

Olivia Blanchard

Digital Future Society Think Tank

Las nuevas tecnologías han irrumpido a muchos niveles y en múltiples ámbitos de la sociedad. Uno de ellos es el entorno laboral. Al escribir estas líneas se hace viral la noticia que una redactora de contenidos pierde su trabajo cuando su empresa la reemplaza por la herramienta de ChatGpt¹. La inteligencia artificial y el impacto de la automatización en el empleo es una de las tendencias más visibles y candentes del momento. No es la única. Hay otras tendencias relacionadas con el impacto de la tecnología en la sociedad y el mercado laboral que también han suscitado mucho debate en estos últimos tiempos. Una de estas tendencias, y tema de este artículo, es la expansión del trabajo mediante plataformas digitales.

Según la Organización Internacional del Trabajo, las plataformas digitales de trabajo han dado lugar a una de las transformaciones más importantes del mundo laboral de la última década². Hoy en día, desde muchas ciudades del mundo se puede pedir comida a domicilio, encontrar un fontanero, un profesor de matemáticas o una niñera a través de una aplicación de móvil. También es posible conectarse a internet y en pocos minutos encontrar a una *freelance* para diseñar una web, traducir un texto legal, etiquetar imágenes o entrenar herramientas de inteligencia artificial.

La expansión de las plataformas de trabajo es importante no solo por el impacto que está teniendo en la organización del trabajo y en la creación de nuevos modelos de negocio, sino también por los retos que plantea este fenómeno tan complejo y en constante

evolución. Este artículo hace un repaso de la historia y las principales características de la *gig economy* (economía de bolos o bajo demanda) y de algunos de los retos que plantea este fenómeno en alza.

Los inicios de la *gig economy*

Las primeras plataformas surgieron en Estados Unidos a inicios de la década de los 2000, propiciadas por la mejora de las comunicaciones y las conexiones que trajo consigo Internet. El modelo se consolidó tras la recesión del 2008 y se extendieron por Europa durante la década del 2010.

Entre los años 2010 y 2020, el número de plataformas digitales de trabajo se multiplicó por cinco, y con la pandemia de la COVID-19 han adquirido aún más preeminencia.³ En algunos sectores, como el del empleo doméstico, las plataformas digitales de trabajo se han multiplicado hasta por ocho veces en solo una década⁴. A pesar de que en términos absolutos el número de trabajadores en plataformas sigue siendo relativamente bajo (un 1-3 % de la mano de obra mundial)⁵, se estima que el trabajo en plataformas digitales seguirá creciendo en múltiples sectores.

1. https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2023-06-14/despedita-por-ia-y-vuelta-despedir-ia_3665268/?utm_source=twitter&utm_medium=social&utm_campaign=BotoneraWeb
2. OIT (2018). *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*. Oficina Internacional del Trabajo. [PDF] Disponible en: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_645337/lang--en/index.htm

3. OIT (2021). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*. OIT. Disponible en: https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771675/lang--es/index.htm
4. OIT (2021). «Making decent work a reality for domestic workers: Progress and prospects ten years after the adoption of the Domestic Workers Convention», 2011 (N.º. 189) International Labour Office-Geneva: ILO, 2021. Disponible en: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_802551/lang--en/index.htm
5. Schwellnus, C., Geva, A., Pak, M., y Veiel, R. (2019). *Gig Economy Platforms: Boom or Bane? Economics Department Working Papers*. OCDE. [PDF] Disponible en: https://www.oecd-ilibrary.org/economics/gig-economy-platforms-boon-or-bane_fdb0570b-en

A nivel europeo, se estima que hay unas 500 plataformas digitales operando y que en 2022 había 28 millones de trabajadores de plataformas⁶. A nivel estatal, España tiene de las tasas más altas de trabajadores en plataformas digitales de toda Europa⁷. Aunque no hay datos oficiales, datos de la Comisión Europea del 2018 apuntaban a que alrededor del 2,6 % de la población activa desempeña su trabajo principal a través de plataformas digitales⁸. Y, si sumamos a quienes trabajan en ellas de manera esporádica, la cifra aumenta hasta el 18 %⁹.

La expansión de las plataformas digitales de trabajo se sitúa en la intersección entre la innovación digital y los cambios en las tendencias laborales de las últimas décadas. El auge de Internet, la adopción masiva de los teléfonos móviles, los avances en inteligencia artificial y el crecimiento de la economía de los datos han alimentado la expansión de la economía digital y de plataformas. A su vez, la liberalización de los mercados de trabajo, el incremento del empleo temporal, la deslocalización, la externalización y la subcontratación de personal temporal bajo demanda han allanado el camino de las plataformas digitales de trabajo. El auge del trabajo atípico es anterior a la aparición de las plataformas y explica en gran medida su ascenso: en los países de la OCDE, un tercio de la fuerza laboral trabaja en empleos atípicos¹⁰.

Características principales

Las plataformas digitales de empleo adoptan diversos modelos y proporcionan distintos servicios en multitud de sectores, a escala nacional e internacional, pero todas ellas se pueden clasificar en dos categorías: plataformas de trabajo *on line* y plataformas

de trabajo *in situ*. En el caso de las primeras, las tareas se realizan a través de Internet, o solo se requiere interactuar por medios digitales. El tipo de trabajos que se realizan a través de estas plataformas abarca desde el trabajo *freelance*, por proyectos, que puede durar varios días, semanas o meses, a las «micro-tareas», que pueden durar escasos minutos. Malt, Upwork y Twago son tres ejemplos de plataformas de trabajo *on line* orientadas a profesionales *freelance*. Amazon Mechanical Turk (MTurk) es una de las plataformas más antiguas y conocidas de microtareas, y cuenta con clientes y trabajadores en todo el mundo. Las microtareas suelen ser simples y repetitivas, y consisten, por ejemplo, en moderar contenidos, clasificar la calidad de un vídeo, etiquetar imágenes, responder a consultas web de clientes o editar una reseña de un producto.

A diferencia de las plataformas de trabajo *on line*, en el caso de las plataformas de trabajo *in situ*, los clientes y los trabajadores se encuentran en la misma zona geográfica, y para llevar a cabo las tareas tienen que interactuar físicamente, como es el caso, por ejemplo, del servicio de reparto o el cuidado de personas dependientes. Algunos ejemplos conocidos de plataformas de trabajo *in situ* son los del sector del reparto a domicilio, como Glovo, Stuart y Deliveroo, o las plataformas de servicios de limpieza y cuidados, como Care.com, con sede en Estados Unidos.

Si bien, como se menciona más arriba, las formas atípicas de trabajo no son nuevas, las plataformas digitales de trabajo están impactando en los modelos de negocio, la organización del trabajo y las relaciones laborales. Para las empresas, las plataformas digitales laborales brindan nuevas oportunidades económicas, acceso a una fuerza laboral más grande, incluso a nivel global, y el ahorro de los costes asociados a la contratación de una persona empleada por cuenta ajena. Para las empresas que necesitan profesionales de manera puntual o un servicio muy especializado, las plataformas ofrecen un acceso inmediato a una cartera enorme de trabajadores sin tener que pasar por una agencia de contrato temporal. Las grandes empresas transnacionales tienen en las plataformas la oportunidad de aprovechar las diferentes capacidades lingüísticas y experiencias de las personas y la posibilidad de realizar trabajos a cualquier hora y en todos los husos horarios.

6. <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/platform-work-eu/>

7. Digital Future Society (2021). *El trabajo en plataformas digitales en España: ¿qué sabemos?* <https://digitalfuture.society.com/es/report/el-trabajo-en-plataformas-digitales-en-espana-que-sabemos/>

8. Pesole, A., Urzì Brancati, M. C., FernándezMacías, E., Biagi, F., González Vázquez, I. (2018). *Platform Workers in Europe*, EUR 29275 EN. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. [PDF] Disponible en: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC112157>

9. Ibid.

10. OCDE (2019). *New Forms of Work and the Future of Work*. Disponible en: <https://www.oecd.org/future-of-work/fow-non-standard-work.htm>

Para los trabajadores, las plataformas digitales ofrecen un acceso a ingresos y al mercado laboral y, en las economías o sectores informales, las plataformas pueden ser un punto de entrada a los mercados laborales formales, tanto locales como internacionales.

Regulación

Aunque es difícil hacer generalizaciones debido a la variedad de modelos de negocio, hay algunas características en común a muchas plataformas que han sido denunciadas por asociaciones de trabajadores, sindicatos y entidades públicas. La primera es la práctica habitual de clasificar a los trabajadores como autónomos. En los últimos años, tribunales de diferentes países han emitido varias sentencias que consideran a los *riders* como empleados.

Otros elementos de la *gig economy* que han suscitado críticas incluyen la opacidad de la gestión algorítmica, el desequilibrio de poder entre las plataformas, clientes y trabajadores, el uso abusivo de reseñas y puntuaciones para calificar (o descalificar) el trabajo y la práctica de algunas plataformas de cobrar suscripciones a los trabajadores para acceder a los trabajos¹¹. Además, los trabajadores en plataformas dedican mucho tiempo (un 41 % de su tiempo de trabajo, según datos de la Comisión Europea) a la búsqueda de una tarea o a la espera de ser asignado¹². Este tiempo es no remunerado, al no considerarse tiempo trabajado. Por último, los trabajadores también han criticado mucho la falta de atención personal y humana por parte de la plataforma cuando algo no va bien.

Además de las sentencias emitidas por los tribunales, diferentes gobiernos han hecho importantes esfuerzos por regular el trabajo en plataformas. Entre las iniciativas regulatorias más destacadas se encuentra la llamada «Ley Rider» española, la Ley 12/2021, de 28 de septiembre, mediante la que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores

para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de las plataformas digitales¹³. Con esta ley, España ha sido el primer país en la Unión Europea que ha regulado la presunción de laboralidad de los trabajadores de plataformas de reparto. La ley también fue pionera al reconocer el derecho de los trabajadores (de cualquier empresa, no solo las plataformas digitales) a obtener información sobre el uso de algoritmos.

A nivel europeo, la comisión publicó una propuesta de Directiva para mejorar las condiciones de los trabajadores de plataformas a finales de 2021. Desde entonces, los estados miembros han estado envueltos en un intenso debate y duras negociaciones sobre la propuesta, y en concreto sobre la presunción de laboralidad. Finalmente, el pasado 12 de junio, los ministros de Empleo y Asuntos Sociales acordaron la orientación general del Consejo sobre la propuesta y ahora se iniciarán las negociaciones con el Parlamento Europeo sobre el texto final de la directiva.

Sin duda estamos ante un fenómeno complejo, variable y en constante evolución, que presenta varios retos a los responsables de formular políticas públicas a diferentes niveles. Uno de estos retos es la heterogeneidad que caracteriza la *gig economy*. Y un segundo reto, es la ausencia de información sistematizada sobre cómo está afectando el mercado de trabajo, así como las experiencias de los trabajadores¹⁴.

Dos grandes retos: la heterogeneidad de la *gig economy* y la falta de información

El debate regulatorio y las inspecciones laborales en muchos de los países se han centrado principalmente en dos sectores: el del reparto y el transporte.

11. Todolí, A., y Peiró J. *El trabajo en plataformas digitales en la Comunitat Valenciana II*. <https://labora.gva.es/documents/166000883/166282936/Informe+Plataformas+2022+Comunidad+Valenciana.pdf/0579056b-33d2-4dad-91ab-83fc8c4d5345>

12. <https://www.consilium.europa.eu/es/infographics/digital-platform-workers/>

13. Para un análisis del impacto de la ley, véase Sanz de Miquel *et al.* (2023). «El empleo irregular tras la Ley Rider: ¿nueva regulación, idénticas estrategias empresariales?», en *Revista Española de Sociología*, vol. 32, n.º. 3 (2023): Monográfico sobre consumo, trabajo y digitalización, y artículos de miscelánea <https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/96769>

14. Todolí, A., y Peiró J. *El trabajo en plataformas digitales en la Comunitat Valenciana II*. <https://labora.gva.es/documents/166000883/166282936/Informe+Plataformas+2022+Comunidad+Valenciana.pdf/0579056b-33d2-4dad-91ab-83fc8c4d5345>

No obstante, la *gig economy* abarca una gran variedad, tanto de sectores como de modelos de plataforma, y la experiencia de los trabajadores en las plataformas no es igual para todos. Algunos utilizan las plataformas de forma esporádica para complementar otras fuentes de ingresos, mientras que otros dependen en gran medida de una o más plataformas. En Europa, cerca del 25 % de los trabajadores de plataformas depende fundamentalmente del trabajo en plataformas, su principal fuente de ingresos, y normalmente no tiene otros trabajos. El resto tiene otro empleo ajeno a la economía de las plataformas y recurre al trabajo en plataformas de manera ocasional¹⁵.

Las experiencias en las plataformas varían según el tipo de plataforma y de tareas que se realicen. Otros factores que también influyen en la experiencia que tienen los trabajadores serían el nivel de dependencia de la plataforma, la realidad del mercado laboral local o hasta qué punto pueden decidir qué trabajos aceptan y si pueden fijar el precio¹⁶.

En un extremo del espectro encontramos a quienes carecen de alternativas en la economía tradicional y tienen como única opción disponible el trabajo en plataformas. Posiblemente no puedan escoger qué tarea realizar, ni tampoco establecer tarifas o condiciones de trabajo. Muy probablemente están sujetos a una gestión algorítmica opaca y si hay algún problema, no hay ninguna persona humana al otro lado de un teléfono que lo resuelva. Mientras que en el otro extremo se encuentran personas altamente cualificadas, por ejemplo, en puestos nicho del área de *business technology*, como los usuarios del *marketplace* español Outvise, que, a través de esta plataforma, encuentran nuevos clientes y pueden establecer y negociar sus horarios, condiciones, y también sus tarifas. O profesionales de los trabajos manuales que ya tienen una cartera de clientes y utilizan plataformas como MyBuilder en el UK para encontrar nuevos clientes.

La heterogeneidad que caracteriza lo que llamamos la *gig economy* plantea pues un reto importante.

Un segundo reto es la ausencia de información sistematizada sobre como está afectando la *gig economy* a diferentes sectores y países del mundo, y una de las dificultades tiene que ver con la obtención de estadísticas oficiales. Al igual que en otras formas de empleo atípico, el trabajo en plataformas no figura en las estadísticas nacionales oficiales. Además, no existe consenso entre los organismos gubernamentales nacionales e internacionales sobre la terminología que debe usarse. Para complicarlo aún más, algunos de los estudios en los primeros años incluían datos de ingresos generados a través de plataformas basadas en activos (por ejemplo, Airbnb), lo que desvirtuaba las conclusiones sobre la magnitud del trabajo en las plataformas.

Además, la literatura académica se ha enfocado principalmente en los sectores muy masculinizados del transporte y entrega a domicilio¹⁷. Hay una notable falta de información sobre el impacto de la *gig economy* en sectores altamente feminizados, como el del trabajo del hogar y de los cuidados, un ámbito socialmente infravalorado, precario y caracterizado por una fuerza laboral predominantemente extranjera y femenina. Estos son sectores que también están siendo impactados por la digitalización y la llegada de múltiples empresas, a España y en países de todo el mundo, que han lanzado aplicaciones móviles y plataformas web para ofrecer servicios de cuidado de niños, personas mayores y dependientes, servicios de limpieza a domicilio y cuidado de mascotas¹⁸.

También hay bastante desconocimiento sobre el trabajo en plataformas *on line*, ya sea el trabajo *freelance* o de micro-tareas. Un reto que precisamente plantea el trabajo en plataformas de trabajo *on line* (*freelance* y micro-tareas) es su carácter transnacional. Un trabajador puede estar en la India realizando microtareas para un cliente en China a través de una

15. Forde, C., Stuart, M., Joyce, S., Oliver, L., Valizade, D., Alberti, G., Hardy, K., Trappmann V., Umney, C. & Carson, C., (2017). *The Social Protection of Workers in the Platform Economy*, European Parliament. [PDF] Disponible en: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/614184/IPOL_STU\(2017\)614184_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/614184/IPOL_STU(2017)614184_EN.pdf)

16. Digital Future Society (2019). *El futuro del trabajo en la era digital: el auge de las plataformas laborales*. <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-futuro-del-trabajo-en-la-era-digital-el-auge-de-las-plataformas-laborales/>

17. Para un análisis de la literatura producida en España sobre el trabajo en plataformas véase: Digital Future Society (2021) *El trabajo en plataformas digitales en España: ¿qué sabemos?* <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-trabajo-en-plataformas-digitales-en-espana-que-sabemos/>

18. Véase: Digital Future Society (2021) *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*. <https://digitalfuturesociety.com/es/report/cuidados-domicilio-plataformas-digitales-espana/>

plataforma con sede en Estados Unidos. El desarrollo tecnológico e internet han contribuido a que la fuerza laboral esté cada vez más globalizada. En el trabajo de plataformas *on line*, los trabajadores, como por ejemplo los traductores, con frecuencia ya no compiten únicamente con el mercado laboral de su región geográfica, sino que compiten con una mano de obra cada vez más global (lo que puede producir lo que en inglés se llama «*a race to the bottom*» (carrera hacia la baja) en cuanto a sueldos y condiciones laborales).

A modo de reflexión final, la comisión Europea estima que en el 2025 el número de personas trabajando en plataformas digitales de trabajo habrá ascendido de 28 a 43 millones¹⁹. Es por lo tanto urgente entender mejor cómo están impactando las plataformas de trabajo en los mercados laborales y en las experiencias de las personas para poder formular políticas públicas. Hace falta más estudios sociales para entender en mayor detalle las perspectivas y experiencias de las personas a las que llamamos «*gig workers*», sobre todo en los sectores altamente feminizados y en las plataformas de trabajo *on line*, tanto de trabajo *freelance* como de microtarefas. ■

Bibliografía

Consejo Europeo. *Infografía-Panorámica de las plataformas digitales en la UE*. <https://www.consilium.europa.eu/es/infographics/digital-platform-workers/>

Digital Future Society (2019). *El futuro del trabajo en la era digital: el auge de las plataformas laborales*. <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-futuro-del-trabajo-en-la-era-digital-el-auge-de-las-plataformas-laborales/>

Digital Future Society (2021). *El trabajo en plataformas digitales en España: ¿qué sabemos?* <https://digitalfuturesociety.com/es/report/el-trabajo-en-plataformas-digitales-en-espana-que-sabemos/>

Digital Future Society (2021). *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*. <https://digitalfuturesociety.com/es/report/cuidados-domicilio-plataformas-digitales-espana/>

Forde, C., Stuart, M., Joyce, S., Oliver, L., Valizade, D., Alberti, G., Hardy, K., Trappmann V., Umney, C.

& Carson, C., (2017). *The Social Protection of Workers in the Platform Economy*, European Parliament. [PDF] Disponible en: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/614184/IPOL_STU\(2017\)614184_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/614184/IPOL_STU(2017)614184_EN.pdf)

OCDE (2019). *New Forms of Work and the Future of Work*. [online] Disponible en: <https://www.oecd.org/future-of-work/fow-non-standard-work.htm>

OIT (2021). *Making decent work a reality for domestic workers: Progress and prospects ten years after the adoption of the Domestic Workers Convention*, 2011 (n.º. 189), International Labour Office-Geneva: ILO, 2021. Disponible en: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_802551/lang--en/index.htm

OIT (2021). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*. OIT. Disponible en: https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771675/lang--es/index.htm

OIT. (2018). *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*. Oficina Internacional del Trabajo. [PD] Disponible en: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_645337/lang--en/index.htm

Pesole, A., Urzì Brancati, M. C., Fernández Macías, E., Biagi, F., González Vázquez, I. (2018). *Platform Workers in Europe*, EUR 29275. En Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. [PDF] Disponible en: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC112157>

Sanz de Miquel *et al.* (2023). «El empleo irregular tras la Ley Rider: ¿nueva regulación, idénticas estrategias empresariales?». En *Revista Española de Sociología*, vol. 32, n.º 3 (2023): Monográfico sobre consumo, trabajo y digitalización, y artículos de miscelánea <https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/96769>

Schwellnus, C., Geva, A., Pak, M. y Veiel, R. (2019). «Gig Economy Platforms: Boom or Bane?» *Economics Department Working Papers*. OCDE. [PDF] Disponible en: https://www.oecd-ilibrary.org/economics/gig-economy-platforms-boon-or-bane_fdb0570b-en

Todolí, A., y Peiró J. *El trabajo en plataformas digitales en la Comunitat Valenciana II*. <https://labora.gva.es/documents/166000883/166282936/Informe+Plataformas+2022+Comunidad+Valenciana.pdf/0579056b-33d2-4dad-91ab-83fc8c4d5345>

19. <https://www.consilium.europa.eu/es/infographics/digital-platform-workers/>