



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

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

**2021**



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 la 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 organizar traslados, pedir 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 en línea pueden clasificarse en dos grandes categorías: las basadas en la web y las basadas en la ubicación. En las **plataformas basadas en la web**, los trabajadores realizan tareas o encargos en línea o a distancia. Estas tareas abarcan la realización de servicios de traducción, jurídicos, financieros y de patentes, o de diseño y desarrollo de software 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 la anotación de imágenes, la moderación de contenidos o la transcripción de vídeos en plataformas de microtareas. Las tareas en las **plataformas basadas en la ubicación** se llevan a cabo de forma personalizada en lugares físicos especificados por los trabajadores, e incluyen los servicios de taxi, reparto y reparaciones a domicilio (como un fontanero o un electricista), el trabajo doméstico y la prestación de cuidados.

Para los trabajadores, incluidas 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 regularidad 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 la 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 basadas en la ubicación. 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 microtareas, y en los sectores del 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 todo el mundo en múltiples sectores.

A partir de un análisis de los contratos de servicio de 31 grandes plataformas en línea basadas en la web y en la ubicación, 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 en línea basadas en la web y en la ubicación (servicios de taxi y de reparto) aumentó de 142 en 2010 a más de 777 en 2020. Las plataformas en línea basadas en la web se triplicaron durante este periodo, mientras que las plataformas de taxi y reparto se multiplicaron casi por diez. Una gran proporción de estas plataformas se concentra en unos pocos países, como

los 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: bien los trabajadores son contratados directamente por una plataforma, bien realizan su trabajo a través de una plataforma. 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 empleados, pero proporciona empleo a 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 en línea basadas en la web, 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 basadas en la web 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 de la COVID-19, 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 software y la tecnología. La demanda de trabajo en las cinco principales plataformas en línea basadas en la web 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 laborales digitales 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 (4000 millones). Las plataformas que prestan servicios de taxi han recibido una proporción mucho mayor de fondos de capital riesgo que las plataformas dedicadas al reparto o las basadas en la web. Entre las plataformas de servicios de 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 (22 por ciento), mientras que este porcentaje es muy inferior en Europa (11 por ciento) y en otras regiones (18 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 en línea basadas en la web ofrecen a los clientes múltiples planes de suscripción y servicios personalizados, junto con pruebas gratuitas para atraer nuevos suscriptores. También ofrecen a los trabajadores series de planes de suscripción con más ventajas a un costo adicional, que suelen ser esenciales para 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 basadas en la web. 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 las plataformas basadas en la ubicación, los trabajadores suelen pagar una comisión en las plataformas de taxis, mientras que en las plataformas 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 adecuación 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 aceptación de trabajos y los perfiles de los trabajadores. En las plataformas en línea basadas en la web, 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 de la plataforma. Entre ellas se encuentra el seguimiento de los trabajadores mediante el Sistema de Posicionamiento Global (GPS) en las plataformas basadas en la ubicación, y las herramientas que registran automáticamente las capturas de pantalla o las pulsaciones del teclado en las plataformas basadas en la web. Además, los algoritmos valoran, evalúan y califican 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 Fortune 500, confían cada vez más en las plataformas en línea basadas en la web.***

En términos generales, las empresas utilizan las plataformas en línea basadas en la web por tres razones: para agilizar los procesos de contratación; para reducir costos y mejorar la eficiencia; y para acceder al conocimiento y buscar la innovación. El rendimiento organizativo de muchas empresas ha mejorado gracias a las innovaciones facilitadas por 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 basadas en la ubicación.***

Muchas empresas tradicionales, especialmente las pymes, han empezado a utilizar plataformas basadas en la ubicación, 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 la 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 de trabajo automatizados y de 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 retroalimentación 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 externalización 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 en línea basadas en la web, además de trabajando 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 en línea basadas en la web.

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

Muchas empresas que dependen de plataformas digitales basadas en la web 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 en línea basadas en la web y en la ubicación (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 basadas en la web y uno de cada diez trabajadores en las plataformas basadas en la ubicación. En algunos países, las plataformas de reparto basadas en 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 mencionaron que realizaban 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 según el género de los trabajadores.***

Los dos principales factores de motivación para trabajar en las plataformas en línea basadas en la web son la complementariedad de ingresos que supone y la preferencia o necesidad de trabajar desde casa o de gozar de flexibilidad laboral. 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 microtarefas cuenta sobre todo el hecho de que los ingresos obtenidos en ellas constituyen un complemento respecto a otras fuentes de remuneración. En cambio, en las plataformas de programación competitiva, los principales factores de motivación para los trabajadores son la mejora de sus competencias y las oportunidades profesionales que les proporciona. 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 basadas en la ubicación, 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 basadas en la ubicación indicaron que este era su caso. Aproximadamente un tercio de los trabajadores de las plataformas digitales basadas en la web señalaron que su trabajo 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 basadas en la web en los países desarrollados y en los países en desarrollo.***

En una semana corriente, los ingresos medios por hora de un trabajador de una plataforma basada en la web 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 dominan las características básicas y los tipos de tareas que realizan. Los ingresos en las plataformas basadas en la web 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 de trabajo.

Los datos de que disponemos sobre la existencia de una brecha salarial entre hombres y mujeres en las plataformas de trabajo independiente arrojan resultados no concluyentes. Después de controlar las características básicas, como el nivel educativo y la experiencia laboral, 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 basadas en la ubicación.

***En los países en desarrollo, los ingresos registrados en los sectores del taxi y del reparto basados en aplicaciones tienden a ser mayores que en los sectores tradicionales.***

Los ingresos por hora de los taxistas y repartidores basados en aplicaciones varían en los países analizados en este informe, y tienden a ser más elevados que los de los sectores tradicionales. En el sector del 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 ofrecidos a los trabajadores han atraído 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. Esta situación también podría reducir las actividades remunerativas de los trabajadores de los sectores tradicionales. En algunos de los países encuestados, más del 70 por ciento de los taxistas tradicionales declararon que, en comparación con el momento en que empezaron a trabajar como taxistas, hacían menos viajes en un día normal y habían visto reducidos sus ingresos diarios.

***Los trabajadores de las plataformas basadas en la ubicación no trabajan las mismas horas que los de las plataformas basadas en la web...***

Los trabajadores de las plataformas basadas en la web normalmente trabajan un promedio de 23 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 y repartidores de las plataformas basadas en la ubicación trabajan jornadas largas y de alta intensidad: los primeros, un promedio de 65 horas semanales y los segundos, 59. Una elevada proporción de conductores y repartidores 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 basadas en la web como de las basadas en la ubicación, 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 basadas en la web también puede restringir el acceso de los trabajadores de ciertos países en desarrollo a los empleos bien remunerados.

***La idoneidad de las competencias y calificaciones adquiridas mediante la educación formal varía entre las distintas plataformas digitales de trabajo.***

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 desfases verticales y horizontales entre la oferta y la demanda de competencias. Un alto porcentaje de trabajadores de plataformas de servicios o de programación competitiva manifestó que su formación era apropiada para su trabajo y muchos de ellos señalaron que realizaban tareas relacionadas con su campo de estudio. Sin embargo, el desfase de competencias es bastante pronunciado en el caso de las plataformas de microtarefas, que, a pesar de requerir pocas o ninguna competencia específica, a menudo son realizadas por trabajadores altamente calificados. Del mismo modo, una proporción considerable de los conductores y repartidores de plataformas poseen un alto nivel de formación.

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

Los términos y condiciones de los servicios se recogen en contratos de adhesión 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 que sí asisten a los empleados.

***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 adecuar los trabajadores a 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 rechazar trabajos en la práctica. Un número considerable de conductores de taxi y repartidores que trabajan mediante estas aplicaciones indicó que no podía rechazar o cancelar trabajos porque ello afectaba a sus niveles de calificación y, en consecuencia, la plataforma podía reducirles el acceso al trabajo, quitarles bonificaciones, cobrarles multas o incluso darlos de baja.

El rechazo de trabajos o las calificaciones bajas son comunes en las plataformas digitales de trabajo, aunque en muchas ocasiones los trabajadores consideran que los motivos de los rechazos 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 basadas en la ubicación, en cambio, aproximadamente la mitad de los trabajadores que impugnan la desactivación de su cuenta obtienen resultados favorables.

***Por lo general, los trabajadores de 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 Japón, han introducido excepciones para que determinadas categorías de trabajadores autónomos dependientes puedan participar 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 los trabajadores de las plataformas basadas en la ubicación, en particular, han hecho huelgas, iniciado 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.***

Existen grandes 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 y los repartidores que trabajan mediante aplicaciones se enfrentan a diversos riesgos 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 durante la pandemia de la COVID-19, sobre todo para los que trabajan en plataformas basadas en la ubicación.

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

La discriminación en las plataformas basadas en la web está asociada a la imposibilidad de acceder a determinadas oportunidades de empleo y de cobrar tarifas elevadas por razón de la nacionalidad y el género de los trabajadores, lo cual fue manifestado principalmente por mujeres y trabajadores residentes de países en desarrollo.

Los trabajadores de plataformas basadas en la ubicación también manifestaron haber sufrido o presenciado actos de discriminación o acoso. Los conductores de taxi que prestan sus servicios a través de aplicaciones informaron de que han sido víctimas de agresiones o malos tratos, principalmente por parte de clientes, taxistas convencionales 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 la 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 basadas en la ubicación. La mayoría de los trabajadores de los sectores del taxi y del reparto indicaron que la demanda había disminuido, de forma que nueve de cada diez taxistas 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 servicios de taxi y reparto valiéndose de su propia red de contactos al margen de las plataformas; muchos también habían reducido gastos innecesarios, utilizado ahorros, aplazado el pago de facturas o solicitado préstamos.

Algunos trabajadores de las plataformas basadas en la ubicación afirmaron que han estado trabajando durante toda la crisis por necesidad económica, 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 basadas en la ubicación 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 Zelandia han adoptado una terminología más general en la legislación y han ampliado la cobertura de la seguridad y salud en el trabajo a todos los trabajadores. En el Brasil, un fallo 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, 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 otorgando prestaciones por accidente de trabajo y muerte a los trabajadores de determinadas plataformas (Indonesia y Malasia). En respuesta a la pandemia de la COVID-19, algunos países han ampliado las prestaciones por enfermedad a todos los trabajadores (Irlanda) y las prestaciones por desempleo a los trabajadores autónomos no asegurados (Estados Unidos y Finlandia).
- ▶ ***La relación de trabajo:*** La situación laboral del empleado 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 empleados, 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:*** Algunos de los nuevos enfoques relativos a la normativa laboral se han adaptado específicamente al trabajo basado en la tecnología digital. Por ejemplo, la legislación francesa establece que los estatutos sociales 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 decente» a cambio de su trabajo.
- ▶ ***La resolución de conflictos:*** Algunas plataformas restringen la resolución de conflictos a determinadas jurisdicciones mediante cláusulas de arbitraje, lo que puede limitar los derechos de los trabajadores. Esto ha sido impugnado con éxito en algunos países. 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, 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 autónomos de plataformas del sector del transporte puedan acceder a los datos relacionados con sus actividades en la plataforma.

***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 un conjunto de trabajadores de la plataforma sean contratados en condiciones de empleado. 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 voz y la participación, y la gestión de datos.

***Puesto que las plataformas digitales de trabajo operan en numerosos países, se necesitan foros para coordinar las políticas a nivel internacional.***

Muchos gobiernos y agentes no estatales están regulando 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 basadas en la web, en las que 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, 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 de la OIT, 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 certidumbre normativa 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 su condición de empleado. 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.

***El camino a seguir...***

El camino a seguir pasa por entablar un proceso de diálogo social mundial destinado a asegurar 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. La Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, un órgano independiente de la OIT, recomendó 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 pidió 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 como las que se refieren a la seguridad y la salud en el trabajo y la protección 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 las 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 calificación o clasificación de los trabajadores y las empresas que utilizan las plataformas basadas en la web, las plataformas basadas en la ubicación o las plataformas 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 de despido justos 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 calificaciones; y
- ▶ procurar gravar efectivamente la economía digital, incluidas las plataformas, los clientes y los trabajadores, así como las transacciones entre unos y otros.

## 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.

[ilo.org](https://ilo.org)

Oficina Internacional del Trabajo  
Route des Morillons 4  
1211 Ginebra 22  
Suiza

