

# COLABORACIÓN SIN PROTECCIÓN:

CÓMO SE NIEGAN LOS  
DERECHOS LABORALES  
DE LAS PERSONAS QUE  
REALIZAN "CROWDWORK"

Parte de la serie  
Desmontando el modelo



INTERNATIONAL  
LAWYERS ASSISTING  
WORKERS NETWORK



Este informe fue elaborado por la profesora Miriam A. Cherry para la Red Internacional de Abogados que Asisten a los Trabajadores (Red ILAW, por sus siglas en inglés). La Red ILAW es una organización integrada por más de 1,400 personas abogadas especialistas en derechos sindicales y laborales de más de 100 países. La misión de la Red ILAW es unir a personas profesionales del derecho y académicas en un intercambio de información, ideas y estrategias con el fin de promover y defender de la mejor manera los derechos e intereses de las personas trabajadoras y sus organizaciones, dondequiera que se encuentren.

*La información contenida en este informe se proporciona únicamente con fines informativos y no debe interpretarse como asesoramiento jurídico sobre ningún tema. La información contenida en este informe puede no constituir la información jurídica o de otro tipo más actualizada. El informe contiene enlaces a sitios web de terceros, la Red ILAW no recomienda ni respalda dichos contenidos, los enlaces se incluyen únicamente para comodidad de quien lee. Las opiniones expresadas son las de autorías individuales, no las de la Red ILAW en su conjunto. Nadie que lea esto debe actuar o abstenerse de actuar sobre la base de esta información sin antes buscar asesoramiento jurídico en la jurisdicción pertinente.*

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CONEXIÓN CON LOS INFORMES ANTERIORES	5
3. DEFINICIONES Y ANTECEDENTES	7
3.1 DEFINIR EL TRABAJO EN LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS DIGITALES	7
3.2 TAMAÑO DEL SECTOR DEL TRABAJO COLABORATIVO	9
3.3 DEMOGRAFÍA Y MOTIVACIONES	9
4. EL TRABAJO COLABORATIVO COMO TRABAJO INVISIBLE	11
5. CUESTIONES LEGALES Y PRECEDENTES PARA QUIENES HACEN TRABAJO COLABORATIVO	14
6. DIRECCIONES PARA EL FUTURO DEL TRABAJO:	21
6.1 IR POR NUEVOS CAMINOS	21
6.2 METAS ADICIONALES PARA EL TRABAJO COLABORATIVO	22
6.3 NORMA PROPUESTA POR LA OIT	23
6.4 CONCLUSIONES	24

# Colaboración sin protección: cómo se niegan los derechos laborales de las personas que realizan “crowdwork”

Parte de la serie *Desmontando el modelo*

Al despertarme miro mi teléfono. No hay mensajes, así que enciendo mi computador portátil y busco algún trabajo. Mientras me cepillo los dientes suena una alarma... Tomo mi computador portátil y voy a la cocina a preparar el desayuno, pero antes de que pueda romper un huevo, la alarma vuelve a sonar. Esta vez es una encuesta que me lleva más de una hora, pero cuando llego a la última página me dice que no cumplo los requisitos y que no me pagarán por lo que he hecho hasta ese momento. ... Hoy necesito 100 dólares para pagar el alquiler, comprar algo de comida y pagar la excursión escolar de mi hija, pero no estoy segura de poder conseguirlos. A la hora de acostarme, después de estar más de 12 horas frente al computador, solo tengo 20 dólares. Mañana tendré que trabajar más duro, o quizá saltarme el desayuno, o no podré pagar el alquiler.

-Kristy Milland, antigua trabajadora colaborativa y fundadora de Turker Nation<sup>1</sup>

## 1. INTRODUCCIÓN

Si se pregunta a la mayoría de la gente por el trabajo en plataformas digitales, lo primero que les vendrá a la mente serán personas conductoras en plataformas de transporte y de reparto. Las plataformas relacionadas con el transporte se han vuelto tan omnipresentes y están tan entrelazadas con nuestra rutina diaria que “Uber” se utiliza ahora como verbo en inglés y “uberización” significa la adopción de un modelo de negocio basado en plataformas digitales.<sup>2</sup> Sin embargo, las plataformas de transporte y de reparto son solo una parte del panorama general del trabajo en plataformas digitales. En la última década muchas empresas han ido adoptando métodos de trabajo mediados por computadores. Las plataformas a pedido (*on-demand*) se han expandido para ofrecer muchos tipos de servicios presenciales basados en la ubicación incluyendo tareas tan diversas como las reparaciones al hogar, la estética y la limpieza doméstica. Más allá de los servicios presenciales, los estudios estiman que hay más de 150 millones de personas trabajadoras en todo el mundo que trabajan en plataformas digitales y realizan diversas tareas asociadas a datos que se completan totalmente por medio del computador.

El trabajo colaborativo (*crowdwork*) digital se ha convertido en una actividad empresarial transnacional, creando

<sup>1</sup> Kristy Milland, *Crowd Work, The Fury and the Fear*, DIGITAL EMPLOYMENT AND WORKING CONDITIONS IN EUROPE (Foundation for European Progressive Studies, 2016), [https://gallery.mailchimp.com/2454a7ce7948205bbd7c24311/files/kristy\\_milland\\_chapter\\_edited.pdf](https://gallery.mailchimp.com/2454a7ce7948205bbd7c24311/files/kristy_milland_chapter_edited.pdf)

<sup>2</sup> Uber señala que cuenta con más de 7 millones de personas conductoras en sus plataformas en todo el mundo cada mes. Dara Khosrowshahi, *Only on Uber: Helping to make driving and delivering safer, fairer, and easier*, UBER, (17 de septiembre, 2024), <https://www.uber.com/newsroom/onlyonuber24/#:-:text=There%20are%20more%20than%207,day%20in%20and%20day%20out.>

una fuerza de trabajo a pedido escalable que proporciona los servicios administrativos que alimentan muchos sitios de Internet y nuevas tecnologías. En todo el mundo las personas trabajadoras colaborativas (*crowdworkers*) digitales realizan microtareas de transcripción y anotación de datos, así como contratos independientes a más largo plazo para realizar numerosas tareas, incluyendo la programación de software y la contabilidad. Sin embargo, para la persona usuaria final de muchos sitios web o tecnologías de inteligencia artificial, este trabajo es oculto o invisible, y el trabajo humano a menudo se disfraza o se atribuye a los computadores. Si bien muchas de las tareas publicadas son realizadas por solicitantes de la UE y los Estados Unidos, el trabajo a menudo se ha deslocalizado y es realizado por personas trabajadoras del Sur Global. Más recientemente, en Kenia, Uganda y la India han trabajado a destajo para entrenar grandes modelos de lenguaje de inteligencia artificial (IA) como ChatGPT.<sup>3</sup> Si bien el trabajo se ha concebido tradicionalmente como una actividad localizada y regulada en gran medida a nivel local, muchas formas de trabajo colaborativo son realmente esfuerzos multinacionales.

La siguiente sección del informe presenta las conexiones entre este documento y los anteriores informes de la serie *Desmontando el modelo* y hace hincapié en las diferencias y similitudes en el análisis. La tercera sección ofrece algunos términos definitorios e información sobre las personas trabajadoras en estos sectores, incluyendo información sobre su ubicación, educación, género y estatus de discapacidad. La sección 4 se centra en las formas en que los problemas de las personas trabajadoras colaborativas son coextensivos con la invisibilidad de muchas de ellas. Algunas de estas preocupaciones incluyen la baja remuneración y las difíciles condiciones de trabajo en las plataformas digitales. A continuación, la sección 5 se centra en la legislación y la jurisprudencia. Si bien la mayoría de los casos judiciales se enfocan en el transporte y el reparto (al menos hasta hace poco), esta sección describe dichos litigios, así como el alcance de la legislación reciente. Por último, la última sección contiene algunas respuestas a las normas propuestas por la OIT, así como reflexiones adicionales sobre la dirección que podría tomar esta cuestión, que aún se encuentra en una fase incipiente. Dada la creciente importancia del trabajo colaborativo, así como las normas propuestas por la OIT sobre el trabajo decente en la economía de plataformas, es importante incluir en ese debate a las millones de personas trabajadoras de plataformas digitales que no se dedican al transporte. Debido al carácter

<sup>3</sup> Ver, por ejemplo, Billy Perrigo, *Exclusive: OpenAI Used Kenyan Workers on Less Than \$2 Per Hour to Make ChatGPT Less Toxic*, TIME MAGAZINE, Enero 18, 2023.

multinacional de muchas de estas plataformas de trabajo digital, es imperativo adoptar un enfoque cooperativo y coordinado de la regulación y la aplicación de la normativa para garantizar los derechos laborales.<sup>4</sup>

## 2. CONEXIÓN CON LOS INFORMES ANTERIORES

Como se señala en la introducción, existen conexiones significativas entre el análisis respecto a las personas conductoras en plataformas de transporte y de reparto, el de otras personas que trabajan en la economía *gig* basadas en la ubicación y las personas que hacen trabajo colaborativo. Dada la visibilidad de las plataformas de transporte, la gran mayoría de los procedimientos legales relacionados con la cuestión fundamental de la clasificación laboral han involucrado a empresas de plataformas de transporte y de reparto. Como se ha documentado ampliamente en las publicaciones anteriores de la Red ILAW, *Desmontando el modelo*<sup>5</sup> y *Desmontando el modelo 2*,<sup>6</sup> el cuerpo legislativo nacional, los tribunales y los organismos administrativos de todo el mundo han considerado diversos marcos para regular las empresas de reparto y de redes de transporte, con resultados a veces incoherentes y contradictorios.<sup>7</sup> Las personas conductoras en plataformas de transporte han protestado y han solicitado reparación en los tribunales por una serie de cuestiones relacionadas con los derechos laborales. En estos juicios, las personas conductoras en plataformas de transporte y de reparto señalaron las bajas tarifas de remuneración.<sup>8</sup> Otras señalaron la falta de prestaciones típicas que normalmente acompañan a la clasificación como persona empleada, por ejemplo, la falta de horas extras y de normativa en materia de seguridad. También se han quejado del despido sumario y de la rescisión de su contrato con las plataformas, a menudo sin previo aviso ni indemnización.<sup>9</sup>

También se han litigado otros asuntos relacionados con la densa y repetitiva letra pequeña de los términos de servicio de las plataformas, así como con el lugar en el que se celebrarían los juicios. En el caso *Uber Technol-*

<sup>4</sup> Miriam A. Cherry, *Crowdwork, Conflicts of Law, and Global Supply Chains*, 94 TUL. L. REV. 183 (2020).

<sup>5</sup> Jason Moyer-Lee & Nicola Kountouris, *La "economía gig": Litigando la causa del trabajo*, Desmontando el modelo, Litigio laboral frente a plataformas digitales, RED ILAW (Marzo 2021), [ISSUE-BRIEF-TAKEN-FOR-A-RIDE-English.pdf](#) [en adelante "Desmontando el modelo"]

<sup>6</sup> Jason Moyer-Lee, *The Analysis, Desmontando el modelo 2: Accelerating Towards Justice*, RED ILAW (Diciembre 2022), [ISSUE-BRIEF-Taken-for-a-Ride-2.pdf](#) en adelante "Desmontando el modelo 2".

<sup>7</sup> *Id.*

<sup>8</sup> *Id.*

<sup>9</sup> *Desmontando el modelo* 1.

*ogies v. Heller*, el Tribunal Supremo de Canadá invalidó los términos de servicio de Uber por considerarlos abusivos.<sup>10</sup> En ese caso el dictamen señaló que el costo del procedimiento de arbitraje habría comprendido “la totalidad o la mayor parte de los ingresos brutos anuales que [Heller] ganaría trabajando a tiempo completo como conductor de Uber”.<sup>11</sup> Por lo tanto, el tribunal concluyó que “las tasas imponen una barrera infranqueable entre el Sr. Heller y la resolución de cualquier demanda que haya presentado contra Uber”.<sup>12</sup> Los tribunales del Reino Unido también han reconocido la naturaleza problemática de los términos de servicio en línea.<sup>13</sup> En particular, en el caso *Aslam Farrar v. Uber*, el Tribunal de Apelaciones Laborales del Reino Unido señaló la “desigualdad en la posición negociadora” de las partes, dado que muchas personas conductoras de Uber, para quienes el inglés es una segunda lengua, no podían descifrar “documentos legales densos redactados en una prosa impenetrable”.<sup>14</sup> El tribunal también señaló que los términos de servicio de Uber eran “un excelente ejemplo del fenómeno de [...] ‘ejércitos de personas abogadas’ que elaboran documentos para el beneficio de su clientela que simplemente tergiversan los verdaderos derechos y obligaciones de ambas partes”.<sup>15</sup>

En *Heller*, así como en otros casos, un asunto adicional es la jurisdicción, dado que en muchas instancias los términos de servicio de muchas plataformas piden arbitraje o litigio en una ubicación lejana.<sup>16</sup> Como resultado, las cortes alrededor del mundo han pasado la mayor parte de la década lidiando con cuestiones relativas al empleo y la clasificación laboral de las personas conductoras en plataformas de transporte y de reparto; así, han notado que el modelo de trabajo de la economía a pedido parecería incluir algunos elementos tanto de empleo como de contratación independiente. Muchas cortes también han notado la cantidad de control que tienen plataformas como Uber y Lyft sobre los términos del trabajo, bien sea a través del monitoreo de los datos del GPS, el uso del sistema de calificación por parte de la persona usuaria u otros métodos de gestión algorítmica.

<sup>10</sup> *Uber Tech. v. Heller*, [2020] S.C.R. 16, para. 4 (Can.).

<sup>11</sup> *Id.* en para. 47, 93.

<sup>12</sup> *Id.*

<sup>13</sup> *Aslam Farrar v. Uber*, Apelación No. UKEAT/0056/17/DA (Tribunal de Apelaciones Laborales 2017).

<sup>14</sup> *Aslam Farrar* en ¶93.

<sup>15</sup> *Aslam Farrar* en ¶96.

<sup>16</sup> *South Africa Tech. Services v. NUPSAW, SATAWU, et al.*, Caso No. C 449/17 (Tribunal laboral, Ciudad del Cabo 2018) (sosteniendo que el recurso para las personas conductoras en plataformas de transporte sudafricanas era contra la empresa matriz en los Países Bajos).

Los informes *Desmontando el modelo 1 y 2* demuestran que hay una amplia gama de enfoques normativos utilizados en el contexto del trabajo en plataformas de transporte y reparto. Entre ellos se incluyen la condición de contratista independiente, la condición de persona empleada por cuenta ajena, la presunción de la condición de persona empleada por cuenta ajena y una categoría híbrida o intermedia. En algunas instancias la decisión inicial relativa a la condición de persona trabajadora por cuenta ajena fue reversada rápidamente, ya fuera mediante legislación o por la autoridad de un tribunal de apelación. En otros casos las decisiones sobre la clasificación fueron altamente políticas, con la implicación de sindicatos, gobiernos y plataformas, servicios de taxi existentes y otras empresas ajenas a la economía de plataformas. A pesar de la confusión normativa,<sup>17</sup> las personas trabajadoras de plataformas digitales han seguido presionando por sus derechos.

También ha habido retrocesos.<sup>18</sup> Por ejemplo, durante la pandemia del coronavirus de 2020, las personas trabajadoras de plataformas en muchos países obtuvieron temporalmente la paridad con las personas empleadas por cuenta ajena, ya que su labor se consideraba parte de los trabajos esenciales.<sup>19</sup> Pero una vez que se declaró el fin de la pandemia, esos derechos se suspendieron abruptamente en muchas jurisdicciones y las personas trabajadoras volvieron al *statu quo* de protecciones incompletas o inexistentes. En la siguiente sección examinaremos las definiciones del trabajo en plataformas y sus múltiples formas y variantes a lo largo de los años.

<sup>17</sup> Por ejemplo, solo en los Estados Unidos, hay algunas jurisdicciones que consideran a las personas conductoras en plataformas de transporte como contratistas independientes, mientras que otras han intentado legislar una clasificación de persona empleada. Dos jurisdicciones han clasificado recientemente a las personas trabajadoras temporales como contratistas independientes “plus”, con algunos, pero no todos, los derechos que tendrían las personas empleadas. El estado de Washington ha adoptado el enfoque de crear un centro de recursos para personas conductoras que les ayuda a impugnar las desactivaciones, mientras que una iniciativa electoral en Massachusetts se centra en la representación sindical y los derechos de las personas conductoras.

<sup>18</sup> Por un lado, el trabajo *gig* se ha visto como un problema sui generis, difícil de regular debido a su naturaleza híbrida que combina elementos del empleo y la contratación independiente. Por otro lado, muchos de los tipos de trabajo que realizan las personas trabajadoras *gig* son formas de trabajo que son muy anteriores a la economía *gig* y, de hecho, han existido durante cientos, si no miles, de años (el transporte ha sido un negocio importante durante miles de años).

<sup>19</sup> Miriam A. Cherry, *Employment Status for “Essential Workers”: The Case for Gig Worker Parity*, 55 *LOYOLA L.A. L. REV.* (2022); Michelle Cheng, *How the Pandemic Made Instacart “Essential,”* *QUARTZ*, Diciembre 5, 2020,

### 3. DEFINICIONES Y ANTECEDENTES

#### 3.1 DEFINIR EL TRABAJO EN LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS DIGITALES

El término “trabajo en plataforma” (también conocido como trabajo de la economía “gig”) comprende muchas formas de trabajo intermediado por el computador. En lugar de tener una persona trabajadora asignada para realizar una tarea cuando surja, el trabajo colaborativo divide las tareas en partes constitutivas. Luego, estas tareas más pequeñas se ofrecen a través de una plataforma para computadores o celulares, usualmente como parte de una “convocatoria abierta”.<sup>20</sup> Las personas trabajadoras se registran cuando están disponibles y se les paga de acuerdo con el número de tareas que realicen. El trabajo se supervisa y monitorea de cerca, y generar datos (para posteriormente desarrollar y entrenar IA) es a menudo un componente valioso del trabajo. En lugar de contar con una figura tradicional de “jefa”, las plataformas de trabajo digital generalmente dependen de la gestión algorítmica y de sistemas de valoración por parte de la clientela para controlar la calidad del rendimiento de quien realiza el trabajo.<sup>21</sup> Una de las características distintivas del trabajo en plataformas es la supuesta flexibilidad de las tareas y las horas de trabajo, lo cual ha creado un abanico de problemas con las formas de clasificación del trabajo existentes.

El término sombrilla “trabajo en plataformas” se divide a su vez en dos grandes categorías.<sup>22</sup> Una forma de trabajo tiene lugar en un sitio web o una aplicación, pero los servicios se prestan y reciben en el mundo real. Como tal, el servicio está basado en la ubicación o, en palabras de la OIT, *in situ* (del latín “en el lugar original”). Las personas conductoras en plataformas de transporte o de reparto, protagonistas en los dos primeros informes de *Desmontando el modelo*, proveen un servicio de transporte local que utiliza la señal de GPS de sus celulares para conectarlas con la plataforma y con la clientela.<sup>23</sup> Pero el trabajo *gig in situ* incluye mucho más que las plataformas de transporte y reparto. Si quitamos esas dos formas

<sup>20</sup> Para varias características comunes del trabajo en la economía *gig*, ver Miriam A. Cherry, *Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work*, 37 COMP. LAB. L. & POL'Y J. 577 (2016).

<sup>21</sup> ANTONIO ALOISI & VALERIO DE STEFANO, *YOUR BOSS IS AN ALGORITHM* (BLOOMSBURY 2022).

<sup>22</sup> Valerio De Stefano, “*Just-in-Time Workforce*”: *On-Demand Work, Crowdfork, and Labour Protection in the “Gig-Economy,”* 37 COMP. LAB. L. & POL'Y J. 471 (2016).

<sup>23</sup> Para un análisis de los sistemas de control y vigilancia en las plataformas de transporte, ver, por ejemplo, Alex Rosenblat & Luke Stark, *Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers*, 10 INT'L J. COMM. 3758 (2016).

de trabajo de la ecuación, veremos que el trabajo que queda atraviesa muchas ocupaciones.<sup>24</sup> Las plataformas para muchos tipos diferentes de servicios –reparaciones domésticas, ensamblaje de muebles, paseo de perros, tareas variadas y pequeños trabajos manuales del hogar, cuidado de mascotas, belleza y cuidado del cabello y compra en tiendas– que requieren presencia física y resultados en el mundo real. El trabajo del cuidado también se está trasladando a las plataformas. Las personas enfermeras y asistentes de enfermería que trabajan en la economía *gig* usualmente toman turnos adicionales en hospitales a través de plataformas para aumentar sus ingresos.<sup>25</sup> La plataforma digital TaskRabbit, por ejemplo, comenzó como una página web en Estados Unidos para encontrar pequeños trabajos manuales del hogar. Un alto número de personas usuarias de TaskRabbit buscaban ayuda para ensamblar muebles que habían comprado en IKEA, la cadena sueca de muebles. Personas ensambladoras y carpinteras con experiencia empezaron a utilizar TaskRabbit para encontrar clientela. IKEA, tras notar esta tendencia, compró TaskRabbit en 2017<sup>26</sup> y quedó a cargo de una plataforma que había estado operando en Estados Unidos y el Reino Unido. Después de la compra, la plataforma expandió sus operaciones a seis nuevos países.

La segunda categoría, el trabajo colaborativo, tiene lugar únicamente en el computador. El trabajo se puede hacer de manera remota en donde la persona trabajadora escoja o, en algunos casos, en una oficina centralizada. El trabajo colaborativo tiene algunas similitudes con el trabajo *in situ*, en tanto las tareas grandes a menudo se dividen en partes más pequeñas. Las habilidades requeridas para las diferentes tareas varían, así como varía la remuneración. Algunas tareas son muy sencillas y solo requieren personas para hacer lo que el computador no puede debido a las limitaciones del reconocimiento óptico.

<sup>24</sup> En el cuestionario distribuido a las personas integrantes de la Red ILAW, estas otras categorías se definieron excluyendo las plataformas de transporte y reparto: “Este cuestionario busca información sobre el trabajo en plataformas digitales *distinto a* las plataformas de transporte, Uber, Lyft u otras formas de reparto. Algunos ejemplos de trabajo digital colaborativo serían plataformas como Upwork y Mechanical Turk de Amazon. Las plataformas de trabajo digital también incluirían plataformas de servicios de cuidados, incluyendo aquellas que gestionan el cuidado de infancias y personas adultas mayores, y se utilizan cada vez más para incluir a personas creadoras de contenido, como quienes graban o editan vídeos para YouTube, Instagram u otras redes sociales”.

<sup>25</sup> Katie J. Wells & Funda Ustek Spilda, *Uber for Nursing: How an AI-Powered Gig Model is Threatening Health Care*, ROOSEVELT INSTITUTE (2024), [https://rooseveltinstitute.org/wp-content/uploads/2024/12/RI\\_Uber-for-Nursing\\_Brief\\_202412.pdf](https://rooseveltinstitute.org/wp-content/uploads/2024/12/RI_Uber-for-Nursing_Brief_202412.pdf).

<sup>26</sup> Jeff John Roberts, *IKEA's Latest Acquisition Will Help Assemble Your IKEA Furniture*, FORTUNE (Septiembre 28, 2017), <https://fortune.com/2017/09/28/ikea-task-rabbit/>.

Esto puede ser tan sencillo como confirmar que una letra o un número se hayan transcrito correctamente. Sin embargo, hay tareas mucho más complejas que se realizan bajo esta modalidad, como resolver tareas complicadas de programación de software. A veces estas tareas más complejas se organizan como contratos a largo plazo que continúan hasta que se resuelva el problema.<sup>27</sup>

En otras instancias las personas trabajadoras actúan como trabajadoras temporales o independientes (*freelancers*). Por ejemplo, la plataforma israelí “Fiverr” conecta a sus 380,000 personas trabajadoras independientes con personas o negocios que necesitan servicios basados en computadores. Si bien en un inicio todas las tareas costaban 5 dólares estadounidenses (el nombre de la plataforma se deriva de la palabra *five* en inglés, que significa cinco), las tareas virtuales actualmente pueden costar entre cientos y miles de dólares e incluyen trabajos como la edición de video, escritura, traducción, mercadeo digital y animación.<sup>28</sup> Upwork, que tiene 18 millones de contratistas independientes en la plataforma, es una de las plataformas de trabajo colaborativo más grande (para que se entienda cuán grande es este número, Uber informó en sus documentos para inversores que la empresa cuenta con 7 millones de personas conductoras en sus plataformas en todo el mundo). Upwork –con sede en Mountain View, California–, aloja y distribuye tareas de programación informática, diseño gráfico y otras tareas de trabajo *freelance* para diferentes niveles de habilidad. Se reciben solicitudes de tareas en Upwork desde cualquier parte del mundo y personas trabajadoras de casi cualquier país están disponibles para realizarlas. Upwork tiene una fuerza de trabajo especialmente grande en África, en donde había más de 123,000 personas usuarias registradas en 2019.<sup>29</sup> Otros tipos de trabajo mediado por el computador también son parte del trabajo colaborativo, incluyendo la creación de contenido y el trabajo en redes sociales, dependiendo de cómo esté organizado.<sup>30</sup>

<sup>27</sup> Richard Heeks, *Decent Work and the Digital Economy: A Developing Country Perspective on Employment Impacts and Standards in Online Outsourcing, Crowdfund, Etc.*, DEVELOPMENT INFORMATICS, Working Paper no. 71, 3 (2017), [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3431033](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3431033).

<sup>28</sup> [www.fiverr.com](http://www.fiverr.com).

<sup>29</sup> Mohammad Amir Anwar & Mark Graham, *Between a rock and a hard place: Freedom, flexibility, precarity and vulnerability in the gig economy in Africa*, 25 (2) COMPETITION & CHANGE 244 (2021).

<sup>30</sup> Las personas trabajadoras de estos sectores han intentado sindicalizarse y también han creado sus propias aplicaciones para compartir información. Sin embargo, por razones de tiempo y espacio, el análisis de estos sectores será limitado.

La siguiente gráfica revisa la relación entre diferentes tipos de trabajo en plataformas digitales laborales:



El trabajo colaborativo en computador realizado solo en el ciberespacio es anterior a las plataformas de transporte y, de hecho, fue pionero de muchas de las características que hoy se asocian más ampliamente a las plataformas de trabajo basadas en la ubicación. Por ejemplo, el Mechanical Turk de Amazon (AMT, por sus siglas en inglés), allanó el camino para otras plataformas de trabajo a pedido que utilizan las microtareas (AMT tiene actualmente alrededor de 200,000 personas trabajadoras). AMT, que se autodenominaba un mercado escalable para la mano de obra, invitaba a los solicitantes a enviarles tareas de gran envergadura, por ejemplo, la creación de un sitio web de comercio electrónico. Luego las tareas que se requerían para construir una página web se dividían en partes más pequeñas que podían ser completadas por personas que trabajaban de manera remota y que requerían tener conocimiento sobre una o dos habilidades, como la escritura de la descripción de un producto o incluir enlaces a otros productos similares. Otras partes de la tarea involucraban solicitudes más complejas. Estas tareas pueden tomar entre unos segundos o minutos hasta algunas horas en algunos casos. A las personas trabajadoras se les pagaba por tarea y solo se les reconocía el trabajo si era satisfactorio para el solicitante. Al principio se vio como una novedad que a las personas que hacían las microtareas en AMT se les pagaba con créditos de Amazon y luego en pequeños incrementos.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Ver, por ejemplo, Moshe Marvit, *How Crowd-workers Became the Ghosts in the Digital Machine*, THE NATION, Febrero 5, 2014 (nótese la baja tarifa que se paga por completar tareas de trabajo colaborativo).

Los contratos Clickwrap y los términos de servicio (TOS, por sus siglas en inglés) de Amazon afirmaban que las personas trabajadoras colaborativas de AMT eran contratistas independientes, y por lo tanto estaban cubiertas por las protecciones de la legislación laboral y de empleo. Una integrante de la Red ILAW en India señala que las personas trabajadoras de MTurk en el país a menudo reportan pagos bajos, disponibilidad irregular de trabajo y la falta de un mecanismo para resolver las quejas con la plataforma.<sup>32</sup>

### 3.2 TAMAÑO DEL SECTOR DEL TRABAJO COLABORATIVO

Resulta difícil tener una imagen de las personas trabajadoras en cada sector de la economía a pedido y más aún sacar una conclusión definitiva del total de personas que trabajan en ello. Esta dificultad se debe, en parte, al hecho de que el trabajo en línea suele ser precario y, como tal, no se declara con precisión a las autoridades laborales o fiscales (ni en los países en los que se aloja la plataforma ni en los que se realiza el trabajo). Las personas trabajadoras que realizan tareas en plataformas a tiempo parcial o como ingreso complementario en algunos casos suelen quedar excluidas. Por último, otra preocupación sobre cómo documentar cuántas personas trabajadoras colaborativas existen es que las plataformas consideran mucha de la información sobre la cantidad de personas –y su ubicación– como información comercial privada. Se ha cuestionado la exactitud de los datos de las encuestas que realizan o comparten las plataformas sobre la información demográfica o del tiempo de trabajo. Por ejemplo, en el contexto de las plataformas de transporte, las personas investigadoras han cuestionado la veracidad de algunas declaraciones realizadas por Uber en nombre de su personal, así como las metodologías de las preguntas que la empresa ha utilizado en sus encuestas.<sup>33</sup>

Si bien es difícil obtener cifras exactas, se han realizado investigaciones donde se han encuestado en línea a personas que realizan trabajo colaborativo para obtener más información sobre sus ingresos, contextos y demografía. Un proyecto de investigación financiado por el Consejo Europeo de Investigación analizó los datos y encontró que en 2020 había 163 millones de personas trabajadoras en las plataformas de trabajo colaborativo.<sup>34</sup>

<sup>32</sup> Sarita Bhattacharjee, *The Digital Assembly Line: Insights on Indian Crowd-workers Using Amazon Mechanical Turk*, ECONOMIC AND POLITICAL WEEKLY (2020).

<sup>33</sup> Janine Berg & Hannah Johnston, *Too Good to Be True? A Comment on Hall and Krueger's Analysis of the Labor Market for Uber's Driver-Partners*, 72(1) INT'L. LAB. REV. 39 (2019).

<sup>34</sup> Otto Kassi et al., *How many online workers are there in the world? A data-driven assessment*, OPEN RESEARCH EUROPE, COMISIÓN EUROPEA (2021),

El mismo estudio concluyó que, sin embargo, un grupo más pequeño estaba utilizando plataformas de manera regular.<sup>35</sup> Si estos números son correctos, el número de (otras) personas trabajadoras de plataformas digitales sería aproximadamente diez veces más grande del número estimado de personas conductoras, mensajeras y repartidoras.

### 3.3 DEMOGRAFÍA Y MOTIVACIONES

La demografía es más difícil de generalizar para las tareas basadas en la ubicación debido a la amplia variedad de tareas que se realizan y la diversidad de personas trabajadoras que las llevan a cabo. La segregación por sexo es un asunto habitual en muchas ocupaciones, ya sea que se realicen de manera tradicional o a través del sistema en línea. Por ejemplo, las estadísticas indican que las personas trabajadoras que realizan tareas de reparaciones domésticas (a quienes en inglés se les denomina “handymen”) son en su mayoría hombres; por lo tanto, una plataforma digital de reparaciones domésticas reflejará este problema estadístico subyacente en sus proveedores.<sup>36</sup> De manera similar, si por fuera de las plataformas las oportunidades laborales para las mujeres están limitadas o segregadas, esas limitaciones se reflejarán en las plataformas en línea. La investigadora Isha Bhallamudi eligió estudiar a las personas trabajadoras indias en plataformas de belleza porque emplean un número desproporcionado de mujeres.<sup>37</sup> Descubrió que las plataformas de belleza podrían ser un lugar para el empoderamiento, en particular para mujeres cuyos esposos desaprueban que trabajen fuera de casa. Al mismo tiempo, las plataformas eran un ejemplo de precariedad ya que algunas personas trabajadoras no podían recuperar los gastos de formación y certificación requeridos para trabajar en ciertas plataformas.<sup>38</sup>

Un estudio reciente de 54 plataformas digitales que proveen trabajo doméstico y de cuidado en América Latina mostró una inestabilidad y precariedad extrema en el sector, en particular en Brasil.<sup>39</sup> Las autorías, sin embargo, tienen la esperanza de que las plataformas (si se

<https://open-research-europe.ec.europa.eu/articles/1-53/v4>.

<sup>35</sup> *Id.*

<sup>36</sup> Sería interesante preguntar si el trabajo en línea refuerza o reduce la segregación ocupacional.

<sup>37</sup> Isha Bhallamudi, “It’s Always Been Women’s Work”: *Tracing Gender, Technology, and Work in India Through an Account of AI-mediated Beauty Work*, UC IRVINE ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATIONS (2024), <https://escholarship.org/uc/item/6k42w860>.

<sup>38</sup> *Id.* en 135.

<sup>39</sup> Lorena Poblete, et al., *La intermediación digital en el trabajo doméstico remunerado en América Latina: una propuesta analítica para su estudio*, REVISTA DE ESTUDIOS SOCIALES 3 (2024), <https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/res/article/view/10077/9466>.

regulan adecuadamente) pueden traer un nivel de formalización a un sector tradicionalmente visto como casual e informal. Un estudio sobre personas trabajadoras domésticas en la plataforma SweepSouth en Suráfrica halló que los salarios eran muy bajos para la mano de obra (en su mayoría femenina). Las perspectivas de que las plataformas digitales mejoren el nivel de vida parecen remotas, dado que las personas no cuentan con beneficios sociales o representación sindical y tienen una presión cada vez mayor para trabajar más intensamente en función de los sistemas de valoración de la clientela.<sup>40</sup> Sin embargo, estos estudios señalaron que el trabajo en plataforma no tiene por qué resultar en explotación. Citaron instancias en las que se consiguió la formalización y la estabilización a través de la contratación directa de personal de limpieza como personas empleadas por la plataforma. Las autorías señalan que es posible tener un servicio de limpieza del hogar prestado a través de una plataforma que pague de manera justa y proponen como ejemplo a Batmaid, una plataforma de servicios de limpieza que ha tenido éxito en Suiza, Países Bajos y Polonia. Las condiciones mejoran cuando las personas trabajadoras de plataformas tienen voz y participación en las decisiones operativas a través de la libertad de asociación y la negociación colectiva. Un estudio de 2024 sobre personas trabajadoras colaborativas en Dinamarca indicó un aumento en el trabajo en línea, en particular en los sectores de la información, la comunicación y el transporte.<sup>41</sup> Este aumento de personas trabajadoras en línea estaba “explícitamente compuesto por personas trabajadoras jóvenes, no danesas, con un nivel educativo limitado”<sup>42</sup> y las mujeres representaban entre el 73% y el 80% del personal de limpieza en las dos plataformas estudiadas.<sup>43</sup> Debido a las limitaciones en la educación, la segregación por género y la precariedad, estas trabajadoras necesitaban protecciones sindicales para negociar la remuneración y condiciones justas. El sindicato danés 3F negoció los derechos de las personas trabajadoras con el servicio de compra de mercado en línea [Nemlig.com](https://www.nemlig.com), lo cual resultó en aumentos salariales y el crecimiento en el número de personas que trabajan en la plataforma.

<sup>40</sup> Wandile Sibiyi & David du Toit, *Sweeping up decent work: paid domestic work and digital platforms in South Africa*, 30:3 GENDER & DEVELOPMENT, Diciembre 7, 2022, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13552074.2022.2126199>. Para un análisis a profundidad del sector en la UE, ver Antonio Aloisi & Nastazja Potocka-Sionek, *House of gigs. Domestic workers, algorithmic management and the Plattform Directive*, SSRN (Marzo 3, 2025), [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=5161650](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5161650).

<sup>41</sup> Kristoffer Lind Glavind & Gerard Kinge Oosterwijk, *Employment Terms of Platform Workers: Data-Driven Analysis of Online Platforms in Denmark* (Foundation for European Progressive Studies, 2024), [Employment-terms-of-platform-workers-1.pdf](https://www.fepstudies.org/employment-terms-of-platform-workers-1.pdf)

<sup>42</sup> *Id.*

<sup>43</sup> *Id.*

La plataforma danesa de limpieza del hogar Hilfr también obtuvo un resultado positivo. El sindicato 3F negoció un acuerdo colectivo para las personas trabajadoras de la plataforma al introducir la categoría “Super Hilfr”. Las Super Hilfrs eran personas trabajadoras que habían realizado por lo menos 100 horas de trabajo de limpieza con la plataforma. Según el acuerdo, las Super Hilfrs se deben considerar como empleadas y se les debe dar un salario mínimo, vacaciones pagas, derechos pensionales y días de baja por enfermedad.<sup>44</sup> Las personas trabajadoras que hubiesen pasado una cantidad de tiempo significativo trabajando para Hilfr (y por lo tanto estaban relacionándose con la plataforma como un trabajo a medio tiempo o tiempo completo) podían regularizar su estatus y recibir beneficios.

En India, una integrante de la Red ILAW informa que organizaciones como la Self-Employed Women’s Association (Asociación de Mujeres Trabajadoras Independientes, SEWA, por sus siglas en inglés) y la National Platform for Domestic Workers (Plataforma Nacional de Personas Trabajadoras Domésticas, NPDW, por sus siglas en inglés) han trabajado para representar a las personas trabajadoras domésticas, incluyendo aquellas que se conectan a través de plataformas digitales. Estos grupos abogan por salarios mínimos, seguridad social y reconocimiento formal en la legislación laboral. Las personas trabajadoras asociadas a Urban Company (una plataforma que ofrece servicios como limpieza, belleza y cuidado) han protestado en contra de prácticas injustas como las altas comisiones, la falta de control sobre las condiciones laborales y las penalidades por rechazar tareas.<sup>45</sup> En 2021, personas trabajadoras en Delhi hicieron protestas para demandar mejores estructuras de pago, reducción de la comisión que cobran las plataformas y ambientes laborales más seguros.<sup>46</sup> La Indian Federation of App-Based Transport Workers (Federación India de Personas Trabajadoras en Transporte basado en Aplicaciones) (IFAT, por sus siglas en inglés), que se ha centrado principalmente en plataformas de transporte y reparto, también ha planteado cuestiones relativas a otros trabajos en la economía *gig*, incluyendo el trabajo doméstico y de cuidado. Las investigaciones subrayan la superposición entre la economía informal de India y las estructuras formalizadas introducidas por el trabajo en plataformas. Plataformas como BookMyBai y Helper4U formalizan la colocación laboral de las personas trabajadoras domésticas, pero a menudo carecen de una supervisión regulatoria sólida.<sup>47</sup>

<sup>44</sup> *Id.*

<sup>45</sup> SEWA, *Organizing Domestic Workers in the Digital Era*, disponible en SEWA.

<sup>46</sup> *Domestic Workers Protest for Better Rights*, THE HINDU (2021).

<sup>47</sup> Ambika Tandon & Aayush Rathi, *Platforms, Power, and Politics: Perspectives from Domestic and Care Work in India* (2021), Centre for

Si es difícil encuestar a personas trabajadoras en plataformas *in situ* debido a que hay mucha diversidad en las tareas que realizan, el reto se hace aún más grande cuando se trata de un sector enorme con millones de personas trabajadoras que están trabajando en todo el mundo, a menudo desde sus computadores personales. Para atender esta falta de información, la OIT ha realizado estudios sobre la demografía de las personas que trabajan en plataformas, en particular quienes realizan trabajo colaborativo desde el computador. Estos estudios, publicados en 2016<sup>48</sup> y 2018,<sup>49</sup> fueron unos de los primeros en encuestar a la mano de obra de las plataformas para cuantificar cuánto ganaban y qué tareas aceptaban, así como para recopilar sus preocupaciones. Las autorías de estos estudios resaltaban que las personas trabajadoras colaborativas constituían un grupo altamente calificado, pero realizaban tareas poco calificadas y extremadamente mal pagas. La posibilidad de trabajar desde casa y dedicarse a tareas familiares o de cuidados parecía ser la motivación de las personas trabajadoras con discapacidad y de quienes hacen labores de cuidado (en su mayoría mujeres) para aceptar los bajos sueldos del trabajo colaborativo. Para hacer un seguimiento más preciso a las cifras la OIT también apoyó la creación del Online Labour Index (Índice de Trabajo En Línea) (OLI, por sus siglas en inglés) en 2020, el cual recolecta datos sobre personas trabajadoras colaborativas. La última actualización del OLI se ha vuelto más ambiciosa y ahora hace seguimiento a seis plataformas en línea en ruso y español y estima el número de mujeres trabajadoras.<sup>50</sup> Debido a que las plataformas evolucionan rápidamente —algunas que parecían estar en auge hace diez años ahora han desaparecido—, las cifras, los tipos de trabajo y los datos demográficos cambian con rapidez. En la siguiente sección veremos por qué algunos de los problemas para cuantificar el trabajo colaborativo están asociados a su naturaleza invisible.

#### 4. EL TRABAJO COLABORATIVO COMO TRABAJO INVISIBLE

El trabajo colaborativo realizado en computador para apoyar muchos grandes mercados, redes sociales y plataformas de IA —desde Amazon hasta Meta y ChatGPT— es en su mayoría invisible para las personas usuarias y consumidoras. Las personas conductoras de plataformas de transporte tienen luces y señales en sus carros y se pueden ver entre sí (y potencialmente unirse en una protesta). Pero quienes realizan trabajo colaborativo lo hacen desde casa, están dispersas a grandes distancias o en condiciones de relativo aislamiento y, por lo tanto, no son evidentemente visibles. Un estudio sobre personas trabajadoras en plataformas en línea en Rumania señaló que quienes realizan trabajo colaborativo “representan una de las categorías de personas trabajadoras más ignoradas en Rumania, una suerte de hoyo negro en el universo del trabajo”.<sup>51</sup> El silencio de las personas trabajadoras colaborativas a menudo está atado a un sentimiento de distanciamiento y desempoderamiento.

De hecho, algunas empresas han escondido deliberadamente la presencia de personas trabajadoras para que sus productos aparenten ser más tecnológicamente avanzados de lo que en realidad son y así atraer clientela. Por ejemplo, durante los últimos cinco años, Amazon promocionó en sus tiendas una tecnología llamada “Just Walk Out”. La idea es que las personas compradoras podrían seleccionar los artículos en la tienda y llevarlos sin tener que escanearlos ni hacer filas para pagar.<sup>52</sup> En cambio, se le haría rastreo a los artículos y el dinero se deduciría automáticamente de la cuenta de cada persona compradora. La tecnología se desplegó en las tiendas de conveniencia Amazon Go y muchas personas pensaron que la tecnología para implementar tiendas sin efectivo y sin complicaciones sería revolucionario, pero en abril de 2024 se hizo público que “Just Walk Out” no era en absoluto un proceso automático, sino que requería la asistencia de 1,000 personas trabajadoras colaborativas

Internet and Society.

<sup>48</sup> Janine Berg, *Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowd-workers*, 74 *CONDITIONS OF WORK AND EMPLOYMENT SERIES*, UN-ILO (2016), [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms\\_479693.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_479693.pdf).

<sup>49</sup> Janine Berg, et al., *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*, ILO REPORT (2018), <https://www.ilo.org/publications/digital-labour-platforms-and-future-work-towards-decent-work-online-world>.

<sup>50</sup> Fabian Stephany, et al., *Online Labour Index 2020: New ways to measure the world's remote freelancing market*, *BIG DATA & SOCIETY*, Septiembre 15, 2021, <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/20539517211043240>.

<sup>51</sup> Felicia Rosioru, *The Status of Platform Workers in Romania*, 41 *COMP. LAB. L. & POL'Y J.* 423, 425 (2020) (“Debido a la falta de visibilidad, nos centraremos menos en las personas que trabajan en trabajo colaborativo. Por el momento, es muy difícil recopilar información detallada sobre las personas que realizan trabajo colaborativo en Rumania; el rastro de su trabajo se ‘pierde’ en el espacio virtual, ya que tanto las personas que se benefician (como quienes trabajan) suelen estar ‘ocultas’ bajo un código”).

<sup>52</sup> Parmy Olson, *Amazon's AI Stores Seemed Too Magical. And They Were*, *BLOOMBERG NEWS*, Abril 3, 2024, <https://www.bloomberg.com/opinion/articles/2024-04-03/the-humans-behind-amazon-s-just-walk-out-technology-are-all-over-ai?embedded-checkout=true>. Pero ver Emma Roth, *Amazon insists Just Walk Out isn't secretly run by workers watching you shop*, *THE VERGE*, Abril 17, 2024 (citando a la persona vocera de Amazon diciendo que si bien hay personas involucradas en el proceso de pago, los humanos no controlan todo el proceso).

de India.<sup>53</sup>

Otras plataformas y sitios web se han orgulecido de los algoritmos automatizados o de los sistemas de inteligencia artificial que mueven sus operaciones, mientras esconden las contribuciones de las personas que trabajan en ello.<sup>54</sup> Por ejemplo, el investigador Antonio Casilli informó sobre un caso en el que un negocio francés promocionó soluciones con IA para marcas lujosas que buscaban apelar a una clientela rica e influyente. Sin embargo, el negocio no tenía ningún desarrollo de IA del cual enorgullecerse pues transfería las solicitudes de investigación a personas trabajadoras francófonas en Antananarivo, Madagascar.<sup>55</sup> Casilli señala que “pueblos completos en Mozambique y Uganda se dedican a esta tarea: hacer clic en imágenes y transcribir segmentos de texto”.<sup>56</sup> La economista Uma Rani describe esta dinámica como un proceso de “IA engañosa”, en el que se le dice a las personas usuarias que hay una tecnología que parece revolucionaria, mientras que el trabajo es realizado por personas mal pagadas que viven y trabajan en la pobreza, en su mayoría en el Sur Global.<sup>57</sup>

Un trabajo digital en el que la falta de apoyo está presente es en la moderación de contenido en redes sociales. A media que las personas usuarias ponen actualizaciones en sus estados, fotos en Instagram, Facebook, Twitter/X o videos en YouTube, quienes hacen moderación de contenido trabajan silenciosamente tras bambalinas eliminando publicaciones que son demasiado perturbadoras para que las personas usuarias de redes sociales las vean y que de hecho violan las políticas de las empresas de tecnología.<sup>58</sup> La mayoría de personas piensan que la moderación de contenido es hecha automáticamente por algoritmos, pero son grupos de personas trabajadoras en el Sur Global, a menudo en Filipinas y Kenia,

quienes están haciendo este trabajo estresante y psicológicamente perjudicial.<sup>59</sup> Desafortunadamente, estas personas trabajadoras ven lo peor de la humanidad, incluyendo videos que muestran violencia y abuso sexual.

Una demanda puesta en 2024 por 140 personas que solían moderar contenido en línea en Nairobi, Kenia, se ha enfocado en el daño psicológico que sufrieron mientras limpiaban redes sociales para Meta.<sup>60</sup> Un número cada vez mayor de personas trabajadoras en Kenia se dedica a la moderación de contenidos o realiza tareas administrativas para otros servicios de Internet, lo que funcionarios del gobierno keniano han denominado “Silicon Savannah”. En la demanda, las personas que solían trabajar allí argumentaron que “no se les advertía adecuadamente sobre la atrocidad de algunos de los textos e imágenes que debían [...] estar revisando” y no se les ofreció apoyo terapéutico adecuado.<sup>61</sup> Según los documentos judiciales, a las personas trabajadoras se les pagaba entre “1,46 y 3,74” dólares por hora de los 12 dólares por hora que se le pagaba a Sama (subcontratista de Meta) por su tiempo.<sup>62</sup> Entre tanto, Meta argumentó que no tenía presencia física en Kenia, por lo que el tribunal carecía de jurisdicción personal. Aunque este tipo de esfuerzos por tercerizar y deslocalizar parecen formas inteligentes de evadir la responsabilidad, el tribunal keniano dictaminó que las personas trabajadoras podían continuar con su demanda contra Meta.<sup>63</sup>

Muchas personas han señalado la necesidad de tener mejores sueldos, pausas del trabajo, apoyo psicológico y otras formas de asistencia para quienes hacen moderación de contenido. Pero la moderación de contenidos está mal remunerada y se considera un trabajo similar a la conserjería, pero digital. Las personas que trabajan en ello son invisibles y no se tienen en cuenta.

<sup>53</sup> Rimjhim Singh, *Amazon's “just walk out” checkout tech was powered by 1,000 workers*, BUS. STANDARD, Abril 4, 2024, [https://www.business-standard.com/companies/news/amazon-s-just-walk-out-checkout-tech-was-powered-by-1-000-indian-workers-124040400463\\_1.html](https://www.business-standard.com/companies/news/amazon-s-just-walk-out-checkout-tech-was-powered-by-1-000-indian-workers-124040400463_1.html). Desde entonces, Amazon ha sustituido “Just Walk Out” por otra tecnología llamada “Dash Carts”, que permite calcular los artículos cuando se colocan en la cesta, al tiempo que dirige a quienes compran hacia los artículos que estaban buscando.

<sup>54</sup> MARION G. CRAIN, ET AL., *INVISIBLE LABOR: HIDDEN WORK IN THE CONTEMPORARY WORLD* (UNIVERSITY OF CALIFORNIA PRESS 2016).

<sup>55</sup> ANTONIO CASILLI, *WAITING FOR ROBOTS: THE HIRED HANDS OF AUTOMATION 1-2* (U. CHI. PRESS, 2019).

<sup>56</sup> *Id.* en 2.

<sup>57</sup> Uma Rani & Rishabh Kumar Dhir, *AI-enabled business model and human-in-the-loop (deceptive AI): implications for labor*, in *HANDBOOK OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE AT WORK* (EDWARD ELGAR PUBLISHING) (EDS. M. GARCIA-MURILLO, I. MACINNES, & A. RENDA) (2014).

<sup>58</sup> MARY L. GRAY & SIDDHARTH SURI, *GHOST WORK: HOW TO STOP SILICON VALLEY FROM BUILDING A NEW GLOBAL UNDERCLASS* (HARPER BUSINESS, 2019); SARAH T. ROBERTS, *BEHIND THE SCREEN: CONTENT MODERATION IN THE SHADOWS OF SOCIAL MEDIA* (YALE UNIV. PRESS 2019).

<sup>59</sup> Andrew Arshat & Daniel Etcovitch, *The Human Cost of Online Content Moderation*, HARV. J. L. & TECH., Marzo 2, 2018, <https://jolt.law.harvard.edu/digest/the-human-cost-of-online-content-moderation>; Thomas Stackpole, *Content Moderation is Terrible by Design*, HARV. BUS. REV., Noviembre 9, 2022, <https://hbr.org/2022/11/content-moderation-is-terrible-by-design>.

<sup>60</sup> Robert Booth, *More than 140 Kenya Facebook Moderators Diagnosed with Severe PTSD*, THE GUARDIAN, Diciembre 18, 2024, <https://www.theguardian.com/media/2024/dec/18/kenya-facebook-moderators-sue-after-diagnoses-of-severe-ptsd>.

<sup>61</sup> Niamh Roew, *“It’s destroyed me completely”*: Kenyan moderators decry toll of training AI models, THE GUARDIAN, Agosto 2, 2023, <https://www.theguardian.com/technology/2023/aug/02/ai-chatbot-training-human-toll-content-moderator-meta-openai>.

<sup>62</sup> *Id.*

<sup>63</sup> *Id.*

Las personas anotadoras de datos también viven y trabajan en diversos lugares de África, Venezuela, India y Filipinas, lugares con altos niveles de educación y de desempleo. Como parte de la mano de obra invisible, estas personas *clickworkers*<sup>64</sup> han impulsado manualmente, tarea por tarea, muchos avances tecnológicos. Por ejemplo, personas trabajadoras etiquetan a transeúntes que caminan por la calle y objetos que están en las carreteras para que los vehículos autónomos no los atropellen. Hay personas enseñándole a la IA a detectar anomalías en imágenes de Rayos X y a reconocer enfermedades a partir de exámenes diagnósticos.<sup>65</sup>

“Tú [...] entras en un ambiente medianamente estéril. Probablemente no tengas tu propio espacio de trabajo porque hay tres turnos, entonces alguien más estará en tu estación de trabajo cuando termine tu turno. Inicias sesión en un sistema o interfaz de propietario desarrollado por la compañía que necesita la moderación y accedes a filas de materiales. Se te da un contenido marcado –puede que haya información contextual o puede haber muy poca información– y decides si el contenido debería ser eliminado de acuerdo con [...] las políticas de la empresa. Cuando cierras el caso llega otro. Este es el proceso que sigues todo el día con todos los contenidos que están en la fila. Algunas veces hay especialización –algunas personas trabajan específicamente con discurso de odio [...]– pero incluso los casos comunes y corrientes [...] pueden ser muy dañinos”.

Profesora Sarah Roberts<sup>66</sup>

Todos estos avances, sin embargo, dependen de personas trabajadoras que deben entrenar los programas. Esto incluye las inevitables correcciones cuando las re-

<sup>64</sup> Nota de traducción: una persona cuyo trabajo consiste en hacer clic. Sin embargo, el término en inglés es ampliamente utilizado en el medio y por ello no se traducirá.

<sup>65</sup> Alice Park, *How AI is Changing Medical Imaging to Improve Patient Care*, TIME MAG., Noviembre 4, 2023, <https://time.com/6227623/ai-medical-imaging-radiology/>.

<sup>66</sup> Thomas Stackpole, *Content Moderation is Terrible by Design*, Harv. Bus. Rev., Noviembre 9, 2022 (citando a Sarah Roberts).

puestas generadas por la IA no tienen sentido o son extrañas. Por ejemplo, el popular modelo de lenguaje de gran tamaño ChatGPT es conocido por “alucinar”, lo que quiere decir que inventa información cuando no sabe la respuesta a una pregunta. Personas abogadas de Estados Unidos han sido disciplinadas y sancionadas por citar casos y sentencias inexistentes que ChatGPT les había recomendado usar.<sup>67</sup> Si bien la tecnología IA y los modelos de lenguaje de gran tamaño siguen en desarrollo, todavía dependen en gran medida de personas trabajadoras que ayudan a los programas con la clasificación. Para enseñarle a un sistema de IA a reconocer indicaciones que darían resultados inadecuados (como discursos de odio o discusiones sobre abuso sexual), se les debe decir a los modelos de lenguaje de gran tamaño exactamente aquello que deben evitar, pues no “piensan” por sí mismos, no tienen sentido común, sino que deben seguir sus reglas previamente programadas.<sup>68</sup>

En 2023 se filtraron en redes sociales fotografías que mostraban el interior de hogares; el ángulo de las imágenes indicaba que habían sido tomadas desde el suelo. Personas periodistas investigativas relacionaron estas fotos con iRobot, la empresa que hace la Roomba, una aspiradora automática para el hogar. Para entrenar a las aspiradoras a limpiar de manera más eficiente, la empresa estaba utilizando datos del interior de las casas de sus personas empleadas. Algunas de las imágenes fueron tomadas al interior de los baños y en una incluso aparece una persona usando el sanitario. No quedó claro si las personas trabajadoras sabían que las aspiradoras estaban tomando fotografías o que estas no estaban protegidas.<sup>69</sup> iRobot había contratado a una empresa de anotación de datos, ScaleAI, para analizar y etiquetar los datos que generaban las Roombas. Los datos de las aspiradoras se estaban enviando a personas trabajadoras de plataformas mal pagadas en el Sur Global para que hicieran tareas de etiquetado de manera remota desde sus computadores personales. Las personas trabajadoras de plataformas en Venezuela no estaban tratando de filtrar la información, solo no estaban familiarizadas con la dis-

<sup>67</sup> Larry Neumeister, *Lawyers submitted bogus case law created by ChatGPT. A Judge Fined Them \$5000*, AP, Junio 22, 2023, <https://apnews.com/article/artificial-intelligence-chatgpt-fake-case-lawyers-d6ae9fa79d0542db9e1455397aef381c>; Sara Merken, *New York Lawyers Sanctioned for Using Fake ChatGPT Cases in Legal Brief*, Reuters, Junio 26, 2023, <https://www.reuters.com/legal/new-york-lawyers-sanctioned-using-fake-chatgpt-cases-legal-brief-2023-06-22/>.

<sup>68</sup> Mayank Kejriwal et al., *Can AI Have Common Sense?* NATURE, Octubre 7, 2024.

<sup>69</sup> Eileen Guo, *How Roomba Tester's Private Images Ended up on Facebook*, MIT TECH. REV., Enero 26, 2023, <https://www.technologyreview.com/2023/01/26/1067317/podcast-roomba-irobot-robot-vacuums-artificial-intelligence-training-data-privacy-consent-agreement-misled/>.

tribución de las viviendas y estaban buscando ayuda en grupos de redes sociales para las tareas de etiquetado.<sup>70</sup> Tras la filtración y la investigación, iRobot eventualmente terminó el contrato con ScaleAI. Es interesante notar que la página web de inicio de ScaleAI no describe en ninguna parte el uso de humanos para etiquetar datos en el extranjero.<sup>71</sup> Sin embargo, y a pesar de la alta valoración, el uso de IA en el nombre de la empresa y la ausencia de referencias a la deslocalización o a las personas trabajadoras, ScaleAI no es más que otro sitio web de *crowdsourcing*.<sup>72</sup> ScaleAI entrega tareas de anotación de datos alrededor del mundo a través de un modelo de trabajo en plataforma y un estatus de contratista independiente que posibilitan pagarle a las personas trabajadoras lo menos posible.

Las empresas de plataformas de transporte han tenido un perfil comparativamente más alto que las de los anteriores ejemplos de IA. Parte de esta diferencia es el mercadeo y el *branding* a medida que las plataformas de transporte se expanden a nuevos mercados para apelar a nuevas personas usuarias. Tanto Uber como Lyft realizaron ofertas públicas en 2019 y Uber utilizó los ingresos obtenidos de la venta de acciones para expandir sus operaciones a otros países.<sup>73</sup> Los principales proveedores de plataformas de transporte también han actuado de manera muy visible en el ámbito político al apoyar legislación públicamente, presionar a los entes reguladores gubernamentales para obtener exenciones de la regulación y contribuir a campañas políticas.<sup>74</sup> En resumen, la razón por la cual muchas personas piensan que la economía a pedido consiste en su mayoría de personas que trabajan en transporte es que la conducción para plataformas de transporte y reparto ha sido una de las partes más visibles y prominentes de la economía a pedido. Las personas conductoras de plataformas de transporte también han sostenido una presencia visible, bien sea a través de marchas en las calles, plantones frente a las oficinas de las empresas<sup>75</sup> o protestas para

<sup>70</sup> *Id.*

<sup>71</sup> <https://scale.com/>

<sup>72</sup> NdT: se refiere a la recopilación de servicios, ideas o contenido a través de las contribuciones de un gran grupo de personas. Sin embargo, el término en inglés es ampliamente utilizado en el medio y por ello no se traducirá.

<sup>73</sup> *Lyft and Uber's Plans to Go Public*, PBS News, Marzo 29, 2019.

<sup>74</sup> *Ver, por ejemplo*, Katie J. Wells, et al., *Insider Uber's Political Machine*, THE N.Y. REVIEW, Mayo 9, 2024. *Ver también* Shannon Bond, *California Voters Give Uber, Lyft a Win But Some Drivers Aren't So Sure*, NPR, Noviembre 5, 2020 (se resalta que las empresas de plataformas de transporte gastaron 200 millones de dólares en una iniciativa electoral en California para revocar la condición de empleadas de las personas conductoras de plataformas de transporte).

<sup>75</sup> Por ejemplo, durante la pandemia, las personas manifestantes hicieron piquetes frente a Uber debido a la falta de EPP y protecciones

lograr el reconocimiento en países de todo el mundo.<sup>76</sup>

Sin embargo, y a pesar de su visibilidad, conducir para plataformas de transporte también tiene un componente de trabajo invisible. Los datos que generan las personas conductoras mientras utilizan sus aplicaciones ayuda a entrenar algoritmos predictivos que pueden determinar si la persona que conduce va muy rápido, no está atenta o está tomando una ruta ineficiente. Estas partes "ocultas" del trabajo, como ser un centro de generación de datos,<sup>77</sup> han sido a menudo ignoradas, pero son una parte significativa del modelo de negocio de las plataformas de transporte. Los datos generados por las personas trabajadoras en plataformas de transporte son cruciales para desarrollar y mantener la información sobre las condiciones de las vías, la velocidad y los riesgos para la seguridad que luego se utilizan para informar y programar vehículos autónomos.<sup>78</sup> Ya examinamos algunas de las consecuencias de la invisibilidad para las personas que hacen trabajo colaborativo en computador; en la siguiente sección se explorará el pequeño pero creciente conjunto de leyes laborales que se aplican a las personas trabajadoras que no pertenecen a plataformas de transporte.

## 5. CUESTIONES LEGALES Y PRECEDENTES PARA QUIENES HACEN TRABAJO COLABORATIVO

Desde el inicio de la economía a pedido ha habido una serie de asuntos significativos y recurrentes que las personas trabajadoras colaborativas han llevado a representantes sindicales, cortes y personas legisladoras. En muchas instancias estas preocupaciones han llevado a los litigios que comenzaron a mediados de la década del 2010 y que siguen hasta ahora. Muchas personas han notado que estos trabajos no tienen futuro y que quienes los realizan no tienen forma de desarrollar o vender sus habilidades. Estas preocupaciones también incluyen salarios bajos –con frecuencia salarios de subsistencia o inferiores al salario mínimo en Estados Unidos, que es de 7.25 dólares, y a menudo salarios bajos incluso para los lugares con costos de vida menores. Diferentes inves-

de seguridad para las personas conductoras de plataformas de transporte. *Ver Activists hold candlelit vigil outside Uber HQ for delivery drivers who died during the pandemic*, RT, Diciembre 23, 2020, <https://www.rt.com/news/510530-activists-vigil-delivery-drivers-covid/>.

<sup>76</sup> *Ver, por ejemplo*, Jessica Howard, *Uber and Bolt drivers strike on Valentine's Day*, BBC, Febrero 14, 2025, <https://www.bbc.com/news/articles/c4g7189x9wno>.

<sup>77</sup> KAREN LEVY, *DATA DRIVEN: TRUCKERS, TECHNOLOGY, AND THE NEW WORKPLACE SURVEILLANCE* (2022).

<sup>78</sup> Greg Gardener, *Uber to Collect Mapping, Other Data for Possible Autonomous Service in Dallas*, FORBES, Septiembre 17, 2019, <https://www.forbes.com/sites/greggardner/2019/09/17/uber-to-collect-mapping-other-data-for-possible-autonomous-service-in-dallas/>.

tigaciones han encontrado que el salario promedio de muchas plataformas de trabajo colaborativo en línea es inferior a los 2 dólares por hora.<sup>79</sup> Otras preocupaciones incluyen el tiempo que se gastan las personas buscando un trabajo que pague decentemente, las horas extras sin remuneración y la inestabilidad y volatilidad en los ingresos.

Las personas trabajadoras también han estado preocupadas por el rechazo arbitrario del trabajo y por el robo de salarios. La normativa de Amazon Mechanical Turk indica que si quien solicita el trabajo decide que lo que se entrega es de baja calidad, puede quedarse con el trabajo pero no tiene que pagarle a quienes lo hicieron. Por lo tanto, la normatividad pone un incentivo unilateral con el que las personas que solicitan el trabajo pueden decidir estafar arbitrariamente a la fuerza de trabajo. Este tipo de comportamiento oportunista por parte de las empresas fue el detonante que dio lugar al sistema de calificación Turkopticon.<sup>80</sup> Esta plataforma le permite a las personas trabajadoras calificar a quienes solicitan el trabajo según parámetros como la puntualidad en los pagos y permite reportar situaciones de robo de salario, especialmente “negaciones masivas” en las que las empresas solicitan miles de tareas que nunca pagan. Por último, las personas trabajadoras quieren los beneficios que normalmente acompañan al empleo (pero que la clasificación errónea impide), incluyendo la libertad sindical y la negociación colectiva.

El primer caso de este tipo se vio en 2012, cuando Christopher Otey, un trabajador colaborador en el estado de Oregón, hizo una acción colectiva contra la plataforma de trabajo en línea Crowdflower por violaciones de la Ley de Normas Laborales Justas (FLSA, por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos y las leyes laborales y de salario mínimo del estado de Oregón.<sup>81</sup> Según el demandante, Crowdflower contaba con una fuerza laboral de varios cientos de miles de personas trabajadoras, a las que pagaba un sueldo medio de entre 2 y 3 dólares por hora, por debajo del salario mínimo de los Estados Unidos y de Oregón. La demanda señalaba que, en algunas instancias, la empresa le pagaba a las personas trabajadoras con créditos para jugar en línea y citaba a la persona directora ejecutiva de la empresa diciendo que “casi en-

gañamos a las personas jugadoras para que hagan algo útil para el mundo mientras juegan estos juegos. Solo tienen que hacer 10 minutos de trabajo real que una empresa real puede usar y les daremos un tractor virtual”.<sup>82</sup> La persona directora ejecutiva también grabó un video diciendo que la empresa no utilizaba trucos, amenazas o esclavización en los procesos de contratación y señaló que Crowdflower “no estaba operando una ‘fábrica digital de explotación’”.<sup>83</sup> Sin embargo, la empresa no explicó por qué la plataforma no podía pagar el salario mínimo a las personas trabajadoras.<sup>84</sup>

En 2013, el Distrito Norte de California concedió la Moción de las partes Demandantes para la Certificación Condicional de una Acción Colectiva y permitió que la demanda contra Crowdflower siguiera adelante.<sup>85</sup> Tras una serie de mociones el caso finalmente se resolvió por 585.507 dólares, que incluían pagos a integrantes del grupo que ganaban menos del salario mínimo, así como la cobertura de los honorarios de sus personas abogadas. Bajo el FLSA, una corte federal debe revisar cualquier acuerdo alcanzado para garantizar que sea justo y equitativo (dado que impacta a otras personas trabajadoras, más allá de quienes participan en el litigio). La corte aprobó el acuerdo en julio 2 de 2015.<sup>86</sup>

Después del acuerdo con Crowdflower la atención se fijó en la clasificación de las personas conductoras de plataformas de transporte. Pero hubo algunas acciones más allá de las plataformas de transporte y reparto en la ciudad de Nueva York, en donde el ayuntamiento de la ciudad pasó una serie de leyes para proteger a las personas trabajadoras, incluyendo la ley “Freelance isn’t Free” (el trabajo *freelance* no es gratuito).<sup>87</sup> La ley estableció algunas protecciones para las personas trabajadoras independiente, incluyendo el derecho a tener un contrato escrito, pago puntual y completo y protecciones frente a las represalias.<sup>88</sup> Además, hay nueva legislación en la ciudad de Nueva York que extiende a las personas contratistas independientes la protección frente a la discriminación y el acoso sexual en el trabajo. Durante la pandemia el Ayuntamiento de Nueva York impuso ciertas protecciones para las personas trabajadoras de reparto de comida, incluyendo un salario mínimo y acceso a baños. El 21 de diciembre de 2024 se promulgó la Ley de Personas

<sup>79</sup> Will Douglas Heaven, *AI Needs to Face Up to Its Invisible Worker Problem*, MIT REVIEW, Diciembre 11, 2020 (citando los estudios de la profesora Saiph Savage sobre la remuneración del trabajo colaborativo). Ver también, M. S. Silberman et al., *Responsible Research with Crowds: Pay Crowd-workers at Least Minimum Wage*, 61 COMM.’S ACM 39 (2018).

<sup>80</sup> www.turkopticon.net; Lily Irani & M. Six Silberman, *Stories We Tell About Labor: Turkopticon and the Trouble with “Design,”* [https://wtf.tw/text/turkopticon\\_stories.pdf](https://wtf.tw/text/turkopticon_stories.pdf)

<sup>81</sup> Otey v. Crowdflower, 2012 WL 6913384, ¶137 (N.D. Cal. 2012).

<sup>82</sup> *Id.* en ¶42.

<sup>83</sup> *Id.*

<sup>84</sup> *Id.*

<sup>85</sup> Washington State, House Bill 2076 (2022).

<sup>86</sup> Otey v. Crowdflower, 2015 WL 12518062 (N.D. Cal. 2015).

<sup>87</sup> Freelance Isn’t Free Act, Local Law 140 (2016).

<sup>88</sup> *Id.*

Trabajadoras de la Moda del Estado de Nueva York para proteger a quienes trabajan en la industria del modelaje, independientemente de su condición de empleada o contratista independiente.<sup>89</sup> La nueva ley también incluye a *influencers* de redes sociales y artistas escénicos y ofrece protección a las personas creadoras de contenido.<sup>90</sup> Una persona de Italia, miembro de ILAW, señala también que el Instituto Nacional de Seguridad Social (INPS - Istituto Nazionale della Previdenza Sociale) anunció que desde 2025 las personas creadoras de contenido e *influencers* estarán cobijadas dentro del sistema de seguridad social italiano.

Cinco años después de *Otey* se resolvió otro caso de trabajo colaborativo en computador en Alemania. En 2020, la Corte Laboral Federal de Alemania (BGA, por sus siglas en alemán) determinó que una persona que trabaja en una plataforma laboral digital haciendo microtarefas es una empleada.<sup>91</sup> Las microtarefas para la plataforma incluían fotografiar productos para su presentación en tiendas minoristas y gasolineras, y debían completarse en un plazo de dos horas desde el envío de la tarea.<sup>92</sup> Si bien el demandante no estaba obligado a realizar las tareas, cuando lo hacía recibía puntos de experiencia que lo hacían elegible para tener una mejor tarifa de pago. Por ello, según la corte, el demandado organizaba el trabajo de tal manera que controlaba el lugar, el tiempo y el contenido de la ejecución.<sup>93</sup> Este control indicaba clasificación como persona empleada por cuenta ajena bajo la ley alemana y, por tanto, la corte señaló que todo el arsenal de derechos que tienen las personas trabajadoras tradicionales también debían estar disponibles para las que realizan trabajo colaborativo, incluyendo “horario laboral, demandas por vacaciones y protección para personas empleadas, por ejemplo, protección contra la discriminación de personas empleadas en relaciones laborales atípicas y, en particular, derechos de protección colectiva en caso de reestructuración”.<sup>94</sup>

Si bien durante un tiempo estos fueron casos aislados, se han presentado nuevos casos que podrían reconfigurar la manera en la que interactúa el sistema legal con

<sup>89</sup> NY, S.B. 9832.

<sup>90</sup> *Id.*

<sup>91</sup> German Federal Labour Court (No. 9 AZR 102/201, Diciembre 1, 2020); *German Federal Labour Court decision on the case of a crowd-worker and relative salary*, INDUSTRIAL RE. & LAB. L. BULL., (Enero 2021).

<sup>92</sup> *Id.*

<sup>93</sup> *Can “crowd-workers” be employees? A German Federal Labour Court ruling and its potential consequences for restructuring*, IUS LABORIS, Diciembre 20, 2023, <https://iuslaboris.com/insights/can-crowd-workers-be-employees-a-german-federal-labour-court-ruling-and-its-potential-consequences-for-restructuring/>

<sup>94</sup> *Id.*

las personas trabajadoras de plataformas más allá de las plataformas de transporte. Por ejemplo, la integrante de la Red ILAW en Corea del Sur señaló que Tribunal Central del Distrito de Seúl dictaminó recientemente que las personas demandantes que participaron en la producción de contenido para juegos de la persona demandada, quien hacía *broadcasting* en internet y operaba un canal de contenidos para juegos en YouTube, eran en realidad empleadas por cuenta ajena en virtud de la Ley de Normas Laborales.<sup>95</sup> Sin embargo, la corte indicó que la cuestión de la clasificación como empleada debería ser determinado de manera individualizada, caso por caso. La sentencia concluyó que “dado que el grupo de *broadcasters* de YouTube tienen muchas diferencias en términos de contenido, forma e intensidad del trabajo, no es posible clasificar a las personas que trabajan allí dentro de un tipo de trabajo llamado “personal de YouTube” y así determinar de manera uniforme si son o no personas empleadas por cuenta ajena”.<sup>96</sup>

En India ha habido esfuerzos para incluir a las personas creadoras de contenido, como *YouTubers* e *influencers* de redes sociales, en la legislación laboral y de empleo.

Las Reglas de Tecnología de la Información (Directrices para intermediarios y código de ética de los medios digitales) de 2021 obliga a las personas creadoras de contenido digital a seguir códigos de ética y mecanismos de queja específicos. Si bien estas regulaciones se centran principalmente en la moderación de contenidos, son una señal de la creciente supervisión del gobierno sobre los trabajos similares al trabajo *gig* realizado por personas creadoras en línea. Otros esfuerzos incluyen la legislación propuesta en 2024, el “Proyecto de Ley de Regulación al *Broadcasting*” (en adelante “proyecto de ley”).<sup>97</sup> El proyecto de ley busca regular a las personas creadoras de contenido en línea al tratarlas como “*broadcasters*” si el contenido pasa unos límites específicos. Una vez se consideran *broadcasters* a efectos de la ley, estas personas podrían tener que cumplir con un mecanismo de reclamación de tres niveles, crear un comité de evaluación de contenidos y notificar sus actividades al gobierno. El proyecto de ley se enfoca en primer lugar en atender las regulaciones de contenido, pero genera preocupación por el trato que se les da a las personas creadoras independientes en tanto impondría obligaciones similares a las de *broadcasters* formales sin ofrecer protecciones

<sup>95</sup> [Will need to check cite and get case citation from S. Korea ILAW partner].

<sup>96</sup> *Id.*

<sup>97</sup> Broadcasting Regulation Bill, 2024: <https://www.tsclcd.com/broadcasting-services-bill-2024-india#:~:text=The%20Bill%20updates%20definitions%20of,the%20definition%20of%20%E2%80%9Cintermediary%E2%80%9D.>

laborales o beneficios. Muchas personas creadoras de contenido se oponen al proyecto de ley en tanto impone restricciones indebidas a su trabajo y podría comprometer su independencia y privacidad.<sup>98</sup> Si bien algunas de estas leyes están en fase de borrador o propuesta, la persona miembro de ILAW de India señala que las discusiones continuas y los desarrollos de política muestran un cambio hacia la regulación de esta fuerza de trabajo emergente.

Además, la persona miembro de ILAW agrega que el código de seguridad social de India también ha sido modificado para cubrir y extender los beneficios sociales a las personas trabajadoras de plataformas.<sup>99</sup> Un fondo específico financia programas de bienestar para las personas trabajadoras de plataformas, con contribuciones de los agregadores que oscilan entre el 1% y el 2% de su facturación anual, con un límite máximo del 5% de los pagos a las personas trabajadoras. El código también establece disposiciones sobre la cobertura de vida y discapacidad, el seguro de accidentes, las prestaciones de salud y maternidad y la protección de la vejez para las personas trabajadoras de plataformas y a pedido. En 2021 el gobierno introdujo el portal e-Shram, que registra a las personas trabajadoras no organizadas y a las personas trabajadoras de plataformas con el fin de crear una base de datos nacional que se utilizará para facilitar el acceso a las prestaciones.<sup>100</sup> En septiembre de 2022 se habían integrado módulos específicos para las personas trabajadoras de plataformas y, en ese momento, se habían registrado aproximadamente 38.000 personas trabajadoras de este tipo. Sin embargo, estos cambios en el código de seguridad social aún no se han aplicado plenamente y varios organismos gubernamentales están revisando diversas políticas. Varios estados han puesto en marcha marcos locales para regular el trabajo doméstico y de cuidado, que podrían extenderse a las personas trabajadoras de plataformas en estos sectores. Algunos estados indios, como Karnataka<sup>101</sup> y Tamil Nadu, han comenzado a explorar disposiciones de bienestar para las personas trabajadoras de plataformas en todos

los sectores.<sup>102</sup> Las iniciativas de Tamil Nadu incluyen una propuesta de Consejo de Bienestar de las Personas Trabajadoras Digitales, cuyo objetivo es registrar a las personas trabajadoras de plataformas y ofrecerles prestaciones. En Rajastán los proyectos de políticas tienen por objeto colmar las lagunas en materia de derechos, salarios y protección de las personas trabajadoras, al tiempo que se hace frente a retos como la vigilancia algorítmica.<sup>103</sup> Los marcos propuestos abarcarían a las personas trabajadoras *in situ* que prestan servicios domésticos y de cuidado.<sup>104</sup>

Actualmente hay un litigio de interés público (PIL, por sus siglas en inglés) pendiente en Kerala sobre los derechos de las personas trabajadoras de plataformas. El PIL es una forma en que la ciudadanía (aunque no se vea directamente afectada) pueden hacer valer los derechos de otras personas que no pueden hacerlo por sí mismas y, por lo general, se centra en la acción social y los derechos. El litigio se refiere a la creación de una Junta de Bienestar de las Personas Trabajadoras de Plataformas para abordar los derechos y beneficios de quienes están involucradas en el trabajo en plataformas digitales, incluyendo proyectos *freelance* creativos y basados en habilidades.<sup>105</sup>

Pasando a examinar los litigios recientes en los Estados Unidos, en 2024 la fiscalía municipal de San Francisco presentó una demanda y posteriormente llegó a un acuerdo en un juicio por clasificación errónea contra la empresa de personal *gig* WorkWhile.<sup>106</sup> En junio de 2024 la ciudad de San Francisco demandó a la plataforma a pedido por clasificar erróneamente como contratistas independientes a miles de personas trabajadoras de la hostelería y los restaurantes. Las personas trabajadoras de plataformas fueron colocadas en puestos de hostelería, donde trabajaban junto a personas empleadas fijas de las empresas y realizaban las mismas tareas que estas. WorkWhile acordó pagar un millón de dólares a 7,500 personas trabajadoras de plataformas como indemnidad.

<sup>98</sup> *India's Broadcast Bill: What It Means for Online Creators*, Medianama (Agosto 2024), [medianama.com](https://medianama.com).

<sup>99</sup> Ministry of Labour & Employment, Code on Social Security, 2020 Provides for Framing of Suitable Social Security Schemes for Gig and Platform Workers, Press Information Bureau (Marzo 13, 2023), <https://labour.gov.in/sites/default/files/pib1906433.pdf>

<sup>100</sup> Ministry of Labour & Employment, *e-Shram Portal: An Initiative to Register Unorganized Workers*, Press Information Bureau (Septiembre 8, 2022), <https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1858606>.

<sup>101</sup> *The Gig is Up: Pros and Cons of the Karnataka Gig Workers Bill*, MONDAQ (Diciembre 6, 2023), <https://www.mondaq.com/india/employee-rights/1356782/the-gig-is-up-pros-and-cons-of-the-karnataka-gig-workers-bill>.

<sup>102</sup> Ambika Tandon & Aayush Rathi, *Platforms, Power, and Politics: Perspectives from Domestic and Care Work in India*, CENTRE FOR INTERNET AND SOCIETY (2021).

<sup>103</sup> *The Rajasthan Platform-Based Gig Workers Act: Pioneering a Welfare Framework*, BUSINESS STANDARD (Noviembre 2023), <https://www.business-standard.com/article/gig-economy/rajasthan-gig-workers-act-2023-details-12311220001.html>.

<sup>104</sup> Employees Provident Fund Organisation & NLSIU, *Collaboration on Welfare Schemes for Gig Workers*, National Law School of India University (Enero 23, 2023), disponible en <https://nls.ac.in/news/epfo-gig-workers/>.

<sup>105</sup> John Doe v. State of Kerala, W.P. (C) No. 4567/2023 (pendiente).

<sup>106</sup> *State of California v. Workforce as a Service, Inc.*, No. CGC-24-615401 (Super. Ct. San Francisco County, Cal. Diciembre 4, 2024).

zación por la falta de sueldo por bajas por enfermedad y horas extras. Y lo que es más importante, WorkWhile también acordó reclasificar a las personas trabajadoras como empleadas por cuenta ajena.<sup>107</sup>

Otra empresa de San Francisco, Scale AI (que ya vimos anteriormente operando una plataforma de trabajo colaborativo en Nairobi, Kenia), está siendo demandada en los Estados Unidos por supuestamente clasificar erróneamente a sus personas trabajadoras estadounidenses y pagarles menos del salario mínimo estatutario exigido por el estado. En diciembre de 2024 Steve McKinney presentó una demanda en el Tribunal Superior de San Francisco contra Scale AI, en esta alegaba que la empresa había clasificado erróneamente a las personas trabajadoras como contratistas independientes y que también había incurrido en un robo salarial generalizado.<sup>108</sup> La denuncia documenta casos de personas trabajadoras que realizan trabajo fuera de horario y luego se les niega la compensación por las horas extras trabajadas. McKinney es también uno de los principales demandantes en una acción presentada en el Tribunal de Distrito de los Estados Unidos para el Distrito Norte de California que se centra en las supuestas indicaciones perturbadoras y psicológicamente perjudiciales a las que fueron sometidas las personas trabajadoras de Scale AI, mientras se les decía que estaban desarrollando IA para aplicaciones científicas.<sup>109</sup> En esencia, la denuncia alegaba que la empresa incurría en prácticas engañosas en sus procesos de contratación y exponía de forma negligente a las personas trabajadoras a materiales perjudiciales para la salud mental.<sup>110</sup> El abogado Glenn Danas estimó que había entre 10.000 y 20.000 personas trabajadoras que habían sido clasificadas erróneamente como contratistas independientes en California, y señaló: “este es otro ejemplo muy claro de una empresa que se ha enriquecido enormemente a costa de las personas trabajadoras”.<sup>111</sup>

Luego, el 3 de enero de 2025, Amber Rogowicz, una ex-trabajadora de Outlier AI (subsidiaria corporativa de Scale AI), presentó una demanda alegando que ella y otras personas trabajadoras habían sido clasificadas erróneamente como contratistas independientes. La demanda alega que el sueldo por hora estaba 1 dólar por

<sup>107</sup> *Id.*

<sup>108</sup> *McKinney v. Scale AI, Inc.*, No. CGC-24-620481 (Super. Ct. San Francisco County, Cal. Diciembre 10, 2024).

<sup>109</sup> *Schuster v. Scale AI, Class Action Complaint*, Case 4:25-cv-00620-KAW (N.D. Cal., Enero 17, 2025).

<sup>110</sup> *Id.*

<sup>111</sup> Troy Wolverton, *Suit charges SF's Scale AI with misclassifying workers, wage theft*, S.F. EXAMINER, Diciembre 12, 2024, [https://www.sfexaminer.com/news/technology/scale-ai-lawsuit-charges-sf-tech-startup-with-wage-theft/article\\_b6b3781a-b827-11ef-8cc7-c320ca742702.html](https://www.sfexaminer.com/news/technology/scale-ai-lawsuit-charges-sf-tech-startup-with-wage-theft/article_b6b3781a-b827-11ef-8cc7-c320ca742702.html).

debajo del salario mínimo legal de California. En lugar de una demanda colectiva, Rogowicz presentó el caso en virtud de la Ley de Fiscal General Privado de California (PAGA, por sus siglas en inglés), que asigna la mayor parte de cualquier indemnización obtenida en el caso al estado. Por otra parte, un artículo periodístico del 6 de marzo de 2025 informó que el Departamento de Justicia de los Estados Unidos estaba investigando a Scale AI por incumplimiento de las leyes de salario mínimo, represalias y clasificación errónea como contratistas independientes.<sup>112</sup>

Muchas iniciativas normativas recientes en los Estados Unidos que eran proyectos de ley acordados han dejado fuera del debate a las personas que hacen trabajo colaborativo. Por ejemplo, la controversia sobre la condición de persona trabajadora en California pasó por alto por completo a muchas personas que trabajan en este sector. La Proposición 22, la iniciativa electoral que redujo las protecciones para las personas que trabajan en plataformas de transporte, se centró específicamente solo en las personas conductoras que trabajan a través de aplicaciones.<sup>113</sup> El proyecto de ley de 2023 del estado de Washington estableció una tercera categoría híbrida centrada únicamente en las plataformas de transporte.<sup>114</sup> El proyecto de ley se refería específicamente a los derechos de las personas conductoras en plataformas de transporte y establecía una persona defensora para quienes fueran desactivadas por la plataforma. Por un lado, esto significa que las personas que hacen trabajo colaborativo no hacen parte de una tercera categoría híbrida o intermedia que solo les otorga derechos parciales. Por otro lado, al no mencionar a las personas que realizan trabajo colaborativo ni a las que trabajan en plataformas que no son de transporte, se les priva incluso de esas protecciones mínimas. Ser invisible puede tener consecuencias negativas para las personas trabajadoras de plataformas digitales.<sup>115</sup>

A lo largo de estos diversos debates políticos, litigios y propuestas legislativas, los sindicatos han desempeñado un papel importante en la sensibilización y el apoyo a los

<sup>112</sup> Charles Rollet, *Scale AI is being investigated by the US Department of Labor*, TECHCRUNCH, Marzo 6, 2025.

<sup>113</sup> California Proposition 22, *App-Based Drivers as Contractors and Labor Policies Initiatives* (2020), [https://ballotpedia.org/California\\_Proposition\\_22,\\_AppBased\\_Drivers\\_as\\_Contractors\\_and\\_Labor\\_Policies\\_Initiative\\_\(2020\)](https://ballotpedia.org/California_Proposition_22,_AppBased_Drivers_as_Contractors_and_Labor_Policies_Initiative_(2020)).

<sup>114</sup> House Bill 2076 (Washington State, 202).

<sup>115</sup> Del mismo modo, la persona socia de ILAW en Italia señaló que las únicas leyes laborales que regulan las plataformas digitales son las relativas a las personas conductoras en plataformas de transporte y reparto de comida a domicilio, sin que exista una cobertura equivalente para otras personas trabajadoras *gig* o que hacen trabajo colaborativo en computadores.

derechos de las personas trabajadoras en estos nuevos ámbitos laborales. El sindicato alemán IG Metall ha defendido sistemáticamente los derechos en las plataformas de trabajo digital articulando un conjunto de principios (el Código de conducta para el trabajo colaborativo) y proporcionando un servicio de mediación para ayudar a resolver los conflictos laborales en las plataformas que se adhieren al Código.<sup>116</sup> Desde 2021, IG Metall también apoya FairTube, una colaboración sin ánimo de lucro entre este sindicato y el sindicato de YouTubers.<sup>117</sup> Las personas trabajadoras de la plataforma Appen, un servicio de anotación digital, también se han organizado y han formado un sindicato en colaboración con el sindicato de Alphabet. Y un grupo de personas trabajadoras que realizan tareas para Meta, Bytedance y OpenAI han formado el primer sindicato africano centrado en los derechos de las personas moderadoras de contenidos en línea. En Corea del Sur la persona socia de ILAW señaló que se ha organizado y está activa el Sindicato de Webtoonistas, una organización de *webtoonistas* que trabajan en plataformas de exhibición. La Confederación Sindical Sueca, la Federación de Sindicatos de los Países Bajos y el Sindicato personas Conductoras y Mensajeras de Aplicaciones (ahora una rama del Sindicato de Personas Trabajadoras Independientes de Gran Bretaña) también han promovido los derechos de las personas trabajadoras de plataformas.<sup>118</sup> En Filipinas la Red de Personas Empleadas en la Industria de Tercerización de Procesos de Negocios (BIEN, por sus siglas en inglés) ha promovido activamente los derechos de las personas trabajadoras de plataformas que brindan apoyo administrativo a muchos sitios web y servicios tecnológicos populares.<sup>119</sup> Según la persona socia de ILAW en Italia, el sindicato UilTucs (uno de los sindicatos italianos más representativos del sector del comercio y los servicios) ha propuesto representar a las personas que hacen trabajo colaborativo, pero hasta ahora no han tenido resultados exitosos.

El mayor avance se produjo en 2024 con la Directiva europea sobre el trabajo en plataformas (en adelante, la Directiva), la cual supone un claro avance en los derechos de las personas trabajadoras en la economía de plataformas. La Directiva tiene por objeto mejorar las condiciones de trabajo en la economía a pedido al facilitar la determi-

<sup>116</sup> Thomas Gegenhuber, et al., *Building Collective Institutional Infrastructures for Decent Platform Work: The Development of a Crowdwork Agreement in Germany*, ORGANIZING FOR SOCIETAL GRAND CHANGES (Marzo 29, 2022).

<sup>117</sup> Valentin Niebler & Annemarie Kern, *Organising YouTube, Trade Unions in Transformation* (Septiembre 2020).

<sup>118</sup> Agnieszka Piasna, *New wine in old bottles: organizing and collective bargaining in the platform economy*, 11 (1-2) INT'L J. LAB. RES. 36, 42-3 (2022).

<sup>119</sup> BIPO Industry Employees Network, <https://bienphilippines.wordpress.com/>

nación de la relación laboral, promover la transparencia, la equidad y la supervisión humana de los sistemas de gestión algorítmica, así como armonizar las normas que se aplicarían en situaciones de trabajo transfronterizo.<sup>120</sup> Al contener una presunción refutable de la condición de persona empleada por cuenta ajena, la Directiva señala que los contratos de plataforma “se presumirán jurídicamente como una relación de trabajo cuando se comprueben hechos que indiquen una relación de dirección y control, de conformidad con el Derecho nacional, los convenios colectivos o las prácticas vigentes en los Estados miembros y teniendo en cuenta la jurisprudencia del Tribunal de Justicia”.<sup>121</sup> Si la plataforma digital decide impugnar la condición de persona empleada por cuenta ajena de una persona trabajadora, la plataforma tendrá la carga de la prueba para demostrar que las personas trabajadoras no cumplen con esta clasificación. Los Estados miembros deberán “velar por que la presunción legal no tenga por efecto aumentar la carga que recaerá sobre las personas que realizan trabajo en plataformas o sus representantes para determinar su situación laboral correcta”.<sup>122</sup> La Directiva también contiene disposiciones que permiten a las personas trabajadoras o a las autoridades nacionales iniciar un procedimiento para determinar la relación laboral correcta.<sup>123</sup>

Es pertinente destacar que la Directiva ignora los intentos de las partes de calificar su relación como contratación independiente.<sup>124</sup> Esto es importante porque la clasificación errónea suele tener su origen en los contratos de adhesión que las plataformas incluyen en sus términos de servicio en línea. En lugar de dar credibilidad a un contrato de adhesión unilateral, la Directiva aclara que la determinación se basará en el contenido real de la relación laboral. Este enfoque centrado en el contenido real está en consonancia con la doctrina de la “primacía de los hechos”, un principio arraigado en el derecho laboral de la UE. La Directiva aclara que la condición de persona empleada por cuenta ajena debe determinarse examinando “el desempeño real del trabajo, incluyendo el uso de sistemas automatizados de seguimiento o de toma de decisiones en la organización del trabajo en plataformas [...]”.<sup>125</sup> Como tal, la Directiva cierra efectivamente la laguna jurídica del “falso trabajo por cuenta propia” que las

<sup>120</sup> Directiva 2024/2831 del Parlamento Europeo y del Consejo (Octubre 23 de 2024), Cap. 1, Art. 1, ¶1.1

<sup>121</sup> Directiva, Art. 5 ¶1.

<sup>122</sup> Directiva, Art. 5 ¶2.

<sup>123</sup> Directiva, Art.5, ¶¶4-5.

<sup>124</sup> Directiva, Cap. 1, Art. 2c (“persona que realiza trabajos en plataformas: toda persona que realiza trabajos en plataformas, independientemente de la naturaleza de la relación contractual o de la designación de dicha relación por las partes involucradas”).

<sup>125</sup> Directiva, Cap. II, Art. 4 ¶2.

plataformas de trabajo digital habían explotado durante años para negar los derechos de las personas trabajadoras. La condición por defecto es la de persona empleada por cuenta ajena, con excepciones solo para situaciones extrañas o marginales en las que las personas trabajadoras realmente dirigen un negocio independiente y separado. Dado que la Directiva hace referencia a la legislación nacional, es probable que haya algunos matices en su aplicación en los Estados miembros de la UE, pero, en general, se trata de un avance importante para que las personas trabajadoras de plataformas puedan acceder a determinados derechos. La Directiva aumenta sin duda la capacidad de las personas trabajadoras de plataformas digitales para organizarse y negociar colectivamente.

La Directiva también incluye una definición amplia y expansiva de las personas trabajadoras de plataformas digitales a las que se aplica. La definición de plataforma digital de trabajo incluye un sitio web o una aplicación móvil que utiliza sistemas automatizados de seguimiento o toma de decisiones en los que las personas trabajan a cambio de una remuneración en respuesta a una solicitud de la persona “destinataria del servicio”.<sup>126</sup> No importa si la persona trabajadora de una plataforma presta servicios de transporte o se dedica a otras formas de trabajo basado en la ubicación. El texto de la Directiva deja claro que la cobertura se aplica “independientemente de que el trabajo se realice en línea o en un lugar determinado”.<sup>127</sup> El preámbulo de la Directiva aborda esta cuestión con cierto detalle y señala que el trabajo en plataforma “puede realizarse exclusivamente en línea mediante herramientas electrónicas (trabajo en plataforma en línea) o de forma híbrida, combinando un proceso de comunicación en línea con una actividad posterior en el mundo físico (trabajo en plataforma *in situ*)”.<sup>128</sup> El preámbulo explica con más detalle el alcance de la Directiva:

“[...] la creciente complejidad en la organización estructural de las plataformas digitales de trabajo va pareja con su rápida evolución, lo que a menudo genera sistemas con una geometría variable en la organización del trabajo. [...] Lo mismo podría suceder con las plataformas de microtrabajo o de trabajo colaborativo, que son un tipo de plataforma digital de trabajo en línea que ofrece a las empresas y otros clientes acceso a mucha mano de obra flexible para la realización de pequeñas tareas que pueden efectuarse a distancia utilizando un ordenador y una conexión a internet, como el etiquetado. Las tareas se dividen y distribuyen entre un gran número de personas físicas que pueden completarlas de forma asíncrona”.<sup>129</sup>

El debate sobre la “geometría variable” pone de manifiesto que se entiende que las plataformas de trabajo digital probablemente experimentarán con diferentes métodos y estructuras para sus negocios a lo largo de los años, pero que si prestan servicios de trabajo, la Directiva seguirá siendo aplicable. El debate directo del preámbulo sobre el modelo de trabajo colaborativo informático (citado anteriormente) también deja claro que las protecciones se aplican a todas las personas trabajadoras de plataformas digitales, no solo a las personas conductoras de plataformas de transporte y de reparto. Se aplican ciertos límites a lo que se considera una plataforma de trabajo digital. El preámbulo señala que algunos sitios en línea que se limitan a conectar a personas o a agregar anuncios de servicios no deben considerarse empleadores. Para convertirse en empleador, una plataforma debe organizar el trabajo y desempeñar un papel más activo, por ejemplo, en la provisión de trabajo o la supervisión de este, ya sea directamente o mediante la gestión algorítmica. El preámbulo de la Directiva también señala que es más probable que las plataformas sean consideradas empleadoras si desempeñan un papel activo, como el procesamiento de los pagos a las personas trabajadoras.<sup>130</sup>

<sup>126</sup> Directiva, Cap. I, Art. 2 (1)(a).

<sup>127</sup> Directiva, Cap. I, Art. 2(1)(a)(iii).

<sup>128</sup> Directiva, Preámbulo, ¶5.

<sup>129</sup> Directiva, Preámbulo, ¶19.

<sup>130</sup> Directiva, Preámbulo, ¶20.

Una vez que una plataforma entra en el ámbito de aplicación de la sección definitoria, la Directiva concede derechos adicionales a las personas trabajadoras. En virtud de la Directiva, se limitará el tipo de información que se puede recopilar de las personas trabajadoras de plataformas. Estas limitaciones incluyen información sobre su estado emocional, conversaciones privadas, información sobre su pertenencia a una clase protegida o datos biométricos.<sup>131</sup> Además, se establecen límites al uso de la gestión algorítmica. La Directiva señala la necesidad de la participación humana en las decisiones relativas a la rescisión o desactivación del acceso a la plataforma. La Directiva también prevé la salud y la seguridad en el trabajo de las personas trabajadoras, tanto en línea como en el mundo real. Se prohíbe a las plataformas en línea utilizar sistemas de seguimiento que ejerzan “una presión indebida sobre las personas trabajadoras de plataformas”.<sup>132</sup> Para quienes prestan servicios en el mundo real, la Directiva exige el establecimiento de medidas preventivas contra la discriminación, así como canales de denuncia para que las personas trabajadoras puedan informar sobre casos de violencia y acoso.<sup>133</sup> Por último, la Directiva aborda los casos en que las personas trabajadoras han alquilado sus cuentas, lo que da lugar a trabajo forzoso o trabajo de menores, etc. La Directiva contiene una disposición contra las represalias que impide el despido o la rescisión del contrato de cualquier persona trabajadora de plataformas por ejercer los derechos que le confiere la Directiva.<sup>134</sup> Por último, la Directiva insta a los Estados miembros a “fomentar el ejercicio del derecho a la negociación colectiva en el trabajo en plataformas.”<sup>135</sup> Tras este repaso de muchas de las iniciativas legislativas y decisiones jurisprudenciales hasta la fecha, pasamos ahora a la hoja de ruta para el futuro.

## 6. DIRECCIONES PARA EL FUTURO DEL TRABAJO

### 6.1 IR POR NUEVOS CAMINOS

Como hemos visto a lo largo de este informe, la línea de ensamblaje se ha trasladado al mundo digital.<sup>136</sup> El trabajo colaborativo y otras tecnologías similares han planteado importantes retos a los sistemas de regulación laboral existentes. A pesar de los esfuerzos dedicados por muchas personas trabajadoras de plataformas, sindicatos

y representantes gubernamentales durante los últimos quince años, la velocidad del cambio ha sido desigual. Algunas iniciativas políticas son muy prometedoras, pero aún se encuentran estancadas. Otras, como la Directiva de la UE sobre el trabajo en plataformas, han situado a las personas trabajadoras en una posición privilegiada.

Tras un amplio debate sobre los derechos de las personas trabajadoras en las plataformas de transporte y reparto, *Desmontando el modelo 2* enumeró los objetivos para promover los derechos en la economía a pedido. Las recomendaciones de *Desmontando el modelo 2* sugerían numerosas medidas centradas en los siguientes objetivos: dar voz y participación a las personas trabajadoras de plataformas, lograr la paridad de derechos para las personas conductoras en plataformas de transporte y otras personas trabajadoras, una prueba para determinar la condición de persona empleada por cuenta ajena que fuera más amplia e inclusiva de las nuevas formas de trabajo y que las personas trabajadoras tuvieran acceso a la justicia, en lugar de verse obligadas a aceptar el arbitraje obligatorio o los litigios en una jurisdicción extranjera. Con respecto a todos estos objetivos, *Desmontando el modelo 2* instó a los gobiernos y a los entes reguladores a tomarse “en serio” los derechos de las personas trabajadoras, en lugar de ignorar el trabajo en plataformas.<sup>137</sup> Las soluciones políticas establecidas en *Desmontando el modelo 2* son intervenciones aplicables a toda la economía de plataformas. Ya sea que trabajen completamente en línea o realicen tareas en el mundo real fuera del contexto llamativo de las plataformas de transporte y reparto, muchas personas trabajadoras han presionado para tener una voz y para obtener derechos colectivos, paridad, estatus de persona empleada y acceso a la justicia. Teniendo esto en cuenta, existen ciertos derechos adicionales que se refieren específicamente a las formas de trabajo colaborativo que no se limitan a las plataformas de transporte y reparto. En particular, las personas trabajadoras colaborativas han señalado en repetidas ocasiones la necesidad de soluciones que se adapten a sus realidades, preocupaciones y problemas particulares.

El debate sobre las mejores prácticas para las plataformas de trabajo digital se inició ya en 2010, cuando una clase de la Facultad de Derecho de Harvard reflexionó sobre cómo mejorar las condiciones del trabajo en línea para quienes lo realizan.<sup>138</sup> A esto le siguieron otras inter-

<sup>131</sup> Directiva, Cap. III, Art. 7, ¶1.

<sup>132</sup> Directiva, Cap. III, Art. 12, ¶3.

<sup>133</sup> Directiva, Cap. III, Art. 12, ¶5.

<sup>134</sup> Cap. V, Art. 23, ¶1.

<sup>135</sup> Cap. VI, Art. 25.

<sup>136</sup> Randall Stross, *When the Assembly Line Moves Online*, N.Y. TIMES, Octubre 30, 2010.

<sup>137</sup> *Desmontando el modelo 2*, p. 37. Aunque no se analiza expresamente por qué los entes reguladores podrían ignorar la economía *gig*, entre las donaciones realizadas a campañas políticas por parte de las empresas de plataformas y la popularidad o la necesidad de determinadas aplicaciones, para el proveedor, podemos entender que la dinámica ha sido unilateral.

<sup>138</sup> Ver, por ejemplo, Miriam A. Cherry & Winifred Poster, *Crowdwork*,

venciones, incluyendo un documento de política de 2016 del sindicato alemán IG Metall.<sup>139</sup> Desde entonces la organización Fairwork ha desarrollado principios exhaustivos y ha estado calificando a las plataformas en función de su desempeño en estas medidas. Estas calificaciones incluyen notas sobre sueldos justos, condiciones, contratos, gestión y representación.<sup>140</sup>

Este informe amplía los objetivos de Desmontando el modelo 2 para incluir a las personas que hacen trabajo colaborativo en computador y las preocupaciones que suelen surgir en relación con ellas. Entre esos elementos se incluyen la remuneración justa, la protección de las personas que hacen trabajo colaborativo contra los daños psicológicos, una mayor transparencia tanto para las personas trabajadoras al aceptar tareas como para las cadenas de suministro globales y la promoción de trayectorias profesionales para las personas trabajadoras en economía *gig*. En la siguiente sección se examinan cada uno de estos puntos y se explica por qué son importantes para promover los derechos de las personas que realizan trabajo colaborativo.

## 6.2 METAS ADICIONALES PARA EL TRABAJO COLABORATIVO

Casi todos los relatos de las personas que trabajan en trabajo colaborativo señalan los bajos sueldos que se pagan por las tareas. Hay relatos de periodistas que trabajan en línea y no llegan a ganar el salario mínimo de los Estados Unidos, que es de 7,25 dólares por hora.<sup>141</sup> Las personas trabajadoras han desarrollado estrategias para abordar estas bajas tasas de remuneración, desde crear tableros de mensajes y contribuir con calificaciones a Turkopticon, hasta escribir sus propios programas automatizados para buscar las tareas mejor remuneradas, pero los costos de la búsqueda de tareas o de escribir código para encontrarlas son significativos, y ese tiempo de búsqueda no se paga. Las personas trabajadoras también informan que la carga de trabajo en las plataformas es muy desigual. Algunos días la competencia por el trabajo disponible es alta y es difícil conseguir tareas y otros días las personas trabajadoras sienten que deben seguir aceptando y realizando tareas porque encuentran una gran cantidad de oportunidades y no saben cuánto tiempo estarán disponibles. La volatilidad de las tareas da lugar a un flujo de ingresos inestable, lo que supone

una fuente importante de estrés para muchas personas que realizan trabajo colaborativo. Por ello los salarios mínimos son importantes en el trabajo colaborativo en línea y las plataformas podrían desarrollar sistemas con directrices más ordenadas sobre la búsqueda de trabajo e indicaciones sobre cuándo se publicarán las tareas en el sistema.

Además de este elemento de remuneración justa, las personas que trabajan en plataformas también han observado una alta tasa de robo de salarios en las mismas. Se trata de una práctica habitual, ya que en algunas plataformas quienes solicitan las tareas y pagan una comisión a la plataforma tienen muchos derechos, mientras que las personas trabajadoras tienen comparativamente muchos menos. Por ejemplo, en Amazon Mechanical Turk las plataformas tienen derecho a rechazar el trabajo sin necesidad de dar una razón para ello. La parte solicitante puede entonces quedarse con el trabajo, pero las personas trabajadoras en esa situación no reciben su sueldo por ese tiempo. A lo largo de los años se han repetido casos en los que las partes solicitantes han rechazado tareas en MTurk de forma masiva.<sup>142</sup> Si bien las personas trabajadoras también han desarrollado estrategias para abordar los rechazos masivos, en muchos casos se les engaña y no se les paga por el tiempo que trabajaron. Cuando las personas trabajadoras intentan resolver estos problemas con la plataforma se les ignora o se les da largas. No hay nadie que responda a sus preguntas y, dada la escasa remuneración de las tareas, la mayoría de las personas trabajadoras se hacen cargo de las pérdidas y siguen adelante. Estas cantidades impagadas se acumulan cuando se suman a los millones de tareas realizadas por millones de personas trabajadoras. Otras personas trabajadoras denuncian la desactivación arbitraria de las plataformas de trabajo colaborativo. Se necesitan sistemas eficaces de resolución de conflictos para resolver estas disputas.

Otros asuntos que deben abordarse incluyen la salud y la seguridad de las personas trabajadoras. En el caso del trabajo colaborativo, es necesario diseñar los puestos de trabajo de manera que no solo sean económicamente eficientes, sino que también protejan la salud mental de las personas trabajadoras. Las personas moderadoras de contenidos en línea y anotadoras de datos han señalado que el trabajo que realizan puede, en el mejor de los casos, ser emocionalmente agotador. En el peor de los casos estos trabajos pueden dejar a las personas trabajadoras con problemas psicológicos graves a largo

*Corporate Social Responsibility, and Fair Labor Practices*, RESEARCH HANDBOOK ON DIGITAL TRANSFORMATIONS (F. Xavier Ollerós & Majlinda Zhegu, eds. 2016).

<sup>139</sup> M. Six Silberman, *Frankfurt Paper on Platform-Based Work*, IG Metall (2016).

<sup>140</sup> Fairwork Principles, <https://fair.work/en/fw/principles/>.

<sup>141</sup> Marvit, *supra* nota 31 y discusión, Sección 5, *supra*.

<sup>142</sup> Brian McInnis, et al., *Taking a HIT: Designing around Rejection, Mistrust, Risk, and Workers' Experiences in Amazon Mechanical Turk*, CHI CONFERENCE (2016).

plazo. Tener que ver contenidos y vídeos violentos y leer discursos de odio de forma prácticamente continua acabará pasando factura inevitablemente. Las personas trabajadoras necesitan descansos, apoyo y variedad en las tareas que se les asignan para no abrumarse.

La transparencia es un complemento de los salarios adecuados y de la comprensión de lo que implica un trabajo (seguro). La divulgación completa ayuda a las personas trabajadoras a comprender mejor las tareas que están asumiendo y el tiempo que les va a llevar. En algunos sitios web de *crowdsourcing* no está claro cuánto tiempo o qué habilidades se requieren para completar la tarea. Así, por ejemplo, una tarea puede aparecer descrita de una manera, pero cuando una persona trabajadora la acepta y comienza, esta resulta más laboriosa o difícil de lo que se había descrito. Esto tiene como efecto neto reducir el salario de la persona trabajadora y podría considerarse engañoso u otra forma de robo salarial. En algunos casos la noción de transparencia se refiere al proyecto general y al objetivo del trabajo colaborativo, es decir, la “visión global” del trabajo que se está realizando. Si el trabajo se manipula y se desglosa en sus componentes más pequeños, las personas que realizan el trabajo colaborativo no tienen ni idea de si el objetivo general es un objetivo con el que están de acuerdo o en desacuerdo. Etiquetar fotos para ayudar a la inteligencia artificial a desarrollar ciertas habilidades puede ser loable, pero el etiquetado de fotos también podría utilizarse en otros contextos con los que una persona trabajadora podría no estar de acuerdo. El valor de la transparencia también debería extenderse a las partes consumidoras. Detrás de los sistemas de *trabajo colaborativo* están surgiendo muchas formas engañosas y explotadoras de trabajo. Si las partes solicitantes no saben quiénes son las personas trabajadoras ni cuáles son las condiciones detrás de la plataforma, ¿cómo pueden practicar un suministro y unas cadenas de suministro éticos? Además, muchas personas usuarias de sitios web están convencidas de que están utilizando sistemas de inteligencia artificial, cuando en realidad el trabajo se está subcontratando a bajo sueldo. ¿Cómo sabrán las personas consumidoras si están recibiendo un servicio o un producto que se ha fabricado en un taller clandestino digital? Por último, el trabajo colaborativo no ofrece a las personas trabajadoras formación ni la posibilidad de progresar en su carrera profesional y a menudo estas personas no tienen oportunidad de desarrollar sus habilidades. Incluso las personas contratistas independientes cualificadas pueden no recibir ningún tipo de retroalimentación sobre su trabajo y, dado que los trabajos son transacciones puntuales, no hay posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos en un contrato a futuros trabajos para ese

solicitante. Aún más preocupante es el hecho de que las personas trabajadoras con mayor nivel educativo suelen verse apartadas de carreras gratificantes en sus propias comunidades para realizar trabajos poco cualificados.

### 6.3 NORMA PROPUESTA POR LA OIT

En este momento son especialmente importantes nuevas intervenciones, como la Directiva de la UE sobre el trabajo en plataformas que se analiza en la sección 5 y la norma propuesta por la OIT sobre el trabajo decente en las plataformas.<sup>143</sup> El mundo del trabajo es cada vez más transnacional e interconectado, y la necesidad de normas uniformes a nivel global es cada vez más esencial para los derechos de las personas trabajadoras, así como para el crecimiento continuo de la economía de plataformas. Este momento concreto es crítico, ya que el trabajo en la economía general se está volviendo cada vez más similar al trabajo en las plataformas laborales digitales. Incluso si están empleadas por una empresa, las personas trabajadoras pueden recibir sus tareas de trabajo a través de una plataforma interna o intermediada por computador. La mayoría de las personas trabajadoras pueden ahora realizar al menos una parte de su trabajo a distancia. En lugar del empleo típico a largo plazo o el empleo semi-“permanente”, una parte cada vez mayor de lo que solía ser el trabajo estándar se está volviendo más precario e inestable.

La norma de la OIT, al igual que la Directiva de la UE, contiene una redacción y un lenguaje similares, lo que indica que habrá una amplia cobertura de las personas trabajadoras de plataformas más allá de las plataformas de transporte y reparto. Hay mucho que es loable en la norma propuesta por la OIT. De la sección definitoria se desprende claramente que las personas que trabajan en trabajo colaborativo también estarán cubiertas por la norma propuesta.<sup>144</sup> Además, existe una disposición denominada “Trato no menos favorable”, que anima a los Estados miembros a garantizar que las personas trabajadoras de plataformas tengan paridad con las personas trabajadoras de la economía tradicional.<sup>145</sup> La norma propuesta incluye una garantía de salario mínimo y fomenta alguna compensación por el tiempo de espera (aunque no hay muchos detalles sobre cómo se calcularía).<sup>146</sup> Si bien es probable que las disposiciones de la

<sup>143</sup> Realizing decent work in the platform economy, International Labour Conference, 113<sup>th</sup> Session 2025, UN-ILO, I.L.C.113/V(2), <https://www.ilo.org/sites/default/files/2025-02/ILC113-V%282%29-%5BWORKQ-241129-001%5D-Web-EN.pdf>.

<sup>144</sup> Norma OIT §A(3), 149.

<sup>145</sup> Norma OIT en §38, 154.

<sup>146</sup> Norma OIT en §56, 156.

norma propuesta relativas a las propinas estén más dirigidas a las personas conductoras en plataformas de transporte y reparto, también podrían ser aplicables a otros trabajos *in situ*, como el cuidado de mascotas o la limpieza del hogar. La norma propuesta por la OIT contiene disposiciones para la protección de la privacidad de los datos de las personas trabajadoras que son similares en su efecto al lenguaje de la Directiva de la UE.<sup>147</sup> Por último, una última sección digna de mención se refiere al acceso a la justicia. La norma propuesta establece que los Estados miembros “deberán adoptar medidas para garantizar que las personas trabajadoras de plataformas digitales tengan acceso a mecanismos de resolución de litigios y a recursos en el territorio en el que residan o realicen su trabajo a través de una plataforma digital, independientemente del lugar en el que esté establecida la plataforma”.<sup>148</sup>

Sin embargo, algunas partes de la norma podrían aclararse o reforzarse para adaptar las disposiciones a los problemas particulares a los que se enfrentan las personas trabajadoras de plataformas de transporte y de trabajo colaborativo en computador. En primer lugar, y lo más importante, la norma propuesta no protege adecuadamente los derechos colectivos, pues aunque hay muchas declaraciones en la norma propuesta que pretenden reforzar los derechos colectivos de las personas trabajadoras, hay una debilidad en su aplicación. Muchos países han redactado sus leyes de tal manera que **solo las personas empleadas** por cuenta ajena pueden afiliarse a sindicatos, organizarse y negociar colectivamente (hay razones para esa restricción, que se derivan principalmente de la preocupación por la colusión en el mercado). Las empresas de contratistas independientes no suelen poder formar un cartel y actuar conjuntamente sin infringir las leyes de competencia. En Estados Unidos, por ejemplo, las personas trabajadoras no pueden beneficiarse de las protecciones de la Ley Nacional de Relaciones Laborales si no cuentan con la clasificación de persona empleada por cuenta ajena. Lamentablemente la norma propuesta no se pronuncia sobre la clasificación laboral. Una presunción refutable de empleo, en línea con la Directiva sobre el trabajo en plataformas de la UE, sería una posición mucho más firme para fomentar los derechos colectivos.

Hay otras disposiciones que parecen más vinculadas al contexto de las plataformas de transporte, reparto y otros trabajos *in situ*. Por ejemplo, al abordar la salud en el trabajo, se hace referencia a las enfermedades

profesionales; sin embargo, no se mencionan los daños psicológicos ni los traumas, que son una preocupación importante para las personas que trabajan en la moderación de contenidos y la anotación de datos. Por último, los mecanismos de aplicación de estas disposiciones se dejan en su mayor parte a las leyes de los Estados miembros. Sin embargo, dado que estas plataformas son verdaderamente transnacionales, podría haber más de un país interesado en diversos aspectos de la aplicación. Si las partes solicitantes se encuentran en muchos países, los operadores de la plataforma en otros y las personas trabajadoras en otros, existe un importante flujo de datos entre los países. Si se produce una violación de los derechos de privacidad de las personas trabajadoras fuera de la jurisdicción en la que se encuentran, ¿quién podrá hacer valer esos derechos (y dónde)? Hay muchos otros escenarios más complejos, pero basta con decir que debe reconocerse que puede haber más de un Estado miembro interesado en la aplicación. Con el Convenio sobre el trabajo marítimo (MLC, por sus siglas en inglés) muchos Estados pueden tratar de hacer cumplir las normas: el país que es el pabellón de conveniencia, el país donde residen los propietarios del buque, el lugar donde se encuentran la mayoría de las personas trabajadoras a bordo o el lugar físico donde se encuentran las mercancías y por donde pasan en las rutas marítimas. El MLC establece una serie de normas muy detalladas sobre la inspección y la aplicación.<sup>149</sup> Debido a que son muchas las jurisdicciones con autoridad para aplicar la Convención Marítima, esta se ha implementado con éxito. No se sabe con certeza cómo será el mecanismo de aplicación de la norma propuesta para las plataformas, pero la MLC puede proporcionar un modelo eficaz para este tipo de reglamentos.

## 6.4 CONCLUSIONES

Muchas personas han elogiado las plataformas de trabajo digital por hacer que ciertas formas de empleo sean más accesibles para las personas con discapacidad, cuidadoras y trabajadoras del Sur Global. Las plataformas, las partes solicitantes y las personas trabajadoras tienen interés en el desarrollo de estas nuevas formas de trabajo. Al mismo tiempo, muchas personas han criticado las plataformas de trabajo digital por socavar o eludir las leyes laborales. La clasificación errónea de las personas trabajadoras ha sido habitual y la competencia global ha creado una dinámica de carrera hacia el abismo en las plataformas. A lo largo de la última década estos problemas laborales han persistido obstinadamente. Las personas que hacen trabajo colaborativo de todo el mundo, pero especialmente en el Sur Global, trabajan

<sup>147</sup> Norma OIT en §67, 157.

<sup>148</sup> Norma OIT en §71, 158

<sup>149</sup> Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006, en su forma enmendada.

actualmente al margen de la economía digital. Muchas personas trabajadoras de plataformas son invisibles entre sí, así como para quienes les solicitan las tareas y para las personas usuarias finales que reciben el servicio.

Sin embargo, con la Directiva de la UE sobre el trabajo en plataformas y la posibilidad de un fortalecimiento de la normativa en la OIT, hay esperanzas de que esta dinámica esté cambiando. La presunción refutable de la condición de persona empleada por cuenta ajena daría lugar a una paridad real entre las personas trabajadoras de las plataformas digitales y las de la economía tradicional. A medida que más trabajo migra a las plataformas, o a empresas que utilizan alguna variante interna de una plataforma, estos derechos son más importantes que nunca. Si la OIT actúa ahora para reforzar la norma propuesta, las personas trabajadoras en plataformas dejarán de quedar excluidas de la protección. trabajo a través de una plataforma interna o intermediada por computador. La mayoría de las personas trabajadoras pueden ahora realizar al menos una parte de su trabajo a distancia. En lugar del empleo típico a largo plazo o el empleo semi-"permanente", una parte cada vez mayor de lo que solía ser el trabajo estándar se está volviendo más precario e inestable.

Red internacional de abogados laborales de trabajadores (ILAW) es una organización compuesta por abogados especializados en derechos sindicales y laborales de todo el mundo. La misión principal de la Red ILAW es reunir a profesionales del derecho y académicos para intercambiar información, ideas y estrategias con el fin de promover y defender de la mejor manera posible los derechos e intereses de los trabajadores y sus organizaciones, independientemente de dónde se encuentren. Por favor, póngase en contacto con nosotros en [admin@ilawnetwork.com](mailto:admin@ilawnetwork.com) si tiene alguna sentencia que falte o sea nueva, así como enlaces a cualquier análisis o comentario académico, y nos aseguraremos de incluirlos en los próximos números.