *Inspección del trabajo*. Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. ILC.95/III(1B).
- . 2009. *Normas de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo. Promover la seguridad y la salud en el medio ambiente de trabajo*. Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. ILC.98/III(1B).
- . 2012. *Dar un rostro humano a la globalización: Estudio General sobre los convenios fundamentales relativos a los derechos en el trabajo a la luz de la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, 2008*. Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. ILC.101/III(1B).

- . 2016. *Non-Standard Employment around the World: Understanding Challenges, Shaping Prospects*. [Resumen en español: *El empleo atípico en el mundo: Retos y perspectivas*.]
- . 2017a. *Informe Mundial sobre la Protección Social 2017-2019: La protección social universal para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
- . 2017b. *Trabajar juntos para promover un medio ambiente de trabajo seguro y saludable: Estudio general relativo a los instrumentos de seguridad y salud en el trabajo sobre el marco promocional, la construcción, las minas y la agricultura*. Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. ILC.106/III(1B).
- . 2017c. *Manual de evaluación de las disposiciones laborales en acuerdos comerciales y de inversión*.
- . 2018a. *El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado para un futuro con trabajo decente*.
- . 2018b. *La libertad sindical. Recopilación de decisiones del Comité de Libertad Sindical*, sexta edición.
- . 2018c. *Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro. Estudio General relativo a los instrumentos sobre el tiempo de trabajo*. Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. ILC.107/III(B).
- . 2019a. Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo. Conferencia Internacional del Trabajo. 108.ª reunión.
- . 2019b. *Protección social universal para la dignidad humana, la justicia social y el desarrollo sostenible. Estudio General relativo a la Recomendación sobre los pisos de protección social, 2012 (núm. 202)*. Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. ILC.108/III/B.
- . 2019c. *Labour Provisions in G7 Trade Agreements: A Comparative Perspective*.
- . 2020a. «Protección contra el desempleo en la crisis de la COVID-19: Respuestas de los países y consideraciones de política».
- . 2020b. «Prestaciones de enfermedad durante la licencia de enfermedad y la cuarentena: Respuestas de los países y consideraciones de política en el contexto de la pandemia de COVID-19».
- . 2020c. «Llamado: Refugiados y Migrantes Venezolanos en América Latina y el Caribe», 11 de agosto.
- . 2020d. *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2020*.
- . 2020e. *Global Employment Trends for Youth 2020: Technology and the future of jobs*.
- . 2020f. «Social Protection Monitor: Social Protection Responses to the COVID-19 Crisis around the World».
- . 2020g. *Synthesis Report: Skills Shortages and Labour Migration in the Field of Information and Communication Technology in Canada, China, Germany, India, Indonesia, Singapore and Thailand*.
- . 2020h. *Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante*. Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. ILC.109/III (B).
- . 2020i. «La consecución del trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro». TMDWSC/2020.

- . 2020j. «The COVID-19 Response: Getting Gender Equality Right for a Better Future for Women at Work». Policy Brief.
- . 2021. *Working from home: From invisibility to decent work*. [Resumen en español: El trabajo a domicilio: *De la invisibilidad al trabajo decente*.]
- OIT, UE y OCDE. De próxima publicación. Technical Expert Group Draft Handbook on the Measurement of Platform Employment.
- Ogembo, Daisy, y Vili Lehdonvirta. 2020. «Taxing Earnings from the Platform Economy: An EU Digital Single Window for Income Data?». *British Tax Review*, 82-101.
- O'Neill, Jacki. 2018. «From Crowdfunder to Ola Auto: Can Platform Economies Improve Livelihoods in Emerging Markets?». En *The Future of Work in the Global South*, editado por H. Galperin y A. Alarcon, 28-31. Ottawa: International Development Research Centre.
- Oshagbemi, Titus. 1999. «Overall Job Satisfaction: How Good Are Single versus Multiple-item Measures?». *Journal of Managerial Psychology* 14 (5): 388-403.
- Osman, Osman Mohamed. 2019. «There Are More Female Cab Drivers on Nairobi Roads than Ever before and More Are Coming». *Quartz Africa*, 26 de enero.
- Ottaviano, Juan Manuel, Juan O'Farrell y Matías Maito. 2019. «Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas». Análisis N.º 40. Friedrich Ebert Stiftung Argentina.
- Online Labour Observatory (iLabour Project). s.f. Instituto sobre Internet de la Universidad de Oxford y Organización Internacional del Trabajo. Base de datos.
- Parayil, Govindan (ed.). 2005. *Political Economy and Information Capitalism in India*. Technology, Globalisation and Development Series. Londres: Palgrave Macmillan UK.
- Parker, Christine, y John Braithwaite. 2003. «Regulation». En *The Oxford Handbook of Legal Studies*, editado por Mark Tushnet y Peter Cane, 119-145. Oxford: Oxford University Press.
- Parker, Geoffrey G., Marshall W. Van Alstyne y Sangeet Paul Choudary. 2016. *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You*. Nueva York, NY: W.W. Norton & Company.
- Parthasarathy, Balaji. 2010. «The Computer Software Industry as a Vehicle of Late Industrialization: Lessons from the Indian Case». *Journal of the Asia Pacific Economy* 15 (3): 247-270.
- Pasquale, Frank. 2015. *The Black Box Society*. Cambridge, MA; Londres: Harvard University Press.
- Peng, Qingwen, y Dayou Cao. 2016. [Labour relationship or Labour service relationship? An analysis of platform-based car booking using the example of Didi]. *Human Resources Development of China*: 93-97. En chino.
- Pesole, Annarosa, Maria Cesira Urzì Brancati, Enrique Fernández-Macías, Federico Biagi e Ignacio González Vázquez. 2018. *Platform Workers in Europe: Evidence from the COLLEEM Survey*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- Pesole, Annarosa, y Uma Rani. De próxima publicación. «How many online workers?: Estimates based on selected online web-based and location-based platforms». Documento de trabajo de la Comisión Europea.

- Pichault, François, y Tui McKeown. 2019. «Autonomy at Work in the Gig Economy: Analysing Work Status, Work Content and Working Conditions of Independent Professionals». *New Technology, Work and Employment* 34 (1): 59-72.
- Pinsof, Jennifer. 2016. «A New Take on an Old Problem: Employee Misclassification in the Modern Gig-Economy Notes». *Michigan Telecommunications and Technology Law Review* 22 (2): 341-373.
- PitchBook. 2020. «US Venture Capital Investment Surpasses \$130 Billion in 2019 for Second Consecutive Year». *PRNewswire*, 14 de enero.
- Pofeldt, Elaine. 2016. «Upwork's New Pricing Model Sparks Outcry». *Forbes*, 7 de mayo.
- Prabhat, Shantanu, Sneha Nanavati y Nimmi Rangaswamy. 2019. «India's 'Uberwallah': Profiling Uber Drivers in the Gig Economy». En *Proceedings of the Tenth International Conference on Information and Communication Technologies and Development*, 1-5. ICTD'19. Ahmedabad, India: Association for Computing Machinery.
- Prassl, Jeremias. 2015. *The Concept of the Employer*. Nueva York: Oxford University Press.
- . 2018. *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. Nueva York: Oxford University Press.
- Prassl, Jeremias, y Martin Risak. 2016. «Uber, Taskrabbit, and Co.: Platforms as Employers? – Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork». *Comparative Labor Law and Policy Journal* 37 (3): 619-651.
- Rahman, K. Sabeel, y Kathleen Thelen. 2019. «The Rise of the Platform Business Model and the Transformation of Twenty-First Century Capitalism». *Politics & Society* 47 (2): 177-204.
- Ram, Aliya. 2019. «Europe's AI Start-ups Often Do Not Use AI, Study Finds». *Financial Times*, 5 de marzo.
- Rani, Uma, y Marianne Furrer. De próxima publicación. «Digital Labour Platforms and New Forms of Flexible Work in Developing Countries: Algorithmic Management of Work and Workers». *Competition & Change*.
- Rani, Uma, y Parminder Jeet Singh. 2019. «Digital Platforms, Data, and Development: Implications for Workers in Developing Economies». *Comparative Labour Law and Policy Journal* 41 (1): 263-287.
- Reino Unido, Departamento de Empresas, Energía y Estrategia Industrial. 2018a. «The Experiences of Individuals in the Gig Economy».
- . 2018b. «The Characteristics of Those in the Gig Economy».
- Reino Unido, Oficina de Estadísticas Nacionales. 2021. «Coronavirus (COVID-19) Related Deaths by Occupation, England and Wales: Deaths registered between 9 March and 28 December 2020».
- Risak, Martin, y Doris Lutz. 2020. *Arbeit in der Gig-Economy: Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud*. Viena: ÖGB Verlag.
- Rochet, Jean-Charles, y Jean Tirole. 2003. «Platform Competition in Two-Sided Markets». *Journal of the European Economic Association* 1 (4): 990-1029.
- Rodríguez Fernández, María Luz. 2017. «Plataformas, Microworkers y Otros Retos del Trabajo en La Era Digital». En *El Futuro del Trabajo que Queremos*, editado por Laura Mora Cabello de Alba y María Luz Rodríguez Fernández, 95-113. Albacete: Bomarzo.

- . 2018. «Sindicalismo y Negociación Colectiva 4.0». *Temas Laborales* 144: 27-41.
- . 2019. «Calificación jurídica de la relación que une a los prestadores de servicios con las plataformas digitales». En *Plataformas digitales y mercado de trabajo*, editado por María Luz Rodríguez Fernández, 57-89. Madrid: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.
- Rogers, Brishen. 2018. «Fissuring, Data-Driven Governance, and Platform Economy Labor Standards». En *The Cambridge Handbook of Law of the Sharing Economy*, editado por Nestor M. Davidson, Michèle Finck y John J. Infranca, 303-315. En línea: Cambridge University Press.
- Rolandsson, Bertil (ed.). 2020. *Digital Transformations of Traditional Work in the Nordic Countries*. Report from The Future of Work: Opportunities and Challenges for the Nordic Models. Copenhagen: Consejo Nórdico de Ministros, Secretaría del Consejo Nórdico de Ministros.
- Rose, Michael. 2003. «Good Deal, Bad Deal? Job Satisfaction in Occupations». *Work, Employment and Society* 17 (3): 503-530.
- Rosenblat, Alex, y Luke Stark. 2016. «Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers». *International Journal of Communication* 10: 3758-3784.
- Rowley, Jason D. 2020. «The Q4/EOY 2019 Global VC Report: A Strong End to a Good, but not Fantastic, Year». *Crunchbase News*, 8 de enero.
- Roy, Shourya, Chithralekha Balamurugan y Sujit Gujar. 2013. «Sustainable Employment in India by Crowdsourcing Enterprise Tasks». En *ACM DEV '13: Proceedings of the 3rd ACM Symposium on Computing for Development*, 1-2. Nueva York: Association for Computing Machinery (ACM).
- Sadowski, Jathan. 2016. «Companies Are Making Money from Our Personal Data – But at What Cost?». *The Guardian*, 31 de agosto.
- Sakkal, Paul, y Sumeyya Ilanbey. 2020. «Masks Made Mandatory, Aged Care Visits Limited as 363 Cases Announced». *The Age*, 19 de julio.
- Sanders, Donald E., y Patricia Pattison. 2016. «Worker Characterization in a Gig Economy Viewed through an Uber Centric Lens». *Southern Law Journal* 26 (2): 297-321.
- Santos, Álvaro. 2018. «The Lessons of TPP and the Future of Labor Chapters in Trade Agreements». Institute for International Law and Justice (IILJ) Working Paper 2018/3, MegaReg Series.
- Santos, Filipe M., y Kathleen M. Eisenhardt. 2005. «Organizational Boundaries and Theories of Organization». *Organization Science* 16 (5): 491-508.
- Scheiber, Noam. 2018. «Gig Economy Business Model Dealt a Blow in California Ruling». *The New York Times*, 30 de abril.
- Schiek, Dagmar, y Andrea Gideon. 2018. «Outsmarting the Gig-Economy through Collective Bargaining: EU Competition Law as a Barrier to Smart Cities?». *International Review of Law, Computers & Technology* 32 (2-3): 275-294.
- Schleifer, Theodore. 2019. «SoftBank, the Most Powerful – and Controversial – Tech Investor in Silicon Valley, Explained». *Vox*, 10 de mayo.
- Schmidt, Florian A. 2017. *Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.

- . 2019. «Crowdsourced Production of AI Training Data: How Human Workers Teach Self-Driving Cars how to See». Hans-Böckler-Stiftung Working Paper No. 155.
- Schorpf, Philip, Jorg Flecker y Annika Schonauer. 2017. «On Call for One's Online Reputation: Control and Time in Creative Crowd Work». En *The New Digital Workplace: How New Technologies Revolutionise Work*, editado por Kendra Briken, Shiona Chillias, Martin Krzywdzinski y Abigail Marks, 89-111. Palgrave MacMillan.
- Schwellnus, Cyrille, Assaf Geva, Mathilde Pak y Rafael Veiel. 2019. «Gig Economy Platforms: Boon or Bane?». OECD Economics Department Working Papers No. 1550.
- Scott, Colin. 2001. «Analysing Regulatory Space: Fragmented Resources and Institutional Design». *Public Law* (verano): 283-305.
- Sheriff, Mohamed K. 2018. «Big Data Revolution: Is It a Business Disruption?». En *Emerging Challenges in Business, Optimization, Technology, and Industry*, editado por Lotfi Tadj y Ajay K. Garg, 79-91. Cham, Suiza: Springer International Publishing.
- Shevchuk, Andrey, y Denis Strebkov. 2017. «Entrepreneurial Potential in the Digital Freelance Economy: Evidence from the Russian-Language Internet». En *Entrepreneurship in Transition Economies: Diversity, Trends, and Perspectives*, editado por Arnis Sauka y Alexander Chepurensky, 401-419. Societies and Political Orders in Transition Series. Cham, Suiza: Springer International Publishing.
- . De próxima publicación. «Freelance Platform Work in Russia, 2009–2019». Ginebra: OIT.
- Silberman, M. Six. 2015. «Human-Centered Computing and the Future of Work: Lessons from Mechanical Turk and Turkopticon, 2008–2015». Universidad de California, Irvine.
- Silberman, M. Six y Lilly Irani. 2016. «Operating an Employer Reputation System: Lessons from Turkopticon, 2008–2015». *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (3): 505-541.
- Singh, Manish. 2019. «Indian Tech Startups Raised a Record \$14.5B in 2019». *TechCrunch*, 30 de diciembre.
- Singh, Parminder Jeet. 2020. «Economic Rights in a Data-Based Society». Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Smith, Sanya Reid. 2017. «Some Preliminary Implications of WTO Source Code Proposal», Third World Network Briefings.
- Sonnemaker, Tyler. 2020. «Indian Business Owners Are Furious about Amazon's \$1 Billion Expansion into Their Country and Are Calling Jeff Bezos an 'Economic Terrorist'». *Business Insider*, 15 de enero.
- Soon, Stella, y Saheli Roy Choudhury. 2019. «Grab CEO Says the Company Can Go Public 'Once We're Profitable'». *CNBC*, 14 de noviembre.
- S&P Global Market Intelligence. 2019. «Flipkart Is No. 1 in India but Faces Formidable Foe in Amazon, Say Experts», 10 de octubre.
- Stanford, Jim. 2017. «The Resurgence of Gig Work: Historical and Theoretical Perspectives». *The Economic and Labour Relations Review* 28 (3): 382-401.
- Startup Genome. 2020. «The Global Startup Ecosystem Report 2020».

- Stephany, Fabian, Michael Dunn, Steven Sawyer y Vili Lehdonvirta. 2020. «Distancing Bonus or Downscaling Loss: The Changing Livelihood of US Online Workers in Times of COVID-19». *Journal of Economic and Social Geography* 111 (3): 561-573.
- Stewart, Andrew, y Shae McCrystal. 2019. «Labour Regulation and the Great Divide: Does the Gig Economy Require a New Category of Worker?». *Australian Journal of Labour Law* 32 (1): 4-22.
- Stewart, Andrew, y Jim Stanford. 2017. «Regulating Work in the Gig Economy: What Are the Options?». *The Economic and Labour Relations Review* 28 (3): 420-437.
- Stone, Katharine. 2004. *From Fidgets to Digits: Employment Regulation for the Changing Workplace*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Straits Times, The*. 2015. «Indonesia's Muslim Women Hail Female-Only Motorbike Taxis», 30 de diciembre.
- Stucke, Maurice E. 2018. «Should We Be Concerned about Data-Opolies?». *Georgetown Law Technology Review* 2 (2): 275-324.
- Suecia, Informes Oficiales del Gobierno (SOU). 2017. *Ett arbetsliv i förändring – hur påverkas ansvaret för arbetsmiljön*.
- Suiza FSO (Oficina Federal de Estadísticas). 2020. «Internet-mediated Platform Work Is Not Very Common in Switzerland», 19 de mayo.
- Sun, Sophie, Julie Yujie Chen y Uma Rani. De próxima publicación. «From Flexible Labor to 'Sticky Labor': A Tracking Survey of Workers in the Food-Delivery Platform Economy of China». Ginebra: OIT.
- Supiot, Alain. 2001. *Beyond Employment. Changes in Work and the Future of Labour Law in Europe*. Oxford: Oxford University Press.
- Surie, Aditi. 2018. «Are Ola and Uber Drivers Entrepreneurs or Exploited workers». *Economic and Political Weekly* 53 (24).
- Surie, Aditi, y Jyothi Koduganti. 2016. «The Emerging Nature of Work in Platform Economy Companies in Bengaluru, India: The Case of Uber and Ola Cab Drivers». *E-Journal of International and Comparative Labour Studies* 5 (3).
- Surie, Aditi, y Lakshmee V. Sharma. 2019. «Climate Change, Agrarian Distress, and the Role of Digital Labour Markets: Evidence from Bengaluru, Karnataka». *Decision* 46: 127-138.
- SwiggyBytes. 2017. «Swiggy's Response: A Note from the CEO». 31 de julio.
- Tauchert, Christoph, Peter Buxmann y Jannis Lambinus. 2020. «Crowdsourcing Data Science: A Qualitative Analysis of Organizations' Usage of Kaggle Competitions». En *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*. Manoa: Universidad de Hawai.
- Teare, Gene, y Sophia Kunthara. 2020. «European Venture Report: VC Dollars Rise In 2019». *Crunchbase News*, 14 de enero.
- Teece, David J. 2017. «Dynamic Capabilities and (Digital) Platform Lifecycles». En *Entrepreneurship, Innovation, and Platforms*, editado por Jeffrey L. Furman, Annabelle Gawer, Brian S. Silverman y Scott Stern, 211-225. Advances in Strategic Management Series, vol. 37. Bingley, UK: Emerald Publishing.
- . 2018a. «Business Models and Dynamic Capabilities». *Long Range Planning* 51 (1): 40-49.

- . 2018b. «Profiting from innovation in the digital economy: Enabling technologies, standards, and licensing models in the wireless world». *Research Policy* 47: 1367-1387.
- Terwiesch, Christian, y Yi Xu. 2008. «Innovation Contests, Open Innovation, and Multiagent Problem Solving». *Management Science* 54 (9): 1529-1543.
- Teubner, Gunther. 1998. «Legal Irritants: Good Faith in British Law or How Unifying Law Ends up in New Divergences». *The Modern Law Review* 61 (1): 11-32.
- Teubner, Timm, Marc T.P. Adam y Florian Hawlitschek. 2020. «Unlocking Online Reputation: On the Effectiveness of Cross-Platform Signaling in the Sharing Economy». *Business & Information Systems Engineering* 62 (6): 501-513.
- Thakker, Dharmesh, Max Schireson y Dan Nguyen-Huu. 2017. «Tracking the Explosive Growth of Open-Source Software». *TechCrunch* (blog), 7 de abril. <https://social.techcrunch.com/2017/04/07/tracking-the-explosive-growth-of-open-source-software/>.
- Tham, Joo-Cheong, y Keith D. Ewing. 2016. «Labour Clauses in the TPP and TTIP: A Comparison without a Difference Special Issue – The Trans-Pacific Partnership». *Melbourne Journal of International Law* 17 (2): 369-403.
- Todolí Signes, Adrián. 2019. «Algorithms, Artificial Intelligence and Automated Decisions Concerning Workers and the Risks of Discrimination: The Necessary Collective Governance of Data Protection». *Transfer: European Review of Labour and Research* 25 (4): 465-481.
- Toews, Rob. 2019. «AI Will Transform the Field of Law». *Forbes*, 19 de diciembre.
- Tubaro, Paola, y Antonio A. Casilli. 2019. «Micro-Work, Artificial Intelligence and the Automotive Industry». *Journal of Industrial and Business Economics* 46 (3): 333-345.
- Tubaro, Paola, Antonio A. Casilli y Marion Coville. 2020. «The Trainer, the Verifier, the Imitator: Three Ways in which Human Platform Workers Support Artificial Intelligence». *Big Data and Society* 7 (1).
- Unión Europea. 2020. «The Platform Economy and Precarious Work», Departamento Temático de Políticas Económicas y Científicas y de Calidad de Vida, Dirección General de Políticas Interiores de la Unión.
- Uber. 2020a. *2019 Annual Report*.
- . 2020b. 2020 Investor presentation, 6 de febrero.
- . 2020c. «What does the background check look for?». <https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/what-does-the-background-check-look-for?no-deId=ee210269-89bf-4bd9-87f6-43471300ebf2>.
- UNCTAD (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo). 2018. *Informe sobre el Comercio y el Desarrollo 2018: El poder, las plataformas y la quimera del libre comercio*.
- . 2019. *Informe sobre la Economía Digital 2019: Creación y captura de valor – Repercusión para los países en desarrollo*.
- Upwork. 2019. *Annual Report 2019*.
- . 2020. «Upwork Investor Relations: Upwork Reports Third Quarter 2020 Financial Results», 4 de noviembre.

- Urzi Brancati, Maria Cesira, Annarosa Pesole y Enrique Fernández Macías. 2020. «New Evidence on Platform Workers in Europe», EUR 29958 EEN. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- Ustek-Spilda, Funda, Mark Graham, Alessio Bertolini, Srujana Katta, Fabian Ferrari y Kelle Howson. 2020. «From Social Distancing to Social Solidarity: Gig Economy and the Covid-19». *OECD Development Matters* (blog), 27 de marzo. <https://oecd-development-matters.org/2020/03/27/from-social-distancing-to-social-solidarity-gig-economy-and-the-covid-19/>.
- Vallas, Steven P. 2018. «Platform Capitalism: What's at Stake for Workers?». *New Labor Forum* 28 (1): 48-59.
- Van Doorn, N. 2017. «Platform Labor: On the Gendered and Racialized Exploitation of Low-Income Service Work in the 'On-Demand' Economy». *Information, Communication & Society* 20 (6): 898-914.
- Venturini, Jamila, Luiza Louzada, Marilia Maciel, Nicolo Zingales, Konstantinos Stylianou y Luca Belli. 2016. *Terms of Service and Human Rights: An Analysis of Online Platform Contracts*. Consejo de Europa y FGV Direito Rio: Editora Revan.
- Waas, Bernd, Wilma B. Liebman, Andrew Lyubarsky y Katsutoshi Kezuka. 2017. *Crowdwork: A Comparative Law Perspective*. Fráncfort del Meno: Bund-Verlag.
- Webster, Edward. 2020. «The Uberisation of Work: the Challenge of Regulating Platform Capitalism. A Commentary». *International Review of Applied Economics*, 34 (4): 512-521.
- WEC (Confederación Mundial del Empleo). 2020. «A Decent Level Playing Field for Platform Work: Policy Recommendations for Sustainable Growth of Platform Work and the Provision of Quality Online Talent Platform Services».
- WeeTracker. 2020. «African Venture Capital and Tech Startups Funding Report 2019», 4 de enero.
- Weil, David. 2014. *The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Wood, Alex J. 2015. «Networks of Injustice and Worker Mobilisation at Walmart». *Industrial Relations Journal* 46 (4): 259-274.
- Wood, Alex J., Mark Graham, Vili Lehdonvirta e Isis Hjorth. 2019a. «Networked but Commodified: The (Dis)Embeddedness of Digital Labour in the Gig Economy». *Sociology* 53 (5): 931-950.
- . 2019b. «Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy». *Work, Employment and Society* 33 (1): 56-75.
- Wood, Alex J., Vili Lehdonvirta y Mark Graham. 2018. «Workers of the Internet Unite? Online Freelancer Organisation among Remote Gig Economy Workers in Six Asian and African Countries». *New Technology, Work and Employment* 33 (2): 95-112.
- Woodcock, Jamie, y Mark Graham. 2020. *The Gig Economy: A Critical Introduction*. Nueva York: Polity Press.
- Wu, Qingjun, Hao Zhang, Zhen Li y Kai Liu. 2019. «Labor Control in the Gig Economy: Evidence from Uber in China». *Journal of Industrial Relations* 61 (4): 574-596.
- Xie, Zengyi. 2018. [Labor Relations and Legal Status of Online Platform Workers]. *Peking University Law Journal* 30 (6): 1546-1569. En chino.

- Yan, Tian. 2018. [Employment under the Platform Economy and New Labor Relations]. *China Law Review* 24 (6): 119-120. En chino.
- Yuan, Li. 2018. «Customer Died. Will That Be a Wake-up Call for China's Tech Scene?». *The New York Times*, 29 de agosto.
- Zhao, Yang, Stephan von Delft, Anna Morgan-Thomas y Trevor Buck. 2020. «The Evolution of Platform Business Models: Exploring Competitive Battles in the World of Platforms». *Long Range Planning* 53 (4): 101892.
- Zou, Mimi. 2017a. «The Regulatory Challenges of Uberization in China: Classifying Ride-Hailing Drivers». *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations* 33 (2): 269-294.
- . 2017b. «Regulating the Fissured Workplace: The Notion of the Employer in Chinese Labour Law». *Bulletin of Comparative Labour Relations* 95: 183-203.

Impulsar la justicia social, promover el trabajo decente

La Organización Internacional del Trabajo es la agencia de las Naciones Unidas para el mundo del trabajo. Reunimos a gobiernos, empleadores y trabajadores a fin de mejorar las condiciones de trabajo de todas las personas, promoviendo un enfoque del futuro del trabajo centrado en el ser humano a través de la creación de empleo, los derechos en el trabajo, la protección social y el diálogo social.

Este informe de referencia de la OIT explora cómo la economía de plataformas de hoy día está transformando la forma de organizar el trabajo, y analiza el impacto de las plataformas digitales de trabajo en las empresas, los trabajadores y la sociedad en su conjunto.

El informe ofrece un panorama completo de la experiencia de los trabajadores y las empresas en las plataformas de trabajo en línea y en las de trabajo localizado, a partir de encuestas y entrevistas con unos 12 000 trabajadores y representantes de 85 empresas de todo el mundo, en múltiples sectores. También proporciona información sobre el modelo de negocio de las plataformas digitales de trabajo, examina las medidas de reglamentación en todo el mundo y presenta una manera de avanzar hacia el objetivo de garantizar que todo el trabajo realizado en el marco de las plataformas sea trabajo decente.

ilo.org

Oficina Internacional del Trabajo
Route des Morillons 4
1211 Ginebra 22
Suiza

