

Resumen ejecutivo



Organización
Internacional
del Trabajo

100
1919-2019

Las plataformas digitales y el futuro del trabajo:

Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital



Janine Berg ♦ Marianne Furrer ♦ Ellie Harmon
Uma Rani ♦ M Six Silberman

RESUMEN EJECUTIVO

La emergencia de las plataformas digitales de trabajo supone uno de los cambios más importantes acontecidos en el mundo laboral en los últimos diez años. Existen dos tipos de plataformas: las plataformas en línea, en las cuales el trabajo se terciariza mediante convocatorias abiertas a una audiencia geográficamente dispersa (una modalidad también conocida como «crowdwork»), y las aplicaciones (o apps) móviles con geolocalización, en las que el trabajo se asigna a individuos situados en zonas geográficas específicas. Si bien estas plataformas digitales son el resultado de avances tecnológicos, el trabajo que generan se asemeja a muchas modalidades laborales que existen desde hace tiempo, con la diferencia de que cuentan con una herramienta digital que sirve de intermediario.

En este informe se presentan los resultados de una encuesta realizada por la OIT sobre condiciones de trabajo entre 3500 trabajadores que residen en 75 países de todo el mundo y que trabajan en cinco plataformas anglófonas dedicadas a la asignación de microtareas. Las plataformas dedicadas a la asignación de microtareas son plataformas digitales que brindan a empresas y a otros clientes acceso a una fuerza de trabajo extensa y flexible (o «crowd») para llevar a cabo tareas generalmente de poca envergadura que pueden ser realizadas a distancia haciendo uso de una computadora y de Internet. Se trata de tareas diversas que van desde la identificación, transcripción y anotación de imágenes hasta la moderación de contenidos y la recopilación y el procesamiento de datos, pasando por la transcripción de audio y vídeo, y la traducción. En las plataformas, los clientes publican paquetes de tareas que deben ser completados, mientras que los trabajadores seleccionan tareas y reciben un pago por cada tarea que realizan. El pago que reciben los trabajadores corresponde al precio indicado por el cliente menos la comisión que cobran las plataformas.

El presente informe incluye uno de los primeros estudios comparativos sobre las condiciones de trabajo en las plataformas dedicadas a la asignación de microtareas, y se centra en aspectos como las tarifas, la disponibilidad y la intensidad de trabajo, los rechazos, la ausencia de pago, la comunicación del trabajador con los clientes y los operadores de las plataformas, la cobertura de la protección social y los tipos de tareas efectuadas. La encuesta fue realizada en 2015 y 2017 y es de ámbito mundial, pues en ella han participado trabajadores de países desarrollados y en desarrollo. Los resultados arrojan puntos en común y diferencias entre los trabajadores del Norte y el Sur globales, así como los beneficios y los inconvenientes de este tipo de trabajo. Asimismo, el informe incluye una serie de propuestas centradas en mejorar las condiciones de trabajo en estas plataformas digitales.

Al igual que la mayoría de las plataformas digitales de trabajo, las plataformas dedicadas a la asignación de microtarefas seleccionadas para este informe consideran que sus trabajadores son independientes, con lo cual los privan de las protecciones dispuestas en las legislaciones laborales y en materia de seguridad social. Las condiciones de trabajo en las plataformas están dispuestas en sus «términos de servicio», que los trabajadores deben aceptar para empezar a realizar tareas. En estos documentos se dispone cómo y cuándo serán remunerados los trabajadores («crowdworkers»), cómo serán evaluados y de qué recursos disponen (o carecen) en caso de problemas.

¿Quiénes son los trabajadores de las plataformas digitales?

- En esta modalidad laboral participan trabajadores de todas las edades. La edad promedio de los participantes en la encuesta es de 33,2 años.
- Del estudio se desprende que existe una diferencia importante de género en lo que respecta a la propensión a realizar este tipo de trabajo: solo uno de cada tres trabajadores es una mujer. Esta cifra es inferior en los países en desarrollo, donde apenas uno de cada cinco trabajadores es una mujer.
- Los trabajadores de las plataformas digitales cuentan con altos niveles de estudios: menos del 18 por ciento tenía estudios secundarios o menos, mientras que un cuarto de los participantes había obtenido un certificado técnico o había cursado estudios universitarios, el 37 por ciento había completado un grado universitario y el 20 por ciento un posgrado.
- Entre los participantes con grados universitarios, el 57 por ciento había cursado estudios en ciencias o tecnología (12 por ciento en ciencias naturales o medicina, 23 por ciento en ingeniería y 22 por ciento en informática), y el 25 por ciento en economía, finanzas o contabilidad.
- Cabe recalcar que el 56 por ciento de los encuestados ha realizado este tipo de trabajo durante más de un año y el 29 por ciento tiene una experiencia de más de tres años.

Razones para trabajar en las plataformas digitales

- Los dos motivos más recurrentes fueron «complementar la remuneración recibida por otros trabajos» (32 por ciento) y «preferencia por trabajar en casa» (22 por ciento).
- Se observa una importante diferencia de género entre aquellos que han respondido que «únicamente pueden trabajar desde casa» debido a la obligación de cuidar de terceros: el 13 por ciento de las participantes han dado esta razón, mientras que solo el 5 por ciento de los participantes hombres lo han hecho.
- Asimismo, el 10 por ciento de los encuestados han afirmado que padecían de problemas de salud que limitaban los tipos de trabajos remunerados que podían realizar. Para muchos de estos trabajadores, el trabajo en las plataformas digitales es una manera de seguir trabajando y obtener un ingreso.

¿Cuál es la situación de los trabajadores?

- Según los resultados de la encuesta de la OIT, en 2017, la tarifa horaria promedio de las cinco plataformas estudiadas era de 4,43 dólares EE. UU., considerando únicamente el trabajo remunerado. Si se consideran las horas remuneradas y no remuneradas, el ingreso horario promedio se reducía a 3,31 dólares.
- Cabe recalcar que el ingreso horario mediano, considerando el trabajo remunerado y no remunerado, era incluso inferior, pues ascendía a 2,16 dólares EE. UU.
- De los trabajadores estadounidenses que participan en la plataforma Amazon Mechanical Turk, casi dos tercios afirmaron percibir una tarifa inferior al salario horario mínimo federal (7,25 dólares). Por su parte, apenas el 7 por ciento de los trabajadores alemanes que participan en la plataforma Clickworker respondieron que la tarifa horaria que percibían superaba el salario mínimo alemán (8,84 euros), considerando las horas remuneradas y no remuneradas de trabajo.
- De los resultados se desprende que los trabajadores de América del Norte (4,70 dólares EE. UU. por hora) y Europa y Asia Central (3,00 dólares EE. UU. por hora) ganaban por hora de trabajo remunerado y no remunerado más que los trabajadores de regiones como África (1,33 dólares EE. UU. por hora) y Asia y el Pacífico (2,22 dólares EE. UU. por hora).

En parte, los ingresos reducidos se deben al tiempo dedicado a la búsqueda de trabajo

- Según los resultados, los trabajadores dedican en promedio 20 minutos a actividades no remuneradas por cada hora de trabajo remunerado. Las actividades no remuneradas incluyen la búsqueda de tareas, completar pruebas de calificaciones no remuneradas, la verificación de los antecedentes de los clientes para evitar fraudes y la redacción de opiniones.
- El 88 por ciento de los encuestados afirmó que desearía realizar, en promedio, 11,6 horas semanales más de trabajo en las plataformas. En promedio, los trabajadores realizan 24,5 horas semanales de este tipo de trabajo, de las cuales 18,6 son remuneradas y 6,2 son no remuneradas.
- El 58 por ciento de los participantes declaró que no había suficientes tareas disponibles, mientras que el 17 por ciento contestó que no encontró tareas lo suficientemente bien remuneradas.
- La insuficiencia de tareas empuja a este tipo de trabajadores a buscar trabajo en otras plataformas. En efecto, casi la mitad de los encuestados afirmó que había trabajado en más de una plataforma durante el mes anterior a la encuesta. El 21 por ciento había trabajado en tres o más plataformas. No obstante, el 51 por ciento de los encuestados afirmó que solo había trabajado en una plataforma debido a los elevados costos iniciales y de transacción que supone participar en varias plataformas.
- Asimismo, más del 60 por ciento de los participantes contestó que deseaba tener más trabajo en otras modalidades, lo cual pone de manifiesto elevados niveles de subempleo. Por último, el 41 por ciento buscaba activamente empleo en otras modalidades.

La mayoría de los trabajadores de las plataformas digitales dependen financieramente de los ingresos que obtienen mediante esta modalidad de trabajo

- Cerca del 32 por ciento de los encuestados afirmaron que el trabajo en las plataformas es su fuente primaria de ingresos.
- En este grupo, los ingresos obtenidos a través de esta modalidad suponían el 59 por ciento de sus ingresos totales, seguidos por los ingresos de sus cónyuges (22 por ciento) y de empleos secundarios (8 por ciento).
- En el caso de los demás encuestados, esta modalidad suele generar la misma proporción de ingresos que su trabajo principal (36 por ciento cada uno), lo cual se complementa con los ingresos de los cónyuges (18 por ciento) y otras fuentes de ingresos (9 por ciento).

Trabajo flexible, pero con horarios no convencionales

- La mayoría de los participantes dijeron apreciar la posibilidad de decidir sus propios horarios y de trabajar desde casa.
- No obstante, muchos de ellos trabajan en horas no convencionales. En efecto, mientras que el 36 por ciento trabajaba siete días a la semana, el 43 por ciento trabajaba por las noches y el 68 por ciento lo hacía por las tardes (de las 18.00 a las 22.00), ya sea porque esas horas correspondían al periodo de publicación de tareas (o debido a las diferencias horarias) o por causa de otros compromisos.
- Muchas de las participantes combinaban esta modalidad de trabajo con responsabilidades de cuidado de terceros, y una de cada cinco tenía a su cuidado al menos a un menor de entre 0 y 5 años. Sin embargo, las participantes dedicaban en promedio 20 horas semanales a las plataformas, a saber, cinco horas menos que el promedio de toda la muestra, y la mayoría lo hacía durante las tardes o las noches.

Se observa una inadecuación de calificaciones y una ausencia de promoción profesional

- Los participantes en la encuesta nombraron las siguientes actividades como las que realizaban con más frecuencia: contestar a encuestas y participar en experimentos (65 por ciento), consultar contenido en sitios web (46 por ciento), recopilar datos (35 por ciento) y la transcripción (32 por ciento). Uno de cada cinco encuestados mencionó que frecuentemente realizaba actividades de creación de contenido y redacción, mientras que el 8 por ciento señaló que participaba en tareas relacionadas con el entrenamiento de inteligencia artificial.
- La mayoría de las microtareas son sencillas y repetitivas y no suelen coincidir con los elevados niveles de estudios de los trabajadores de las plataformas.

Estos trabajadores no suelen beneficiarse de la protección social

- Se observa una reducida cobertura de la protección social: apenas seis de cada diez encuestados en 2017 contaban con un seguro de salud, y solo el 35 por ciento cotizaba a una pensión o plan de jubilación. En la mayoría de los casos, los participantes

gozaban de estos esquemas de cobertura gracias a sus empleos fuera de Internet, los empleos de sus familiares o programas universales estatales.

- Existe una estrecha relación entre la cobertura de la protección social y la dependencia del trabajador de su actividad en las plataformas. Lo anterior implica que aquellos trabajadores que dependen principalmente de esta modalidad tienen más probabilidades de carecer de protección social. Cerca del 16 por ciento de los encuestados para los cuales esta modalidad constituía la principal fuente de ingresos contaban con un plan de jubilación. Entre los participantes que disfrutaban de otras fuentes principales de ingresos, la cifra ascendía al 44 por ciento.

Comunicación y pago

- Casi nueve de cada diez encuestados señaló que su trabajo había sido rechazado o que algún cliente se había negado a pagarle. De este grupo, apenas el 12 por ciento afirmó que estos rechazos eran justificados.
- En las plataformas estudiadas únicamente fue posible evaluar al trabajador, pues carecían de mecanismos para evaluar al cliente/solicitante.
- Muchos de los participantes en la encuesta manifestaron su frustración por no poder apelar rechazos injustificados.
- Cabe recalcar que para estos trabajadores resulta complicado comunicarse con los solicitantes y las plataformas. Muchos de los encuestados (entre el 28 y el 60 por ciento, dependiendo de la plataforma) recurrían a foros en línea y medios sociales para obtener orientación o seguir discusiones sobre los problemas que afrontan.

Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital

Pese a que se trata de un trabajo muy valioso para varias compañías exitosas, el trabajo en las plataformas digitales suele caracterizarse por remuneraciones inferiores al salario mínimo, flujos impredecibles de ingresos y la ausencia de protecciones laborales que suelen observarse en una relación de trabajo típica. No obstante, ninguno de estos resultados negativos es inherente a esta modalidad de trabajo o a las microtarefas. Por el contrario, es posible reconfigurar las modalidades de microtrabajo para mejorar las condiciones de los trabajadores.

A la fecha, se han impulsado algunas iniciativas para instar a las plataformas y a los clientes a mejorar las condiciones de trabajo. A manera de ejemplo, se puede mencionar: Turkopticon, un sitio web y complemento para la plataforma Amazon Mechanical Turk (AMT) que permite evaluar a los clientes que publican tareas; Dynamo Guidelines for Academic Requesters on AMT (Lineamientos Dynamo para solicitantes académicos en plataforma AMT); el sitio FairCrowdWork.org; y Crowdsourcing Code of Conduct (Código de conducta para la externalización de tareas), un compromiso voluntario iniciado en plataformas alemanas. Asimismo, algunas plataformas han creado, en colaboración con IG Metall, una «oficina del defensor del pueblo» a la cual los trabajadores pueden informar de disputas con operadores de plataformas.

Si bien se trata de iniciativas prometedoras, no se debe subestimar la escala del desafío que supone regular esta modalidad de trabajo dispersa en todo el mundo. Actualmente, no existe ninguna normativa estatal en materia de plataformas digitales de trabajo, sino que las plataformas disponen sus propias condiciones de trabajo en sus términos de servicio.

En el informe se presentan 18 propuestas con miras a garantizar un trabajo decente en las plataformas digitales de trabajo, saber:

1. Otorgar un estatus adecuado a los trabajadores;
2. Permitir a este tipo de trabajadores que ejerzan sus derechos a la libertad sindical y a la negociación colectiva;
3. Garantizar el salario mínimo aplicable del país de residencia de los trabajadores;
4. Garantizar la transparencia en los pagos y las comisiones cobradas por las plataformas;
5. Garantizar que los trabajadores puedan rechazar tareas;
6. Cubrir los costos por el trabajo perdido a causa de problemas técnicos en la plataforma;
7. Adoptar reglas estrictas y justas en materia de ausencia de pagos;
8. Garantizar que los términos del servicio estén redactados de manera clara y concisa;
9. Informar a los trabajadores de las razones de las evaluaciones negativas que reciben;
10. Adoptar y aplicar códigos de conducta claros para todos los usuarios de la plataforma;
11. Garantizar que los trabajadores puedan apelar una ausencia de pago, evaluaciones negativas, resultados de pruebas de calificaciones, acusaciones de violaciones del código de conducta y suspensiones de cuentas;
12. Crear sistemas para la evaluación de los clientes que sean tan exhaustivos como los de evaluación de los trabajadores;
13. Garantizar que las instrucciones sean claras y que sean validadas antes de publicar cualquier trabajo;
14. Permitir a los trabajadores que puedan consultar y exportar trabajos legibles para humanos y computadoras y su historial en cualquier momento;
15. Permitir a los trabajadores que entablen una relación laboral con el cliente fuera de la plataforma sin tener que pagar una tasa desproporcionada;
16. Garantizar que los clientes y los operadores de plataformas respondan de manera rápida, educada y sustantiva a las comunicaciones de los trabajadores;
17. Informar a los trabajadores sobre la identidad de sus clientes y el objetivo de las tareas;
18. Indicar claramente y de manera coherente las tareas que puedan acarrear un estrés psicológico o que puedan generar daños.

Asimismo, en el informe se incluyen tres recomendaciones para adaptar los sistemas de protección social de manera que los trabajadores de las plataformas digitales estén cubiertos, a saber:

1. Adaptar los mecanismos de seguridad social para que cubran a los trabajadores en todas las modalidades de empleo, independientemente del tipo de contrato;
2. Hacer uso de la tecnología para simplificar los pagos de cotizaciones y beneficios;
3. Crear y fortalecer mecanismos universales y financiados con impuestos de protección social.

