

## NOTA INFORMATIVA

preparada para la  
segunda reunión de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo  
15-17 de febrero de 2018

#5

**Grupo 3: Tecnología al servicio del desarrollo social,  
ambiental y económico**

# La calidad del trabajo en la economía de plataformas

La creación de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo en agosto de 2017 marcó el inicio de la segunda fase de la iniciativa del centenario de la OIT relativa al futuro del trabajo. Los seis grupos temáticos que se han formado en el seno de la Comisión proporcionan una base para futuras deliberaciones de la Comisión Mundial. Se centran en las principales cuestiones que conviene tener en cuenta para que el futuro del trabajo ofrezca seguridad, igualdad y prosperidad. Para cada uno de los grupos propuestos se ha elaborado una serie de notas informativas. La finalidad de esas notas es alimentar el debate en torno a un conjunto de cuestiones escogidas con arreglo a cada uno de los temas tratados. Los grupos temáticos no están necesariamente relacionados con la estructura del informe final.

---

# Índice de notas informativas

---

Grupo 1: El papel del trabajo para los individuos y la sociedad

**#1. Los individuos, el trabajo y la sociedad**

**#2. Responder a la situación actual y las aspiraciones de la juventud**

Grupo 2: Poner fin a la persistente desigualdad de la mujer en todo el mundo

**#3. La prestación de cuidados en favor de los mercados de trabajo inclusivos y la igualdad de género**

**#4. Empoderar a las mujeres que trabajan en la economía informal**

Grupo 3: Tecnología al servicio del desarrollo social, ambiental y económico

**#5. La calidad del trabajo en la economía de plataformas**

**#6. La influencia de la tecnología en la calidad y la cantidad del empleo**

Grupo 4: Gestión del cambio durante cada fase de la educación

**#7. Gestión de las transiciones a lo largo del ciclo de la vida**

**#8. Políticas y sistemas de fomento de las capacidades profesionales para la futura fuerza de trabajo**

Grupo 5: Nuevos enfoques para el crecimiento y el desarrollo

**#9. Nuevos modelos empresariales para el crecimiento inclusivo**

**#10. Cadenas de valor mundiales para un futuro inclusivo y sostenible**

Grupo 6: La futura gobernanza del trabajo

**#11. Nuevas perspectivas para la gobernanza del trabajo**

**#12. Enfoques innovadores para garantizar la protección social universal para el futuro del trabajo**

# Introducción

La «economía de plataformas» surgió a principios de la década de 2000 en paralelo a la expansión de Internet, ofreciendo oportunidades para la producción y la prestación de una variedad de servicios que se proporcionaban a través de mercados (plataformas) en línea. Las plataformas digitales de trabajo adoptan formas diversas, aunque es útil distinguir entre el *trabajo colaborativo* («crowdwork») y el *trabajo a pedido a través de aplicaciones* («work on demand via apps») (De Stefano, 2016). El *trabajo colaborativo* se refiere habitualmente a actividades o servicios que se realizan en línea, independientemente de la ubicación. Si bien algunos de estos trabajos implican trasvasar el trabajo de la economía fuera de línea a la economía en línea, en otros casos se trata de tareas nuevas necesarias para el buen funcionamiento de las industrias basadas en la web, como la moderación de contenidos en las redes sociales, la catalogación de productos en línea o la transcripción de vídeos de YouTube. El *trabajo a pedido a través de aplicaciones* se refiere a actividades físicas o servicios que se realizan localmente. Entre las actividades más habituales de este tipo se encuentran el transporte y la entrega de productos y los servicios a domicilio. En estos casos se usan aplicaciones para conectar la demanda con el suministro de mano de obra, generalmente dentro de una zona geográfica delimitada.

Aunque el porcentaje del empleo que se lleva a cabo a través de plataformas de trabajo digitales sigue siendo reducido —se estima que entre el 0,5 por ciento de la fuerza de trabajo en los Estados Unidos (Farrell y Greig, 2016) y el 5 por ciento en Europa (Parlamento Europeo, 2017)<sup>1</sup>—, se espera una expansión del trabajo digital en el futuro, a medida que más empleos o tareas pasen de la economía sin conexión (a Internet) a la economía con conexión. Además, algunos gobiernos de países en desarrollo, entre ellos los de Malasia y Nigeria, ya han adoptado estrategias para alentar a sus trabajadores a incorporarse al trabajo digital (Graham, Hjorth y Lehdonvirta, 2017). Sin embargo, se sabe poco sobre la calidad de los empleos que se generan en la economía de plataformas.

Esta nota informativa resume algunos de los estudios empíricos existentes sobre la calidad del empleo en la economía de plataformas —particularmente en las plataformas de financiación colectiva («crowdfunding»)— basándose en las encuestas de la OIT a trabajadores colaborativos («crowdworkers») y en la bibliografía existente.

## Constataciones principales

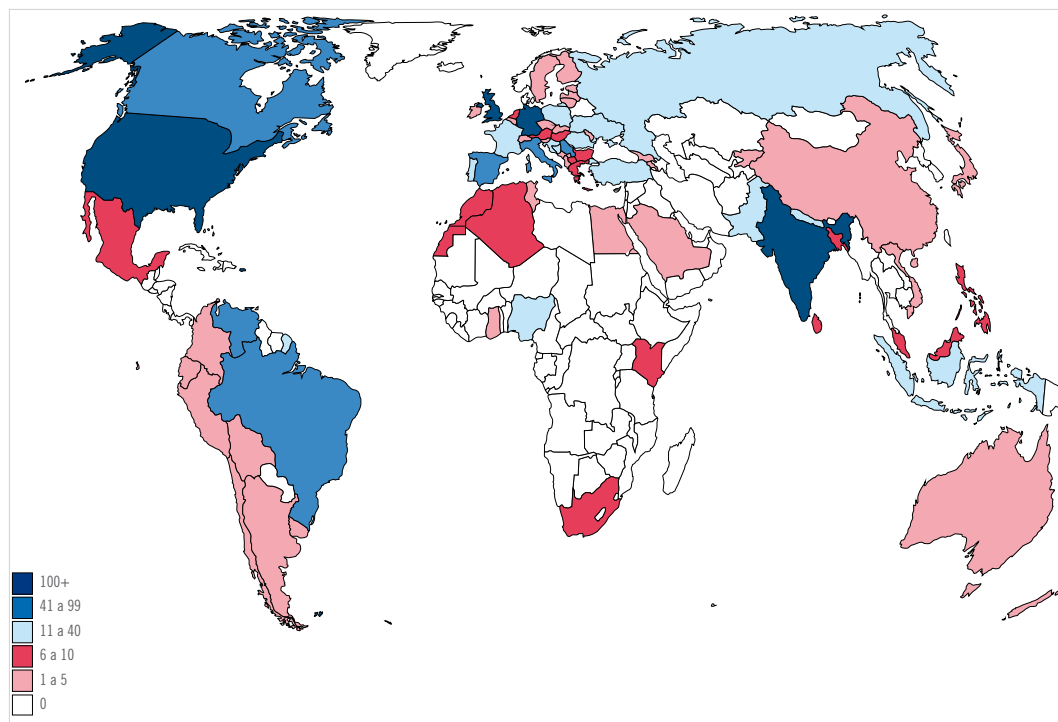
Las empresas digitales con conexión actúan como mediadoras del trabajo o los servicios que los proveedores prestan a los clientes. Por lo tanto, suele haber tres partes en la relación: el cliente o solicitante («crowdsourcer»), el intermediario (la plataforma) y los trabajadores. Aunque las plataformas digitales de trabajo presentan grandes diferencias entre sí, todas cumplen tres funciones específicas: 1) vincular a los trabajadores con la demanda; 2) proporcionar un conjunto de herramientas y servicios comunes que posibiliten la realización de un trabajo a cambio de una remuneración;

<sup>1</sup> En el estudio del Parlamento Europeo se aplica una definición más amplia y se considera que «entre el 1 y el 5 por ciento de la población adulta de la UE ha participado en algún momento en alguna forma de trabajo remunerado en la economía de plataformas» (Parlamento Europeo, 2017, pág. 38).

y 3) establecer unas pautas de gobernanza mediante las que se recompensen las buenas prácticas y se disuadan los comportamientos negativos (Choudary, de próxima publicación). Las plataformas digitales difieren en su arquitectura; algunas ofrecen el intercambio de tareas muy sustituibles entre sí o estandarizadas (es el caso de plataformas como Uber o CrowdFlower), mientras que otras proporcionan un espacio en el que los trabajadores pueden desarrollar servicios más especializados y crear una red (véase, por ejemplo, Toptal). Como resultado de esto, la arquitectura de las plataformas repercute sustancialmente en la autonomía de los trabajadores, así como en sus ingresos y condiciones de trabajo. En su función de garantes de la demanda, las plataformas pueden «mercantilizar» en diverso grado a los trabajadores. Una combinación de factores determina si una plataforma en particular puede considerarse un vector del emprendimiento y una institución libre o un canal para la explotación de los trabajadores (Choudary, de próxima publicación).

Los trabajadores colaborativos se encuentran por todo el mundo, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. Las encuestas realizadas por la OIT sobre plataformas de microtareas en lengua inglesa encontraron una considerable presencia de trabajadores en América del Norte y América Latina, Europa Occidental, Central y Oriental y la Federación de Rusia, y también en Asia Meridional y partes de África (gráfico 1)<sup>2</sup>.

**Gráfico 1. Países donde viven trabajadores que realizan microtareas**

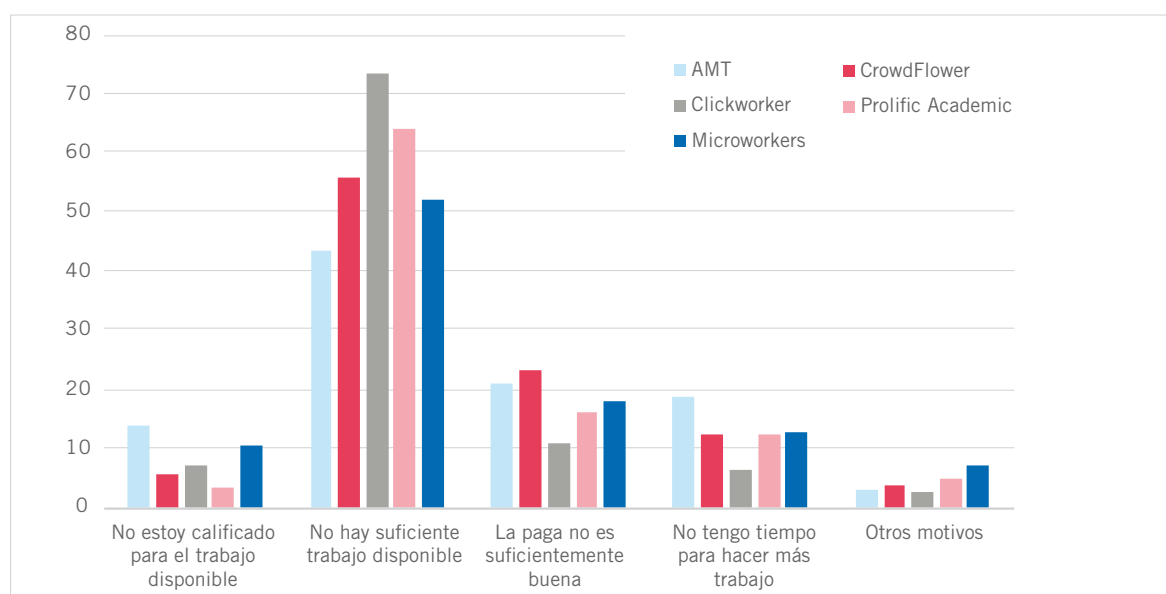


*Nota: Los colores indican la frecuencia (agrupada) de los encuestados.*

*Fuente: Rani y Furrer, de próxima publicación. Cálculos basados en la encuesta de la OIT sobre trabajadores colaborativos, 2017.*

<sup>2</sup> Para más detalles sobre la encuesta de la OIT, véase Berg (2016), Rani y Furrer (de próxima publicación) y OIT (de próxima publicación).

**Gráfico 2. Motivos por los que no hacer más trabajo colaborativo, por plataforma**



Fuente: Rani y Furrer, de próxima publicación. Cálculos basados en la encuesta de la OIT sobre trabajadores colaborativos, 2017.

Como el trabajo colaborativo puede realizarse fácilmente en cualquier parte del mundo, siempre que se cuente con una conexión a Internet adecuada, muchos gobiernos y legisladores de países desarrollados y en desarrollo han adoptado este tipo de trabajo como una fuente potencial de buenos empleos, con efectos indirectos beneficiosos sobre los sectores afines (Kuek *et al.*, 2015; Schriner y Oerther, 2014; Nickerson, 2014). Además, el trabajo colaborativo proporciona flexibilidad a los trabajadores ya que pueden elegir cuándo, dónde y cómo quieren trabajar, así como qué tareas quieren desempeñar (Felstiner, 2011; Ipeirotis y Horton, 2011; Barnes, Green y De Hoyos, 2015). En consecuencia, los trabajadores con discapacidades o responsabilidades familiares, así como los residentes en zonas rurales o económicamente deprimidas, tienen una alta representación entre los trabajadores colaborativos (Zyskowski *et al.*, 2015; Berg, 2016). Las plataformas también se perciben como una forma eficiente de hacer negocios, ya que las empresas pueden acceder a una reserva de mano de obra diversa a bajo costo.

A pesar del potencial de las plataformas de trabajo colaborativo para proporcionar oportunidades de empleo, hay una serie de inquietudes relacionadas con la poca claridad de la situación en el empleo, el trato injusto, los bajos ingresos, los impagos, la falta de protección social y la falta de voz de los trabajadores (Nickerson, 2014; De Stefano, 2016). La mayoría de las plataformas no aplican al trabajo realizado las normas de protección de los empleados que establece la legislación laboral, puesto que los trabajadores suelen ser contratados como contratistas independientes. Aunque algunos de estos trabajadores pueden ser trabajadores por cuenta propia legítimos, en otros casos pueden haber sido clasificados incorrectamente en esta categoría para evitar las obligaciones de la legislación laboral (Rogers, 2016)<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Los trabajadores tienen que aceptar los términos y condiciones establecidos por la plataforma, sin margen alguno de negociación, para acceder al trabajo que ofrecen las plataformas. Estos términos a menudo contienen «cláusulas para los contratistas independientes» que estipulan claramente que el trabajador no es un empleado y que la plataforma no está obligada a cubrir ninguna protección o prestación que se aplique a los empleados (De Stefano, 2016).

Si bien es cierto que hay flexibilidad en el trabajo, los estudios revelan que la demanda de trabajo supera la oferta (Iperiotis y Horton, 2011). En consecuencia, el trabajo insuficiente es un importante motivo de preocupación, puesto que el 89 por ciento de los trabajadores colaborativos encuestados por la OIT afirman que les gustaría hacer más trabajo colaborativo del que están haciendo actualmente, aunque el 44 por ciento de ellos tenga acceso a más de una plataforma. Cuando se les pregunta por el motivo de que no realicen más trabajo colaborativo en este momento, la mayoría afirma que «no hay suficiente trabajo disponible» (49 por ciento) y algunos indican que la paga no es suficientemente buena (22 por ciento) (gráfico 2).

*Escasa remuneración:* Varios estudios muestran que los trabajadores colaborativos reciben escasa remuneración, al menos en comparación con los ingresos habituales en los países industrializados (Felstiner, 2011; Bergvall-Kåreborn y Howcroft, 2014). La encuesta de la OIT descubrió que los ingresos variaban según la plataforma y el país del trabajador (Rani y Furrer, de próxima publicación). CrowdFlower y Microworkers, cuyos trabajadores cobraban un promedio de 2 dólares de los Estados Unidos por hora, eran las plataformas que menos pagaban. Prolific Academic y Amazon Mechanical Turk (AMT) eran las plataformas que más pagaban, pues sus trabajadores cobraban un promedio de 4,4 y 3,6 dólares de los Estados Unidos por hora, respectivamente. Sin embargo, en AMT los ingresos variaban según el país de origen del trabajador, puesto que los trabajadores indios, por ejemplo, ganaban casi 4 dólares de los Estados Unidos por hora menos que sus homólogos en los Estados Unidos<sup>4</sup>. Cabe decir también que el 75 por ciento de los trabajadores colaborativos de los Estados Unidos gana menos que el salario mínimo federal por hora. De hecho, el bajo nivel de ingresos puede atribuirse en parte a la considerable cantidad de tiempo que los trabajadores dedican a realizar trabajos no remunerados como buscar encargos, realizar pruebas para obtener certificaciones e investigar a los clientes para garantizar que pueden confiar en que les pagarán. En una semana típica, los trabajadores realizaban un promedio de 24,8 horas de trabajo, de las cuales 18,6 horas se dedicaban a trabajo remunerado y 6,2 horas a trabajo no remunerado. Esto significa que por cada hora de trabajo remunerado, los trabajadores dedicaban 20 minutos a trabajo no remunerado. Un análisis reciente basado en datos, con un *plug-in* que rastrea los datos de registro de aproximadamente 2500 trabajadores a lo largo de dos años en AMT, descubrió que cuando se tenía en cuenta el trabajo no remunerado, los salarios medios de los trabajadores ascendían a 3,13 dólares de los Estados Unidos por hora (Hara *et al.*, 2018).

Otro problema relacionado con los bajos ingresos es el impago de las tareas realizadas por los trabajadores. Aunque estos tengan una gran flexibilidad para realizar sus tareas desde cualquier ubicación y cuando lo deseen, y sin un jefe que los supervise, su trabajo suele controlarse mediante un algoritmo: lo que se ha denominado «gestión algorítmica» (Lee *et al.*, 2015). Las conclusiones de la encuesta de la OIT muestran que los trabajadores con más de seis meses de experiencia ven rechazado su trabajo un número considerable de veces: el 43 por ciento ha visto rechazado al menos el 5 por ciento de sus servicios y el 32 por ciento al menos el 10 por ciento de sus servicios (Rani y Furrer, de próxima publicación). Varias plataformas tienen cláusulas de rechazo (por ejemplo, AMT, Clickworker, Microworkers) que permiten a los clientes/solicitantes rechazar el trabajo recibido calificándolo de insatisfactorio con poca o ninguna justificación, sin necesidad de devolver el trabajo (Felstiner, 2011; Berg, 2016).

<sup>4</sup> Estas cifras son ingresos brutos y no reflejan ningún impuesto que pueda tener que pagarse. Por ejemplo, por ley, los trabajadores estadounidenses, como contratistas independientes, deben pagar los impuestos de seguridad social como trabajadores por cuenta propia con sus ingresos, además del impuesto sobre la renta.

*Cobertura de la protección social:* Un rasgo importante de la calidad del trabajo es si este brinda protección contra riesgos tales como la enfermedad, la discapacidad y el desempleo, y prepara a los trabajadores para la jubilación. Puesto que la mayoría de las plataformas digitales clasifican a los trabajadores como contratistas independientes, ellos son los únicos responsables del pago de sus contribuciones a la seguridad social, además de estar excluidos de otras protecciones laborales. En consecuencia, y dado el bajo nivel de remuneración, no resulta sorprendente que solo una pequeña proporción de los trabajadores afirme que realiza contribuciones a la seguridad social o a un fondo de pensiones. De un total de 56 por ciento de los trabajadores que declara que el trabajo colaborativo es su empleo principal, solo el 55 por ciento afirma que tiene acceso a cobertura sanitaria, y solo el 24 por ciento realiza contribuciones a un seguro de salud. Las proporciones son aún más bajas en relación con las pensiones: solo el 25 por ciento de los trabajadores tiene acceso a un plan de pensiones, y solo el 15 por ciento hace contribuciones a un fondo de pensión. Hay variaciones regionales. Los trabajadores de Europa Occidental, por ejemplo, tienen una mejor cobertura que los de Europa del Este, Asia, África y América Latina (Rani y Furrer, de próxima publicación).

## Algunas consideraciones

El trabajo en plataformas proporciona importantes oportunidades de ingresos y empleo para un número cada vez mayor de trabajadores. Permite participar en el mercado de trabajo a trabajadores que normalmente estarían excluidos por discapacidad, responsabilidades familiares o enfermedad. Sin embargo, las condiciones de trabajo siguen siendo motivo de preocupación. La situación actual suscita también preguntas sobre los niveles de protección que deberían proporcionarse a los trabajadores colaborativos. De hecho, la regulación de esta forma de trabajo plantea muchos desafíos.

- La economía del trabajo esporádico («gig economy») recibió una enorme atención pública el año pasado. ¿Está justificada esta atención? ¿El trabajo colaborativo seguirá siendo solo un nicho de empleo o anuncia una tendencia más amplia?
- Gran parte del debate se ha centrado en la situación en el empleo de los trabajadores colaborativos. ¿Es necesario adaptar los marcos legales e institucionales existentes al trabajo en plataformas? ¿Es necesaria una «categoría intermedia» entre el empleo y el autoempleo? ¿Debería ampliarse la definición legal de «empleado»?
- ¿Cómo pueden garantizarse los derechos fundamentales de los trabajadores? ¿Qué mecanismos de aplicación se necesitan para garantizar estos derechos?
- ¿Cómo pueden representarse los intereses de los trabajadores de la economía de plataformas? ¿Qué mecanismos de negociación tienen estos trabajadores para lograr mejores salarios y condiciones de trabajo?
- ¿Cómo pueden regularse unas condiciones mínimas de empleo, como el salario mínimo? ¿Cómo pueden los trabajadores de la economía de plataformas gozar de una protección social adecuada?
- ¿Cómo repercute el trabajo colaborativo a escala mundial en las iniciativas para garantizar el trabajo decente?



# Bibliografía

- Barnes, S. A.; Green, A., y De Hoyos M. 2015. «Crowdsourcing and work: Individual factors and circumstances influencing employability», *New Technology, Work and Employment*, vol. 30, núm. 1, págs. 16-31.
- Berg, J. 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).
- Bergvall-Kåreborn, B., y Howcroft, D. 2014. «Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour», *New Technology, Work and Employment*, vol. 29, núm. 3, págs. 213-223.
- Choudary, S. P. De próxima publicación. *Do digital platforms empower or exploit workers? A framework*, documento encargado para la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo de la OIT (Ginebra, OIT).
- De Stefano, V. 2016. *The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig-economy”*, Conditions of Work and Employment Series No. 71 (Ginebra, OIT).
- Farrell, D., y Greig, F. 2016. *The online platform economy: Has growth peaked?* (Washington, DC, JPMorgan Chase Institute).
- Felstiner, A. 2011. «Working the crowd: Employment and labor law in the crowdsourcing industry», *Berkeley Journal of Employment and Labor Law*, vol. 32, núm. 1, págs. 143-204.
- Graham, M.; Hjorth, I., y Lehdonvirta, V. 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*, vol. 23, núm. 2, págs. 135-162.
- Hara, K.; Adams, A.; Milland, K.; Savage, S.; Callison-Burch, C., y Bingham., J. P. 2018. *A data-driven analysis of workers' earnings on Amazon Mechanical Turk*, Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI), Montreal, 21-26 de abril.
- Ipeirotis, P. G., y Horton, J. J. 2011. *The need for standardization in crowdsourcing*, documento de conferencia, Proceedings of Workshop on Crowdsourcing and Human Computation, Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI), Vancouver, 7-12 de mayo.
- Kuek, S. C.; Paradi-Guilford, C.; Fayomi, T.; Imaizumi, S.; Ipeirotis, P.; Pina, P., y Singh, M. 2015. *The global opportunity in online outsourcing* (Washington, D.C, Banco Mundial).
- Lee, M. K.; Kusbit, D.; Metsky, E., y Dabbish, L. 2015. *Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers*, Proceedings of the Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI), Seúl, 18-23 de abril.
- Means, B., y Seiner, J. A. 2016. «Navigating the Uber economy», *UC Davis Law Review*, vol. 49, núm. 4, págs. 1511-1546.
- Nickerson, J. V. 2014. «Crowd work and collective learning», en A. Littlejohn y A. Margaryan (directores): *Technology-enhanced professional learning: Processes, practices, and tools* (Nueva York, NY, Routledge).
- OIT (Oficina Internacional del Trabajo). De próxima publicación. *Working conditions on micro-task platforms* (Ginebra).



Parlamento Europeo. 2017. *La protección social de los trabajadores en la economía de plataformas*, estudio para la Comisión EMPL, IP/A/EMPL/2016-11. Bruselas, Dirección General de Políticas Internas (versión resumida disponible en español).

Rani, U., y Furrer, M. De próxima publicación. «On-demand digital economy: Work and income security among workers», *Journal of Economics and Statistics*.

Rogers, B. 2016. «Employment rights in the platform economy: Getting back to basics», *Harvard Law and Policy Review*, vol. 10, núm. 2, págs. 479-520.

Schriner, A., y Oerther D. 2014. «No really, (crowd) work is the silver bullet», *Procedia Engineering*, vol. 78, págs. 224-228.

Zyskowski, K.; Ringel Morris, M.; Bigham, J. P.; Gray, L. M., y Kane, S. K. 2015. *Accessible crowdwork? Understanding the value in and challenge of microtask employment for people with disabilities*, Proceedings of the 18th Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing, Vancouver, 14-18 de marzo.

