



## ► **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 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

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), América del Norte (46 000 millones de dólares) y Europa (12 000 millones de dólares), frente al 4 por ciento en América Latina, África y los Estados Árabes (4 000 millones de dólares). 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 microtareas 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.



## 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

