



Organización
Internacional
del Trabajo



Las plataformas digitales y el futuro del trabajo

Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital



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

Las plataformas digitales y el futuro del trabajo

Cómo fomentar el trabajo decente
en el mundo digital

Las plataformas digitales y el futuro del trabajo

Cómo fomentar el trabajo decente
en el mundo digital

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

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

Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital
Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2019

ISBN 978-92-2-133118-6 (impreso)
ISBN 978-92-2-133119-3 (web pdf)

Publicado también en inglés: Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world (ISBN 978-92-2-031024-3 (impreso), ISBN 978-92-2-031025-0 (web pdf)), Ginebra, 2018

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

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

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

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

Impreso en Suiza

Esta publicación ha sido realizada por el Servicio de Producción, Impresión y Distribución de Documentos y Publicaciones (PRODOC) de la OIT.

Creación gráfica, concepción tipográfica, maquetación y compaginación, impresión, edición electrónica y distribución.

PRODOC vela por la utilización de papel proveniente de bosques gestionados de manera durable y responsable desde el punto de vista medioambiental y social.

Código: DTP-CHD-REP

PRÓLOGO

Una de las principales transformaciones experimentadas en el mundo del trabajo en la última década ha sido el surgimiento de las plataformas digitales de trabajo en línea. Esta nueva forma de trabajo no solo cambió los modelos de negocios existentes, sino también la modalidad de empleo en la que tales modelos de negocios se basaban. Las plataformas digitales brindan a los trabajadores la oportunidad de trabajar desde cualquier lugar, en cualquier momento y aceptar el trabajo que más les convenga. Sin embargo, dedicarse a este tipo de trabajo también conlleva algunos riesgos en relación con la situación de empleo, y el goce o no de ingresos adecuados, protección social y otros beneficios. Las oportunidades y los riesgos que enfrentan los trabajadores plantean interrogantes acerca de las motivaciones que los llevan a emprender este tipo de trabajo. ¿Varían esas motivaciones en diferentes partes del mundo? ¿Y cuáles son las consecuencias para quienes se dedican a esta forma de trabajo?

Para investigar algunos de estos temas, en 2015 y 2017 el Departamento de Investigaciones y el Servicio de Mercados de Trabajo Inclusivos, Relaciones Laborales y Condiciones de Trabajo (INWORK) de la OIT llevaron a cabo dos encuestas entre 3.500 trabajadores que residen en 75 países del mundo y que trabajan en cinco de las principales plataformas dedicadas a la asignación de microtareas. Las encuestas se complementaron con entrevistas en profundidad y otros estudios cualitativos realizados por investigadores en IG Metall. Las encuestas se centraron en las plataformas de microtareas, que brindan a empresas y a otros clientes acceso a una fuerza de trabajo extensa y flexible (o *crowd*) para llevar a cabo tareas cortas, sencillas y esencialmente administrativas, cuyo pago se basa en la tarea o parte terminada.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el presente informe incluye uno de los primeros estudios comparativos sobre las condiciones de trabajo en las plataformas dedicadas a la asignación de microtareas. Presenta las características básicas y las motivaciones de los trabajadores para realizar este trabajo, y sus resultados arrojan puntos en común y diferencias entre los trabajadores del Norte y el Sur. Asimismo, el informe analiza las condiciones de trabajo en tales plataformas y presenta una serie de principios para mejorarlas.

Este informe resultará de utilidad para la iniciativa de la OIT relativa al futuro del trabajo y aspira a respaldar la labor de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, una comisión independiente creada en agosto de 2017 por el Director General de la Organización Internacional del Trabajo. Los puntos de vista expresados en este informe son de sus autores y no representan necesariamente los de la OIT.



Damian Grimshaw

Director
Departamento de Investigaciones

ÍNDICE

PRÓLOGO	v
AGRADECIMIENTOS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
<hr/>	
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 ¿Qué es trabajar en plataformas digitales o <i>crowdwork</i> ?	3
1.2 Historia y orígenes de las plataformas digitales de trabajo	4
1.3 Trabajar en plataformas digitales, ¿una nueva forma de trabajo?	6
1.4 ¿Qué son las plataformas de asignación de microtarefas?	7
1.5 Estructura del trabajo: gestionar trabajadores mediante algoritmos	8
<hr/>	
CAPÍTULO 2. PRINCIPALES PLATAFORMAS DE ASIGNACIÓN DE MICROTAREAS	13
2.1 Descripción de las plataformas	13
2.1.1 Modalidades de empleo	13
2.1.2 Modelos de negocio	15
2.1.3 Especializaciones de las plataformas	15
2.2 Descripción del trabajo en las plataformas	16
2.3 Términos de servicio de las plataformas	23
2.3.1 Los contratos de adhesión no resultan sencillos de interpretar	23
2.3.2 Los documentos que contienen los términos de servicio como sitios de intervención	25
<hr/>	
CAPÍTULO 3. ¿QUIÉNES SON LOS TRABAJADORES DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES? ...	29
3.1 Cobertura geográfica	31
3.2 Datos demográficos básicos de los trabajadores de las plataformas digitales	33
3.3 Razones por las que se decide trabajar en las plataformas digitales	39
3.4 Principal fuente de ingresos	43

CAPÍTULO 4. ¿CUÁL ES LA SITUACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES?	51
4.1 Remuneración	51
4.2 Acceso a beneficios de protección social	63
4.3 Oferta insuficiente de trabajo	66
4.4 Horas de trabajo y equilibrio entre el trabajo y la vida privada	72
CAPÍTULO 5. ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES PARA LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMAS DIGITALES?	79
5.1 Rechazos, poca claridad y falta de pago de los trabajos	79
5.2 Falta de comunicación, comprensión y representación	85
5.3 Contenido de trabajo y calificaciones inadecuadas	90
5.4 ¿Es este el mejor uso de la mano de obra calificada en los países en desarrollo?	95
CAPÍTULO 6. CÓMO FOMENTAR EL TRABAJO DECENTE EN EL MUNDO DIGITAL	103
6.1 Algunas iniciativas para mejorar las plataformas de microtarefas	104
6.1.1 Turkopticon	104
6.1.2 Las Pautas Dynamo para solicitantes académicos en Amazon Mechanical Turk	105
6.1.3 FairCrowdWork.org	106
6.1.4 El código de conducta para la externalización de tareas y su oficina de defensoría	107
6.1.5 Comprometer a los clientes a mejorar las condiciones de trabajo y de remuneración: una estrategia emergente	108
6.2 Mejora de los términos de servicio de las plataformas	109
6.2.1 Control de la cuenta y del perfil del trabajador	109
6.2.2 Evaluación y pago del trabajo	110
6.2.3 Intimidación, seguridad y bienestar de los trabajadores	112
6.2.4 Derechos legales de los trabajadores	114
6.3 ¿Qué se puede hacer? 18 criterios para un microtrabajo más justo	115
6.4 Tres criterios adicionales para adaptar la protección social al trabajo en plataformas digitales	120

BIBLIOGRAFÍA	125
APÉNDICE I	133
APÉNDICE II	139

GRÁFICOS

1.1 Categorización de las plataformas digitales de trabajo	5
2.1 Ejemplo de una tarea para consulta de contenidos	18
2.2 Ejemplo de una tarea de verificación y validación	19
2.3 Ejemplo de una tarea de aprendizaje automático	20
2.4 Ejemplo de una tarea de transcripción	21
2.5 Ejemplo de una tarea de creación de contenido	22
3.1 Cobertura regional de las dos encuestas y distribución de los encuestados en 2017 ..	32
3.2 Distribución regional de los trabajadores de plataformas digitales, por plataforma ...	33
3.3 Distribución de los trabajadores de plataformas digitales, por plataforma y por género	34
3.4 Distribución de los trabajadores de plataformas digitales por edad, todas las plataformas	35
3.5 Distribución de los trabajadores de plataformas digitales por grupo etario y por género, todas las plataformas.	36
3.6 Nivel educativo de los trabajadores de plataformas digitales, por plataforma	37
3.7 Permanencia de los trabajadores en las plataformas digitales, por plataforma	38
3.8 Motivo principal para trabajar en plataformas digitales, por plataforma	39
3.9 Estado de salud general de los trabajadores de plataformas digitales, por plataforma .	41
3.10 Principal actividad anterior al trabajo en plataformas digitales, por género, en 2017 ..	42
3.11 Principal fuente de ingresos, por plataforma	44
3.12 ¿Cuál de estas opciones describe mejor su rol en el otro trabajo? Por plataforma ...	45
3.13 Ocupación de trabajadores de plataformas digitales que tienen otros empleos, por región, en 2017	46
3.14 Satisfacción con el trabajo en plataformas digitales, por plataforma	47
4.1 Distribución de la remuneración por hora del trabajo remunerado y no remunerado entre los trabajadores, por plataforma, en 2017	53

4.2 Distribución de la remuneración por hora (trabajo remunerado y no remunerado) entre trabajadores indios y trabajadores estadounidenses de AMT	56
4.3 Distribución de la remuneración por hora (trabajo remunerado y no remunerado) entre trabajadores indios y trabajadores estadounidenses de AMT, ajustada según la PPA y en términos reales	58
4.4 Porcentaje de ingresos por fuente principal de ingresos, en 2017	62
4.5 Precariedad económica de los trabajadores de las plataformas digitales, por región, en 2017	63
4.6 Empleo, subempleo y búsqueda de trabajo, por plataforma	66
4.7 Razones para no hacer más trabajo en plataformas digitales actualmente, por plataforma . .	67
4.8 Cantidad de plataformas digitales de trabajo usadas durante el mes pasado, por plataforma	71
4.9 Intensidad de trabajo en plataformas digitales, por género, en 2017	73
4.10 Intensidad de trabajo en plataformas digitales de encuestados con hijos pequeños (entre 0 y 5 años), por género, en 2017	75
5.1 Porcentaje de trabajo rechazado, por plataforma, en 2017	81
5.2 ¿Considera que los rechazos estuvieron justificados? Por plataforma	82
5.3 ¿Cuál de las siguientes alternativas le brinda protección o un lugar para tratar sus problemas o pedir asesoramiento sobre su trabajo en plataformas digitales? Porcentajes por plataforma en 2017	88
5.4 Distribución de los trabajadores con un alto nivel educativo en los países en desarrollo, por disciplina, en 2017	96
5.5 Ejemplo de tareas publicadas en una plataforma de microtareas	98

TABLAS

3.1 Muestra de la encuesta por plataforma y número de encuestados	30
4.1 Remuneración por hora, por plataforma	52
4.2 Acceso a varias formas de prestaciones de seguridad social, por fuente principal de ingresos, en 2017	65
5.1 Tipos específicos de tareas en las plataformas, por nivel educativo, en 2017	91
A1.1 Número de observaciones por plataforma y por país, encuesta realizada por la OIT a los trabajadores de plataformas digitales, en 2015 y 2017.	133
A1.2 Resultados de la regresión, AMT	135

A1.3 Resultados de la regresión, AMT	136
A2.1 Participantes en la encuesta de 2015 (E1), por plataforma	141
A2.2 Participantes en la encuesta de 2017, por plataforma	141

RECUADROS

4.1 Paga justa y recompensas éticas: el caso Prolific	55
5.1 La moderación de contenidos: el trabajo sucio de las redes sociales	94

AGRADECIMIENTOS

La coordinación de este informe estuvo a cargo del Departamento de Investigaciones de la OIT, en colaboración con el Servicio de Mercados de Trabajo Inclusivos, Relaciones Laborales y Condiciones de Trabajo (INWORK) de la OIT, Ginebra, y con IG Metall, Fráncfort. Los autores de este informe son, en orden alfabético, Janine Berg (OIT), Marianne Furrer (OIT), Ellie Harmon (Encountering Tech), Uma Rani (OIT) y M. Six Silberman (IG Metall). Christina Behrendt (OIT) hizo aportaciones en las secciones que versan sobre protección social.

Las conclusiones de la encuesta en este informe se presentaron en diversas conferencias y talleres durante 2017. Queremos agradecer a los participantes por sus útiles comentarios y sugerencias, que han sido de gran ayuda para la elaboración del informe.

Miriam Cherry, de la Universidad de Saint Louis, brindó valiosos comentarios, al igual que nuestros colegas Anna Biondi, Ekkehard Ernst, Damian Grimshaw y Susan Hayter, a quienes agradecemos sus aportes. En la OIT, queremos agradecer a Damian Grimshaw, Philippe Marcadent y Deborah Greenfield por el respaldo brindado a la investigación de la OIT sobre el trabajo digital. Asimismo, vaya nuestro agradecimiento a Christiane Benner y Vanessa Barth, de IG Metall, Sylvia Kuba, de la Cámara del Trabajo de Austria, y a Karin Zimmerman, de la Confederación Sindical de Austria, por su visión y apoyo para promover el Proyecto de Trabajo Justo en Plataformas Digitales (Fair Crowd Work Project).

Este estudio no habría sido posible sin la información suministrada por los 3.500 participantes, a quienes agradecemos el tiempo dedicado a brindar respuestas detalladas a la encuesta y por los datos cuantitativa y cualitativamente valiosos que proporcionaron. El informe también aprovechó las entrevistas en profundidad efectuadas por Skype a 21 participantes y las cuidadosas respuestas de los 256 trabajadores a la encuesta del IG Metall para el Proyecto de Trabajo Justo en Plataformas Digitales. Agradecemos especialmente a Anatazija Aleksic, Vinit R. Agarwal, Fankam Tekem Bill Franky, Renee Cheng, Allison Hart y Wilson David Osorio Betancourth por suministrarnos sus fotografías para la portada y el informe. Queremos asimismo agradecer a las cinco plataformas de microtarefas que nos permitieron publicar en ellas las encuestas, y a SoundRocket, la empresa de encuestas especializada en ciencias sociales, por la ayuda proporcionada para el diseño del cuestionario y para implementar la encuesta en las plataformas.

El equipo agradece a los colegas de la OIT, cuyo aporte ha sido esencial para la impresión de este estudio. Entre ellos, Judy Rafferty, por agilizar el proceso de producción, Laura Finkelstein y Thuy Nguyen Couture, por su apoyo administrativo, Alison Irvine por la negociación de los derechos de autor, May Hoffman por la revisión del informe, y el equipo PRODOC de la OIT, que tuvo a su cargo su diseño, disposición y producción.

Asimismo, queremos agradecer a nuestros colegas de la Oficina de País de la OIT para la Argentina, especialmente a Elva López Mourelo, quien coordinó la realización de esta versión en español del informe, que fue traducido por Cristina del Pilar García y editado por Ruth Solero.

RESUMEN EJECUTIVO

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

En este informe se presentan los resultados de una encuesta realizada por la OIT sobre condiciones laborales a 3.500 trabajadores que residen en 75 países de todo el mundo y que trabajan en cinco plataformas anglófonas dedicadas a la asignación de microtareas. Las plataformas dedicadas a la asignación de microtareas son plataformas digitales que brindan a empresas y a otros clientes acceso a una fuerza de trabajo extensa y flexible (o *crowd*) para llevar a cabo tareas generalmente de poca envergadura que pueden ser realizadas a distancia haciendo uso de una computadora y de Internet. Se trata de tareas diversas que van desde la identificación, transcripción y anotación de imágenes hasta la moderación de contenidos y la recopilación y el procesamiento de datos, pasando por la transcripción de audio y video, y la traducción. En las plataformas, los clientes publican paquetes de tareas que deben ser completados, mientras que los trabajadores seleccionan tareas y reciben un pago por cada tarea que realizan. El pago que reciben los trabajadores corresponde al precio indicado por el cliente menos la comisión que cobran las plataformas.

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

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

¿Quiénes son los trabajadores de las plataformas digitales?

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

Razones para trabajar en las plataformas digitales

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

¿Cuál es la situación de los trabajadores?

- Según los resultados de la encuesta de la OIT, en 2017, la tarifa horaria promedio de las cinco plataformas de microtarefas estudiadas era de USD 4,43 considerando únicamente el trabajo remunerado. Si se consideran las horas remuneradas y no remuneradas, el ingreso horario promedio se reducía a USD 3,31.
- Cabe recalcar que el ingreso horario mediano, considerando el trabajo remunerado y no remunerado, era incluso inferior, pues se situaba en USD 2,16.
- De los trabajadores estadounidenses que participan en la plataforma Amazon Mechanical Turk, casi dos tercios afirmaron percibir una tarifa inferior al salario por

hora mínimo federal (USD 7,25). Por su parte, apenas el 7 por ciento de los trabajadores alemanes que participan en la plataforma Clickworker respondieron que la tarifa horaria que percibían superaba el salario mínimo alemán (EUR 8,84), considerando las horas de trabajo remunerado y no remunerado.

- De los resultados se desprende que los trabajadores de América del Norte (USD 4,70 por hora) y Europa y Asia Central (USD 3 por hora) ganaban por hora de trabajo remunerado y no remunerado más que los trabajadores de regiones como África (USD 1,33 por hora) y Asia y el Pacífico (USD 2,22 por hora).

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

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

La mayoría de estos trabajadores dependen financieramente de los ingresos que obtienen mediante esta modalidad de trabajo

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

Trabajo flexible, pero con horarios no convencionales

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

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

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

Estos trabajadores no suelen beneficiarse de la protección social

- Se observa una reducida cobertura de la protección social: apenas seis de cada diez encuestados en 2017 contaban con un seguro de salud, y solo el 35 por ciento tenía una pensión o un plan de jubilación. En la mayoría de los casos, los encuestados gozaban de estos esquemas de cobertura gracias a sus empleos fuera de Internet, los empleos de sus familiares o programas universales estatales.
- Existe una estrecha relación entre la cobertura de la protección social y la dependencia del trabajador de su actividad en las plataformas. Esto implica que quienes dependen principalmente de esta modalidad tienen más probabilidades de carecer de protección social. Cerca del 16 por ciento de los encuestados para los cuales esta modalidad constituía la principal fuente de ingresos contaban con un plan de jubilación. Entre los encuestados que disfrutaban de otras fuentes principales de ingresos, la cifra ascendía al 44 por ciento.

Comunicación y pago

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

Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital

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

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

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

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

1. Otorgar un estatus adecuado a los trabajadores.
2. Permitir a este tipo de trabajadores que ejerzan sus derechos a la libertad sindical y a la negociación colectiva.

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

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

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



Trabajador de plataforma digital, Italia

© Fankam Tekem Bill Francky

CAPÍTULO 1

Introducción

Obviamente, esta es una forma de trabajar que probablemente explote en el futuro. Si hay algún tipo de equidad en las primeras etapas, sería beneficioso para las perspectivas a largo plazo. (Encuestado de Amazon Mechanical Turk, Estados Unidos)

Las preocupaciones sobre el trabajo en el futuro giran en torno a si la tecnología desplazará al ser humano en el lugar de trabajo y, de ser así, qué hacer con el creciente excedente global de mano de obra. Concitan menos atención los tipos de trabajos que se van a crear y si esos trabajos serán “decentes”. La OIT define el trabajo decente como trabajo productivo, que asegura igualdad de oportunidades y tratamiento para todas las mujeres y los hombres, a cambio del cual se cobra una remuneración justa, con el que existe seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, que brinda perspectivas de desarrollo personal y da a los trabajadores libertad para expresar sus preocupaciones, para organizarse y participar en las decisiones que afectan su vida laboral.

Trabajar en plataformas digitales de trabajo es algo nuevo, emblemático del trabajo del futuro. Consiste tanto en plataformas de trabajo en línea, digitales (comúnmente conocidas como plataformas digitales de trabajo o *crowdwork*), como en plataformas de trabajo a nivel local donde las tareas a realizar se asignan mediante aplicaciones de *software* (apps).

El trabajo en plataformas digitales surgió a principios de los años 2000 con el crecimiento de Internet y la necesidad de contar con participación humana en las tareas necesarias para el buen funcionamiento de las industrias en línea. Los trabajadores pueden trabajar desde cualquier lugar del mundo en tanto tengan una conexión a Internet fiable. Los puestos de trabajo van desde la sofisticada programación informática, el análisis de datos y el diseño gráfico, hasta las relativamente sencillas “microtarefas” de naturaleza administrativa.

Sin embargo, si bien el trabajo en plataformas digitales es producto de los avances tecnológicos, también representa volver a la mano de obra ocasional del pasado en las economías industrializadas, mientras que en las economías en desarrollo se suma a la mano de obra ocasional existente. Actualmente, la mayor parte del trabajo en plataformas digitales no está sujeta a ninguna normativa laboral, de modo que los trabajadores tienen poco control sobre cuándo tendrán trabajo o sobre las condiciones de este. También son limitados los recursos de que disponen en caso de injusticia en el trato.

Dentro de un contexto más amplio del trabajo en plataformas digitales, este informe se centra específicamente en las plataformas dedicadas a la asignación de microtareas, aquellas plataformas digitales de trabajo a través de las cuales las empresas tienen acceso a una mano de obra amplia y flexible para llevar a cabo tareas de poca envergadura, a menudo repetitivas, de tipo administrativo. Este informe brinda uno de los primeros estudios comparativos sobre las condiciones de trabajo en cinco importantes plataformas anglófonas de microtareas. Se basa en dos encuestas llevadas a cabo en 2015 y 2017 por la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) sobre las modalidades de empleo de los trabajadores de plataformas digitales o *crowdworkers*, sus antecedentes laborales y seguridad financiera, y analiza siete dimensiones de las condiciones de trabajo: remuneraciones, protección social, intensidad del trabajo, disponibilidad de trabajo, rechazos y falta de pago, comunicación del trabajador con los clientes y manejo de la plataforma y tipo de trabajo. Las conclusiones resaltan tanto los beneficios como las desventajas de trabajar en microtareas. Debido a su alcance global, con trabajadores de países “desarrollados” y “en desarrollo” presentes en las plataformas, el estudio encuentra tanto cuestiones en común como diferencias entre los trabajadores del Norte y del Sur del mundo entero. Datos y percepciones tomados de encuestas breves realizadas por IG Metall (el Sindicato de Obreros Metalúrgicos de Alemania) y Encountering Tech, cofinanciado por la Cámara del Trabajo de Austria (Arbeiterkammer), complementan tales conclusiones. Las encuestas (en adelante, la encuesta del IGM) fueron realizadas entre diciembre de 2016 y marzo de 2017.

Este capítulo sirve a modo de breve introducción al trabajo en microtareas, presentando un panorama general de este concepto, de sus orígenes y su estructura. El capítulo 2 contiene pormenores sobre el funcionamiento de las plataformas de asignación de microtareas. Describe las modalidades de empleo que las plataformas establecen con los trabajadores, sus modelos de negocio y procesos para publicar y llevar a cabo un trabajo. Basándose en los datos de la encuesta, esta sección también incluye una tipología de microtareas que agrupa las tareas disponibles en diez categorías, para terminar con un análisis de los “términos del servicio” que las plataformas fijan para la asignación de microtareas, esclareciendo aún más las formas en las que el trabajo en microtareas está estructurado y definido.

El capítulo 3 aborda algunas características básicas de los trabajadores de plataformas digitales y sus motivaciones para realizar este trabajo según dos encuestas llevadas a cabo en 2015 y 2017 por la OIT, que se complementan con datos y percepciones de la encuesta del IG Metall.

Los capítulos 4 y 5 se centran en los principales resultados de las encuestas e investigan las condiciones de trabajo en cinco plataformas: Amazon Mechanical Turk (AMT), CrowdFlower, Clickworker, Microworkers y Prolific. El capítulo 4 gira en torno a un conjunto de cuatro características claves que definen las condiciones de trabajo de las microtareas: remuneraciones, protección social, disponibilidad de trabajo, intensidad del trabajo y el impacto que tiene en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. El capítulo 5 analiza los riesgos que enfrentan los trabajadores de las plataformas digitales en cuanto a rechazos y a falta de pago por las tareas realizadas y la medida en la cual los trabajadores pueden comunicarse con los clientes. También analiza las oportunidades que el trabajo en plataformas digitales ofrece a los trabajadores, el tipo de tareas que realizan

y las perspectivas de desarrollo futuro de sus carreras. Los exhaustivos datos cuantitativos y cualitativos aclaran las condiciones de trabajo de las plataformas, las percepciones de los trabajadores de estas condiciones y los beneficios y las desventajas de esta forma de trabajo.

En el capítulo 6 se analizan los resultados de la encuesta en un contexto económico más amplio y se brinda un conjunto de recomendaciones de cara al futuro. En él se explican las iniciativas adoptadas para mejorar las condiciones de trabajo, muchas de las cuales han sido lideradas por los mismos trabajadores, por académicos y por agentes sociales. El informe termina con una lista de 18 propuestas para que el trabajo de microtarefas sea más justo, así como tres sugerencias para mejorar la protección social de los trabajadores en plataformas digitales.

1.1 ¿QUÉ ES TRABAJAR EN PLATAFORMAS DIGITALES O *CROWDWORK*?

Acuñado en 2005 por el escritor Jeff Howe, de la revista *Wired*, el término *crowdsourcing*, o la externalización de tareas, se refiere a:

El acto de aceptar un trabajo que en algún momento fue realizado por un determinado agente (empleado, independiente o empresa separada), tercerizándolo a un grupo de personas indefinido y generalmente grande, mediante una convocatoria abierta que normalmente se hace por Internet (Howe, citado en Safire, 2009; ver también Howe, 2006).

Tal como sugiere la combinación de las palabras *crowd* (grupo de personas) y *outsourcing* (externalización), el origen de la palabra se refiere directamente a las motivaciones económicas de las empresas que recurren a la externalización de tareas (mano de obra más barata, a pedido). Los grupos de trabajadores que cubren múltiples husos horarios ofrecen a las empresas la posibilidad de realizar proyectos a cualquier hora del día o de la noche, y cuando son muchos los trabajadores, eso significa que las tareas se pueden hacer rápidamente. Al aprovechar el potencial de un “grupo de personas”, una empresa puede acceder a miles de trabajadores que son capaces de, por ejemplo, procesar grandes series de datos en relativamente poco tiempo sin que la empresa tenga ninguna otra obligación con esos trabajadores. No son empleados con un contrato que vaya más allá de esa única tarea que tienen entre manos. Además, tal como se analiza más adelante en el informe, puede ser que los trabajadores que viven en países donde el costo de vida es más bajo, tales como India u otros países en desarrollo, estén conformes y dispuestos a trabajar por remuneraciones más bajas que su contraparte en países con un costo de vida más alto, como los Estados Unidos o los países europeos.

Históricamente, se entiende que *crowd* (el grupo de personas) comprende a aficionados que tal vez no merezcan salarios “profesionales” estándares. En el artículo original de Howe sobre la externalización de tareas, se describe la nueva competencia que enfrentaron los fotógrafos profesionales cuando sitios como iStockPhoto empezaron a ofrecer licencias a una amplia gama de fotógrafos aficionados. Si bien podía argumentarse que la fotografía era de menor calidad artística o profesional, a menudo era “razonablemente buena” para muchas necesidades comerciales (Howe, 2006). Sin embargo, en cierta forma el carácter

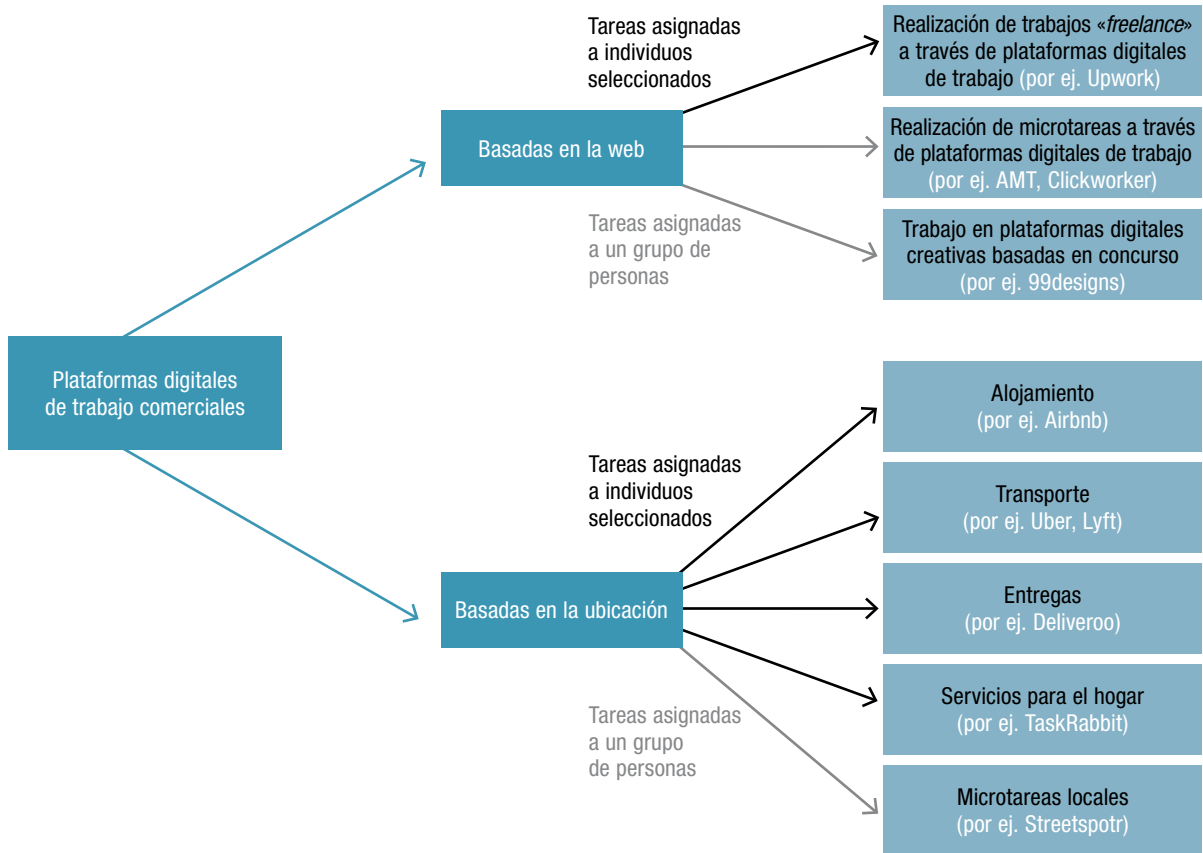
aficionado del trabajo en plataformas digitales puede estar cambiando. Las plataformas contemporáneas de trabajo digital a menudo ofrecen una serie de “calificaciones” laborales y mecanismos de evaluación que les permiten a los empleadores filtrar trabajadores por su experiencia y sus competencias para realizar las tareas requeridas.

1.2 HISTORIA Y ORÍGENES DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE TRABAJO

Si por *crowdsourcing* se entiende el acto de externalizar tareas entre “un grupo de personas”, las plataformas digitales de trabajo son los servicios digitales (sitios web o aplicaciones informáticas) que facilitan la externalización de tareas. Estas plataformas brindan la infraestructura técnica para que los solicitantes del servicio den a conocer tareas por medio de anuncios entre un gran número de trabajadores potenciales en distintos enclaves geográficos y circunstancias económicas (“el grupo de personas”), para obtener y evaluar los resultados de las tareas terminadas y para pagar a los trabajadores individuales por los servicios prestados. Por otra parte, estas plataformas también brindan servicios e infraestructura a los trabajadores desde una posición centralizada en la que ellos encuentran tareas de muchos solicitantes, un método para entregar el producto del trabajo y la infraestructura técnica y financiera para cobrar por la tarea terminada.

Hoy, las plataformas digitales de trabajo son el soporte de una gran variedad de tareas (gráfico 1.1). Algunas son plataformas digitales de trabajo en línea que asignan tareas a un grupo de personas (microtareas o tareas creativas basadas en concurso) o directamente a personas a través de plataformas digitales de trabajadores *freelance* cuyos trabajos suelen ser de más larga duración (por ejemplo, Upwork). Además, también hay plataformas de trabajo basadas en la ubicación y en aplicaciones informáticas, donde la mayoría de las tareas se asignan a individuos concretos (por ejemplo, transporte, entregas y servicios para el hogar) y son pocas las tareas que se asignan a un grupo de personas (por ejemplo, la realización de microtareas locales). En este informe abordamos solo una forma de trabajo en plataformas digitales: la realización de microtareas, que implica la subdivisión de tareas en pequeñas unidades, por cada una de las cuales se abona una muy pequeña cantidad de dinero, y el trabajo se reparte entre el grupo de personas a través de plataformas digitales de trabajo en línea. Algunos ejemplos bien conocidos de plataformas digitales para la realización de microtareas que estudiamos en este informe son AMT, Clickworker, CrowdFlower y Microworkers.

Gráfico 1.1 Categorización de las plataformas digitales de trabajo



Fuente: Adaptación de Schmidt (2017).

Como concepto general, la idea de recopilar información a partir de un “grupo de personas” (es decir, a partir de la gente en general) e incorporarla a un conjunto más amplio es una práctica de vieja data. La primera entrega del *Oxford English Dictionary*, publicado en 1884, fue producto de contribuciones pedidas en los diarios para que cualquier lector enviara ejemplos tanto de palabras comunes como raras (Murray, 1977; Mugglestone, 2005). Del mismo modo, los premios científicos con los que se pretendió aprovechar la diversidad del público para desarrollar ideas nuevas y creativas existen desde hace siglos, entre ellos, el Premio Alkali promovido a fines de los años 1700 por el rey Luis XVI de Francia¹ y la recompensa que impulsó el primer vuelo transatlántico de Charles Lindbergh. Estos generosos premios para las hazañas técnicas y creativas replican las modalidades laborales de las plataformas contemporáneas para la externalización de tareas tales como InnoCentive² (que premia los descubrimientos científicos) y Jovoto³ (que premia los mejores diseños presentados en respuesta a desafíos creativos).

Algunas de las primeras plataformas consistían en adaptaciones bastante sencillas de modalidades laborales previas. Las plataformas simplemente aprovechaban la conectividad obtenida a través de Internet para tener acceso a una mano de obra distribuida en lugar de construir edificios para trabajar en forma centralizada. Por ejemplo, los centros de llamadas emplean gente que contesta teléfonos para muchos clientes distintos en una ubicación centralizada. A medida que el uso de Internet proliferaba en los Estados

Unidos a principios de los años 2000, la compañía LiveOps comenzó a recortar costos empleando a personas que trabajaban desde sus casas y así configurar un centro de llamadas distribuido físicamente.⁴

Además de reducir costos al no funcionar en una oficina, la distribución geográfica de los trabajadores en las plataformas digitales puede ser valiosa en sí misma. En Clickworker, por ejemplo, los clientes pueden contratar a los trabajadores de las plataformas para la “externalización de tareas mediante dispositivos móviles” o “campañas para monitorear marcas y recibir información instantánea y actualizada del mercado local mediante la participación *in situ* de nuestro grupo de gente con sus teléfonos inteligentes”.⁵ Para estas tareas, Clickworker, al igual que otra plataforma, Streetspotr, aprovecha la distribución de ese grupo de personas en el espacio, como lo hicieron los primeros proyectos de ciencia ciudadana, como el proyecto de identificación y etiquetado de mariposas monarca (Urquhart, 1976). Como los trabajadores de las plataformas digitales están dispersos geográficamente, están bien posicionados para informar sobre condiciones locales, ya sea sobre la presencia de una mariposa o sobre cómo está exhibido un producto en particular en un negocio de la zona. Para las plataformas que trabajan con información, como AMT y CrowdFlower, la distribución de trabajadores en distintos husos horarios significa que las plataformas pueden ofrecer personal a pedido y finalización de tareas a cualquier hora.

Es difícil calcular la cantidad de mano de obra contratada en plataformas para micro-tareas o, en términos más generales, en la *gig economy* (trabajos a pedido) (Smith y Leberstein, 2015). Aunque varias plataformas comparten estadísticas sobre el número de participantes registrados que tienen, esto no refleja necesariamente la mano de obra activa (véase también Stewart *et al.*, 2015).⁶ Sin embargo, claramente el fenómeno no es nada desdeñable y los esfuerzos recientes del Oxford Internet Institute (Lehdonvirta, 2017) para determinar el tamaño de la economía digital de trabajos a pedido (*online gig economy*) revelan que el mercado laboral digital creció un 25,5 por ciento entre julio de 2016 y junio de 2017 (Kässi y Lehdonvirta, 2016).⁷

1.3 TRABAJAR EN PLATAFORMAS DIGITALES, ¿UNA NUEVA FORMA DE TRABAJO?

A veces se considera que trabajar en las plataformas digitales es una “nueva” forma de trabajo: una transformación del trabajo basada en el desarrollo de Internet y las plataformas digitales que actualmente le dan soporte. El argumento de que estas plataformas son “nuevas”, algo que no es del todo igual al “trabajo” tradicional, es una de las formas en que las plataformas digitales de trabajo han intentado evadir la normativa laboral vigente.

Sin embargo, tal como lo ha demostrado esta breve historia, usar a un “grupo de personas” (es decir, la gente en general) para que contribuyan con pedacitos de información en proyectos más grandes no es nada nuevo. Lo que difiere hoy es el uso de un nuevo medio tecnológico, es decir, Internet y los sitios web diseñados para Internet, para coordinar estos proyectos, reemplazando algunos aspectos de la organización por una plataforma informática. Es más, al desagregar los puestos de trabajo por “tareas”, las plataformas facilitan nuevas formas de mercantilización del trabajo mediante su venta “a pedido” a

empresas y a otros terceros que buscan externalizar determinados aspectos de la carga de trabajo a un costo más bajo.

Como ya han mencionado otras personas, el trabajo en plataformas digitales se asemeja a muchas modalidades laborales de vieja data, que en este caso agregan simplemente una herramienta digital como intermediaria. Las estrategias de trabajo que desagregan tareas en unidades pequeñas para asignarlas a trabajadores no calificados parecen ser “una regresión a los procesos industriales no calificados asociados con Taylor, pero sin la lealtad o la seguridad en el trabajo” (Cherry, 2016a, p. 3). La estructura de pagos por tarea en lugar de por tiempo también parecería asemejarse a las modalidades preindustriales de trabajo a destajo (ibíd.). La eventualidad del trabajo en plataformas digitales junto con la desagregación de tareas grandes en piezas más pequeñas no parece tan diferente de las modalidades laborales temporales que aún existen en la industria textil y de ropa, ya sea en talleres clandestinos o en el hogar del trabajador que trata de compensar sueldos bajos con trabajos adicionales que acepta a modo de “trabajo a domicilio” (Scholz y Liu, 2010). Además, los servicios de búsqueda que brindan algunas plataformas a clientes y trabajadores parecen ser, en la práctica, bastante similares al trabajo de las agencias de colocación o empleo temporal.

No obstante, queda claro que hoy se están produciendo transformaciones en las modalidades laborales y que trabajar en plataformas digitales podría comprenderse mejor como parte de un giro más pronunciado hacia un trabajo más eventual y precario, y hacia procesos de contratación y gestión más automatizados. Por ejemplo, en el caso de Uber, podría decirse que la innovación más transformadora es la automatización de una función administrativa, el despacho de los taxis, mediante el desarrollo de un algoritmo. En cambio, en el caso de plataformas que asignan microtareas como CrowdFlower, la función administrativa de evaluación se ha automatizado a través de procesos que asignan cada tarea individual a múltiples trabajadores y usan un sistema de quórum para comparar y evaluar automáticamente qué respuestas son las correctas en caso de desacuerdos. Sin embargo, como se demostrará en este informe, el trabajo real de los trabajadores que siguen formando parte del sistema es el que ha cambiado menos en comparación con las formas existentes del trabajo a destajo y el procesamiento de datos. Comprender estas especificidades en las prácticas laborales es fundamental para decidir cómo regular las plataformas digitales de trabajo.

1.4 ¿QUÉ SON LAS PLATAFORMAS DE ASIGNACIÓN DE MICROTAREAS?

Las plataformas de asignación de microtareas son plataformas digitales de trabajo a través de las cuales las empresas tienen acceso a una gran cantidad de mano de obra flexible, distribuida en todo el mundo, para llevar a cabo tareas pequeñas y rápidas, a menudo repetitivas. Una de las plataformas dedicadas a la asignación de microtareas que es muy conocida, AMT, se define a sí misma como un “mercado de trabajo” donde “empresas y desarrolladores” tienen acceso a “una mano de obra ampliable, a pedido”.⁸ A AMT, como a otras plataformas dedicadas a la asignación de microtareas, se la entiende en general como un “mercado digital de trabajo para pequeñas tareas de información” (Silberman, 2015). Estas tareas de “información” van desde la identificación de imágenes, pasando por la moderación de contenido, a la transcripción de voces, pero todas tienen en común

la capacidad de realizar trabajos en forma remota y mediante el uso de una computadora. Clientes o solicitantes del servicio usan la plataforma para publicar tareas masivas por realizar, que pueden ser una encuesta para la que se piden miles de respuestas, o un conjunto de cientos o miles de fotos de imágenes de calles en las cuales los trabajadores deben identificar y marcar determinadas características (tales como franjas centrales, líneas centrales, peatones y autos). Los trabajadores usan la plataforma para ubicar tareas para las cuales están calificados, y se les paga por cada tarea o trabajo individual terminados, por ejemplo, cada respuesta en una encuesta o cada foto etiquetada. Hay tareas, como las encuestas, que solo pueden ser completadas una vez por cada trabajador. Sin embargo, en el caso de las tareas masivas, como el etiquetado de fotos, el trabajador puede elegir realizar una gran cantidad de casos individuales de la tarea publicada.

Las plataformas de asignación de microtareas surgieron inicialmente debido a la necesidad de contar con inteligencia humana. Tal como lo explica Irani (2015a), las plataformas de asignación de microtareas tales como AMT “surgieron por el fracaso de la inteligencia artificial en satisfacer las necesidades de las compañías de Internet que procuraban ampliar el campo de los datos que podían almacenar, clasificar y proporcionar en forma digital” (p. 225). La inteligencia artificial no pudo “clasificar los matices de las imágenes, los sonidos y los textos que llenaron la Web 2.0” (ibíd.); por lo tanto, hacían falta personas y no algoritmos para zanjar la brecha. En consecuencia, los seres humanos se han convertido en una parte esencial de la provisión de servicios comúnmente identificados o descriptos como “inteligencia artificial” (ver, por ejemplo, Nakashima, 2018; Newman, 2017; Davies, 2017; Alba, 2017). La ironía es que la inteligencia artificial, tal como existe en las prácticas industriales actuales, tiene mucho menos que ver con los objetivos intelectuales y prácticos originales que tenía como materia de estudio, es decir, la creación de sistemas íntegramente automatizados que pudieran solucionar problemas que previamente solo los seres humanos podían solucionar (por ejemplo, si una imagen cumple con una determinada serie de criterios). Más bien tiende a reorganizar esos problemas para que puedan ser (a) parcialmente automatizados y (b) externalizados a una mano de obra de bajo costo, flexible y gestionada mediante algoritmos. Paradójicamente, algunas plataformas de asignación de microtareas se especializan en brindar conjuntos de datos etiquetados por seres humanos que se usan para formar algoritmos de aprendizaje automático, confiando en que puedan funcionar sin necesidad de la participación de los seres humanos en el futuro.

1.5 ESTRUCTURA DEL TRABAJO: GESTIONAR TRABAJADORES MEDIANTE ALGORITMOS

La historia de AMT, la plataforma más antigua de todas las estudiadas en este informe, ayuda a entender el amplio espacio actual de las plataformas de asignación de microtareas. Amazon describe el servicio que presta a los solicitantes como un tipo de “inteligencia artificial artificial”, “mano de obra humana a pedido, ampliable, para realizar trabajos que los seres humanos hacen mejor que las computadoras, por ejemplo, el reconocimiento de objetos en las fotos”.⁹ Amazon creó la primera versión del sistema, originalmente una herramienta de *software* interna, a principios de los años 2000 cuando empezó a luchar con entradas duplicadas del mismo producto en un mercado digital cre-

ciente. Como ofrecía productos de distintos proveedores del mercado, y cada proveedor cargaba información de los productos por separado, los mismos productos aparecían en el catálogo más de una vez y con información (nombre exacto, foto, descripción) que no coincidía a la perfección. Los posibles compradores del sitio se frustraban cuando en respuesta a sus búsquedas el sistema les mostraba múltiples registros ligeramente disímiles para el mismo producto real que se ponía a la venta. Amazon no pudo solucionar esta situación por medio de la informática, que debía haber reconocido y eliminado los duplicados, aunque esa tarea era sumamente sencilla para un ser humano. Entonces creó un sitio web interno para que usaran los empleados durante su “tiempo libre”. Los empleados podían usar el sitio para revisar las entradas del catálogo y marcar las duplicadas. Al darse cuenta de la potencia de esta herramienta para una amplia variedad de tareas, Amazon decidió abrir la plataforma a solicitantes externos de servicios, y a trabajadores externos, para realizar trabajos más allá de identificar entradas duplicadas de productos (Silberman, 2015).¹⁰ Hoy, una gran variedad de tareas que actualmente no pueden ser automatizadas informáticamente, tal como etiquetar todos los gatos en una serie de fotografías, puede llevarse a cabo en cuestión de minutos utilizando “mano de obra mundial, a pedido, las 24 horas del día los 365 días del año”.¹¹

Lo que podría tener más impacto en el caso de AMT es la forma en que los programadores tienen acceso a toda la plataforma y, por lo tanto, a sus trabajadores, mediante una interfaz de programación de aplicaciones (API, por su sigla en inglés).¹² Los programadores que trabajan en el desarrollo de un algoritmo más grande y más complejo pueden recurrir a los trabajadores con unas pocas y simples líneas de código. El proceso de publicar tareas, evaluar resultados y recompensar a los trabajadores puede automatizarse con este sistema. En forma similar, otras plataformas que asignan microtareas, entre ellas Microworkers y Clickworker, brindan acceso a sus plataformas mediante una API, posibilitando distintos grados de uso automatizado.

De estas, la plataforma CrowdFlower (que ahora se llama “Figure Eight”) es posiblemente la que ofrece la integración más simplificada de trabajadores humanos en grandes sistemas informáticos y tareas. Al describirse como “Inteligencia artificial para su negocio”,¹³ el diseño de CrowdFlower permite que los clientes publiquen trabajos desde el inicio, en forma de conjuntos de datos sin procesar compuestos por múltiples “filas” de datos. La plataforma luego distribuye cada fila de datos entre múltiples trabajadores (tres, en forma predeterminada), cada uno de los cuales se forma un “juicio” sobre esa fila de datos. Un solo trabajador puede repetir este paso del juicio (por ejemplo, “¿hay un gato en la imagen?”) en numerosas filas desde la misma serie de datos. La plataforma automatiza para los clientes el proceso de comparar múltiples juicios sobre cada fila hechos por distintos trabajadores a fin de verificar que el juicio es correcto. Como intermediarias, las API de las plataformas de asignación de microtareas posibilitan que las empresas gestionen toda la mano de obra mediante algoritmos, y también permiten la integración de la inteligencia humana, el denominado “human-in-the-loop” (“seres humanos en el circuito”), como si la inteligencia del trabajador fuera una mera función en una biblioteca de *software* externa.

Gestionar la mano de obra con algoritmos es una característica que define las plataformas digitales de trabajo. Se ocupa no solo de las plataformas de externalización de microtareas en línea estudiadas en este informe, sino también de las plataformas digitales de trabajo

“por geolocalización”, a través de las cuales los trabajadores reciben instrucciones para prestar servicios locales, incluidos el transporte (Uber, Lyft), la entrega de comida a domicilio (Foodora, Deliveroo), las reparaciones domésticas (TaskRabbit) y los servicios en el hogar (care.com).

La gestión mediante algoritmos de la mano de obra puede definirse como entornos laborales en los que “los trabajos humanos se asignan, optimizan y evalúan mediante algoritmos y datos rastreados” (Lee *et al.*, 2015, p. 1603). Si bien la gestión con algoritmos es prácticamente un sinónimo del trabajo en plataformas digitales de trabajo, también está presente en las industrias fuera de Internet. En las décadas de 1980 y 1990, muchos negocios minoristas de América del Norte empezaron a incorporar *software* para optimizar la planificación de los turnos del personal (Melachrinoudis y Olafsson, 1995), práctica que continúa al día hoy (Greenhouse, 2012). Similarmente, los depósitos usan en forma rutinaria el *voice-picking*, un sistema automatizado, por voz, que le indica al personal de un depósito que retire determinados productos mientras monitorea su desempeño. El personal del depósito usa auriculares con un micrófono; recibe instrucciones a través del sistema automatizado y confirma sus acciones verbalmente en el sistema (Matopoulos, 2011).

En las plataformas digitales de trabajo, la gestión mediante algoritmos va más allá de dirigir el trabajo y la planificación, llegando a controlar casi todos los aspectos del trabajo. Möhlmann y Zalmanson (2017) definen cinco características de la gestión mediante algoritmos: (1) seguimiento continuo de la conducta de los trabajadores; (2) constante evaluación del desempeño de los trabajadores mediante la revisión de los clientes, pero también mediante la aceptación o el rechazo del trabajo por parte del cliente; (3) implementación automática de decisiones, sin que intervenga un ser humano; (4) interacción de los trabajadores con un “sistema” en lugar de con seres humanos, privándolos de cualquier oportunidad de los comentarios, la conversación o la negociación con su supervisor, típico de trabajos fuera de Internet; y (5) poca transparencia. La poca transparencia proviene de prácticas comerciales competitivas que impiden que las plataformas revelen cómo funcionan los algoritmos, pero también por la naturaleza adaptable de los algoritmos, que modifican las decisiones según los datos recopilados. Como lo explican Möhlmann y Zalmanson, “generalmente las compañías no se sienten motivadas a revelar los criterios en los que se basan sus algoritmos, y a veces ellas mismas no pueden explicar del todo los resultados, generando muy poca transparencia para quienes son gestionados con algoritmos” (p. 5). En las plataformas de asignación de microtareas, en las que los clientes pueden publicar tareas usando una pléthora de diferentes API, este problema se agrava.

En el capítulo 5 de este informe se analizan con más detalle algunas consecuencias de gestionar mediante algoritmos a los trabajadores dedicados a las microtareas, y el capítulo 6 propone algunas recomendaciones de política para mitigar algunas de estas deficiencias.

NOTAS

- 1 Véase <http://www.nesta.org.uk/news/guide-historical-challenge-prizes/alkali-prize>
- 2 Véase <https://www.innocentive.com/>
- 3 Véase <https://www.jovoto.com/>
- 4 Véase <https://www.liveops.com/blog/brief-history-gig-economy/>
- 5 Véase la página de inicio de Clickworker: <https://www.clickworker.com/> [1° de octubre de 2017].
- 6 Por ejemplo, Prolific presentó las siguientes estadísticas en un boletín informativo enviado a los abonados el 14 de junio de 2017: “Cuando visiten nuestro sitio web verán que tenemos alrededor de 70.000 participantes registrados. Esto es cierto, aunque lamentablemente no todos estos usuarios participan en los estudios con regularidad. Para manejar mejor las expectativas, haremos un pequeño ajuste en la sección de filtrado (paso 3) en el tablero del investigador. Esto significa que en lugar de 70.000 participantes registrados verán alrededor de 20.000 participantes activos. ‘Participante activo’ significa que el participante se ha conectado al sistema como mínimo una vez durante los últimos 90 días”.
- 7 Los autores se centran principalmente en plataformas que ponen el foco en trabajo entregado en forma remota en lugar de en servicios localizados como el transporte. El índice de la mano de obra digital se basa en mediciones de tráfico de las cinco mayores plataformas digitales anglófonas.
- 8 Véase <https://www.mturk.com/>.
- 9 Véase <http://docs.aws.amazon.com/AWSMechTurk/latest/AWSMturkAPI/Welcome.html>.
- 10 Para mayor información, ver, en particular, el capítulo 2: “Mechanical Turk y Turkopticon, 2008-2015,” punto 2.2, “Mechanical Turk”.
- 11 Véase <https://www.mturk.com/mturk/welcome>.
- 12 Véase <http://docs.aws.amazon.com/AWSMechTurk/latest/AWSMturkAPI/Welcome.html>.
- 13 Véase <https://www.crowdfunder.com/>.



Trabajadora de plataforma digital, República de Serbia

© Anastazija Aleksić

CAPÍTULO 2

Principales plataformas de asignación de microtareas

Cada una de las cinco plataformas analizadas en este informe tiene una historia distinta en cuanto a sus países de origen y funcionamiento, y se especializa en distintos tipos de tareas. En este capítulo proporcionamos los antecedentes de cada una de las cinco plataformas, empezando con Amazon Mechanical Turk (AMT) que funciona desde los Estados Unidos. Fundada en 2005, surgió de un producto interno usado para las necesidades comerciales de la misma Amazon, y es ahora una de las mayores plataformas de asignación de microtareas que opera actualmente. Clickworker, que funciona desde Alemania (fundada en 2005; empezó a trabajar con clientes en 2007), y CrowdFlower, que funciona desde los Estados Unidos (fundada en 2007), empezaron a competir con AMT en términos del volumen anual de operaciones. Microworkers, que funciona desde los Estados Unidos (fundada en 2009), sobresale por su base internacional de trabajadores, más amplia, en comparación con AMT (Hirth, Hossfeld y Tran-Gia, 2011). Prolific, que funciona desde el Reino Unido (fundada en 2014 como Prolific Academic), es la única dedicada a tareas de investigación basadas en encuestas.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS PLATAFORMAS

Las plataformas que asignan microtareas tienen muchos rasgos en común, incluidas las modalidades de empleo trabajadores-plataformas-clientes y el modelo de negocios de la plataforma. Más allá de estas similitudes organizativas generales, algunas de las plataformas de asignación de microtareas descritas en este informe se especializan en determinadas áreas en lo referente al proceso de trabajo o el tipo de trabajo a realizar.

2.1.1 Modalidades de empleo

A pesar del lenguaje con el que se publicita y ofrece “mano de obra” a potenciales solicitantes de tareas¹ o de su mismo nombre (tal como Microworkers), en general las plataformas no reconocen a los trabajadores que realizan microtareas como empleados en el sentido tradicional. En cambio, casi todas las plataformas requieren que los trabajadores acepten la clasificación de trabajadores independientes² o contratistas independientes. Algunas, como Prolific, ni siquiera los clasifican como algún tipo de trabajadores, en cambio,

los describen solo como “participantes” en proyectos de investigación que reciben “recompensas” en lugar de que se les pague por el trabajo realizado. En consecuencia, los trabajadores en microtarefas han tenido que objetar esta clasificación a fin de acceder a protección y beneficios laborales.

Recientemente, varios juicios han impugnado las clasificaciones de las plataformas, entre ellos una acción colectiva, *Otey vs. CrowdFlower*, establecida contra CrowdFlower en 2012 (Cherry, 2016a). La demanda original planteó que CrowdFlower no pagaba un sueldo mínimo a los trabajadores; la plataforma argumentó que los trabajadores eran contratistas independientes en lugar de empleados y que, por lo tanto, no tenían derecho a un sueldo mínimo. En última instancia, el juicio se concilió antes de que se dictara sentencia; sin embargo, el acuerdo de la conciliación dispuso un pago equivalente al retroactivo por los sueldos impagos, además de los honorarios de los abogados.

El caso de Prolific. Todas salvo una de las plataformas de microtarefas estudiadas en este informe clasifican a los trabajadores como “independientes”. El caso atípico es Prolific, un sitio que funciona desde el Reino Unido y se especializa en ayudar a los científicos a conseguir participantes en encuestas para proyectos de investigación académica. Como ya se dijo, Prolific es la única que no considera a los encuestados ni empleados ni independientes, pero tiene sumo cuidado en siempre referirse a ellos como “participantes” y a los pagos hechos a los participantes como “recompensas” por su participación voluntaria en lugar de como remuneración por servicios prestados. Así lo explica en su sitio:

Los participantes no son empleados. De ninguna manera consideramos a nuestros participantes como empleados; simplemente se ofrecen voluntariamente para proyectos de investigación y ganan recompensas, lo que está cubierto por la legislación impositiva del Reino Unido.³

Prolific hace referencia a una ley impositiva del Reino Unido que efectivamente dice que la remuneración a participantes en investigaciones académicas no debe ser gravada como un ingreso, considerándolo meramente un “reembolso” de costos por su participación:

La persona física no estará gravada con impuestos ni contribuciones NIC (a la seguridad social) si las sumas percibidas solo reembolsan los gastos razonables de la persona física por participar en el ensayo o la investigación, incluidos los gastos de viaje y dietas.⁴

Es más, como explica Prolific más adelante, se aprovechan las mediciones con algoritmos para asegurar que los “participantes” no puedan acumular una cantidad suficientemente grande de trabajo en la plataforma como para ser considerados empleados:

Para asegurarnos de que nuestros participantes no se conviertan en encuestados profesionales, tenemos un mecanismo limitante de índices de participación que distribuye los estudios en la forma más pareja posible en todo el grupo de participantes.⁵

2.1.2 Modelos de negocio

Los modelos de negocio de la mayoría de las plataformas digitales de trabajo funcionan cobrando una comisión a los clientes que publican tareas en las plataformas. En todas las plataformas estudiadas en este informe se fija una comisión por cada tarea terminada por los trabajadores. Esta comisión, que se basa en un porcentaje, está relacionada con el monto que los clientes pagan a los trabajadores, y habitualmente se calcula en el momento del pago por el trabajo realizado.

Algunas plataformas, como Clickworker y CrowdFlower, también ofrecen servicios para organizar y gestionar la publicación de tareas en sus plataformas. Las comisiones por estas soluciones “integrales” se establecen individualmente, por cliente, y en general varían según el trabajo que le insuma al operador desagregar tareas grandes en microtareas repetibles que se puedan publicar en la plataforma.

Además, CrowdFlower ofrece acceso “libre” a la plataforma solo a investigadores y estudiantes que cumplen los requisitos de un plan de “datos para todos”. Los usuarios de otras plataformas pagan una comisión inicial de USD 3.000 más un arancel mensual de USD 1.500 o más para tener acceso a la plataforma. Las comisiones individuales pagadas a los “aportantes”, los trabajadores humanos que realizan las tareas, y las “comisiones por operaciones vinculadas” se facturan por separado, aparte de la comisión de acceso a la plataforma.⁶

Además, AMT cobra cargos adicionales si el solicitante desea asignar trabajos a determinados grupos de trabajadores según sus “calificaciones”, basadas en el desempeño o las características del trabajador, que abarcan desde la edad, el género y el estado civil hasta la frecuencia de la realización y el tipo de compras en línea que efectúa. Este cargo puede ser una suma fija por trabajo asignado (de USD 0,05 a USD 1,00) o un porcentaje de la recompensa por la tarea.⁷

2.1.3 Especializaciones de las plataformas

La variedad de las microtareas es bastante grande y las distintas plataformas de asignación de microtareas se especializan en distintos tipos de tareas. En el sitio de AMT los usuarios pueden registrarse como “Turker” para realizar lo que se conoce como “tareas de inteligencia humana” y la plataforma no sigue en detalle en qué consisten estas tareas. En el resumen acerca del servicio, las tareas se clasifican en seis categorías: limpieza de datos, incluida la capacitación para algoritmos, categorización, etiquetado, análisis de opinión, creación y moderación de contenidos, además de los comentarios comerciales que incluyen pruebas de productos o de aplicaciones informáticas. Asimismo, Microworkers anuncia plantillas para crear una amplia gama de tareas, incluyendo, a título de ejemplo: encuestas de investigación, etiquetado de imágenes, reacciones a campañas de *marketing*, evaluaciones sobre la calidad de videos, clasificación de productos, transcripción de documentos, recopilación de datos, transcripción de videos y audios, y secuencia de eventos.

Clickworker también ofrece una variedad de microtareas basadas en información, y sugiere en su página de inicio que los clientes “usan nuestro servicio en la nube basado

en inteligencia humana para hacer el trabajo por ustedes”.⁸ En la página principal hay siete ofertas destacadas: redacción –por ejemplo, optimización del buscador web para la generación de texto–, investigación en Internet, categorización y etiquetado (por ejemplo, de imágenes), encuestas, datos de capacitación de inteligencia artificial y manejo de datos (por ejemplo, identificación de características de productos). Sin embargo, de las plataformas de asignación de microtareas analizadas en esta investigación, Clickworker es la única que ofrece tareas concebidas para ser realizadas usando una aplicación móvil para que las empresas puedan monitorear las “campañas de marcas”, recopilar o verificar datos de geolocalización sobre el terreno.⁹

CrowdFlower es, en cierta forma, exclusiva en el sentido de que está optimizada para su uso por programadores que trabajen en ciencias de datos, o sea, personas que intentan hacer cosas tales como validar series de datos o preparar datos de capacitación para los algoritmos de aprendizaje automático. Es técnicamente posible usar la plataforma para otros propósitos, como realizar una encuesta, pero implica más trabajo del cliente reconfigurar la tarea para que entre en el modelo de CrowdFlower, centrado en pedirles a múltiples trabajadores que ejecuten “juicios” repetidos en una de las presumiblemente muchas filas de datos.¹⁰ CrowdFlower también se especializa en microtareas repetitivas que incluyen investigación de datos, transcripción, categorización, producción de textos para descripciones de productos, etc.¹¹

De las plataformas encargadas de asignar microtareas que examinamos en este trabajo, Prolific es la más especializada. Pone el foco exclusivamente en ofrecer una plataforma para realizar investigaciones mediante encuestas, y ofrece otros elementos específicos de investigación, como filtros para una amplia variedad de pruebas complejas de selección, demográficas y de otros tipos. Prolific se especializa en encuestas y experimentos; sin embargo, también es posible que otros tipos de tareas sean encuestas “encubiertas”.¹²

2.2 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO EN LAS PLATAFORMAS

Para entender mejor los distintos tipos de tareas realizadas por los trabajadores de plataformas digitales, la encuesta de la OIT de 2017 pidió que los encuestados describieran hasta cinco distintos tipos de tareas que realizaban habitualmente en las plataformas. Las respuestas variaron, lo que dificultó clasificar esas tareas bajo las tipologías existentes, como las propuestas por Gadiraju, Kawase y Dietze (2014). Por lo tanto, desarrollamos una taxonomía más detallada compuesta de diez categorías de tareas. Estas tareas podían ser categorizadas según los servicios o proyectos ofrecidos por los clientes en las distintas plataformas, o según las competencias requeridas para que el trabajador emprendiera la tarea. En este informe dividimos las tareas por categorías según los proyectos ofrecidos por clientes o solicitantes, y en lo posible mostramos las distintas calificaciones que podrían ser necesarias para realizar las tareas que exige un proyecto puntual. A continuación, se describen las tareas, con ejemplos e ilustraciones tomadas de las respuestas pormenorizadas a la encuesta o de entrevistas de seguimiento con un grupo selecto de encuestados.

Recopilación de datos: Se usa a un grupo de personas para recolectar metadatos específicos que necesitan los solicitantes (los clientes). Estas búsquedas incluyen, por ejemplo, buscar domicilios comerciales u otra información de contacto como direcciones

electrónicas, ubicación, etc. Hay que encontrar la información, copiarla y pegarla en un formulario o un campo de respuestas.

Búsqueda de información: el empleador me da, por ejemplo, el nombre de un colegio y yo tengo que encontrar información sobre este, por ejemplo: cantidad de estudiantes y docentes, dirección, etc. (Encuestado de Microworkers, Estados Unidos)

La recolección de datos también puede incluir recopilar información que solo se encuentra en ubicaciones geográficas específicas. Por ejemplo, la plataforma Clickworker se asocia con Streetspotr para la “externalización de tareas con dispositivos móviles”. En estas tareas es característico pedir a los trabajadores que recopilen información sobre productos para venderlos en negocios de la zona. Podría pedírseles que se fijen si un producto de una marca en particular está disponible, sacar una foto si está exhibido, o calificarlo según su experiencia al verlo exhibido para la venta.

Categorización: Las tareas de categorización comprenden la clasificación de entidades en grupos. Existe una variedad de vocabulario para eso que se usa para describir este tipo de tarea (por ejemplo, etiquetado, favoritos o marcadores, anclaje, etc.) dependiendo del solicitante o del sitio para el cual se ejecuta la tarea. Los ejemplos incluyen categorizar una prenda exhibida en una imagen por color, dibujo, estilo, escote, etc., seleccionar todas las imágenes en las que aparecen autos o clasificar un libro según el género narrativo.

A menudo estas tareas están caracterizadas como “fáciles y rápidas” y como que se pueden hacer “sin pensar”. (Encuestado de CrowdFlower, Estados Unidos)

Consulta de contenidos: Consultar contenidos se refiere a tareas que comprenden la promoción de un producto en particular, tales como optimizar el buscador web (para aumentar el tráfico en el sitio) y probar aplicaciones informáticas. Las tareas típicas dentro de esta categoría incluyen: registrarse en un sitio web o en un servicio (“crear una cuenta de Google con un nombre aleatorio usando fakenamgenerator.com”);¹³ introducir un término específico en Google, Amazon o similar, ir bajando hasta encontrar el vínculo o el producto especificado por el solicitante y visitar esa página; mirar un video por YouTube y dar “me gusta”; votar por una persona o un producto en un concurso; re-tuitear algo en Twitter; o descargar e instalar una aplicación en un teléfono inteligente.

Las tareas dentro de esta categoría generalmente sirven para crear tráfico artificial en los sitios web y para mejorar su clasificación. Algunos informáticos se refieren a este trabajo como campañas maliciosas, ya que manipulan información en los sistemas de Internet (Choi, Lee y Webb, 2016). Más aún, si bien el tráfico artificial creado por máquinas en los sitios de Internet puede identificarse con algoritmos, esta forma generada por humanos es mucho más difícil de detectar.¹⁴ La identificación de este tipo de “tráfico falso” es aún más difícil porque los solicitantes toman medidas para asegurarse de que sea difícil de reconocer, por ejemplo, solicitando determinadas “calificaciones” de la cuenta del usuario, como se muestra en el gráfico 2.1.

Gráfico 2.1 Ejemplo de una tarea para consulta de contenidos

Twitter Retuitear: [REDACTED]

Trabajo realizado: 31/52 Empleador [REDACTED]
 Ganará USD 0,16 agregar a Lista de Excluidos
 La tarea se realiza en menos de 3 min agregar a Lista de Incluidos
 ID trabajo [REDACTED] Tareas serán calificadas en 14 días

Podrá aceptar este trabajo si es de alguno de estos países:

Internacional – Se aceptan todos los países menos: Bangladesh Pakistán China Viet Nam Indonesia Sri Lanka Egipto Marruecos

Pág. en favoritos ([REDACTED] ...) → 1 página en Favoritos

? ¿Qué se espera de los trabajadores?

ADVERTENCIA: revisamos manualmente casi todas las tareas presentadas. Por lo tanto, si descubrimos que ha ignorado las instrucciones (por ejemplo, ha publicado en un sitio equivocado, o usado contenido no exclusivo o sin sentido), quedará permanentemente afuera del sistema.

Para realizar esta tarea debe tener una cuenta de twitter que cumpla los siguientes requisitos:

- estar vinculada a klout.com (registro gratuito) con puntaje Klout de 30 como mínimo
- tener por lo menos 200 seguidores
- su contador de seguidores debe ser como mínimo el doble de la cuenta que usted sigue (significa que, si sigue a 150 usuarios, debe tener como mínimo 150*2 = 300 seguidores)
- tener no más de 30 retuits por mes publicados en su nombre
- la mayoría de los 20 tuits más recientes deben estar en inglés
- por lo menos 8 de los 20 tuits más recientes no deben tener enlaces, NO pueden ser retuits, y deben sonar naturales e interesantes

Si tiene una cuenta de Twitter que cumple con estos requisitos, siga estos pasos:

1. Vaya a [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED])
2. Publique el favorito y después retuitee el tuit que se le dio en [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED]) una cuenta de Twitter que cumpla con los requisitos anteriores
3. Informe el código de confirmación que se le dio si pudimos detectar el nuevo retuiteo en su perfil de Twitter
4. Asegúrese de que el retuiteo permanezca visible en la lista de los últimos 20 tuits como mínimo durante 4 días, y NUNCA elimine el tuit de su línea de tiempo. Además, no use la misma cuenta para nuestros retuiteos más de 3 veces en un período de 24 horas.

! ¿Se requiere confirmación de que la tarea está terminada?

1. El código de confirmación de 7 caracteres está en [REDACTED]

- si informa cualquier cosa que no contenga un código de confirmación de 7 caracteres, su tarea será automáticamente rechazada.
- el código de confirmación no puede ser usado más de una vez o por otro usuario distinto de aquél a quien se le dio, y es matemáticamente imposible adivinarlo.

Fuente: Reconstrucción de una tarea real en Microworkers, que fue publicada en octubre de 2017.

Verificación y validación: Se les solicita a los trabajadores que verifiquen y al mismo tiempo “limpien” datos o clasificaciones existentes, o que confirmen la validez de determinado contenido. Algunos ejemplos son: “verifique si la categoría es correcta o equivocada”, “vea una serie de imágenes para verificar si coinciden con la etiqueta”, “identificación duplicada de un producto de moda”, o que verifiquen y validen si los datos provistos son o no válidos, como en el ejemplo de tarea mostrado en el gráfico 2.2.

Gráfico 2.2 Ejemplo de una tarea de verificación y validación

Encuentre la URL oficial del sitio web y recopile la información

Solicitante: [REDACTED] Recompensa: USD 0,04 por consulta Duración: 60 minutos
Calificación requerida: Máster otorgado

Recopilación de datos del sitio web - Instrucciones (Haga clic para ampliar)

Nombre del comercio: [REDACTED]
 Domicilio comercial: [REDACTED]
 Número telefónico: [REDACTED]
 Categoría comercial: Restaurante
 Busque en el sitio web oficial Haga clic AQUÍ para buscar en el sitio web oficial (Se abre en una ventana nueva)

Indicios:

- Si falta la información de la calle, use el número de teléfono para hacer coincidir la dirección con la ciudad, el estado y el código postal

¿Pudo encontrar el sitio web oficial y la información sobre la dirección en el sitio web oficial del comercio indicado?

Sí, encontré el sitio web oficial con la dirección completa o que más coincidía (Completa/ Coincidencia más aproximada)

No, la dirección es muy distinta y el número de teléfono no coincide en el sitio web oficial (No coincide)

No, no encontré el sitio web oficial

Debe ACEPTAR la CONSULTA antes de entregar los resultados

Fuente: Reconstrucción de una tarea real en Amazon Mechanical Turk, que fue publicada en octubre de 2017.

Moderación de contenido: La moderación de contenido se refiere a la “práctica de filtrar contenido generado por usuarios y publicado en los sitios de Internet, las plataformas de las redes sociales y otros puntos de venta digitales” (Roberts, 2014, p. ii). Se les pide a los trabajadores que analicen texto, imágenes y contenido de video según directrices específicas para detectar si alguno de los materiales publicados en el sitio web podría infringir la legislación local, las normas sociales o las directrices de la plataforma respectiva. La moderación de contenido se aborda en forma más detallada en el capítulo 5, recuadro 5.1.

Investigación de mercado y revisiones: En esta categoría se les puede solicitar a los trabajadores que analicen o califiquen un producto, un servicio o una ubicación. Estos análisis tienen distintos formatos que van desde las “compras de incógnito” (*mystery shopping*), en las que una persona va a un negocio (físico o digital) para comprar algo y califica los servicios prestados, hasta analizar y probar aplicaciones, o escribir reseñas imaginarias sobre cosas, lugares, restaurantes, hoteles o servicios que el trabajador no conoce. Se les pide a los trabajadores que expresen sus sentimientos hacia determinada entidad o concepto, o que juzguen si el contenido existente transmite determinadas emociones.

Además, también se les solicita que juzguen declaraciones, imágenes o videos en relación con las emociones que puedan despertar para calificar su calidad. Por ejemplo, declaraciones tomadas de foros en línea en los que se menciona una marca en particular deben juzgarse como positivas, neutras o negativas para la marca. Un entrevistado describió una tarea en la que tuvo que “mirar un video con 100 personas tratando de hacer el paso de baile *moonwalk* y calificarlos en una escala de 1 a 10” (Encuestado de AMT, Estados Unidos).

Inteligencia artificial y aprendizaje automático: Esta categoría comprende tareas vinculadas con la recopilación de material destinado al aprendizaje automático o la inteligencia artificial. Como se dijo antes, la inteligencia artificial, tal como está categorizada aquí, no es el campo intelectual original donde se crearon sistemas automáticos para resolver problemas, sino para formar algoritmos de aprendizaje automático. Algunos ejemplos son: “grabe 10 videos cortos de acciones con objetos cotidianos”, “grabe 30 gestos con la mano usando la cámara de su computadora portátil”, “dibuje un cuadro delimitador alrededor del objeto especificado” o “grabe varias frases en su navegador”. El gráfico 2.3 ilustra una tarea para aprendizaje automático que implica grabar 40 videos dibujando letras y dígitos en el aire usando la cámara de una computadora portátil. Esta categoría también incluye tareas de programación y codificación, o de resolución de problemas matemáticos o lógicos.

Gráfico 2.3 Ejemplo de una tarea de aprendizaje automático

Nueva Grabe 40 videos con la cámara de su computadora portátil dibujando letras y dígitos en el aire Tareas: 594
Tiempo: 120 min ¡Comience!

Instrucciones


Cuando acepte esta tarea, verá la siguiente interfaz:

Usted ha grabado 0 de 40 gestos Enviar tarea

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40

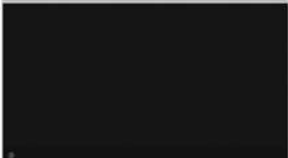
Dibujar la letra A en el aire - Ejemplo

Use cualquier mano para dibujar en el aire



Dibujar la letra A en el aire - Su grabación

Use cualquier mano para dibujar en el aire



Algunas indicaciones:

- Su trabajo será evaluado por nuestro equipo de soporte y, dependiendo de la cantidad de presentaciones que recibamos, puede pasar algún tiempo hasta que usted reciba su pago.
- Asegúrese de dibujar las letras y los dígitos como se muestra en el video de ejemplo. Sin embargo, puede usar cualquier mano y debe dibujar la letra tal como lo haría normalmente en papel.
- No confunda la derecha y la izquierda (lo cual puede ocurrir muy fácilmente por el efecto “espejo”).

¡IMPORTANTE! ¿Puedo hacer más de una entrega?

- Sí, puede hacer hasta 10 entregas.
- En cada entrega, cambie el fondo trasladando su computadora a otro lugar.
- En cada entrega, cambie un poco las condiciones de iluminación.
- En cada entrega, cambie un poco la distancia a la cámara.
- Lo ideal sería que en cada entrega fuera una persona distinta la que dibujara las letras / los dígitos.
- ¡Tenga en cuenta que el equipo de soporte puede rechazar su entrega si encuentra que todas las presentaciones son muy similares!

Anterior **Siguiente**

Cuando grabe cada uno de los 40 videos, haga lo siguiente:

- Reproduzca el video de la izquierda, que muestra un ejemplo de la letra o el dígito.
- Pulse el botón rojo de grabación ubicado a la derecha.
- Espere hasta que finalice la cuenta regresiva.
- Dibuje la letra en 3 segundos.
- Vuelva a reproducir el video para asegurarse de que la grabación se hizo, que la letra o el dígito son claramente visibles y que no hay cortes al principio ni al final.
- De ser necesario, vuelva a grabar el video pulsando nuevamente el botón rojo.
- Si el video salió bien, pase al siguiente.
- Cuando haya grabado los 40 videos, se activará el botón “Enviar tarea” arriba y podrá finalizar su entrega.

Fuente: Reconstrucción de una tarea real en Clickworker, que fue publicada en octubre de 2017; la foto es una captura de pantalla de la tarea.

Transcripción: Se les puede solicitar a los trabajadores que transcriban información de distintos tipos de medios, tales como audio, textos, fotos o videos, a formato escrito. Ejemplos de este tipo de tarea son: teclear los números y/o las letras vistos en una imagen (similar a captchas, por ejemplo, el número de una patente automotor); contar la cantidad

de ítems de una marca específica en una foto de la góndola de un supermercado; extraer ítems comprados o información comercial del comprobante de una compra; o transcribir diálogos a partir de archivos de audio o video. Como ejemplo, el gráfico 2.4 presenta una tarea de transcripción donde la información de dirección y otros datos debe ser transcrita desde la imagen del comprobante de una venta que se le proporciona al trabajador. Los trabajadores son a menudo conscientes de que este tipo de tareas desaparecerá en algún momento, ya que con los sistemas que se están desarrollando este trabajo se tornará obsoleto. El reconocimiento óptico de caracteres (ROC) es un ejemplo de una tarea que era mucho más frecuente hace unos años de lo que es ahora.¹⁵

Gráfico 2.4 Ejemplo de una tarea de transcripción

Clasificar recibo [Ver una tarea de inteligencia humana \(HIT\) en este grupo](#)

Solicitante: ██████████ Fecha de vencimiento de la tarea: 6 nov., 2017 (6 días 23 horas)

Recompensa: USD 0,03 Tiempo asignado: 60 minutos

Descripción: Mirar la imagen de un recibo e identificar la empresa que lo emitió

Palabras clave: imagen, recibo, categorizar, transcribir, extraer, datos, ingreso, transcripción, texto, fácil, calificación

Calificaciones necesarias:
 El total de las HIT aprobadas no debe ser inferior a 1.000.
 El porcentaje de aprobación de las HIT (%) no debe ser inferior a 97.
 El lugar es EE.UU.

Esta es una vista previa de una tarea de inteligencia humana. Haga clic en el vínculo ACCEPT HIT (ACEPTAR HIT) que aparece más arriba para realizarla.

Clasificar recibo
 Retribución de la tarea: USD 0,03

Recibo original legible real

No es un recibo o no es legible

Es frecuente que en la parte superior o inferior de un recibo aparezcan los datos solicitados a continuación.
 Ingrese toda la información que pueda encontrar.

Busque e ingrese el núm. telefónico de la empresa:

Ejemplo: 321 Fake Street, Los Angeles, CA, 90210

Dirección

Ciudad

Estado Código postal

Busque e ingrese la dirección de la empresa:
 Ejemplo: 321 Fake Street, Los Angeles, CA, 90210

Siguiente

Fuente: Reconstrucción de una tarea real en Amazon Mechanical Turk, que fue publicada en octubre de 2017; la foto es una captura de pantalla del comprobante.

Creación y edición de contenido: Las tareas de creación y edición de contenido requieren que el trabajador genere contenido nuevo o que corrija pruebas de material ya existente, o que lo edite o lo traduzca. Por lo general, el contenido aparece en forma de texto, pero también puede estar plasmado en otros medios, como el diseño gráfico. Pueden ser entradas de blogs o de enciclopedias, artículos breves o ilustraciones. El abanico de temas parece infinito y no tiene por qué estar relacionado con la formación del trabajador. La naturaleza de las competencias necesarias para crear contenidos puede ser muy

variada y comprender desde escribir hasta crear gráficos. El gráfico 2.5 ilustra la tarea de creación de contenidos de una viñeta, que exige buenas dotes artísticas. Del mismo modo, un entrevistado de los Estados Unidos diplomado en Historia mencionó haber escrito artículos sobre temas que van desde “la investigación sobre el sida”, “los autos inteligentes y la reacción de la gente” hasta “cómo instalar mobiliario, como armarios en el garaje”, “cómo poner adhesivos polarizados en las ventanillas del auto” y “cómo curar heridas causadas por una pistola de clavos”. La cantidad de tiempo que se necesita para terminar estas tareas podría ser mucho mayor que la requerida para realizar las tareas que pertenecen a otras categorías, pero, aun así, pueden encontrarse en plataformas dedicadas a la asignación de microtareas. No obstante, a menudo también aparecen en plataformas que se especializan en contenidos específicos, tal como escritura de textos (por ejemplo, scripted.com, content.de) o diseño (por ejemplo, jovoto.com, 99designs.com).

Gráfico 2.5 Ejemplo de una tarea de creación de contenido

TTV-Copiar + escanear una historieta [C3]

Trabajo realizado: 32/50

Usted ganará: USD 0,5

La tarea se realiza en menos de 20 min

ID del trabajo: [REDACTED]

Empleador: [REDACTED]

Trabajadores en este grupo: 8.995

Máx. posiciones por trabajador: 1

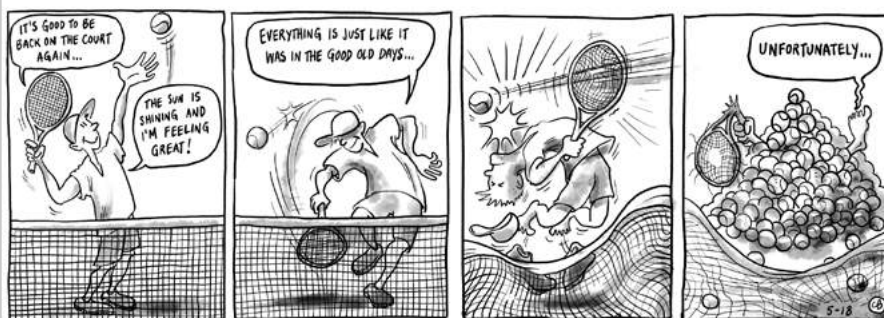
Ud. ya entregó: 0

Las tareas se calificarán dentro de los 5 días

Vista previa de la tarea

Instrucciones para realizar la tarea:

1. Lea la historieta en el siguiente enlace: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])
2. En una hoja BLANCA, copie la historieta a mano, con la mayor precisión posible. Sin CALCAR.
3. Dibuje los personajes de otra manera. Deben parecer robots y hablar como robots.
4. Firme la historieta en la esquina inferior derecha.
5. Escanee la historieta y súbala a la red. ¡Atención! No se aceptarán fotografías.



Fuente: Reconstrucción de una tarea real en Microworkers, que fue publicada en octubre de 2017. La historieta fue ilustrada por Christian Brunner, inspirada en una historieta de Charles Schulz que aparecía en la tarea original.

Encuestas y experimentos: Si bien las empresas confían en la gente para entender el comportamiento y las opiniones de los consumidores, los investigadores académicos se dirigen a ella en busca de información para sus temas de investigación. Es posible que exista cierto solapamiento entre las encuestas que realizan los trabajadores en esta categoría y la investigación de mercado. Las encuestas adoptan muchas formas y extensiones, y cubren un gran abanico de temas, entre los que se incluyen desde experimentos sobre pensamiento ético hasta juegos colaborativos. Por ejemplo, un entrevistado describió “juegos” en los que una persona juega de manera interactiva con otras y recibe premios según las elecciones que haga.

2.3 TÉRMINOS DE SERVICIO DE LAS PLATAFORMAS

Muchas plataformas contienen “términos de servicio” expresados en documentos a los que puede atribuirse cierto efecto contractual.¹⁶ Si bien los usuarios de tecnología casi nunca leen el contenido de estos documentos, mucho menos en detalle (Obar y Oeldorf-Hirsch, 2016), estos revisten una importancia particular para los trabajadores de microtarefas en línea.

Si bien con las encuestas se obtiene información sobre las condiciones laborales tal como las experimentan los trabajadores, los términos de servicio de las plataformas brindan más información sobre esas condiciones a través de disposiciones que estructuran y reglamentan la interacción de los usuarios tanto con la plataforma como con terceros a través de la plataforma. Estos documentos rigen cómo y cuándo se les pagará a los trabajadores (*crowdworkers*), cómo se los evaluará y a qué recurso pueden o no apelar si las cosas salen mal. Allí se delimitan las responsabilidades y las obligaciones de los trabajadores, los operadores de las plataformas y los clientes.

Desde una perspectiva más amplia, estos términos de servicio crean preocupaciones en los trabajadores, similares a las que provocan los términos de uso de *software* más generales, respecto de los derechos de los usuarios (Pasquale, 2015). Sobre la base de un análisis de los términos de servicio de cada una de las plataformas estudiadas en el presente informe, en esta sección se analizan brevemente algunas de estas cuestiones generales, al tiempo que se delimitan argumentos para considerar los términos de servicio como un punto posible de intervención con el objetivo de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores digitales.

2.3.1 Los contratos de adhesión no resultan sencillos de interpretar

Los términos de servicio de las plataformas digitales de trabajo les suscitan a los trabajadores digitales, en gran medida, los mismos tipos de problemas que los que ocasionan desde hace bastante tiempo los términos del uso y los contratos de licencia de usuario final (EULAs, por sus siglas en inglés) que rigen el *software* (Cherry, 2014).¹⁷ Estos documentos son extensos y no resultan sencillos de entender. A la vez, son contratos escritos en su totalidad por los operadores de las plataformas, sin que ofrezcan ningún tipo de margen de negociación. Como tales, los términos protegen los intereses de los operadores de las plataformas por encima y más allá de los derechos de los trabajadores,

quienes no tienen ningún recurso más que aceptar que les eliminen su cuenta y resultar excluidos del uso de la plataforma. Sin embargo, dado que estos contratos preestablecidos tienen la capacidad de afectar a miles de trabajadores, mejorar las condiciones puede tener importantes efectos laborales positivos.

Muchos términos de servicio son difíciles de leer, complejos y extensos. Escritos por abogados y repletos de terminología técnica, su contenido puede parecer inescrutable para el trabajador medio. A menudo, un documento básico incorpora numerosos documentos, tales como la política de privacidad o documentos separados más específicos para trabajadores-usuarios y clientes-usuarios. En conjunto, estos documentos normalmente tienen más de 10.000 palabras y ni siquiera esa es la extensión completa: algunos, incluso, incluyen cláusulas que manifiestan que el “acuerdo” entre los usuarios y la plataforma está formado no solo por el documento y las referencias directas, sino también por otras políticas que pueden aparecer en el sitio web cada tanto.¹⁸ En este sentido, los trabajadores no siempre llegan siquiera a conocer el pleno alcance de los términos que aceptan al firmar.

La complejidad, la extensión y, en ocasiones, la naturaleza indefinida de estos documentos se ven agravadas por el hecho de que, en casi todos los casos, los términos de servicio se presentan ante los usuarios en momentos inoportunos para que los lean por completo, aun cuando tuvieran el tiempo, el deseo o la capacidad de entenderlos. Mientras que la mayoría de los documentos que contienen los términos de servicio se pueden encontrar fácilmente mediante buscadores, no todos tienen un enlace claro desde la página de inicio ni desde la sección de preguntas frecuentes (FAQ, por su sigla en inglés) de los sitios web de las plataformas. Lo que confunde aún más a los usuarios es que los diversos documentos sobre los términos de servicio que están en el sitio web de una plataforma (por ejemplo, los que se enlazan desde el pie de la página de inicio y desde el formulario de inscripción) no siempre coinciden.¹⁹ Esta situación no alienta a los usuarios a que hagan una lectura anticipada de los términos de servicio o como parte de su investigación para decidir si se registran en un sitio web o no. En cambio, es mucho más probable que a los usuarios se les presente un enlace destacado a los términos de servicio cuando se registran en la plataforma (después de haberse dedicado a completar decenas de casilleros) y que, en ese momento, se les pida que seleccionen un casillero más en el formulario para aceptarlos. En esta etapa intermedia de la inscripción, son pocos quienes se detienen a considerar en detalle las disposiciones del documento que están aceptando.

Es probable que incluso menos usuarios se mantengan informados de los cambios que sufren los documentos de los términos de servicio a lo largo del tiempo. La mayoría de los documentos tienen cláusulas que les permiten a los operadores de las plataformas cambiar o actualizar su contenido en cualquier momento. Algunos de estos documentos les agregan a los usuarios la carga de “revisar” la página donde se encuentran los términos “cada tanto” para ver si hay actualizaciones.²⁰ Los documentos de términos de servicio que son más amigables con los trabajadores prometen al menos notificarlos por correo electrónico cuando se produzcan cambios, y algunos –aunque ninguno de los cinco analizados en este documento– incluso establecen un cierto período durante el cual los trabajadores pueden enviar comentarios o inquietudes sobre las modificaciones.²¹

Sin embargo, no resulta claro de qué modo se recibirían los comentarios o las inquietudes. Al igual que la mayoría de las otras licencias de *software*, los términos de servicio de las

plataformas de microtrabajo constituyen “contratos de adhesión”, es decir, contratos escritos por solo una de las dos partes, y que el adherente solo puede aceptar o rechazar. El rechazo o desacuerdo, en el caso de las plataformas digitales de trabajo, significa que la única opción de los trabajadores es no usar la plataforma en absoluto. Los contratos de adhesión han sido objeto de debate jurídico durante décadas (Kessler, 1943; Wilson, 1965); asimismo, hace muchos años que los abogados que defienden los derechos de los consumidores expresan su preocupación acerca de los contratos de licencia de *software* redactados con este formato (Goodman, 1999; Kim, 2013). En el caso de las plataformas de trabajo, la pérdida del poder de negociación es especialmente lesiva, pues los términos de servicio a menudo abordan no solo el uso de la herramienta de *software* por parte de los trabajadores, sino también la reglamentación de muchos aspectos de las condiciones laborales, incluida la relación con el cliente a través de la plataforma (por ejemplo, condiciones de pago, procedimientos y plazos para la aprobación y el rechazo del trabajo).

2.3.2 Los documentos que contienen los términos de servicio como sitios de intervención

A pesar de las preocupaciones que suscitan los documentos de los términos de servicio tal como se configuran en la actualidad, tales documentos conforman un área con la que puede lograrse un avance respecto de los derechos de los trabajadores. Como se ha propuesto en diversas ocasiones, una pequeña intervención podría consistir en dar a leer estos documentos a un público no experto. Al igual que las versiones de las licencias de *software* para “lectura humana” de Creative Commons,²² el proyecto “Terms of Service; Didn’t read [Términos de servicio; No los leí] (TOS;DR)”²³ intenta ofrecer resúmenes fáciles de leer de los términos de servicio de los principales sitios web y servicios de Internet, y asignarles una clasificación. El proyecto de control FairCrowdWork.org, organizado por el sindicato más grande de Alemania, el IG Metall, tiene por objetivo aclarar las condiciones que rigen distintas plataformas digitales de trabajo y ofrece, entre otras cosas, una evaluación de los términos de servicio de numerosas plataformas. Sin embargo, mantener esos resúmenes al día constituye una tarea ardua. Una manera posible de resolver este problema sería exigir que los operadores mismos de las plataformas redactasen resúmenes de sus propios términos de servicio en un formato sencillo de entender, ya sea a través de nuevas políticas legales, de certificaciones de trabajo justo o de convenios colectivos.

Además, en tanto son textos jurídicos únicos destinados a construir ciertas relaciones entre todos los usuarios de una plataforma –trabajadores, plataformas y clientes–, estos documentos constituyen un sitio en el que podría intervenir para construir relaciones laborales digitales en forma masiva. Dado que con un único contrato ya se ampara a todos los trabajadores de una plataforma, introducir cambios que favorezcan a los trabajadores en tan solo algunos documentos –los términos de servicio de una cantidad incluso pequeña de plataformas clave– podría tener repercusiones en decenas de miles de trabajadores de todo el mundo. Existen contratos que están esperando ser reescritos y, una vez más, se trata de un espacio útil para nuevas políticas y para que los grupos que se ocupan de las certificaciones de trabajo justo u otros sindicatos y organizaciones labora-

les concentren su atención y energía. En el capítulo 6 se delimitan cuatro áreas clave en las que podrían mejorarse las condiciones de trabajo y se indica cómo tales disposiciones podrían satisfacer mejor los intereses de los trabajadores si se modificaran los documentos en los que se plasman los términos de servicio.

NOTAS

- 1 Ver, por ejemplo, la página de inicio de Mechanical Turk: <https://www.mturk.com>
- 2 Ver, por ejemplo, Amazon Mechanical Turk: Acuerdo de participación, punto 3a, última actualización 2 de diciembre de 2014: <http://mturk.com/mturk/conditionsofuse> [13 de mayo de 2017].
- 3 Véase <http://help.prolific.ac/general/how-is-prolific-different-from-mturk-co>
- 4 Véase <https://www.gov.uk/hmrc-internal-manuals/employment-income-manual/eim71105>
- 5 Véase <http://help.prolific.ac/general/how-is-prolific-different-from-mturk-co>
- 6 Véase <https://www.crowdfunder.com/pricing/> [1° de octubre de 2017].
- 7 Véase <https://requester.mturk.com/pricing/> [18 de enero de 2018].
- 8 Véase <https://www.clickworker.com/>
- 9 Véase <https://www.clickworker.com/solutions/?show=mobileCrowdsourcing>.
- 10 Véase, por ejemplo, la *CrowdFlower Guide to Running Surveys*, que empieza con un descargo de responsabilidad de tres párrafos que finaliza con esta nota: “Como la plataforma no está diseñada para esta clase de encuestas, el equipo de soporte no está preparado para prestar asistencia con los detalles de implementación o el diseño del puesto de trabajo. No somos responsables de ninguna discrepancia que pudiera detectar en los números del colaborador en su trabajo o en la encuesta externa”. En: <https://success.crowdfunder.com/hc/en-us/articles/201855969-Guide-To-Running-Surveys>
- 11 Véase <http://faircrowd.work/platform/crowdfunder/>.
- 12 Un ejemplo de esto es una encuesta para hablantes nativos de alemán, en la que se les pidió a los participantes que formularan preguntas que sonaran naturales, en alemán, según distintas series de palabras claves en inglés, por ejemplo, “receta que no requiere leche”. Si bien podría ser parte de un estudio lingüístico, también puede pensarse que se podrían usar tareas similares para capacitar en inteligencia artificial u optimizar los buscadores web.
- 13 Tarea encontrada en Microworkers.
- 14 Choi, Lee y Webb (2016) analizaron una campaña maliciosa en Microworkers dirigida a Facebook donde solo 59 de los 800 (7 por ciento) “me gusta” “falsos” creados durante la campaña fueron identificados como tales y retirados por Facebook. Otro estudio (Lee, Webb y Ge, 2014) mostró que Twitter solo identificó a un cuarto (24,6 por ciento) de los seguidores manipuladores.
- 15 El reconocimiento óptico de caracteres es un campo de investigación dentro del reconocimiento de patrones, la inteligencia artificial y la visión por computadora. Se trata de la conversión mecánica o electrónica de imágenes o de texto tecleado o manuscrito a texto codificado por máquina. “Posteriormente se desarrollaron sistemas que lo hacen en forma automática, con lo cual raramente se publica este tipo de HIT ahora. Los HIT de aprendizaje automático tienen una remuneración que varía de acuerdo con la complejidad y la longitud del texto de que se trate” (Faircrowdwork, evaluación de AMT, que puede consultarse en: <http://faircrowd.work/platform/amazon-mechanical-turk> [18 de enero de 2018]).
- 16 En este informe, la expresión “términos de servicio” se entiende en términos muy generales para hacer referencia al acuerdo que rige el uso de una plataforma de trabajo en línea por parte de los trabajadores y de los clientes, y la relación con tal plataforma. En las distintas plataformas, estos documentos adoptan diferentes denominaciones, tal como se indica a continuación: en AMT, “Acuerdo de participación de Amazon Mechanical Turk”; en CrowdFlower, “Documento marco de términos de servicio de CrowdFlower”; en Clickworker, “Términos y condiciones generales (Clickworkers)” y “Términos y condiciones generales (Solicitantes del servicio)”; en Microworkers, “Términos de uso”; y en Prolific, “Términos de servicio para los participantes académicos de Prolific” y “Términos de servicio para los investigadores académicos de Prolific”. Notablemente, en la mayoría de estos documentos, en su parte in-

- ductoría, se establece que se incluye el enlace a otros documentos, tales como términos de uso generales de los sitios web, términos más específicos para los trabajadores y políticas de privacidad. En este informe, las referencias a los términos de servicio deben considerarse inclusivas de todos los documentos que, en conjunto, integren el acuerdo establecido entre los operadores y los usuarios de la plataforma.
- 17 El cuento de ficción jurídica de Cherry sobre derecho contractual, titulado “A Eulogy for the EULA” [Elegía para los contratos de licencia para el usuario final], es una reseña histórica breve, educativa, entretenida y útil sobre este punto.
 - 18 Véase, por ejemplo, la última actualización, al 2 de febrero de 2014, del acuerdo de participación de Amazon Mechanical Turk en <https://www.mturk.com/mturk/conditionsofuse> [12 de septiembre de 2017]. El preámbulo manifiesta: “Este Acuerdo consta de los términos y condiciones que se establecen en este documento más todas las políticas, los procedimientos y las guías aplicables que se publican cada tanto en el sitio web...”. Véanse, asimismo, los términos de uso del sitio web Prolific Academic, sin número de versión en el documento, en <http://prolific.ac/terms> [25 de agosto de 2017]. En la sección titulada “Variaciones”, se establece: “Algunas de las disposiciones contenidas en los presentes términos de uso también podrán ser reemplazadas por disposiciones o notificaciones publicadas en otra parte del sitio web”.
 - 19 Por ejemplo, los términos que enlazan con la página inicial de CrowdFlower incluyen Términos marco del servicio que cubren a los “colaboradores” y que, al momento de escribir el presente informe, afirman haber sido actualizados por última vez el 13 de octubre de 2015 (véase <https://www.crowdfLOWER.com/legal/>). En cambio, el documento cuyo enlace se incluye en el formulario de registro de los trabajadores de CrowdFlower menciona un conjunto de “Términos y condiciones” disponibles en el mismo sitio web. Además de la diferencia entre el título y la URL, la fecha de revisión se indica como 2 de marzo de 2015, lo que significa que puede tratarse de una versión anterior del documento. Si bien no hay cambios evidentes además del título, es preocupante que existan dos enlaces diferentes a dos documentos distintos, cuando ambos sostienen ser “los” términos que uno acepta.
 - 20 Véanse los términos de uso del sitio web de Prolific, *op. cit.*, en los que la sección titulada “Variaciones” dice (el énfasis fue añadido): “Podremos actualizar los presentes términos de uso o términos de servicio en cualquier momento mediante la modificación de esta página. **Usted deberá leer la presente página cada tanto para informarse de los cambios realizados, ya que son vinculantes.** Algunas de las disposiciones contenidas en estos términos de uso también podrán ser reemplazadas por las disposiciones o notificaciones que se publiquen en otra parte del sitio web”.
 - 21 Por ejemplo, en la plataforma de escritura de contenidos alemana content.de, en https://www.content.de/common/content/p/contractor_tos [18 de enero de 2018], se afirma que los trabajadores tienen una semana a partir de haber recibido la notificación por escrito de los cambios de los términos de servicio para objetarlos.
 - 22 Véase la sección “Sobre las licencias” del sitio web Creative Commons en <https://creativecommons.org/licenses/> [13 de septiembre de 2017], sección “Tres ‘capas’ de las licencias”].
 - 23 TOS;DR es un juego de palabras con la abreviatura “TL;DR”, que significa “too long; didn’t read” [“demasiado largo; no los leí”]. En este caso, significa “Terms of Service; Didn’t read” [“Términos de servicio. No los leí”]. Tal como se explica en el sitio web www.tosdr.org: “‘He leído los Términos y estoy de acuerdo con ellos’ es la mayor mentira de la web. Nuestro objetivo es solucionarlo” (<https://tosdr.org/> [13 de septiembre de 2017]).



Trabajador de plataforma digital, India

© Vinit R. Agarwal

CAPÍTULO 3

¿Quiénes son los trabajadores de las plataformas digitales?

La OIT realizó dos encuestas a trabajadores de plataformas digitales. La primera tuvo lugar en noviembre y diciembre de 2015 en las plataformas Amazon Mechanical Turk (AMT) y CrowdFlower,¹ mientras que la segunda se realizó entre febrero y mayo de 2017 en cinco plataformas: AMT, CrowdFlower, Clickworker, Microworkers y Prolific. Las encuestas estuvieron conformadas por preguntas estándar sobre datos sociodemográficos, trabajo en plataformas digitales y otros temas habituales de las encuestas a trabajadores, tales como ocupación, antigüedad en el trabajo, multiplicidad de puestos de trabajo, horas trabajadas, remuneración y experiencia laboral previa. Además, se incorporaron preguntas sobre aportes jubilatorios, seguros de salud, ingresos por hogar y ahorros.

En 2015, la encuesta se dividió en dos partes (y, por lo tanto, en dos “tareas” separadas que el trabajador debía completar). La Encuesta 1 capturó los datos demográficos básicos y ciertas mediciones de experiencia en el trabajo en plataformas digitales, junto con algunas preguntas que permitían identificar la calidad de las respuestas. En la Encuesta 2, se incluyeron preguntas más detalladas acerca de la experiencia laboral y los antecedentes laborales. En 2017, se combinaron ambas encuestas para reunir toda la información sobre el trabajador en la primera ronda y evitar problemas de identificación de los trabajadores en la segunda ronda. A fin de asegurar la comparabilidad, la redacción de las preguntas no cambió entre 2015 y 2017, pero algunas preguntas de la encuesta de 2015 se eliminaron para, en 2017, agregar más sobre el tipo de tareas que el trabajador realizaba en las plataformas, la conciencia que tenía sobre los salarios mínimos y el pago de impuestos, y ahondar más en detalle sobre los ingresos y la seguridad social.² Ambas encuestas finalizaron con preguntas para que el trabajador respondiera qué cambiaría del trabajo en las plataformas digitales si pudiera y quisiera cambiar algo, y le ofrecían al entrevistado la oportunidad de hacer otros comentarios sobre cualquier tema respecto del cual quisiera expresarse. Asimismo, se le preguntaba su opinión sobre la encuesta. Estas últimas respuestas constituyeron una copiosa fuente de información cualitativa que se sumó a los datos cuantitativos de la encuesta.

Todas las encuestas se incluyeron como una “tarea” en las mencionadas plataformas y no se indicó ninguna restricción sobre quiénes podían participar, excepto en el caso de la encuesta en AMT de 2017, que intentaba ser más representativa de los trabajadores indios de AMT.³ Dado que no existe una base de datos de los trabajadores de las plataformas digitales que permita tomar una muestra aleatoria y representativa de tales pla-

taformas, confiamos en publicar la encuesta en las plataformas a distintos horarios del día. La tarea podía completarse bajo la modalidad según la cual la primera que llega es la primera que se atiende. Los trabajadores mismos seleccionaban si querían participar en las encuestas o no, y es probable que quienes participaron estuvieran más inclinados y motivados que los demás a expresar su propia opinión, tal como observaron en contextos similares otros investigadores (Marshall y Shipman, 2013).

Como continuación de la encuesta de 2017, en agosto de ese año se realizaron entrevistas semiestructuradas por Skype a 21 trabajadores para entender mejor sus motivaciones, las tareas que tenían a cargo, su grado de satisfacción con el trabajo en la plataforma digital y de qué modo veían afectada su vida personal y profesional (perfeccionamiento o mejora de calificaciones).

En 2015, la Encuesta 1 tenía 1.167 respuestas que satisfacían los requisitos necesarios, de las cuales 814 eran de AMT y 353, de CrowdFlower (tabla 3.1). Dado que CrowdFlower no permite que sus trabajadores se identifiquen de modo tal que se los pueda individualizar, no fue posible convocarlos a completar la Encuesta 2. En AMT, se invitó a 789 entrevistados que habían completado la Encuesta 1 con suficiente atención a participar en la Encuesta 2. De ellos, 661 (el 84 por ciento) respondieron la Encuesta 2 en su totalidad, 17 (el 2 por ciento) la respondieron parcialmente y 111 (el 14 por ciento) no la respondieron. En 2017, se encuestó a 3.345 individuos, de los cuales se excluyó al 29 por ciento por haber completado la encuesta solo parcialmente (el 14 por ciento), no haber prestado suficiente atención o haber usado algoritmos para completarla (el 11 por ciento) o haber utilizado varias cuentas o plataformas para responder la encuesta (el 5 por ciento). La muestra final de 2017 constó de 2.350 respuestas admisibles, de las cuales 489 eran de AMT, 355 de CrowdFlower, 455 de Clickworker, 495 de Prolific y 556 de Microworkers.

Tabla 3.1 Muestra de la encuesta por plataforma y número de encuestados

	2015 (E1)	2015 (E2)	2017
AMT Estados Unidos	686	573	231
India	128	104	251
Otros países	0	0	7
CrowdFlower	353		355
Clickworker			455
Prolific			495
Microworkers			556
Total	1.167	677	2.350

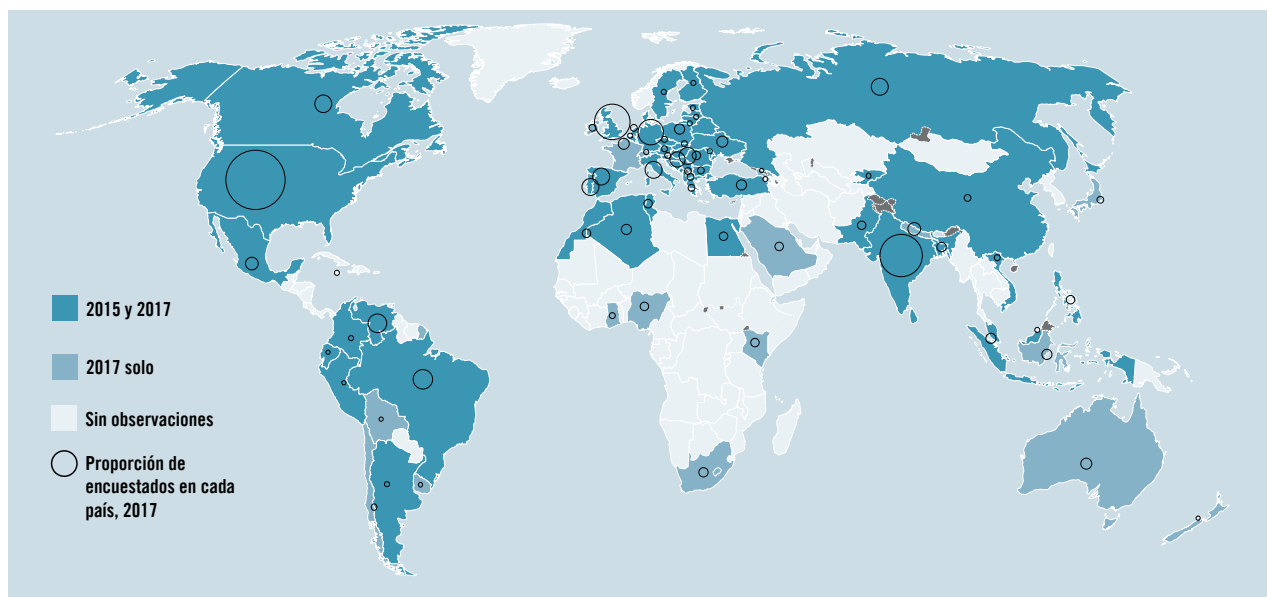
Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Además de estas amplias encuestas que realizó la OIT, el presente informe también recoge datos cualitativos de investigaciones realizadas por y para una coalición de organizaciones laborales, financiadas por IG Metall (el sindicato de trabajadores metalúrgicos de Alemania) y la organización austríaca Arbeiterkammer (en adelante, la encuesta del IGM).⁴ Como parte del desarrollo del sitio web faircrowd.work, se realizaron unas primeras encuestas sobre las condiciones laborales desde octubre de 2016 hasta marzo de 2017 en seis plataformas: AMT, Clickworker, CrowdFlower, MyLittleJob, Prolific y Upwork. Las muestras fueron relativamente pequeñas: se registraron de 22 a 50 respuestas por plataforma y un total de 228 respuestas en las seis plataformas en conjunto. Sin embargo, la gran cantidad de campos de texto para respuestas libres ofreció datos cualitativos extensos y útiles para complementar el copioso volumen de encuestas cuantitativas que estaba realizando la OIT.

Junto con preguntas demográficas básicas, la encuesta del IGM cubrió siete áreas principales: los antecedentes laborales de los encuestados y su experiencia general en plataformas, incluido el sentido de autonomía y control sobre el proceso laboral; la calidad de tareas que realizaban en las plataformas, incluido el grado hasta el cual los trabajadores creían que las tareas eran éticas, serias, irrespetuosas o lesivas; sus experiencias con el pago y la falta de pago; su evaluación de la comunicación con la gerencia, los clientes y otros trabajadores; sus experiencias con las calificaciones y los sistemas de evaluación, incluido el grado en el que los consideraban justos; la funcionalidad y la confiabilidad de la tecnología de las plataformas, y, en términos generales, aquello que les gustaba, les disgustaba y otros comentarios. A todos los trabajadores se les pagó por participar en las encuestas y entrevistas, y el monto fue independiente del país de residencia del participante.

3.1 COBERTURA GEOGRÁFICA

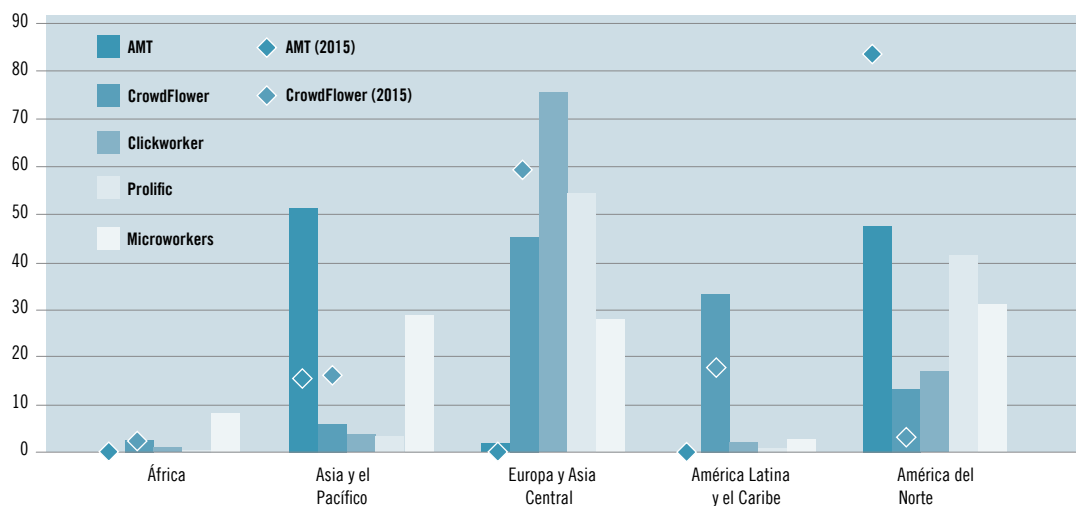
La encuesta de 2015 incluyó a trabajadores de 51 países, mientras que en la encuesta de 2017 estuvieron representados 75 países (véase el gráfico 3.1 y la tabla A1.1 del Apéndice). Las encuestas revelaron que el trabajo en las plataformas digitales es un fenómeno mayormente urbano: cuatro de cada cinco trabajadores viven en una comunidad urbana o suburbana. Casi todas las regiones del mundo están presentes en las cinco plataformas digitales de trabajo estudiadas, que tienen una importante cantidad de trabajadores de Brasil, India, Indonesia, Nigeria y los Estados Unidos, así como de Europa Occidental y Oriental (gráfico 3.2 y tabla A1.1 del Apéndice).

Gráfico 3.1 Cobertura regional de las dos encuestas y distribución de los encuestados en 2017

Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

AMT contrata trabajadores principalmente de los Estados Unidos y la India en una relación del 75 al 18 por ciento, respectivamente. En nuestra muestra de 2017, los porcentajes fueron 52 por ciento de la India, 47 por ciento de los Estados Unidos y el restante 1 por ciento de otros cinco países. Los participantes de Clickworker residían en 22 países, la mayoría de los cuales eran europeos (el 39 por ciento vivía en Alemania, el 10 por ciento en el Reino Unido, el 9 por ciento en Italia y el 5 por ciento en España), el 16 por ciento residía en los Estados Unidos y el 4 por ciento, en la India (tabla A1.1 del Apéndice). Claramente, Prolific es más popular en su país de origen, el Reino Unido (47 por ciento), seguido de los Estados Unidos (39 por ciento), pero también es utilizado por trabajadores de otros 23 países, mayormente europeos (que oscilan del 0,2 al 2 por ciento). Microworkers y CrowdFlower presentan más diversidad de mano de obra. Casi un tercio (el 30 por ciento) de los encuestados en Microworkers era de los Estados Unidos, mientras que el 10 por ciento era de la India y, el resto, de otros 52 países de todo el mundo. La cantidad de países en donde vivían los encuestados de CrowdFlower se mantuvo similar tanto en 2015 (51 países) como en 2017 (50 países). Asimismo, en ambos años una gran cantidad de trabajadores vivían en Bosnia y Herzegovina, la India, Serbia, los Estados Unidos y Venezuela (tabla A1.1 del Apéndice).

Gráfico 3.2 Distribución regional de los trabajadores de plataformas digitales, por plataforma (porcentajes)

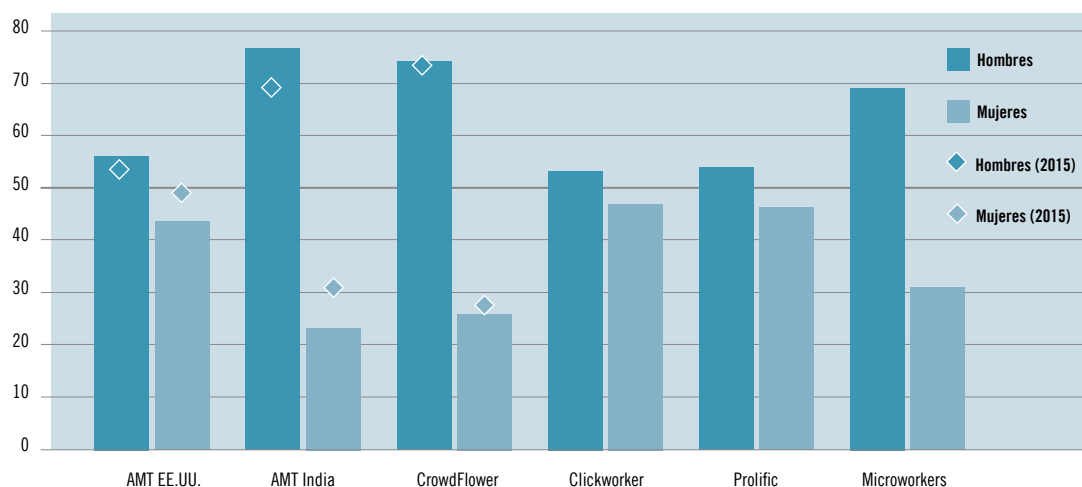


Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

3.2 DATOS DEMOGRÁFICOS BÁSICOS DE LOS TRABAJADORES DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

En 2017, la representación de hombres y mujeres, en general, era bastante despareja (gráfico 3.3); en la muestra total, uno de cada tres trabajadores era una mujer. En 2015, se observó equilibrio en la representación de géneros en los trabajadores de AMT de los Estados Unidos (52 por ciento de hombres y 48 por ciento de mujeres); sin embargo, en los trabajadores de AMT de la India y de CrowdFlower, se registraron muchos más hombres que mujeres. En 2017, el equilibrio de la representación de géneros era aún más sesgado en AMT tanto de la India como de los Estados Unidos. Había más hombres que realizaban estas tareas en las plataformas de CrowdFlower y Microworkers, mientras que sí se observaba equilibrio en la representación de géneros en Clickworker y Prolific en 2017. En los países en desarrollo, no se observó equilibrio en la representación de los géneros: solo uno de cada cinco trabajadores era una mujer.

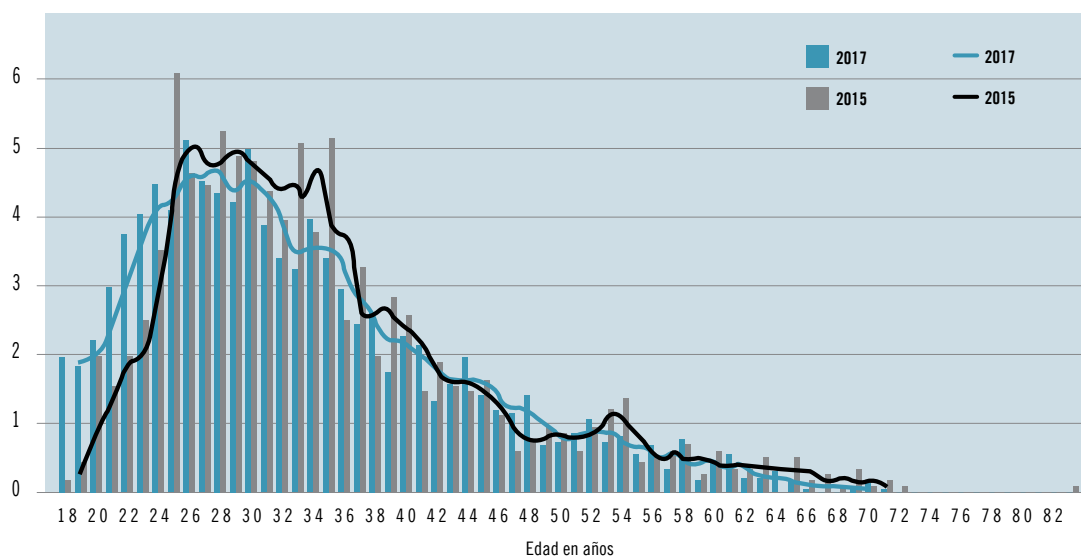
Gráfico 3.3 Distribución de los trabajadores de plataformas digitales, por plataforma y por género (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

La edad promedio de los trabajadores de las plataformas digitales era de 33,2 años en 2017, levemente por debajo del valor registrado en 2015 (34,7 años), y difería entre las plataformas (gráfico 3.4). En promedio, los trabajadores de Prolific eran más jóvenes: 30,3 años de edad en comparación con los 35,8 años de edad de los trabajadores estadounidenses que realizaban tareas en AMT en 2017. En 2015, la media de edad de los trabajadores indios era menor (31,8 años) que la de sus colegas estadounidenses (35,5 años). El rango etario de la mayoría de los trabajadores de las plataformas digitales comprendía de 25 a 40 años; el 10 por ciento superaba los 50 años de edad y los encuestados más mayores tenían 83 y 71 años de edad en 2015 y 2017, respectivamente.

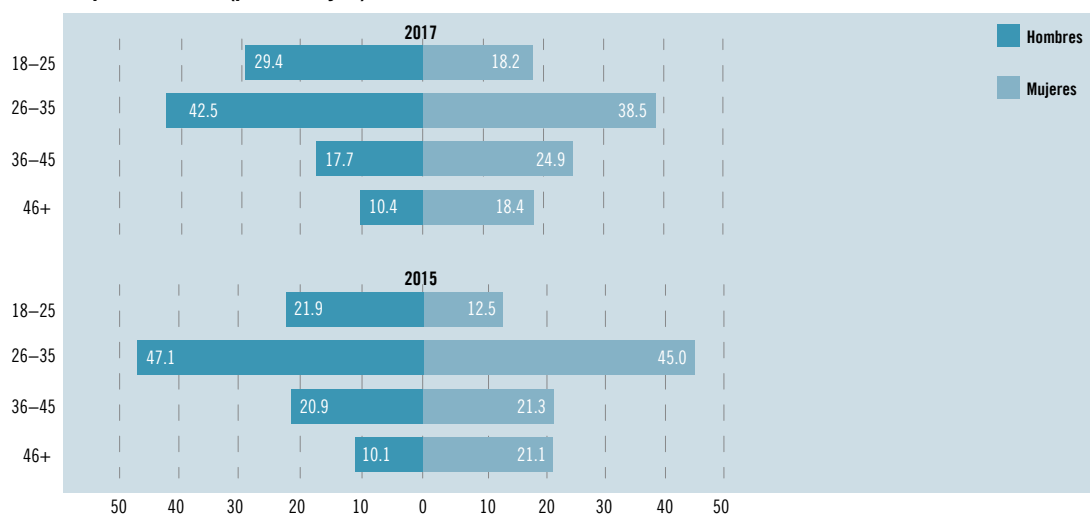
Gráfico 3.4 Distribución de los trabajadores de plataformas digitales por edad, todas las plataformas (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Existen algunas diferencias regionales. La media de edad de los trabajadores de las plataformas digitales era cercana a los 28 años en los países en desarrollo y a los 35 años en los países desarrollados. En promedio, los trabajadores africanos, de América Latina y del Caribe eran más jóvenes que los de Asia y los de los países desarrollados. En África, y en América Latina y el Caribe, el rango etario comprendía desde los 18 hasta los 51 y desde los 18 hasta los 54 años, respectivamente, mientras que en Asia y en la zona del Pacífico iba desde los 18 hasta los 65 años en 2017. En los países desarrollados, dicho rango comprendía desde los 18 hasta los 71 años en 2017. En 2015, ambos géneros estaban igualmente representados en los grupos etarios de 26 a 45 años, pero no así en 2017 (gráfico 3.5). En este último año, había más mujeres trabajadoras en las plataformas digitales que hombres en el rango etario de 36 a 45 y más de 46 años.

Gráfico 3.5 Distribución de los trabajadores de plataformas digitales por grupo etario y por género, todas las plataformas (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

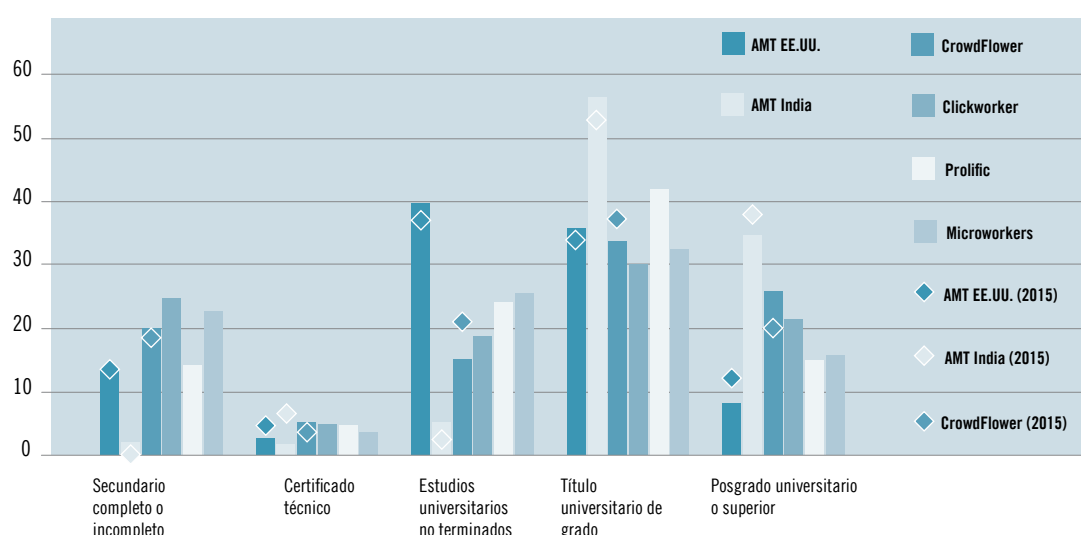
Los trabajadores de las plataformas digitales estaban divididos de manera casi equitativa entre aquellos que eran solteros (48 por ciento) y aquellos que estaban casados o eran convivientes (47 por ciento). Estas proporciones se mantuvieron en valores bastante similares entre las dos encuestas. En 2017, la proporción de trabajadores casados fue ocho puntos porcentuales mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados. Se observaron diferencias en las plataformas en ambos años. En 2015, los trabajadores indios de AMT presentaban una tasa más alta de matrimonios o de convivencia (61 por ciento) en comparación con los trabajadores estadounidenses de AMT (45 por ciento) o con los trabajadores de CrowdFlower (43 por ciento). En 2017, la proporción de trabajadores casados o convivientes era menor entre los trabajadores estadounidenses de AMT (41 por ciento) y mayor entre los de CrowdFlower (53 por ciento). En las plataformas, se observó un mayor porcentaje de trabajadores digitales que no estaban casados en Microworkers (57 por ciento), en comparación con los trabajadores indios de AMT (38 por ciento).

Además, la proporción de trabajadores que vivían solos era relativamente pequeña (13 por ciento). Cerca del 22 por ciento vivía en hogares donde habitaban dos personas; el 23 por ciento, en hogares de tres personas; el 25 por ciento, en hogares de cuatro personas; y el 18 por ciento, en hogares de cinco personas o más. Se registró una mayor proporción de trabajadores estadounidenses de AMT (27 por ciento) y de Prolific (17 por ciento) que vivían solos en comparación con sus colegas indios de AMT (1 por ciento) en 2017, y los resultados para los trabajadores de AMT fueron similares a los observados en 2015. En 2017, cerca del 43 por ciento de los participantes tenía hijos que vivían con ellos, cifra levemente superior a la registrada en 2015 (41 por ciento). De ellos, el 80 por ciento (2017) y el 86 por ciento (2015) informó que eran sus propios hijos. Entre los participantes que tenían hijos, más del 50 por ciento tenía hijos menores de 6 años

(56 por ciento en 2017 y 61 por ciento en 2015). En 2015, la proporción de trabajadores indios de AMT que tenía hijos menores de 6 años (37 por ciento) era mayor que la de trabajadores estadounidenses de la misma plataforma (16 por ciento), proporción que se mantuvo en valores similares en 2017.

Los trabajadores de las plataformas digitales tienen un buen nivel educativo: menos del 18 por ciento tenía secundario completo o incompleto en 2017. Cerca de un cuarto de los trabajadores tenía un certificado técnico o había recibido algún nivel de educación universitaria y el 37 por ciento tenía un título universitario, mientras que el 20 por ciento tenía un título de posgrado universitario o superior (gráfico 3.6). Estas cifras fueron muy similares en ambos años. Los niveles educativos son bastante altos en Asia, donde el 80 por ciento de los trabajadores tiene un título universitario o superior, en comparación con África (47 por ciento), continente que registra el nivel más bajo. Comparando todas las plataformas, en 2017 se observó una proporción alta de trabajadores indios de AMT que tenían título universitario (57 por ciento) o de posgrado (35 por ciento) en comparación con el 48 por ciento de los participantes de Microworkers y el 44 por ciento de los trabajadores estadounidenses de AMT. Hay una considerable proporción (21 por ciento) de trabajadores de las plataformas digitales que son jóvenes y que actualmente están cursando estudios universitarios, y que oscila entre el 17 por ciento observado en América del Norte y el 40 por ciento observado en África.

Gráfico 3.6 Nivel educativo de los trabajadores de plataformas digitales, por plataforma (porcentajes)

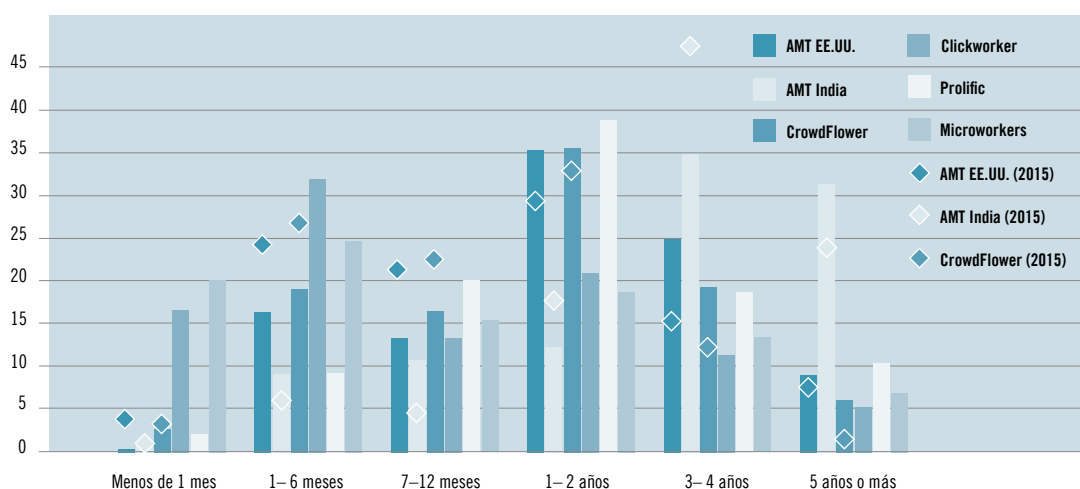


Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

La rotación de los trabajadores de las plataformas digitales es bastante alta, ya que, después de realizar microtareas durante un tiempo, muchos se dan cuenta de que este trabajo no satisface sus intereses. Tal como opinó uno de los encuestados: “El trabajo en las plataformas digitales no es para todos, pues exige diligencia y competencias como para encontrar una cantidad de trabajo suficiente que lo haga rentable”. A pesar de eso, existe también una considerable proporción de individuos que continúan trabajando en esta modalidad a lo largo de muchos años por distintos motivos. En general, el 56 por ciento de los encuestados hacía más de un año que trabajaba en plataformas digitales y esta cifra se mantuvo similar en ambos años de la encuesta. Cerca del 29 por ciento de los trabajadores tenía más de tres años de experiencia en trabajos en plataformas digitales en 2017, cuatro puntos porcentuales más que en 2015; estas cifras probablemente reflejen el mayor porcentaje de trabajadores digitales de los países en desarrollo, la mayoría de los cuales tiene un buen nivel educativo. Desde una perspectiva regional, más del 60 por ciento de los trabajadores de Asia y el Pacífico y de los países desarrollados se han mantenido activos en estas plataformas durante más de un año, mientras que el trabajo en las plataformas digitales parece ser un fenómeno más reciente en América Latina y el Caribe (48 por ciento) y aún más en África (33 por ciento).

Los trabajadores indios de AMT son los que más tiempo mantienen su puesto en la plataforma: el 66 por ciento hace más de tres años que trabaja en ellas. Esto puede deberse a la decisión que Amazon tomó en 2012 de restringir las cuentas nuevas para los trabajadores no estadounidenses, lo que permitió que los trabajadores existentes continuaran trabajando en esas plataformas con menos competencia. El tiempo en el cargo de los trabajadores de Clickworker y de Microworkers es bastante breve: el 60 por ciento realiza trabajo digital durante menos de un año. Esto podría indicar o bien que es más fácil comenzar a trabajar en tales plataformas o que la tasa de rotación es más alta que en otras plataformas debido a la naturaleza de las tareas que se publican (gráfico 3.7).

Gráfico 3.7 Permanencia de los trabajadores en las plataformas digitales, por plataforma (porcentajes)



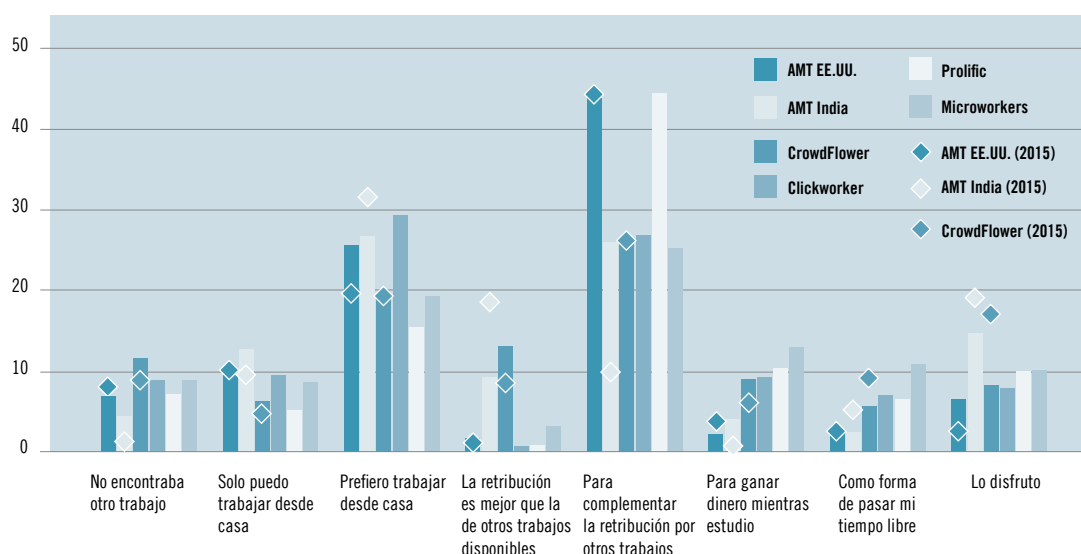
Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

3.3 RAZONES POR LAS QUE SE DECIDE TRABAJAR EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES

En la encuesta, se les preguntó a los trabajadores por qué decidían trabajar en las plataformas digitales; si los trabajadores respondían varias razones, se les pedía que identificaran la más importante. Para cerca del 32 por ciento de los trabajadores en 2017, el motivo principal por el que se dedicaban al trabajo en plataformas digitales era “complementar el pago obtenido en otros trabajos”, mientras que el 22 por ciento respondía que “prefería trabajar desde el hogar”. Estas proporciones eran del 20 y del 36 por ciento en 2015 (gráfico 3.8). Se observaron diferencias importantes entre las plataformas, tales como que “complementar el pago obtenido en otros trabajos” era más importante para los trabajadores de Prolific y para los trabajadores estadounidenses de AMT (cerca del 44 por ciento).

Estos dos motivos también fueron los principales de todas las regiones. Además, el 22 por ciento de los trabajadores de América Latina (con una gran representación de Venezuela y Brasil) y el 9 por ciento de los trabajadores indios de AMT preferían el trabajo en las plataformas digitales porque “la remuneración es mejor que la de otros trabajos disponibles”. Los encuestados de otras plataformas o regiones no estuvieron de acuerdo con estas opiniones. Se observaron fuertes diferencias por género respecto de quienes podían “trabajar solo desde el hogar”: el 15 por ciento de las mujeres dieron esta respuesta, en comparación con el 5 por ciento de los hombres. Respecto de las plataformas, esta percepción fue bastante alta entre las trabajadoras indias de AMT (21 por ciento) en comparación con los trabajadores indios de AMT (10 por ciento). El otro motivo que los encuestados esgrimieron para trabajar en las plataformas digitales era “que lo disfrutaban” (10 por ciento) y esta visión fue muy popular entre los trabajadores indios de AMT (15 por ciento) y entre los trabajadores de Prolific y de Microworkers (10 por ciento).

Gráfico 3.8 Motivo principal para trabajar en plataformas digitales, por plataforma (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

La información cualitativa proporcionada por los encuestados también trajo a colación las responsabilidades del cuidado que tenían muchos de ellos (cuidar a los hijos, a alguien con discapacidad o a adultos mayores), y que restringían su posibilidad de trabajar fuera del hogar.

Yo cuido a mi mamá para no tener que internarla en un geriátrico. A medida que envejece, atenderla requiere cada vez más tiempo. No podríamos pagarle a alguien para que la cuide. (Encuestado de Prolific, Estados Unidos)

Yo no puedo trabajar porque cuido a mi madre enferma. Trabajar en las plataformas digitales me da la flexibilidad y los medios que necesito para ganar algo de dinero al no poder salir de mi casa. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

Solo puedo trabajar desde casa porque no puedo dejar a mi mamá, que está enferma. (Encuestado de Microworkers, Filipinas)

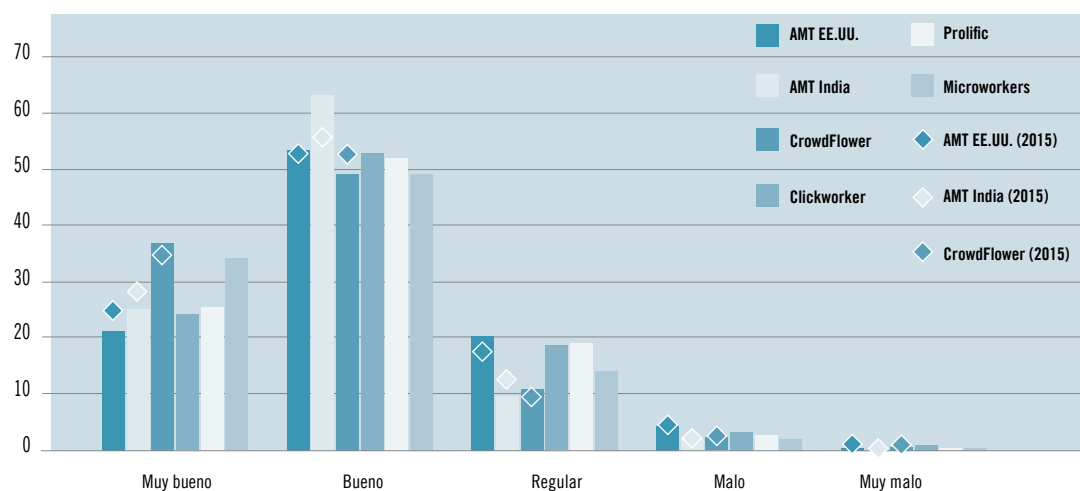
Tengo 4 hijos y van a 3 escuelas diferentes. No estoy en pareja y los lugares de trabajo tradicionales no son compatibles con mis necesidades actuales. (Encuestado de AMT, encuesta del IGM)

Tengo un hijo enfermo (autismo y cáncer) y necesita cuidado las 24 horas. ((Encuestado de CrowdFlower, Serbia)

Lo que realmente me gusta es que me da la libertad de estar en casa con mis hijos y de ganar algo de dinero cuando puedo. (Encuestado de Microworkers, Estados Unidos)

Asimismo, fue muy frecuente la referencia a los problemas de salud como una de las razones por las que los participantes preferían trabajar desde el hogar o solo podían trabajar desde el hogar. En general, el estado de salud de los participantes era bueno (81 por ciento); solo el 16 por ciento informó que era regular, y cerca del 3 por ciento lo describió como malo o muy malo (gráfico 3.9). Sin embargo, cerca del 19 por ciento de los participantes informaron tener enfermedades o problemas de salud física o mental que durarían o se esperaba que duraran 12 meses o más. Para más de la mitad de estas personas (54 por ciento), estos problemas de salud afectan la clase de trabajo remunerado que pueden hacer. Para cerca del 18 por ciento de ellas, el estado de salud o las enfermedades disminuyen su capacidad de llevar adelante las actividades de la vida cotidiana, y el trabajo en las plataformas digitales parece brindarles una alternativa para continuar trabajando y generar algo de dinero.

Gráfico 3.9 Estado de salud general de los trabajadores de plataformas digitales, por plataforma (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Alrededor del 8 por ciento de los individuos encuestados respondieron que la razón más importante por la que trabajaban en las plataformas digitales era porque “solo podían trabajar desde su casa”. De ellos, el 25 por ciento afirmó que esto se debía a problemas de salud. Del 22 por ciento que en 2017 declaró hacer este tipo de trabajo principalmente porque preferían “trabajar desde casa”, el 7 por ciento manifestó que lo hacía por problemas de salud. La capacidad de trabajar desde el hogar sin tener que interactuar con otras personas era considerada una ventaja por los trabajadores digitales que tenían problemas de salud tales como ansiedad o discapacidades físicas temporarias o permanentes.

Padezco enfermedades crónicas que me impiden trabajar durante las horas regulares de trabajo de manera consecutiva fuera de mi casa. También me quedo en casa para cuidar a mis dos hijos. (Encuestado de Microworkers, Estados Unidos)

Tengo depresión y ansiedad, lo que me dificulta salir e interactuar con otras personas. (Encuestado de Clickworker, Alemania)

Tengo una discapacidad por una lesión en la columna que me redujo la movilidad. (Encuestado de AMT, India)

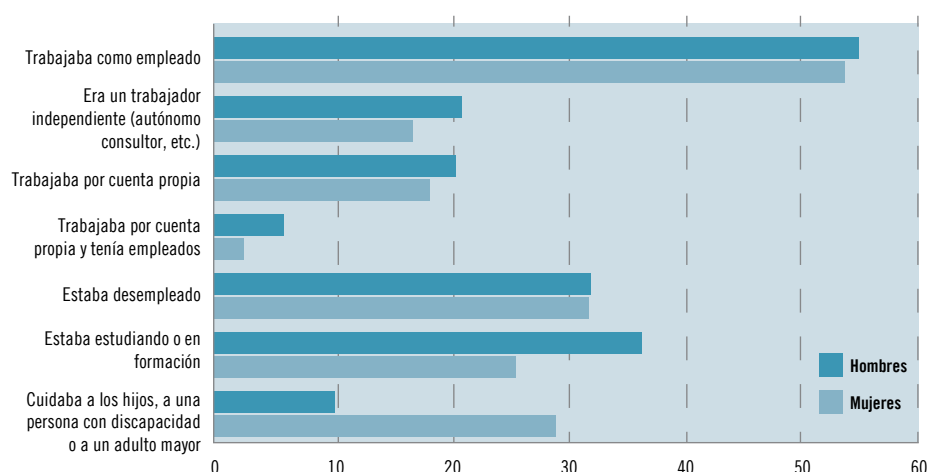
Tengo trastorno del espectro autista y esto limita mis competencias sociales y mi capacidad para interactuar con otras personas. Si trabajo desde casa, estos problemas no afectan mi capacidad de realizar las tareas satisfactoriamente. (Encuestado de Clickworker, Reino Unido)

Para aquellos encuestados a quienes el trabajo en las plataformas digitales les brindaba un ingreso principal, en especial para quienes tenían problemas de salud, la capacidad

de trabajar desde el hogar siempre fue primordial. Esta flexibilidad de trabajar desde el hogar también resultaba especialmente importante para quienes eran cuidadores. Se observaron diferencias considerables entre los encuestados respecto de las otras razones especificadas.

A fin de entender mejor la motivación de quienes decidían trabajar en las plataformas digitales, a los encuestados también se les preguntó acerca de su trabajo previo. En general, más de la mitad (55 por ciento) había trabajado como empleado, con proporciones similares entre mujeres y hombres; las proporciones eran altas entre los trabajadores de AMT (64 por ciento de trabajadores estadounidenses, 67 por ciento de trabajadores indios) y baja entre los trabajadores de Clickworker (46 por ciento) (gráfico 3.10). Las otras actividades incluían el trabajo independiente o la administración empresarial (25 por ciento), con una mayor proporción de hombres (27 por ciento) y de trabajadores indios en AMT (39 por ciento) dedicados a estas actividades. Cerca del 20 por ciento de los trabajadores declararon haber sido “trabajadores independientes” (trabajaban como autónomos o como consultores) y esta respuesta fue más alta entre los hombres que entre las mujeres, y entre los trabajadores de Microworkers (27 por ciento) y CrowdFlower (24 por ciento). Más de la mitad (55 por ciento) de estos trabajadores se dedicaban a ocupaciones altamente calificadas antes de comenzar su trabajo en las plataformas digitales, es decir, se habían desempeñado como gerentes (14 por ciento), profesionales (29 por ciento) o profesionales especializados (11 por ciento). Una considerable proporción de trabajadores (29 por ciento) se dedicaba a ocupaciones de calificación media⁵ y el restante 16 por ciento, a ocupaciones poco calificadas.⁶

Gráfico 3.10 Principal actividad anterior al trabajo en plataformas digitales, por género, en 2017 (porcentajes)



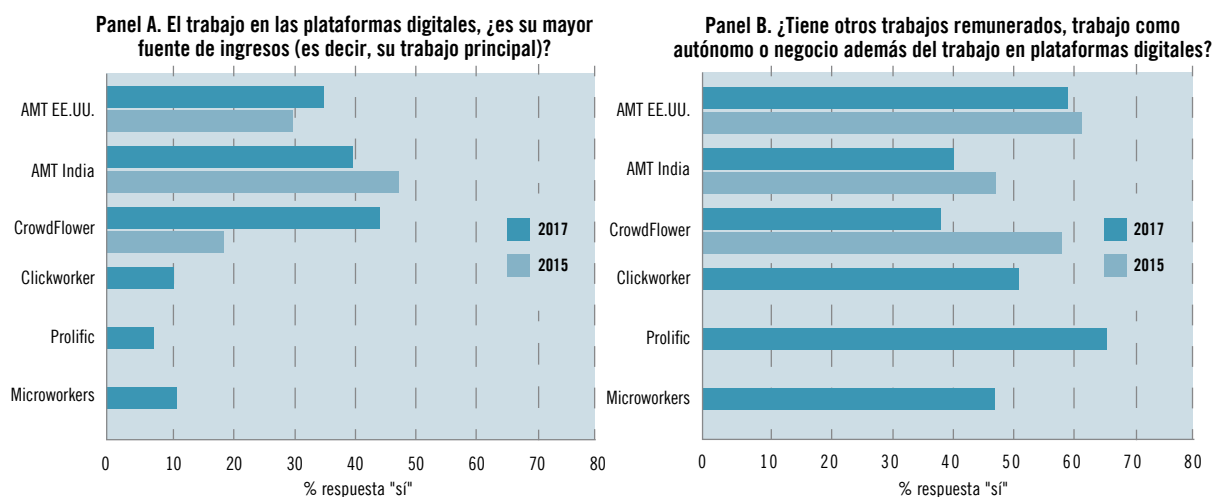
Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Aproximadamente un tercio de los trabajadores declararon haber estado estudiando antes de comenzar a trabajar en las plataformas digitales: los hombres registraron 10 puntos porcentuales más que las mujeres a este respecto. Por otro lado, el 17 por ciento de los trabajadores informaron que se ocupaban de cuidar a sus hijos, a una persona con discapacidad o un adulto mayor (30 por ciento de mujeres, 10 por ciento de hombres). Cerca de un tercio de los trabajadores declararon estar desempleados. Estas proporciones fueron bastante altas entre los trabajadores de Microworkers y de CrowdFlower (39 por ciento). No obstante, si se toman en consideración a los trabajadores que no habían tenido ninguna actividad, solo cerca del 22 por ciento de ellos estaban desempleados previamente (22 por ciento hombres, 24 por ciento mujeres), y cerca del 86 por ciento declararon haber estado desempleados durante más de seis meses, lo que puede haber sido una importante motivación para comenzar a trabajar en las plataformas digitales.

3.4 PRINCIPAL FUENTE DE INGRESOS

El trabajo en las plataformas digitales fue identificado como la principal fuente de ingresos por cerca del 32 por ciento de los trabajadores. Las proporciones son bastante similares entre los trabajadores de AMT en los dos años, pero fueron diferentes entre los trabajadores de CrowdFlower (gráfico 3.11, panel A). En todas las plataformas, en 2017 se observó una mayor incidencia de trabajadores estadounidenses e indios en AMT y en CrowdFlower que dependían del trabajo en las plataformas digitales como su principal fuente de ingresos en comparación con los trabajadores de Clickworker, Prolific y Microworkers. Asimismo, la encuesta indagó si los encuestados tenían otros empleos remunerados, trabajos independientes o negocios, además del trabajo en las plataformas digitales. El análisis de estos datos para 2017 reveló que la dependencia del trabajo en las plataformas digitales era mucho mayor que lo declarado: cerca del 48 por ciento de los trabajadores de las plataformas digitales no tenían ningún otro tipo de empleo (gráfico 3.11, panel B). Un 8 por ciento adicional tenía otro trabajo, pero ganaba más con el trabajo en las plataformas digitales que con el otro empleo, lo que implicaba que para el 56 por ciento de los encuestados la principal fuente de ingresos (personal) era el trabajo en las plataformas digitales.

Gráfico 3.11 Principal fuente de ingresos, por plataforma

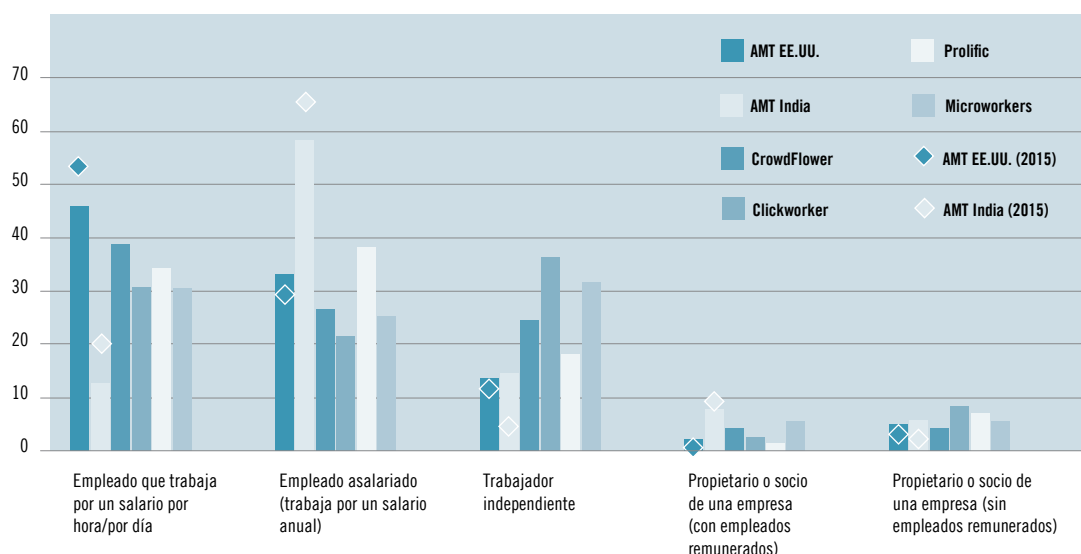


Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

De quienes tenían otros empleos remunerados (52 por ciento), cerca de un tercio (32 por ciento) eran trabajadores a sueldo, mientras que otros tenían empleos atípicos, tales como trabajo a tiempo parcial y trabajo ocasional (33 por ciento), trabajaban como autónomo (25 por ciento) o eran propietarios o socios de una empresa (10 por ciento) (gráfico 3.12). Se registró una mayor incidencia de trabajadores a sueldo entre los trabajadores indios de AMT (58 por ciento) y de trabajo por hora y a tiempo parcial entre los trabajadores estadounidenses de AMT (46 por ciento) en 2017. Estas proporciones fueron levemente menores que las observadas en 2015. La incidencia de ser empleado fue mucho más alta entre los trabajadores de AMT en comparación con los de otras plataformas. La incidencia del trabajo como autónomos fue mucho más alta entre los trabajadores de Clickworker (36 por ciento) y de Microworkers (32 por ciento), y entre las regiones de África (46 por ciento) y América Latina y el Caribe (32 por ciento).

Actualmente, Mechanical Turk es mi principal fuente de ingresos como trabajador por cuenta propia. Me gusta poder trabajar desde mi casa, elegir las horas en las que trabajo y no precisar viajar. Mechanical Turk me permite ganar un ingreso desde mi casa sin tener necesidad de estar empleado en otro lugar. (Trabajador de AMT, encuesta del IGM)

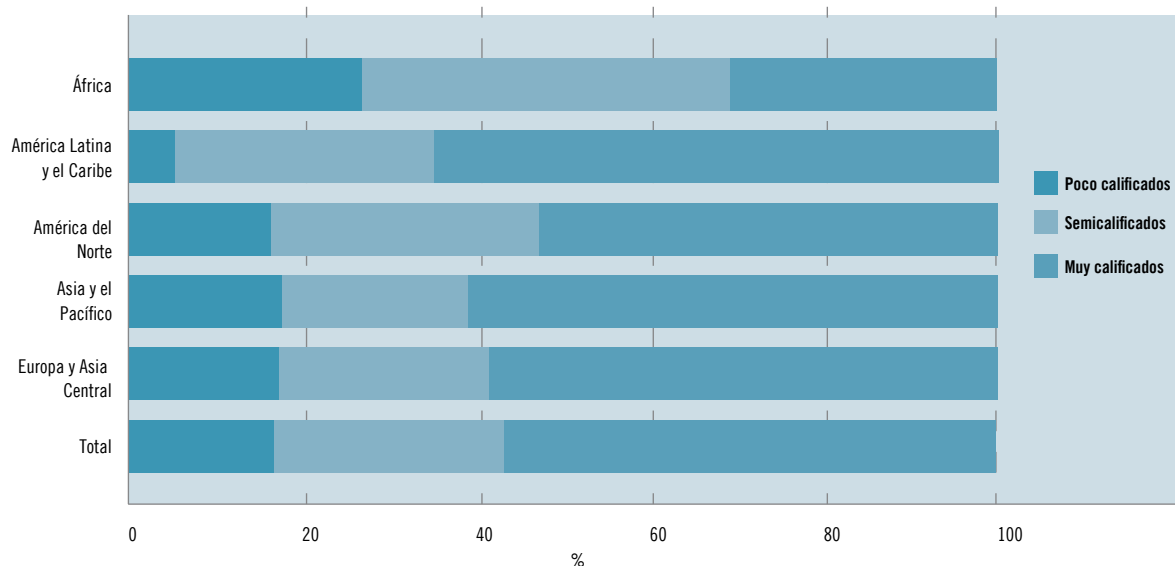
Gráfico 3.12 ¿Cuál de estas opciones describe mejor su rol en el otro trabajo? Por plataforma (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Una proporción significativa de los trabajadores que tenían otro empleo además del trabajo en las plataformas digitales se dedicaba a ocupaciones altamente calificadas (57 por ciento), tales como cargos directivos (14 por ciento), profesionales (31 por ciento) o profesionales especializados (12 por ciento) (gráfico 3.13). La proporción de trabajadores que se dedicaban a ocupaciones altamente calificadas era bastante alta en América Latina y el Caribe (65 por ciento), la región de Asia y el Pacífico (61 por ciento), y Europa y Asia Central (59 por ciento). Cerca del 26 por ciento de los trabajadores se dedicaban también a ocupaciones de calificación media, mientras que el restante 17 por ciento trabajaba en ocupaciones poco calificadas. Una mayor proporción de trabajadores de África (42 por ciento) y de América del Norte (31 por ciento) trabajaba en ocupaciones de calificación media, y en África, el 27 por ciento de los trabajadores se dedicaban a ocupaciones poco calificadas.

Gráfico 3.13 Ocupación de trabajadores de plataformas digitales que tienen otros empleos, por región, en 2017 (porcentajes)

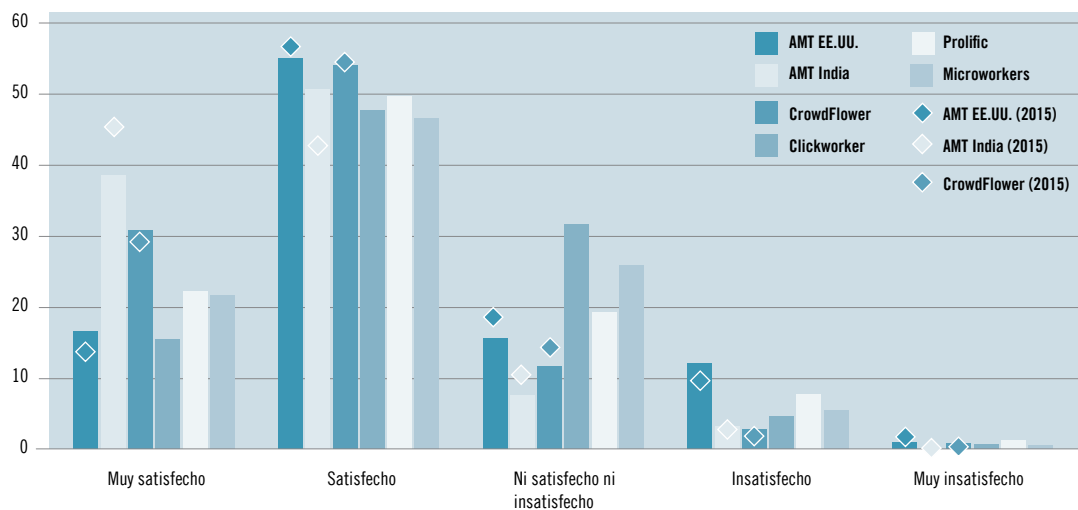


Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

En la encuesta, se les preguntó a los entrevistados que tenían un empleo además del trabajo digital si le dedicaban tiempo al trabajo digital mientras hacían el otro trabajo. Casi el 45 por ciento respondió afirmativamente: este resultado fue bastante similar en todas las plataformas, y mayor en África, América Latina y el Caribe (alrededor del 60 por ciento en cada una), y en Asia y el Pacífico (54 por ciento). Además, cerca del 10 por ciento de los trabajadores realizaba su trabajo en las plataformas digitales solo durante las horas que dedicaba a su otro trabajo, especialmente en Europa y Asia Central y África. El motivo por el que hacían esto era porque se aburrían con las tareas que tenían que cumplir en el otro trabajo. Asimismo, cerca del 36 por ciento de ellos consideraba que sus empleadores aceptarían que trabajaran en las plataformas digitales durante su jornada laboral, en especial en los países en desarrollo.

En las encuestas, se incluyó una pregunta sobre la satisfacción general que sentían los entrevistados respecto del trabajo en las plataformas digitales: “¿Cuál es su nivel de satisfacción al trabajar en las plataformas digitales?”. Las preguntas de satisfacción laboral que contienen una única medida, como estas, normalmente evalúan los sentimientos con respecto a las características intrínsecas de un trabajo (el que efectivamente realiza la persona, la autonomía, el estrés laboral, entre otros factores) más que las características extrínsecas, tales como la remuneración, la situación contractual o las perspectivas de crecimiento (Rose, 2003). La mayoría de los trabajadores de las plataformas digitales declaró estar satisfecho o muy satisfecho con esta actividad (gráfico 3.14). En términos generales, solo el 6 por ciento estaba insatisfecho y el 1 por ciento, muy insatisfecho. En todas las regiones, los niveles de satisfacción más altos se registraron en las zonas de Asia y el Pacífico, y América Latina y el Caribe, mientras que los niveles de insatisfacción fueron mayores en África y en América del Norte.

Gráfico 3.14 Satisfacción con el trabajo en plataformas digitales, por plataforma (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1 y E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Cuando se les preguntó acerca de los motivos de satisfacción o de insatisfacción respecto del trabajo en las plataformas digitales, muchos mencionaron la flexibilidad y la posibilidad de trabajar en su casa como los motivos que los atraían. Sin embargo, las opiniones estuvieron muy divididas sobre temas tales como los niveles de remuneración, los rechazos y la falta de respuestas de las plataformas, la irregularidad del trabajo y la naturaleza de las tareas, entre otros motivos.

El trabajo en sí es aburrido y agotador físicamente. Pero las horas de trabajo flexibles son atractivas. (Encuestado de Clickworker, Alemania)

El trabajo es flexible, interesante y me permite trabajar desde mi casa. Sin embargo, está muy mal remunerado. (Encuestado de CrowdFlower, Reino Unido)

Me pagan bien y me permite pasar tiempo con mis hijos. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

En los dos capítulos siguientes, se analizan y revisan más exhaustivamente estos y otros temas.

NOTAS

- 1 En marzo de 2018, CrowdFlower cambió su nombre a Figure Eight.
- 2 Véase el Apéndice II de este informe para más datos sobre las encuestas de 2015 y 2017.
- 3 Al momento de realizar la encuesta en 2017, según las estadísticas de AMT, el porcentaje de trabajadores que había en los Estados Unidos era de cerca del 75 por ciento y, en India, de cerca del 18 por ciento. En otros países, los trabajadores de esta plataforma representaban solo el 7 por ciento. Para más detalles, véase <http://demographics.mturk-tracker.com/>, e Ipeirotis (2010).
- 4 Para obtener más información, véase <http://faircrowd.work/platform-reviews/platform-review-information/>
- 5 Las ocupaciones de calificación media abarcan a los trabajadores administrativos, de servicios y ventas, artesanos y actividades relacionadas, y obreros de fábrica y montadores de máquinas.
- 6 Las ocupaciones poco calificadas son las que realizan los trabajadores calificados de las actividades agrícolas y de pesca y las ocupaciones elementales.



Trabajador de plataforma digital, Canadá

© Renee Cheng

CAPÍTULO 4

¿Cuál es la situación de los trabajadores de las plataformas digitales?

En el capítulo anterior, se presentó una reseña del perfil demográfico y laboral de los trabajadores de las plataformas de microtareas sobre la base de los resultados de las encuestas de la OIT. Este capítulo se centrará en cómo les va a los trabajadores en las plataformas, para lo cual se profundizará en una serie de condiciones de trabajo, tales como ingresos, cobertura de protección social, disponibilidad del trabajo, el tiempo de trabajo y cómo influye en el equilibrio entre la vida laboral y la familiar. Si bien muchas de las evaluaciones del trabajo en las plataformas digitales se concentraron en los ingresos (Schriner y Oerther, 2014), estas otras dimensiones de las condiciones de trabajo son fundamentales para cualquier evaluación que se pretenda realizar sobre la calidad del empleo.

4.1 REMUNERACIÓN

A menudo, las plataformas digitales de trabajo intentan contratar a trabajadores prometiéndoles independencia y flexibilidad con respecto a la cantidad de trabajo, el horario de trabajo y la ubicación. Sin embargo, al calificar a los trabajadores como “contratistas independientes”, las plataformas están tratando de eximirse de toda responsabilidad legal y social para con dichos trabajadores, incluso respecto del salario mínimo (De Stefano, 2016; Johnston y Land-Kazlauskas, 2018). En los estudios realizados sobre tales plataformas, que principalmente se centraron en la plataforma AMT, se observó que la remuneración de los trabajadores era bastante baja (véase, por ejemplo, Hara *et al.*, 2018; Berg, 2016; Bergvall-Kareborn y Howcroft, 2014; Felstiner, 2011; Ipeirotis, 2010). A través de las encuestas que llevó a cabo la OIT para analizar las cinco plataformas principales, fue posible confirmar estos resultados sobre la base de las respuestas de los trabajadores. En ambas encuestas, a los entrevistados se les preguntó cuánto dinero ganaban con el trabajo en las plataformas digitales en una semana común, y cuántas horas pasaban haciendo ese trabajo. Se señala una distinción entre el tiempo que pasan haciendo trabajo remunerado (es decir, tareas de trabajo real por las que el trabajador digital recibe una paga) y el tiempo que pasan haciendo trabajo no remunerado (es decir, el tiempo que dedican a buscar tareas, ganar calificaciones, buscar solicitantes a través de foros en línea, comunicarse con los solicitantes o clientes y dejar comentarios, así como tareas impagas/rechazadas o tareas finalmente no presentadas). Teniendo en cuenta esta información, se indican a continuación dos medidas de ingresos salariales por hora: una que da cuenta solo de las horas dedicadas al trabajo remunerado y otra que da cuenta de la cantidad total de horas dedicadas al trabajo remunerado y al no remunerado.

Según las encuestas de la OIT, en promedio, en 2017, un trabajador ganaba USD 4,43 la hora si solo se considera el trabajo remunerado y, si se tienen en cuenta las horas totales entre las remuneradas y las no remuneradas, el promedio de ingresos se reduce a USD 3,29 la hora (véase la tabla 4.1). Si se considera solo el tiempo dedicado al trabajo remunerado, según la plataforma y el país del trabajador, los trabajadores ganaban entre USD 2,65 (CrowdFlower) y USD 8,51 (AMT EE. UU.) por hora. El promedio de ingresos se reduce a entre USD 1,95 (CrowdFlower) y USD 6,54 (AMT EE. UU.) al dar cuenta del trabajo no remunerado. En 2015, el promedio de ingresos de los trabajadores estadounidenses de AMT era menor que en 2017, independientemente de la medida del ingreso. En cambio, el promedio de ingresos de los trabajadores indios de AMT era mayor en 2015 que en 2017 para ambas medidas del ingreso. Para los trabajadores de CrowdFlower, el promedio de ingresos era mayor en 2015 por el tiempo que dedicaban solo al trabajo remunerado (véase la tabla 4.1).

Tabla 4.1 Remuneración por hora, por plataforma (USD)

		Trabajo remunerado			Trabajo remunerado y no remunerado		
		Mediana	Media	Observaciones	Mediana	Media	Observaciones
AMT EE.UU.	2017	7,50	8,51	222	5,63	6,54	222
	2015	6,00	7,56	652	4,66	5,56	651
AMT India	2017	2,14	3,40	217	1,67	2,53	217
	2015	2,19	3,95	98	1,66	2,95	98
CrowdFlower	2017	1,50	2,65	298	1,11	1,95	299
	2015	1,50	3,04	306	1,00	1,92	307
Clickworker	2017	3,19	4,49	389	2,13	3,19	390
Prolific	2017	4,55	5,45	450	3,56	4,26	446
Microworkers	2017	1,60	3,00	444	1,01	2,15	448
Todas las plataformas	2017	3,00	4,43	2.027	2,16	3,31	2.029
	2015	4,39	5,92	1.056	3,33	4,26	1.056

Nota: Se eliminaron los datos correspondientes al 1 y al 99 por ciento por plataforma.

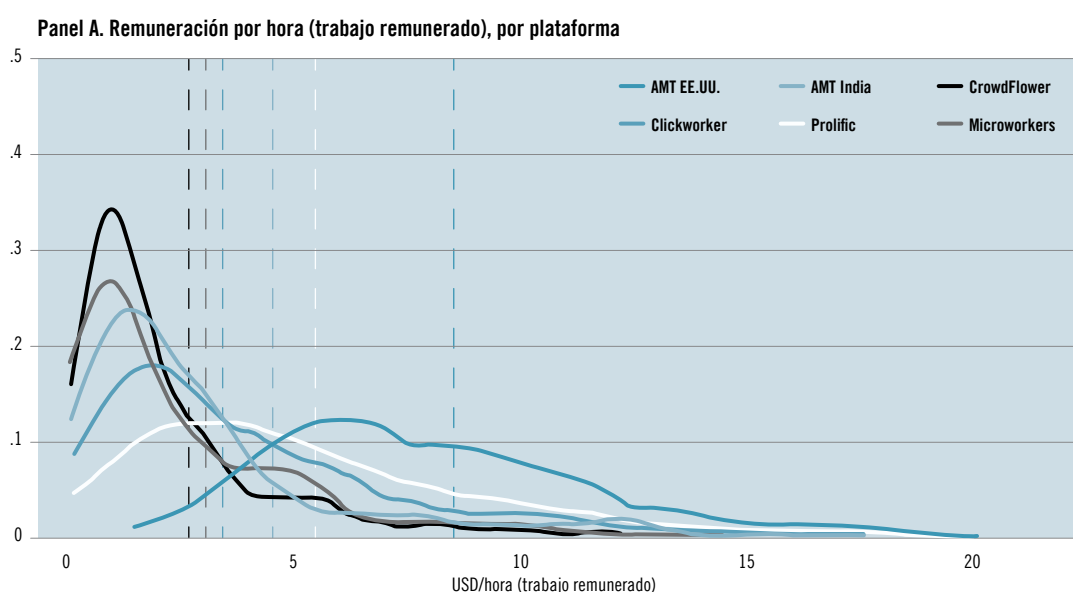
Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Los resultados de las encuestas de la OIT muestran, asimismo, que hay una considerable proporción de trabajadores cuyos ingresos son menores que el salario mínimo local. Por ejemplo, en 2017, en AMT, cerca del 48 por ciento de los trabajadores estadounidenses ganaban menos que el salario mínimo federal de USD 7,25 si se consideraba solo el trabajo remunerado, y estas proporciones aumentaban al 64 por ciento al tomar en cuenta solo el trabajo no remunerado. En un reciente estudio de datos, que se realizó con un complemento informático que rastreó el registro de los datos de aproximadamente 2.500 trabajadores de AMT durante dos años, se observó que, si se tomaba en cuenta el trabajo no remunerado, la mediana de la remuneración por hora era de alrededor de USD 2 y que

la remuneración promedio de los trabajadores ascendía a USD 3,13 por hora. Además, el estudio concluyó que solo el 4 por ciento de los trabajadores ganaba más de USD 7,25 por hora, lo que generó preocupación por las remuneraciones inferiores al mínimo (Hara *et al.*, 2018). La plataforma alemana Clickworker promociona ingresos promedio de USD 9 la hora.¹ En términos generales, esta cifra apenas se correspondía con el salario mínimo alemán de EUR 8,84 por hora al 1° de enero de 2017. No obstante, la remuneración promedio en Clickworker era de USD 4,6 por hora de trabajo remunerado y, entre los encuestados, solo el 11 por ciento de los trabajadores de Clickworker declararon ingresos de USD 9 o más por hora de trabajo remunerado. Esta cantidad se reduce al 7 por ciento si se considera el trabajo tanto remunerado como el no remunerado.

En el gráfico 4.1 se presenta la distribución del trabajo por hora remunerado y no remunerado en las cinco plataformas. La distribución del trabajo remunerado por hora está desviada hacia la izquierda (menos remuneración) en todas las plataformas, excepto en el caso de los trabajadores estadounidenses de AMT (panel A), y se desvía aún más al considerar el trabajo no remunerado (panel B). Como resultado, se observa que hay una alta proporción de trabajadores cuya remuneración es inferior a la remuneración promedio por hora de la plataforma respectiva: 58 por ciento en Prolific, 59 por ciento de trabajadores estadounidenses en AMT y cerca del 70 por ciento de los trabajadores de CrowdFlower, Clickworker, Microworkers y los trabajadores indios de AMT. El trabajador “típico” (medio) gana mucho menos que el promedio de la plataforma: USD 2,16 en todas las plataformas y USD 1,01, una cifra muy baja, por hora de trabajo remunerado y no remunerado en Microworkers (tabla 4.1). Esto significa que la mitad de los trabajadores ganan menos de USD 2,16 por hora del tiempo total (remunerado y no remunerado) que invierten en trabajar en las plataformas digitales.

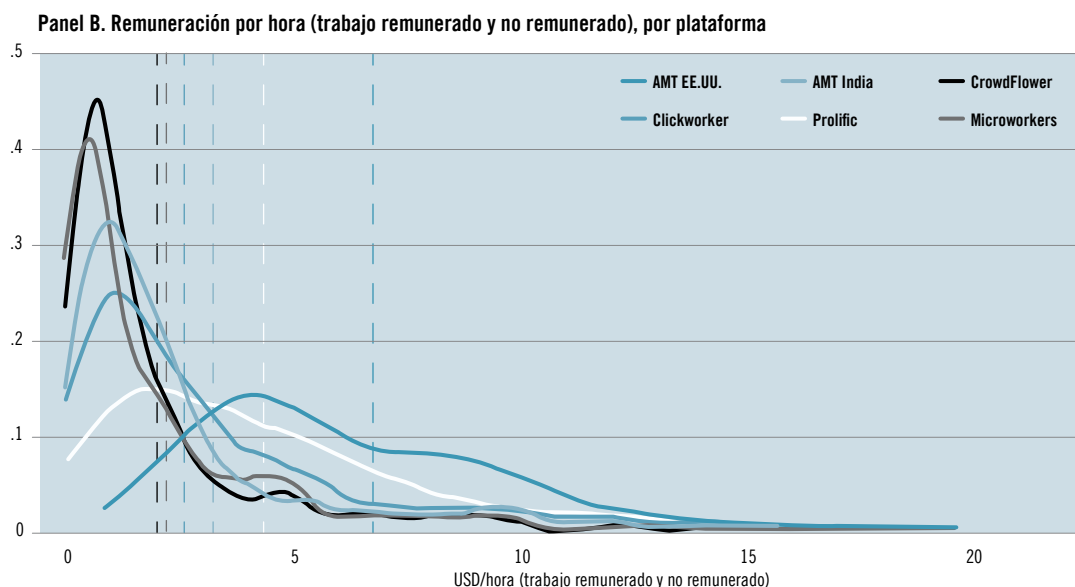
Gráfico 4.1 Distribución de la remuneración por hora del trabajo remunerado y no remunerado entre los trabajadores, por plataforma, en 2017 (en USD)



Nota: Datos eliminados al 1 y al 99 por ciento por plataforma. Las líneas discontinuas verticales indican la media de la plataforma.

Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Gráfico 4.1 (continuación) Distribución de la remuneración por hora del trabajo remunerado y no remunerado entre los trabajadores, por plataforma, en 2017 (en USD)



Nota: Datos eliminados al 1 y al 99 por ciento por plataforma. Las líneas discontinuas verticales indican la media de la plataforma.

Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Se observaron diferencias en la remuneración por género. En 2015, considerando el trabajo no remunerado, la remuneración promedio de las mujeres era entre el 18 y el 38 por ciento menor que la de los hombres, dependiendo de la plataforma. Sin embargo, al tomar en cuenta características individuales, tales como nivel educativo, experiencia y región, la disparidad salarial entre hombres y mujeres es estadísticamente significativa solo para los trabajadores estadounidenses de AMT, y se reduce del 18 al 11 por ciento (Adams y Berg, 2017). En 2017, la remuneración promedio de las mujeres era superior al de los hombres en Microworkers y casi igual en Clickworker. En todas las demás plataformas, las mujeres ganaban entre el 5 y el 18 por ciento menos que los hombres, considerando el trabajo no remunerado. Si se toman en cuenta las características individuales, en la mayoría de estas plataformas, excepto en Prolific, la disparidad en la remuneración entre hombres y mujeres no reviste significación estadística.

Asimismo, se observaron diferencias entre las regiones respecto del promedio de ingresos. Si se considera el trabajo tanto remunerado como el no remunerado, los trabajadores de América del Norte (USD 4,70) y de Europa y Asia Central (USD 3) ganaban más que los de otras regiones donde la remuneración variaba de USD 1,33 (África) a USD 2,22 (la zona de Asia y el Pacífico). Estas diferencias podrían deberse, también, a una distinta distribución de las tareas en las plataformas. Por ejemplo, en Prolific, la tarea principal consiste en responder encuestas, y la plataforma tiene una pauta clara que establece que a los participantes se les debe abonar una remuneración ética o justa (véase el recuadro 4.1). Tal como se señaló anteriormente, el promedio de ingresos de Prolific fue el segundo más alto en 2017 (véase la tabla 4.1), y cerca del 86 por ciento de los trabajadores

eran de los Estados Unidos o del Reino Unido. El acceso que tenían estos trabajadores a una mayor cantidad de tareas mejor remuneradas podría explicar, en parte, el hecho de que tuvieran mayores ingresos salariales que sus colegas de los países en desarrollo. En el marco de la competencia mundial por tareas que se libra en el escenario de las plataformas digitales, la rivalidad entre los trabajadores estadounidenses o europeos y los trabajadores de los países en desarrollo por las mismas microtareas determina que el precio de equilibrio de las tareas baje. No obstante, se observan diferencias de remuneración entre los trabajadores de las economías en desarrollo y aquellos de las economías desarrolladas, aun dentro de la misma plataforma (Rani y Furrer, de próxima publicación).

Recuadro 4.1 Paga justa y recompensas éticas: el caso Prolific

Prolific presenta un caso excepcional entre las plataformas estudiadas, ya que respalda las “recompensas éticas” y solicita a los investigadores que recompensen a los participantes con al menos la suma de USD 6,5/hora. Para muchos, especialmente en los países en desarrollo, esta remuneración es más alta que su salario mínimo local, y ese es el motivo por el cual les gusta la plataforma:

Paga bastante bien, más que el salario mínimo de este país, y además brinda un estimado del tiempo que demandará el trabajo; en consecuencia, uno sabe cuándo está por terminar. (Trabajador de Prolific, encuesta del IGM)

Sin embargo, se debe tener en cuenta que, en la encuesta de 2017, la remuneración prometida de £5 por hora apenas llegaba a los EUR 5,87 la hora, una suma muy inferior al salario mínimo de varios países de la Unión Europea y £2,50 menos que el salario mínimo del Reino Unido.

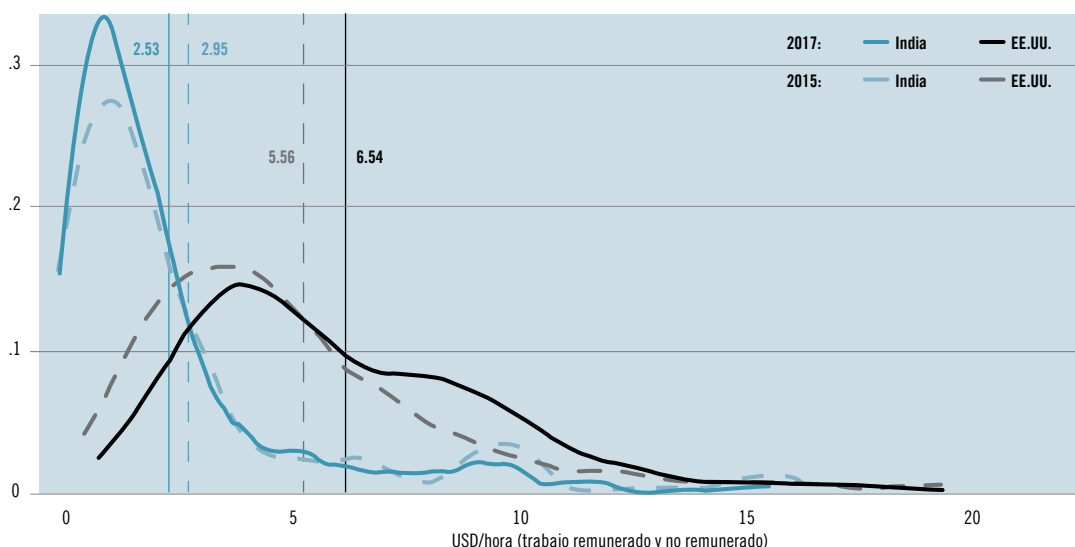
Además, las remuneraciones que se usan para regular las tareas que ofrece Prolific se calculan exclusivamente sobre la base del tiempo que insume completar la encuesta y no el tiempo que lleva iniciar la sesión en el sitio, responder a un sinnúmero de preguntas de selección, encontrar una encuesta para la que la persona esté calificada y comenzar la tarea. Por ejemplo, en la encuesta realizada por IG Metall, la mayoría de los trabajadores de Prolific informaron haber estado buscando trabajo durante un poco más de una hora por cada hora que realmente trabajaron. Este gasto de tiempo general reduce significativamente la remuneración por hora que reciben los trabajadores de las plataformas digitales.

Incluso en Prolific, donde a veces se publican encuestas que se pagan más de £18 la hora, las tareas en sí son obviamente microtareas. Una tarea de £18/hora para la que se necesita apenas un minuto, en promedio, para terminarla, se paga apenas £0,30 por tarea. Para ganar efectivamente £18, el trabajador tendría que encontrar y completar 60 tareas exclusivas de un minuto. Al extrapolar estos datos, se llega a la conclusión de que, dado que una semana laboral consta de 2.250 minutos en 37,5 horas, se necesita encontrar una enorme cantidad de tareas exclusivas, para las que el trabajador debe estar calificado y que debe completar. Este aspecto del microtrabajo exagera en gran medida el tema de las remuneraciones iniciales bajas. Los límites de la atención humana, los gastos generales extras que insumen el encontrar tareas y tener la calificación necesaria para ellas, así como la poca disponibilidad de tareas en muchas plataformas, hacen que sea casi imposible mantener un salario mínimo vital en las plataformas digitales, incluso aunque se haya asignado un precio relativamente “alto” a las tareas.

Nota: Precios al 20 de noviembre de 2017; véase <https://www.prolific.ac/researchers#pricing>

El gráfico 4.2 muestra los ingresos por hora (por trabajo remunerado y no remunerado) de trabajadores indios y estadounidenses de AMT durante 2015 y 2017. Los ingresos por hora de los trabajadores indios están muy sesgados hacia el límite inferior de la distribución respecto de los ingresos de los trabajadores estadounidenses, que están distribuidos en forma mucho más pareja. A lo largo de esos dos años, la remuneración por hora de los trabajadores indios de AMT fue casi la misma, mientras que hubo una variación de la curva hacia la derecha en el caso de los trabajadores estadounidenses de la plataforma. La disparidad en la remuneración promedio entre los trabajadores estadounidenses y los trabajadores indios aumentó entre 2015 y 2017. En promedio, en 2017 un trabajador estadounidense de AMT ganó más del doble (aproximadamente 2,5 veces) por hora que un trabajador indio, independientemente de la forma de medir los ingresos. Si tomamos en cuenta las características individuales y la índole de las tareas, en igualdad de condiciones, los trabajadores estadounidenses de AMT ganaron en promedio 4,6 veces más que sus pares indios, teniendo en cuenta el trabajo remunerado y el no remunerado (véase la tabla A1.2, columna 3, del Apéndice). El incremento en las diferencias de remuneración se debe en gran medida a la enorme diferencia de ingresos que reciben los trabajadores estadounidenses y los trabajadores indios en la escala inferior de la distribución. Además, cuando se toma en cuenta la educación y la experiencia, la diferencia aumenta porque abundan trabajadores indios con altos niveles de educación y experiencia. Las diferencias de remuneración se hacen más evidentes cuando consideramos las remuneraciones promedio: el trabajador indio promedio de AMT ganó USD 1,67 en 2017, mientras que el trabajador estadounidense promedio ganó USD 5,63 por hora. Si bien esta tarifa es mucho más alta, siguió siendo inferior al salario mínimo federal de los Estados Unidos.

Gráfico 4.2 Distribución de la remuneración por hora (trabajo remunerado y no remunerado) entre trabajadores indios y trabajadores estadounidenses de AMT (USD)



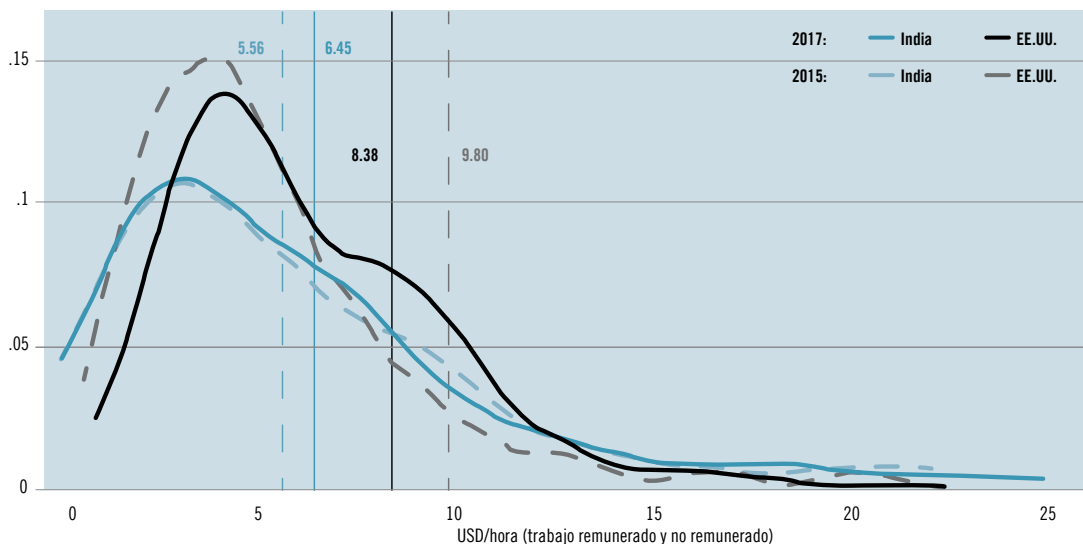
Nota: Datos eliminados al 1 y al 99 por ciento. Las líneas verticales indican la media del país.

Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Esto indica la presencia de un “mercado de remuneraciones de doble banda” (Martin *et al.*, 2014, p. 8). Por ejemplo, los trabajadores estadounidenses con experiencia en plataformas digitales se orientan hacia tareas que pagan cifras cercanas o superiores al salario mínimo de los Estados Unidos, mientras que las tareas mal remuneradas las llevan a cabo trabajadores novatos o de países en desarrollo, que están deseosos de asumir dichas tareas a los efectos de mejorar su experiencia o puntuación otorgada por la plataforma. A los trabajadores indios, una tarifa inferior podría parecerles comparativamente más atractiva, ya que les aporta experiencia y les brinda el ingreso a esos mercados (ibíd.). Por otra parte, las diferencias de remuneración entre países y regiones se ven acentuadas por plataformas que permiten que las tareas sean dirigidas a grupos específicos de trabajadores de acuerdo con criterios específicos, entre ellos, el país de residencia (véase el gráfico 2.1). Las tareas mejor remuneradas, como, por ejemplo, la creación y edición de contenido, se ofrecen a menudo a trabajadores estadounidenses únicamente, mientras que las tareas de baja calificación y mal remuneradas, como, por ejemplo, el acceso a contenidos o la recolección de datos, se dejan para los trabajadores indios, con lo cual aumentan las diferencias.

Es también probable que estas diferencias puedan justificarse sobre la base de las variaciones en el poder adquisitivo. Si la remuneración se ajustara según la paridad del poder adquisitivo (PPA) entre la India y los Estados Unidos, podría haber alguna convergencia que acortara las diferencias de remuneración. Por ejemplo, si los ingresos se ajustan en AMT según la PPA, la distribución para los trabajadores estadounidenses y los trabajadores indios comienza a parecerse más (gráfico 4.3). Durante los dos años, la distribución es bastante similar en el caso de los trabajadores indios, aunque se ve una pequeña variación hacia la derecha (mayores ingresos) en el caso de los trabajadores estadounidenses. Además, se revierte la disparidad en la remuneración promedio y los trabajadores indios comienzan a ganar 1,3 veces más de lo que ganaron los trabajadores estadounidenses en 2017. Sin embargo, las remuneraciones promedio fueron casi iguales para los trabajadores estadounidenses y los trabajadores indios en 2017, a pesar de las diferencias existentes en 2015. Si tomamos en cuenta las características individuales y la índole de las tareas, en igualdad de condiciones, los trabajadores estadounidenses de AMT ganaron en promedio un 36 por ciento más que sus pares indios en 2017, teniendo en cuenta el trabajo remunerado y el trabajo no remunerado, aunque las diferencias de remuneración no fueron significativas en 2015 (véase la tabla A1.3 del Apéndice).

Gráfico 4.3 Distribución de la remuneración por hora (trabajo remunerado y no remunerado) entre trabajadores indios y trabajadores estadounidenses de AMT, ajustada según la PPA y en términos reales (USD)



Nota: Datos eliminados al 1 y al 99 por ciento. Las líneas verticales indican la media del país.

Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Esta situación, en la que los trabajadores de países en desarrollo ganan una remuneración por hora decente y una remuneración relativa más alta que los trabajadores de Occidente, también se observó en el caso de la plataforma oDesk (Beerepoot y Lambregts, 2015). Esto implicaría que los trabajadores estadounidenses o europeos tendrán que competir con el grupo de trabajadores calificados de los países en desarrollo, tal como afirman otros investigadores (Brown, Lauder y Ashton, 2008; D’Costa, 2011). Sin embargo, los trabajadores de los países en desarrollo tendrán que crear sus perfiles, mejorar sus calificaciones y adquirir experiencia, lo cual requiere una importante cantidad de tiempo, energía e inversión en los primeros trabajos.

A pesar de la baja remuneración que perciben, los trabajadores optan por las plataformas digitales por varias razones, conforme lo indican las encuestas de la OIT: preferencia por trabajar desde la casa, obtención de un ingreso adicional para el hogar o falta de otras oportunidades de trabajo. Un bajo porcentaje de trabajadores parece satisfecho con la paga, aunque, para la gran mayoría, los bajos niveles de remuneración fueron una gran preocupación y un motivo de descontento. La encuesta de la OIT incluyó una pregunta acerca de qué les gustaría cambiar a los trabajadores, si es que pudiesen cambiar algo, del trabajo en las plataformas digitales. Esta pregunta abierta dio pie a un sinnúmero de inquietudes y sugerencias. La mayoría de los encuestados dijo que la paga debería ser más justa, conforme lo indican los siguientes comentarios de trabajadores de países desarrollados:

Una paga más justa: un mínimo de apenas 10 centavos el minuto es apenas aceptable. Cualquier cifra por debajo de esa suma es, lisa y llanamente, avaricia. Dedico mucho tiempo en pensar y mucho trabajo en cada tarea de inteligencia humana y merezco recibir una compensación justa. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

Los niveles de remuneración son insuficientes en todas las plataformas. Prolific es mejor que la mayoría (que son explotadoras y pagan muy poco), pero no hay estudios suficientes para que sea una fuente semanal confiable de ingresos. (Encuestado de Prolific, Reino Unido)

En realidad, la paga no es justa porque las empresas pueden pagar más dinero por el trabajo que realizamos. El salario es insuficiente. Traté de trabajar 8 horas un día para ver cuánto podía ganar. En algunos sitios, uno puede tal vez ganar USD 2 por día. (Encuestado de Clickworker, Estados Unidos)

Me gustaría que hubiera directrices normalizadas para remuneraciones justas como tiene Dynamo. (Encuestado de Prolific, Estados Unidos)

Creo que [sería bueno que] aumenten la paga... La norma de la plataforma MTurk para trabajo decente es de USD 6 la hora, pero vivo en un estado en donde el salario mínimo es de USD 10 y está aumentando. Obviamente, es necesario que se haga un promedio para el trabajo en línea, pero hay trabajadores en otros países que ejercen presión sobre la remuneración... (Encuestado de Prolific, Estados Unidos)

Más encuestas con mejor paga por el tiempo remunerable. Si trabajo alrededor de 30 minutos en una encuesta, quiero ganar por lo menos el salario mínimo por mi trabajo por hora. 30 minutos = USD 3,67... y no 80 centavos por 30 minutos, lo cual equivaldría a USD 1,60 la hora. (Encuestado de Microworkers, Estados Unidos)

Algunos trabajadores de países en desarrollo también expresaron su percepción de que la retribución es baja y muchos manifestaron que los pagos eran ínfimos e injustos. Además, eran conscientes del trato diferencial dado a trabajadores de países desarrollados y en desarrollo, y, a menudo, se excluía a los trabajadores de ciertos países para que no realizaran determinadas tareas. También surgieron inquietudes acerca de la forma de pago, ya que a los trabajadores de países en desarrollo a menudo incluso se les entregaban vales de regalo y no efectivo. Además, cuando los trabajadores recibían efectivo, era una suma mucho menor que la indicada en la plataforma para la tarea en cuestión, ya que tenían que pagar el costo de los servicios de transferencia monetaria como PayPal. Estas inquietudes fueron expresadas en las siguientes respuestas a la encuesta:

Se debería aumentar la paga de acuerdo con el esfuerzo puesto en el trabajo. Actualmente, la paga es muy poca teniendo en cuenta el tiempo y el esfuerzo que implica el trabajo. (Encuestado de AMT, India)

Creo que la remuneración debería ser más humana; simplemente porque alguna persona esté desesperada por hacer estos trabajos, no significa que haya que pagarle literalmente una miseria, como está generalizado en MTurk. (Encuestado de Prolific, India)

Sería bueno que algunos empleadores paguen más por algunas de las tareas que estoy realizando en este momento. (Encuestado de Microworkers, Bosnia y Herzegovina)

Sugeriría que las plataformas digitales de trabajo ofrezcan una tarifa mucho mejor porque se pierde mucho tiempo en buscar y seleccionar tareas (trabajo no remunerado). (Encuestado de AMT, India)

Creo que la remuneración para el trabajador indio es menor que para un trabajador en los Estados Unidos. Esto se debe a que se les ofrecen las tareas de inteligencia humana mejor remuneradas y aquellas menos remuneradas son ofrecidas al trabajador indio, que son las que tengo que hacer yo. (Encuestado de AMT, India)

Me gustaría que cambie y aumente la remuneración que recibimos por tarea aquí, en la India, porque es muy bajo comparado con el que se paga a los trabajadores estadounidenses... (Encuestado de AMT, India)

*Una mejor remuneración que cumpla los requisitos del salario mínimo. Un tratamiento más ético por parte de las empresas... de modo que paguen nuestros ingresos como se debe y en forma directa a nuestras cuentas bancarias, y no en la forma de un saldo en una tarjeta de regalo de**** que no podemos usar en nuestro país...* (Encuestado de AMT, India)

La baja remuneración es un tema de especial preocupación, ya que muchos trabajadores dependen del ingreso obtenido del trabajo en las plataformas digitales para subsistir. Tanto en las encuestas de la OIT como del IGM, un número importante de encuestados respondió que la remuneración del trabajo en las plataformas digitales constituía un componente importante de su presupuesto. Por ejemplo, en la encuesta del IGM, el 80 por ciento de los encuestados de AMT informó que su remuneración constituía un componente importante y dos tercios de los encuestados dijeron que era necesaria para poder satisfacer sus necesidades básicas.² Los ingresos obtenidos del trabajo en plataformas digitales constituyeron asimismo un componente importante o necesario del presupuesto de los trabajadores de Clickworker (un 41 por ciento) y Prolific (un 61 por ciento).³ Los ingresos también eran un suplemento del presupuesto de quienes no llegaban a fin de mes con un trabajo tradicional, de quienes percibían bajos ingresos, de estudiantes y de jubilados que recibían una jubilación insuficiente:

Conocí la plataforma a través de mi hijo. La uso para ganar un poco de dinero extra ya que el salario en el Reino Unido no es suficiente y, como las jubilaciones van a ser muy bajas, voy a tener que luchar para sobrevivir. (Encuestado de Prolific, encuesta del IGM)

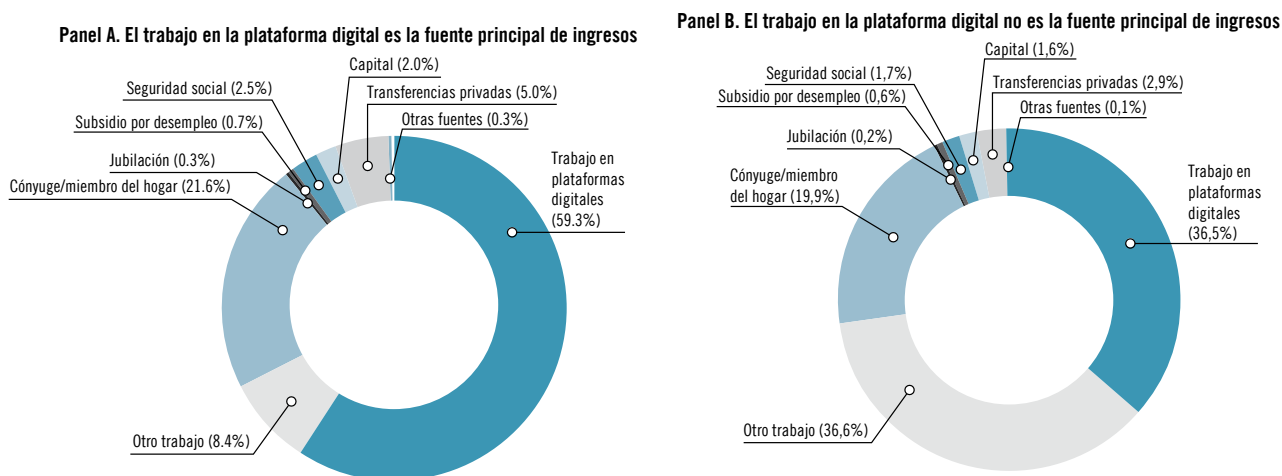
Ha sido tremendamente útil para mi familia. Los pocos cientos que he ganado con mi trabajo en la plataforma digital han hecho una enorme diferencia. Gestiono mi presupuesto con cuidado y eso nos ayuda a alcanzar nuestros objetivos y tener dinero extra para divertirnos. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

Trabajo en plataformas digitales únicamente porque en mi país es imposible ganarse la vida con un trabajo normal. Por ejemplo, mi padre es un ingeniero capacitado que trabaja en una petrolera y mi madre es maestra. Juntos ganan alrededor de 85 por mes. (Encuestado de Microworkers, Venezuela)

Realmente he disfrutado el trabajo en la plataforma digital. Creo que es una muy buena fuente de ingresos para las personas que viven en países con problemas económicos. (Encuestado de CrowdFlower, Venezuela)

La encuesta realizada por la OIT formula preguntas sobre los ingresos individuales y de los hogares, así como sobre la seguridad económica del hogar del trabajador de la plataforma digital. El análisis muestra que los ingresos obtenidos por el trabajo en plataformas digitales representan un porcentaje importante del total de ingresos del hogar (gráfico 4.4). En el caso de los trabajadores que consideran que el trabajo en plataformas digitales es su fuente principal de ingresos, los ingresos que obtienen de dicho trabajo representan alrededor del 59 por ciento, a los que se le suman los de su cónyuge u otros miembros del hogar (22 por ciento) y otro 8 por ciento corresponde al empleo secundario del trabajador (panel A). Las transferencias privadas de miembros de la familia y amigos representan alrededor del 5 por ciento del ingreso, mientras que otras fuentes de ingresos (en concepto de capital o inversiones, jubilaciones del régimen público y privado, seguridad social o subsidios de desempleo) constituyen el 6 por ciento de sus ingresos. Los encuestados que no consideran al trabajo en las plataformas digitales como su principal ingreso (panel B) ganan, en promedio, lo mismo con el trabajo en las plataformas digitales que lo que ganan en su trabajo principal (alrededor del 37 por ciento cada uno, respectivamente). El resto de los ingresos del hogar de un trabajador proviene de su cónyuge (20 por ciento) o de otras fuentes (6 por ciento).

Gráfico 4.4 Porcentaje de ingresos por fuente principal de ingresos, en 2017

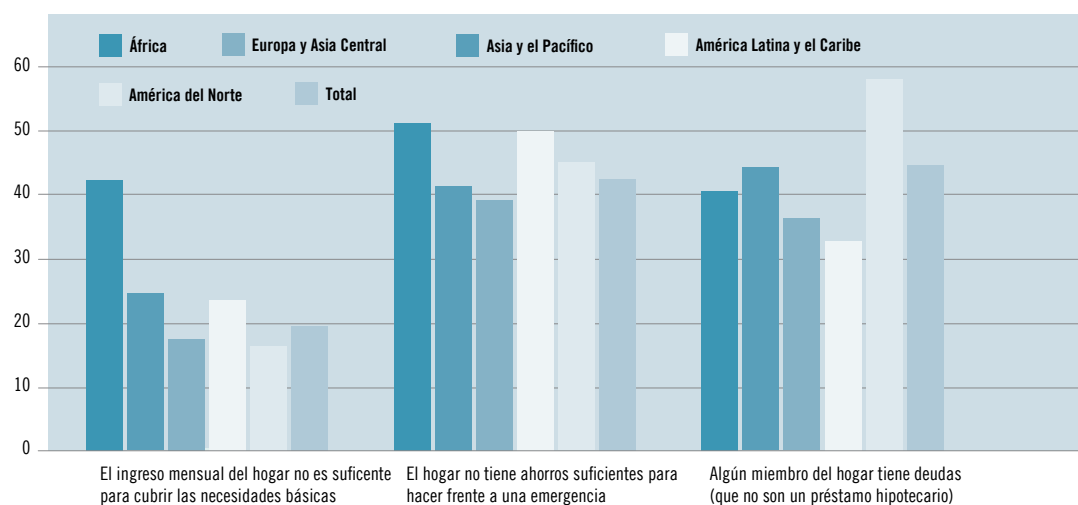


Nota: Las jubilaciones comprenden las públicas y las privadas. La seguridad social incluye la asistencia social y otros beneficios de la seguridad social, tales como los subsidios familiares, etc.

Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Muchos trabajadores de las plataformas digitales viven una situación económica precaria. Una de cada cinco personas vive en un hogar cuyo ingreso mensual no es suficiente para cubrir las necesidades básicas. Esta proporción es especialmente alta entre los trabajadores de plataformas digitales de África (42 por ciento), de Asia y el Pacífico (24 por ciento), y de América Latina (23 por ciento), mientras que es menor, aunque igualmente significativa, en América del Norte y en Europa y Asia Central (alrededor del 17 por ciento). Un porcentaje mayor de encuestados (42 por ciento) vive en hogares que no tienen suficiente dinero ahorrado para cubrir una emergencia que equivalga a los ingresos de un mes. Además, alrededor del 44 por ciento de los hogares tienen deudas como, por ejemplo, las contraídas por préstamos estudiantiles, cuotas por la compra de un automóvil, gastos médicos o jurídicos, o préstamos de parientes (sin contar los préstamos hipotecarios). El porcentaje de hogares con deudas es más alto en América del Norte (58 por ciento) que en América Latina (33 por ciento) y en Europa y Asia Central (36 por ciento) (gráfico 4.5).

Gráfico 4.5 Precariedad económica de los trabajadores de las plataformas digitales, por región, en 2017 (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

4.2 ACCESO A BENEFICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

Algunas veces tengo la sensación de que el trabajador no tiene muchos derechos. Muy poca protección laboral, si la hay, porque todo está organizado para favorecer los intereses de la gente que nos contrata. (Encuestado de CrowdFlower, Serbia)

En las plataformas de microtareas –así como en la economía de trabajos a demanda en plataformas (*gig economy*)–, es una práctica habitual tratar de contratar a trabajadores en calidad de “contratistas independientes”. Por ejemplo, los términos de uso de AMT disponen que “los trabajadores realizan Tareas para los Solicitantes a título personal en calidad de contratistas independientes y no en calidad de empleados de un Solicitante o de Amazon Mechanical Turk”; que no tienen derecho a “ninguno de los beneficios que el Solicitante o Amazon Mechanical Turk ofrezcan a sus empleados, tales como vacaciones pagas, licencias por enfermedad y seguros sociales, como el seguro colectivo de salud o prestaciones por jubilación”, y que “no tienen derecho a percibir los beneficios del seguro contra accidentes de trabajo en caso de accidente”.⁴ Los términos de uso y del servicio de otras plataformas contienen declaraciones similares. Con esta práctica, se trata de eliminar la responsabilidad de las plataformas de brindar la protección laboral estándar establecida por las leyes laborales o los convenios colectivos, incluidos los beneficios de protección social.

La falta de protección social fue algo evidente en la encuesta realizada por la OIT en 2017. En líneas generales, solo seis de cada diez encuestados tenían cobertura del seguro de salud, solo el 35 por ciento contaba con un plan de jubilación o retiro, el 37 por ciento gozaba de una especie de seguro social y el 29 por ciento recibía ayuda estatal (tabla 4.2). Además, en la mayoría de los casos, esta cobertura provenía del trabajo principal de los encuestados o de miembros de su familia.

La encuesta mostró que la cobertura de protección social está inversamente relacionada con la dependencia que la persona tiene del trabajo en una plataforma digital: es más probable que los trabajadores que dependen principalmente del trabajo en plataformas digitales estén desprotegidos. Las personas para las que el trabajo en plataformas digitales es la fuente principal de ingresos (es decir, aquellos que no tienen otro trabajo) tienen poca protección, en especial con respecto a los planes de jubilación o pensión. Únicamente alrededor del 16 por ciento de los trabajadores para quienes el trabajo en plataformas digitales constituye la fuente principal de ingresos contaba con un plan de jubilación, comparado con el 44 por ciento de aquellas personas para las que el trabajo en una plataforma digital no era la fuente principal de ingresos.

Del mismo modo, era más probable que contaran con un seguro de salud y con otro seguro social (un 66 y un 39 por ciento) aquellas personas para las que el trabajo en una plataforma digital no era la fuente principal de ingresos, que aquellas cuya fuente principal de ingresos era el trabajo en estas plataformas (un 52 y un 32 por ciento). Por otra parte, era más probable que aquellas personas para quienes el trabajo en plataformas digitales era la principal fuente de ingresos recibieran asistencia social u otra ayuda del gobierno, específicamente ayuda alimentaria, lo cual indica que esas personas ya estaban viviendo en condiciones precarias. Estos resultados son bastante similares a las conclusiones a las que llegó la OIT en 2015, conforme a las cuales solo un porcentaje pequeño de trabajadores de la plataforma digital de AMT (su trabajo principal) hizo aportes previsionales (un 8 por ciento al seguro de retiro privado, un 9 por ciento a la seguridad social de los Estados Unidos y únicamente un 14 por ciento a un fondo de previsión de la India). Se encontró que la cobertura de seguro de salud era muy baja tanto en la India (un 35 por ciento) como en los Estados Unidos (un 62 por ciento).

Tabla 4.2 Acceso a varias formas de prestaciones de seguridad social, por fuente principal de ingresos, en 2017 (porcentaje cubierto)

	Trabajo en plataformas digitales como fuente principal de ingresos	Trabajo en plataformas digitales como fuente secundaria de ingresos	Total
Salud	52,1	65,6	61,3
Plan de jubilación o pensión	15,6	44,2	35,1
Otros seguros sociales	31,9	39,4	37,0
De desempleo	9,7	19,1	16,1
De accidentes de trabajo / enfermedades profesionales	15,5	23,1	20,6
Prestaciones por discapacidad	11,2	14,5	13,5
Otros	4,2	3,1	3,5
Asistencia social y otros programas gubernamentales	33,4	27,0	29,0
Alimentaria	13,6	6,4	8,7
Para vivienda	6,3	5,0	5,4
Para hijos	8,4	8,8	8,7
Por discapacidad	7,7	5,3	6,1
Ayuda general a los ingresos	6,6	6,1	6,3
Ampliación de créditos por impuesto a las ganancias	3,1	3,7	3,5
Otros	3,1	1,9	2,3

Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

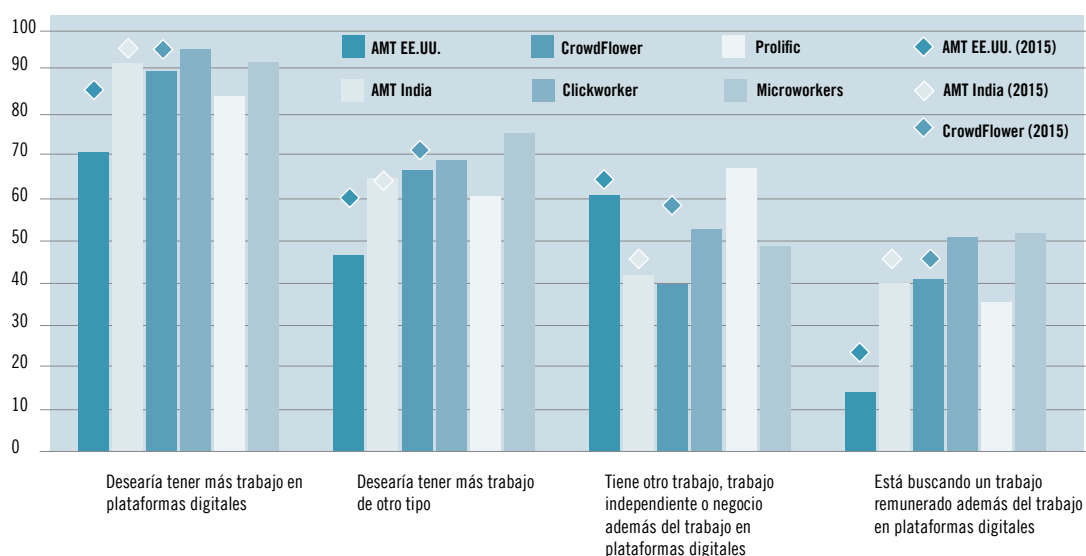
La cobertura de protección social también variaba según la región. Un porcentaje muy pequeño de trabajadores de los países en desarrollo hacía aportes a planes de jubilación o pensión, entre un 21 por ciento en África y un 32 por ciento en Asia y el Pacífico. Además, un porcentaje muy pequeño de trabajadores tenía acceso a prestaciones por discapacidad en estas regiones. Esto indica que, como los sistemas de protección social siguen siendo relativamente débiles en varios países en desarrollo, es posible que los operadores de plataformas y los solicitantes tengan un incentivo adicional para emprender tareas usando la mano de obra de estos países y reciban menos presión de los trabajadores y los gobiernos con el fin de que garanticen la protección social de los trabajadores de plataformas digitales.

4.3 OFERTA INSUFICIENTE DE TRABAJO

La parte más frustrante es estar esperando que surja trabajo. (Trabajador de Clickworker, encuesta del IGM)

La falta de una relación laboral clara produce un impacto sobre la regularidad del trabajo. Muchas veces, los trabajadores de las plataformas digitales no encuentran trabajo suficiente y tienen que buscarlo en forma continua sin que eso sea garantía de que vayan a encontrarlo. Esto contrasta claramente con el “trabajo en casa” tradicional de baja calificación en la industria manufacturera, en el que los trabajadores tenían habitualmente un flujo regular de trabajo procedente del proveedor o del contratista que les proveía de trabajo en forma regular. El deseo de buscar más trabajo se debe, en parte, a que la paga es insuficiente, y las conclusiones a las que llega la encuesta de la OIT indican que una abrumadora mayoría de los participantes (un 88 por ciento) respondió, en 2017, que le gustaría tener más trabajo (gráfico 4.6). En promedio, estas personas querían tener unas 11,6 horas más de trabajo por semana en las plataformas digitales. Estas conclusiones son muy similares a las de 2015. El deseo de tener más trabajo en las plataformas digitales era similar para hombres (86 por ciento) y mujeres (90 por ciento). A escala regional, ese deseo era especialmente alto en África (98 por ciento), Asia y el Pacífico (91 por ciento) y Europa y Asia Central (91 por ciento), e inferior a la media, aunque todavía significativo, en América del Norte (80 por ciento).

Gráfico 4.6 Empleo, subempleo y búsqueda de trabajo, por plataforma (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

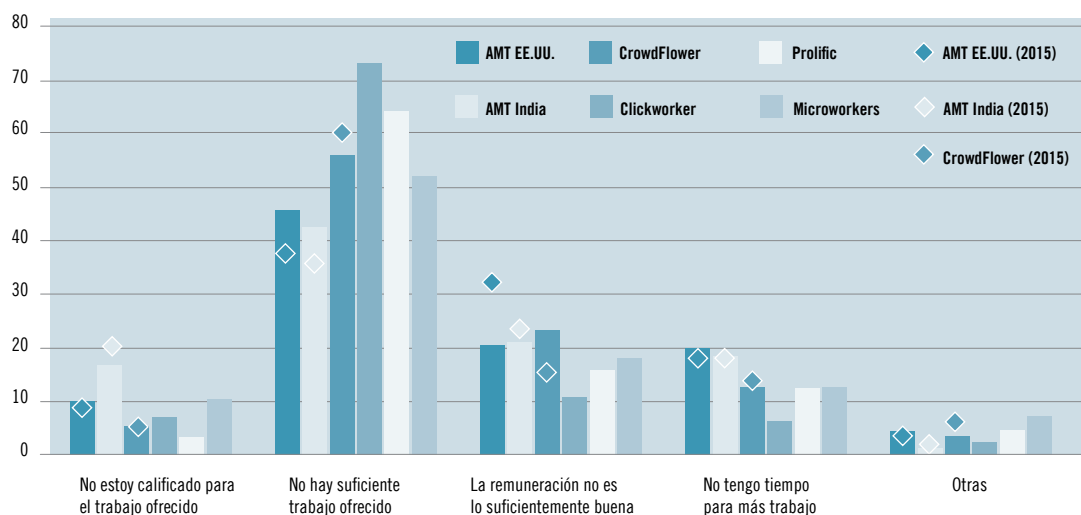
Además, más del 60 por ciento de los trabajadores de todas las plataformas, salvo los trabajadores estadounidenses de AMT (46 por ciento), indicaron que les gustaría tener más trabajo que no sea en plataformas digitales (gráfico 4.6). Sin embargo, la mayoría de los trabajadores manifestó que no podrían tomar más trabajo por problemas de salud o por falta de disponibilidad de trabajos, y un porcentaje considerable respondió que su propia indisponibilidad para trabajar se debía a que eran responsables del cuidado de terceros y otros compromisos. Un porcentaje importante de trabajadores de las plataformas digitales también tenía un trabajo independiente o un negocio, o estaba buscando un trabajo remunerado además del trabajo en plataformas digitales. Esto indica que el subempleo es un problema grave para estos trabajadores en todo el mundo.

Cuando se les preguntó por qué no estaban realizando en ese momento más trabajo en las plataformas digitales, el 58 por ciento respondió que se debía a que la oferta de tareas era insuficiente y otro 17 por ciento respondió que no encontraba suficientes tareas bien remuneradas (gráfico 4.7). Un porcentaje más alto de trabajadores de Europa y Asia Central (68 por ciento) mencionó que no encontraba trabajo suficiente, comparado con trabajadores de Asia y el Pacífico (48 por ciento). También percibían que, a pesar de que pasaban mucho tiempo en la plataforma, la posibilidad de mejorar sus ingresos era baja:

He estado trabajando para Amazon MTurk durante los últimos seis años, pero la cantidad de trabajos y el pago no han mejorado ni un poco, aunque tengo un índice de aprobación del 98,4 por ciento. Es mi deseo que las cosas mejoren, para que pueda trabajar para siempre desde mi casa.
(Encuestado de AMT, India)

Un porcentaje comparativamente menor de trabajadores de plataformas digitales (un 12 por ciento) mencionó que no tenía tiempo para hacer más trabajos o que no estaba calificado para el trabajo ofrecido (un 8 por ciento).

Gráfico 4.7 Razones para no hacer más trabajo en plataformas digitales actualmente, por plataforma (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Para algunos trabajadores, trabajo “insuficiente” puede no significar no tener ninguna tarea, sino no tener tareas por las que se les pague una tarifa que estén dispuestos a aceptar o no tener tareas para las que una persona determinada cumpla los requisitos necesarios. Muchas plataformas ofrecen una función que les permite a los clientes elegir si las tareas serán realizadas por el equipo mundial de mano de obra o por un grupo específico de personas sobre la base de ciertas características, tales como su ubicación geográfica, las calificaciones obtenidas u otros criterios de filtrado (véase el gráfico 2.1 para un ejemplo). En otras plataformas como oDesk también se observó que había discriminación basada en la nacionalidad o el género y algunos autores aducen que esto es algo generalizado en el mercado digital, debido al vacío normativo (Beerepoot y Lambregts, 2015). En consecuencia, es posible que algunas tareas bien remuneradas no lleguen a trabajadores de países en desarrollo. En la encuesta realizada por la OIT, varios trabajadores de plataformas digitales de países en desarrollo mencionaron en sus respuestas textuales que a menudo se los excluía o discriminaba para la realización de algunas tareas, en especial las que estaban bien remuneradas:

Que ofrezcan más [trabajo] a usuarios de países que no sean los Estados Unidos; ellos consiguen los mejores trabajos, mientras que los trabajadores de AMT que hacen tareas pequeñas en algunos países tienen que hurgar en lo profundo para conseguir tareas de inteligencia humana de calidad. (Encuestado de AMT, India)

Me gustaría que se ofreciera más trabajo a los trabajadores internacionales. Es un poco difícil si uno no está en los Estados Unidos. (Encuestado de Microworkers, Jamaica)

El trabajo no tendría que ser racial. Debería ser distribuido en forma equitativa en todos los lugares y no según el país. (Encuestado de Microworkers, Nepal)

Deberían tratar a todos los trabajadores con equidad, independientemente del país del que provengan. Deberían asignarse más trabajos a Nigeria. (Encuestado de Microworkers, Nigeria)

En algunas plataformas como Prolific, el límite de la remuneración de los trabajadores está dado por la cantidad de tareas que se les ofrece,⁵ mientras que, en otros países, no hay suficiente trabajo disponible como para hacer esta una opción viable.

Lamentablemente, no hay suficiente trabajo. Haría que Prolific fuera mi sitio principal, pero no tiene el volumen de trabajo necesario para ganar más dinero. (Trabajador de Prolific, encuesta del IGM)

Si hubiera suficiente trabajo para ganar lo que gano en mi trabajo permanente, pasaría a trabajar exclusivamente para MTurk. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

La preocupación por la insuficiencia de trabajo fue algo habitual en todas las plataformas, incluso en AMT, que tiene un estimado de 100.000 a 600.000 tareas disponibles en cualquier momento dado.⁶ Sin embargo, conseguir una tarea atractiva y bien remunerada puede ser difícil debido a la competencia de otros trabajadores por las tareas. Además, la

oferta de trabajo puede no ser regular y, por ese motivo, es inestable el flujo de ingresos. La flexibilidad que supone este tipo de trabajo es también ilusoria, ya que los trabajadores no pueden sencillamente encender la computadora y trabajar cuando ellos quieren, porque la oferta de trabajos no es regular. Al contrario, se quedan pensando que no controlan del todo su tiempo o su horario de trabajo y que tienen que estar disponibles en forma constante:

Algunos días, lo único que quiero hacer es sentarme y trabajar; hay muy poco que yo pueda realmente hacer, y puede ser frustrante, lo que me lleva a estar desmotivado, sin mencionar que gano menos dinero. La sincronización es todo. Estar alerta cuando aparecen buenas tareas de inteligencia humana, saber cuándo lo hacen habitualmente y ser lo suficientemente rápido como para obtener efectivamente el trabajo. No tengo mucho control sobre cuánto gano en forma diaria. (Trabajador de AMT, encuesta del IGM)

No hay trabajo regular. A veces, gano EUR 3 en una semana; en otra semana, gano EUR 15, y en otra, EUR 40. (Trabajador de Clickworker, encuesta del IGM)

Siento que controlo el trabajo, pero no tengo control sobre cuándo habrá trabajo disponible. (Trabajador de Clickworker, encuesta del IGM)

Me gustaría encontrar más fuentes de trabajo eficientes, de modo que pueda hacer más y usar menos tiempo buscando o descartando encuestas, etc. (Encuestado de Prolific, Reino Unido)

...Quisiera que tuvieran más ofertas; algunas veces, tengo que esperar mucho tiempo para encontrar otra oferta. (Trabajador de Clickworker, encuesta del IGM)

Un enfoque más justo sobre la manera en que se asignan las tareas a los trabajadores. En lugar de que sea por orden de llegada, todo trabajador de plataformas digitales debería conseguir, dependiendo de su experiencia, una cantidad justa de tareas y un tiempo garantizado para terminarlas. (Encuestado de Clickworker, Austria)

Los trabajadores de algunas plataformas, especialmente AMT, han desarrollado *scripts* complejos de usuario como una ayuda para conseguir rápidamente las tareas mejor remuneradas sin tener que actualizar constantemente su navegador. Estos *scripts* también se ofrecen a menudo a otros usuarios a través de foros y sitios para compartir experiencias. Su uso puede ser crucial para conseguir trabajo, y hacerlo con precisión y rapidez:

Es antiguo y no es fácil de usar, pero creo que sirve. Todos los foros de trabajadores aconsejan vivamente usar programas adicionales o scripts para ayudar a los trabajadores a encontrar trabajo. Realmente sería inútil usar el sitio web predeterminado de MTurk. (Trabajador de AMT, encuesta del IGM)

Antes de encontrar los foros, no había manera de que yo pudiera ganarme el sustento diario. Los scripts y las extensiones que se comparten en esta comunidad han sido increíblemente útiles, al igual que la gente que brinda ayuda.

(Trabajador de AMT, encuesta del IGM)

Sin embargo, no todos los trabajadores son hábiles con la tecnología y no todas las plataformas cuentan con comunidades sólidas de trabajadores para crear esas herramientas; en consecuencia, muchas veces terminan buscando trabajo en forma habitual:

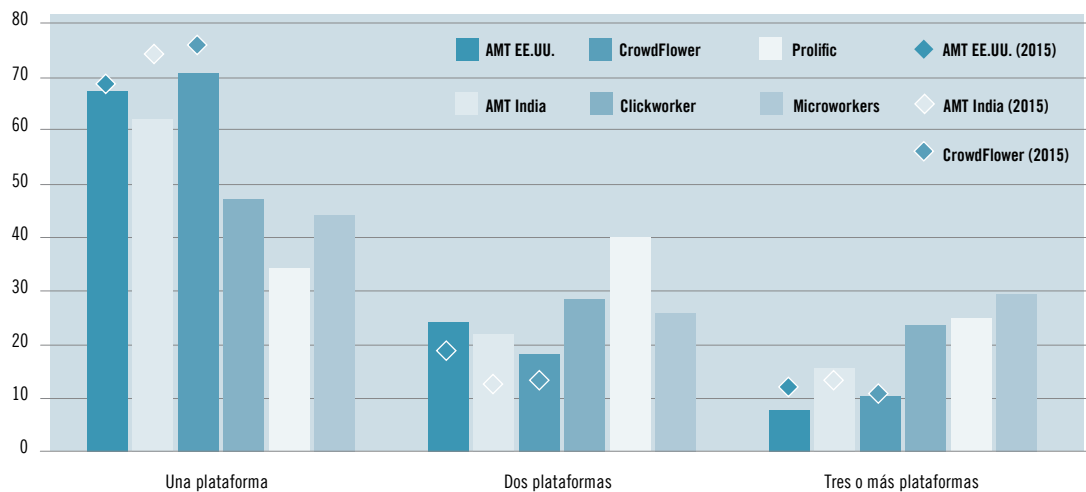
Esperar mucho tiempo a que aparezca trabajo y el hecho de que hay que actualizar [la pantalla] todo el tiempo. (Trabajador de Clickworker, encuesta del IGM)

Casi no hay trabajo en este momento y hay que estar mirando constantemente el sitio web, y literalmente puedo dejar de ganar dinero por segundos.

(Trabajador de Clickworker, encuesta del IGM)

Los trabajadores que no pueden encontrar suficiente trabajo en una plataforma a menudo se van a otras. Casi la mitad de los encuestados había trabajado en más de una plataforma durante el mes anterior a la encuesta y el 21 por ciento lo había hecho en tres o más (gráfico 4.8). Hubo una mayor incidencia de encuestados de Clickworker, Microworkers y Prolific que trabajaban en varias plataformas (de un 53 a un 66 por ciento), mientras que esto era algo menos común en AMT y CrowdFlower (de un 29 a un 38 por ciento). La combinación más común de plataformas era con Prolific y AMT, en especial entre trabajadores ubicados en los Estados Unidos en 2017. Sin embargo, más de la mitad de los encuestados (el 51 por ciento) trabajaba en una sola plataforma, ya que obtener trabajo en una plataforma implica altísimos costos operativos para los candidatos. Los costos iniciales de posicionarse en varias plataformas son bastante altos, ya que deben invertir mucho tiempo haciendo tareas no remuneradas antes de obtener efectivamente tareas remuneradas en las plataformas y forjar su reputación. También deben invertir tiempo en aprender nuevas habilidades y el costo de buscar constantemente trabajo en varias plataformas es bastante alto.

Gráfico 4.8 Cantidad de plataformas digitales de trabajo usadas durante el mes pasado, por plataforma (porcentajes)



Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E1) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Alrededor del 41 por ciento de los encuestados estaba buscando activamente trabajo remunerado que no fuera en plataformas digitales. De estos, la mayoría estaba buscando trabajo además del trabajo en las plataformas digitales (el 83 por ciento), mientras que algunos deseaban reemplazar este último por su nuevo trabajo (el 17 por ciento). Un 63 por ciento de los encuestados citó, como uno de los principales motivos para buscar otro trabajo, la insuficiencia de trabajo en la plataforma a una tarifa decente, mientras que el 34 por ciento de ellos manifestó estar usando el trabajo en plataformas digitales como una transición hasta encontrar otro, y el 28 por ciento mencionó que quería hacer algo distinto. A quienes habían sido despedidos de un trabajo tradicional, el trabajo en plataformas digitales les daba un flujo inmediato de ingresos o una manera de llenar espacios entre otras formas de empleo:

Perdí mi último trabajo por un problema de salud mental. Trabajar en MTurk me ayuda un poco mientras me encargo de mis temas médicos.
(Trabajador de AMT, encuesta del IGM)

Trabajo en MTurk para ganar dinero extra y pagar mis cuentas. También he trabajado en MTurk entre otros empleos para seguir obteniendo un ingreso. Me daría miedo quedarme solamente con MTurk sin otra fuente de ingresos.
(Trabajador de AMT, encuesta del IGM)

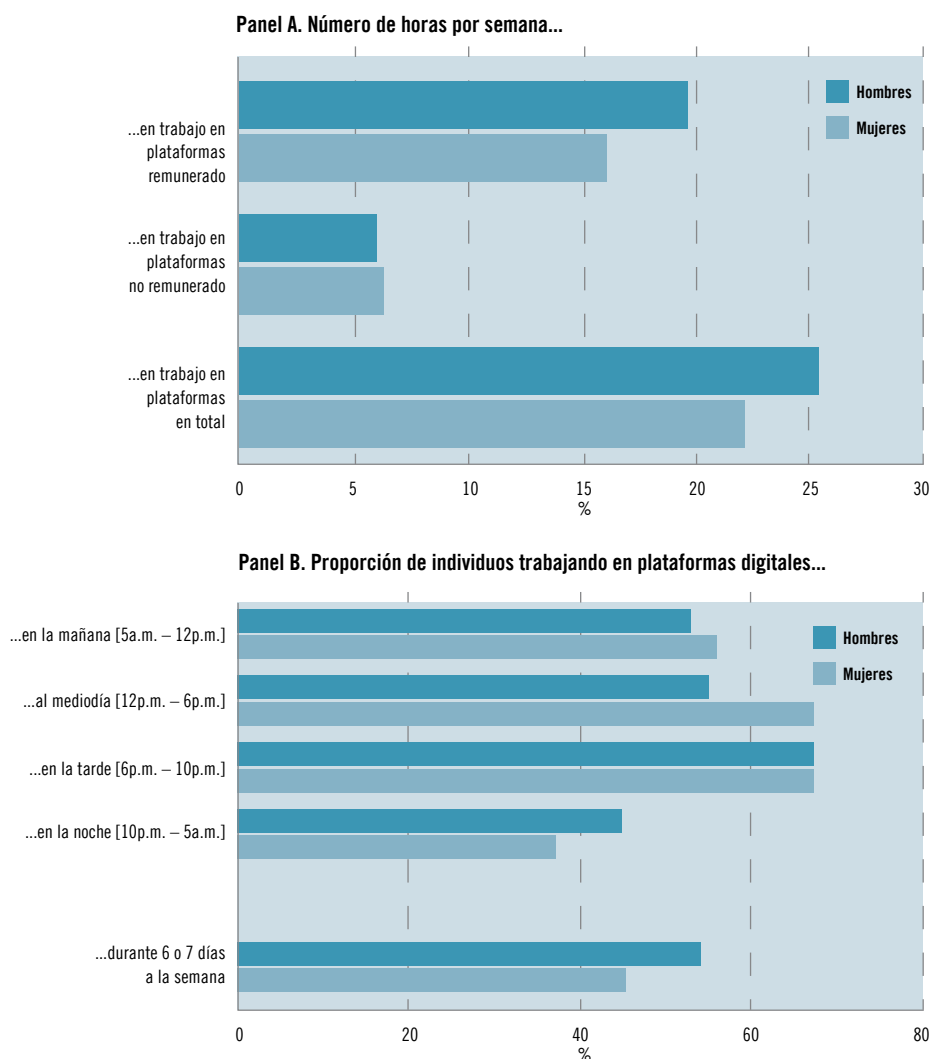
4.4 HORAS DE TRABAJO Y EQUILIBRIO ENTRE EL TRABAJO Y LA VIDA PRIVADA

Uno de los beneficios del trabajo en plataformas digitales que señalaron varios de los encuestados es la capacidad de establecer el propio horario de trabajo y hacerlo desde el hogar o desde otro lugar elegido por el trabajador. El trabajo en plataformas digitales brinda un alto nivel de flexibilidad a los participantes en lo que hace a la selección de tareas, el volumen de trabajo que realizan, el lugar donde lo realizan y la organización de su propio trabajo. Asimismo, les permite hacerlo a aquellas personas que prefieren trabajar desde el hogar, ya sea por motivos de salud, responsabilidades hogareñas o sencillamente por preferir estar en su propia casa. Sin embargo, conforme a lo indicado en la sección anterior, a veces el trabajo no está disponible cuando el trabajador quiere trabajar. En respuesta a qué cambiaría acerca del trabajo en plataformas digitales, si pudiera hacerlo, un trabajador de AMT manifestó: “Quisiera saber cuándo se publican las tareas para así poder planificar mi día”.

En promedio, en una semana típica, los trabajadores dedicaron 24,5 horas al trabajo en plataformas digitales, de las cuales 18,6 horas fueron de trabajo remunerado y 6,2 horas fueron de trabajo no remunerado (por ejemplo, la búsqueda de tareas o la realización de pruebas de calificación) (gráfico 4.9, panel A). En consecuencia, por cada hora dedicada a trabajo remunerado, se usó aproximadamente un tercio (20 minutos) de tiempo adicional para buscar tareas. Esto fue confirmado tanto en la encuesta de 2015 como en la de 2017 y está documentado en el estudio llevado a cabo por Hara *et al.* (2018), que hizo un seguimiento del tiempo dedicado por los trabajadores de AMT mediante un complemento descargable. Clickworker registró la relación más alta entre el tiempo remunerado y el no remunerado (27 minutos de tiempo no remunerado por hora remunerada) y Prolific, la más baja (14 minutos).

La necesidad de buscar trabajo en forma constante, las características de la publicación de tareas y la diferencia horaria con otros países significaron que muchos trabajadores trabajaron durante muchas horas y en horarios atípicos. El 52 por ciento de los encuestados de 2017 informó que trabajaba en forma regular al menos seis días por semana (de ese porcentaje, un 16 por ciento trabajaba seis días en forma regular y el 36 por ciento restante lo hacía del mismo modo siete días por semana).⁷ Un gran porcentaje de trabajadores trabajaba durante la noche (desde las 10 p. m. hasta las 5 a. m., un 43 por ciento) y durante la tarde y entrada la noche (desde las 6 p. m. hasta las 10 p. m., un 68 por ciento), ya sea en respuesta a la disponibilidad de tareas o debido a otros compromisos (gráfico 4.9, panel B). Alrededor de un 18 por ciento de los trabajadores manifestó haber trabajado más de dos horas durante la noche más de 15 días al mes. Además, alrededor de un 44 por ciento de los trabajadores trabajó más de 10 horas al día por hasta una tercera parte del mes (entre 1 y 10 días) y el 23 por ciento de ellos trabajó esa extensa cantidad de horas de 11 a 30 días en un mismo mes. Estos patrones son bastante uniformes en todas las regiones.

Gráfico 4.9 Intensidad de trabajo en plataformas digitales, por género, en 2017



Nota: Las horas promedio por semana se computan usando valores codificados, con un máximo establecido en 125 horas.

Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Sin embargo, el tiempo dedicado en plataformas específicas varía y probablemente refleja la disponibilidad de trabajo. Los trabajadores de Prolific dedicaron un promedio de 4,5 horas por semana en la plataforma; los de Clickworker, 8,8 horas y los de Microworkers, 17,1 horas. La duración fue mucho más alta entre los trabajadores indios de AMT (27,3 horas), los estadounidenses de AMT (32,8 horas) y los de CrowdFlower (36,8 horas). Como muchos trabajan en varias plataformas, la cantidad total de horas dedicadas al trabajo en plataformas digitales es mayor que las cifras específicas provistas por la plataforma y las diferencias entre las plataformas son algo menos impactantes. Una diferencia importante entre los resultados de la encuesta de 2015 y la de 2017 fue el aumento del total de horas en 2017 respecto de 2015. Esto puede ser reflejo de una mayor oferta de tareas con la expansión del trabajo en plataformas digitales. Comparado con 2015, los estadounidenses dedicaron unas 5,3 horas adicionales en AMT; los indios dedicaron unas 3,6 horas adicionales en AMT y el total de horas en CrowdFlower aumentó en unas 12,5 horas.

Uno de los beneficios que ofrece el trabajo en plataformas digitales es que permite que los trabajadores trabajen desde su hogar y, por ese motivo, brinda oportunidades a personas que de otro modo no tendrían acceso a trabajo remunerado. Esto es especialmente cierto en el caso de las mujeres, quienes, en todo el mundo, son en abrumadora medida quienes asumen la carga de las responsabilidades de cuidado de terceros (OIT, 2018). Cerca de un 21 por ciento de las trabajadoras de la muestra de 2017 tienen hijos pequeños (entre 0 y 5 años), desde el 15 por ciento en América del Norte al 42 por ciento en América Latina y el Caribe. Las mujeres con hijos pequeños señalaron, en las respuestas cualitativas, así como en las entrevistas de seguimiento, que preferían el trabajo en plataformas digitales porque les permitía tener algún tipo de trabajo y algún ingreso y, al mismo tiempo, cuidar a sus hijos o a familiares ancianos y realizar las tareas del hogar.

Además, el alto costo que implica el cuidado de niños a menudo les impide a los padres aceptar un trabajo fuera del hogar, especialmente en los Estados Unidos, donde la prestación pública de servicios de cuidado de niños es más limitada que en otros países industrializados (Anxo *et al.*, 2011):

Tengo tres hijos y no tengo los medios necesarios para pagar una niñera.
(Encuestado de Microworkers, Estados Unidos)

Soy la principal persona encargada del cuidado de nuestros hijos. Mi salario fuera del hogar solo cubriría el costo del cuidado de los niños, así que esta es mi mejor opción por el momento. (Encuestado de Prolific, Estados Unidos)

Actualmente, mis dos hijos no tienen la edad suficiente para ir a la escuela y yo no pude encontrar un trabajo que valiera la pena y que cubriera el costo de guardería para ellos. (Encuestado de Microworkers, Estados Unidos)

Mis hijos están primero y francamente me costaría más ir a un trabajo todos los días. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

Los roles establecidos en función del género y la expectativa de que, incluso entre las personas instruidas, las mujeres cuiden a sus hijos y realicen las tareas hogareñas desempeñan un papel importante en la decisión que toman las mujeres de quedarse en el hogar y en su motivación para trabajar en las plataformas digitales:

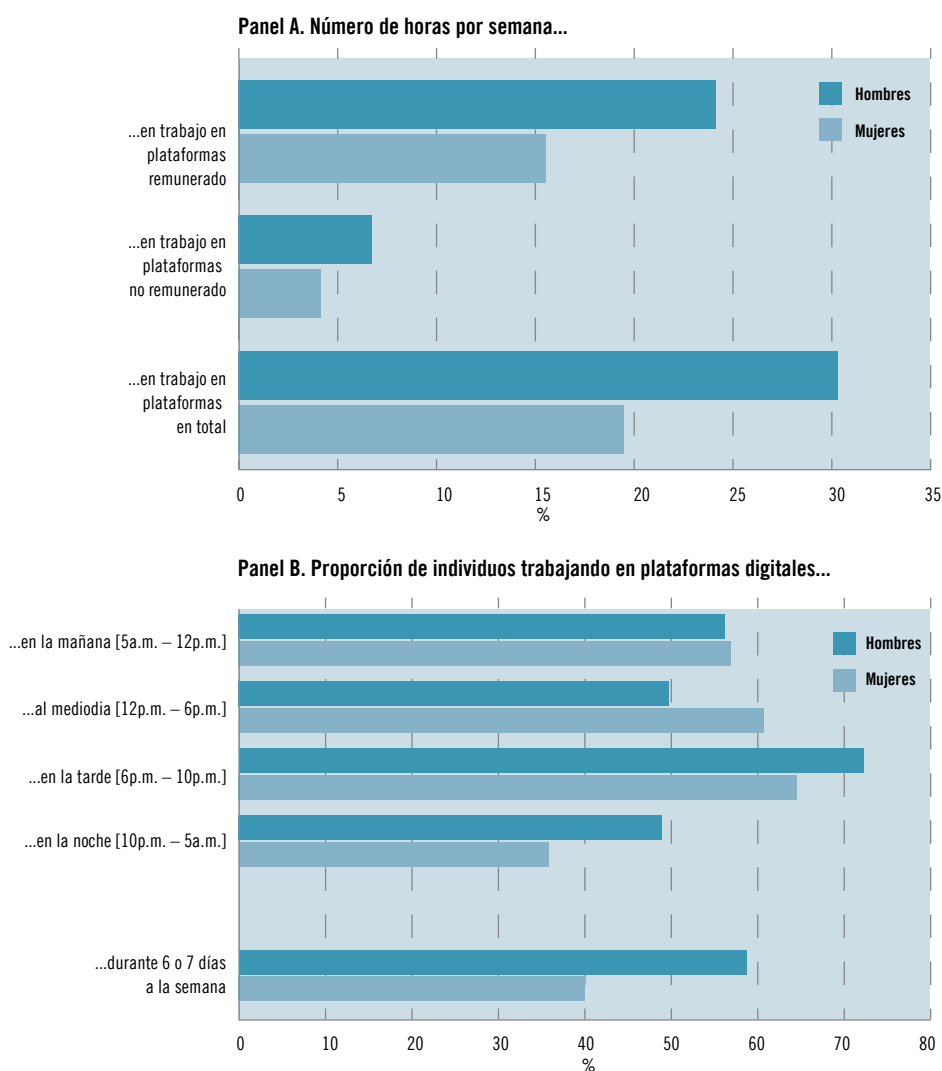
Solo puedo trabajar desde casa, porque mi esposo trabaja afuera todo el día y tengo que cuidar a mis hijos y mi hogar. (Encuestada de CrowdFlower, Italia)

Soy ama de casa y tengo mucho trabajo para hacer en mi casa, como cocinar y cuidar a mis hijos. Durante mi tiempo libre, quiero trabajar un poco en algo que me dé dinero. Por eso, preferí el trabajo en plataformas digitales porque no hay que hacer ninguna inversión... (Encuestada de AMT, India)

En una entrevista, una mujer india que tenía dos hijos pequeños (de 1 y 3 años de edad) dijo que dejó de trabajar cuando nacieron sus hijos. Su familia tenía la idea de que una madre tiene que cuidar a sus niños y, en su círculo de amigas (otras madres que se quedan en su casa), se tenía la percepción general de que una mujer casada “no puede dejar a sus hijos en casa” y que “nadie puede reemplazar a la madre”.

Para esas mujeres, el trabajo en plataformas digitales parece ser una vía para realizar tareas remuneradas dentro de los límites del hogar, mientras cumplen otras responsabilidades, lo que resulta en una doble carga de trabajo. Las mujeres que tienen hijos pequeños dedican un promedio de alrededor de 19,7 horas al trabajo en plataformas digitales en una semana (gráfico 4.10, panel A), apenas cinco horas menos que el promedio de la muestra de 2017 en su totalidad. Muchas de estas mujeres (36 por ciento) trabajan de noche (entre las 10 p. m. y las 5 a. m.) y durante la tarde y la noche (entre las 6 p. m. y las 10 p. m., 65 por ciento), y el 14 por ciento de ellas trabaja más de dos horas de noche durante más de 15 días en un mes (gráfico 4.10, panel B).

Gráfico 4.10 Intensidad de trabajo en plataformas digitales de encuestados con hijos pequeños (entre 0 y 5 años), por género, en 2017



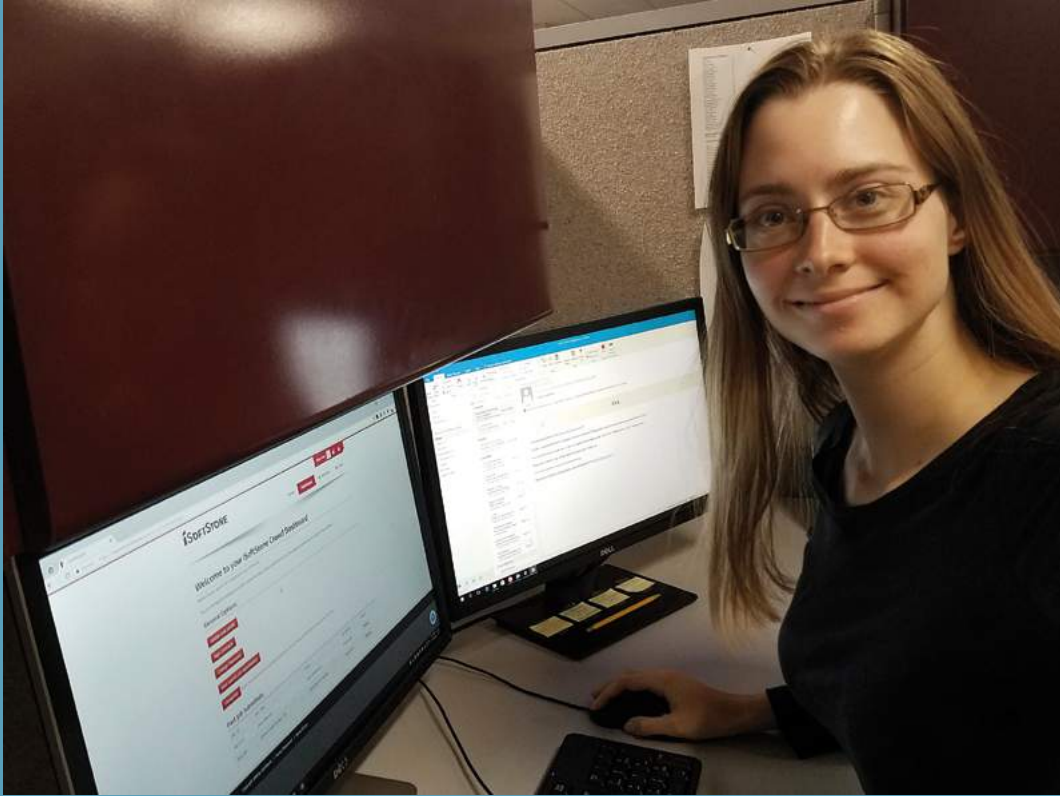
Nota: Las horas promedio por semana se computan usando valores codificados, con un máximo establecido en 125 horas.

Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

La externalización de trabajo en plataformas que se observa a escala mundial ha dado lugar al desarrollo de una economía que funciona las 24 horas del día. Este proceso ha alargado la cantidad de horas consecutivas de trabajo remunerado y no remunerado, lo que, a menudo, erosiona los límites fijados entre el hogar y el trabajo. Si bien permite que más mujeres tengan algún ingreso, les impone un peso adicional por la carga desproporcionada que implican sus responsabilidades de cuidado y el trabajo en las tareas del hogar (OIT, 2016a).

NOTAS

- 1 “Según sus calificaciones, velocidad, práctica y concentración, usted podrá ganar mucho más de USD 10 por hora. En promedio, nuestra expectativa es que un trabajador de Clickworker gane USD 9 por hora” (<https://www.clickworker.com/clickworker-job/> [18 de enero de 2018]).
- 2 Véase <http://faircrowd.work/platform/amazon-mechanical-turk/> [10 de enero de 2018].
- 3 Véanse <http://faircrowd.work/platform/clickworker/#tos> y <http://faircrowd.work/platform/prolific> [10 de enero de 2018].
- 4 Véase <https://www.mturk.com/worker/participation-agreement>, con la última actualización del 17 de octubre de 2017 [16 de enero de 2018].
- 5 Véase <https://www.prolific.ac/researchers#pricing> [20 de noviembre de 2017]. Véase asimismo <http://help.prolific.ac/general/how-is-prolific-different-from-mturk-co>
- 6 Véase <http://faircrowd.work/platform/amazon-mechanical-turk/> [20 de noviembre de 2017].
- 7 En 2015, el 60 por ciento trabajó en forma regular al menos seis días por semana (de los cuales el 21 por ciento trabajó en forma regular durante seis días y el 39 por ciento lo hizo los siete días de la semana).



Trabajadora de plataforma digital, Estados Unidos

© Allison Hart

CAPÍTULO 5

¿Cuáles son los riesgos y las oportunidades para los trabajadores de plataformas digitales?

El capítulo anterior se centró en ver cómo les va a los trabajadores en las plataformas digitales con respecto a los pagos y al tiempo de trabajo, entre otras condiciones de trabajo. Este capítulo analiza los riesgos que ellos enfrentan en las plataformas con respecto a los pagos, las posibilidades de presentar recursos y la manera en que los tratan las plataformas y los clientes. Lo que sí se hace evidente en los hallazgos sobre las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales es la importancia crítica que tiene la estructura de las plataformas de microtareas para los resultados de los trabajadores (Choudary, 2018) y algunas de las consecuencias de la gestión algorítmica. La dispersión de las tareas al “grupo de trabajadores” que luego compite por las asignaciones y la gestión algorítmica del trabajo, conforme se analiza en el capítulo 1, son factores decisivos en la formación de la experiencia de los trabajadores. A pesar de los riesgos, el trabajo en plataformas digitales brinda efectivamente ingresos y oportunidades laborales a los trabajadores. En este capítulo, se examinan estas oportunidades a la luz del tipo de tareas que realizan los trabajadores, el uso de sus competencias y las expectativas de carrera.

5.1 RECHAZOS, Poca CLARIDAD Y FALTA DE PAGO DE LOS TRABAJOS

Es una situación de empleo precario ya que uno se encuentra totalmente a merced de la plataforma digital de trabajo. Ellos podrían desactivar mi cuenta de la noche a la mañana y yo no tendría ninguna protección.
(Encuestado de CrowdFlower, Reino Unido)

Una de las principales quejas de los trabajadores de las plataformas digitales es que su trabajo puede ser rechazado injustamente y, en consecuencia, no ser remunerado. Los rechazos injustos pueden deberse a tareas mal designadas, a instrucciones confusas, a errores técnicos o a deshonestidad (McInnis *et al.*, 2016). Conforme se explica en el capítulo 1, un rasgo característico de las plataformas de microtareas es la tendencia a que

muchas tareas sean supervisadas por un algoritmo en lugar de un ser humano, aunque es un humano quien programa el código y toma la decisión de externalizar el trabajo al grupo de trabajadores de la plataforma. Así, después de que el trabajador elige una o más tareas, el trabajo es en muchos casos “supervisado” por un algoritmo que controla el proceso de trabajo, las presentaciones realizadas por los trabajadores y el pago.

Cuando la supervisión se relega a un algoritmo, pueden surgir situaciones de trato injusto. Por ejemplo, cuando tres trabajadores realizan una tarea determinada y el resultado de uno de los trabajadores difiere del resultado de los otros dos, el algoritmo puede estar programado para rechazar automáticamente el trabajo de la respuesta que es diferente, aunque sea correcta. Así, el hecho de que un algoritmo revise el trabajo entraña el riesgo de que se rechace trabajo bien hecho. Es más preocupante que no haya ningún mecanismo por el cual el trabajador pueda saber por qué fue rechazada la tarea y, aun en el mejor de los casos, es difícil impugnar la decisión.

Conforme lo explica Lilly Irani, experta en trabajo digital, la posibilidad de recurso en las plataformas de microtareas es limitada: “Amazon no les exige a los solicitantes que respondan, y muchos no lo hacen; varios solicitantes han señalado que el ratio mil trabajadores por cada solicitante hace que el costo de responder sea prohibitivo” (2015a, p. 228). Según lo ha explicado a la profesora Irani un solicitante de grandes volúmenes de trabajo: “No se puede dedicar tiempo al intercambio de correos electrónicos. El tiempo que uno invierte en leer los correos electrónicos cuesta más que lo que se les paga a ellos. Esto tiene que funcionar en piloto automático como un sistema algorítmico... integrado con los procesos comerciales cotidianos” (comunicación personal, citado en *ibíd.*, p. 228).

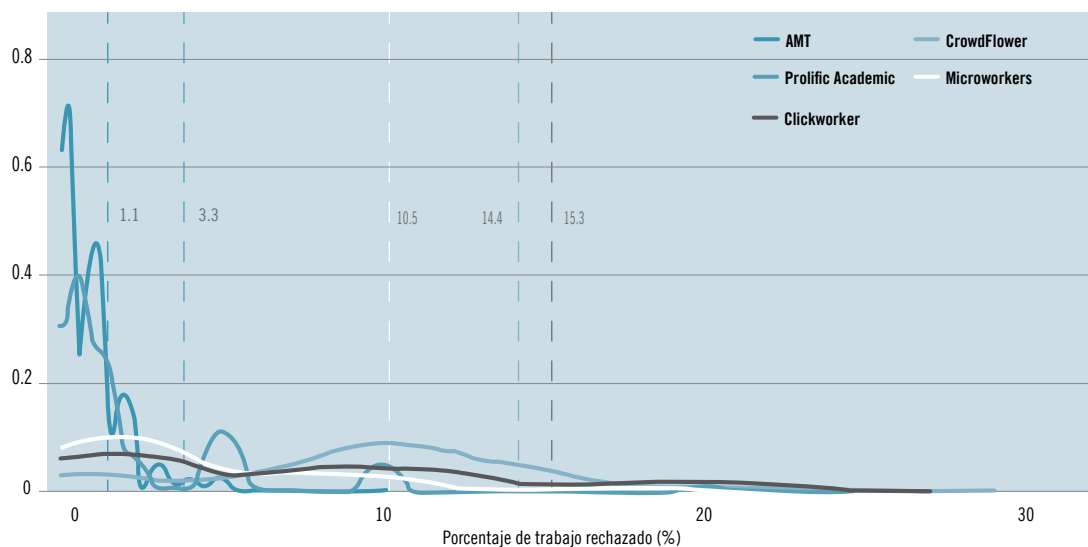
Como consecuencia de esto, a menudo los trabajadores no saben por qué se les ha rechazado un trabajo, ya sea porque no reciben una respuesta o porque la respuesta no es clara. Esta falta de respuesta también puede surgir del hecho de que los solicitantes mismos quizá no sepan realmente por qué fue rechazada la tarea, en vista de la naturaleza de “caja negra” que tienen los algoritmos (Pasquale, 2015). Este enfoque es injusto para el trabajador: en primer lugar, porque a menudo no se le informan los motivos del rechazo y, así, pierde la oportunidad de aprender de su error y mejorar su desempeño futuro; en segundo lugar, es posible que el trabajo todavía siga siendo de utilidad para el solicitante, en cuyo caso, la falta de pago constituye robo de salario. Para los trabajadores a quienes se les deniega injustamente el pago, hay repercusiones ya que se deteriora su calificación, pero la reputación del solicitante también puede verse dañada en los foros en línea.

Los rechazos son problemáticos no solo porque no se paga el trabajo, sino porque pueden asimismo afectar la capacidad de los trabajadores de conseguir nuevas tareas o incluso derivar en la desactivación automática (o sea, el despido) de los trabajadores de la plataforma cuando se alcanza un determinado umbral de rechazos. Por ejemplo, en AMT un criterio estándar que se usa para asignar tareas a sus trabajadores es un porcentaje de aprobación de por lo menos el 95 por ciento. De acuerdo con una opinión en el foro Faircrowd: “Es en sí problemático que los solicitantes de Mechanical Turk no tengan que fundamentar los motivos de por qué otorgan calificaciones negativas o rechazan el trabajo de los trabajadores. Estas calificaciones persiguen a los trabajadores para siempre y afectan su capacidad de obtener nuevos trabajos”.¹

En octubre de 2017, Mechanical Turk hizo algunos esfuerzos por actualizar y cambiar sus términos, que ahora dicen lo siguiente: “Los solicitantes no rechazarán sin fundamento ninguna Tarea realizada por los Trabajadores”.² Si bien no hay duda de que se trata de un esfuerzo de las plataformas por mejorar las condiciones de los trabajadores, no resulta del todo clara la manera en que se implementará esta cláusula. En Microworkers, a los trabajadores cuyo porcentaje de aprobación (“porcentaje de éxito temporario”) cae por debajo del 75 por ciento se les impide realizar trabajos durante los siguientes 30 días. En CrowdFlower, “los clientes tienen la facultad de aceptar o rechazar cualquier trabajo presentado por un trabajador de CrowdFlower y de ‘marcar con una alerta’ la cuenta de los trabajadores para impedir que reciban futuros trabajos”.³

A casi nueve de cada diez trabajadores encuestados por la OIT se les ha rechazado trabajo o se les ha denegado el pago. El gráfico 5.1 muestra la distribución del porcentaje de trabajo de trabajadores con experiencia (con al menos seis meses de trabajo en plataformas digitales) que es rechazado por las plataformas.⁴ El porcentaje promedio de rechazo es más alto en Clickworker (15 por ciento), CrowdFlower (14 por ciento) y Microworkers (10 por ciento), y más bajo en AMT (1 por ciento entre trabajadores estadounidenses y 2 por ciento entre trabajadores indios). Estas diferencias en los porcentajes de rechazo reflejan las normas de las plataformas con respecto a los porcentajes de rechazo y aprobación, conforme se ha indicado precedentemente. En líneas generales, al 18 por ciento de los trabajadores se les rechazó más del 10 por ciento de su trabajo y a otro 22 por ciento se le rechazó entre el 5 y el 10 por ciento de su trabajo.

Gráfico 5.1 Porcentaje de trabajo rechazado, por plataforma, en 2017 (porcentajes)



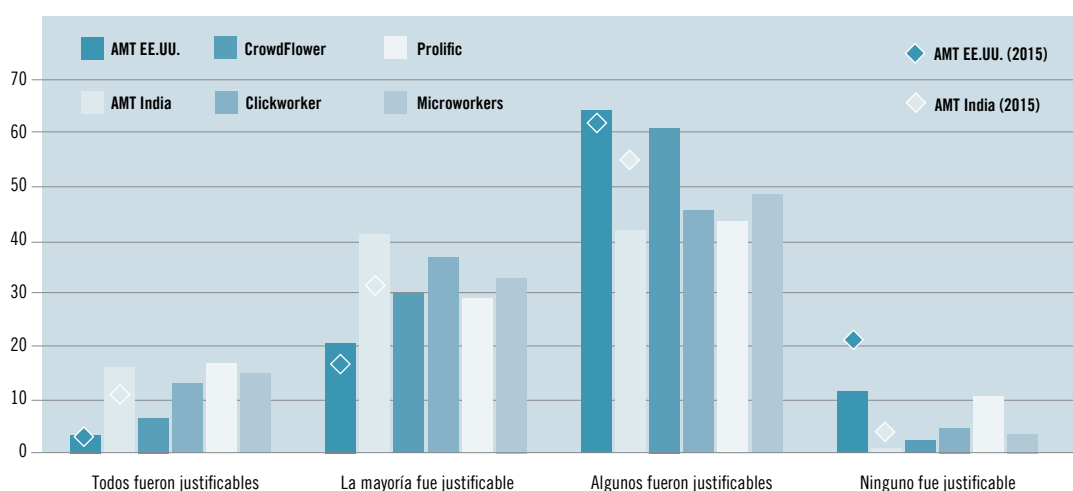
Nota: Únicamente los trabajadores con experiencia (con al menos seis meses de trabajo en plataformas digitales). Para facilitar su visualización, no se consignan los porcentajes de rechazo superiores al 30 por ciento (menos del 5 por ciento de la muestra). Las líneas discontinuas verticales indican la media de la plataforma.

Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Si bien algunos de estos rechazos eran justificables, porque el trabajador había cometido errores o no había seguido las instrucciones como debía por no entenderlas o por malinterpretarlas, solo el 12 por ciento de los encuestados manifestó que todos los rechazos recibidos por ellos eran justificables. Para el 32 por ciento, la mayoría de los rechazos era justificable; para el 50 por ciento, solo algunos eran justificables; y, para el 6 por ciento restante, ninguno era justificable (gráfico 5.2). Cuando se rechaza trabajo, no siempre resulta claro si el rechazo fue justo o no, porque, como hemos visto, no hay ningún mecanismo para informar al trabajador qué es lo que estuvo mal. Esta deficiencia es representativa del bajo nivel de transparencia de la gestión algorítmica y tiene el efecto de desmoralizar a los trabajadores, además de reducir sus ingresos:

En algunas tareas, te expulsan pero no te marcan correcciones, de modo que ni siquiera sabes dónde tuviste un error.
(Trabajador de CrowdFlower, encuesta del IGM).

Gráfico 5.2 ¿Considera que los rechazos estuvieron justificados? Por plataforma (porcentajes)



Nota: Únicamente los trabajadores con experiencia (con al menos seis meses de trabajo en plataformas digitales).
Fuente: Encuesta realizada por la OIT en 2015 (E2) y 2017 a trabajadores de plataformas digitales.

Muchos encuestados expresaron su preocupación acerca de los rechazos injustos; algunos incluso aludieron al robo de salarios.

Algunos proveedores de trabajo nos piden que transcribamos muchos detalles de la imagen; a veces, hasta 50 datos. Si cometemos un error, rechazan nuestra tarea de inteligencia humana. Hay algunos proveedores de trabajo que suministran varias tareas de inteligencia humana. Si cometemos un error en una de esas tareas, las rechazan todas. (Encuestado de AMT, India)

Algunos solicitantes rechazan trabajo al azar sin aducir razones convincentes; tal vez sea para conseguir que se haga el trabajo sin pagar nada.

(Encuestado de AMT, India)

Los trabajadores deberían obtener el derecho de preguntar por sus tareas de inteligencia humana rechazadas. Actualmente, eso queda a criterio exclusivo del solicitante. (Encuestado de AMT, India)

Si un solicitante decide rechazar tu trabajo, no hay forma de objetarlo y de solicitarle que emita un dictamen justo. Esto queda a criterio exclusivo del solicitante y básicamente uno hizo el trabajo gratis si él decide ser deshonesto. A veces afecta el estado anímico. (Trabajador de AMT, encuesta del IGM)

Me gustaría cambiar el sistema de alertas/exclusiones. Algunos creadores de tareas imponen injustas normas estrictas de marcado con alertas, que derivan en alertas masivas a los que realizan las tareas. Esto se traduce en la desmoralización general de los que hicieron las tareas. (Encuestado de CrowdFlower, India)

El principal problema al que se enfrentan todos los evaluadores de CrowdFlower es el poder que tienen los clientes. Si a un cliente no le gusta tu trabajo, tiene la facultad de poner una alerta (una sanción) al trabajo, que suprime todos los distintivos obtenidos (se puede llegar hasta los distintivos de nivel 3) y ya no vas a poder tomar trabajos que exijan distintivos (distintivos de nivel 1, 2 o 3). (Trabajador de CrowdFlower, encuesta del IGM)

Los creadores de tareas deberían tratar a los miembros en forma justa, por ejemplo, deberían corregir la precisión en el caso de correcciones erróneas, dar instrucciones suficientes y no poner alertas sin decir el motivo. (Encuestado de CrowdFlower, Alemania)

Los rechazos injustos son producto no solamente de solicitantes inescrupulosos o maliciosos, sino también del diseño de las plataformas. De acuerdo con los trabajadores, a veces su trabajo es rechazado debido a errores en las características de la plataforma, la configuración de las tareas o el propio navegador de los trabajadores.

Habitualmente, Prolific Academic hace una preselección de los candidatos para determinados trabajos (es decir, deben pertenecer a un cierto grupo demográfico), pero, a veces, esta selección falla y un par de veces se me asignaron tareas para las que no estaba calificado y no me pagaron después de haberlas hecho. (Trabajador de Prolific, encuesta del IGM)

... los controles automáticos deben ser revisados en forma regular, porque quedan desactualizados y causan errores que no son culpa del trabajador de la plataforma digital. (Encuestado de Prolific, Reino Unido)

Si alguien completó el 95 por ciento de la tarea pensando que sería remunerada y luego, inesperadamente, se le dice que ya no es adecuado para el trabajo, de todos modos se le debería pagar el tiempo que le dedicó al trabajo. (Encuestado de Clickworker, Reino Unido)

Cuando estoy trabajando... creo que, en promedio, una de cada ocho o una de cada diez veces, a mitad del trabajo, algo sale mal... se corta la conexión o la página no se carga... Y entonces uno no recibe el pago, el trabajo se pierde y hay que comenzar de nuevo. (Clickworker, entrevista realizada por la OIT)

Los problemas vinculados con la confiabilidad o los defectos de las plataformas fueron frustrantes para muchos trabajadores, independientemente de que derivaran o no en el rechazo de trabajo. En general, los sistemas que otorgan calificaciones a los trabajadores fueron demasiado poco claros en muchas plataformas, lo cual produjo estrés y frustración a los candidatos.⁵ Dicha falta de claridad no solo se aplica a las calificaciones, sino también a los motivos para el bloqueo o la suspensión de cuentas. En una de las entrevistas, un trabajador de AMT manifestó que las mayores preocupaciones de los trabajadores eran los rechazos y los bloqueos:

...y se sabe, aunque la plataforma no lo dice, que si uno recibe una determinada cantidad de bloqueos durante un cierto período –solo podemos suponer de cuántos se trata y creo que el consenso es de unos 3 bloqueos en un período de 6 meses–, la plataforma puede suspendernos. Y uno no siempre sabe cuándo ha sido bloqueado. Algunas veces se recibe un correo electrónico; otras veces no... Es muy preocupante. Aumenta la ansiedad innecesariamente. Uno siempre se preocupa pensando: “¿quién me bloqueó?”, “¿me podrían suspender la cuenta?”... Creo que es algo que la plataforma podría arreglar y me sorprende que lo dejen así, porque es muy feo trabajar bajo la amenaza de nunca saber si nos pueden suspender injustamente... y ese es el tema para el que los trabajadores necesitan ayuda. (Trabajador de AMT, entrevista de la OIT)

Muchos trabajadores encuestados hicieron saber su frustración por la imposibilidad de apelar rechazos injustos:

Cuando recibimos rechazos injustos, el equipo de soporte tarda meses en contestar. Y la remuneración es muy baja. (Encuestado de CrowdFlower, Brasil)

La mayoría de las correcciones no son justificables, pero si uno falla en la prueba, ni siquiera podemos ver el error que cometimos y, por lo tanto, no podemos plantear objeciones. Depende de los creadores de las tareas, quienes a menudo son lentos para reaccionar y no corrigen sus propios errores. (Encuestado de CrowdFlower, Marruecos)

También hay una tendencia por parte de los trabajadores a ser dóciles por miedo a que los expulsen de la plataforma o a que determinados empleadores los inhabiliten para aceptar trabajo si quieren saber los motivos, incluso cuando tienen dudas.

Algunos rechazos parecían dudosos. Por eso, decidí hacer capturas de pantalla. Pero después de recibir un rechazo, mis capturas de pantalla demostraron que estaba haciendo un trabajo perfecto. Pero no pude pedir más justicia, porque podían inhabilitarme. (Encuestado de AMT, India)

Hay otros motivos que llevan a los trabajadores a ser reticentes a apelar, aun cuando se rechazan sus trabajos. Como los trabajos se desglosan en microtarefas que se pueden completar en segundos o minutos y por las que se pagan centavos, luchar por la paga puede sencillamente llevar más tiempo que la microtarea en sí. Además, dado que las plataformas están ubicadas en un país, los clientes, en otro, y los trabajadores están dispersos por todo el mundo, buscar reparación en un tribunal laboral local no sería realista.

El trabajo en plataformas digitales ofrece pocas garantías de trabajo disponible y la paga por tarea es muchas veces inferior al salario mínimo federal de los Estados Unidos. Los trabajadores carecen de protección: si hay un conflicto entre el trabajador y el solicitante, la plataforma no va a intervenir. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

Haría que esté sujeto a las leyes vigentes sobre salario mínimo y pondría en práctica el arbitraje para resolver todos los conflictos que surjan entre los trabajadores y los empleadores. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

Deseo que los trabajadores tengan algunos derechos y que la paga y los rechazos no estén totalmente en manos de los solicitantes. Deseo que Amazon brinde soporte y arbitraje básico a la plataforma. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

Dar a los trabajadores de plataformas digitales los mismos derechos y beneficios que a los trabajadores presenciales. Por ahora, los solicitantes (que muchas veces son investigadores de universidades) pueden rechazar trabajo en forma arbitraria, ignorar comunicaciones y pagar a los participantes mucho menos que lo que paga cualquier universidad. (Encuestado de Prolific, Estados Unidos)

5.2 FALTA DE COMUNICACIÓN, COMPRENSIÓN Y REPRESENTACIÓN

Le estoy realmente agradecida a la plataforma, pero lo más frustrante es saber que no te protege cuando se trata del trabajo para los solicitantes del servicio. Existen políticas que hacen esto verdaderamente frustrante. (Trabajadora de AMT, entrevista de la OIT)

Como ya se ha mencionado, las posibilidades de comunicación entre los trabajadores, los solicitantes del servicio y los administradores de las plataformas son, a menudo, pocas o inexistentes. Entre las plataformas encuestadas, los trabajadores pueden teóricamente contactar a los administradores, pero en la práctica no siempre es fácil hallar los datos de contacto correctos y las respuestas pueden ser lentas, insatisfactorias o no llegar nunca. La comunicación entre los trabajadores y los solicitantes del servicio es más difícil aún. Los trabajadores de AMT y Prolific pueden contactar a los solicitantes en sus plataformas, pero esta posibilidad no está prevista en Clickworker, CrowdFlower

o Microworkers. En la encuesta de la OIT, muchos trabajadores mencionaron la mala comunicación con los solicitantes como una falla del sistema que perjudica su trabajo, como vemos a continuación:

Hasta el momento, el aspecto más difícil de este trabajo para mí es la falta de comunicación en tiempo real con los solicitantes. He tenido que rechazar bastantes trabajos debido a la falta de claridad de las instrucciones. Si yo hubiera podido comunicarme en tiempo real con estos solicitantes, podría haber conseguido que aclararan sus instrucciones. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

Sin embargo, incluso cuando hay posibilidades de contacto, los trabajadores sienten en muchos casos que es una pérdida de tiempo. De hecho, la falta de respuesta del solicitante para explicar el problema e indicar cómo puede el trabajador mejorar su desempeño o corregir sus errores es fuente de gran frustración para este último, como lo demuestran los siguientes ejemplos:

Yo haría que los solicitantes se comunicaran mejor con los trabajadores. Creo que todos somos humanos y podemos cometer algún error. Los solicitantes que rechazan la comunicación debieran recibir una mala evaluación...
(Encuestado de AMT, Canadá)

He enviado mensajes a algunos solicitantes acerca de problemas que encontré. Muchos no respondieron. Unos pocos sí, con algún texto refiriéndose al problema específico. Pero ninguno de ellos me indicó cómo solucionarlo y, en consecuencia, rechazaron mi trabajo. (Encuestado de AMT, India)

Me gustaría que los solicitantes... tuvieran más en consideración que hay una curva de aprendizaje para todo tipo de trabajo. Cuando estamos en un trabajo real se nos da tiempo para aprender, cometer errores y recibir observaciones, pero cuando se trabaja en plataformas digitales, la primera equivocación (habitualmente en una tarea para la que se recibieron instrucciones poco claras) es causa de rechazo del trabajo o incluso de bloqueo. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

Además, el sistema de evaluación de las plataformas de microtareas es unidireccional. Mientras que los trabajadores dependen en gran medida de cómo se los evalúe, las plataformas carecen de mecanismos que les permitan a ellos evaluar al cliente o solicitante del servicio. Como se mencionó en la sección anterior, los trabajadores cuentan con pocos recursos o voz para defenderse de rechazos injustos por solicitantes malintencionados. Otra práctica común entre los solicitantes es la de subestimar el tiempo necesario para realizar una tarea. Si bien el tiempo necesario para llevar a cabo algunas tareas (tales como una encuesta) puede variar de un trabajador a otro, para las tareas más estandarizadas debería fijarse un tiempo específicamente calculado para que los trabajadores juzgaran si las realizarán o no. De no ocurrir esto, puede tentarse al trabajador con tareas “bien remuneradas” que les lleve más tiempo realizar, con lo cual se reduce la remuneración por hora (véase el gráfico 5.5, con un ejemplo de dato de tiempo incorrecto). Al haber identificado problemas de control de calidad de los solicitantes, a algunos trabajadores les agradaría que mejoraran las instrucciones o incluso que existiera la posibilidad

de prohibir las cuentas de malos solicitantes tal como se prohíben las cuentas de malos trabajadores:

Lo único que no me gusta de MTurk es que parece haber poco control de calidad de los solicitantes. He visto ejemplos de solicitantes sin problemas y que tenían evaluaciones mayormente positivas empezar de pronto a rechazar trabajos en forma masiva. A menudo no entienden cómo funciona MTurk y se equivocan al usar sus herramientas y características, con lo cual perjudican la reputación del trabajador. Un ejemplo es cuando usan la función bloquear usuario para impedir que alguien haga el trabajo más de una vez. Este bloqueo es una marca negativa en el historial del trabajador y no debe ser utilizado de esta forma. La documentación para el solicitante es muy deficiente. Justamente la semana pasada tuve que explicarle a un solicitante nuevo cómo abonarme una bonificación. Cosas de este tipo deberían ser evidentes. (Trabajador de AMT, encuesta del IGM)

*Algunos solicitantes publican trabajos de m*** y no me doy cuenta hasta que estoy demasiado avanzado para dejarlo. Quiero que a esos solicitantes los echen de la plataforma para poder hallar mejor trabajo de mejores solicitantes.* (Trabajador de AMT, encuesta del IGM)

Debería haber más control de calidad del trabajo en plataformas digitales para eliminar a los solicitantes inadecuados o vinculados con ataques cibernéticos. Sé que es difícil de rastrear, pero no imposible con la tecnología actual. (Encuestado de AMT, India)

En la literatura se han hecho sugerencias de desarrollo de un sistema de flujos de trabajo evolutivos en los que parte de los trabajadores genera información y otros la evalúan y combinan, dando lugar así a un proceso colectivo de selección y aprendizaje con efecto contagio desde los trabajadores a la organización (Nickerson, 2014). Es necesario investigar en qué medida este sistema resultaría útil para las microtarefas. Asimismo, recientemente, investigadores de la Universidad de Stanford pusieron en marcha un sitio sin fines de lucro para la externalización de tareas, el *daemo.org* (Stanford Crowd Research Collective, 2016), basado en un sistema denominado *boomerang reputation system*. Conforme a este sistema, los solicitantes y los trabajadores tienen un incentivo para proporcionar comentarios más precisos, ya que los flujos de trabajo se asignan sobre la base de los comentarios de los participantes. Así, los trabajadores que recibieron mejores calificaciones de los solicitantes acceden más rápidamente a futuras tareas y consiguen que los solicitantes a quienes ellos han calificado mejor figuren entre los primeros de las listas de trabajo (Gaikwad *et al.*, 2017).

El hecho de que la mayoría de los trabajadores (el 58 por ciento) no esté al tanto de que existen foros o grupos en línea donde podrían conseguir asesoramiento empeora los problemas de comunicación. Estos trabajadores no tienen forma de saber si los clientes son buenos o malos, mientras que otros trabajadores se basan en los intercambios que tienen lugar en esos foros. Entre el 28 y el 60 por ciento de los participantes de distintas plataformas ha utilizado foros en línea, ya sea para obtener asesoramiento o para opinar acerca de los problemas que enfrentan en las distintas tareas que llevan a cabo (gráfico 5.3). La utilización de foros en línea es particularmente alta entre los usuarios de AMT,

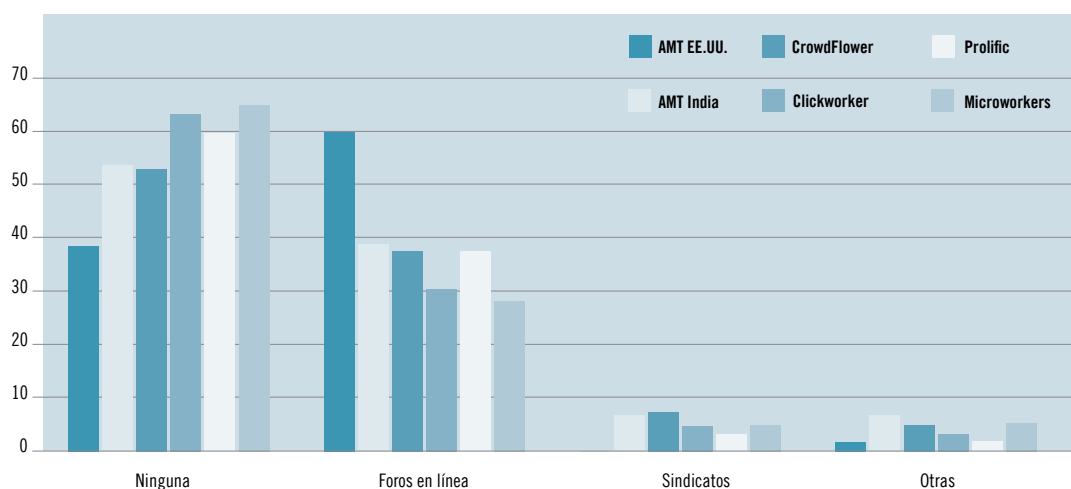
que han creado foros dedicados a la plataforma (por ejemplo, turkernation.com, mturk-crowd.com, mturkforum.com, turkerhub.com). Muchos trabajadores de AMT dependen de Turkopticon,⁶ un complemento de navegación desarrollado independientemente en 2008 por dos estudiantes de doctorado en informática, que permite a los trabajadores revisar datos de los solicitantes relacionados con el pago, la velocidad de pago, la imparcialidad de la evaluación y la comunicación:

Hay que usar Turkopticon o terminamos con demasiados trabajos rechazados. Estamos trabajando para gente que puede bloquearnos y hacer que perdamos nuestra cuenta. (Trabajador de AMT, entrevista de la OIT)

En tanto algunas plataformas de microtarefas como Clickworker o CrowdFlower ofrecen foros internos (con monitoreo), los trabajadores también se comunican entre ellos a través de sitios externos y de las redes sociales como, entre otros, clixsense o NeoBux, que están vinculados a CrowdFlower y fueron frecuentemente mencionados en la encuesta del IGM Metall, grupos específicos en Facebook y varios “subreddits” (secciones) en Reddit. Tales foros se usan para encontrar trabajo en forma más eficiente y satisfactoria, para compartir y hallar información acerca de tareas bien remuneradas (por ejemplo, r/hitsworthturkingfor) y para relacionarse con colegas en lugares distantes. Lo que no pueden es brindar protección a los trabajadores, como se ilustra a continuación:

Como el único lugar en el que puedo conseguir información o conversar sobre este tipo de trabajo es un foro, la protección es 0; un foro no es un órgano jurídico que pueda influir sobre las plataformas de trabajo digital y los empleadores. (Encuestado de Prolific, Serbia)

Gráfico 5.3 ¿Cuál de las siguientes alternativas le brinda protección o un lugar para tratar sus problemas o pedir asesoramiento sobre su trabajo en plataformas digitales? Porcentajes por plataforma en 2017



Fuente: Encuesta realizada por la OIT a trabajadores de plataformas digitales en 2017.

Si bien algunas personas mencionaron que acudían a sus amigos o a su familia para conversar sobre los problemas de su trabajo en plataformas digitales, otras personas dudaban o se sentían avergonzadas de hacerlo. Las respuestas textuales y las entrevistas personales con los trabajadores reflejan estas situaciones.

Muchas de las personas con las que trabajo podrían ser consideradas parte de la población vulnerable. Nosotros hacemos este trabajo porque es nuestra única opción. La gente miente a menudo acerca de cuán poco o mucho gana porque le avergüenza admitir que trabaja frecuentemente en plataformas digitales. (Encuestado de AMT, Estados Unidos).

Si bien algunos trabajadores conversaban con sus amigos o familia sobre su trabajo, las reacciones fueron contradictorias. Una trabajadora serbia dijo que ni su familia ni sus amigos entendían el trabajo en plataformas digitales y sus amigos pensaban que estaba loca por realizar tareas que solo le reportaban 5 o 10 centavos cada una. Otros trabajadores dijeron que no le habían contado a su familia, ni siquiera a su pareja, que se dedicaban a este trabajo porque les daba vergüenza. A menudo el motivo era que consideraban muy bajos sus ingresos y, por lo tanto, otras personas podrían pensar que estaban perdiendo el tiempo. Sin embargo, hubo algunos trabajadores en países en desarrollo que indicaron que sus familias estaban agradecidas por el respaldo financiero que su trabajo les reportaba.

Una muy pequeña proporción de trabajadores trataba con sindicatos (el 5 por ciento) u otros grupos de solidaridad o comunitarios⁷ (el 4 por ciento) los asuntos relacionados con su trabajo. Algunos expresaron el deseo de tener sindicatos que representaran a las personas dedicadas al trabajo en plataformas digitales, como se muestra a continuación:

Es un ingreso extra que resulta flexible. Sin embargo, la remuneración puede ser baja (por debajo del salario mínimo) y no hay estabilidad laboral. Te pueden despedir sin notificación, causa o posibilidad de apelar. Deberíamos tener un sindicato de trabajadores digitales. (Encuestado de Prolific, Reino Unido)

Creo que los esfuerzos destinados a organizar a los trabajadores de Mechanical Turk, tales como Dynamo o Turkopticon, y los de los trabajadores que se agrupan en foros, han tenido un éxito limitado. Me gustaría que los sindicalistas y los que deciden las políticas ampliaran este tipo de proyectos y respaldaran una organización más general de los trabajadores. Confío en que estos responsables políticos pondrán a los trabajadores en el primer plano de sus conversaciones y no solamente buscarán su participación, sino también su liderazgo a la hora de tomar las decisiones.⁸

5.3 CONTENIDO DE TRABAJO Y CALIFICACIONES INADECUADAS

No es el tipo de trabajo que exige muchas habilidades, aparte de un buen conocimiento de inglés. (Trabajador de CrowdFlower, entrevista de la OIT)

Las tareas en las plataformas son cortas, a menudo repetitivas y se distribuyen dentro de un grupo grande de trabajadores. Las microtareas también se denominan “trabajo cognitivo a destajo” (Irani, 2015b) y “computación humana” (Von Ahn, 2005), ya que requieren cognición humana. Mientras que es posible que en el futuro se puedan automatizar algunas tareas, es improbable que esto ocurra con otras que exigen la participación de un ser humano. A pesar de que algunas de ellas, tales como la creación y edición de contenidos, la transcripción de un discurso o la traducción también podrían calificarse como “macrotareas” (definidas como aquellas que llevan más tiempo y habitualmente implican un conjunto de habilidades superiores a las que requieren las “microtareas”), se pueden dividir en microtareas más pequeñas (véase Cheng *et al.*, 2015), con lo cual se produce una descalificación de las tareas. Los niveles de educación de estos trabajadores son altos, como mencionamos anteriormente, y no parece haber relación entre el nivel educativo y el tipo de tarea realizada (tabla 5.1), ya que una proporción considerable de trabajadores con un nivel educativo alto parece llevar a cabo tareas tales como categorización y consulta de contenidos en sitios web. La encuesta realizada por la OIT en 2017 mostró que las tareas que los trabajadores realizaban con más frecuencia eran las siguientes: contestar encuestas y participar en experimentos (65 por ciento), consultar contenido en sitios web (46 por ciento), recopilar datos (35 por ciento) y la transcripción (32 por ciento). En comparación, la proporción de trabajadores dedicados a la creación y edición de contenidos o a tareas de inteligencia artificial es relativamente pequeña.

Se encontraron patrones regionales que están determinados, al menos en parte, por la disponibilidad de tareas en las diferentes plataformas. Los trabajadores en África se dedican en gran parte a consultar contenidos y recopilar datos en Microworkers. Los trabajadores de América Latina, que trabajan principalmente en CrowdFlower, mencionaron la categorización y la recopilación de datos como sus principales tareas. Los trabajadores de Asia, que trabajan principalmente en AMT y Microworkers, mencionaron con mayor frecuencia la consulta de contenidos, la recopilación de datos, las encuestas y los experimentos y las transcripciones. La proporción de trabajadores de países en desarrollo que trabajan en Clickworker y Prolific fue comparativamente más pequeña, y sus tareas comprendieron responder encuestas, participar en experimentos, consultar contenidos en sitios web y recopilar datos.

Tabla 5.1 Tipos específicos de tareas en las plataformas, por nivel educativo, en 2017 (porcentajes)

	Secundario completo o incompleto	Certificado técnico	Estudios universitarios no terminados	Título universitario de grado	Posgrado universitario o superior	Total
Categorización	23,3	21,0	25,4	25,1	26,1	24,8
Consulta de contenido	50,2	50,6	47,5	43,8	44,3	46,1
Moderación de contenido	9,0	12,5	6,4	7,2	8,4	7,9
Inteligencia artificial / aprendizaje automático	6,8	8,5	8,9	8,8	7,8	8,2
Recopilación de datos	32,6	30,6	37,2	36,4	35,0	35,4
Investigación / estudios de mercado	13,3	15,7	16,5	15,2	13,2	14,7
Verificación y validación	10,0	8,5	9,5	12,4	13,2	11,4
Transcripción	25,6	27,4	32,7	34,4	35,3	32,4
Creación y edición de contenidos	19,1	26,4	19,9	19,8	24,9	21,0
Encuestas y experimentos	56,2	55,7	69,9	67,5	64,4	64,9

Fuente: Encuesta realizada por la OIT a trabajadores de plataformas digitales en 2017.

Algunos trabajadores disfrutaron de ciertas tareas, tales como responder a encuestas y participar en experimentos, porque sintieron que su trabajo tenía un impacto positivo:

Es el trabajo a tiempo parcial más fácil que tuve en mi vida, con la ventaja adicional de ayudar a la investigación. (Trabajador de AMT, encuesta del IGM)

Los exámenes tienen sentido, son interesantes, y los resultados contribuirán a resolver problemas reales. (Trabajador de Prolific, encuesta del IGM)

Además de la sensación positiva de haber hecho un aporte a la investigación, a algunos trabajadores también les agradó que su participación en el trabajo les enseñara cosas nuevas.

Me encanta tener la alternativa de trabajar en mis días libres. También aprecio de verdad a la mayoría de los solicitantes en MTurk. He formado parte de algunos estudios increíbles y compañías que recién se iniciaban. Por lo general, ¡aprendo algo todos los días! (Trabajador de AMT, Encuesta del IGM)

Algunos trabajadores de países no anglófonos comentaron que este tipo de trabajo les resultaba particularmente útil como forma de practicar su inglés, una habilidad que consideraban valiosa para sus futuras oportunidades laborales fuera de las plataformas digitales.

Lo que más me gusta es ganar dinero y mejorar mis conocimientos de inglés al mismo tiempo. (Trabajador de CrowdFlower, encuesta del IGM)

Me encanta trabajar en CrowdFlower porque me da dinero y me ayuda a mejorar mi nivel de inglés. (Trabajador de CrowdFlower, encuesta del IGM)

Algunos trabajadores disfrutaban cierto tipo de tareas repetitivas en las plataformas digitales porque entran en ritmo y procesan muchas en forma secuencial,⁹ mientras que otros sienten que el trabajo en plataformas digitales les brinda la oportunidad de hacer cosas nuevas y distintas todo el tiempo. Por ejemplo, en la encuesta del IG Metall, casi la mitad de los participantes que trabajaban en Prolific comentó que se trataba de un lugar “interesante” para trabajar y muchos lo consideraron “misterioso”, “atractivo” y “placentero”. A diferencia de otros sitios de microtareas, cada encuesta de este sitio especializado en investigaciones académicas es única.

Es un buen ingreso extra y el trabajo es relativamente interesante, cada tarea es diferente y verdaderamente lo disfruto. También es agradable tener un atisbo de algunas de las investigaciones que se llevan a cabo y pensar qué estarán tratando de lograr los investigadores. Me recuerda mis días de estudiante de grado. (Trabajador de Prolific, encuesta del IGM)

Aunque no todos los trabajadores tuvieron la misma sensación; hubo otros que calificaron el trabajo como mecánico y de baja calificación:

Las tareas pueden ser verdaderamente repetitivas y aburridas. (Encuestado de Clickworker, Estados Unidos)

Algunas tareas son más interesantes que otras. Por ejemplo, inspeccionar sitios en la web es más interesante que contestar soporíferas encuestas. (Encuestado de Prolific, Reino Unido)

Podría ganar más dinero si dedicase más tiempo al trabajo en plataformas digitales, pero puede ser muy aburrido. (Encuestado de Microworkers, Estados Unidos)

Casi la mitad de los participantes (46 por ciento) informó que realizaba tareas tales como consultar contenidos. Dichas tareas incluyen crear cuentas de usuarios falsos en sitios web, pasar imágenes una tras otra o mirar videos poniéndoles “me gusta” o “compartir”, que no requieren ningún conocimiento en particular ni mejoran las habilidades de los trabajadores. Sin embargo, no dejan de realizarlas porque obtienen otros beneficios, especialmente la flexibilidad de decidir cuándo, dónde, cuánto y en qué trabajar:

Es una forma de trabajo soporífera, sin garantía de pago ni protección. Pero también es una forma de trabajo liberadora. Uno trabaja cuando quiere y cuanto quiere. Y puede elegir el tipo de trabajo. (Encuestado de AMT, Estados Unidos)

Algunas tareas, como por ejemplo la consulta de contenidos en la web, la investigación y el estudio de mercados, se orientan a promover sitios o productos en Internet y las calificaciones no son reales, tal como lo confirmaron los trabajadores de las plataformas digitales en las entrevistas. Los participantes informaron haber suministrado reseñas de destinos turísticos, hoteles y restaurantes sin haberlos visitado nunca. De acuerdo con estos trabajadores, la evaluación tiene que ser positiva para que les paguen el trabajo. En la entrevista de la OIT, uno de los participantes dijo muy francamente que las críticas que había escrito sobre lugares, tales como playas, o las reseñas de aplicaciones iOS o Android que había bajado de Internet habían sido generalmente imaginarias o falsas:

...por supuesto que nunca estuve allí, pero tengo que escribir como si hubiera estado. ... Yo nunca les tendría confianza, desde luego, porque uno escribe como si algo que acaba de probar fuera lo máximo. Supongamos que usted inicia una aplicación y no le gusta. Le disgusta que aparezcan millones de anuncios saltando por todos lados y poniéndolo nervioso, pero escribe [algo] bonito en última instancia porque para eso le pagan. Por supuesto que no va a escribir “ni se le ocurra probarlo porque lamento decirle que es una porquería” o “no la baje”. (Trabajador de Microworkers, entrevista de la OIT)

Varios trabajadores también mencionaron que, en la categoría de consulta de contenidos en la web, tenían que mirar un video de YouTube o quedarse en un sitio específico durante una determinada cantidad de minutos. Además de contribuir a la falsa publicidad, la consulta de contenidos también se ha utilizado para campañas políticas y para impulsar una agenda política determinada, lo cual puede tener consecuencias negativas para la sociedad. Los especialistas en computación han incluido este tipo de actividades bajo las categorías “malintencionadas” (Choi, Lee y Webb, 2016) o “abuso del servicio web” (Motoyama *et al.*, 2011).

Además, algunas de las tareas realizadas por los trabajadores comprenden el examen o la moderación de contenidos, con la finalidad de eliminar material cuestionable de la web (véase el recuadro 5.1). A pesar de que la percepción más frecuente es la de que los algoritmos y las nuevas tecnologías eliminan automáticamente los contenidos generados por usuarios (UGC) que resulten ofensivos, en realidad los algoritmos se utilizan únicamente para examinar y marcar el material sospechoso. No son lo suficientemente sofisticados para tomar la decisión definitiva en cuanto a eliminar un contenido o mantenerlo en línea; esta decisión exige un juicio de valor humano. Dichas tareas quedan a cargo de la “mano de obra invisible”, la mano de obra humana detrás de la tecnología (Cherry, 2016b), cuya invisibilidad en las microtareas “no es un error, sino una característica” (Schmidt, 2017, p. 15). Muchas empresas emplean un sistema de moderación de dos niveles, en los que la moderación básica se terceriza (por ejemplo, a compañías especializadas, que a menudo están ubicadas en Filipinas o India), o se realiza en plataformas de microtareas tales como AMT, y solo una pequeña proporción de moderadores de contenido es directamente empleada por las grandes firmas tecnológicas (Chen, 2014; Roberts, 2016), a pesar de las importantes consecuencias psicológicas que pueden causar a los trabajadores las tareas de moderación de contenidos (Roberts, 2014).

Recuadro 5.1 La moderación de contenidos: el trabajo sucio de las redes sociales

Muchos sitios web, especialmente los sitios de redes sociales tales como Facebook o YouTube, permiten o se basan totalmente en contenido generado por el usuario (UGC, por sus siglas en inglés). La cantidad de contenido que se sube a estos sitios ha estado aumentando prácticamente en forma exponencial en la última década, llegando a representar volúmenes enormes: cada minuto se suben a Instagram casi 50.000 fotos, se envían más de 350.000 tuits por Twitter y se suben unas 400 horas de video a YouTube.¹

Al usuario promedio se le presenta una imagen relativamente limpia de Internet, y la percepción más frecuente es que el contenido objetable es eliminado por una computadora o un algoritmo. Sin embargo, a eliminar el material ofensivo de Internet, el “trabajo sucio de las redes sociales” (Roberts, 2016), contribuye un vasto grupo de trabajadores humanos detrás de su computadora, la “mano de obra invisible” (Cherry, 2016b). Los moderadores de contenido examinan el UGC antes de publicarlo (moderación activa) o después de su publicación, cuando algún usuario del sitio lo marca como cuestionable (moderación reactiva). La mayoría de los moderadores se enfrenta a contenido que ha sido marcado como inapropiado, dado el inmenso volumen subido a las plataformas basadas en UGC. Además, las plataformas que se basan en UGC dependen de su comunidad de usuarios para marcar el material ofensivo sin incurrir en costos.

La mayoría de los moderadores de contenido son personas educadas, a pesar de pasarse la vida examinando contenido “plagado de imágenes o lenguaje racista, homofóbico o misógino, o violencia” (Roberts, 2016). En unos pocos segundos tienen que juzgar si el contenido viola los códigos morales o éticos de la plataforma, que no necesariamente coinciden con los de los moderadores ubicados en otras partes del mundo. Esto implica que tales juicios pueden diferir de sus propios códigos morales y valores personales y culturales. Un ex moderador de Facebook describió su trabajo del siguiente modo: “Piensen en un caño cloacal que manda hacia ustedes toda la basura/suciedad/desperdicios/m*** del mundo para que ustedes lo limpien” (citado en Chen, 2017). Otro moderador dijo: “Hay que examinar unas 8.000 publicaciones diarias cargadas de odio, videos de posible explotación sexual, y violencia” (Glaser, 2018).

A la dificultad del trabajo se añaden las condiciones laborales de los trabajadores, a quienes habitualmente se emplea como contratistas en lugar de como empleados permanentes a tiempo completo, no se les imparte capacitación ni reciben apoyo psicológico por la labor que realizan. Esto es problemático porque la constante exposición a contenidos violentos puede suponer una carga psicológica a largo plazo que a menudo da lugar a síntomas similares a los del trastorno por estrés postraumático tales como insomnio, pesadillas, ansiedad o alucinaciones. La gravedad del problema no ha recibido suficiente atención por parte de muchas empresas tecnológicas.

Se calcula que en la actualidad trabajan más de 150.000 moderadores de contenidos (Al Jazeera, 2017). En mayo de 2017, después de algunos escándalos suscitados por la retransmisión directa de asesinatos, suicidios y violaciones, Facebook anunció la creación de 3.000 nuevos puestos además de las 4.500 personas que ya trabajaban en todo el mundo en su “equipo de operaciones comunitario” (Solon, 2017). YouTube también anunció que llevaría a 10.000 personas en 2018 su personal de revisores de contenido y especialistas en moderación de contenido. De acuerdo con YouTube, esos especialistas son ingenieros para crear y depurar la tecnología de aprendizaje automático y especialistas en política que entrenan sus algoritmos de aprendizaje automático (Perez, 2017).

A pesar de que la inteligencia artificial y los algoritmos han ayudado a simplificar el proceso de moderación, el juicio humano es todavía indispensable. Por ejemplo, según YouTube (2018), aproximadamente el 81 por ciento de los 8.300.000 videos eliminados entre octubre y diciembre de 2017 habían sido marcados por máquinas en lugar de seres humanos. Lo que se oculta es que, una vez que la máquina marca los videos, es un ser humano detrás de una pantalla quien debe verificar esta decisión para recién entonces eliminar el contenido perjudicial. Es común este secreto acerca de la participación humana en la moderación de contenidos. Los trabajadores deben firmar a menudo convenios de confidencialidad para evitar que comenten el contenido de su trabajo con terceros.

En los últimos meses, los usuarios, la sociedad civil y los grupos de la industria han aumentado la presión sobre las plataformas para lograr mayor transparencia y reglas. YouTube (2018) afirmó lo siguiente: “Continuamos invirtiendo en la red con más de 150 académicos, socios gubernamentales y diversas ONG que aportan valiosos conocimientos y experiencia a nuestros sistemas de cumplimiento...”. También publicó hace poco un informe sobre la aplicación de orientaciones comunitarias que mostraba que, de las eliminaciones marcadas en forma automática, aproximadamente el 76 por ciento de los videos cuestionables se eliminaban sin que se hubiera expresado ninguna opinión. No obstante, no queda claro cuáles son las orientaciones brindadas a los moderadores de contenido, cuáles son sus condiciones de trabajo y cómo moldean estas condiciones sus resultados. También se ha intentado alentar a las empresas a divulgar cómo se aseguran el cumplimiento de sus condiciones de servicio, en qué medida comunican con claridad el tipo de contenido que permiten o no en sus plataformas, cómo se implementan las reglas y quién está a cargo de su aplicación (Maréchal, 2017).

Entre estas presiones, durante una conferencia de dos días que organizó Sarah Roberts en la Universidad de California en diciembre de 2017 bajo el título “Todas las cosas con moderación”, se propusieron los siguientes principios para orientar el futuro de la moderación de contenidos. Fue un importante primer paso que podría guiar la intervención de distintos actores, entre ellos los reguladores y la sociedad civil. Estos principios generales fueron: (i) el “debido proceso”, al que todos los usuarios deberían poder recurrir en todo momento, independientemente de si hubieran transgredido y, en ese caso, de cómo transgredieron las normas comunitarias; (ii) la “transparencia” del contenido que se maneja, el proceso y el sistema más amplio de moderación de contenido, que puede ser un paso importante en cuanto a la posibilidad de rendir cuentas; (iii) la “custodia”, en el sentido de si las empresas o las plataformas pueden asumir este papel o si existe la necesidad de desarrollar herramientas o recursos para que el público en general pueda abordar estas cuestiones; y (iv) la adopción de un marco de “derechos humanos” que podría dar mayor legitimidad a los espacios sociales, al obligar a las empresas a respetar los derechos de las personas afectadas y fijar responsabilidades múltiples para los actores estatales y no estatales.

1 Estas cifras son de noviembre/diciembre de 2017. Fuentes: <http://www.internetlivestats.com/> y <https://expandedramblings.com/index.php/youtube-statistics/>

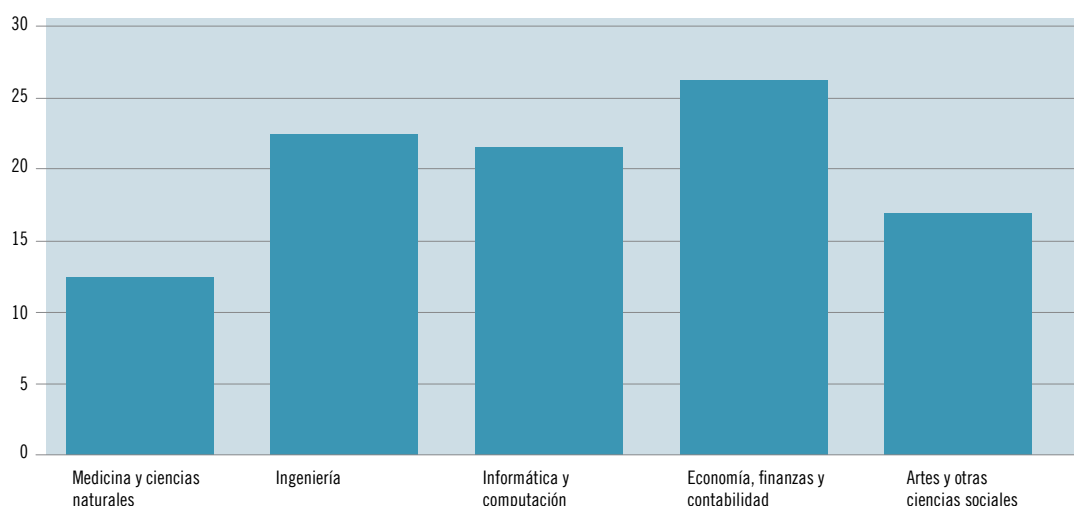
5.4 ¿ES ESTE EL MEJOR USO DE LA MANO DE OBRA CALIFICADA EN LOS PAÍSES EN DESARROLLO?

El trabajo en las plataformas digitales es bienvenido por sus efectos positivos en los mercados de trabajo de los países en desarrollo, por los nuevos ingresos y las nuevas oportunidades de empleo que crea en regiones donde las economías locales se han estancado (Nickerson, 2014; Roy, Balamurugan y Gujar, 2013; Narula *et al.*, 2011). Algunos lo consideran una fórmula milagrosa para el desarrollo y la lucha contra la pobreza (Schriner y Oerther, 2014). En el experimento que llevaron a cabo en zonas rurales de Kenia, Schriner y Oerther documentaron la forma en que los trabajadores dedicados a esta actividad pudieron usar sus ingresos para crear pequeñas empresas e invertir en educación, potenciando así sus posibles ingresos futuros. Arun Sundararajan, profesor de administración de empresas en la Universidad de Nueva York, argumenta que, al intermediar en todo tipo de tareas, las plataformas crean oportunidades de acceso al mercado laboral para las personas no especializadas (Sundararajan, 2016). Como realizarlas implica alfabetización digital y uso de dispositivos electrónicos, se supone que estas ta-

reas son de mayor valor para la sociedad que las actividades tradicionales en los países en desarrollo. De esto se desprende que la idea básica detrás de este concepto es que las plataformas digitales pueden brindar oportunidades de trabajo remunerado a los trabajadores no calificados que están desempleados, subempleados o en el sector informal en los países en desarrollo.

En la realidad, sin embargo, la mayoría de las personas que se dedican a trabajar en plataformas digitales de microtareas en los países en desarrollo no carecen de educación ni están desempleados. Como ya se indicó en el capítulo 3, una gran proporción de estos trabajadores tiene un alto nivel educativo, con un título universitario de grado o un posgrado. Cuando se desglosa este alto nivel educativo en distintas disciplinas, los perfiles educativos son evidentemente notables: alrededor del 57 por ciento de los trabajadores está especializado en ciencias y tecnología (el 12 por ciento en medicina y ciencias naturales, el 23 por ciento en ingeniería y el 22 por ciento en tecnología informática y computación). Además, otro 26 por ciento se especializa en economía, finanzas y contabilidad, y el 17 por ciento restante posee formación artística y en otras ciencias sociales (gráfico 5.4). La mayoría de estos trabajadores se educó en centros urbanos e instituciones con altos costos educativos en promedio, especialmente en ciencia y tecnología. Además, en los países en desarrollo puede ser muy costoso adquirir educación superior y los hogares frecuentemente no poseen los recursos para invertir en ella o lo hacen con un enorme sacrificio financiero. Es más, para promover la educación superior, los Estados a menudo la subsidian o brindan becas a los alumnos para que puedan seguir estudios superiores.

Gráfico 5.4 Distribución de los trabajadores con un alto nivel educativo en los países en desarrollo, por disciplina, en 2017 (porcentajes)



Nota: Las personas con un alto nivel educativo incluyen a las que poseen un título universitario de grado y de posgrado, o educación superior.

Fuente: Encuesta realizada por la OIT a trabajadores de plataformas digitales en 2017.

La finalidad de la inversión pública en la educación es traducir este conocimiento en actividades útiles y valiosas para la economía del país y de su sociedad. En particular, con la esperanza de que las personas que la reciben puedan actuar como agentes catalizadores de la transformación productiva de la economía, creando nuevas tecnologías e inventando nuevos productos o realizando innovaciones, incluso en robótica, que hagan progresar a sus sociedades. Además, dentro del contexto del desarrollo, la educación superior no solo permite alcanzar empleos de alta calidad en cuanto a ingresos y protección laboral, sino que también mejora el contenido del trabajo, ya que la mayoría de los trabajadores, si fueran empleados en una tarea tradicional, fuera de Internet, usarían sus competencias en su trabajo de acuerdo con la ocupación para la cual se formaron.

Si bien existe la posibilidad de expandir las plataformas en línea y crear una cantidad de oportunidades de trabajo, seguimos planteándonos el siguiente interrogante: “¿Se trata de una vía conveniente para la próxima generación?” (Kittur *et al.*, 2013, p. 2). Y, ¿es una vía conveniente en este momento? El riesgo es que trabajar en plataformas digitales, especialmente en microtareas, puede desprofesionalizar el trabajo y desplazar o reemplazar algunas formas de trabajo calificado por no calificado, ya que tiende a dividir las tareas en otras más pequeñas (ibíd.). Es más, los países en desarrollo (aunque también se aplica a países industrializados) se arriesgan a que se desperdicie o subutilice su inversión pública en educación, especialmente en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM, por su sigla en inglés) para promover las innovaciones y el liderazgo informático del país en cuestión. En efecto, en los países en desarrollo parece haber una falta de conexión entre las políticas educativas que forman a un grupo seleccionado de trabajadores con un alto nivel educativo y una política industrial que potencie las competencias de los recién graduados. Como ya se indicó, muchos de estos trabajadores con educación superior dedican su tiempo a escribir reseñas de productos, lugares o empresas que no vieron nunca, para promover un negocio que muy probablemente no esté presente en su país, en lugar de aplicar sus conocimientos a las necesidades de los sectores público y privado de sus respectivos países.

Muchas microtareas son sencillas y repetitivas, y algunas son cuestionables desde el punto de vista ético; por ejemplo, como hemos visto, implican brindar reseñas falsas. El gráfico 5.5 constituye un ejemplo de dos tareas publicadas en una de las plataformas. La del panel A requiere que trabajadores con una cuenta apta de Instagram accedan a una fotografía mediante el enlace proporcionado, indiquen que les gusta, dejen un comentario positivo, y asimismo peguen una de varias etiquetas suministradas para esa tarea en particular. La fotografía es de una taza que se vendía en línea el Día del Padre, y la idea era promover esa venta. El panel B muestra otra tarea muy popular entre los participantes de la encuesta, la consulta de contenidos de sitios web, que implica visitarlos (buscarlos, hacer clic en ellos y participar). La tarea del trabajador consiste entonces en ir al sitio, abrir la página y quedarse en una de las seis categorías presentes durante un minuto, para luego continuar realizando el mismo proceso en distintas páginas del mismo sitio. De esta forma, aumenta la visibilidad del sitio y la presencia en línea del negocio en los buscadores web. A pesar de que el resumen de la tarea menciona que esta dura menos de 3 minutos, la realidad es que tomaría al menos 5 minutos completarla siguiendo las instrucciones, sin tener en cuenta la búsqueda de la tarea y que hay que proporcionar prueba de haberla cumplido. Además, como se indicó en la sección anterior, muchos países en

desarrollo también se están convirtiendo en centros de moderación de contenidos en los que graduados universitarios se dedican a examinar contenidos y material e imágenes ofensivos, esencialmente a limpiar la basura del Norte mundial. Muchas de estas tareas son aburridas porque el trabajador no necesita pensar en qué está haciendo, sino simplemente seguir instrucciones establecidas a ciegas, como lo mencionaron los participantes en sus respuestas textuales.

Gráfico 5.5 Ejemplo de tareas publicadas en una plataforma de microtareas

Panel A. Tarea para trabajadores con una cuenta en Instagram



Panel B. Tarea en Microworkers

Sitio web: Explore

Trabajo realizado: 82^{PS}
 Ud. ganará \$0.12
 Completar la tarea le llevará menos de 3 min
 ID tarea: [redacted]

Empleado [redacted]
 agregar a la Lista de Excluidos
 agregar a la Lista de Incluidos
 Las tareas se calificarán en 2 días

Usted puede aceptar este trabajo si es de alguno de los siguientes países:
 Austria, Bélgica, Suiza, Alemania, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Irlanda, Italia, Países Bajos, Noruega, Portugal, Suecia

Busque, haga clic y participe → Haga clic en 3x

¿Qué deben hacer los trabajadores?

1. Encuentre el enlace al sitio web en la imagen adjunta. Visite el sitio web. Seleccione su ubicación y manténgase un minuto en la página de inicio del sitio web.
2. Encontrará 6 categorías en la página de inicio (Servicios, Bienes Inmuebles, etc...). Haga clic en una categoría cualquiera (por ejemplo, Servicios).
3. Manténgase en la página de destino durante un minuto. Habrá nueve bloques con enlaces (resultados) conectados con esa categoría. Haga clic en cualquiera de esos enlaces.
4. Pasará a otra página. Manténgase en esa página durante un minuto. Encontrará el bloque "Más ítems que pueden interesarle" en esa página. Haga clic en cualquier ítem.
5. Pasará a otra página. Manténgase en ella durante dos minutos.

¿Prueba de haber completado la tarea?

1. El URL de la última página que visitó

Archivo adjunto: COM.jpg

Fuente: Captura de pantalla de una tarea en Instagram, <https://www.instagram.com/> [junio de 2017], y reconstrucción de una tarea real en Microworkers [octubre de 2017].

Algunos participantes en la encuesta de la OIT expresaron su desaliento al no poder encontrar tareas que utilizaran sus conocimientos especializados en las plataformas. A muchos también les resultó difícil transferir sus competencias de trabajo generales al mundo digital, y se mostraron preocupados por las limitadas perspectivas de progreso. En la entrevista de la OIT, un trabajador de Clickworker expresó su frustración por la calidad de las tareas de la siguiente manera:

Al principio pensé que podría conseguir un tipo de trabajo de mayor calidad, traducir documentos o cosas por el estilo. Pero eso no ocurre con frecuencia. Por lo general, el trabajo es muy sencillo, muy básico. No es para nada lo que esperaba al principio.

Este trabajador había confiado en hacer uso de sus competencias y formación como economista, así como su dominio de idiomas, para realizar tareas relacionadas con su trabajo “pero contar botellas de champú en un estante no se vincula con nada [en mi trabajo diario normal], por supuesto”. Los trabajadores también expresaron preocupaciones acerca de la medida en que la experiencia de trabajo en plataformas de microtareas los ayudaría a encontrar otro trabajo en el futuro:

Tengo serios problemas de salud que me impidieron anteriormente funcionar en un ámbito de trabajo normal. Ahora que estoy prácticamente recuperado me es difícil encontrar trabajo sin experiencia. Nadie considera que trabajar desde el hogar es una experiencia laboral legítima. (Encuestado de AMT, India)

El trabajo en plataformas digitales impidió que me quedara en la calle, o por lo menos que tuviera que volver a la casa de mis padres, pero también es una maldición porque estar fuera de la fuerza laboral durante tanto tiempo hace difícil encontrar un trabajo decente. (Encuestado de Prolific, Estados Unidos)

En realidad, como ya se mencionó, los trabajadores a menudo se muestran reacios a contarles a familia y amigos que trabajan en plataformas digitales de microtarefas, porque no se lo considera un trabajo serio. Y esta percepción también crea una sensación de inseguridad entre algunos trabajadores, que no saben si mencionar esta labor en sus currículum vitae por el temor a que no se lo valore como trabajo. La siguiente conversación en un grupo de redes sociales de AMT describe el problema:

Estoy pensando en presentarme para un puesto a tiempo parcial. ¿Alguien me cuenta qué pondría en su currículum por el trabajo en MTurk? (Trabajador número 1 de AMT)

Las respuestas a esta pregunta fueron las siguientes:

- *Información sobre procesamiento de datos. (Trabajador número 2 de AMT)*
- *Contratista independiente. (Trabajador número 3 de AMT)*
- *Colaborador independiente. (Trabajador número 4 de AMT)*
- *Yo pongo algo así como... Realización de una amplia variedad de tareas basadas en la nube, entre ellas, escritura, transcripción e ingreso de datos. (Trabajador número 5 de AMT)*

Estas respuestas muestran la inseguridad de los trabajadores acerca de cómo su trabajo es percibido por terceros, así como la falta de oportunidades de aprendizaje o adquisición de competencias (Drahokoupil y Piasna, 2017). Aparte de los beneficios financieros inmediatos que brinda, el trabajo en plataformas digitales ofrece pocas oportunidades de desarrollo profesional y movilidad económica.

El argumento de los posibles beneficios del trabajo digital en los mercados laborales de los países en desarrollo se basa en gran medida en el nivel relativo del poder de negociación en función del “arbitraje de competencias” y del “arbitraje de trabajo” (Graham, Hjorth y Lehdonvirta, 2017). Se considera una situación ventajosa tanto para el trabajador como para el empleador y una forma eficiente de hacer negocios, ya que las firmas pueden acceder a mano de obra diversa a bajo costo. Una cantidad de tareas realizadas por estos trabajadores consisten en realidad en brindarles valor a las empresas aumentando su rentabilidad o mejorando el servicio que ellas prestan al elevar sus calificaciones y lograr mayor visibilidad (Ekbja y Nardi, 2017), según lo comentado anteriormente, lo cual no requiere competencias específicas. Lo que preocupa, entonces, es si el objetivo de la organización de lograr una óptima eficiencia cognitiva que efectivamente despro-

fesionaliza a los trabajadores que realizan microtarefas puede tener ramificaciones para las instituciones educativas en esos países, que pueden llegar a la conclusión de que no necesitan seguir enseñando competencias cognitivas, lo cual podría tener consecuencias para la economía y, por lo tanto, para la sociedad en su conjunto.

También han surgido interrogantes acerca de si el trabajo realizado en plataformas de microtarefas le agrega valor a la sociedad. La mayor parte de ese trabajo, a pesar de promover a las compañías y aumentar sus ganancias, no conduce a la creación de un producto o a un proceso intermedio que lleve a su vez a crear o agregar puestos de trabajo en la sociedad (efecto multiplicador). Muchos gobiernos y responsables políticos en los países en desarrollo acogieron con brazos abiertos el trabajo en plataformas digitales como posible fuente de buenos empleos (Graham, Hjorth y Lehdonvirta, 2017; Kuek *et al.*, 2015; Schriener y Oerther, 2014) y comenzaron a invertir en infraestructura digital y programas de capacitación tales como, entre otros, Clickworker y Upwork, para formar a las personas que trabajarían en esas plataformas. También se ha notado, en las principales ciudades de los países en desarrollo, el establecimiento de institutos privados de capacitación de los trabajadores en una cantidad de microtarefas como, por ejemplo, la consulta de contenido, la optimización de los buscadores web, la creación y edición de contenidos, etc. Si bien capacitar a los trabajadores para realizar tareas de alto nivel en plataformas de macrodesarrollo o de desarrollo de *software* (codificación y programación) podría serles de utilidad, capacitarlos en microtarefas no parece ser la forma más eficiente de utilizar la mano de obra educada.

Si bien es necesario acoger con entusiasmo la innovación y la tecnología, debe darse un debate público más amplio acerca de las políticas educativa e industrial que se necesitan para respaldar el desarrollo económico y social. Un papel muy importante en este debate es el del gobierno, que debe poner el “interés de la sociedad antes que el de los emprendedores individuales” o las empresas (Schmidt, 2017, p. 23). En los países en desarrollo, donde los recursos escasean, se invierte una cantidad significativa de recursos públicos en la educación STEM con la finalidad de apoyar el progreso de la ciencia y la tecnología. Desde el punto de vista del desarrollo, la pregunta que surge es cómo utilizar productivamente la mano de obra laboral altamente educada y capacitada que resulta de este proceso para contribuir al desarrollo económico. En épocas anteriores, algunos países en desarrollo pudieron lograr la transformación productiva de sus economías identificando los sectores con potencial de crecimiento e invirtiendo sus escasos recursos para desarrollar competencias y conocimientos, estrategia que les reportó beneficios.¹⁰ En la actualidad, lograr los mismos resultados exigiría no solo examinar los sectores, sino también la ubicación geográfica y las redes de empresas que pueden utilizar estos trabajadores altamente calificados para propiciar la transformación de la economía y hacer un aporte a la sociedad. Existe un gran potencial de explotación de la tecnología de forma ingeniosa para resolver muchos problemas urgentes, tales como el cambio climático. Se debería prestar mayor atención a determinar la forma en que pueden usarse más efectivamente las competencias STEM en estas áreas.

NOTAS

- 1 Véase <http://faircrowd.work/platform/amazon-mechanical-turk/> [5 de enero de 2018].
- 2 Véase <https://www.mturk.com/worker/participation-agreement>
- 3 Véase <http://faircrowd.work/platform/crowdflower/> [5 de enero de 2018].
- 4 Los trabajadores con poca experiencia a menudo presentan porcentajes de rechazo más altos. Esto podría interpretarse como una indicación de que hay una curva de aprendizaje y una posible incertidumbre inicial con respecto a las expectativas del trabajador o que únicamente los trabajadores más exitosos siguen trabajando en las plataformas.
- 5 Véase asimismo esta serie de mensajes en el foro de Reddit con importantes comentarios y especulación acerca de la “Calificación Máster” de Mechanical Turk, que los trabajadores consideran se asigna en forma arbitraria: https://www.reddit.com/r/mturk/comments/36ic4h/master_qualification/
- 6 Véase <https://turkopticon.ucsd.edu/>.
- 7 Estos grupos estaban constituidos mayormente por amigos, parientes y las comunidades locales.
- 8 Véase <http://faircrowd.work/2017/04/30/worker-profile-rochelle/> [19 de enero de 2018].
- 9 Véase, por ejemplo, <http://faircrowd.work/2017/04/30/worker-profile-rochelle/> [19 de enero de 2018].
- 10 Por ejemplo, Brasil, Costa Rica, India y la República de Corea (Amsden, 1989; Rodrik, 2004; Cimoli, Dosi y Stiglitz, 2009; Salazar-Xirinachs, Nübler y Kozul-Wright, 2014).



Trabajador de plataforma digital, Colombia

© Wilson D. Osorio Betancourth

CAPÍTULO 6

Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital

Las plataformas digitales de microtareas hicieron su aparición a principios de los años 2000, de modo que la industria todavía es joven. A pesar de que resulta difícil saber cuántas personas trabajan en estas plataformas, el aumento en la última década de la cantidad de plataformas y de las personas que trabajan en ellas, así como la posibilidad de publicar muchas tareas tradicionales en plataformas en línea, hace suponer que el trabajo en plataformas digitales seguirá expandiéndose. Como puede realizarse en cualquier lugar en el que haya una conexión fiable a Internet, los trabajadores en este tipo de tareas son una mano de obra laboral mundial que no reconoce fronteras.

Actualmente no hay regulación gubernamental del trabajo en plataformas digitales; son más bien las plataformas mismas las que fijan las condiciones laborales. Ellas deciden “con qué frecuencia y en qué contexto los participantes entran en contacto, qué información recogen las partes y cómo se visualiza esa información. Son también las plataformas las que fijan las políticas acerca de qué transacciones se permiten, cómo se obtiene el ingreso, cuáles contratos y qué precios se permiten, etc.” (Agrawal *et al.*, 2013, p. 19). En lugar de decir que no están reguladas, resulta más exacto decir que las plataformas digitales de trabajo se regulan a sí mismas. Y esta situación es problemática puesto que hasta la plataforma mejor intencionada atenderá ante todo a sus necesidades comerciales o se arriesga a perder participación de mercado a manos de sus competidoras.

El trabajo en plataformas digitales ofrece la oportunidad de lograr nuevos ingresos, pero la falta de normas laborales que las rijan implica que ese trabajo no es confiable y que a los trabajadores les será difícil planificar su día. Además, la remuneración es frecuentemente baja. Son pocas las oportunidades de comunicación entre los trabajadores y los clientes o las plataformas, ya sea acerca del trabajo que están realizando o las condiciones laborales, dando lugar en ciertas circunstancias a un trato injusto y también causando desánimo entre los trabajadores. Las indemnizaciones son a criterio de la plataforma y, por lo general, no se otorgan a los trabajadores. Las condiciones de servicio se imponen unilateralmente y el único recurso del trabajador es aceptarlas o buscar trabajo en otro lado.

Hasta el momento, son los trabajadores o sus defensores quienes lideran los esfuerzos de mejora de las condiciones de trabajo en las plataformas de microtareas. Además de los muchos foros en línea que manejan los trabajadores, que funcionan como sitios en

los que debaten cómo trabajar más efectivamente en las plataformas, incluso mediante la evaluación de solicitantes y tareas; hubo asimismo varias iniciativas tendientes a que clientes y plataformas respeten ciertas normas mínimas, tales como Turkopticon, que permite a los trabajadores calificar a los clientes que publican tareas en AMT; las Pautas para solicitantes académicos de Dynamo en AMT; FairCrowdWork.org, iniciado por IG Metall, la Cámara del Trabajo de Austria (Arbeiterkammer) y el sindicato sueco del personal de oficina (Unionen); y el Código de conducta para la externalización de tareas, un compromiso voluntario iniciado por las plataformas alemanas de externalización de tareas. Las plataformas firmantes, en colaboración con IG Metall, también crearon una oficina de defensoría, ante la cual los trabajadores pueden informar controversias con los operadores de las plataformas. Esta oficina intenta resolver las controversias por consenso.

En la siguiente sección se incluye una descripción detallada de estas cuatro iniciativas, se consideran las conclusiones extraídas de ellas y se documenta el surgimiento de una estrategia para mejorar la remuneración y las condiciones de trabajo en las plataformas mediante la incorporación de clientes que se comprometan con normas mínimas de salario y conducta. El capítulo concluye con 18 recomendaciones de políticas para lograr condiciones de trabajo justas en las plataformas digitales y tres recomendaciones adicionales para optimizar la cobertura de protección social de estos trabajadores.

6.1 ALGUNAS INICIATIVAS PARA MEJORAR LAS PLATAFORMAS DE MICROTAREAS

6.1.1 Turkopticon

Turkopticon es un sitio web y complemento de explorador desarrollado por terceros que usan los trabajadores de AMT para evaluar clientes (solicitantes) y tareas. Se puso en marcha en 2009 y, para abril de 2018, los trabajadores habían publicado más de 430.000 reseñas de más de 60.000 solicitantes en el sitio web de Turkopticon. La evaluación de solicitantes y tareas que llevan a cabo los trabajadores se basa en varios criterios (véase asimismo Irani y Silberman, 2013), que indicamos a continuación:

- la remuneración;
- la velocidad con la que se evalúa y remunera el trabajo entregado;
- la justicia con la que se evalúa el trabajo entregado (si un solicitante “rechaza” el trabajo entregado, es decir, se niega a pagarlo, debe tener un buen motivo);
- la comunicación (es decir, si un trabajador necesitó comunicarse con un solicitante acerca de una tarea, ¿la respuesta del solicitante fue rápida, respetuosa y útil?).

En 2014, un estudio experimental independiente de Turkopticon reveló que la información sobre solicitantes es valiosa tanto para los trabajadores como para los “buenos” solicitantes (Benson, Sojourner y Umyarov, 2015). La información sobre reputación permite a los trabajadores evitar a los clientes que frecuentemente se niegan a pagar un trabajo en forma injusta. Los datos de buena conducta de los buenos solicitantes se acu-

mulan en su reputación y atraen a los trabajadores a sus tareas. Consiguientemente, las tareas de los buenos solicitantes se terminan más rápido y a menudo las realizan trabajadores experimentados que producen trabajo de mayor calidad.

En general, entonces, los sistemas de reputación de clientes o “empleadores” pueden beneficiar a las partes bien intencionadas a ambos lados del mercado de trabajo, incluso si los contratos formales que rigen su relación brindan más poder a los empleadores. Sin embargo, Turkopticon es un sistema manejado por voluntarios que no tiene ingresos y, por ese motivo, lucha por afrontar de manera duradera el acoso en línea y las reseñas engañosas (por ejemplo, cuando un solicitante escribe su propia reseña o cuando un trabajador, enojado porque se siente maltratado, crea múltiples cuentas para publicar muchas reseñas negativas; véase Silberman e Irani, 2016). Es así que el potencial beneficio de los datos de reputación del solicitante sigue sin concretarse en Mechanical Turk.

6.1.2 Las Pautas Dynamo para solicitantes académicos en Amazon Mechanical Turk

En 2014, un grupo de trabajadores experimentados se reunieron con investigadores especializados en la disciplina académica que estudia la interacción entre seres humanos y computadoras (HCI) con el objetivo de desarrollar una serie de pautas para los solicitantes académicos en Mechanical Turk. El papel de los investigadores fue primordialmente apoyar a los trabajadores en el intercambio de experiencias y la elaboración de pautas. Lo que resultó importante, por el hecho de haber distintas subcomunidades de trabajadores con diversas opiniones, fue la creación por parte de los investigadores de un foro de discusión independiente donde los trabajadores con experiencia podían deliberar anónimamente, sin “dramas” intercomunitarios (Salehi *et al.*, 2015). Las Pautas Dynamo¹ incluyen “conceptos básicos acerca de cómo ser un buen solicitante” y un debate sobre la remuneración ética de la investigación académica.

La sección sobre los “conceptos básicos acerca de cómo ser un buen solicitante”² es destacable porque muestra el amplio consenso entre los trabajadores experimentados acerca de que las plataformas de trabajo digital no son por lo general intuitivas o fáciles de usar. Puede faltar documentación o que la documentación resulte difícil de encontrar, sea poco clara o esté desactualizada, especialmente en relación con las funciones “avanzadas”. Por tal motivo, incluso investigadores altamente calificados y bien intencionados (por ejemplo, investigadores universitarios que desean remunerar y tratar con justicia a los trabajadores) pueden involuntariamente pagarles de menos o tratarlos mal en algún otro sentido (véase Silberman *et al.*, 2018: “Cuando los clientes [es decir, los solicitantes] no entienden que la externalización de tareas, incluso la investigación, implica interactuar en un sistema complejo y propenso a errores con seres humanos que tienen distintas necesidades, expectativas y calificaciones, pueden involuntariamente pagar de menos u ocasionar un mal trato a los trabajadores”). La sección sobre los “conceptos básicos acerca de cómo ser un buen solicitante” de las Pautas Dynamo explica así el uso correcto (e incorrecto) de las funciones de diversas plataformas que, de otra forma, podrían prestarse a confusión.

En la sección “remuneración justa” vemos que, para muchos de los trabajadores, “los ingresos provenientes de la externalización de tareas son su fuente principal o suplementaria

de ingresos”. De acuerdo con los autores de las Pautas, por lo tanto, “los trabajadores que llevan a cabo las tareas externalizadas son mano de obra” y los investigadores estadounidenses que los contratan para realizar tareas deberían pagarles al menos el salario mínimo de los Estados Unidos. Este hecho contrasta con la práctica común de ofrecer un pago simbólico (como ocurre comúnmente con los participantes en investigación tradicional, que es menos probable que consideren su participación en la investigación como una tarea que les represente una fuente principal o una importante fuente suplementaria de ingresos) o una remuneración de dos o tres dólares por hora.

Entre 2014 y 2018, más de 75 solicitantes firmaron las Pautas Dynamo, indicando de esa forma su intención de aplicarlas en la gestión de sus tareas. La mayor parte de los firmantes son investigadores en prestigiosas universidades de los Estados Unidos, Europa y Asia. Los trabajadores informan que, de vez en cuando, ven tareas publicadas en las que los solicitantes indican haber firmado las Pautas Dynamo y pretenden cumplirlas. Sin embargo, como en el caso de Turkopticon, acogerse a las Pautas Dynamo es voluntario y no existen mecanismos formales para su cumplimiento o la resolución de controversias. Cuando se compara esta situación con el tamaño del mercado, son relativamente pocos los solicitantes que han firmado las Pautas. Los operadores de las Pautas consideraron la creación de una herramienta de *software* que permitiera a los trabajadores filtrar rápidamente las tareas según la firma o no de las Pautas por los solicitantes que publicaban las tareas, pero este procedimiento aún no se implementó (Salehi, comunicación personal, 2018). Por ese motivo, los solicitantes que no firmaron las Pautas no gozan, a nuestro entender, de las considerables ventajas que tienen los solicitantes con una buena reputación en Turkopticon.

6.1.3 FairCrowdWork.org

FairCrowdWork.org, iniciado en 2015 por IG Metall, la Cámara del Trabajo de Austria (Arbeiterkammer) y el sindicato sueco del personal de oficina (Unionen), es un sitio web que proporciona información sobre las plataformas de trabajo digitales desde una perspectiva sindical. Además de información acerca de los derechos y las obligaciones legales de los trabajadores y los recursos que pueden brindarles los sindicatos, ofrece descripciones detalladas del proceso de trabajo y evaluaciones de varias plataformas de trabajos digitales muy conocidas. Esos “perfiles de plataformas” abarcan datos sobre tareas, procesos de trabajo, clientes, cantidad de trabajadores y la empresa operadora de la plataforma (por ejemplo, cantidad de empleados, ubicación, gestión) recopilados a través de “investigación documental” así como calificaciones numéricas (visualizadas como “valoraciones con un número de estrellas”) de las remuneraciones, la comunicación, la evaluación del trabajo, las tareas y la tecnología. Las calificaciones se basan en encuestas detalladas (de hasta 95 preguntas) a los trabajadores, recopiladas a través de las plataformas mismas. La encuesta los interroga acerca de la permanencia en sus puestos en la plataforma, su remuneración, sus experiencias con los clientes y los operadores de las plataformas (incluso, por ejemplo, la evaluación del trabajo entregado y la comunicación), y sus experiencias con la tecnología de la plataforma. Las respuestas a estas preguntas se convierten automáticamente en calificaciones de acuerdo con un proceso documentado en el sitio.³ Los perfiles de plataforma también incluyen calificaciones

simples de los términos de servicio sobre la base de cinco criterios. Se ha previsto de manera tentativa elaborar criterios más sofisticados para evaluar los términos de servicio de las plataformas (Harmon y Silberman, 2018).

El proceso utilizado para calcular las calificaciones en FairCrowdWork.org es la continuación de un modelo anterior (2015-2017) basado en Turkopticon, en el que cualquier usuario podía, en lugar de contestar una encuesta, valorar las plataformas directamente asignando un número de estrellas a los diversos criterios. Sin embargo, este modelo tuvo dos objeciones (véase Silberman e Irani, 2016). En primer lugar, cualquier persona con una dirección de correo electrónico podía crear una cuenta, con lo cual operadores de plataformas motivados podían hacer que sus trabajadores dejaran evaluaciones positivas en el sitio, y solicitantes igualmente motivados podían hacer que los trabajadores dejaran reseñas positivas en Turkopticon. El descubrimiento de que así se creaba una amenaza a la credibilidad de las evaluaciones llevó a la elaboración del actual modelo de recopilación de datos, en el que los trabajadores que van a participar en la encuesta son seleccionados directamente a través de las plataformas digitales. Así se reduce la probabilidad de que alguien que no sea un trabajador en la plataforma complete la encuesta, o de que un trabajador la complete muchas veces.

En segundo lugar, como todavía no hay un amplio entendimiento común acerca de qué constituye buenas condiciones laborales en el trabajo en plataformas digitales, pedir a los trabajadores que asignen calificaciones numéricas puede crear confusión. Un trabajador puede indicar que una remuneración de EUR 1,00 por hora merece cinco estrellas (es decir, la calificación numérica más alta posible), mientras que otro le asignará una calificación más baja. La ambigüedad de las calificaciones numéricas llevó al desarrollo del modelo actual, en el que se pide a los trabajadores que contesten preguntas concretas acerca de su experiencia, y esas respuestas se convierten en calificaciones numéricas tal y como se describió anteriormente.

Como Turkopticon, FairCrowdWork.org brinda un lugar donde responsables políticos, sindicalistas, operadores de estas plataformas, investigadores y periodistas pueden debatir acerca de condiciones de trabajo justas en las plataformas digitales (para un análisis más amplio, véase Harmon y Silberman, 2018).

6.1.4 El código de conducta para la externalización de tareas y su oficina de defensoría

Testbirds, la plataforma alemana de pruebas de *software*, inició en el año 2015 un código de conducta voluntario para la externalización de tareas remuneradas.⁴ Este código de conducta para la externalización de tareas comprendía principios tales como “pago justo”, “únicamente tareas serias” y “comunicación abierta y transparente”. Tres plataformas alemanas, entre ellas Testbirds, firmaron la primera versión del Código de Conducta y la Asociación Alemana de Externalización de Tareas (Deutscher Crowdsourcing Verband) ingresó como promotora oficial. En 2016, IG Metall, con la autorización de las plataformas, llevó a cabo una encuesta de trabajadores en las seis plataformas alemanas. Entre otros temas, la encuesta pedía que los trabajadores indicaran cuál de los principios del Código de Conducta era para ellos el más importante. El “pago justo” fue el principio

ganador por amplio margen. Por eso, la segunda versión del Código de Conducta, dada a conocer a fines de 2016, incluyó un ajuste del principio de “pago justo”, que indicaba a los operadores de plataformas que debían orientar la remuneración hacia las “normas salariales locales”. Hasta el momento, otras cinco plataformas firmaron el Código de Conducta, entre ellas una con sede en el Reino Unido. En 2017, IG Metall, las plataformas firmantes y la Asociación Alemana de Externalización de Tareas crearon la oficina de defensoría para hacer cumplir el Código de Conducta y resolver las controversias entre los trabajadores y las plataformas firmantes. Esta oficina está compuesta por un consejo de cinco personas: un trabajador, un representante sindical, un empleado de las plataformas, un representante de la Asociación Alemana de Externalización de Tareas y un presidente neutral. La oficina resuelve las controversias por consenso e IG Metall está a cargo de la administración. Hasta abril de 2018, la oficina de defensoría del Código de Conducta había resuelto más de una docena de casos presentados en línea por los trabajadores.⁵ Está en los planes depurar el contenido del Código de Conducta y, en algún momento, realizar una ampliación que permita incorporar a otras plataformas interesadas.

6.1.5 Comprometer a los clientes a mejorar las condiciones de trabajo y de remuneración: una estrategia emergente

Por lo general, las plataformas firmantes del Código de Conducta han reaccionado positivamente a la introducción de cambios de procedimiento que mejoren las experiencias de los trabajadores y protejan sus derechos, por ejemplo, asegurando que se les comunique los motivos por el rechazo de su trabajo (o sea, la negativa a pagarlo) o el cierre de su cuenta, y garantizando el derecho de los trabajadores a impugnar tales decisiones. Sin embargo, según conversaciones con operadores de plataformas de microtareas, muchas de ellas perciben que su influencia sobre las remuneraciones es limitada. En las plataformas de microtareas hay grupos internacionales, a veces mundiales, de trabajadores. Y, si bien el mercado de plataformas de microtareas no es, por cierto “perfectamente competitivo”, las plataformas indudablemente compiten entre ellas para captar clientes. Como resultado de esta situación, el operador de la plataforma puede tener escaso poder de negociación con un posible cliente, incluso si el objetivo es aumentar los salarios de los trabajadores: solicitar salarios más altos puede simplemente empujar al cliente hacia otras plataformas.

Por ese motivo, IG Metall está desarrollando una nueva propuesta: invitar a los clientes a firmar un compromiso salarial voluntario. Esta estrategia se encuentra aún en sus primeras etapas, pero podría adoptar una variedad de formas. Por ejemplo, los clientes podrían comprometerse a pagar por lo menos a los trabajadores el salario mínimo en el lugar del trabajador (o el salario mínimo vital, en aquellos lugares donde no existe el salario mínimo). Podría ser la estrategia apropiada para los clientes que procesan grandes volúmenes de datos utilizando plataformas de microtareas y aprovechando el ahorro de costos que supone enviar las tareas a países con bajo costo de vida. En el caso de otros clientes, sin embargo, como por ejemplo los investigadores académicos que contratan a trabajadores para contestar encuestas o participar en experimentos en línea, podría ser más apropiado comprometerse a pagarles no menos del salario mínimo en el lugar del cliente, al margen de dónde se encuentre el trabajador (véase, por ejemplo, Silberman *et al.*, 2018 en

relación con este argumento). Podrían crearse herramientas de *software* que permitieran a los trabajadores buscar tareas publicadas por clientes que firmaron el compromiso salarial. La finalidad sería que los trabajadores realizaran preferentemente esas tareas y produjeran trabajo de mayor calidad y más rápido para estos clientes, similar a la forma en la que los solicitantes de Mechanical Turk con buena reputación en Turkopticon consiguen que sus trabajos se lleven a cabo con mayor rapidez. Podría crearse así un incentivo material para que los clientes firmaran el compromiso. La supervisión y la resolución de controversias podrían manejarse mediante un proceso similar al desarrollado en la oficina de defensoría del Código de Conducta para la externalización de tareas.

6.2 MEJORA DE LOS TÉRMINOS DE SERVICIO DE LAS PLATAFORMAS

Como se consideró en el capítulo 2, los términos de servicio de las plataformas habitualmente incluyen disposiciones que afectan en forma directa las condiciones de trabajo en cuatro áreas: control de la cuenta y del perfil del trabajador; evaluación y pago del trabajo; intimidad, seguridad y bienestar de los trabajadores; y sus derechos legales. Muchas cláusulas en cualquier documento sobre términos de servicio influyen a menudo sobre cada una de esas áreas. Por lo tanto, es importante modificar los términos de servicio para hacerlos más justos y para que puedan ser más o menos favorables para los trabajadores.

6.2.1 Control de la cuenta y del perfil del trabajador

Rechazo de la cuenta. Una de las primeras áreas que considera la mayoría de los documentos sobre términos de servicio es la creación de una cuenta de usuario. Y no es raro que esta sección disponga que las plataformas pueden rechazar cuentas de usuario por cualquier motivo, sin necesidad de notificar a los usuarios el motivo del rechazo. A contramano de las leyes de no discriminación en el empleo, esas disposiciones permiten que las plataformas decidan cuál de sus futuros trabajadores tendrá acceso a una plataforma.

La falta de notificación del motivo del rechazo por parte de los operadores de plataformas puede provocar frustración y pérdida de tiempo entre los trabajadores. Por ejemplo, a los solicitantes de trabajo en AMT que fueron rechazados no se les brindaron motivos claros de ese rechazo, incluso cuando el motivo era algo tan sencillo como el incumplimiento de un criterio de selección como el lugar de residencia. Esta política puede llevar a que los trabajadores innecesariamente presenten una y otra vez solicitudes de empleo para el cual no reúnen las condiciones, causándoles más trabajo a ellos mismos y también a Amazon.⁶ La falta de explicación del rechazo de las solicitudes de trabajo también representa una carga para las comunidades de trabajadores que deben responder a las consultas, y alimenta especulaciones acerca de los motivos de rechazo de algunas cuentas y de cómo se podrían aumentar las posibilidades de elegibilidad.⁷ Un documento sobre términos de servicio más orientado al trabajador indicaría que los operadores de plataformas siempre deben brindar motivos claros e inteligibles del rechazo de las solicitudes de trabajo.

Cierre/supresión de la cuenta. Una vez aceptada inicialmente la cuenta, el trabajador asume una nueva carga, la de mantener la elegibilidad y el estatus de su cuenta. Sin embargo, tal como ocurre con el proceso de aprobación inicial, los términos de servicio de algunas plataformas expresan que los operadores pueden cerrar o suprimir la cuenta de un usuario en cualquier momento y por cualquier motivo.⁸ En caso de cierre, los términos habitualmente indican que los trabajadores no tienen derecho a acceder a la plataforma. Otros temas, tales como el derecho de un trabajador a objetar el cierre de la cuenta, los derechos de los trabajadores con respecto a la propiedad de sus propios contenidos e historial laboral, o a los fondos aún no utilizados de sus cuentas, no siempre están claramente reglamentados.

Un documento de términos de servicio más orientado al trabajador incluiría disposiciones del siguiente tipo:

- Las cuentas de los trabajadores se cerrarán únicamente si infringen los términos de servicio de la plataforma u otras obligaciones contractuales.
- Los operadores de las plataformas darán razones claras e inteligibles a los trabajadores por el cierre de sus cuentas.
- Los trabajadores tendrán acceso a un procedimiento de objeción al cierre de sus cuentas que incluya la evaluación de un tercero.
- En el caso de suprimirse cuentas, a los trabajadores se les pagarán todos los fondos en sus cuentas.
- En el caso de suprimirse cuentas, los trabajadores tendrán la posibilidad de bajar y archivar una copia de su historial laboral en formato legible por humanos y por máquinas, además de todo contenido aportado, tal como comentarios en los foros, contenido del perfil y mensajes enviados a otros usuarios de la plataforma.

Contenido creado por el trabajador. Los trabajadores de las plataformas digitales aportan al sitio web de la plataforma diversos tipos de contenidos, tales como información del perfil y comentarios en los foros. Los términos de servicio de la plataforma incluyen frecuentemente disposiciones sobre la responsabilidad de la plataforma por esta información. En un documento de términos de servicio orientado al trabajador, la plataforma se comprometería a dar motivos claros y entendibles por la supresión de contenido (es decir, información del perfil, contribuciones a foros, etc.) a los futuros trabajadores.

6.2.2 Evaluación y pago del trabajo

Si bien los documentos sobre términos de servicio no brindan una descripción detallada de todo el sistema de evaluación y pago al trabajador, habitualmente mencionan un sistema de evaluación, suministran un resumen de la estructura de comisiones y describen a grandes rasgos los cronogramas de evaluación del trabajo y del pago al trabajador. También pueden especificar si el trabajador tiene algún recurso para cuestionar la negativa a pagarle o una mala evaluación, y si se permite a los clientes rechazar directamente el trabajo.

Los términos de servicio por lo general incorporan normas en cinco áreas relacionadas con la evaluación y el pago del trabajo: la estructura de comisiones, las solicitudes de

fondos, la evaluación y el pago de las tareas, el rechazo y la negativa a pagar por el trabajo, y las evaluaciones del trabajador y del cliente.

Como ya se mencionó en el capítulo 2 sobre el modelo comercial, la *estructura de comisiones* de la mayoría de las plataformas se basa en cargos porcentuales a los clientes que abonan los servicios de la plataforma al momento de pagar las tareas terminadas por los trabajadores. Sin embargo, los términos de servicio también indican que a los trabajadores se les puede cobrar comisiones, como por ejemplo comisiones por procesamiento de pago si la plataforma utiliza proveedores tales como PayPal para pagar a los trabajadores. En los términos hay secciones relacionadas con otros aspectos de la solicitud de fondos por parte de los trabajadores que también indican a grandes rasgos con qué frecuencia se les paga, y si los trabajadores reciben fondos directamente de los clientes y a través de una cuenta intermediaria en la plataforma. Muchas plataformas especifican que, cuando un cliente paga una tarea, el dinero debe ir a la cuenta del trabajador en la plataforma. Posteriormente, los trabajadores deben solicitar el desembolso. Tales desembolsos a menudo se realizan con una determinada frecuencia, y a veces tienen fijado un monto mínimo para poder ser efectuados.

Habitualmente los términos de servicio también proporcionan al menos algunos detalles acerca del proceso de evaluación de los trabajos entregados por los trabajadores y las transferencias de fondos a sus cuentas. Las secciones relativas a *la evaluación y el pago* especifican un plazo de pago, que a veces puede ser bastante prolongado. En la mayoría de los casos, al cliente se le fija un determinado tiempo para evaluar el trabajo después de su entrega; en los documentos de términos de servicio más orientados al trabajador, si el cliente no lo hace, se considera que el trabajo ha sido aceptado. En este punto, la plataforma por lo general se reserva un tiempo adicional antes de que los fondos queden acreditados en la cuenta del trabajador y puedan ser retirados. Idealmente, los períodos de evaluación y pago sumados, es decir, el tiempo total entre la entrega del trabajo y la percepción de los fondos, no debería superar los 14 días, pero esto es raro. Es más común que las plataformas se reserven siete o más días para que los clientes evalúen el trabajo y otros treinta días más a continuación para procesar los pagos a la cuenta de los trabajadores.

Cuando un trabajo entregado no es aceptable para el cliente, los términos también describen en general algunas normas respecto del *rechazo del trabajo* y las posibilidades de *negarse a pagarlo*. Este tema es problemático y puede dar lugar a abusos del cliente, especialmente si la propiedad del trabajo se le transfiere incluso en caso de su rechazo, como ocurre en varias plataformas. Frecuentemente los trabajadores reciben pocas justificaciones por los rechazos y objetarlos puede ser difícil, si no imposible, lo cual lleva a un claro desequilibrio de poder entre los trabajadores y los clientes. Una plataforma orientada al trabajador incluiría las siguientes disposiciones:

- La plataforma acuerda que el trabajador recibirá una explicación clara y razonable del rechazo; existe un procedimiento para que el trabajador pueda apelar rechazos injustos, incluida la revisión por un tercero.
- Los trabajadores podrán intentar rehacer el trabajo rechazado como mínimo una vez.
- Los trabajadores tendrán como mínimo un día para rehacer el trabajo rechazado.

De haber excepciones a los tres puntos anteriores (por ejemplo, cuando los plazos del proyecto son muy acotados), se deberían indicar claramente los términos específicos de tales tareas en las instrucciones.

Una inquietud que a veces está reglamentada en los términos de servicio se relaciona con la posibilidad de que los clientes *cancelen prematuramente la tarea*. Lo ideal sería que los términos especificaran que los clientes evalúen (y, según corresponda, paguen) todo el trabajo entregado, incluso si la tarea se cancela antes de que llegue a su fin. Por ejemplo, supongamos un caso en el que un cliente publica un lote de 100.000 fotos en una plataforma pidiendo que se las etiquete de determinada manera. Algún tiempo después, cuando los trabajadores ya llevan etiquetadas 10.000 fotos, el cliente se da cuenta de que publicó fotos equivocadas y cancela el resto del trabajo. En este caso, el cliente debería abonar el trabajo que los trabajadores completaron antes de que él se percatara de su error.

Evaluaciones/calificaciones del trabajador y del cliente. Las evaluaciones del trabajador están frecuentemente vinculadas a su remuneración y, por lo tanto, se las describe, al menos en cierta medida, en los documentos sobre los términos de servicio. Sin embargo, algunos documentos sobre los términos de servicio hacen referencia a casos en los que la plataforma ha usado las calificaciones del trabajador para penalizarlo. Aunque es aceptable que las evaluaciones se promedien o se calculen en forma proporcional dentro de una calificación global, es problemático para el trabajador que se las reinicie desde cero por un solo problema, tal como una única entrega tardía o incompleta.⁹ Además, las evaluaciones negativas, como los rechazos, deberían estar acompañadas de una explicación y los motivos, y los términos deberían especificar un claro proceso mediante el cual los trabajadores puedan objetar las evaluaciones negativas o injustas.

Por el contrario, los documentos sobre los términos de servicio a menudo no hacen referencia a evaluaciones o calificaciones de clientes. Idealmente, los términos de la plataforma deberían incluir calificaciones de clientes tal como lo hacen con las calificaciones de los trabajadores. Así como la historia laboral del trabajador (tareas llevadas a cabo, porcentaje de aceptaciones) se pone habitualmente a disposición del cliente, también se debería poner a disposición de los trabajadores el historial del cliente (información sobre pagos y negativa de pago) cuando están eligiendo tareas. En la actualidad los trabajadores deben recurrir a otros lugares para considerar la calidad de los clientes, como foros, o al sitio externo Turkopticon (véase el apartado 6.1.1). Lo mejor sería que las funciones de calificación estuvieran previstas en los documentos sobre los términos de servicio e implementadas directamente en la plataforma. De este modo se reduciría el desequilibrio de poder actual entre clientes y trabajadores.

6.2.3 Intimidad, seguridad y bienestar de los trabajadores

Acoso y códigos de conducta. Las comunicaciones entre usuarios pueden ocurrir en el contexto de las interacciones entre los trabajadores, los operadores de las plataformas y los clientes, en mensajes privados o comentarios en los foros. También pueden adoptar la forma de medios de comunicación creados por los usuarios de las plataformas, inclui-

do el contenido de los perfiles de los trabajadores, los perfiles de los clientes y las preguntas frecuentes en la plataforma.

Los términos de servicio más orientados al trabajador regulan la comunicación y la interacción entre usuarios, al menos en cierta medida. Por ejemplo, el Código de Conducta incluido como parte de los términos de uso de la plataforma CrowdFlower establece seis requisitos de comportamiento para todos los usuarios, incluyendo a trabajadores y a clientes.¹⁰ Se exige a los usuarios respetar a los demás en sus interacciones, usar lenguaje respetuoso, abstenerse de utilizar palabras obscenas u ofensivas, ser honesto en su interacción con otras personas, evitar los prejuicios y la discriminación por edad, género o raza, y no acosar.

Tareas potencialmente perjudiciales desde el punto de vista psicológico. Muchas plataformas de microtareas se usan para moderar contenidos (véase recuadro 5.1). Por la índole del trabajo, es muy probable que estas tareas tengan un contenido ofensivo y potencialmente perjudicial desde el punto de vista psicológico. A pesar de que los términos de la mayoría de las plataformas prohíben el contenido obsceno en general, deberían incluir disposiciones específicas acerca del manejo de las excepciones en el caso de la moderación de contenido. Mientras que algunas plataformas requieren que los clientes etiqueten todas las tareas con un contenido perjudicial u obsceno, los clientes no siempre tienen el cuidado de hacerlo; además, las diferencias de etiquetado entre los distintos clientes que usan las plataformas pueden dificultar a los trabajadores la identificación de tareas con este tipo de contenido. Por ejemplo, una de las cuatro “Políticas Generales” de Mechanical Turk es la siguiente:

¿Puedo crear una tarea de inteligencia humana (HIT) con un contenido explícito u ofensivo?

En el caso de que su HIT tenga contenido explícito u ofensivo, por ejemplo, desnudez, asegúrese de hacer lo siguiente:

(i) Incluya la siguiente frase en el título de su HIT: “(ADVERTENCIA: Este HIT puede tener contenido adulto. Se recomienda prudencia por parte del trabajador)”.

(ii) Exija a los trabajadores contar con la Habilidad para Contenido Adulto como condición para trabajar en su HIT. Esta habilidad requiere que los trabajadores reconozcan tener más de 18 años y que aceptan trabajar en contenidos posiblemente ofensivos. Este requisito se puede establecer durante la etapa de diseño en el sitio web del solicitante, o mediante el uso de herramientas del desarrollador.

(iii) Exija que los trabajadores tengan la Habilidad para Contenido Adulto como condición para previsualizar su HIT tildando el casillero “Requerido para previsualizar” durante la etapa de diseño en el sitio web del solicitante, o mediante el uso de herramientas del desarrollador.¹¹

Otras plataformas no incluyen especificaciones de ningún tipo, dejando totalmente a criterio de los trabajadores y los clientes solucionar la situación (o no solucionarla). Un documento sobre términos de servicio orientado a los trabajadores incluiría disposiciones

respetuosas de la carga psicológica que ellos pueden tener que soportar en el curso de su trabajo, así como disposiciones que establezcan que son los empleados de la plataforma (no los clientes ni los trabajadores) los que deben evaluar y etiquetar con claridad todo contenido posiblemente ofensivo. También debería incluir disposiciones que otorguen acceso a terapia, pagada por el cliente o la plataforma, a los trabajadores que moderan contenido.

6.2.4 Derechos legales de los trabajadores

Casi todos los términos de servicio de las plataformas contienen cláusulas de acuerdo con las cuales los trabajadores afirman ser *trabajadores independientes o contratistas independientes*.¹² Esta designación es de particular importancia ya que muchos derechos laborales están vinculados a la situación de empleo.

A pesar de estipular que los trabajadores no tienen relación laboral con la plataforma o el cliente, muchos términos de servicio también imponen *restricciones a la autonomía del trabajador* que son incompatibles con el empleo independiente. Por ejemplo, los términos de servicio de CrowdFlower disponen que los trabajadores no pueden utilizar *bots, scripts*, inteligencia artificial o “intentar por otros medios obtener ganancias de CrowdFlower sin completar las tareas de la forma indicada”. Pero, al mismo tiempo, los términos de servicio de esta empresa también manifiestan que los trabajadores son independientes. Si verdaderamente lo fueran, deberían poder llevar a cabo su trabajo del modo y con las herramientas que consideren más adecuadas (incluyendo la automatización, los *scripts* y la extracción de datos de sitios web). Además, los trabajadores independientes no deberían tener prohibida la subcontratación del trabajo ni ser sancionados cuando lo rechazan, ya que deberían tener total libertad para elegir cuándo quieren trabajar y qué tipo de trabajo desean realizar sin que se los castigue por eso.

En general, la mayoría de los términos de servicio contiene disposiciones en el sentido de que los trabajadores transfieren todos los *derechos de propiedad intelectual* sobre el producto de su trabajo al entregarlo en la plataforma y/o percibir el pago del cliente. Como ya se indicó, este procedimiento podría dar lugar a situaciones en las que el cliente “rechaza” un trabajo correctamente realizado, y por lo tanto se niega a pagarlo, a la vez que obtiene el trabajo que deseaba. Términos de servicio orientados a los trabajadores dispondrían que estos retuvieran los derechos sobre el producto de su trabajo, por lo menos hasta que les sea abonado.

Cláusulas de arbitraje y otros límites a los derechos legales convencionales. La última inquietud es una serie de renunciadas a derechos legales, incluso el de entablar acción legal, al que se renunciaría a favor de un arbitraje, y el de interponer una acción colectiva. Ambas situaciones limitan la posibilidad de que los trabajadores interpongan demandas contra las plataformas, incluso cuando tales demandas son legítimas.

6.3 ¿QUÉ SE PUEDE HACER? 18 CRITERIOS PARA UN MICROTRABAJO MÁS JUSTO

Este informe llama la atención sobre los muchos retos que enfrentan los que trabajan en plataformas de microtarefas. A pesar de realizar un trabajo valioso para muchas empresas altamente exitosas, su remuneración es a menudo inferior al salario mínimo, tienen que gestionar flujos de ingresos impredecibles y trabajan sin las protecciones convencionales de una relación laboral. Ninguno de estos resultados negativos para los trabajadores es inherente al concepto del trabajo en plataformas digitales o al microtrabajo en particular. Por el contrario, es posible reconfigurar los términos del microtrabajo con el objeto de disponer mejores condiciones laborales para los trabajadores. Esta sección indica 18 criterios para alcanzar plataformas de microtrabajo más justas.¹³

1. **Empleo: los trabajadores no deberían clasificarse equivocadamente como independientes si en la práctica son empleados.** La mayoría de los trabajadores de plataformas están obligados a “aceptar” que son trabajadores independientes o “contratistas independientes” y no empleados. Pero algunas plataformas controlan cuándo y dónde trabajan, los castigan cuando rechazan trabajos, y fijan precios y normas de calidad no negociables. Los trabajadores de estas plataformas, en la práctica, pueden ser empleados de ellas. Sin embargo, los tribunales han considerado hasta el momento pocos casos de esta índole, y en la mayoría se ha llegado a un acuerdo extrajudicial.¹⁴ Es necesario crear un sistema más proactivo y robusto para auditar las prácticas laborales y hacer cumplir las leyes de clasificación del empleo.

Este primer criterio puede, en muchos aspectos, ser el más importante y urgente. El reconocimiento de su estatus de empleados otorgaría inmediata y automáticamente a los trabajadores una cantidad de beneficios y derechos descriptos en los siguientes criterios.

2. **Los trabajadores deberían tener un procedimiento jurídicamente vinculante para que los operadores de plataformas escucharan sus deseos y necesidades, ya sea mediante afiliación sindical, negociación colectiva y, en países donde poseen tales estructuras, consejos laborales y derechos de codeterminación.** La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, aprobada en 1998, compromete a los 187 Estados miembros de la Organización Internacional del Trabajo, en virtud de su pertenencia a la Organización, a respetar, promover y hacer realidad los principios y derechos correspondientes a cuatro categorías, entre ellas la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. La Declaración deja en claro que estos derechos son universales y que se aplican a todas las personas en todos los países, independientemente del nivel de desarrollo económico.¹⁵ Más aún, acceder a ese derecho no debería “basarse en la existencia de una relación de trabajo, que a menudo no existe”, por ejemplo, en el caso de los trabajadores independientes (OIT, 2006).¹⁶

Sin importar su clasificación como empleado o trabajador “independiente”, los trabajadores de plataformas digitales deberían tener derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva. El hecho de que, en algunas jurisdicciones, la legislación actual en materia de competencia prohíba a los trabajadores independientes organizarse y negociar convenios colectivos con los operadores de las plataformas no

es un argumento a favor de impedir que los trabajadores de las plataformas se organicen, sino de modificar esa legislación.

3. **Remuneraciones: a los trabajadores de microtarefas designados como empleados les es aplicable el salario mínimo vigente en el lugar del empleado.** Los trabajadores de microtarefas designados como trabajadores independientes deberían recibir al menos una remuneración equivalente a 1,5 veces el salario mínimo vigente en su lugar de trabajo. Las tarifas por trabajo a destajo deberían calcularse sobre la base de las normas establecidas.¹⁷ En relación con los trabajadores empleados, las tarifas deben cumplir las reglamentaciones sobre salario mínimo vigentes en el lugar del trabajador. Otras referencias deseables para fijar la remuneración incluyen las siguientes: (1) el salario mínimo vital local, y (2) el salario local promedio de trabajadores que realicen un trabajo similar al de empleados bajo convenios colectivos. Los empleados independientes deben recibir una remuneración más alta. Estos trabajadores tienen mayores costos fijos, entre ellos, la propiedad del equipo que usan (es decir, la conexión a Internet, su propia computadora, etc.), la administración de sus impuestos, los aranceles de inscripción como empresa, los impuestos como trabajador independiente y la autoprestación de beneficios habitualmente asociados con el empleo, tales como las contribuciones al seguro de salud, la jubilación y la licencia por enfermedad. Estos trabajadores tienen una situación laboral más frágil, sin ninguna garantía de trabajo más allá de cada tarea individual, y, por lo tanto, tienen que dedicar tiempo adicional para encontrar (más) trabajo en forma continuada. Por eso, la remuneración de los trabajadores independientes debería ser en promedio, por lo menos, igual al equivalente a 1,5 veces el salario mínimo local de acuerdo con las normas correspondientes en el lugar del trabajador. Otras referencias deseables para fijar la remuneración incluyen las siguientes: (1) una cantidad equivalente a 1,5 veces el salario mínimo vital local, y (2) el salario local promedio de los trabajadores que realicen un trabajo similar al de los empleados bajo convenios colectivos.
4. **Transparencia de los pagos y las comisiones. A los trabajadores debería pagárseles el monto total de lo facturado al cliente, en moneda real.** Las comisiones deberían calcularse en forma transparente para los clientes en el momento del pago. El Convenio sobre las agencias de empleo privadas de 1997 (núm. 181) dispone que “las agencias de empleo privadas no deberán cobrar a los trabajadores, ni directa ni indirectamente, ni en todo ni en parte, ningún tipo de honorario o tarifa”. Si bien las plataformas de trabajo digitales no están actualmente reglamentadas como agencias de empleo privadas, el principio de que los trabajadores no deberían pagar comisiones para trabajar es de larga data en la OIT.¹⁸ En el caso de las plataformas en línea, no se debería cobrar comisión a los trabajadores, sino que ellos deberían percibir el monto total del pago que se factura a los clientes en su nombre. La plataforma no debería tomar un porcentaje de la remuneración del trabajador en forma no transparente para los clientes. Y este pago debería efectuarse en moneda real, no bajo la forma de “puntos” u otra “moneda” que no esté respaldada por el gobierno.
5. **Flexibilidad: los trabajadores no deberían ser castigados por rechazar las tareas que se les ofrecen o negarse a trabajar en determinado momento.** La flexibilidad es con frecuencia una promesa asociada al trabajo en plataformas, pero pocas veces caracteriza la situación de los trabajadores en la práctica. Si los trabajadores son independientes, deben realmente poder elegir cuándo trabajar y en qué tareas hacerlo.

6. **En el caso de problemas técnicos con la tarea o la plataforma, el trabajador no debería pagar el costo del tiempo o el trabajo perdidos.** Las plataformas deberían contar con algún tipo de proceso de reporte de incidentes de este tipo y criterios claros para decidir si a los trabajadores se les pagará el tiempo invertido en su trabajo cuando informan una situación de este tipo. Esto no significa que deba abonarse el tiempo de inactividad del servidor en general. Sin embargo, si un trabajador ha aceptado una tarea, comenzado a trabajar en ella y pierde luego el trabajo como consecuencia de un error o falla técnica que podría razonablemente haber sido prevista y evitada por el solicitante/cliente o los operadores de la plataforma, la parte responsable debería pagar al trabajador el tiempo perdido (no necesariamente la remuneración por el total publicado de la tarea). Este criterio cubriría incidentes tales como un botón de Enviar que no funciona, la falta de configuración de aplicaciones externas (como las encuestas) por parte de los clientes para enviar correctamente a los trabajadores un código de confirmación al finalizar la tarea y otros problemas de “flujo de trabajo” que los solicitantes pueden probar en forma relativamente fácil. La pérdida de trabajo debida a tiempos muertos no programados podría ser responsabilidad de los operadores de la plataforma; si ellos pagan por un servicio de alojamiento a un tercero (que es lo habitual) y el problema es efectivamente del servidor, el servicio de alojamiento posiblemente lo pagaría si se trata de una infracción del acuerdo de nivel de servicio.¹⁹
7. **Falta de pago: debería haber reglas estrictas que rijan la falta de pago (en caso de estar permitida).** Los clientes que se niegan a pagar por trabajo realizado deberían indicar en forma jurídicamente vinculante que no utilizarán ese trabajo y también explicar el motivo por el cual es inservible. Los trabajadores deberían tener derecho a objetar la falta de pago y un empleado humano de la plataforma debería analizar esas objeciones. Si el resultado del análisis no es aceptable tanto para el cliente como para el trabajador, la decisión definitiva y vinculante puede hacerla un tercero neutral elegido por los clientes, los trabajadores y la plataforma.
8. **Términos contractuales: los términos de la plataforma, entre ellos los de pago, evaluación del trabajo y resolución de controversias, deberían presentarse en un lenguaje claro y conciso, en formato legible por el ser humano.** En forma similar al desarrollo por parte de Creative Commons de versiones “legibles por el ser humano” de las licencias de propiedad intelectual, las plataformas deberían brindar a los trabajadores versiones de sus términos de servicio en formato de fácil lectura. Los operadores de las plataformas deberían ser responsables por mantener actualizados los resúmenes de estas versiones. También deberían manifestarse, abierta y claramente, los demás términos contractuales sobre el trabajo que se especifican en la descripción de la tarea. Tales términos deberían comprender la remuneración por la tarea, el plazo en el cual el cliente acuerda revisar y pagar el trabajo, y toda condición aplicable a la plataforma en su totalidad o a la tarea únicamente, de acuerdo con la cual puede darse la falta de pago, si está permitida.
9. **Evaluaciones de los trabajadores: estas evaluaciones no deberían basarse en porcentajes de no pago, y a los trabajadores deberían informárseles los motivos de toda evaluación negativa.** En caso de que se permita no pagar un trabajo, no deberían utilizarse porcentajes de pago o no pago para medir la calidad del

trabajador. No debe suponerse que los clientes se niegan a pagar únicamente cuando el trabajo es inservible; sus procesos de control de calidad son imperfectos y a veces deniegan el pago como una estrategia de reducción de costos. Como la denegación de pago no necesariamente indica un trabajo insatisfactorio, las plataformas no deberían permitir que los clientes filtren a los trabajadores según sus porcentajes de no pago. Las mediciones del trabajo y de la calidad del trabajador deberían estar separadas del pago, para reducir el efecto del no pago erróneo o premeditado sobre el acceso del trabajador al trabajo. En general, los clientes deberían tener motivos válidos para hacer evaluaciones negativas de los trabajadores y aquellas evaluaciones que carezcan de motivos válidos deberían eliminarse del historial de evaluaciones del trabajador. Una forma creativa en la que algunos investigadores han abordado el tema de evaluaciones más justas es incentivar a los clientes a otorgar calificaciones más altas a los trabajadores con un sistema que ellos denominan *boomerang reputation system* (Stanford Crowd Research Collective, 2016). Cuando un cliente concede a un trabajador una alta calificación en este sistema, es más probable que vuelva a ofrecerle trabajo en el futuro. Por el contrario, si la calificación dada es baja, es menos probable que el trabajo de ese cliente sea realizado por el mismo trabajador posteriormente. La idea de este proyecto es que el cliente evaluará con mayor precisión a los trabajadores si esas evaluaciones influyen realmente en quién llevará a cabo su trabajo en el futuro.

10. **Código de Conducta: en ausencia de convenios de negociación colectiva, las plataformas deberían establecer claros códigos de conducta para sus miembros, que incluyan la publicación de procedimientos para que los trabajadores puedan plantear sus inquietudes, y deberían demostrar el cumplimiento de estos códigos.** La Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT (Declaración sobre las Empresas Multinacionales), 5ª edición (2017), brinda orientación dirigida directamente a las empresas sobre política social y prácticas inclusivas, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo, que pueden ser útiles para elaborar los códigos de conducta. Los códigos de conducta de las plataformas deberían ser claros acerca de la prohibición del acoso u otras conductas poco profesionales. Debería haber procedimientos claros para que los usuarios puedan informar acerca de transgresiones al Código de Conducta y, del mismo modo, debería existir un claro procedimiento para que los usuarios acusados de transgresiones puedan defenderse de difamaciones. En última instancia, la plataforma también debe decidir si suspender o cancelar definitivamente las cuentas de los infractores reincidentes. La moderación es difícil pero importante.
11. **Objeciones de los trabajadores: los trabajadores deberían tener la posibilidad de objetar el no pago, las evaluaciones negativas, los resultados de las pruebas de competencia, las acusaciones de infracción al Código de Conducta y los cierres de cuentas.** En algunos casos, un empleado de la plataforma puede revisar las objeciones; en otros casos, los empleados de la plataforma enfrentarán un conflicto de intereses al respecto y resultará procedente contar con un mediador externo. Las plataformas deberían contribuir al pago del mediador externo juntamente con miembros de la sociedad civil (por ejemplo, los sindicatos) y, cuando corresponda, los gobiernos. No debería permitirse que los operadores de plataformas puedan (incluso

indirectamente) sancionar a los trabajadores cuya desactivación de cuenta es revocada como resultado de una revisión externa.

12. **Evaluaciones e historial de los clientes: los trabajadores deberían tener la posibilidad de evaluar a los clientes.** En caso de permitirse el no pago, los porcentajes de no pago de los clientes deberían hacerse visibles para los trabajadores que están eligiendo tareas. Los trabajadores deberían tener acceso al historial de tareas de los futuros clientes y a las críticas de clientes realizadas por otros trabajadores.
13. **Instrucciones acerca de la tarea: las plataformas deberían revisar las instrucciones sobre la tarea antes de publicarla.** De esta forma se reduciría la probabilidad de dar instrucciones confusas que den lugar a un trabajo insatisfactorio y a la denegación del pago correspondiente. Una alternativa a la revisión manual de tareas por los operadores de plataformas es elevar las capacidades de gestión automatizada de la plataforma, como instrumento para validar las instrucciones antes de aplicarlas, mediante el uso de tareas prototípicas (Stanford Crowd Research Collective, 2015). En este escenario, se publican prototipos de tareas e instrucciones para un pequeño grupo piloto de trabajadores, antes de mostrarlas al público en general. Al validar los resultados de este grupo piloto y pedir a los clientes que, en caso de producirse demasiadas respuestas inaceptables en la prueba piloto, examinen nuevamente el diseño o las instrucciones de la tarea, las plataformas pueden ayudar a reducir la frecuencia con la que se dan instrucciones inadecuadas para la realización de las tareas.
14. **Historial laboral: los trabajadores deberían poder visualizar y exportar en cualquier momento su historial laboral y de reputación completos, en formato legible por seres humanos y por máquinas.** Los trabajadores necesitan tener acceso a su historial laboral, incluida la información sobre pagos, con el objeto de pagar sus impuestos. Y necesitan acceder además a su historial de tareas y de reputación para preparar su currículum.
15. **Los trabajadores deberían tener derecho a continuar una relación laboral con un cliente fuera de la plataforma.** A pesar de que posiblemente no sea tan importante en las plataformas de microtareas, en Upwork o Jovoto, donde los trabajadores realizan trabajos de más larga duración en forma freelance, debería existir la forma de trasladar la relación con un cliente fuera de la plataforma. A pesar de ser entendible que la plataforma quiera proteger sus flujos de ingresos, los trabajadores deberían poder abandonarla y llevarse a sus clientes en el caso de cambios en los términos de servicio. Idealmente, políticas claras especificarían condiciones justas y razonables de abandono de la plataforma en otros momentos, si los trabajadores y/o los clientes decidieran que ya no les brinda un servicio útil. Por ejemplo, la prohibición de llevarse el trabajo de un determinado cliente fuera de la plataforma podría durar el plazo del primer contrato concluido más 90 días, sin pago de comisión; o podría haber una política de salida con comisiones no superiores al 10 por ciento de la remuneración semanal promedio que el trabajador haya percibido de ese cliente en particular durante los seis meses anteriores.

16. **Los clientes y los operadores de las plataformas deberían responder inmediata, respetuosa y sustancialmente a las comunicaciones de los trabajadores.** Sin embargo, hay límites a las posibilidades que tienen clientes y operadores de responder a trabajadores o sus propios clientes en el caso de consultas inusualmente persistentes o “ilógicas”. Lo ideal sería, por lo tanto, que se diseñara un proceso transparente en el que las partes que corresponda acuerden responder en determinado plazo a las consultas de determinadas personas o sobre determinados temas hasta un número máximo de veces. Si la parte que hace la consulta halla que la respuesta es inadecuada, un tercero neutral puede emitir una decisión vinculante.
17. **Los trabajadores deberían saber quiénes son sus clientes y el objeto de su trabajo.** En el caso de ser esencial la confidencialidad, los operadores de las plataformas deberían trabajar con el cliente para divulgar alguna información.
18. **Los operadores de las plataformas deberían marcar con claridad, de forma estándar, las tareas que pueden ser psicológicamente estresantes o perjudiciales (por ejemplo, evaluar contenidos de los medios sociales para detectar expresiones de odio, violencia o pornografía).** No se debe confiar en que los clientes o solicitantes etiqueten correctamente el contenido, y, por lo tanto, la responsabilidad final recae en la plataforma. Los trabajadores que se dediquen a estas tareas deberían tener acceso a terapia o apoyo pagado por el cliente y/o la plataforma.

6.4 TRES CRITERIOS ADICIONALES PARA ADAPTAR LA PROTECCIÓN SOCIAL AL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES

Los 18 criterios que tienden a lograr un microtrabajo más justo deberían ser complementados por políticas que mejoraran la protección social de los trabajadores. Este objetivo exige adaptar los sistemas existentes de protección social a la situación y las necesidades específicas de los trabajadores de estas plataformas, con la finalidad de conseguir el logro del derecho humano de todos a la seguridad social. La investigación de la OIT ha demostrado la singular capacidad de los sistemas de protección social existentes para adaptarse a los nuevos desafíos. Y las innovaciones en políticas tanto de países desarrollados como de países en desarrollo pueden aportar lecciones prácticas acerca de las medidas que se pueden adoptar (OIT, 2016b, 2017).

1. **Adaptar los mecanismos de seguridad social de modo que cubran a los trabajadores en toda forma de empleo, independientemente del tipo de contrato.** Si bien el estatus legal de algunos trabajadores de plataformas digitales es ambiguo, en la actualidad se los clasifica principalmente como trabajadores independientes. Las políticas adoptadas para facilitar la cobertura de seguridad social de estos trabajadores independientes y de trabajadores bajo modalidades alternativas de empleo (por ejemplo, los empleados de manera ocasional) constituyen una guía útil para considerar cómo incluir a los trabajadores de plataformas digitales en estos sistemas. Habitualmente, implica la adaptación y elaboración de marcos legislativos que brindan cobertura al trabajador independiente, junto con políticas que ayudan a aclarar la naturaleza de la relación laboral,²⁰ y pueden definir los respectivos derechos y responsabilidades de las plataformas, los solicitantes y los trabajadores. Asimismo,

la reducción o eliminación de umbrales mínimos relacionados con el tamaño de la empresa, la jornada laboral o los ingresos provenientes del trabajo pueden ayudar a ampliar la cobertura.

Recientes cambios en Alemania muestran cómo los sindicatos pueden alentar a los gobiernos a adoptar políticas apropiadas de inclusión de los trabajadores independientes, incluidos los trabajadores de plataformas digitales. Después de varios años de presión por parte de IG Metall, la gran coalición gubernamental en Alemania dispuso en 2018, como objetivo de política, la inclusión de todos los trabajadores independientes en el sistema jubilatorio legal y la reducción en casi un 50 por ciento de los aportes mínimos de esos trabajadores al seguro de salud obligatorio.

2. **Usar la tecnología para simplificar los pagos de contribuciones y beneficios.** Simplificar o racionalizar los requisitos y procedimientos administrativos y financieros puede facilitar la cobertura de los trabajadores de plataformas digitales. Por ejemplo, introducir mecanismos simplificados para el pago de impuestos y aportes;²¹ facilitar el acceso electrónico a los mecanismos de registro, consulta y pago de aportes; cronogramas más flexibles para el cobro de aportes o el uso de aportes fijos o categorías amplias de aportes;²² y desarrollar mecanismos para enfrentar situaciones de relaciones de trabajo complejas o poco claras, por ejemplo, utilizando arreglos financieros alternativos.²³ Además, existe la necesidad de incorporar mecanismos que faciliten la cobertura de trabajadores con múltiples empleadores, como asimismo mecanismos efectivos que garanticen la transferibilidad de los derechos y las ayudas sociales. Un tema importante en relación con los trabajadores de plataformas digitales es la necesidad de aclarar las disposiciones legislativas e institucionales aplicables para que, en el caso de disposiciones transfronterizas, los trabajadores queden efectivamente cubiertos cuando las plataformas, los solicitantes y los trabajadores se encuentran en distintos países.
3. **Crear y reforzar mecanismos financiados por impuestos.** Asimismo, debería prestarse más atención a reforzar los mecanismos de protección social financiados por impuestos para garantizar cuando menos un nivel básico de protección para todos, es decir, un piso de protección social (OIT, 2017). Muchos países están fortaleciendo los elementos de los sistemas de protección social financiados mediante impuestos, tales como las jubilaciones financiadas a través de impuestos o las prestaciones universales para la niñez, con el objeto de garantizar al menos un nivel básico de protección para todos. Además, una opción más radical de política sería un ingreso básico universal, actualmente tema de un dinámico debate, aunque todavía persisten serios interrogantes acerca de la suficiencia de los beneficios, los requisitos de financiación y su disponibilidad, y la justicia redistributiva. La dependencia en mayor grado de la financiación tributaria exige que los gobiernos estén en situación de movilizar los recursos necesarios en el contexto de una economía globalizada y de competencia por los impuestos; por lo tanto, es esencial implementar y fortalecer sistemas tributarios efectivos que aseguren ingresos suficientes para financiar estos beneficios en forma equitativa y sostenible.

NOTAS

- 1 Véase <http://guidelines.wearedynamo.org>.
- 2 Véase http://wiki.wearedynamo.org/index.php?title=Basics_of_how_to_be_a_good_requester
- 3 Véase <http://faircrowd.work/platform-reviews/platform-review-information/>; para más detalles, véase Harmon y Silberman, 2018.
- 4 Véase <http://crowdsourcing-code.com>.
- 5 Véase <http://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de>.
- 6 Véase, por ejemplo, esta publicación en el foro de Reddit de los usuarios de AMT, en el que un solicitante de trabajo pregunta varias veces por qué se rechazó su solicitud, y otros trabajadores tienen que explicarle que, al no ser residente de los Estados Unidos, no cumple ese simple requisito para usar la plataforma: https://www.reddit.com/r/mturk/comments/2cla0o/mturk_keeps_rejecting_my_account_application/ [28 de agosto de 2017].
- 7 Véase, por ejemplo, esta serie de mensajes en el foro de Reddit de los trabajadores de AMT en el que los usuarios especulan si pagarle primero a Amazon por servicios adicionales no relacionados (Amazon Prime) podría ser una forma de aumentar las oportunidades de que se les permitiera trabajar con Amazon: https://www.reddit.com/r/mturk/comments/6i46oe/getting_accepted_into_mechanical_turk/ [28 de agosto de 2017].
- 8 Véase, por ejemplo, la cláusula 11 del contrato modelo de términos de servicio de CrowdFlower titulada “Infracción de estos términos de servicio”, en la que CrowdFlower se reserva el derecho de “suspender, limitar o cancelar su acceso al sitio web de CrowdFlower en cualquier momento y por cualquier motivo”, versión del 13 de noviembre de 2015, que puede consultarse en: <https://www.crowdfLOWER.com/legal/> [28 de agosto de 2017].
- 9 Véase, por ejemplo, el punto 3.6 de los términos de servicio de MyLittleJob: “Si el estudiante no termina la tarea dentro del tiempo fijado por el cliente y no se pone en contacto con el cliente con referencia a la tarea, volverá automáticamente al nivel de calidad de ‘1 estrella’ en caso de haber alcanzado un nivel más alto de calidad” (<https://www.workgenius.com/en-gb/terms-conditions/student/> [8 de marzo de 2019]). Ninguna de las plataformas estudiadas en detalle en este informe tiene una cláusula relacionada en sus documentos sobre términos de servicio. Sin embargo, CrowdFlower, en su página central de ayuda, fijaba claramente su sistema de evaluación del nivel de desempeño, en el que los trabajadores pueden obtener “distintivos” (niveles 1 a 3), así como el sistema de “marcas”, en relación con el cual indica que “las marcas influyen notoriamente en la posibilidad de que usted obtenga Distintivos de Nivel de Desempeño” [24 de enero de 2018]). Este sistema genera mucha frustración entre los trabajadores (véase, por ejemplo, la siguiente conversación en el foro: <https://www.neobux.com/forum/?/48/559578/Flag-System/> [24 de enero de 2018]). De igual modo, AMT tiene una función que permite a los solicitantes bloquear a trabajadores para impedirles trabajar en sus tareas. A pesar de que no está establecido claramente en la documentación, una determinada cantidad de bloqueos puede llevar a la suspensión de la cuenta del trabajador (véase el punto 5.1).
- 10 Véase <https://www.crowdfLOWER.com/legal/code-of-conduct/>, modificado por última vez el 25 de febrero de 2014 [18 de enero de 2018].
- 11 Véase <https://www.mturk.com/mturk/help?helpPage=policies> [1° de octubre de 2017]. Si bien no figuran entre los principales documentos sobre Condiciones de Uso o Contratos de Participación (que pueden consultarse en <https://www.mturk.com/mturk/conditionsfuse>), tales políticas son supuestamente parte del Contrato más largo, de acuerdo con el preámbulo del Contrato cuyo texto es el siguiente: “Este Contrato está compuesto por los términos y condiciones establecidos en este documento, junto con todas las políticas, procedimientos y/o pautas fijadas oportunamente en el sitio web (denominados colectivamente las “Políticas”), que quedan por esta referencia incorporados a este Contrato y forman parte de este”.
- 12 Prolific no clasifica a los trabajadores como independientes, sino que se refiere a ellos como participantes o voluntarios que reciben “premios” por participar en proyectos de investigación.
- 13 Esta sección es una versión adaptada y ampliada a las microtareas del estudio de Silberman titulado “Fifteen criteria for a fairer gig economy” (2017).
- 14 Para informarse sobre cuatro casos recientes en los Estados Unidos, véase Cherry (2016a).
- 15 Las únicas excepciones son la policía y las fuerzas armadas, que pueden ser excluidas.
- 16 Véase asimismo los párrafos 255, 258, 259, pp. 52-53.
- 17 Por ejemplo, en el Reino Unido, el trabajo a destajo está sujeto a leyes de salario mínimo en base a tiempo, con algún cálculo adicional requerido para computarlo como “salario justo”, o “el monto que permite a un trabajador promedio percibir el salario mínimo por hora, si trabaja a una cotización media” (<https://www.gov.uk/minimum-wage-different-types-work/paid-per-task-or-piece-of-work-done> [1° de octubre de 2017]).
- 18 El Convenio sobre las agencias retribuidas de colocación (revisado) de 1949 (núm. 96) de la OIT

- también aborda el tema de que los trabajadores no deberían pagar comisiones.
- 19 Si es el código base de la plataforma el que causa el problema a nivel de la aplicación, los operadores de la plataforma deberían hacerse responsables (ya que deberían tener procesos de desarrollo y prueba que descubrieran errores como este, o por lo menos deberían ser “incentivados” a trabajar en este sentido).
 - 20 La Recomendación sobre la relación de trabajo de la OIT de 2006 (núm. 198) brinda una importante orientación a este respecto.
 - 21 Por ejemplo, Uruguay ha implementado una aplicación para facilitar la cobertura obligatoria de seguridad social de todos los conductores de taxis, incluidos los que operan a través de Uber y otras plataformas, aprovechando su experiencia en mecanismos simplificados para el cobro de impuestos y aportes de los trabajadores independientes y las microempresas (monotributo) (BPS Uruguay, 2017).
 - 22 Estas medidas ya se están utilizando en una cantidad de países, incluidos Brasil, Cabo Verde, Costa Rica y Tailandia, para ampliar la cobertura de los trabajadores que hasta ese momento no la tenían (OIT, de próxima publicación).
 - 23 Estos mecanismos podrían aprovechar las experiencias de la India y Alemania (OIT, 2016b). Los Fondos de Previsión Social para Trabajadores de la India brindan un mecanismo para garantizar la cobertura de seguridad social de los trabajadores en la industria de la construcción, exigiendo a los principales contratistas de proyectos de construcción que aporten al fondo el 1 por ciento del valor total de un proyecto, con lo cual se asegura la cobertura de todos los trabajadores en ese proyecto, incluidos los trabajadores ocasionales y los subcontratados. El seguro social de los artistas alemanes (*Künstlersozialversicherung*) cubre a los artistas del espectáculo y a los publicistas a través de una contribución global (no individualizada) sobre el valor total del contrato que aporta el “empleador” contratante.

BIBLIOGRAFÍA

- Adams, A.; Berg, J. 2017. When home affects pay: *An analysis of the gender pay gap among crowdworkers*. Puede consultarse en: <https://ssrn.com/abstract=3048711> o <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3048711> [2 de febrero de 2018].
- Alba, D. 2017. “The hidden laborers training AI to keep ads off hateful YouTube videos”, en *Wired*, 21 de abril. Puede consultarse en: <https://bit.ly/2oy5qTl>.
- AlJazeera. 2017. *Scrubbing the net: The content moderators*. Puede consultarse en: <http://www.aljazeera.com/programmes/listeningpost/2017/05/scrubbing-net-content-moderators-170527124251892.html> [7 de diciembre de 2017].
- Amsden, A. 1989. *Asia's next giant: South Korea and late industrialization* (Nueva York y Oxford: Oxford University Press).
- Anxo, D.; Mencarini, L.; Pailhé, A.; Solaz, A.; Tanturri, M. L.; Flood, L. 2011. “Gender differences in time use over the life course in France, Italy, Sweden and the US”, en *Feminist Economics*, vol. 17, N° 3, pp. 159-195.
- Agrawal, A.; Horton, J.; Iacetera, N.; Lyons, E. 2013. *Digitization and the contract labor market: A research agenda*, NBER Working Paper N° 19525 (Cambridge, Massachusetts, National Bureau of Economic Research).
- Beerepoot, N.; Lambregts, B. 2015. “Competition in online job marketplaces: Towards a global labour market for outsourcing services?”, en *Global Networks*, vol. 15, N° 2, pp. 236-255.
- Berg, J. 2016. “Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers”, en *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37, N° 3, pp. 543-576.
- Benson, A.; Sojourner, A.; Umyarov, A. 2015. *Can reputation discipline the gig economy? Experimental evidence from an online labor market*, IZA Discussion Paper N° 9501 (Bonn, Institute for the Study of Labor). Puede consultarse en: <http://ftp.iza.org/dp9501.pdf>.
- Bergvall-Kareborn, B.; Howcroft, D. 2014. “Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour”, en *New Technology, Work and Employment*, vol. 29, N° 3, pp. 213-223.
- BPS Uruguay. 2017. *Formalizing enterprises and workers in the shared economy (transporting passengers using mobile phone applications: UBER, Cabify, EasyGo): A case of the social insurance bank, food practices in social security* (Ginebra, International Social Security Association).
- Brown, P.; Lauder, H.; Ashton, D. 2008. “Education, globalisation and the future of the knowledge economy”, en *European Educational Research Journal*, vol. 7, N° 2, pp. 131-156, DOI: 10.2304/eej.2008.7.2.131.

- Chen, A. 2014. “The laborers who keep dick pics and beheadings out of your Facebook feed”, en *Wired*, 23 de octubre. Puede consultarse en: <https://www.wired.com/2014/10/content-moderation/> [7 de diciembre de 2017].
- . 2017. “The human toll of protecting the internet from the worst of humanity”, en *New Yorker*, 28 de enero. Puede consultarse en: <https://www.newyorker.com/tech/elements/the-human-toll-of-protecting-the-internet-from-the-worst-of-humanity> [7 de diciembre de 2017].
- Cheng, J.; Teevan, J.; Iqbal, S. T.; Bernstein, M. S. 2015. *Break it down: A comparison of macro- and micro-tasks*, Proceedings of the 33rd Annual Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI), Seúl, 18-23 de abril, pp. 4061-4064.
- Cherry, M. A. 2014. “A Eulogy for the EULA”, en *Duquesne Law Review*, vol. 52, N° 2, pp. 335-344.
- . 2016a. “Virtual Work and Invisible Labor”, pp. 71-86, en M. Crain, W. R. Poster, M. A. Cherry (eds.): *Invisible Labor: Hidden Work in the Contemporary World* (Oakland, CA: University of California Press).
- . 2016b. “Beyond misclassification: The digital transformation of work”, en *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37, N° 3, pp. 544-577.
- Choi, H.; Lee, K.; Webb, S. 2016. *Detecting malicious campaigns in crowdsourcing platforms*, paper presented at the IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining (ASONAM), San Francisco, 18-21 de agosto.
- Choudary, S. P. 2018. “The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being,” ILO Future of Work Working Paper Series.
- Cimoli, M.; Dosi, G.; Stiglitz, J. E. (eds.). 2009. *Industrial policy and development: The political economy of capabilities accumulation* (Oxford, Nueva York: Oxford University Press).
- D’Costa, A. 2011. “Geography, uneven development and distributive justice: The political economy of IT growth in India”, en *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, vol. 4, N° 2, pp. 237-251, DOI: 10.1093/cjres/rsr003.
- Davies, A. 2017. “Nissan’s path to self-driving cars? Humans in call centers”, en *Wired*, 5 de enero. Puede consultarse en: <https://bit.ly/2j9KyPU>
- 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 N° 71 (Ginebra, OIT).
- Drahokoupil, J.; Piasna, A. 2017. “Work in the platform economy: Beyond lower transaction costs”, en *Intereconomics*, vol. 52, N° 6, pp. 335-340.
- Ekbia, H. R.; Nardi, B. A. 2017. *Heteromation, and other stories of computing and capitalism* (Cambridge, Massachusetts, MIT Press).
- Felstiner, A. 2011. “Working the crowd: Employment and labour law in the crowdsourcing industry”, en *Berkeley Journal of Employment and Labour Law*, vol. 32, N° 1, pp. 143-204.

- Gaikwad, S. N. S., *et al.* 2017. “The Daemo Crowdsourcing Marketplace”, en Companion of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing, Portland, OR, 25 de febrero - 1º de marzo, pp.1-4. Puede consultarse en: <http://dx.doi.org/10.1145/3022198.3023270>
- Gadiraju, U.; Kawase, R.; Dietze, S. 2014. *A taxonomy of micro tasks on the web*, Proceedings of the 25th Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Hypertext and Social Media, Santiago, 1-4 de septiembre, pp. 218-223.
- Glaser, A. 2018. “Want a terrible job? Facebook or Google may be hiring”, en *Slate*, 18 de enero. Puede consultarse en: <https://slate.com/technology/2018/01/facebook-and-google-are-building-an-army-of-content-moderators-for-2018.html>
- Goodman, B. 1999. “Honey, I shrink-wrapped the consumer: The shrink-wrap agreement as an adhesion contract”, en *Cardozo Law Review*, vol. 21, N° 1, pp. 319-360.
- Graham, M.; Hjorth, I.; Lehdonvirta, V. 2017. “Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on workers livelihoods”, en *Transfer*, vol. 23, N° 2, pp. 135-162.
- Greenhouse, S. 2012. “A part-time life, as hours shrink and shift”, en *The New York Times*, 27 de octubre.
- Hara, K.; Adams, A.; Milland, K.; Savage, S.; Callison-Burch, C.; Bigham, J. P. 2018. *A data-driven analysis of workers' earnings on Amazon Mechanical Turk*, paper presented at the Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI), Montreal, 21-26 de abril.
- Harmon, E.; Silberman, M. S. 2018. “Rating working conditions on digital labor platforms”, en T. Ludwig, K. Hansson, T. Aitamurto, N. Gupta (eds.): Special Issue on Crowd Dynamics: Conflicts, Contradictions, and Cooperation Issues in Crowdsourcing, *Journal of Computer Supported Cooperative Work*, DOI 10.1007/s10606-018-9313-5.
- Hirth, M.; Hossfeld, T.; Tran-Gia, P. 2011. *Anatomy of a crowdsourcing platform – using the example of Microworkers.com*, paper presented at the Fifth International Conference on Innovative Mobile and Internet Services in Ubiquitous Computing (IMIS), Seúl, 30 de junio-2 de julio.
- Howe, J. 2006. “The rise of crowdsourcing”, en *Wired*, 1º de junio. Puede consultarse en: <https://www.wired.com/2006/06/crowds/> [28 de agosto de 2017].
- Ipeirotis, P. 2010. “Analyzing the Amazon Mechanical Turk marketplace”, en *XRDS*, vol. 17, N° 2, pp. 16-21.
- Irani, L. 2015a. “Difference and Dependence Among Digital Workers: The Case of Amazon Mechanical Turk”, en *South Atlantic Quarterly*, vol. 114, N° 1, pp. 225-234.
- . 2015b. “Justice for ‘Data Janitors’”, en: Public Books, 15 de enero. Puede consultarse en: <http://www.publicbooks.org/nonfiction/justice-for-data-janitors>
- Irani, L.; Silberman, M. S. 2013. *Turkopticon: Interrupting worker invisibility in Amazon Mechanical Turk*, Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, París, 28 de abril-2 de mayo, pp. 611-620.

- Johnston, H.; Land-Kazlauskas, C. 2018. *Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy*, Conditions of Work and Employment Series N° 94 (Ginebra, OIT).
- Kässi, O.; Lehdonvirta, V. 2016. *Online Labour Index: Measuring the online gig economy for policy and research*, paper presented at Internet, Politics & Policy 2016, Oxford, 22-23 de septiembre. Puede consultarse en: <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/> [10 de noviembre de 2017].
- Kessler, F. 1943. "Contracts of adhesion – some thoughts about freedom of contract", en *Columbia Law Review*, vol. 43, N° 5, pp. 629-642. Puede consultarse en: www.jstor.org/stable/1117230 [19 de marzo de 2018].
- Kim, N. S. 2013. *Wrap contracts: Foundations and ramifications* (Oxford: Oxford University Press).
- Kittur, A.; Nickerson, J. V.; Bernstein, M. S.; Gerber, E. M.; Shaw, A.; Zimmerman, J.; Lease, M.; Horton, J. J. 2013, *The Future of Crowd Work*. Proceedings of the CSCW '13 Conference, San Antonio, Texas.
- Kuek, S. C.; Paradi-Guilford, C.; Fayomi, T.; Imaizumi, S.; Ipeirotis, P.; Pina, P.; Singh, M. 2015. *The global opportunity in online outsourcing* (Washington, DC, World Bank).
- Lee, K.; Kusbit, D.; Metsky, E.; 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.
- Lee, K.; Webb, S.; Ge, H. 2014. *The dark side of micro-task marketplaces: Characterizing Fiverr and automatically detecting crowdturfing*, Proceedings of the Eighth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media, Ann Arbor, MI, 1-4 de junio, pp. 275-284.
- Lehdonvirta, V. 2017. *The online gig economy grew 26% over the post year*. Puede consultarse en: <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/the-online-gig-economy-grew-26-over-the-post-year/> [10 de julio de 2018].
- Maréchal, N. 2017. *Content moderation and corporate accountability: Ranking digital rights at #ATM2017*. Puede consultarse en: <https://atm-ucla2017.net/2017/12> [15 de marzo de 2018].
- Marshall, C.; Shipman, F. M. 2013. *Experiences surveying the crowd: Reflections on methods, participation, and reliability*, Proceedings of the 5th Annual Association for Computing Machinery (ACM) Web Science Conference (WebSci '13), París, 2-4 de mayo, pp. 234-243.
- Martin, D.; Hanrahan, B. V.; O'Neill, J.; Gupta, N. 2014. *Being a Turker*, Proceedings of the 17th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing (CSCW), Baltimore, Maryland, 15-19 de febrero, pp. 224-235.
- Matopoulos, A. 2011. "Warehouse technologies in retail operations: The case of voice picking," en M. Bourlakis, I. Vlachos y Zeimpekis (eds.): *Intelligent Agrifood Chains and Networks* (Chichester, Reino Unido, Wiley-Blackwell), pp. 195-206.

- McInnis, B.; Cosley, D.; Nam, C.; Leshed, G. 2016. *Taking a HIT: Designing around rejection, mistrust, risk, and workers' experiences in Amazon Mechanical Turk*, Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, San José, CA, 7-12 de mayo, pp. 2271-2282.
- Melachrinoudis, E.; Olafsson, M. 1995. "A microcomputer cashier scheduling system for supermarket stores", en *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, vol. 25, N° 1, pp. 34-50. Puede consultarse en: <https://doi.org/10.1108/09600039510080180>
- Möhlmann, M.; Zalmanson, L. 2017. "Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber's autonomy", Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS 2017), Seúl, 10 -13 de diciembre.
- Motoyama, M.; McCoy, D.; Levchenko, K.; Savage, S.; Voelker, G. M. 2011. *Dirty jobs: The role of freelance labor in web service abuse*, paper presented at the 20th USENIX Security Symposium, San Francisco, CA, 8-12 de agosto
- Mugglestone, L. 2005. *Lost for words: The hidden history of the Oxford English Dictionary* (New Haven, Yale University Press).
- Murray, K. M. E. 1977. *Caught in the web of words: James Murray and the Oxford English Dictionary* (New Haven, Yale University Press).
- Nakashima, R. 2018. "AI's dirty little secret: It's powered by people", en *Associated Press*, 5 de marzo. Puede consultarse en: <https://bit.ly/2I3pHLv>
- Narula, P.; Gutheim, P.; Rolnitzky, D.; Kulkarni, A.; Hartmann, B. 2011. *MobileWorks: A mobile crowdsourcing platform for workers at the bottom of the pyramid*, paper presented at the 3rd Human Computation Workshop (HCOMP '11), San Francisco, 8 de agosto.
- Newman, L. H. 2017. "It's not always AI that sifts through your sensitive info", en *Wired*, 29 de noviembre. Puede consultarse en: <https://bit.ly/2i5NqyH>
- Nickerson, J. V. 2014. "Crowd work and collective learning", en A. Littlejohn y A. Margaryan (eds.): *Technology-enhanced professional learning* (Nueva York y Londres, Routledge), pp. 39-49. Puede consultarse en: <http://ssrn.com/abstract=2246203> [20 de febrero de 2018].
- Obar, J. A.; Oeldorf-Hirsch, A. 2016. *The biggest lie on the internet: Ignoring the privacy policies and terms of service policies of social networking services*, paper presented at the 44th Research Conference on Communication, Information and Internet Policy, Arlington, Virginia, 30 de septiembre-1° de octubre. Puede consultarse en: <https://ssrn.com/abstract=2757465> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2757465> [19 de marzo de 2018].
- Oficina Internacional del Trabajo (OIT). 2006. *Freedom of association: Digest of decisions and principles of the Freedom of Association Committee of the Governing Body of the ILO*, 5ª ed. rev. (Ginebra) [ed. esp.: *La libertad sindical: recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Administración de la OIT*, Ginebra, OIT, 2006, 5ª ed. rev.].
- . 2016a. *Women at work: Trends 2016* (Ginebra).

- . 2016b. *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects* (Ginebra).
- . 2017. *World Social Protection Report 2017-19: Universal social protection to achieve the Sustainable Development Goals* (Ginebra).
- . 2018. *Care jobs and the care economy: A challenge and an opportunity for the future of decent work* (Ginebra).
- . de próxima publicación. *Extending social security coverage to workers in the informal economy: Lessons from international experience* (Ginebra).
- Pasquale, F. 2015. *The black box society: The secret algorithms that control money and information* (Cambridge, Massachusetts, Harvard University Press).
- Perez, S. 2017. “YouTube promises to increase content moderation and other enforcement staff to 10K in 2018”, en *TechCrunch*, 5 de diciembre. Puede consultarse en: <https://techcrunch.com/2017/12/05/youtube-promises-to-increase-content-moderation-staff-to-over-10k-in-2018/> [7 de diciembre de 2017].
- Rani, U.; Furrer, M. (de próxima publicación). “Work and income security among workers in on-demand digital economy: Issues and challenges in developing economies”, en *Competition & Change*.
- Roberts, S. T. 2014. *Behind the screen: The hidden digital labor of commercial content moderation, Dissertation* (University of Illinois at Urbana-Champaign). Puede consultarse en: <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/50401> [20 de agosto de 2017].
- . 2016. *Commercial content moderation: Digital laborers’ dirty work*, Media Studies Publications, Paper 12. Puede consultarse en: <http://ir.lib.uwo.ca/commpub/12> [5 de diciembre de 2017].
- Rodrik, D. 2004. *Industrial policy for the twenty-first century*. Mimeo (Viena, UNIDO).
- Rose, M. 2003. “Good deal, bad deal? Job satisfaction in occupations”, en *Work, Employment and Society*, vol. 17, N° 3, pp. 503-530.
- Roy, S.; Balamurugan, C.; Gujar, S. 2013. *Sustainable employment in India by crowd-sourcing enterprise tasks*, paper presented at Annual Symposium on Computing for Development (DEV ’13), Bangalore, 11-12 de enero.
- Safire, William. 2009. “Fat tail”, en *The New York Times Magazine*, 5 de febrero. Puede consultarse en: <http://www.nytimes.com/2009/02/08/magazine/08wwln-safire-t.html> [6 de septiembre de 2017].
- Salazar-Xirinachs, J. M.; Nübler, I.; Kozul-Wright, R. 2014. *Transforming economies: Making industrial policies for growth, jobs and development* (Ginebra, OIT) [ed. esp.: *Transformando las economías. Haciendo que la política industrial funcione para el crecimiento, el empleo y el desarrollo*, Madrid, OIT y Plaza y Valdés, 2017].
- Salehi, N.; Irani, L.; Bernstein, M. S.; Alkhatib, A.; Ogbe, E.; Milland, K.; Clickhappier. 2015. *We are Dynamo: Overcoming stalling and friction in collective action for crowd workers*, Proceedings of the Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI), Seúl, 18-23 de abril, pp. 1621-1630.

- Schmidt, F. A. 2017. *Digital labour markets in the platform economy: Mapping the political challenges of crowd work and gig work* (Bonn, Friedrich-Ebert-Stiftung).
- Scholz, T.; Liu, L. Y. 2010. *From mobile playgrounds to sweatshop city*, Situated Technologies Pamphlets 7 (Nueva York, The Architectural League of New York). Puede consultarse en: <http://www.situatedtechnologies.net/?q=node/105> [13 de septiembre de 2013].
- Schriner, A.; Oerther, D. 2014. “No really, (crowd) work is the silver bullet”, en *Procedia Engineering*, vol. 78, pp. 224-228.
- Silberman, M. S.; Tomlinson, B.; LaPlante, R.; Ross, J.; Irani, L.; Zaldivar, A. 2018. “Responsible research with crowds: Pay crowdworkers at least minimum wage”, en *Communications of the ACM*, vol. 61, N° 3, pp. 39-41.
- Smith, R.; Leberstein, S. 2015. *Rights on demand: Ensuring workplace standards and worker security in the on-demand economy* (Nueva York, National Employment Law Project).
- Solon, O. 2017. “Facebook is hiring moderators. But is the job too gruesome to handle?”, en *The Guardian*, 4 de mayo. Puede consultarse en: <https://www.theguardian.com/technology/2017/may/04/facebook-content-moderators-ptsd-psychological-dangers> [7 de diciembre de 2017].
- Stanford Crowd Research Collective. 2015. *Daemo: A self-governed crowdsourcing marketplace*, Proceedings of the 28th Annual ACM Symposium on User Interface Software and Technology (UIST '15), Charlotte, NC, 8-11 de noviembre, pp. 101-102.
- . 2016. *Boomerang: Rebounding the consequences of reputation feedback on crowdsourcing platforms*, Proceedings of the 29th Annual ACM Symposium on User Interface Software and Technology (UIST '16), Tokio, 16-19 de octubre, pp. 627-629.
- Stewart, N.; Ungemach, C.; Harris, A. J. L.; Bartels, D. M.; Newell, B. R.; Paolacci, G.; Chandler, J. 2015. “The average laboratory samples a population of 7300 Amazon Mechanical Turk Workers”, en *Judgment and Decision Making*, vol. 10, N° 5, pp. 479-491.
- Sundararajan, A. 2016. *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism* (Cambridge y Londres, MIT Press).
- Urquhart, F. 1976. “Found at last: The Monarch’s winter home”, en *National Geographic*, de agosto. Puede consultarse en: <http://ngm.nationalgeographic.com/print/1976/08/monarch-butterflies/urquhart-text> [1° de octubre de 2017].
- Von Ahn, L. 2005. *Human Computation*, Dissertation (Carnegie Mellon University).
- Wilson, N. S. 1965. “Freedom of contract and adhesion contracts”, en *International and Comparative Law Quarterly*, vol. 14, N° 1, pp. 172-193. Puede consultarse en: www.jstor.org/stable/756723 [19 de marzo de 2018].
- YouTube. 2018. “More information, faster removals, more people - An update on what we’re doing to enforce YouTube’s community guidelines”, 23 de abril. Puede consultarse en: <https://youtube.googleblog.com/> [4 de mayo de 2018].

APÉNDICE I

Tablas

Tabla A1.1 Número de observaciones por plataforma y por país, encuesta realizada por la OIT a los trabajadores de plataformas digitales, en 2015 y 2017

Región	AMT 2015	CrowdFlower 2015	AMT 2017	CrowdFlower 2017
África		Argelia (2) Egipto (2) Marruecos (1) Túnez (1)		Argelia (2) Egipto (2) Marruecos (1) Nigeria (2) Sudáfrica (1)
Asia y el Pacífico	India (128)	Bangladesh (2) China (1) Filipinas (6) India (30) Indonesia (10) Malasia (2) Pakistán (3) Sri Lanka (2) Viet Nam (2)	India (251)	Bangladesh (2) Brunéi (1) China (1) Filipinas (1) India (10) Indonesia (2) Pakistán (2) Viet Nam (2)
Estados Árabes		Qatar (1)		
Europa y Asia Central		Alemania (8) Austria (1) Bélgica (2) Bosnia y Herzegovina (33) Bulgaria (12) Croacia (6) Eslovaquia (3) Eslovenia (1) España (12) Estonia (1) Federación Rusa (16) Finlandia (2) Grecia (7) Hungria (6) Israel (2) Italia (9) Macedonia, del Norte (3) Países Bajos (3) Polonia (9) Portugal (4) Reino Unido (7) República Yugoslava (3) Rumania (10) República de Serbia (32) Suecia (1) Turquía (12) Ucrania (5)	Lituania (1) Portugal (1) Suecia (1)	Alemania (2) Austria (1) Bosnia y Herzegovina (21) Bulgaria (1) Croacia (4) Eslovaquia (2) España (13) Estonia (1) Federación Rusa (11) Finlandia (1) Francia (1) Grecia (5) Hungria (2) Israel (1) Italia (9) Letonia (1) Macedonia, del Norte (4) Moldavia, República de (3) Países Bajos (2) Polonia (7) Portugal (5) Reino Unido (5) Rumania (4) República de Serbia (32) Turquía (10) Ucrania (13)
América Latina y el Caribe		Argentina (2) Brasil (13) Colombia (1) Ecuador (1) México (4) Perú (2) República Dominicana (1) Venezuela, República Bolivariana de (39)	Chile (1)	Argentina (3) Bolivia, Estado Plurinacional de (1) Brasil (33) Chile (1) Colombia (1) México (8) Perú (5) Uruguay (1) Venezuela, República Bolivariana de (65)
América del Norte	Estados Unidos (686)	Canadá (2) Estados Unidos (10)	Canadá (2) Estados Unidos (231)	Canadá (13) Estados Unidos (34)

Tabla A1.1 continuación

Región	Clickworker 2017	Prolific 2017	Microworkers 2017
África	Sudáfrica (4)	Kenya (1)	Argelia (4) Egipto (2) Ghana (1) Kenya (6) Marruecos (6) Nigeria (20) Sudáfrica (2) Túnez (4)
Asia y el Pacífico	India (16)	Australia (3) India (11) Japón (1) Nueva Zelanda (1) Singapur (1)	Australia (1) Bangladesh (8) Filipinas (9) India (55) Indonesia (26) Malasia (8) Nepal (32) Nueva Zelanda (2) Pakistán (9) Singapur (2) Sri Lanka (10)
Estados Árabes			Arabia Saudita (2)
Europa y Asia Central	Alemania (177) Austria (7) Bélgica (2) España (21) Federación Rusa (14) Francia (15) Hungria (2) Italia (39) Kirguistán (1) Países Bajos (4) Polonia (5) Portugal (5) Reino Unido (47) Rumania (2) Suiza (4)	Alemania (2) Austria (1) Bosnia y Herzegovina (9) España (2) Federación Rusa (2) Georgia (1) Grecia (1) Hungria (1) Irlanda (3) Lituania (1) Países Bajos (1) Portugal (5) Reino Unido (232) República Checa (1) Rumania (1) República de Serbia (8)	Albania (1) Alemania (7) Armenia (1) Bélgica (2) Bosnia y Herzegovina (9) Bulgaria (9) Croacia (7) Eslovenia (1) España (7) Finlandia (1) Francia (7) Federación Rusa (1) Hungria (1) Irlanda (1) Italia (19) Macedonia del Norte (6) Países Bajos (3) Polonia (1) Portugal (14) Reino Unido (10) República Checa (1) Rumania (11) República de Serbia (35) Turquía (1) Ucrania (1)
América Latina y el Caribe	Brasil (10) Chile (1) Colombia (1)	Brasil (1)	Argentina (1) Brasil (1) Colombia (1) Ecuador (2) Jamaica (3) México (1) Venezuela (6)
América del Norte	Canadá (5) Estados Unidos (73)	Canadá (12) Estados Unidos (193)	Canadá (9) Estados Unidos (166)

Tabla A1.2 Resultados de la regresión, AMT. Variable dependiente: logaritmo de la remuneración por hora para el trabajo remunerado y no remunerado (USD)

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
Estados Unidos (India)	1,222*** (0,140)	1,551*** (0,103)	1,523*** (0,100)
Edad	-0,013*** (0,003)	-0,018*** (0,004)	-0,018*** (0,004)
Mujeres (hombres)	-0,137** (0,067)	-0,118 (0,088)	-0,105 (0,085)
Estado civil (nunca casados)			
Casados	-0,019 (0,086)	0,147 (0,103)	0,136 (0,100)
Viviendo con una pareja	0,028 (0,089)	0,041 (0,129)	0,018 (0,121)
Divorciado o separado	-0,087 (0,114)	0,277* (0,143)	0,259* (0,144)
Permanencia en la plataforma (7-12 meses)			
1-2 años	0,118* (0,068)	0,141 (0,116)	0,154 (0,114)
3-4 años	0,183** (0,087)	0,291*** (0,112)	0,278** (0,110)
5+ años	0,088 (0,106)	0,235* (0,137)	0,211 (0,136)
Educación (secundario completo o incompleto)			
Certificado técnico	0,056 (0,149)	0,099 (0,223)	0,033 (0,177)
Estudios universitarios no terminados	0,121 (0,092)	0,061 (0,110)	0,108 (0,112)
Título universitario de grado	0,068 (0,097)	0,232* (0,122)	0,238* (0,124)
Posgrado universitario o superior	-0,171 (0,137)	0,245 (0,157)	0,238 (0,158)
Tarea principal (tareas "simplistas")			
Creación de contenido			0,438* (0,259)
Encuestas			0,251*** (0,095)
Transcripción			-0,147 (0,130)
Tiene hijos de 0 a 5 años	-0,043 (0,097)	-0,087 (0,126)	-0,084 (0,123)
Otros trabajos (ningún otro trabajo)			
Ocasional	-0,074 (0,068)	-0,042 (0,085)	-0,042 (0,087)
Asalariado	0,084 (0,105)	-0,093 (0,108)	-0,074 (0,109)
Independiente	-0,020 (0,089)	0,103 (0,162)	0,124 (0,160)
Trabajo por cuenta propia / otros	0,069 (0,186)	0,057 (0,182)	0,077 (0,181)

Tabla A1.2 continuación

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
Cantidad horas de trabajo en plataformas digitales / semana	-0,012*** (0,002)	-0,013*** (0,002)	-0,013*** (0,002)
Problemas de salud	-0,012 (0,082)	-0,079 (0,109)	-0,092 (0,106)
Constante	1,111*** (0,195)	1,020*** (0,220)	1,183*** (0,234)
R ²	0,36	0,52	0,55
N	562	379	379

Notas: * p<0,01; ** p<0,05; *** p<0,01. Las categorías de referencia y los errores estándar están entre paréntesis.

Tabla A1.3 Resultados de la regresión, AMT. Variable dependiente: logaritmo de la remuneración por hora para el trabajo remunerado y no remunerado (USD) (USD ajustado por PPP)

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
Estados Unidos (India)	0,020 (0,140)	0,338*** (0,103)	0,310*** (0,100)
Edad	-0,013*** (0,003)	-0,018*** (0,004)	-0,018*** (0,004)
Mujeres (hombres)	-0,137** (0,067)	-0,118 (0,088)	-0,105 (0,085)
Estado civil (nunca casados)			
Casados	-0,019 (0,086)	0,147 (0,103)	0,136 (0,100)
Viviendo con una pareja	0,028 (0,089)	0,041 (0,129)	0,018 (0,121)
Divorciado o separado	-0,087 (0,114)	0,277* (0,143)	0,259* (0,144)
Permanencia en la plataforma (7-12 meses)			
1-2 años	0,118* (0,068)	0,141 (0,116)	0,154 (0,114)
3-4 años	0,183** (0,087)	0,291*** (0,112)	0,278** (0,110)
5+ años	0,088 (0,106)	0,235* (0,137)	0,211 (0,136)
Educación (secundario completo o incompleto)			
Certificado técnico	0,056 (0,149)	0,099 (0,223)	0,033 (0,177)
Estudios universitarios no terminados	0,121 (0,092)	0,061 (0,110)	0,108 (0,112)
Título universitario de grado	0,068 (0,097)	0,232* (0,122)	0,238* (0,124)
Posgrado universitario o superior	-0,171 (0,137)	0,245 (0,157)	0,238 (0,158)

Tabla A1.3 continuación

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
Tarea principal (tareas "simplistas")			
Creación de contenido			0,438* (0,259)
Encuestas			0,251*** (0,095)
Transcripción			-0,147 (0,130)
Tiene hijos de 0 a 5 años	-0,043 (0,097)	-0,087 (0,126)	-0,084 (0,123)
Otros trabajos (ningún otro trabajo)			
Ocasional	-0,074 (0,068)	-0,042 (0,085)	-0,042 (0,087)
Asalariado	0,084 (0,105)	-0,093 (0,108)	-0,074 (0,109)
Independiente	-0,020 (0,089)	0,103 (0,162)	0,124 (0,160)
Trabajo por cuenta propia / otros	0,069 (0,186)	0,057 (0,182)	0,077 (0,181)
Cantidad horas de trabajo en plataformas digitales / semana	-0,012*** (0,002)	-0,013*** (0,002)	-0,013*** (0,002)
Problemas de salud	-0,012 (0,082)	-0,079 (0,109)	-0,092 (0,106)
Constante	2,313*** (0,195)	2,219*** (0,220)	2,382*** (0,234)
R²	0,18	0,22	0,25
N	562	379	379

Notas: * p<0,01; ** p<0,05; *** p<0,01. Las categorías de referencia y los errores estándar están entre paréntesis.

APÉNDICE II

Metodología

ENCUESTAS REALIZADAS POR LA OIT A TRABAJADORES DE PLATAFORMAS DIGITALES EN 2015 Y 2017 Y ENCUESTA DE IG METALL

Cuestionario

El cuestionario de 2015, elaborado por la OIT con asistencia de SoundRocket, una empresa de encuestas especializada en ciencias sociales, se entregó en dos partes. La encuesta 1 capturó datos demográficos básicos, el trabajo actual de los encuestados en plataformas digitales y otros trabajos remunerados, las competencias y la formación necesarias para llevar a cabo la tarea, los ingresos, la parte financiera y la de seguridad social, e incluyó algunas preguntas destinadas a identificar la calidad de las respuestas. En la encuesta 2 hubo preguntas más específicas sobre experiencia de trabajo e historial laboral, incluyendo, entre otras, preguntas acerca de la situación en el empleo y la ocupación, así como más detalles sobre las condiciones de trabajo vigentes, tales como las horas trabajadas y los beneficios recibidos.

En 2017, para evitar problemas de identificación de los trabajadores en la segunda ronda, se combinaron ambas encuestas para recolectar toda la información acerca del trabajador en una sola ronda. Para asegurar la comparabilidad, no se modificó el texto de las preguntas entre 2015 y 2017, aunque sí se eliminaron algunas preguntas de la encuesta de 2015 y se agregaron algunas otras respecto de las tareas realizadas, conocimiento de los trabajadores acerca del salario mínimo y el pago de impuestos, y sobre ingresos y seguridad social. En ambas encuestas también se incluyeron preguntas abiertas, cuyas respuestas textuales proporcionaron una excelente fuente de información cualitativa, además de las constataciones cuantitativas. Todos los encuestados en ambas encuestas recibieron una remuneración por la tarea realizada, y la plataforma una comisión por publicarla.

Muestra

En el año 2015 se encuestó a trabajadores de las plataformas Amazon Mechanical Turk y CrowdFlower. Aunque no existe una base de datos universal de trabajadores de plataformas digitales que permita extraer una muestra al azar, hubo un seguimiento durante varios años de los datos demográficos de los trabajadores de Amazon Mechanical Turk,

que están disponibles en el sitio web rastreador mTurk (Ipeirotis, 2010). Posteriormente se estratificó la muestra para capturar el desglose por país reportado en el sitio web rastreador mTurk al momento de la encuesta.¹ Todo trabajador en ese momento de AMT que hubiera obtenido un 95 por ciento o más de aceptación de tareas, hubiera llevado a cabo como mínimo 500 tareas y viviera en los Estados Unidos o India podía participar en la encuesta. En CrowdFlower podía contestar la encuesta el trabajador que la empresa hubiera calificado como “trabajador de calidad”. A pesar de que no divulgó los detalles de la clasificación, CrowdFlower recomendó especialmente utilizar esta designación. En 2015, la muestra para la encuesta 2 se limitó a los trabajadores de AMT, ya que CrowdFlower no asigna a sus trabajadores un número de identificación exclusivo, y eso hizo imposible invitarlos a completar la encuesta 2 posteriormente. En ambas plataformas se publicó la encuesta numerosas veces durante muchos días para que pudieran participar trabajadores de diferentes zonas horarias, y que por lo tanto trabajan a distintas horas durante el día.

Para la encuesta de 2017 evaluamos una lista de plataformas para determinar la posibilidad de hacer una encuesta en ellas que llegara a un amplio abanico de trabajadores. También pedimos permiso para publicar la encuesta. La lista definitiva de plataformas la formaron Amazon Mechanical Turk, CrowdFlower, Clickworker, Microworkers y Prolific. Como en 2015, en el caso de AMT podían participar aquellas personas que en ese momento trabajaran en la empresa, que tuvieran un 95 por ciento o mayor porcentaje de aceptación, hubieran realizado como mínimo 500 tareas y vivieran en los Estados Unidos o India, a pesar de que autorizamos a algunos trabajadores de otros países. A diferencia de lo ocurrido en 2015, no se estratificó la muestra de AMT para que coincidiera con el sitio web rastreador mTurk porque decidimos evaluar las respuestas de los Estados Unidos e India por separado y obtener más información de los trabajadores indios. En relación con las otras plataformas, todo trabajador designado como “trabajador de calidad” por la plataforma respectiva podía participar en la encuesta. Tal como en 2015, la encuesta se publicó numerosas veces durante muchos días.

Para poder evaluar la calidad de las respuestas suministradas, incluimos en la encuesta varias preguntas para probar la atención de los encuestados. Las preguntas estaban concebidas para obtener una respuesta correcta que fuera obvia para cualquier participante elegible. Toda respuesta incorrecta demostraba que el participante no había prestado atención (o incluso leído) la pregunta al momento de completar la encuesta.

Resultados de la encuesta 1 de 2015

La muestra total capturó 1.445 respuestas, de las cuales 1.167 fueron consideradas elegibles (ver Tabla A2.1). Los 278 casos restantes fueron eliminados porque: (1) los encuestados no proporcionaron una identificación del trabajador válida, probablemente porque la encuesta se compartía fuera de su plataforma digital; (2) los encuestados no suministraron un código a la plataforma de trabajo digital para confirmar que habían completado la encuesta; (3) se trataba de respuestas duplicadas. Si bien las plataformas nos dieron los medios para evitar múltiples respuestas, estas herramientas tuvieron sus limitaciones. Como resultado, pudimos identificar respuestas múltiples que procedían del mismo participante (las respuestas, en general, se duplicaron solo una vez, aunque a veces fue más de una vez).

Tabla A2.1 Participantes en la encuesta de 2015 (E1), por plataforma

	Cantidad total de personas que participaron en la encuesta	Cantidad de casos excluidos	Respuestas completas
AMT	904	90	814
CrowdFlower	541	188	353
Total	1.445	278	1.167

Fuente: Encuesta realizada por la OIT a trabajadores de plataformas digitales en 2015 (E1).

Resultados de la encuesta 2 de 2015

La encuesta 2 se envió a la muestra de AMT que había respondido a la encuesta 1, es decir, 826 casos que potencialmente cumplían los requisitos. Una vez excluidos los casos cuya participación no correspondía (duplicados, tramposos, etc.), la muestra final fue de 789 casos elegibles. Estos casos elegibles para la encuesta 2 tuvieron los siguientes porcentajes de respuesta:

- 661 (83,8%) la respondieron en su totalidad;
- 17 (2,2%) la respondieron en forma parcial;
- 111 (14,1%) no la respondieron.

Resultados de la encuesta de 2017

En 2017, ingresaron a la encuesta 3.500 personas en distintas plataformas: 147, después de ver la página de bienvenida, no la contestaron, otras 8 no prestaron su consentimiento para participar en ella y las 3.345 personas restantes participaron en la encuesta (tabla A2.2).

Tabla A2.2 Participantes en la encuesta de 2017, por plataforma

	Cantidad total de personas que participaron en la encuesta	Cantidad de casos excluidos	Motivo de la exclusión			Tamaño final de la muestra
			Respuesta parcial	No pasó las pruebas de atención	Envío múltiples respuestas	
AMT	623	134	77	49	8	489
CrowdFlower	548	193	101	62	30	355
Clickworker	595	140	61	63	16	455
Prolific	558	63	53	3	7	495
Microworkers	1.021	465	172	195	98	556
Total	3.345	995	464	372	159	2.350

Fuente: Encuesta realizada por la OIT a trabajadores de plataformas digitales en 2017.

De las 3.345 personas encuestadas, se excluyeron alrededor del 29 por ciento. El porcentaje de personas excluidas varió según la plataforma, desde el 11 por ciento en Prolific hasta el 46 por ciento en Microworkers. Fueron tres los motivos principales de exclusión del análisis: realización parcial de la encuesta (14 por ciento); falta de suficiente atención o uso de algoritmos (11 por ciento); o uso de múltiples cuentas o plataformas para completarla (5 por ciento). El porcentaje de personas que respondieron solo parcialmente a la encuesta fluctuó entre el 10 por ciento (Prolific) y el 19 por ciento (AMT).

A las personas que no prestaron suficiente atención o utilizaron algoritmos para contestar la encuesta se las identificó mediante cuatro preguntas para probar su atención, dispersas a lo largo de la encuesta. Se excluyó del análisis a las personas que respondieron equivocadamente a dos o más preguntas. De este grupo, el porcentaje más bajo correspondió a Prolific (menos del 1 por ciento) y el más alto a Microworkers (19 por ciento). Finalmente, las personas que respondieron más de una vez las preguntas de la encuesta fueron identificadas por llamativas similitudes en sus características demográficas, respuestas textuales, tipo de navegador o identificación de correo electrónico. La mayoría de estas respuestas duplicadas se hicieron a través de diferentes plataformas; solo unas pocas personas completaron la encuesta dos veces en la misma plataforma, posiblemente utilizando distintas cuentas. Cuando se identificaron dos respuestas de la misma persona, se utilizó la primera o la más completa. El porcentaje de exclusiones por haber enviado múltiples respuestas fue más bajo en AMT y Prolific (1 por ciento cada una) y más alto en Microworkers (10 por ciento).

La proporción de personas excluidas también varió entre regiones. Fue más baja en América del Norte (18 por ciento) y Europa y Asia Central (23 por ciento), bastante mayor en Asia y el Pacífico (35 por ciento), América Latina y el Caribe (36 por ciento), y alta en África (48 por ciento). La comparación entre los motivos de la exclusión detecta más diferencias entre las regiones. Entre las personas excluidas en cada región, la realización parcial de la encuesta fue menos común en África (19 por ciento de todas las exclusiones) y más común en Europa y Asia Central (45 por ciento). Quedar eliminado en las pruebas de atención fue menos común en América del Norte (27 por ciento) y más frecuente en África (62 por ciento). Contestar la encuesta varias veces fue menos común en Asia y el Pacífico (6 por ciento), y más común en América del Norte (37 por ciento).

También hubo diferencias entre hombres y mujeres: quedó excluido el 29 por ciento de los participantes hombres, en comparación con el 22 por ciento de participantes mujeres. Las mujeres fueron más propensas que los hombres a entregar encuestas parcialmente respondidas, mientras que los hombres tendieron más a reprobar las preguntas usadas para detectar falta de atención y a utilizar múltiples cuentas.

La muestra definitiva de 2017 estuvo compuesta por 2.350 respuestas que cumplían los requisitos, de las cuales 489 correspondieron a AMT, 355 a CrowdFlower, 455 a Clickworker, 495 a Prolific y 556 a Microworkers. Todas las estadísticas de 2017 que se presentan en el informe están basadas en esta muestra final de 2.350 encuestados.

Ajustes de los datos de las encuestas de 2015 y 2017

Asimismo, al calcular horas de trabajo y remuneración horaria, también excluimos casos de valores extremos en ambas variables y ajustamos los valores correspondientes a los dos años en que se realizaron las encuestas. En relación con las horas trabajadas, identificamos casos de trabajadores que habían ingresado más de 168 horas semanales de trabajo remunerado y no remunerado. Estos casos, que representaban aproximadamente el 1 por ciento de la muestra en 2015 y el 2 por ciento de la muestra en 2017, quedaron excluidos. También tuvimos en cuenta la cantidad de horas trabajadas en una semana con ingresos bajos, ingresos medios e ingresos altos. De esta forma determinamos reglas que nos ayudaron a identificar a los trabajadores con incongruencias importantes en sus informes, y excluimos así el 0,5 por ciento de la muestra en 2015 y el 2 por ciento en 2017. Además, las horas trabajadas se codificaron (*top coding*), fijándolas en 125 horas semanales como máximo en los casos de personas que trabajaron más horas por semana.

En el caso de los salarios por hora, examinamos los montos informados por semana que mostraron ingresos bajos, medios y altos, para identificar incongruencias o valores atípicos. Luego aplicamos la regla de que el monto informado para la semana de menores ingresos debería ser menor o igual al de la semana con ingresos medios, que a su vez debería ser menor o igual al de la semana con ingresos altos. Mediante el uso de esta regla excluimos del cálculo de la remuneración por hora alrededor del 1 por ciento de la muestra de 2015 y del 5 por ciento de la muestra de 2017. Como ya se indicó, las horas trabajadas se codificaron a 125 semanales como máximo para calcular la remuneración por hora y el resumen estadístico de las horas trabajadas. Además, para calcular la remuneración por hora, se eliminaron los datos correspondientes al 1 por ciento y al 99 por ciento de la distribución salarial horaria en cada plataforma.

Entrevistas

A modo de seguimiento de la encuesta de 2017, en agosto y septiembre del mismo año se realizaron entrevistas por Skype con 21 trabajadores para entender mejor sus motivaciones, las tareas que llevaban a cabo, el grado de satisfacción con su trabajo y cómo afectaba este trabajo su vida personal y profesional. Para la entrevista seleccionamos a participantes de diferentes países, de distintos grupos de ingresos y de distinto género en cada una de las plataformas. Sobre la base de estos criterios, elegimos al azar un grupo de 50 participantes y les enviamos correos electrónicos invitándolos a participar en la entrevista y suministrándoles información al respecto.

Los entrevistados provinieron de cuatro plataformas (cuatro trabajaban en AMT, dos en CrowdFlower, diez en Microworkers y cinco en Prolific), y de una cantidad de regiones y países (un entrevistado por cada uno de los siguientes países: Argelia, Canadá, Colombia, Croacia, Italia, Países Bajos y Rumania; dos del Reino Unido; tres de Serbia; cuatro de los Estados Unidos y cinco de India). Hubo 9 entrevistadas y 12 entrevistados. El más joven tenía 20 años y el mayor, 66. Quince entrevistados tenían otro trabajo aparte del realizado en plataformas digitales y los demás no se dedicaban a ninguna otra actividad económica. Las entrevistas se llevaron a cabo en forma semiestructurada, sobre la base de un cuestionario, pero dejando lugar para el seguimiento de ideas que sur-

gieran durante la entrevista. Las preguntas versaron sobre el trabajo relacionado con las plataformas, las tareas realizadas, si habían experimentado estrés o frustración debido a la falta de tareas para realizar, cuáles eran las redes de respaldo que tenían cuando enfrentaban problemas, así como las reglamentaciones, las condiciones de trabajo, el equilibrio entre el trabajo y la vida privada, y los problemas de salud. Cada entrevista duró aproximadamente una hora.

La encuesta de IG Metall

Esta encuesta se llevó a cabo como parte de un proyecto más extenso para rediseñar un servicio de información acerca del trabajo en plataformas digitales, denominado FairCrowdWork.org. Uno de los objetivos del rediseño fue crear un proceso de evaluación de plataformas que les asignara, en forma sistemática y uniforme, una calificación numérica total de entre 0 a 5 estrellas a partir de detalles concretos sobre sus condiciones de trabajo. Para llegar a este resultado, los investigadores y colaboradores de IG Metall crearon una encuesta detallada que constaba de 95 preguntas y la distribuyeron entre los trabajadores en 2016 y 2017.²

Para garantizar que todos los participantes fueran en efecto trabajadores de plataformas digitales, la encuesta se distribuyó a través de las mismas plataformas. En lugar de pedir a los trabajadores que calificaran las plataformas en abstracto, la encuesta recopiló información acerca de experiencias concretas. Los directores del proyecto luego desarrollaron un algoritmo que tradujera uniformemente sus resultados en calificaciones numéricas.

NOTAS

- 1 En el momento de la encuesta, los indios representaban aproximadamente el 15 por ciento de los trabajadores y los estadounidenses cerca del 85 por ciento. También había un pequeño porcentaje de trabajadores de otros países (entre el 1 y el 5 por ciento, dependiendo del día), pero como estos trabajadores no percibían pagos en efectivo sino únicamente créditos de Amazon para el sitio de Amazon EE.UU., no fueron incluidos en el estudio.
- 2 Pueden obtenerse mayores detalles acerca de esta encuesta y el más amplio rediseño de FairCrowd-Work.org en Harmon y Silberman (2018).

Las plataformas digitales y el futuro del trabajo

Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital

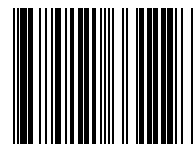
El surgimiento de las plataformas digitales de trabajo ha supuesto uno de los cambios más importantes acontecidos en el mundo del trabajo en los últimos diez años. Este informe se centra en las plataformas en línea, en las cuales empresas y otros clientes tercerizan el trabajo mediante convocatorias abiertas a una fuerza de trabajo extensa y flexible (o *crowd*), que está geográficamente dispersa por todo el mundo.

El informe proporciona uno de los primeros estudios comparativos sobre las condiciones de trabajo en cinco de las principales plataformas de microtareas que operan a nivel mundial. Se basa en una encuesta realizada por la OIT a 3.500 trabajadores que residen en 75 países de todo el mundo, cuyos resultados fueron complementados con otros estudios cualitativos. En el informe se presentan las características de los trabajadores de plataformas, el tipo de tareas que llevan a cabo y sus motivaciones y percepciones con respecto a su trabajo, y se ponen de manifiesto los puntos en común y las diferencias entre los trabajadores del Norte y del Sur global.

Asimismo, se analizan las condiciones de trabajo en las plataformas de microtareas, abordando aspectos como las tarifas, la disponibilidad y la intensidad de trabajo, los rechazos, la ausencia de pago, la comunicación del trabajador con los clientes y los operadores de las plataformas, la cobertura de la protección social, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y las perspectivas de los trabajadores acerca de su futuro profesional.

En el informe se advierte acerca de que, aunque las plataformas digitales de trabajo abren nuevas oportunidades, también presentan inconvenientes. En ese contexto, se repasan las diversas iniciativas que se han emprendido en este ámbito, como el Código de Conducta para la externalización de tareas, un compromiso voluntario iniciado por IG Metall y las plataformas alemanas para mejorar las condiciones de trabajo. En el informe se presentan 18 propuestas para lograr el trabajo decente en las plataformas digitales.

ISBN 978-92-2-133119-3



9 789221 331193