

El trabajo en las plataformas digitales de empleo

Guía para formadores sindicales sobre el crowdworking, y el trabajo a través de APPs y plataformas digitales

Hannah Johnston
Alina Caia
Michael "Six" Silberman
Monica Ceremigna, CGIL
Diego Hernández, UGT-E
Valerica Dumitrescu, coordinator, ETUI



etui.

El trabajo en las plataformas digitales de empleo

Guía para formadores sindicales sobre el crowdworking, y el trabajo a través de APPs y plataformas digitales

Hannah Johnston

Alina Caia

Michael "Six" Silberman

Monica Ceremigna, CGIL

Diego Hernández, UGT-E

Valerica Dumitrescu, coordinator, ETUI

Bruselas, 2020
© Editorial: ETUI aisbl, Bruselas
Todos los derechos reservados
Impresión: imprenta ETUI, Bruselas

D/2020/10.574/31
ISBN: 978-2-87452-584-1 (versión impresa)
ISBN: 978-2-87452-585-8 (versión electrónica)



El ETUI está financiado por la Unión Europea. La Unión Europea no se podrá considerar responsable de la utilización que se pueda hacer de la información contenida en esta publicación.

Índice de contenidos

Prólogo	5
Capítulo 1	
Introducción: Diversidad de las plataformas digitales	7
¿Qué es el "trabajo a través de plataformas"? ¿De qué trata esta guía?	
Capítulo 2	
Trabajadores, trabajo, beneficios y conflictos	19
¿Quién trabaja a través de plataformas digitales y por qué? ¿Qué tipo de trabajo realizan?	
¿Quiénes son los clientes? ¿Qué beneficios tiene el trabajo a través de plataformas digitales desde la perspectiva del trabajador y del sindicato? ¿Qué dificultades trae consigo?	
Capítulo 3	
¿Cómo abordar los problemas?	32
¿Cuál es el marco jurídico para el trabajo a través de plataformas? ¿Los trabajadores de plataforma son empleados o autónomos? ¿Es posible negociar convenios colectivos con los operadores de plataformas? ¿Qué pasa con el diálogo social informal y los programas voluntarios como el código de conducta y las certificaciones de terceros? ¿Tienen algún valor?	
Capítulo 4	
La sindicalización de los trabajadores de plataformas digitales	44
Estudios de caso sobre la sindicalización en la economía de las plataformas. ¿Qué lecciones podemos aprender?	
Capítulo 5	
El futuro de la regulación del trabajo de plataformas	51
¿Hacia dónde vamos desde aquí?	
¿Cómo utilizar esta guía?	55
Sesión de apertura	59
Diseño pedagógico de las sesiones	62
Despertar el interés en el grupo	65
Presentación de la información	76
Transferencia de conocimientos	79
Sesión de clausura	100
Apéndice	101
Referencias	105

Prólogo

Prólogo

Las nuevas tecnologías están cambiando rápida e irreversiblemente todos los aspectos de nuestras vidas. No es de extrañar que el empleo también esté experimentando una vasta transformación.

En esta última década, la digitalización ha aumentado en el mundo del trabajo: Por una parte, las nuevas tecnologías pueden mejorar la calidad de la vida laboral automatizando tareas rutinarias y proporcionando a los trabajadores una mayor libertad y autonomía. Pero por otro lado, también pueden crear nuevas expectativas en cuanto a productividad y a jornada de trabajo.

Las plataformas digitales pertenecen a ese paquete de novedades que la tecnología ha incorporado al mercado laboral. Estamos ante una nueva forma de trabajo que ha generado un enfoque completamente diferente de las relaciones laborales. Con una popularidad cada vez mayor, en todos los Estados miembros de la UE se pueden encontrar ejemplos de trabajo en plataformas digitales, a menudo sin un marco adecuado para regular las relaciones laborales.

La política posterior a la crisis, un entorno socioeconómico persistentemente austero y el retraso en la mejora de las tasas de desempleo son sólo algunas de las causas de la actual evolución de este tipo de empleo. La inestabilidad económica derivada de la pandemia por COVID-19 podría obligar a un mayor número de personas en situación económica precaria a recurrir a plataformas digitales. Reconocer esa creciente popularidad es el primer paso para que los sindicatos ejerzan su papel a la hora de abordar los riesgos que conlleva esta nueva forma de trabajo.

Porque, como parece, este fenómeno ha llegado para quedarse. Como pilares del mundo del trabajo, los sindicatos han comenzado a abordar el tema de las plataformas digitales. Ya tenemos claro que es necesaria una estrategia sindical europea coherente, proactiva, y basada en datos reales, con objeto de promover una reglamentación laboral adecuada sobre el trabajo en plataformas. La sensibilización de los sindicatos nacionales acerca de la importancia de estas nuevas formas de empleo, y acerca de la situación que genera el trabajo de plataformas, es un primer paso hacia la acción coordinada que ha emprendido el movimiento sindical europeo. Es en este primer paso donde nuestra guía pretende prestar su apoyo.

Valerica Dumitrescu

ETUI Educación



Capítulo 1

Introducción:

Diversidad de las plataformas digitales

¿Qué es el "trabajo a través de plataformas"? ¿De qué trata esta guía?

Durante la última década, las plataformas de empleo -plataformas digitales que emparejan a los trabajadores con trabajo- se han convertido en tendencia en el mundo laboral. Estas plataformas, que conectan a los trabajadores por cuenta propia predominantemente con los clientes que necesitan servicios bajo demanda, han demostrado ser capaces de transformar el cómo, el cuándo y el dónde trabajamos. Se han convertido en un punto de referencia en los debates sobre la transformación de la industria, la innovación en el mercado laboral y sobre el futuro del trabajo y el empleo. Su rápida aparición y su profundo impacto merecen una respuesta política y reglamentaria ad-hoc y bien elaborada, en la que los sindicatos desempeñen un papel fundamental para garantizar que las necesidades y los intereses de los trabajadores sigan estando en el núcleo de estos debates.

Dirigida a sindicatos y representantes sindicales, esta guía pretende servir de instrumento formativo e informativo sobre las plataformas digitales. El primer capítulo pretende ofrecer una visión general de estas plataformas y de la amplia gama de trabajos que se realizan en estos mercados emergentes. Comienza describiendo cuatro estudios de caso sobre el trabajo en plataformas y la experiencia de los trabajadores: algunas demuestran cómo las plataformas les benefician proporcionándoles un ingreso cómodo, mientras que otras destacan situaciones preocupantes y altos niveles de precariedad laboral. Estos estudios de caso, y las definiciones que se incluyen a continuación, pretenden ayudar a comprender el resto de esta sección teórica de la guía.

El capítulo 2 ayuda a responder preguntas clave sobre las motivaciones de los usuarios de plataformas digitales, incluyendo el punto de vista tanto de trabajadores como de clientes: comprender los intereses de todas las partes implicadas es importante para desarrollar el diálogo social en este ámbito. Además de describir los beneficios que generan a los diversos actores, el capítulo también examina los problemas y riesgos más comunes asociados a las plataformas digitales.

En el capítulo 3 nos centramos en algunas de las estrategias más prometedoras que abordan los retos y los riesgos que acompañan a las plataformas digitales. Hemos tenido en cuenta el derecho laboral, el diálogo social y otros mecanismos legislativos en función de su capacidad para mejorar las condiciones laborales a través de plataformas online. El capítulo 3 es seguido de cerca por el capítulo 4, donde varios estudios de caso nos permiten observar los resultados de la implementación de dichas estrategias.

La sección teórica de esta guía concluye con el Capítulo 5, donde miraremos hacia el futuro, revisando las medidas potencialmente más prometedoras y necesarias que aseguren el trabajo decente en las plataformas digitales. Mientras que algunos de estos esfuerzos ya se encuentran en las primeras etapas de su implementación, otros están totalmente sin probar, a pesar de que podrían ser una forma atractiva de avanzar: posiblemente inspirando a los lectores a pensar creativamente sobre cómo afianzar los intereses de los trabajadores en terrenos pantanosos como estos.

Antes de ahondar en las definiciones clave, en los debates y en los retos que plantea esta nueva forma de trabajo, comencemos con cuatro estudios de casos que describen la experiencia real de los trabajadores de plataformas.



Estudios de caso

Estudio de caso 1: Vrindavani Chauhan, Upwork

El primer proyecto de Vrindavani Chauhan en Upwork fue escribir una review (opiniones de clientes) para Amazon. Sólo cobró 5 \$, pero el cliente quedó satisfecho. Tanto fue así que le pidieron a Chauhan que escribiera más: mucho más. En los diez meses siguientes, ganó 10.000 \$ escribiendo artículos en alemán para el sitio web del cliente.

Finalmente, el proyecto llegó a su fin y Chauhan tuvo que buscar nuevos proyectos y nuevos clientes. Comenzó con proyectos “precio tasado” en un rango de entre 20 y 100 \$, centrándose en proyectos de traducción y redacción para el posicionamiento óptimo en motores de búsqueda (SEO), convirtiéndose en lo que describió como un “especialista en Amazon”. Estos proyectos le generaron unos ingresos medios de entre 20 y 30 dólares la hora.

Chauhan estaba feliz con su trabajo. En 2018, escribió en el sitio de preguntas y respuestas Quora,

Llevo año y medio trabajando por cuenta propia y 6 meses trabajando en Upwork. Tengo varios clientes fijos, tanto dentro como fuera de la plataforma, y gano entre 1500 y 2500 al mes como free-lance.

Soy uno de los trabajadores mejor valorados en Upwork con un 100% de éxito en mi puntuación. Este logro vino tras 14 semanas de encargos finalizados con éxito y recibiendo constantemente calificaciones de 5 estrellas (Chauhan 2018b, ligeramente adaptado a efectos de claridad y puntuación).

Chauhan nació en Austria pero vive en la India desde 2013. Se gana la vida en parte haciendo tareas de redacción en alemán e inglés a través de Upwork (Chauhan 2018a). Cuando le preguntaron en 2018 si recomendaría a otras personas trabajar en Upwork escribió: “Upwork tiene sus pros y sus contras. Los contras están claros”. A saber, los honorarios que Upwork cobra (entre el 10-20% de los

ingresos de los trabajadores), el riesgo de que no te dejen abrir una cuenta, o de perder la que ya tienes, así como otras limitaciones que impone la plataforma. Sin embargo, --escribió- los “pros” o elementos positivos también son importantes, y la posibilidad de ganarse la vida es real:

Si haces bien el trabajo es fácil conseguir la mejor calificación y cobrar una buena tarifa por hora, compensando la pérdida de parte de los honorarios. No pagas si no trabajas: sólo te cobran si obtienes remuneración. Puede que incluso consigas que haya clientes que te recomienden a otros, de forma que ya no necesites más “connects” (un “connect” es esencialmente una solicitud de empleo; los trabajadores tienen un número limitado de “connects” al mes, pero no se contabiliza como tal si un posible cliente contacta primero con el trabajador). Los clientes a largo plazo y los clientes fuera de la plataforma surgirán. Es literalmente posible ganarse la vida como freelance tras tu paso por Upwork (Chauhan 2018c, ligeramente adaptado a efectos de claridad y puntuación).

Estudio de caso 2: La fiabilidad de los datos GPS y el Código de Conducta del Crowdsourcing

En 2018, se presentó una denuncia a la Oficina del Defensor del Código de Conducta para la Externalización de Tareas, un mecanismo de resolución de conflictos establecido por las plataformas de crowdworking y el sindicato alemán IG Metall. El trabajador, residente en Alemania, había aceptado la tarea de ir a una tienda sita en una dirección concreta, también en Alemania, y tomar fotos utilizando la APP para móviles de la plataforma, que tenía acceso a la cámara del teléfono. Como parte de esta tarea, el trabajador debía subir las fotos junto con los datos del GPS del teléfono a la APP con la que estaba trabajando (en este caso, la aplicación servía como “plataforma”). Los datos del GPS permitieron al operador de la plataforma verificar que el trabajador se encontraba efectivamente en la ubicación de la tienda y no en otra cualquiera. Si las fotos cumplían los requisitos, el trabajador recibiría 8,00 EUR. En este caso, sin embargo, el pago fue denegado. El trabajador pidió una explicación y se le dijo que, según los datos del GPS recogidos por su teléfono, las fotos se tomaron a más de 5 km del lugar acordado. Y que, por tanto, era imposible para el operador de la plataforma asegurar al cliente que las fotos se tomaron en la tienda indicada en la tarea. En consecuencia, el operador de la plataforma no podía exigir el pago al cliente y, por tanto, el trabajador no cobraba.

El trabajador, sin embargo, insistió en que las fotos fueron efectivamente tomadas en el lugar especificado en la tarea. Tras una investigación más a fondo, la Oficina del Defensor se enteró de que el lugar en cuestión se encontraba cerca de la intersección de varias fronteras nacionales y, por consiguiente, era una zona en la que se superponían múltiples redes inalámbricas. En tales casos los datos de ubicación pueden llegar a ser poco fidedignos, y por lo tanto no se pueden utilizar para tener certeza de la ubicación exacta de un teléfono. Después de comunicarlo al operador de la plataforma, ésta rectificó y pagó al trabajador.

Estudio de caso 3: Deliveroo sale de Alemania

En la segunda semana de agosto de 2019, Deliveroo (la compañía británica de reparto de comida a través de APP, y conocida por sus cajas de color azul turquesa y las chaquetas de sus ciclistas y motociclistas) anunció que abandonaba su actividad en Alemania. Y rápidamente: sería el viernes 16 de agosto, a finales de la semana siguiente. Los 1.000 mensajeros de la empresa en Alemania recibieron notificación por correo electrónico de que se quedarían sin su puesto de trabajo al terminar la semana.

Los trabajadores recibieron una pequeña compensación, pero el sindicato alemán de la hospitalidad (Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten, NGG), que había estado apoyando los esfuerzos de los riders para organizarse sindicalmente, criticó las indemnizaciones por lo bajas que eran. Aun así, el sindicato no tenía ninguna base legal sólida para impugnar la decisión de Deliveroo, o el valor de las indemnizaciones a los riders, porque casi todos ellos tenían en Alemania la consideración de trabajadores por cuenta propia, y no de empleados por cuenta ajena. Desde el punto de vista jurídico, no tenían derecho a indemnización alguna.

Según Deliveroo, la empresa abandonaba Alemania para centrarse en mercados con mayor potencial de crecimiento (Wundersee 2019). Pero los analistas que seguían la trayectoria de Deliveroo no se creyeron dicha explicación: la compañía tenía una trayectoria complicada y llena de tensiones en territorio germano. En febrero de 2017, los repartidores de la ciudad de Colonia, con contratos de duración determinada, crearon un comité de empresa para reivindicar mejores salarios y condiciones laborales decentes. La empresa respondió negándose a renovar los contratos por obra y servicio de los trabajadores que integraban el comité de empresa. Paralelamente, Deliveroo comenzó a su vez a contratar nuevos riders con contratos de trabajo mercantiles, y no como trabajadores propios.

Y como respuesta, los miembros del comité de empresa, con el apoyo del sindicato, organizaron movilizaciones y demandas judiciales en cadena (Labournet 2018). Altos funcionarios del Ministerio Federal de Trabajo alemán, junto con representantes en el Bundestag, expresaron su preocupación por el trato dado por Deliveroo al comité de empresa, así como por la más que probable contratación ilegal de los riders como trabajadores por cuenta propia (Liefers am Limit 2018). El largo y tortuoso drama tuvo un final inesperado, al menos en Alemania. En agosto de 2019, la dirección anunció que, simplemente, abandonaría su actividad en el país.

Estudio de caso 4: Youtube, ingresos publicitarios y algoritmos sin transparencia

En 2017, en respuesta a la presión de los anunciantes, Youtube generalizó la utilización de sistemas de aprendizaje automático para clasificar los vídeos alojados en su plataforma. Estos sistemas se utilizan con frecuencia para recomendar contenidos a los usuarios, pero también son clave para facilitar la publicidad dirigida. Este tipo de publicidad es importante no sólo para las empresas - los anunciantes - sino también para los creadores de vídeos de Youtube, ya que

cada anuncio que se muestra genera beneficios económicos para el productor del contenido. De hecho, decenas de miles de creadores tienen en Youtube su principal fuente de ingresos.

Mientras que los vídeos pueden ser etiquetados en función de su contenido, también lo pueden ser con calificativos como “violencia”, “odio” o “eventos controvertidos y sensibles”. Y dado que los sistemas de etiquetado automatizados “aprenden”, los criterios que se utilizan para etiquetar vídeos evolucionan con el tiempo. Así que los creadores de videos no pueden si no pensar que estos sistemas tienen un carácter incoherente e impredecible. No se les informa cuando uno de sus vídeos recibe dichas etiquetas, por lo que sólo conocen algunas de las marcas que les atribuye el sistema. La lista completa es secreta: Youtube se niega categóricamente a publicarla. Además, ciertas etiquetas pueden hacer que un vídeo quede “desmonetizado”, lo que significa que Youtube no mostrará anuncios en él y el creador no percibirá ningún tipo de remuneración. En definitiva, el uso del aprendizaje automático para el etiquetado de vídeos hace que los ingresos de las personas sean impredecibles y arbitrarios. Incluso cuando un vídeo no queda “desmonetizado”, las etiquetas que se le apliquen afectarán al número de “recomendaciones” que se hagan de él. Si los vídeos de un creador tienen menos recomendaciones, el número de espectadores disminuirá, y por consiguiente la oportunidad de obtener ingresos será menor.

En 2019, los youtubers descubrieron a través de una investigación independiente, que los vídeos con palabras como “gay” y “lesbiana” en el título estaban siendo inmediatamente desmonetizados y recomendados significativamente menos que otros vídeos. A lo que Youtube respondió públicamente que no existe ninguna “estrategia” con este objetivo explícito. Sin embargo, los sistemas de aprendizaje automático parecen haber “aprendido” a desmonetizar estos vídeos, y a recomendarlos menos. Youtube no ha abordado públicamente este tema, a pesar de que un grupo de creadores de vídeos norteamericanos les ha demandado al amparo de la legislación sobre discriminación de California.

En 2018, el videocreador alemán Jörg Sprave, creó el “Sindicato de Youtubers” con objeto de hacer un llamamiento colectivo a la red social para mejorar la transparencia y la comunicación en torno al etiquetado de los vídeos. La dirección de Youtube se reunió con Sprave varias veces pero no hizo cambios importantes. En noviembre de 2019, la Unión de Youtubers (UY) contaba ya con más de 25.000 miembros, y en julio de 2019, la UY y el sindicato alemán IG Metall anunciaron un proyecto conjunto llamado “Fairtube”. El proyecto pidió públicamente a Youtube que mejorara su transparencia. En agosto, Youtube acordó reunirse con el sindicato; aunque, como se negaron a que Sprave o cualquier otro youtuber pudiera asistir, la reunión fue cancelada. Por fin, fue en marzo de 2020 cuando Sprave y la iniciativa Fairtube pudieron reabrir las conversaciones con la dirección de Youtube.

En 2019, Sprave envió una consulta al amparo del RGPD a Google Irlanda, solicitando los datos almacenados sobre sus vídeos en Youtube, incluidas las etiquetas asignadas a ellos y cualquier evaluación personal sobre él mismo. Youtube respondió a esta pregunta después de tres meses, admitiendo que los

datos existían, pero que su divulgación podía traer consecuencias. Aunque no cuestionó que tales datos fueran “datos personales” según el RGPD, Youtube se negó a revelarlos, argumentando que esto facilitaría a las “malas personas” eludir las medidas diseñadas para prevenir abusos en la plataforma. Si bien los creadores de vídeos y los expertos jurídicos coincidieron en que esta respuesta fue insatisfactoria, en marzo de 2020 ni Google Irlanda ni la Autoridad Irlandesa de Protección de Datos habían facilitado aún una justificación jurídica que sustentara la denegación.

Y hasta ahora, el caso sigue sin resolverse. Y si bien las conversaciones con la dirección de Youtube siguen existiendo, todos nos preguntamos si las prácticas de gestión de Youtube -que incentivan a los creadores a producir “contenido adecuado para publicitarios”- son consistentes con las libertades que deben disfrutar las personas empleadas con arreglo a la legislación laboral nacional.



¿Qué conclusiones podemos extraer de estas situaciones?

Estos casos concretos desvelan algunas cosas sobre el trabajo de plataformas desde la perspectiva de los trabajadores, de los sindicatos y de la política.

1. Diversidad de plataformas.

Las plataformas tienen diferentes modelos de negocio y distintas formas de organización del trabajo, lo cual puede resultar en “mejores” o “peores” condiciones para sus trabajadores. Contrariamente a lo que manifiestan los medios y el debate político, las plataformas digitales ni son todas malas, ni son todas buenas. Existe mucha variedad en el tipo de trabajo que promueven y en sus prácticas laborales.

2. Experiencias diferentes en una misma plataforma.

Dentro de una misma plataforma, hay trabajadores que reportan una mayoría de experiencias positivas mientras que para otros son sobre todo negativas (véase, por ejemplo, Drahokoupil y Piasna 2019, sobre los repartidores de Deliveroo).

3. El diálogo social es posible en el ámbito de las plataformas digitales.

Se pueden establecer formas de diálogo social en el ámbito del trabajo en plataformas digitales, incluso cuando los trabajadores están legalmente establecidos como autónomos, y aunque los sindicatos no tengan una base legal para exigir a los operadores de plataforma que se sienten en una mesa de diálogo (véase también Vandaele 2018). Ya se ha hecho referencia a algunas iniciativas en este ámbito, como el Código de Conducta del Crowdsourcing, que se examinará con mayor detenimiento más adelante en esta Guía. Además, algunas de las plataformas que contratan a sus trabajadores legalmente han firmado convenios colectivos “ordinarios” con los sindicatos.

4. En muchos casos, el marco reglamentario actual ha favorecido a las plataformas en lugar de a los trabajadores.

Cuando son los tribunales los que dirimen las controversias entre trabajadores y plataformas (cuando éstas no se han comprometido con el diálogo, ni con los mecanismos de solución extrajudicial de conflictos), a menudo resuelven a favor de la plataforma (excepto en los relativamente pocos casos de clasificación ilegal de puestos de trabajo). Esto se debe a que los trabajadores por cuenta propia carecen de protección contra las “decisiones adversas” más comunes tomadas por los clientes o por las propias plataformas, como puede ser el caso de la arbitrariedad en los pagos o el cierre de cuentas.

5. El diálogo social voluntario e informal es bueno, pero no suficiente.

Las actuales estructuras de diálogo social voluntario y relativamente informal no son suficientes para garantizar resultados justos y adecuados en el ámbito del trabajo de plataformas. Por una parte, esto se debe a que sólo una minoría de plataformas participan voluntariamente en los sistemas de mediación. Y por otra, estos sistemas son, por naturaleza, voluntarios y, por tanto, las plataformas pueden retirarse en cualquier momento. De hecho, las plataformas operan en un entorno económico competitivo, y acudir a servicios de mediación puede acarrearles costes adicionales. Esto sugiere que podría ser necesaria una normativa obligatoria que establezca unas “reglas del juego”, de modo que los operadores de plataformas con prácticas laborales más responsables no se vean en desventaja competitiva.

6. Las plataformas digitales, especialmente las que ofrecen trabajo en línea, plantean retos reales para los sindicatos.

El contexto jurídico y técnico que rodea a las plataformas digitales plantea grandes retos para los sindicatos, en particular en lo que se refiere a la situación laboral y, en el caso del trabajo en línea, al aislamiento físico de los trabajadores. Estos retos son tanto prácticos como legales, y tienen que ver con la sindicalización de los trabajadores y con el apoyo que hay que darles en sus conflictos con los operadores o sus clientes. La presunción legal de que los trabajadores son autónomos, por ejemplo, significa que la plataforma no tiene que dar razón alguna para desactivar sus cuentas, dado que no es aplicable la legislación laboral: no se trata de un “despido”, sino simplemente un “cierre de cuenta” o la suspensión de la adjudicación de contratos. Ante situaciones similares, los sindicatos deben desarrollar nuevas competencias y nuevos métodos de organización, a la vez que deben reclamar una legislación razonable que establezca garantías mínimas para todos los trabajadores de plataforma independientemente de su situación laboral.

7. Las plataformas digitales utilizan nuevas técnicas de “gestión algorítmica”, y de Inteligencia Artificial, lo cual repercute en el empleo “tradicional”.

Las plataformas digitales están donde las nuevas técnicas de gestión algorítmica ofrecen su máximo potencial, incluyendo el uso de la inteligencia artificial en el empleo. Si bien son prácticas cada vez más generalizadas, las plataformas digitales constituyen una especie de “laboratorio” para estas técnicas de gestión algorítmica. Esto se debe en parte a que pueden “testarse” más fácilmente en estas plataformas, dado que los trabajadores rara vez tienen recursos legales para impugnar dichas prácticas. Por otro lado, los resultados de estos “experimentos” tienen implicaciones significativas para el mundo del trabajo “tradicional”, donde la gestión se está volviendo cada vez más automatizada, algorítmica y “data-driven” (basada en el análisis de datos).

La complejidad y el “funcionamiento interno” de los sistemas de gestión algorítmica sólo son visibles para los programadores y directivos que los diseñan y gestionan, pero no para los trabajadores, y tampoco para los clientes, a cuya vida laboral y experiencia de usuario afectan directamente (véase p.ej. Drahokoupil y Piasna 2019; Rosenblat 2018). Puesto que el marco reglamentario de estas tecnologías apenas está empezando a desarrollarse, los derechos de los trabajadores se ven muy limitados cada vez que se toman decisiones basadas en ellas. Incluso en los casos en que sí existen derechos, suelen ser muy difíciles de aplicar en la práctica, porque su utilización es técnicamente compleja y los sistemas no son transparentes. Además, parece que muchos de estos sistemas ni siquiera funcionan correctamente para el fin con que han sido diseñados. Como ejemplo tenemos el sistema de adjudicación de 5 estrellas utilizado por Uber y Lyft para valorar a los conductores (véase, por ejemplo, O’Donovan 2017; Dzieza 2015), los sistemas de etiquetado de vídeos a través del aprendizaje automático que utiliza Youtube (los cuales deciden a quién se paga y qué video se recomienda, véase el estudio de caso anterior), y el sistema de valoración utilizado para evaluar el rendimiento de los trabajadores en Zalando (véase p.ej. Speck 2019; Staab 2019).

8. No existe una solución única a los problemas a los que se enfrentan los trabajadores de plataformas digitales. Sin embargo, las plataformas sí que tienen elementos comunes que podrían reglamentarse.

Finalmente, dada la gran variedad de plataformas y de tipos de plataforma, ninguna estrategia organizativa o regulación única puede abordar todos los problemas que afectan a sus trabajadores. Sin embargo, a pesar de esta diversidad, las plataformas laborales tienen muchas cosas en común (Drahokoupil y Piasna 2017): fundamentalmente la gestión algorítmica (a menudo basada en sistemas de calificación y reputación), y, en muchos casos, operaciones que realizan cuya situación jurídica no está clara o es muy cuestionable.

Estos elementos comunes sugieren que ciertos planteamientos “generales” son posibles, tanto para organizar como para desarrollar una nueva normativa. Esta posibilidad no debe pasarse por alto. La afirmación que hacen algunas partes interesadas y responsables políticos sobre que “la economía de plataformas es demasiado diversa para legislarse” no es del todo cierta (para una explicación

más detallada véase p.ej. Drahokoupil y Piasna 2017). Muy al contrario: como ha señalado algún político, la economía tradicional también es muy diversa, y aun así muchos países tienen legislación sobre el salario mínimo de aplicación universal: aunque el embalado de carne y la programación informática son profesiones muy diferentes, el mismo salario mínimo es obligatorio en ambos casos.

Antes de ahondar más en los detalles, ¿a qué nos referimos exactamente cuando hablamos de “plataformas digitales”? Como ya hemos visto hasta ahora, existe una gran diversidad de ellas. La siguiente sección ofrece una descripción general de algunos de los términos clave utilizados en discusiones y debates sobre las plataformas digitales de empleo.



Tipos de plataforma

Plataformas de microtareas

Las plataformas de microtareas proporcionan acceso a una mano de obra numerosa, flexible y geográficamente dispersa con el fin de completar tareas que son frecuentes, repetitivas y mal remuneradas. Las microtareas comunes incluyen transcripción de voz, etiquetado o clasificación de imágenes, moderación de contenidos, encuestas y revisión de productos. Estas tareas se realizan a distancia, siempre que los trabajadores tengan acceso a Internet.

El trabajo con microtareas es una parte de un fenómeno mayor llamado “crowdsourcing”. La palabra “crowdsourcing” es una combinación de las palabras “externalización” y “multitud” en inglés. Este tipo de organización del trabajo permite que un solo trabajo sea desagregado en docenas, cientos o incluso miles de tareas más pequeñas. Estas tareas se distribuyen como trabajo a destajo a una multitud de docenas, cientos o miles de individuos que realizan las tareas simultáneamente. Ejemplo de plataformas que facilitan este tipo de trabajo son Amazon Mechanical Turk, Clickworker y Microworkers.com. Muchos de estos actores principales se han vuelto particularmente importantes para el desarrollo de tecnologías de IA que dependen de grandes volúmenes de trabajo humano repetitivo para ayudar a capacitar a algoritmos de aprendizaje automático, como los que se utilizan utilizados en los coches autónomos por ejemplo.

La comunicación entre trabajadores y clientes, y entre trabajadores y plataforma, tiende a ser deficiente. Lo más normal es que las tarifas las establezcan los clientes de la plataforma, aunque a veces lo haga la propia plataforma. Y lo habitual es que sea el cliente quien facilite las instrucciones como parte de la descripción de la tarea. En plataformas importantes como las enumeradas con anterioridad, los trabajadores reciben tareas a medida que van surgiendo. Y lo normal también es que las plataformas obtengan sus beneficios cobrando a los clientes un porcentaje del valor total del trabajo que se publica en el sitio.

Plataformas de trabajo freelance

Las tareas menos estandarizadas y menos rutinarias, como el trabajo de diseño, la programación por ordenador o la creación de contenidos por encargo, se publican en plataformas de trabajo freelance. Las plataformas más populares, como Upwork, Fiverr o Freelancer.com, ofrecen una oportunidad a trabajadores freelance para que comercialicen competencias de naturaleza muy diversa, aunque también existen plataformas especializadas que sólo se dirigen a tareas concretas. Algunas plataformas especializadas pueden llegar a requerir que los trabajadores demuestren que tienen un alto nivel de competencia para inscribirse.

Las plataformas de trabajo freelance suelen ofrecer a los trabajadores la oportunidad de crear un perfil de búsqueda que anuncie sus competencias, su experiencia laboral y el salario o precio que establecen. Los clientes que necesitan un servicio en particular exploran las listas de trabajadores disponibles y se ponen en contacto con ellos directamente para contratarlos. Aunque la plataforma también ofrece la posibilidad de publicar un trabajo y esperar a que los trabajadores disponibles presenten una oferta o solicitud de empleo. Los trabajos pueden ser de corta duración, o pueden conducir a una relación laboral a largo plazo y continuada. En este tipo de plataformas, los trabajadores y clientes tienden a tener más interacción, durante la cual acuerdan los términos y condiciones del contrato, la cantidad a pagar y cualquier otra información pertinente. Las plataformas suelen llevarse un porcentaje de la transacción total como “pago”, el cual se cobra al trabajador o al cliente.

Plataformas a través de concursos

En este tipo de plataformas, los clientes anuncian sus ofertas laborales en forma de concurso publicando una convocatoria para una tarea específica, como el diseño de un logotipo o un cartel. Mientras que muchos trabajadores entran a competir por ganar el “premio gordo”, es poco frecuente que se cobre la cantidad total al finalizar. Algunas plataformas sólo remuneran al ganador, mientras que otras permiten que el cliente seleccione a varios ganadores. Otras plataformas realizan un pago nominal (simbólico) u otorgan un reconocimiento de participación a los trabajadores que no fueron seleccionados. Este tipo de concursos se encuentran con más frecuencia en plataformas especializadas sobre servicios de diseño, como Design Hill y 99designs, y en sitios dedicados a la programación informática, donde las personas compiten por premios en efectivo, puntos o reconocimiento general. Los trabajadores no elegidos no sólo no reciben una compensación por su tiempo, sino que el cliente puede incluso quedarse con las propuestas recibidas.

Plataformas basadas en la localización

Las plataformas basadas en la localización han sido objeto de mucha cobertura por parte de los medios de comunicación, y por lo tanto son el tipo de plataformas con las que la gente está más familiarizada. Sin embargo, incluso entre ellas, son muchos los servicios que se prestan bajo una gran variedad de modelos de negocio de plataformas. Algunas plataformas basadas en la localización conectan a trabajadores con clientes a petición de éstos, como en el caso de los servicios de

transporte personal como Uber y Lyft, o para la entrega de alimentos o paquetes, como Food Panda, Deliveroo o Glovo. Y es en el transporte y la logística donde el trabajo tiende a estandarizarse a través de plataformas. En estos casos, son las plataformas las que suelen fijar los salarios, ofreciendo un incentivo fijo más un pago por distancia recorrida. A su vez, la plataforma reclamará un porcentaje del total pagado por el cliente.

También se han desarrollado plataformas basadas en la ubicación que prestan servicios personalizados. Roamler, por ejemplo, es una plataforma que ofrece una gama de servicios que van desde la compra y entrega de comestibles hasta el mantenimiento y la instalación en el hogar. En Singapur, mientras tanto, la plataforma Speedoc ofrece médicos a domicilio a los pacientes que lo solicitan bajo demanda. Es más probable que los salarios de los trabajadores fluctúen en las plataformas que ofrecen servicios a medida, pero al igual que las plataformas de transporte y logística anteriormente mencionadas, también suelen reclamar un porcentaje del coste total de los servicios que se prestan. Las plataformas basadas en la localización ofrecen una gran variedad de servicios, pero todas tienen en común que deben ser realizados por un trabajador en persona.

El mercado de contenidos

Además de las plataformas de trabajo que facilitan el intercambio de servicios específicos a demanda de los clientes, miles de personas están trabajando en la generación de contenidos para plataformas que actúan como mercados de contenidos. Estos mercados pueden distinguirse de las plataformas independientes porque los creadores no suelen responder a una solicitud específica asociada a un pago acordado. En realidad, la mayor parte del contenido se produce a priori, con la esperanza de obtener una posible remuneración. El contenido se “monetiza” posteriormente con la ayuda de anuncios y patrocinios, o bien mediante la creación de merchandising que se pueda vender a través de otras plataformas en línea. Aunque estas plataformas no siempre se conciben como plataformas de trabajo, son sin duda plataformas digitales en las que las personas se ganan la vida. Algunos ejemplos son:

- iStock, donde los fotógrafos pueden publicar sus fotos en línea para la venta.
- YouTube, donde la gente crea contenido que a su vez se monetiza a través de publicidad dirigida mostrada a los espectadores.
- Instagram, donde los influencers de la red social pueden obtener patrocinios para promover ciertos productos entre sus seguidores.

Si bien todos estos ejemplos tienen el potencial de proporcionar a las personas un ingreso, debemos distinguir también entre plataformas que procesan las transacciones monetarias y posteriormente distribuyen el pago a los trabajadores, y aquellos casos en los que empresas tradicionales utilizan una plataforma como interfaz en la que se realiza el trabajo, pero donde la remuneración económica la acuerda dicha empresa directamente con el propio trabajador. En el primer caso, tenemos el ejemplo de Youtube, las plataformas ejercen un cierto control directo sobre los ingresos de los trabajadores porque la plataforma realiza el pago. Por otra parte, en casos como el de Instagram,

donde atletas y famosos publican contenido específico a cambio de dinero o productos, es la empresa dueña del producto la que realiza los pagos directamente al titular de la cuenta de la red social. En estos casos, la plataforma tiene muy poco control directo sobre cómo se realizan y se determinan los pagos. Aun así, la plataforma sigue controlando los algoritmos que determinan qué contenido se recomienda con más intensidad a los espectadores y, como consecuencia, mantiene una influencia indirecta significativa sobre el éxito comercial y el fracaso de los creadores de contenidos en la red social. Y, por supuesto, el operador de la plataforma siempre puede optar por suspender o cerrar la cuenta de un creador en cualquier momento, y si una cuenta cerrada no recibe visitas, entonces no hay patrocinadores ni hay dinero que ganar.



Capítulo 2

Trabajadores, trabajo, beneficios y conflictos

¿Quién trabaja a través de plataformas digitales y por qué? ¿Qué tipo de trabajo realizan? ¿Quiénes son los clientes? ¿Qué beneficios tiene el trabajo a través de plataformas digitales desde la perspectiva del trabajador y del sindicato? ¿Qué dificultades trae consigo?



Los trabajadores: ¿quién trabaja a través de plataformas y por qué?

Una de las conclusiones más importantes que se extraen del creciente volumen de investigaciones realizadas sobre las plataformas digitales es su diversidad. Igualmente importante es la diversidad documentada de los trabajadores, así como las razones que les mueven a comprometerse con una plataforma digital.

Los trabajadores de plataformas tienen orígenes muy diferentes, y comienzan en ellas por otras tantas razones. A algunas personas les gusta este sistema de trabajo, porque las plataformas ofrecen una oportunidad de ingresos extra y flexibilidad en la jornada laboral. Estos elementos pueden resultar atractivos para las personas que no pueden o no quieren dedicarse a un empleo tradicional, como los estudiantes, los que tienen un alto nivel de responsabilidad en el cuidado de personas (frecuentemente no remunerado) o aquellas personas con problemas de salud. Sin embargo, cabe señalar aquí que existen elementos como la flexibilidad que no están intrínsecamente vinculados a la situación laboral. De hecho, el empleo tradicional podría organizarse para promover la flexibilidad de la jornada de trabajo.

Al mismo tiempo, existe una cantidad considerable de personas que trabajan a través de plataformas digitales como fuente primaria de ingresos. Como ejemplo, una investigación basada en una encuesta internacional realizada por la OIT en 2017 entre trabajadores online, demostró que el 32 por ciento de los encuestados identificó el *crowdworking* como su principal fuente de ingresos (Berg et al. 2018). Incluso para aquellos que no tienen su principal fuente de ingresos en el trabajo de plataforma, los ingresos que obtienen pueden seguir siendo importantes para ayudar a las personas a que satisfagan sus necesidades más básicas.

Es importante entender también las diferentes motivaciones que mueven al trabajador a tiempo completo y las del trabajador a tiempo parcial, así como la diferencia entre las de aquellos cuyos ingresos dependen únicamente de la plataforma, y aquellos que únicamente lo ven como un ingreso extra o discrecional. Todas las voces y perspectivas de los trabajadores son importantes, pero debemos estar particularmente en sintonía con la situación de aquellos que dependen del trabajo en la plataforma. Es probable que el volumen de negocio de este grupo sea inferior al de los que trabajan en plataformas de forma más informal, lo cual implica una mayor vulnerabilidad en caso de condiciones adversas (véase, por ejemplo, Berg y Johnston sobre los conductores de Uber). Cuando consideramos

algunos de los retos y problemas asociados al trabajo de plataformas, debemos asegurarnos de que cualquier esfuerzo para paliarlos, ya sea mediante la regulación o el diálogo social, sea lo suficientemente amplio para incorporar a los trabajadores más dependientes y vulnerables.

La pregunta de por qué las personas se dedican a trabajar en plataformas puede responderse parcialmente si comprendemos mejor la situación laboral que tienen los demás trabajadores. En otras palabras, dependiendo de las condiciones del mercado de trabajo local, los trabajadores pueden tener más o menos oportunidades de empleo. Las limitadas oportunidades que ofrece el mercado de trabajo, especialmente cuando van acompañadas de salarios bajos, pueden no resultar atractivas para personas altamente capacitadas. Ante esta clase de situaciones, los trabajadores ven la posibilidad de obtener mejores ingresos trabajando en plataformas para clientes de otros países. Este sentir ha sido documentado entre trabajadores en línea procedentes de países más al sur, por ejemplo. Por el contrario, en los países con mercados laborales más estables, el trabajo de plataforma se considera menos atractivo. En estas condiciones, los trabajadores que encuentran su medio de vida prestando servicios de transporte pueden ser los que se han enfrentado previamente a las barreras estructurales del mercado laboral (véase Drahekoupil y Piasna 2019), o porque no tienen los documentos legales necesarios para conseguir un empleo ordinario.

La mayor parte de lo que sabemos acerca de quién hace trabajo de plataforma y por qué procede de encuestas a los propios trabajadores de plataforma. Si bien algunas de ellas se han realizado a nivel mundial, muchas, especialmente en el caso del trabajo basado en la ubicación, examinan las experiencias de los trabajadores pertenecientes a regiones específicas (véase, por ejemplo, Vandaele et al. 2019). Entender las razones de los trabajadores, además, requiere métodos cualitativos. Muchas de las encuestas exhaustivas realizadas hasta la fecha tratan de arrojar luz al respecto, poniendo de relieve razones como la flexibilidad de la jornada laboral, problemas de salud, o la atención de personas dependientes, que hacen imposible trabajar desde otro lugar que no sea desde el propio hogar.

Es importante señalar que cuando se trata de datos y cifras sobre de los trabajadores y sus condiciones laborales, la naturaleza digital del trabajo de plataforma se presta bien a la recopilación de información sobre estos temas. Sin embargo, las plataformas no siempre han estado dispuestas a compartir estos datos. Para tener constancia del número de trabajadores de plataforma y comprender mejor su situación, un número cada vez mayor de institutos nacionales de estadística están tratando de incluir preguntas en encuestas representativas a nivel nacional. En Europa, cabe mencionar a países como Dinamarca, Italia y Finlandia, aunque los datos recogidos a través de estos mecanismos no son directamente comparables debido a las diferentes definiciones del trabajo en plataformas.

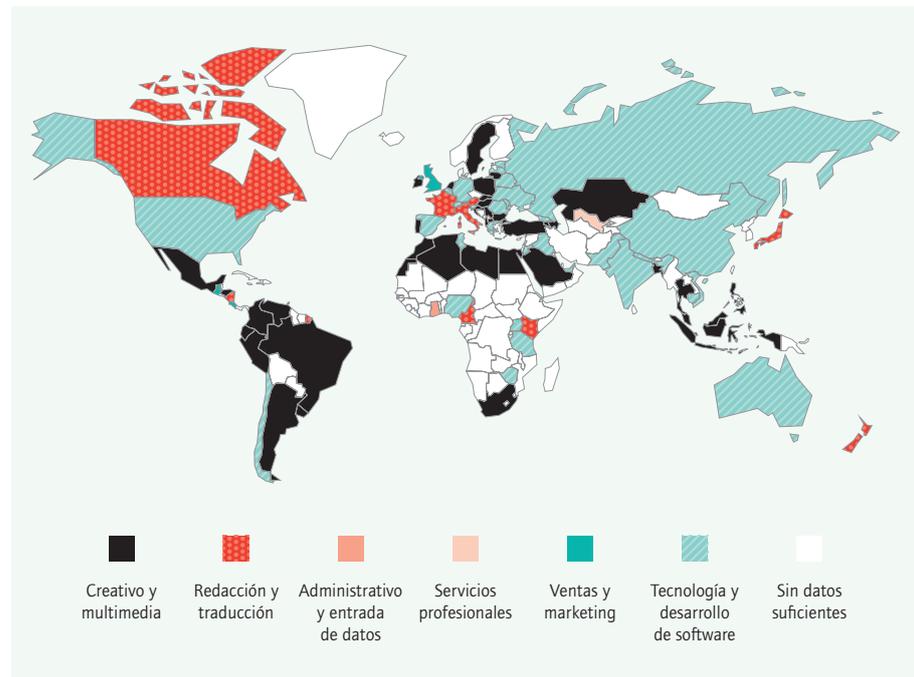
También se han utilizado encuestas para determinar el peso específico del trabajo en plataformas. Por ejemplo, ETUI realizó una encuesta comparativa y representativa en cinco países de Europa Central y Oriental en el periodo 2018/19. Esta investigación documentó en qué grado los encuestados estaban utilizando Internet para ganar dinero y el uso de plataformas de trabajo en línea (véanse los resultados detallados de Piasna y Drahokoupil 2019). La encuesta reveló que el uso de Internet para generar ingresos es una actividad relativamente común, que oscila entre el 7,6% en Letonia y el 28,7% en Eslovaquia, y que sólo un pequeño grupo de encuestados trabajaba en plataformas con periodicidad mensual (hasta el 3% de los adultos en Hungría). Además, el Centro de Investigación Conjunta realizó una amplia encuesta en línea con trabajadores de 14 países europeos (antes del Brexit), con objeto de documentar el trabajo en plataformas digitales basados en la localización. Son posiblemente las cifras más completas hasta la fecha, y estiman que el porcentaje de personas que alguna vez han trabajado en plataformas oscila entre el 12% en el Reino Unido y el 6,9% en Finlandia. Sin embargo, son menos los que generan una parte significativa de sus ingresos mediante trabajo en plataformas, con una cifra que oscila entre el 3% y el 8,5% de la población activa (Pesole et al. 2018).

En última instancia, entender quién hace el trabajo de plataforma y por qué, constituye una base eficaz para construir solidaridad y conformar una voz colectiva.



Plataformas en línea: ¿dónde están los trabajadores y qué tipo de trabajo realizan?

A menudo se hace referencia al trabajo en línea como si tuviera lugar en la nube, porque puede realizarse prácticamente desde cualquier lugar, y sólo requiere un ordenador y un acceso a Internet. Fieles a este escenario, trabajadores de todo el mundo realizan este trabajo habitualmente. Sin embargo, a pesar de esta noción de que el trabajo en plataformas digitales se puede realizar desde cualquier lugar, hay algunos lugares con más trabajadores y otros con más clientes. El Índice de Trabajo en Línea (OLI, en inglés), una herramienta desarrollada por investigadores del Oxford Internet Institute, compila registros de las cinco plataformas en línea más grandes de habla inglesa, y muestra el desglose geográfico del trabajo en plataformas. Han podido demostrar que el desarrollo de software y los trabajos relacionados con la tecnología son las formas más comunes de trabajo en línea en la mayor parte de Asia Meridional y Oriental, Europa Oriental y los Estados Unidos, países con una larga historia de inversión y educación de sus ciudadanos para el empleo en estos sectores (Aleksynska et al. 2019, Berg, Rani y Gobel, de próxima aparición).



Fuente: Proyecto iLabour 2020

Cuando se trata de plataformas de habla no inglesa, investigaciones recientes en los países de Europa Oriental y postsoviética, así como en China, muestran que existen ecosistemas dinámicos de plataformas en otros idiomas, y sirven a mercados nacionales o regionales y enteramente no occidentales. Por tanto, es probable que la distribución geográfica del trabajo y de los clientes de estas plataformas sea diferente. Las plataformas con ofertas de servicios más restringidos también pueden atender a mercados o clientes específicos. Spare5 y Figure Eight, por ejemplo, son dos centros de clasificación y realización de tareas para generar datos útiles en la fabricación de vehículos autónomos. La distribución geográfica de las tareas es ciertamente peculiar. En 2019, la investigación de Florian Schmidt demostró que fueron trabajadores de Venezuela los que principalmente realizaron esta tarea. En este caso, la plataforma Spare5 proporcionó formación en español para garantizar que la mano de obra pudiera realizar su cometido con eficacia (Schmidt 2019).

Aunque son muchas las clases de trabajo que se realizan en plataformas digitales, se pueden apreciar ciertas tendencias cuando examinamos los niveles de habilidad asociados a ellas. Desempeñar microtareas es un trabajo generalista, repetitivo y mal pagado, y por tanto es algo que no está a la altura de las expectativas de empleo que tienen los trabajadores en países desarrollados. Sin embargo, no siempre fue así. En el caso de Amazon Mechanical Turk (AMT), las primeras investigaciones revelaron que el perfil medio de trabajador(a) solía ser el de una mujer joven, con estudios superiores e ingresos moderadamente altos. Sin embargo, a medida que la plataforma se hizo más global atrayendo trabajadores de la India, los salarios medios obtenidos en la plataforma cayeron, mientras que la mano de obra se hizo más joven y atrajo a más hombres (Ross et al. 2010). Y como resultado, las personas de países desarrollados que seguían trabajando en AMT comenzaron a proceder de poblaciones más vulnerables, que trabajan aquí para complementar

su bajo salario en otros empleos, porque tienen problemas de salud o tienen hijos que cuidar. En palabras de un crowdworker estadounidense “muchas de las personas con las que trabajo podrían ser calificadas como población vulnerable. Hacemos este trabajo porque es nuestra única opción” (Berg et al. 2018).

En las plataformas en línea donde los ingresos tienden a ser más altos, la motivación de los trabajadores es probablemente muy diferente. En ellas estas personas pueden encontrar una mayor autonomía, o el acceso a una larga base de clientes. Muchos trabajadores indican que, aunque hay inconvenientes para trabajar como freelance a través de una plataforma en línea (en particular la comisión que se lleva la plataforma), los sistemas de gestión de pagos de las plataformas, que a menudo requieren que el cliente deposite los fondos en garantía, proporcionan a los trabajadores una mayor sensación de seguridad. Con este tipo de intermediación, los trabajadores están menos preocupados por el impago, un problema que los trabajadores por cuenta propia ya han sufrido bastante en el mundo real.

Trabajadores de plataformas basadas en la ubicación

Al igual que las plataformas en línea, el atractivo del trabajo basado en la localización depende considerablemente de las condiciones del mercado laboral local. En las regiones donde las oportunidades de empleo son escasas, conducir un taxi, limpiar casas o repartir comida a domicilio pueden ser una buena oportunidad, incluso si los trabajadores cuentan con formación especializada o educación formal. De hecho, las malas condiciones del mercado de trabajo se citan a menudo como la principal causa para el desarrollo de servicios bajo demanda y de la economía de plataformas. Y claro, el auge de muchas de estas plataformas se situó durante la época de la gran recesión, cuando el desempleo era alto (Srnicek 2017). Consecuencia que fue de la revolución del comercio minorista, que comenzó en la década de los 80 y que se caracterizó por redes de cadenas de valor de ámbito global, de naturaleza expansiva y con cadenas de distribución opacas. Gran parte de los servicios prestados por trabajadores de plataformas basadas en la localización han aplicado esta misma lógica a las zonas urbanas acomodadas y le ha dado a la tecnología una interfaz de usuario más llamativa, orientada al público” (Vallas 2019).

Dado que las plataformas tienden a tratar a los trabajadores como autónomos, y dado que los trabajadores de plataforma soportan la mayor parte del riesgo financiero asociado a estos puestos de trabajo, los operadores tienen pocos incentivos para limitar el número de personas que trabajan en sus plataformas. En tal caso, a un coste escaso o nulo para las propias plataformas, éstas han sido capaces de capitalizar las condiciones precarias generadas por la gran recesión, aprovechándose de una gran cantidad de trabajadores desempleados a los que ofrecían nuevas formas para salir de su situación. Las investigaciones más recientes sobre plataformas han demostrado que persiste la elevada rotación de trabajadores, lo que sugiere que las plataformas digitales pueden ofrecer oportunidades de trabajo en tiempos de transición, pero que no son soluciones a largo plazo. La encuesta de ETUI sobre los trabajadores de plataforma en Europa del Este, por ejemplo, no fue concluyente en que las plataformas ayudaran a incorporar a los trabajadores al mercado laboral (Piasna y Drahokoupil 2019).

Las plataformas basadas en localización más destacadas han tratado de crear su propia narración sobre los beneficios del autoempleo y sobre el trabajo de plataformas (Drahokoupil y Piasna 2019). Tal discurso, promovido principalmente por plataformas como Uber que cuentan con grandes presupuestos para las relaciones públicas, pregonan los beneficios y la libertad de ser tu propio jefe, la flexibilidad en la jornada laboral, lo fácil que es entrar en el mercado y los ingresos altos que se perciben. Este tipo de marketing es el que ha desempeñado el papel más importante a la hora de contratar trabajadores para la plataforma (Berg y Johnston 2019; Jamil y Noiseux 2018; Rosenblat 2018). La promesa de promoción salarial también ha sido un factor importante para atraer a los trabajadores a las plataformas, lo cual también se ha demostrado que tiene muy poco recorrido, hasta el punto de que muchos lo hayan calificado ya como un cebo para contratar y luego no cumplir. (Horan 2017). Del mismo modo, hay casos en que las plataformas digitales han creado disrupción en sectores ya arraigados, provocando la migración de trabajadores desde la empresa tradicional a las plataformas, al reclamo de cualquiera de los argumentos anteriormente mencionados, o por causa de cambios en la orientación de la demanda en el mercado. La disrupción en la industria es quizás lo más común en el sector del transporte de pasajeros, que tiene, al menos en los países desarrollados, un historial de reglamentaciones más estrictas en comparación con ocupaciones como el trabajo doméstico o la atención a las personas.

Si bien es cierto que hay casos en los que las personas se integran en plataformas de trabajo por la interacción social o por disfrute, como se puede dar en algunas plataformas en línea, muchos trabajadores basados en la localización dependen de las plataformas por las retribuciones que les proporcionan (Rosenblat 2018). El trabajo altamente estandarizado de las plataformas basadas en la localización (tales como los servicios de entrega y transporte) tiende a atraer una tipología de personas ligeramente diferente a la de las plataformas que ofrecen tareas más especializadas y menos estandarizadas, aunque también estén basadas en la ubicación (como puede ser el caso de los servicios de reparación a domicilio o la remodelación de viviendas). Si bien este último grupo incluye a profesionales autónomos cualificados, es más probable que el primero incluya a poblaciones más vulnerables. Los servicios de transporte o los servicios domésticos, por ejemplo, los integran a menudo inmigrantes, poblaciones racializadas y trabajadores jóvenes (Berger et al. 2019). Cuando los trabajadores con formación y con cierto nivel salarial deciden integrarse al trabajo en una plataforma, desplazan a trabajadores más vulnerables, contribuyendo así a una mayor desigualdad en el mercado laboral y en la distribución de los ingresos. Los investigadores también sugieren que, a medida que las plataformas basadas en la localización se expanden, están incorporando trabajadores menos formados y más explotables (Schor 2017), dibujando así una línea paralela a la expansión internacional del trabajo de las plataformas en línea.

La experiencia española sobre plataformas digitales: Estudio de caso de la Unión General de Trabajadores

En España, la tarea por regular las condiciones laborales en plataformas digitales se ha dado fundamentalmente a través de una batalla jurídica impulsada desde los sindicatos y la Administración Pública. Las aplicaciones de reparto (Deliveroo, Glovo y Uber Eats) y los que trabajan en ellas, han estado en el centro de esta lucha durante cuatro años. El enfoque durante todo este recorrido es desmentir la condición de colaboradores autónomos y demostrar que sí existe una clara relación laboral. Numerosas sentencias de los Juzgados de lo Social (primera instancia) y de los Tribunales Superiores de Justicia (segunda instancia) han dictaminado que, de hecho, los trabajadores de estas plataformas son empleados. Sin embargo, debido a que estamos a la espera de un último fallo sobre el último recurso judicial ante el Tribunal Supremo, la lucha no ha terminado.

Para comprender la situación actual y las características más relevantes del trabajo en las plataformas de reparto, resumiremos a continuación los principales elementos utilizados en las sentencias judiciales:

1. Sistema de evaluación individual y competencia constante

Los sistemas de reputación y evaluación individual son una característica fundamental de las plataformas laborales. Se trata de una función de las aplicaciones que permite valorar distintas variables de la conducta de cada repartidor, como la rapidez, la disponibilidad en horas punta (viernes, sábados y domingos por la noche), el número de pedidos realizados, etc. Así, sumado a que el sistema de pago es por cada pedido entregado, y no por hora trabajada, la plataforma articula un modelo de competencia constante donde la puntuación de cada repartidor determina la posibilidad de acceder a más horas de trabajo y, por tanto, a más pedidos, más ingresos. Este argumento ha sido fundamental para establecer el hecho de que, lejos de ser una actividad autónoma, es la propia plataforma la que organiza el trabajo.

2. La capacidad de una plataforma para desconectar o desactivar a los trabajadores

La desconexión puede entenderse como una acción de despido. En la práctica, un trabajador desconectado puede encontrarse un día que no puede abrir la aplicación y por lo tanto no puede trabajar. Luego, un trabajador puede recibir un correo electrónico especificando que no ha cumplido con alguna de las cláusulas del contrato. Esta terminación unilateral de la relación entre el trabajador y la plataforma también sin ninguna justificación, fue lo que permitió a los sindicatos españoles interponer las primeras demandas por despido.

3. El contrato TRADE

Dentro la legislación española existen dos tipos de trabajadores: los trabajadores por cuenta ajena (asalariados) y los trabajadores por cuenta propia (autónomos). En los últimos hay dos posibilidades: personas trabajadoras autónomas, que dependen de sí mismas, y las TRADE, autónomos cuyo trabajo depende un 75% de su actividad en una sola empresa. Las plataformas digitales impusieron el contrato TRADE (en lugar de un contrato de empleo) para eludir toda responsabilidad empresarial y así disponer gratuitamente de los repartidores autónomos, traspasándoles el coste social de su actividad. Las sentencias insisten en que este contrato no es una expresión de la voluntad de ambas partes, sino que se trata de un modelo impuesto. Además, se logró comprobar que en las reuniones de formación inicial daban claras instrucciones para que cada repartidor se diera de alta en el régimen de trabajadores autónomos (RETA).

4. La mentira de la flexibilidad

Las plataformas insisten en promocionar un modelo de trabajo autónomo y con total flexibilidad de horarios. Para ello, utilizan un lenguaje que oculta la relación laboral, cambiando salario por ingresos, horarios por "slots" o franjas, etc. Esta gran mentira fue demostrada en sede judicial con el testimonio de repartidores que acreditaron hacer jornadas de hasta 70 horas semanales para mantener una puntuación alta. También se demostró que no siempre recibían trabajo en las horas asignadas, sino que solo había demanda en cuatro o cinco de ellas por lo que debían pasar el resto de la jornada en la calle esperando a ser llamados porque, a riesgo de ser penalizados por la plataforma, todavía estaban obligados a cumplir con las horas acordadas. Las sentencias determinaron que esto era otro indicio de organización del trabajo: la plataforma controla el número de repartidores por hora para emparejar la demanda y, además, asigna los pedidos a cada repartidor.

5. Las plataformas modifican unilateralmente las condiciones laborales

Con el fin de gestionar la oferta y la demanda, las plataformas cambian regularmente las condiciones laborales (la más reciente tuvo lugar en medio de la pandemia COVID-19), cambios que ayudan a las plataformas a adquirir posiciones de ventaja en el mercado, mejorar su capacidad competitiva y permitirles modificar el coste de sus servicios. Como resultado, las retribuciones son cada vez más bajas, a la vez que aumentan considerablemente los kilómetros realizados para cada entrega. En otras palabras, los trabajadores están viajando más lejos por menos dinero.

Estos cinco puntos definen algunas de las condiciones laborales adversas que experimentan los trabajadores españoles de plataformas. Sin embargo, a pesar de esto, su número ha crecido enormemente, lo cual se debe en gran parte a la situación social y política en España.

Después de la crisis de 2008, el gobierno conservador impuso un sistema de ayudas económicas para fomentar el emprendimiento, y permitir que prácticamente cualquiera pudiese comenzar a trabajar bajo la modalidad de autónomo, lo cual fue hábilmente provechado por las plataformas. Según un estudio publicado por la UGT, las plataformas han podido eludir el pago de 168 millones de euros al año, repercutiendo los costes sociales en los trabajadores. La realidad ha demostrado que los repartidores nunca fueron emprendedores, sino tan solo personas que querían sobrevivir después de la crisis.

Esta enorme desigualdad generada por las plataformas dio lugar a la organización sindical y a acciones colectivas. Las plataformas han tratado de sofocar estas acciones desconectando (o desactivando) a los trabajadores que estaban ayudando a organizar las protestas, a lo que hay que añadir que son muy pocos los repartidores que resisten al menos un año en su actividad, lo que dificulta la acción sindical y la afiliación. Sin embargo, la UGT consiguió la primera sentencia de un trabajador despedido por organizar las movilizaciones. En este caso, la empresa Glovo fue condenada por violar el derecho fundamental a la huelga y la libertad de expresión.

Por último, UGT también ha conseguido que un Tribunal Superior de Justicia confirme la aplicación del convenio colectivo sobre el transporte de mercancías por carretera para la propia Glovo. En la sentencia, el Tribunal sentenció que las plataformas no son intermediarios, sino empresas dedicadas al sector del transporte y la logística. La actividad de Glovo es organizar y gestionar un servicio de entrega.

Gracias a Ruben Ránz y Felipe Díaz de UGT por presentar este caso de estudio sobre la experiencia española del trabajo en las plataformas digitales de reparto.



¿Quiénes son los clientes? ¿Por qué usan plataformas?

Los clientes de las plataformas son particulares y empresas, y ambos tienen necesidades distintas. Algunos solicitan servicios que lleva tan sólo unos pocos segundos realizarlos, mientras que otros buscan contratar trabajadores para colaboraciones continuas y a largo plazo. Si bien las razones para utilizar una plataforma son de muy distinta naturaleza, existen ciertas tendencias como cuando se trata de si las plataformas ofrecen servicios basados en la localización o si son en línea, o bien cuando los clientes son particulares o son empresas.

Los clientes “empresa” suelen utilizar plataformas como parte de una estrategia de externalización más amplia. Desde finales de los sesenta y principios de los setenta, la externalización ha crecido como estrategia para hacer que las empresas sean más flexibles y más capaces de competir en mercados caracterizados por una demanda fluctuante, una mayor competencia internacional y ciclos de producción acelerados (Harrison y Kelley 1993). Esto ha influido en la forma en que las empresas obtienen rentabilidad y mano de obra, y las plataformas les ofrecen una nueva forma de ayudar a satisfacer esas necesidades.

Los servicios complementarios, que no están relacionados con la actividad principal o esencial de una empresa, han sido históricamente susceptibles de externalización. La necesidad de mano de obra especializada o de una producción esporádica depende de la naturaleza de cada empresa. Algunas de ellas, cuando ocasionalmente necesitan de un servicio de patentes, el diseño de un logotipo, o un viaje al aeropuerto, no se plantean la contratación de un trabajador/a. En cambio, las grandes firmas se han convertido tradicionalmente en clientes de oficinas de patentes y de abogados, o han contratado algún servicio de limusinas. Ahora, como las más de estas tareas se pueden cumplir bajo demanda a través de plataformas digitales, las empresas se ven con la oportunidad de sustituir su antiguo servicio estable de comedor por una cuenta en una APP de reparto de comida.

Igualmente, es probable que las empresas que trabajan intensivamente en sectores tecnológicos, o que quieren ampliar sus sistemas de inteligencia artificial, tengan una gran oferta de tareas que pueden realizarse a través de plataformas digitales en línea. El automóvil autónomo es un claro ejemplo de todo esto, puesto que requiere la incorporación de mucha información sobre las calles que se han digitalizado y clasificado, lo cual sigue siendo un trabajo que sólo desarrollan seres humanos. Incluso empresas no relacionadas con la tecnología, como los hoteles, han contratado trabajadores de plataformas en línea para separar la basura orgánica. En algunos casos, se coloca una cámara automática en un cubo de basura para documentar lo que se ha desechado, y se pide a los trabajadores de plataformas que registren el cubo, como parte de su estrategia general para la reducción de desechos. Los trabajadores también se utilizan para la investigación de mercados: cuando un cliente trata de obtener información sobre los precios varios productos, por ejemplo, reclutan trabajadores a través de plataformas para que tomen fotos en centros comerciales cercanos que luego envían a través de la plataforma. De hecho, varias empresas están utilizando plataformas digitales para procesar o producir grandes cantidades de información.

Entre particulares, quizás el uso más común de las plataformas digitales sea para actividades de las denominadas “domésticas”. Las personas que necesitan un transporte, su casa limpia, o que les traigan la comida no paran de alabar la bondad de las plataformas digitales, que satisfacen sus caprichos cada vez que lo necesitan. Sabemos muy poco sobre quien demanda los servicios de plataformas de trabajo en línea, excepción hecha de casos como el de Amazon Mechanical Turk o el de Prolific Academic, cuya demanda es mayoritariamente de académicos e investigadores que quieren hablar con los participantes de sus encuestas.



¿Qué tipo de problemas surgen?

En general, el trabajo realizado a través de plataformas digitales está poco integrado en el ordenamiento jurídico laboral o en los sistemas de protección social existentes. Dado que a los trabajadores de plataforma se les considera trabajadores por cuenta propia, a menudo se quedan fuera del paraguas de protección que la legislación laboral garantiza en relación a conceptos como el salario mínimo, la prevención de riesgos laborales, o incluso el derecho a la negociación colectiva. En tales situaciones, los trabajadores de plataformas asumen una cantidad desproporcionada de riesgos relacionados con el empleo, y están obligados a garantizar su propio bienestar financiero, físico y emocional. En unas condiciones de mercado caracterizadas por el alto nivel de desempleo, la escasa cualificación y las necesidades económicas, que además los trabajadores por cuenta propia tengan que competir entre sí por un número limitado de puestos de trabajo, lo que se consigue es aumentar el riesgo de explotación mediante el autoempleo, además de alimentar una competitividad económica a la baja.

En muchos países una relación laboral formal es un requisito previo para tener acceso al seguro de desempleo, a la cobertura sanitaria y a la cotización para la pensión de jubilación, aunque los riesgos y problemas específicos que surgen en el contexto del trabajo digital dependen de cómo esté organizada la infraestructura de protección social de cada país.

A continuación mostramos una imagen que describe las estructuras de protección social como un proceso continuo relacionado con la situación laboral. La cobertura es más restrictiva en los sistemas en los que la protección social está estrechamente vinculada al empleo. En tales situaciones, los trabajadores “no convencionales”, como los que trabajan en plataformas digitales, se encuentran con que no tienen cobertura porque no se les considera trabajadores por cuenta ajena. En algunos casos, los trabajadores pueden optar entre buscar cobertura en el sector privado u escoger un plan público, pero lo más probable es que tengan que asumir la mayor parte del coste económico, que normalmente comparten empresarios y trabajadores cuando existe laboralidad en la relación. En otros casos, los trabajadores directamente ni siquiera tienen acceso a la protección social.

El coste económico de considerar a los trabajadores como falsos autónomos no recae únicamente en ellos. También afecta al Estado, en las cantidades que recauda de las empresas y, por tanto, en cómo financia la protección social a los

trabajadores. En noviembre de 2019, por ejemplo, el estado de Nueva Jersey (EE. UU.) multó a Uber con 650 millones de dólares por no pagar el impuesto por incapacidad y el seguro de desempleo durante cuatro años (Opfer 2019).



Fuente: Behrendt y Nguyen 2018

En aquellos casos en los que la protección social es universal, es probable que incluso quienes no tienen un contrato de trabajo ordinario tengan acceso a cierto nivel de protección. Cuando la cobertura es universal, el sistema suele estar financiado con impuestos y existe la posibilidad de que se requiera a las personas que se den de alta como contribuyentes. Si el trabajador de plataformas no declara sus ingresos, aún tiene acceso a fondos y servicios públicos, lo que plantea cierta preocupación sobre la posible falta de financiación de estos servicios a medio o largo plazo.

En todas las circunstancias, se hace necesario ampliar la cobertura para garantizar la protección social a todos y todas. Los retos que presenta el trabajo en plataformas ponen de relieve algunas de las lagunas existentes. Además de los problemas planteados sobre cómo considerar a los trabajadores de plataforma, el cortoplacismo, la transitoriedad y la internacionalización del trabajo ofrece nuevas complicaciones administrativas para la gestión eficaz de los planes de bienestar social (Weber 2018). Además, en los países donde se exige a los trabajadores que cumplan ciertos requisitos cuantitativos y temporales para acceder a las prestaciones por desempleo, los trabajadores de plataforma suelen tener dificultades a la hora de acceder a ellas, debido a las fluctuaciones de su jornada laboral y las de sus ingresos anuales.

La falta de cobertura suscita especial preocupación para quienes obtienen su principal fuente de ingresos de las plataformas digitales, ya que tampoco tienen garantizado el acceso a sistemas de protección social por otros medios (Kilhoffer et al. 2019). Esto es particularmente cierto dado que el trabajo de plataforma a menudo se asocia con el concepto de trabajo precario, con ingresos inciertos, horarios incomprensibles y mucha inseguridad en el empleo. Todos estos elementos contribuyen a tener incluso más necesidades y una mayor dependencia de los sistemas de protección social. Incluso cuando el trabajo de plataforma es un ingreso complementario, las cantidades cobradas no suelen ser adecuadamente

acreditables ante la seguridad social. Pero por otro lado, si este tipo de trabajo fuera más regular, podría plantear problemas a largo plazo sobre la elegibilidad y cobertura de los trabajadores, y sobre la solvencia financiera de los sistemas de protección social.

Así pues, el trabajo de plataforma se define a través de una batería de problemas, que los trabajadores, por lo general, no pueden solventar por carecer de vías adecuadas a través de las cuales poder exigir soluciones. Véase el cuadro que figura a continuación. Por ejemplo, muchas plataformas tienen como política permitir a los clientes que se nieguen a pagar al trabajador por el servicio realizado, dejándole absolutamente sin ningún derecho o protección. Incluso así, la plataforma o el cliente pueden quedarse con el trabajo entregado para utilizarlo cuando quieran, lo que demuestra que la denegación de pago no tiene nada que ver con la calidad del trabajo. También se sabe que los trabajadores se enfrentan a fallos en las plataformas que dan lugar a pérdidas de tiempo o de trabajo, e incluso también a bloqueos o la desactivación de cuentas por error. Con lo que los trabajadores tienen que soportar una vez más los costes asociados con el mal funcionamiento de la plataforma, sin tener -otra vez- ninguna posibilidad de recurso o de solicitud de rectificación.

En resumen, en esta sección se ha ofrecido una fotografía general sobre la motivación de los trabajadores y de los usuarios de una plataforma, información sobre la distribución geográfica de este tipo de trabajo y los riesgos y problemas que conllevan.

Tabla 1 Cuestiones comunes que afectan a los trabajadores de plataformas

Elemento	Descripción	Reforma propuesta
Impago de salarios	Algunas plataformas permiten a los clientes negarse a pagar a los trabajadores por las tareas entregadas. Las normas son a menudo poco claras, y los trabajadores tienen pocos o ningún recurso para reclamar.	Los trabajadores deben tener derecho a impugnar el impago, y las impugnaciones deben ser revisadas por una persona empleada por la plataforma. Si el resultado de la revisión no es aceptable para el cliente o el trabajador, debe crearse un sistema de mediación neutral (un defensor del trabajador de plataformas) con el fin de tomar decisiones definitivas y vinculantes.
Tareas con una descripción poco clara	Los clientes son responsables de describir claramente cada tarea, pero éstas no siempre son claras o fáciles de entender. Una tarea poco clara puede utilizarse como excusa para no pagar al trabajador.	Las plataformas deben revisar la descripción de cada tarea antes de publicarlas, para asegurarse de que su claridad.
Problemas técnicos con la plataforma	A veces las plataformas tienen fallos técnicos, lo que puede dar lugar a que los trabajadores se queden fuera de la plataforma, perdiendo tiempo de trabajo valioso, o perdiendo el trabajo que ya había entregado.	Deben establecerse procedimientos para que no recaiga sobre los trabajadores el coste del tiempo o del trabajo perdido en caso de mal funcionamiento de la plataforma.
Evaluaciones injustas	Las plataformas piden a sus clientes que valoren la calidad del servicio realizado por el trabajador o trabajadora. Sin embargo, la valoración no siempre es ecuánime ya que se culpa a los trabajadores de cuestiones de las que no son responsables.	Los trabajadores deberían tener un mecanismo para impugnar las valoraciones injustas. Este proceso debe ser neutral.
Mala comunicación	A veces los trabajadores quisieran requerir a la plataforma o los clientes información sobre procesos, tareas o problemas en los pagos. Los tiempos de respuesta se pueden hacer eternos y los trabajadores no siempre son tratados con el respeto debido.	Los trabajadores deberían tener un mecanismo para impugnar las valoraciones injustas. Este proceso debe ser neutral.
Riesgos psicosociales	A veces se pide a los trabajadores que realicen tareas que les resultan angustiosas, estresantes o penosas debido a la naturaleza de su contenido. Esto es frecuente particularmente en tareas de moderación de contenidos.	Las tareas psicológicamente estresantes deben advertirse claramente como tales. Los trabajadores que completen este tipo de tareas deben tener acceso a asesoramiento y otros servicios de apoyo, con gastos cubiertos por el cliente o la plataforma.
Organización colectiva	Los trabajadores tienen pocas oportunidades de dar a conocer sus necesidades, preocupaciones y opiniones a los operadores de las plataformas, y tampoco pueden influir en las condiciones en las que trabajan.	Los trabajadores de plataformas deben disponer de mecanismos jurídicamente vinculantes para hacer oír sus necesidades y deseos, o exigir la aplicación de sus derechos colectivos, como son el derecho a la afiliación sindical, a celebrar elecciones sindicales y a elegir a sus representantes en el consejo de administración.

Fuente: Adaptación de Silberman S. (2017) en Graham M. y Shaw J. (eds.) Hacia una economía de actuación más justa, Meatspace Press



Capítulo 3

¿Cómo abordar los problemas?

¿Cuál es el marco jurídico para el trabajo a través de plataformas? ¿Los trabajadores de plataforma son empleados o autónomos? ¿Es posible negociar convenios colectivos con los operadores de plataformas? ¿Qué pasa con el diálogo social informal y los programas voluntarios como el código de conducta y las certificaciones de terceros? ¿Tienen algún valor?



El marco jurídico actual

El capítulo anterior concluyó destacando algunos de los retos y riesgos asociados al trabajo en plataformas digitales. En este capítulo, centramos nuestra atención en debatir la forma de abordar estos desafíos.

Las leyes y prácticas que regulan el mercado de trabajo, la protección social y el diálogo social son la base sobre la que engarzamos el tejido económico y social en nuestros días. Estos elementos contribuyen a que la riqueza generada por la actividad y el trabajo sea compartida por todos. Sin embargo, en la actualidad el trabajo desarrollado a través de plataformas digitales está poco integrado en nuestras instituciones sociales y económicas y en nuestros ordenamientos jurídicos. En otras palabras, la normativa de seguridad en el trabajo, los derechos colectivos y la protección social no parecen aplicables a los trabajadores de plataforma. Esto ha dado lugar a una serie de preguntas como: ¿es suficiente la normativa actual para regular el trabajo de plataformas? ¿Exigen estas nuevas tendencias en el trabajo y el empleo una reforma normativa? ¿Es el trabajo de plataforma tan diferente como para merecer el desarrollo de una nueva reglamentación?

Los primeros debates tendían a ser teóricos y primordialmente conceptuales. Sin embargo, a la par que crece la actividad en plataformas digitales, también crecen las soluciones que se proponen desde diferentes entornos. Por un lado, se ha intentado reformar la normativa laboral existente para garantizar que los trabajadores de plataformas estén debidamente protegidos. Por otro, se han realizado nuevas propuestas normativas y se ha puesto en marcha nueva legislación, lo cual augura un futuro prometedor con posibles soluciones. Sin embargo, en la actualidad, el panorama normativo sigue estando fragmentado y las soluciones no son más que parches, lo que lleva a que la mayoría de los trabajadores de plataformas sigan ejerciendo su labor en condiciones precarias.

Hasta la fecha, las autoridades competentes han demostrado ser más eficaces a la hora de regular el trabajo de plataformas basadas en la localización, que el trabajo de plataformas en línea. Esto puede atribuirse al hecho de que la ley se aplica siempre en un ámbito geográfico y, por tanto, proporciona cobertura al trabajo ejercido dentro de esa jurisdicción, como los servicios de reparto y de transporte (Johnston 2020).

A pesar de que los servicios basados en la localización son un ámbito más fácil de regular en materia laboral, hay casos en que las soluciones destinadas a mejorar

las condiciones laborales de las plataformas han dado lugar a conflictos jurídicos regionales, nacionales e incluso internacionales. Se espera que los problemas sean aún peor en relación a las plataformas de microtarefas y de trabajo independiente en línea, ya que la (a menudo) implantación transnacional de los clientes, plataformas y trabajadores plantea complicaciones a la hora de dilucidar el órgano apropiado para fines de supervisión y gobernanza (Cherry 2019).

Las reformas jurídicas y las medidas legislativas no han sido las únicas soluciones propuestas para abordar la regulación del trabajo en la economía de plataformas. Se ha intentado implementar otras medidas que regulen la actividad mediante mecanismos de gobernanza diferentes, como el diálogo social y la autorregulación voluntaria. Estas opciones también llevan inherentes sus propias oportunidades y desafíos. Los actores implicados no siempre están dispuestos a sentarse a dialogar, y la aplicabilidad de los resultados obtenidos puede ser muy cuestionable.

Se está trabajando en la elaboración de estrategias y mecanismos para regular la actividad de las plataformas, pero aún estamos en las primeras etapas. En lo que queda de este capítulo, vamos a examinar los temas sobre los que se trabajan. En concreto veremos los intentos de incluir a los trabajadores en el ámbito de aplicación de las normas laborales existentes, abordando la cuestión de la clasificación laboral inadecuada de los trabajadores, dando ejemplos de legislación a nivel nacional y de la UE que ayuden a mejorar y promover los intereses y las condiciones laborales en plataformas, y mostrando casos en los que se ha utilizado el diálogo social para contribuir a la autorregulación del trabajo en plataformas. Teniendo en cuenta la preocupación que suscita el acceso de los trabajadores de plataformas a la asistencia sanitaria, las pensiones y otras prestaciones, veremos qué se ha hecho para integrar el trabajo de plataforma en los sistemas de protección social. El capítulo concluye con el examen y la evaluación de una serie de iniciativas de auto-regulación para mejorar las condiciones laborales.



¿Trabajadores por cuenta ajena o por cuenta propia?

A pesar de la diversidad de las plataformas digitales, sus trabajadores son considerados en la inmensa mayoría de los casos como trabajadores por cuenta propia. Pero mientras que algunos trabajadores de plataformas, como los freelance, tienen niveles relativamente altos de control y autonomía sobre cómo programar su tiempo y gestionar las relaciones con los clientes, otros pueden ser víctimas de una clasificación laboral errónea en el puesto de trabajo. Éste problema se da concretamente en las plataformas que prestan servicios de transporte y de reparto, en las que la plataforma fija los precios y la distribución del trabajo se gestiona por medio de algoritmos, lo que demuestra claramente el poco control que tienen los trabajadores sobre sus propias condiciones de trabajo y sobre las normas de gestión que impone “su empresa”.

Lo que es esencial es abordar de una vez la clasificación de los trabajadores de plataformas digitales, para garantizar que los trabajadores disfruten de toda la protección social a la que tienen derecho. Clasificar a los trabajadores como falsos autónomos es un tema central en los debates sobre el trabajo de plataforma, y

por una buena razón. Si bien los derechos laborales varían de acuerdo con el ordenamiento jurídico laboral de cada país, en casi todos se incluye el acceso a la negociación colectiva, disposiciones ampliadas de protección social, y garantías mínimas en materia salarial y de jornada laboral. Pero cada vez que los trabajadores son clasificados como falsos autónomos, lógicamente tienen que asumir por su cuenta y riesgo el acceso a esos derechos y protecciones fundamentales. Lo cual lógicamente beneficia económicamente a las empresas, a la vez que les permite dictar a su conveniencia los términos y condiciones del servicio a los usuarios. Si logramos corregir esta cuestión de la clasificación de los trabajadores, la economía de plataformas se ampliaría garantizando la aplicabilidad de la normativa laboral vigente a todos los trabajadores de plataformas.

Los sindicatos han desempeñado un papel importante a la hora de clarificar la relación laboral de los trabajadores de plataformas y sus empresas, con un gran índice de éxito obtenido a través de la negociación colectiva y de los tribunales. (Vandaele 2018). Es el caso de Dinamarca, por ejemplo, donde la negociación colectiva ha logrado que ciertas plataformas firmen un contrato laboral con sus trabajadores, el sindicato danés 3F y la plataforma de servicios de limpieza Hilfr negociaron un convenio colectivo que incluía una disposición por la que los trabajadores serían contratados tras realizar 100 horas de trabajo, a menos que optaran individualmente por mantener su condición de trabajadores por cuenta propia. Aunque este acuerdo funcionó bien en aquel país, donde los interlocutores sociales tienen una sólida tradición para la negociación colectiva y donde ambas partes siempre están dispuestas a sentarse a dialogar, el logro tiene un carácter único, y los trabajadores de otros países podrían no quedar satisfechos si se les aplica la misma solución. Por ello, las demandas judiciales han sido el instrumento más común para dirimir la cuestión de la clasificación de los trabajadores.

En la UE y en todo el mundo se ha presentado una buena cantidad de demandas judiciales y de reclamaciones ante la autoridad laboral por clasificación inadecuada de los trabajadores. Por ejemplo, en los Países Bajos, el sindicato FNV (Federación de Sindicatos Holandeses) entabló una demanda contra la plataforma de reparto de comida a domicilio Deliveroo, alegando que los riders no eran trabajadores por cuenta propia sino trabajadores por cuenta ajena. FNV alegó las siguientes consideraciones: que Deliveroo tenía una posición de autoridad sobre los repartidores; que el contrato entre los repartidores y la empresa fue firmado unilateralmente por la empresa; que los riders no disponían de ningún mecanismo para cambiar los términos y condiciones del contrato; que los riders no tenían libertad para cambiar los precios que cobraban o cómo se distribuían los pedidos recibidos... Estos hechos evidenciaban el control que Deliveroo ejercía sobre los repartidores registrados en la empresa. En enero de 2019 se dictó un fallo a favor de la FNV y se determinó que los repartidores eran trabajadores por cuenta ajena, lo que no sólo les dio derecho a un salario por hora, sino que también colocó a los trabajadores bajo el paraguas del convenio colectivo sectorial que rige el transporte profesional de mercancías (Rechtspraak 2019). Se han denunciado casos de clasificación inadecuada en todo el mundo, desde Australia hasta la Argentina, a veces desde los sindicatos, y otras veces desde distintas organizaciones o trabajadores freelance.

Además de los esfuerzos por reclasificar a los falsos autónomos como trabajadores por cuenta ajena, también es importante señalar que no todos los países tratan la cuestión de la situación laboral como algo tan dual. En países como el Reino Unido, España e Italia existe una categoría jurídica intermedia que ofrece a los trabajadores cierta protección (no toda) respecto a la que ofrece un contrato de trabajo ordinario. Algunas plataformas, académicos y responsables políticos consideran esta categoría intermedia como la solución que ofrece a los trabajadores de plataforma más derechos que el autoempleo. En el Reino Unido, por ejemplo, las sentencias de la Magistratura de Trabajo de Londres han determinado en múltiples ocasiones que, los altos niveles de control que ejercen las plataformas en los sectores del transporte y reparto sobre los trabajadores, es suficiente para considerar a conductores y riders como “trabajadores” (categoría jurídica intermedia en el Reino Unido), pero no como “contratados”. Esto les otorga derechos como un salario mínimo garantizado, protección contra la discriminación ilegal y paga extra de vacaciones (entre otros). Pero a pesar de ello, los repartidores siguen careciendo de otros derechos que sí tienen los trabajadores contratados, como la protección por despido improcedente o el derecho a solicitar jornadas de trabajo flexibles.

La reconversión de los falsos autónomos de plataformas a trabajadores por cuenta ajena ha sido más que aplaudida en el Reino Unido. Sin embargo, el alto nivel de dependencia exigido para la inclusión de las personas en esta categoría ha dado lugar a una reconversión muy limitada en países como España, donde es muy difícil que los trabajadores puedan cumplir todos los requisitos (Cherry y Aloisi 2016). En aquellos países donde ya existen categorías intermedias, podemos encontrar en ellas una solución viable para ampliar los derechos y la protección de los trabajadores autónomos económicamente dependientes. Sin embargo, las categorías intermedias no frenan la situación de los trabajadores de plataforma (De Stefano 2016). En los países donde el empleo es dual, la creación de una categoría intermedia como solución a la clasificación laboral de los trabajadores de plataformas puede crear nuevas formas de clasificación laboral inadecuada, contribuyendo en última instancia a una mayor erosión de los derechos de los trabajadores (ibíd.). En consecuencia, no recomendamos que los sindicatos apoyen la creación de una categoría intermedia en aquellos países donde aún no existe.

Por último, aunque la situación laboral constituye el debate más importante sobre los derechos de los trabajadores de plataformas, la impugnación de una clasificación inadecuada a menudo terminan en largos y dilatados procedimientos judiciales que no terminan hasta que se han agotado las vías de apelación. Por lo tanto, no es una vía muy adecuada por los inconvenientes que presenta. Además, como se mencionó al principio de esta sección, algunos trabajadores de plataforma son tratados de buena fe como trabajadores freelance, por lo que este debate sobre la clasificación laboral no les es aplicable. Pero por otra parte, son trabajadores que aún tienen derechos y, por consiguiente, es necesario ampliar la protección a todos los trabajadores, independientemente de su situación laboral.

Las últimas medidas sugieren un mayor reconocimiento de la importancia de los derechos y protección para todos los trabajadores, como, por ejemplo, el

que se señala en el pilar nº 5 del Pilar Europeo de los Derechos Sociales: “Con independencia del tipo y la duración de la relación laboral, los trabajadores tienen derecho a un trato justo y equitativo en materia de condiciones laborales, acceso a la protección social y formación. Debe fomentarse la transición hacia formas de empleo por tiempo indefinido.” (Parlamento Europeo 2019).



Otra normativa de la UE

Si pretendemos mejorar los derechos y la protección de los trabajadores de plataforma, la legislación relativa a los derechos digitales puede ser una herramienta útil. Dada la importancia de los datos para el funcionamiento y la operatividad de las plataformas, el acceso asimétrico a los datos puede crear condiciones que den prioridad a los intereses de las plataformas en detrimento de los trabajadores. La normativa de la UE, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Plataforma de Regulación de las Relaciones entre Empresas y Plataformas (P2BR), puede utilizarse para crear una mayor transparencia entre los usuarios de la plataforma y promover la simetría informativa. Los trabajadores apenas han comenzado a explorar las posibilidades de cómo el acceso a sus propios datos puede mejorar su comprensión de los algoritmos que mueven la plataforma, las tendencias de la industria y cómo se pueden utilizar para incrementar su capacidad de negociación colectiva.

El RGPD tiene como objetivo proporcionar a las personas un mayor control sobre sus datos personales, asegurando que han dado su consentimiento para la recopilación de sus datos personales, que se les ha proporcionado información sobre cómo se tratarán estos datos, y permitiéndoles acceder a sus datos personales y borrarlos si así lo desean. Dado que las plataformas son infraestructuras de flujos intensivos de datos, el RGPD puede aplicarse al trabajo en plataformas de manera sutil. Por ejemplo, en el Reino Unido, los conductores individuales de Uber solicitaron una copia de sus datos personales con el fin de agregar colectivamente sus perfiles de datos para comprender mejor hacia dónde van los ingresos de los conductores, las distancias recorridas y el tiempo de trabajo realizado, con la intención de documentar sus reivindicaciones colectivas (Varghese 2020).

Pero el potencial del RGPD podría ser aún mayor. Por ejemplo, el artículo 22 otorga a los interesados (en este caso a los trabajadores de plataformas) “el derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos en él o le afecte significativamente de modo similar”. Incluso en los casos en que los trabajadores hayan dado su consentimiento a la toma de decisiones automatizada (una excepción a la citada cláusula), el responsable del tratamiento de datos (en este caso la plataforma) “adoptará las medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los intereses legítimos del interesado, como mínimo el derecho a obtener intervención humana por parte del responsable, a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión.” (Unión Europea 2019a).

En el contexto de las plataformas de trabajo, el GDPR puede efectivamente impedir que las plataformas evalúen automáticamente la labor realizada por

los trabajadores, o al menos, debe ofrecer a los trabajadores el derecho a solicitar la intervención humana en caso de una evaluación desfavorable. Esto es particularmente importante si la valoración recibida tiene consecuencias sobre su futura elegibilidad para el trabajo (es decir, a través de su reputación) o sobre su salario. Del mismo modo, el RGPD podría ofrecer a los trabajadores un buen recurso contra los procesos, comúnmente automatizados, por los que se suspenden, desactivan o eliminan sus cuentas. En la actualidad, el uso de procesos automatizados para la evaluación de tareas y la suspensión y desactivación de cuentas son prácticas comunes que los trabajadores suelen considerar injustas (Berg et al. 2018; Drahokoupil y Piasna 2019; Rosenblat y Stark 2016). El RGPD presenta una posible forma de reparación, aunque aún no se ha probado en la práctica.

Además del RGPD, el Reglamento sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea (Reglamento 2019/1150, también llamado “Reglamento de plataforma a empresa” o “P2B”) es una nueva herramienta para ampliar los derechos y la protección de las personas que ofrecen sus servicios a través de plataformas.

Pero aunque amplía los derechos de los usuarios, P2B también tiene limitaciones. Actualmente, P2B se limita a las empresas que ofrecen bienes o servicios a título privado directamente a los consumidores. A primera vista, esto parece excluir a los trabajadores de plataformas que dan servicio a empresas clientes, y también excluye situaciones laborales complejas como las que se dan en plataformas de vídeo y en algunas plataformas de microtareas, que sirven de intermediarias (Parlamento Europeo 2019b). P2B no entrará en vigor hasta julio de 2020, lo que significa que, en la fecha de publicación de esta Guía su posible aplicación con el fin de promover los derechos de los trabajadores todavía no se habrá puesto a prueba. P2B se revisará en 2022.



Ejemplos de disposiciones nacionales o regionales relevantes

Nota: En esta sección hemos incluido principalmente ejemplos de países de la UE, aunque también se mencionan ejemplos significativos de países no miembros, que podrían ser aplicables al entorno europeo. Además, también trataremos de la regulación de Airbnb. Si bien Airbnb no es principalmente una plataforma de empleo, es una plataforma digital que los legisladores se esfuerzan por mantener bajo control, de forma muy similar al resto de las plataformas que sí lo son y que mencionamos en esta guía.

Los gobiernos nacionales y locales también han aprobado reglamentaciones que siempre terminan por afectar al trabajo de plataformas. El crecimiento del empleo atípico en general, y del trabajo de plataforma en particular, ha impulsado reformas generales para proteger los derechos de todos los trabajadores, independientemente de su situación laboral. Mucha de la normativa aprobada está dirigida a ampliar los derechos de los trabajadores autónomos en general, por lo que normalmente tienen un impacto positivo en los trabajadores de plataforma.

A su vez, varios países de la UE han establecido nuevas disposiciones legales en relación a la economía de plataformas. El alcance de la nueva normativa va desde leyes que exigen requisitos mínimos de alta, hasta disposiciones que tratan explícitamente de abordar las condiciones laborales, los derechos y la protección de los trabajadores de plataforma. Las normas básicas para darse de alta incluyen ejemplos como la Ley de Transporte por Carretera de Eslovenia, que exige a los conductores de Uber obtener licencias de taxi; o la Ley de Arrendamientos de Viviendas de Irlanda, que exige a los propietarios que deseen ofertar alquileres de corta estancia a través de Airbnb que se registren y cumplan estrictamente con el número de días que pueden poner sus propiedades a disposición (Eurofound 2018). Este tipo de reglamentación garantiza que el Estado conozca fehacientemente el número de usuarios de plataformas en un sector concreto, y que pueda controlar mejor el acceso al mercado y su funcionamiento.

También abundan los ejemplos de reglamentación destinada a mejorar las condiciones laborales y la protección laboral. En el caso de Francia, por ejemplo, la Ley 2016/1088 definió las plataformas electrónicas y amplió los derechos individuales y colectivos, incluyendo el derecho de los trabajadores de plataformas a crear o a afiliarse a un sindicato. Además, desde 2018, los trabajadores que hayan generado más de 5.099 euros de ingresos en rendimientos tendrán cubierto el coste del seguro de accidentes laborales con cargo a la plataforma con la que trabajen, y se les proporciona una certificación profesional reconociendo su experiencia laboral (Eurofound 2018). Tras la adopción de esta ley, en enero de 2017 se creó un sindicato, el CFDT VTC LOTI, que agrupa a los conductores que trabajan para Uber y empresas similares, integrándose en la federación del sector de transporte de la CFDT (la Federación General de Transportes y Medioambiente). Todo esto demuestra que la legislación francesa ha tenido un impacto directo y positivo en los derechos colectivos de los trabajadores (Fulton 2018).

Si bien esa reglamentación puede tener lugar a nivel nacional, estatal o regional, también hay casos en que los municipios han puesto en práctica su propia normativa. En los últimos años, la ciudad de Nueva York ha adoptado dos nuevos reglamentos dirigidos a facilitar a trabajadores de plataforma y autónomos una mayor seguridad para el cobro de sus emolumentos. Uno de ellos establece, desde su entrada en vigor en 2019, el pago de una remuneración mínima para los conductores de VTC (es decir, Uber y sus competidores), y el otro fue el “Freelance isn’t Free Act” (el Reglamento “Ser freelance no es ir por libre”) que entró en vigor dos años antes, en 2017. El establecimiento de un salario mínimo fue el resultado de una larga campaña colectiva encabezada por conductores y grupos de apoyo al sector. El salario quedó establecido en \$17.22 a la hora, lo cual incrementó el de los conductores un 45%, y puso a las empresas de VTC en un plano similar al del sector del taxi tradicional, mucho más regulado (Brooks 2018).

Clave para hacer cumplir esta reglamentación, las empresas como Uber y Lyft están obligados a informar a la ciudad de los datos de desplazamientos realizados y de los salarios pagados. Todos estos datos se utilizan, en consecuencia, para garantizar que los conductores obtengan una compensación salarial adecuada. En caso de que un conductor considere que la remuneración recibida es insuficiente, puede solicitar asistencia a la Agrupación de Taxis y Limusinas de la ciudad,

que está autorizada a investigar cualquier reclamación por esta causa. La ciudad también restringió el registro de vehículos VTC, limitando el número permitido circulando por las calles y ayudando así a sofocar los altos niveles de competencia entre los conductores.

El reglamento “Ser freelance no es ir por libre” fue aprobado después de años de campaña por el sindicato de trabajadores freelance. Este reglamento se aplica a los contratos de más de 800 dólares (o a varios contratos que superen esa cifra en un período de 120 días) siempre y cuando el trabajador o el usuario que paga el servicio estén en Nueva York, o en todos los casos que el servicio se preste en la ciudad. El reglamento exige que las partes firmen un contrato por escrito y ofrece garantías para el cobro del salario en tiempo y forma. Es importante destacar que también prevé un proceso en el que los trabajadores pueden denunciar situaciones ilegales, además de un sistema “anti represalias” para proteger a los trabajadores que tratan de hacer valer sus derechos. Durante su primer año de vigencia, la oficina que supervisa el reglamento recibió 264 denuncias de trabajadores freelance, y recuperó un promedio de 2.039 dólares por reclamación (de Blasio y Salas 2018). La obligación de firmar un contrato ayuda a formalizar este tipo de empleo no formal y aclara los términos y condiciones entre las partes. Si bien la norma está destinada a trabajadores freelance en general, podría también ser aplicable a los trabajadores de plataforma.

El reconocimiento cada vez mayor de la necesidad de garantizar normas de trabajo decente para todos los trabajadores independientemente de su situación laboral, ha dado lugar a un panorama normativo en rápida evolución, sin olvidar los esfuerzos que se realizan en Europa y en otros lugares para incorporar a los trabajadores de plataformas a los sistemas de protección social. A continuación se examinan algunos ejemplos.



Fiscalidad y protección social

En el capítulo anterior se describieron los desafíos que plantean las plataformas digitales a los actuales sistemas de protección social. Hemos mencionado cómo el acceso a los sistemas de protección social suele depender de la existencia de una relación de empleo formal (un problema en la economía de plataformas, ya que rara vez existe una relación laboral). En estos casos, los trabajadores pueden dejarse llevar y encontrarse al final sin asistencia sanitaria, sin derecho a pensión o sin acceso a la prestación por discapacidad. En los países en que la prestación es universal, y se organiza en función de otros parámetros, los programas suelen financiarse mediante impuestos y tienden a tener una cobertura mucho más amplia, con lo que se protege mejor a los trabajadores de plataformas. Sin embargo, existe la preocupación de que las plataformas y, también sus trabajadores, no estén contribuyendo adecuadamente a tales sistemas, lo que posiblemente afecte su estabilidad financiera a largo plazo.

La necesidad de una incorporación plena del trabajo de plataforma a los sistemas de protección social es indiscutible. Una manera de lograr una cobertura de protección social más amplia para los trabajadores de plataforma es reducir los

requisitos exigidos para su inclusión en el sistema. Por ejemplo, podrían reducirse los requisitos relacionados con el número de horas de trabajo obligatorias o con el tiempo que se ha permanecido en el empleo, lo que haría que los sistemas de protección social pudieran incluir más trabajadores con acuerdos contractuales atípicos entre los que se incluirían los trabajadores de plataforma (Behrendt y Nguyen 2018).

Enzo Weber, por su parte, ha sugerido que podría haber una solución en el desarrollo de un sistema de seguridad social digital (SSD) más capaz de adaptarse al carácter internacional de este tipo de trabajo. Esta propuesta eximiría a las plataformas de la carga administrativa de navegar por un panorama complejo de sistemas nacionales de pensiones y otras prestaciones de la seguridad social. En su lugar, las plataformas enviarían sus contribuciones sociales a una cuenta SSD que luego se transferiría a la cuenta nacional del trabajador (Weber 2018). Aunque esto no deja de ser una simple propuesta, lo que hace Weber es señalar algo tan valioso como que las tecnologías digitales pueden servir para mejorar la cobertura de la seguridad social. De hecho, estas tecnologías son capaces de rastrear cuánto tiempo trabaja y cuánto gana cada trabajador. Por tanto, el acceso a estos datos podría hacer más sencillo regular las prestaciones de la seguridad social en la economía de plataformas e incluso facilitar los pagos de las cuotas correspondientes.

Precisamente este sistema ya ha sido adoptado en Uruguay, donde se utiliza la tecnología para incrementar la participación en el sistema de protección social. Desde 2017, el gobierno uruguayo considera trabajadores autónomos a los conductores de plataformas como Uber y Cabify, y exige a los conductores que se den de alta como tales. Su condición de propietarios de pequeñas empresas está registrada ante las autoridades fiscales y en el fondo de seguros sociales del Estado, dando lugar a la regularización de la situación laboral de miles de trabajadores y a una mayor participación en el sistema público de la seguridad social (Adecco, sin fecha). También se resuelve el problema de la escasa participación en los sistemas de protección social de participación voluntaria, al hacer del registro de alta una condición obligatoria para trabajar en el sector.

Y por último, todo ello puede constituir una forma eficaz de atender las necesidades de protección social de las personas que trabajan legítimamente por cuenta propia, pero también es importante señalar que, en situaciones en las que los trabajadores están inadecuadamente clasificados, este tipo de “soluciones” puede dar lugar a que al final tengan que correr con sus propios gastos sociales (Kamdar 2016), en lugar de compartir el coste con las empresas o los clientes.



El diálogo social con plataformas

En términos generales, el diálogo social puede referirse a todo tipo de negociación, consulta e intercambio de información entre representantes de empresarios y trabajadores y el gobierno, sobre temas de interés común en relación a la política económica y social (Global Deal 2019). Se trata de un mecanismo eficaz para equilibrar el poder en el ámbito laboral, y es una herramienta valiosa para ayudar

a regular la economía de plataformas, especialmente cuando las disposiciones para el diálogo social están respaldadas por un marco jurídico que garantiza su eficacia.

La firma de convenios colectivos para los trabajadores de plataforma es con mucho el éxito más destacable del diálogo social (Vandaele 2018). Cuando se han alcanzado acuerdos, por lo general se regulariza la situación laboral de los trabajadores de plataforma. Este fue el caso de Dinamarca, donde se firmó el primer convenio entre un sindicato (3F) y una plataforma, Hilfr, empresa de servicios de limpieza a domicilio. El convenio incluye una disposición según la cual, una vez que los trabajadores han alcanzado el umbral de las 100 horas trabajadas, son contratados como trabajadores de plantilla, a menos que voluntariamente opten por seguir en el régimen de autónomos. Estar contratado significa poder acordar los horarios de trabajo y la remuneración, lo que no se aplica a trabajadores autónomos. Sin embargo, este tipo de convenios de empresa es poco común en los países nórdicos, donde predomina la negociación sectorial.

En este sentido, los trabajadores a demanda han sido contratados e incorporados a los convenios sectoriales existentes, como es el caso de los trabajadores de VTC suecos contratados por la app Bzzt, que han sido incluidos en el convenio del taxi, o también el caso de los trabajadores de plataformas como Instajobs y Gigstr, que han quedado integrados en el convenio colectivo de trabajadores temporales de Suecia (Jesnes et al. 2019).

La negociación colectiva también ha tenido como consecuencia el desarrollo de nuevas plataformas. Carinacare, por ejemplo, es una plataforma que conecta a los proveedores de atención y cuidados a domicilio con las personas y familias que lo necesitan. Con sede en el estado de Washington, la plataforma es un producto del artículo 14.5 del convenio colectivo firmado por el sindicato Service Employees International y el Departamento de Salud y Servicios Sociales (DSSS). El acuerdo prevé la creación de un “registro y una base de datos administrados por un tercero, seleccionado conjuntamente por el Estado y el sindicato, con objeto de proporcionar un servicio en línea y telefónico que ponga en contacto a cuidadores y a familias en el marco del Medicaid” (SEIU 775 y DSHS 2018). Este servicio se financia con tres centavos por hora de trabajo con cargo a los presupuestos públicos del Estado, y se pagan por cada trabajador de atención domiciliaria incluido en el convenio colectivo. Como proveedor externo, la plataforma no es ni una agencia estatal ni una agencia de atención domiciliaria, sino una organización sin ánimo de lucro establecida como resultado del convenio colectivo. Está financiado por la administración de cada Estado, y los clientes de atención domiciliaria financiados por el Estado pueden utilizarlo para localizar proveedores de atención domiciliaria registrados y capacitados, todos los cuales están cubiertos por el contrato de cuidador del sindicato Service Employees International Local 775, que también ofrece muchas otras clases de protección. Este ejemplo demuestra que el trabajo de plataforma puede ser compatible con las estructuras existentes de diálogo social y de negociación colectiva.

También existen casos en los que las medidas de conflicto colectivo de los trabajadores han conseguido sentar a las plataformas digitales y a los legisladores

en la mesa de diálogo. Es el caso de la normativa sobre salario mínimo de la ciudad de Nueva York para los conductores de VTC: los conductores participaron en una larga campaña de movilizaciones donde se logró implicar a las autoridades para que escuchasen sus necesidades y demandas. En otras palabras, el diálogo social promovió decisiones legislativas.

También hay muchos casos en que los trabajadores se han movilizado contra los cambios propuestos en los niveles salariales que planteaban las plataformas, consiguiendo que se retractasen en sus planteamientos. Hay casos en los que las movilizaciones han llevado a trabajadores y plataformas a sentarse en la misma mesa a negociar (Hayns 2016), aunque debe entenderse que huelgas o movilizaciones sectoriales a menudo se emplean como último recurso cuando las plataformas no están dispuestas al diálogo con actitud proactiva (véase Cant 2018).



Planes voluntarios, códigos de conducta y certificación

Aunque muchas plataformas son notoriamente reacias a participar en el diálogo social con los trabajadores y han luchado denodadamente contra la regulación del sector, existen notorias excepciones. A falta de reglamentación obligatoria o de representación formal y diálogo social, algunas plataformas se han autoaplicado planes regulatorios por propia iniciativa.

Es el caso del Código de Conducta del Crowdsourcing, mencionado anteriormente. Se trata de un acuerdo multilateral negociado con la ayuda de IG Metall y ocho plataformas alemanas de crowdsourcing, con el objetivo de crear y hacer cumplir determinadas garantías laborales para los trabajadores de plataforma. Los representantes de los trabajadores y de las plataformas negociaron y firmaron el código de forma voluntaria, y establecieron una Oficina bipartita del Defensor del Trabajador para supervisar su aplicación. La Oficina del Defensor está integrada por un grupo de cinco miembros, que incluye a dos representantes de los trabajadores, dos de la plataforma y un presidente neutral. Desde 2017, la Oficina del Defensor ha resuelto más de 40 casos, en su mayoría por consenso. Muchos de los casos tuvieron que ver con el incumplimiento del pago o por el cierre de la cuenta del trabajador, a lo que la Oficina del Defensor demostró que la decisión fue un malentendido o un error técnico. La creación de este organismo independiente para tramitar reclamaciones ha demostrado ser un activo valioso para los trabajadores, y las cuestiones que han surgido a lo largo del proceso ponen de relieve posibles márgenes de acción para una futura ordenación del sector.

También se han llevado a cabo otras medidas desde sindicatos y desde entidades académicas que investigan la economía de plataformas. Faircrowdwork.org es un sitio web creado por IG Metall que facilita información sobre el trabajo en plataformas, donde la descripción de las condiciones laborales que allí se describen es fruto de las aportaciones de los trabajadores. El sitio fue lanzado en 2015 y revisado en 2016, y en cada “revisión” se incluyó una valoración cuantitativa de las diferentes plataformas. Dicha valoración tiene en cuenta las condiciones de pago, los procesos de comunicación, la evaluación del trabajo, las tareas a realizar

y la tecnología empleada. Y la información recabada se ha extraído a su vez de una encuesta de 95 preguntas realizada a una muestra de trabajadores. El sitio web también incluye el listado de las condiciones legales utilizadas por las plataformas.

El sitio web ha conseguido algunas cosas. En primer lugar, ha servido para que trabajadores y plataformas hayan podido contactar con el sindicato. Algunas de las plataformas que recibieron valoraciones negativas, especialmente en lo que respecta a los términos legales que emplean, preguntaron cómo mejorar su valoración y, en respuesta, han recibido sugerencias para mejorar sus procedimientos.

Algunas de las plataformas sí que hicieron caso de las propuestas recibidas, y como resultado, los trabajadores reciben mejores contratos, más justos, y las plataformas han recibido una valoración más positiva. Sin embargo, un sitio web como éste ha supuesto también algunas dificultades. Mantener el sitio actualizado requiere mucho tiempo, ya que el escenario de plataformas de trabajo cambia constantemente: hay plataformas que dejan de funcionar y se crean otras nuevas, y las que permanecen activas cambian con frecuencia su forma de operar. Investigadores académicos de la Fairwork Foundation, con sede en el Oxford Internet Institute (Graham y Woodcock 2018), han desarrollado mecanismos de valoración similares (Katta et al. 2020).

También existen grupos de trabajadores que han experimentado con certificaciones de trabajo justo (un principio similar al del comercio justo). Por ejemplo, la National Domestic Workers Alliance (NDWA), un grupo de defensa de los trabajadores con sede en Estados Unidos, colabora con desarrolladores de aplicaciones y mercados laborales en línea para desarrollar el “Código del Buen Trabajo”, en el que se promueven los principios de estabilidad y flexibilidad para los trabajadores a demanda, señalando que “la situación refleja los síntomas de una sociedad con sus trabajadores desprotegidos, desafío al que la clase trabajadora se ha enfrentado durante décadas” (National Domestic Workers Alliance). Las empresas que suscriben el Código de Buen Trabajo son investigadas por el NDWA antes de su admisión, pero las prácticas actuales son muy variables y las empresas sólo tienen la obligación de comprometerse a “explorar formas de aumentar la estabilidad y la seguridad en el trabajo de las personas”.



Capítulo 4

La sindicalización de los trabajadores de plataformas digitales

Estudios de caso sobre la sindicalización en la economía de las plataformas. ¿Qué lecciones podemos aprender?



Estudios de caso

Caso 1: La Carta de Bolonia

En otoño de 2017, la nieve cubrió Bolonia. Para los repartidores en bicicleta que entregaban comida a domicilio, trabajar se convirtió en una actividad de riesgo. Pero como trabajadores por cuenta propia que operaban a través de plataformas, estaban vendidos: sin cobertura sanitaria, sin medidas de seguridad ni protección contra accidentes, sin seguro de desempleo y sin ingresos garantizados. Ni siquiera un salario mínimo por hora. Trabajando en esas condiciones, desde la llegada de plataformas como Foodora, Deliveroo, Just Eat y Sgnam, el mal tiempo agudizó sus problemas. Decidieron convocar una huelga (Marrone 2020).

Como parte de la estrategia de organización, que comenzó aproximadamente un año antes de la primera huelga (Zamponi 2018), los activistas identificaron lugares comunes donde los mensajeros pasaban tiempo libre, como talleres de reparación de bicicletas o espacios sociales donde los riders paraban a descansar y recuperarse. La identificación de esos lugares, e incluso su creación, fue un mecanismo que permitió a los organizadores ponerse en contacto con los trabajadores con el fin de crear una acción colectiva e identificar preocupaciones comunes.

Entre las reivindicaciones presentadas por los riders figuraba el que se reconociera que no son trabajadores autónomos. Alegaron que, si bien no eran trabajadores a tiempo completo, trabajaban en condiciones de cuasi subordinación (término específico en la legislación laboral italiana) y, por tanto, formaban parte de una categoría de empleo intermedio (“parasubordinato”). También demandaban un seguro público para estar cubiertos ante accidentes laborales, poner fin a los sistemas de pago a destajo, garantizar un mínimo de horas de trabajo, poner fin a las prácticas de búsqueda continua de nuevos repartidores, una mayor privacidad y el derecho a la representación sindical en el centro de trabajo.

Tras esta primera huelga de repartidores en Bolonia, que tuvo como objetivo múltiples plataformas simultáneamente, las plataformas respondieron reclutando a cientos de nuevos trabajadores que sustituyeron a los huelguistas. El esfuerzo de los trabajadores por construir una acción colectiva y solidaria se vio dinamitado, llevando a los trabajadores a intensificar más activamente la eficacia de sus movilizaciones colectivas para exigir el final de estas prácticas. Si bien las huelgas fueron útiles para fomentar la solidaridad, los trabajadores aún pensaban que no obtendrían un pleno al 15 mientras las plataformas pudieran organizarse para

promover la competencia y la fragmentación entre los trabajadores, socavando así cualquier intento por crear una voz colectiva. Es así como los trabajadores decidieron llevar sus reivindicaciones contra las autoridades de la ciudad.

Después del poco impacto que tuvieron las huelgas convocadas, los trabajadores diversificaron sus objetivos y trataron de implicar también a la opinión pública, en un intento por construir un sentido amplio de solidaridad con otros trabajadores precarios. Lo mismo hicieron la con gente de la cultura y la educación, lanzando una campaña en los medios de comunicación a gran escala. Paso a paso se creó un fuerte vínculo entre los trabajadores y la ciudad lo que, en última instancia, llevó al resultado más valioso: la Carta de Derechos de los Trabajadores Digitales en el Contexto Urbano, o Carta de Bolonia, que se firmó en mayo de 2018. El acuerdo fue firmado por varias plataformas y Domino's Pizza, teniendo Bolonia como ámbito geográfico de aplicación.

Al mismo tiempo, y tras la firma de la Carta de Bolonia, el Gobierno italiano y el Ministerio de Trabajo se pusieron en contacto con los trabajadores, para mostrar su interés en las problemática del sector. Los trabajadores fueron invitados a participar en el diálogo social entre junio y noviembre de 2018, pero las plataformas mostraron poco interés en participar, especialmente si la mesa de negociación estaba destinada a la negociación de un gran acuerdo a nivel nacional. A la luz del fracaso de la mesa negociadora, los legisladores optaron por introducir nuevas normas reconociendo el estatus de trabajadores de plataforma, garantizándoles más derechos y reconociendo su situación de laboralidad. Este hecho benefició a toda la clase trabajadora, e impactó positivamente en los trabajadores de plataformas de todo el país (Marrone 2020).

Caso 2: Conductores de Uber en el Reino Unido

En el Reino Unido, la entrada en el mercado de empresas como Uber creó tensiones en el sector del transporte de personas. Estas tensiones se sintieron particularmente en ciudades como Londres, donde los taxistas tradicionales trabajaban en un sector muy regulado, contaban con la formación exigida y estaban relativamente bien remunerados, por lo que los servicios de VTC a través de apps se encontraron con el rechazo frontal de los operadores tradicionales del mercado, que los consideraron competencia desleal. La cobertura mediática en las primeras semanas se centró en los conflictos entre las taxis negros tradicionales y los trabajadores de la plataforma, pero ya en 2015 quedó claro que éstos iban a tener otros problemas adicionales, en este caso con la plataforma misma.

En 2015 Uber anunció que incrementaría la comisión que cobraba a sus conductores en un cinco por ciento. Los conductores respondieron con protestas en el exterior de las oficinas de Uber y en las calles. Se formaron asambleas de trabajadores, y rápidamente las protestas atrajeron apoyo de los sindicatos británicos.

En 2016 los sindicatos llevaron de la mano a dos conductores en un caso de clasificación laboral inadecuada, alegando que los conductores no eran trabajadores por cuenta propia sino trabajadores empleados, una clasificación que les daría acceso a un salario mínimo, vacaciones y descansos pagados, y subsidio de baja

por enfermedad. La sentencia fue dictada en diciembre de 2016 por el Tribunal de Empleo de Londres, afirmando que los conductores tenían una relación laboral con la plataforma.

La empresa recurrió la decisión no una, sino dos veces, pero perdió ambas. Las sentencias sugerían que esta estrategia legal podría tener un efecto dominó para otros trabajadores de plataformas en el Reino Unido y, de hecho, los repartidores han seguido estrategias similares, argumentando que ellos también son trabajadores. A lo largo del proceso, los sindicatos han seguido representando a los trabajadores afectados, dando la importancia debida a estos casos para garantizar los derechos de los trabajadores en el siglo XXI. Por su parte, Uber ha seguido resistiendo. Se prevé que el caso sea examinado en el Tribunal Supremo durante el verano de 2020 (Butler 2018).

Caso 3: Somos Dinamo

Somos Dinamo fue una comunidad en línea diseñada específicamente para facilitar la acción colectiva de los trabajadores de plataformas de microtarefas, como la de Amazon Mechanical Turk (Salehi et al. 2015). Algunos investigadores han sugerido que los trabajadores de plataformas en línea son particularmente difíciles de organizar porque, además de trabajar en ambientes altamente competitivos, tienden a estar geográficamente dispersos, y raramente, si ocurre, se ponen en contacto entre sí (Wood et al. 2018). Esto puede dificultar la identificación de intereses comunes y, tal vez lo más importante, el establecimiento de mecanismos para poner en marcha sus reivindicaciones laborales frente al carácter transfronterizo de las plataformas digitales en línea. A pesar de estos desafíos, *Somos Dinamo* encontró una manera de avanzar.

Somos Dinamo elaboró un listado de buenas prácticas para investigadores universitarios, con tasas de pago y códigos de conducta, que se hizo pública a través de una carta abierta firmada por los trabajadores de Amazon Mechanical Turk (*Somos Dinamo* 2014). Esta comunidad constituyó un foro importantísimo para que los trabajadores se reunieran, identificaran sus intereses comunes y redactaran conjuntamente cuáles serían las mejores prácticas. *Somos Dinamo* se volvió entonces a los clientes, especialmente a los investigadores universitarios, con el fin de abordar sus reclamaciones colectivas. Los solicitantes (clientes) de la universidad utilizan frecuentemente la plataforma para procesar datos y reclutar a encuestados, y representan una parte significativa del total de los solicitantes de AMT.

Somos Dinamo es un ejemplo interesante por varias razones. Por un lado, ha demostrado que los trabajadores de plataformas en línea pueden luchar por sus intereses comunes y hablar con una sola voz a pesar de las distancias geográficas asociadas a este tipo de trabajo. En segundo lugar, el trato con los solicitantes es un objetivo que difiere de los enfoques típicos de organización de los trabajadores de la economía de plataformas o la colaborativa: los trabajadores de Uber, o los trabajadores de microtarefas, normalmente identifican a la propia plataforma de digital como su adversario en la negociación. En la mayoría de los casos, la diversidad de los solicitantes dificulta que los trabajadores de una plataforma

dada se dirijan a ellos como a un sólo colectivo. Sin embargo, el colectivo de solicitantes de la universidad facilita la posibilidad de dirigirse a ellos como a un todo, puesto que los académicos están sujetos a las estructuras reguladoras de las universidades en muchos países en forma de juntas de revisión ética. *Somos Dinamo* identificó dichas estructuras reguladoras como un mecanismo potencial que podría ser utilizado para hacer cumplir las buenas prácticas establecidas, lo que proporcionó a los trabajadores un cierto poder de influencia para exigir a los solicitantes que cumplan con un código de comportamiento. Las juntas de revisión ética de las universidades son responsables de asegurar que los investigadores minimicen los riesgos y eviten cualquier impacto negativo que su investigación pudiera tener sobre los participantes. *Somos Dinamo* advirtió a los solicitantes que, en caso de impago o trato desconsiderado (ambas, violaciones en el código de buenas prácticas de *Somos Dinamo*) los trabajadores podrían, y lo harían, notificar a las juntas de revisión ética. Mientras que la eficacia de las acciones de *Somos Dinamo* es casi imposible de medir, la comunidad ha informado del deseo de los trabajadores de mejorar sus términos y condiciones, así como demostrar que es posible la acción colectiva entre los trabajadores de plataformas en línea.

Otros intentos de organizar a los trabajadores de plataformas en línea han ido surgiendo recientemente con algunas campañas, como la petición presentada por coworker.org para que los trabajadores que realizan transcripciones en línea en la plataforma Rev.com, busquen incluir a los solicitantes como parte de la solución (Rev Customer, sin fecha), y en el caso de la petición, como firmantes. A principios de 2020, Turkerview, una plataforma que ofrece servicios a los trabajadores de Amazon Mechanical Turk, lanzó Turkerview Bridge, un mecanismo de resolución de conflictos que cuando se produce el rechazo de los trabajos entregados, con vistas a permitir una mejor comunicación entre trabajadores y solicitantes (Turkerview 2020).



Lecciones para sindicalizar a los trabajadores y trabajadoras de plataformas

Dentro de cualquier sector, sindicalizar a los trabajadores es una tarea difícil, y la historia ha demostrado que el éxito de una campaña sindical requiere paciencia, persistencia y esfuerzo. Hablar con una sola voz, y movilizarse colectivamente tiene antecedentes: se deben construir relaciones significativas y de confianza, los trabajadores deben identificar sus intereses comunes y deben creer que su esfuerzo cambiará las cosas. Dentro de la economía de plataformas en concreto, la sindicalización de los trabajadores tiene sus propias dificultades. Los estudios de caso que hemos ido viendo, destacan algunas de las lecciones aprendidas sobre cómo apoyar a los trabajadores de plataformas en su búsqueda de mejores condiciones laborales.

1. La unión de los trabajadores es posible, independientemente de los desafíos.

Entre los obstáculos que dificultan la organización colectiva de los trabajadores en la economía de plataformas se encuentra el hecho de que es difícil ponerse en contacto con los trabajadores, que estos están repartidos por todo el mundo, y que

existe una intensa competencia que hace que los trabajadores se vean unos a otros como competidores en lugar de como aliados.

Estas son barreras importantes. Los puestos de trabajo están fragmentados y los trabajadores de las plataformas, ya estén en línea o prestando un servicio con medios, a menudo trabajan de forma aislada. Por otra parte, cuando el trabajo se reparte por todo el mundo (como es el caso de las plataformas digitales en línea), puede hacer crecer el temor ancestral que ha inundado a los sectores industriales sobre la externalización a regiones con costes laborales más bajos. A pesar de todo ello, los trabajadores de plataformas se congregan. Conductores y repartidores se congregan físicamente en los parques y calles donde trabajan. Los trabajadores en línea se congregan virtualmente en chatrooms y grupos de Facebook, discutiendo sus condiciones laborales y, en el caso de *Somos Dinamo*, crean un código de buenas prácticas.

Además, si bien la situación laboral puede plantear problemas a la negociación colectiva por razones jurídicas, es fundamental recordar que la situación laboral no es, de ninguna de las maneras, un obstáculo insuperable para organizarse como colectivo.

2. La tecnología puede ser una herramienta de gran ayuda para la organización colectiva

Las redes sociales han llegado a desempeñar un papel cada vez más importante en nuestros días, y los trabajadores de plataformas que buscan trabajo y tareas digitales pasan mucho tiempo en Internet. Como se ha comentado anteriormente, los foros de Internet y las salas de chat pueden convertirse en espacios para la organización de los trabajadores. Las propias redes sociales también pueden utilizarse para ayudar a organizar los esfuerzos.

Identificar dónde se congregan los trabajadores, y conocer el modo de contactar con ellos, son elementos clave para ganar su confianza y solicitarles información sobre sus condiciones laborales. Los sindicatos y demás colectivos de defensa de los trabajadores pueden aprovechar las redes digitales existentes, o crear las suyas propias, con este propósito. En la sección de recursos de esta guía hemos incluido una lista de iniciativas similares.

3. La ayuda mutua y la organización colectiva son importantes, pero no son la misma cosa.

La organización colectiva busca cambiar activamente los términos y condiciones bajo los cuales la gente trabaja. La ayuda mutua, por su parte, implica compartir información y desarrollar estrategias sobre cómo soportar mejor las condiciones actuales. La ayuda mutua también significa prestar servicios como la orientación profesional y el acceso a herramientas específicas personalizadas. Tanto la organización colectiva como la ayuda mutua son elementos de gran utilidad, y los beneficios que proporcionan a los trabajadores son tangibles. Además, pueden suscitar una mayor participación de los trabajadores y ayudar a establecer

relaciones con ellos. Sin embargo, la redistribución del poder en el lugar de trabajo requiere casi siempre una organización colectiva.

4. Crear coaliciones ayuda a los trabajadores de plataformas a empoderarse.

Cada vez más trabajadores se encuentran desarrollando formas de empleo atípicas. Los trabajadores de plataformas se cuentan entre ellos. Los trabajadores atípicos pueden actuar en solidaridad unos con otros, como hicieron en Bolonia, para impulsar las reformas reglamentarias necesarias. En el mismo sentido, esas campañas también han atraído a académicos, administraciones públicas y activistas sindicales.

Los sindicatos tienen un papel especialmente importante que desempeñar en el apoyo a la organización de los trabajadores de plataformas (Vandaele 2018). Como instituciones establecidas con fuertes lazos políticos y respaldo financiero, pueden apoyar a los trabajadores en sus acciones legales, como por ejemplo en las demandas contra la clasificación laboral subjetiva, que pueden ser largas y costosas. Esta participación es parte integrante de un movimiento obrero fuerte, incluyente y con visión de futuro. Hay poder en los números, y la construcción de coaliciones es una manera eficaz para que los trabajadores ejerzan una mayor presión.

5. En la economía de plataformas, debemos tener en cuenta con quién hay que negociar.

Como se ha venido señalando a lo largo de esta guía, el trabajo de plataformas tiene un carácter muy diverso. Cuando son las plataformas las que dictan taxativamente las condiciones laborales, se convierten en el interlocutor necesario al que los trabajadores deben trasladar sus reclamaciones colectivas. En los casos en que las plataformas apliquen una estrategia de no intervención directa, lo mejor es que los trabajadores construyan alianzas con los clientes. Y en todos los casos, y como hemos demostrado aquí, se ha de pensar creativamente acerca de quién tiene qué autoridad en el lugar de trabajo, ya que esta actitud nos conducirá a conseguir reformas más rápidamente y, en ocasiones, con un carácter más global.

Mientras que las plataformas de Bolonia demostraron estar dispuestas a debatir las condiciones laborales a nivel local, en cuanto se mencionó trasladar el debate a nivel nacional se negaron a negociar un convenio colectivo vinculante. En esta situación, los repartidores hicieron bien en presionar a las autoridades locales y, posteriormente, a las nacionales, con el objetivo de regular este tipo de trabajo mediante unas normas básicas. Otro ejemplo de lo que hablamos se puede encontrar en el Capítulo 3, donde se menciona la regularización municipal lograda a través de la organización de los trabajadores de plataforma de la ciudad de Nueva York. De hecho, la ordenación del sector es una tarea básica del Gobierno y, por lo tanto, las administraciones deben ser consideradas como un agente válido a quien los trabajadores pueden llevar sus inquietudes y demandas.

Los clientes y usuarios de los servicios de plataforma también pueden ser socios de utilidad a la hora de mejorar las condiciones laborales en las plataformas digitales.

Algunos clientes incluso podrían ejercer la auto-regulación voluntaria gracias a sus propios valores éticos. En otros casos, como se muestra en *Somos Dinamo*, los trabajadores pueden inducir a los clientes a reformar su conducta aprovechando las prácticas, protocolos o reglamentos existentes.

6. ¿Cómo construir una campaña sostenible y lograr beneficios duraderos?

Al considerar la organización en la economía de plataformas, debemos considerar la sostenibilidad de los movimientos organizativos, y la durabilidad de los resultados logrados.

La economía de plataformas se caracteriza por una alta rotación de trabajadores. Las organizaciones de trabajadores (ya sean sindicatos, cooperativas o asociaciones) pueden ayudar a garantizar la sostenibilidad de la lucha por los derechos de los trabajadores de plataformas. Incluso pueden asegurar la continuidad en una situación donde los trabajadores no paran de ir y venir.

En segundo lugar, las mejoras de las condiciones laborales en las plataformas deben ser obligatorias para que sean duraderas. La negociación colectiva y la legislación son las dos formas de garantizar la exigibilidad de los derechos de los trabajadores, así como la creación de mecanismos de recurso en caso de incumplimiento. Las estructuras existentes, como las juntas de revisión ética o los códigos de conducta laborales, pueden ser una buena herramienta, aunque en la actualidad se encuentren en fase experimental.

Cada intento de organizar colectivamente a los trabajadores de plataformas nos enriquece con nuevas lecciones sobre qué es lo que hay que hacer y cómo solucionar desafíos imprevistos. A medida que los trabajadores y sus organizaciones sigan avanzando en la búsqueda de mejores condiciones laborales en el ámbito de la economía de plataformas, aprender unos de otros nos ayudará a desarrollar las estrategias adecuadas.



Capítulo 5

El futuro de la regulación del trabajo de plataformas

¿Hacia dónde vamos desde aquí?

Es imprescindible buscar soluciones a los problemas y desafíos que plantea el trabajo en las plataformas digitales. Como aprendimos en el Capítulo 3, las partes involucradas ya han emprendido distintas acciones para promover la regularización de la economía de plataformas. De cara al futuro, es importante que aprovechemos estos esfuerzos promoviendo las mejores prácticas y señalando los vacíos allí donde existan. El objetivo debe ser mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas, promover una mayor igualdad en el sector y garantizar que los trabajadores tengan acceso a todos los derechos y a la protección legal que se aplican en otros sectores y tipos de trabajo.

Para caminar hacia el futuro, el punto más razonable para empezar es hacer cumplir la normativa existente. Y para ello es fundamental que los inspectores de trabajo estén facultados para hacer que la ley se cumpla. Además, el tema de los falsos autónomos es una cuestión que puede abordarse mediante la aplicación de la normativa vigente. Esto, a su vez, puede ayudar a mejorar las condiciones laborales asegurando que los trabajadores de plataformas tengan acceso a toda la gama de derechos que acompañan a las relaciones laborales, incluyendo un salario mínimo, medidas de salud y seguridad laboral, la baja remunerada por enfermedad, etc. También garantizaría la participación de los trabajadores en la negociación colectiva, abriendo así una vía para reformar las relaciones laborales a través del diálogo social.

Sin embargo, las estrategias legales que buscan regular la clasificación arbitraria de los trabajadores han demostrado ser, hasta ahora, largas, arduas y costosas. Lo que sugiere que abordar este tema con la ley actual en la mano es una estrategia a medio y largo plazo que con toda probabilidad no reportará grandes resultados, debido a las limitaciones que tiene la legislación vigente. Por lo tanto, los sindicalistas debemos exigir que el trabajador con contrato se convierta en la categoría laboral imperante por defecto. Esto requeriría que sean los clientes los que demuestren y prueben la naturaleza freelance del trabajo que encargan, relevando así a los trabajadores de asumir una carga financiera impropia, y la pérdida de tiempo y esfuerzo en demostrar la laboralidad de su trabajo. Además, los criterios para determinar la situación laboral de un trabajador deberían actualizarse para facilitar el proceso, habida cuenta de las complejidades que presentan las plataformas digitales. Los sindicalistas también deberíamos sumarnos a la petición de revisar o aclarar la legislación sobre la defensa de la competencia, que, en la actualidad, se interpreta en general como un impedimento para que los trabajadores autónomos participen en la negociación colectiva. En este caso, los sindicalistas deben promover la

opinión de que el derecho a la negociación colectiva es un derecho humano, y que es inherente a cualquier situación laboral del trabajador.

Abordar también la clasificación en el empleo es un paso importante para garantizar los derechos de los trabajadores de plataformas. Sin embargo, esto no resolverá todos los problemas porque se puede argumentar de manera convincente que la clasificación laboral de algunos trabajadores, en particular los que trabajan en línea como autónomos freelance, en microtarefas o a través de concursos, es correcta. En estos casos, la aplicación adecuada del RGPD podría ayudar a garantizar una protección más amplia de los trabajadores de plataformas. En particular, se ayudaría a los trabajadores aprovechando que existen medidas en vigor que pueden utilizarse para abordar conflictos derivados de una valoración injusta, el sesgo algorítmico o los errores en la toma de decisiones automatizadas.

En la actualidad, las plataformas no actúan de forma transparente en su aplicación del RGPD. Ni miden el impacto que esto podría tener en sus prácticas habituales. Con el fin de aportar una mayor claridad, el Comité Europeo de Protección de Datos debería refrendar o adoptar formalmente el Dictamen 4/2007 sobre el concepto de datos personales emitido por el grupo de trabajo del artículo 29, indicando que debe entenderse como una directriz vinculante para la práctica administrativa de las autoridades nacionales de protección de datos. Debe quedar claro para todos los actores de la economía de plataformas (trabajadores, representantes de los trabajadores, expertos legales, clientes de plataformas y operadores, así como para las agencias reguladoras, incluyendo las autoridades de protección de datos) que los datos existentes en las plataformas digitales son datos personales de los trabajadores que están protegidos por el RGPD. Y estos datos incluyen revisiones, valoraciones y clasificación de los trabajadores y de los productos de su trabajo, así como los datos utilizados para tomar decisiones como el cierre de sus cuentas o la suspensión, concesión o retirada de su reputación digital. Dado que estos son “datos personales” en la definición proporcionada por la legislación de protección de datos de la UE, los trabajadores tienen la plena protección legal del RGPD en relación con estos datos: derecho a la información, acceso y rectificación de su información, derecho a retirar la autorización de uso de los datos, etc.

Aunque P2B ofrece algunas posibilidades de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas, es más probable que haya que aclarar su alcance y, en función de esta aclaración, modificar el Reglamento con el fin de proteger más eficazmente a los usuarios de las plataformas. Si no nos equivocamos, la versión actual del Reglamento es demasiado limitada, y entendemos que muchos trabajadores autónomos de plataformas quedan fuera de su ámbito de aplicación. Si ésta no hubiera sido la intención del legislador, el procedimiento de recurso previsto en el artículo 18 del Reglamento debería utilizarse para aclarar - y, en su caso, modificar - su ámbito de aplicación.

La publicación de una Directiva de la UE sobre el trabajo de plataformas es otro mecanismo que podría resultar útil para consolidar los derechos de los trabajadores de plataformas, así como para mejorar sus condiciones laborales. Toda propuesta de este tipo debe indicar claramente las obligaciones de las plataformas y los beneficios y prestaciones a los que tienen derecho los trabajadores. En todo

momento se debe promover el lenguaje más extensivo e inclusivo posible en cuanto a proteger a la mayor cantidad de trabajadores (y tener en cuenta a todo tipo de trabajo de plataformas), y garantizar los derechos relativos a la protección social, la salud y seguridad en el trabajo, la formación o la negociación colectiva, entre otros. Mientras tanto, la CES ha pedido a los responsables políticos que tomen en consideración la forma en que la legislación existente, como la Directiva relativa al trabajo a través de empresas de trabajo temporal, podría aplicarse al trabajo en plataformas.

También es necesaria la incorporación plena de las plataformas digitales a los sistemas tributarios y a los sistemas de protección social existentes. La propuesta de una Seguridad Social Digital plantea una forma de tener en cuenta el carácter transfronterizo del trabajo en línea (Weber 2018). Mientras tanto, los distintos Estados-nación podrían dar más apoyo a los trabajadores de plataformas mediante la reducción de los requisitos de acceso a los sistemas de protección social, y garantizando el cumplimiento de las obligaciones fiscales en cualquier transacción con las plataformas digitales. El diseño de un impuesto sobre transacciones digitales está dando sus primeros pasos, y será esencial para financiar la protección social a medida que el gasto de los consumidores se oriente más en esta línea.

Las medidas mencionadas requieren reformas sistémicas y globales que ayuden a crear mecanismos más inclusivos y exigibles para asegurar que los trabajadores de plataformas tengan mejores condiciones laborales. Es necesario actuar en todos los niveles jurisdiccionales (regional, nacional y europeo). Pero, por otro lado, el desarrollo de una estrategia integral requiere la creatividad y la participación de todos, no siendo necesario esperar a que los responsables políticos actúen. Es poco probable que los acuerdos voluntarios muevan a una revisión de todo el sistema, pero podrían ser beneficiosos para iniciar el debate. Trabajadores y sindicatos también podrían sacar provecho al alentar a los clientes y futuros clientes a que incorporen a sus normas de contratación cláusulas que establezcan unas normas mínimas relacionadas con el trabajo de plataformas. Además, los sindicatos deben identificar a los usuarios de los servicios de plataformas e invitarlos a participar en el diálogo social como parte de un esfuerzo más amplio de regulación del sistema.

¿Cómo utilizar esta guía?

El presente material sirve para *sensibilizar a las organizaciones sindicales nacionales sobre la realidad del trabajo en plataformas digitales*. La iniciativa de la CES responde a la necesidad de formar a nivel de la UE para crear una postura común sobre este tema, sobre la base de las propuestas expresadas por las organizaciones miembros de la CES.

La elección por parte de la CES del **diseño pedagógico** de este material de formación refleja las diferentes necesidades educativas de los sindicatos, así como la postura oficial existente en cada una de las organizaciones afiliadas. Los programas propuestos se han estructurado bajo una concepción general.

Las fórmulas de formación propuestas, así como las unidades temáticas independientes, satisfacen una amplia gama de *necesidades*:

- **Información** sobre el concepto de trabajo en plataformas, su evolución y su impacto en el mercado laboral.
- **Desarrollo de competencias** para los representantes sindicales implicados en el diálogo social en sectores con una alta prevalencia de trabajadores de plataforma.
- **Sensibilización sobre la importancia de la acción sindical para crear condiciones laborales dignas para los trabajadores de plataformas.**

Este material de formación pretende facilitar a formadores sindicales todos los elementos pedagógicos necesarios para realizar acciones formativas a nivel nacional, compatibles con diversos sectores profesionales y con diferentes niveles de disponibilidad de tiempo y de recursos. La posibilidad de combinar los módulos permite a los formadores nacionales adaptar los contenidos y las actividades de aprendizaje en función de:

- La responsabilidad sindical y el perfil de los afiliados
- Su experiencia sobre el tema
- Las prioridades nacionales y de cada organización

Al aplicar *el enfoque pedagógico de ETUI*, se da un valor añadido al resultado de la práctica tradicional de la formación sindical, al combinar impacto y eficacia ya testados a nivel europeo.

Las organizaciones nacionales pueden elegir entre *varios formatos de acción formativa*, seleccionando entre los distintos formatos que presentamos como sugerencia:

- Taller de 1,5 días de duración para analizar la integración del trabajo en plataformas en el diálogo social nacional, sectorial y local.
- Curso de 2,5 días para desarrollar competencias en la creación de acciones sindicales en relación a los derechos de los trabajadores de plataformas y la sindicalización en el empleo digital.
- Sesión de un día para sensibilizar a los representantes sindicales sobre el impacto del trabajo de plataformas en el mercado laboral.

Estos formatos *listos para usar* pueden impartirse a nivel nacional como cursos independientes, o bien pueden integrarse en los planes de formación de cada organización, ya que son compatibles con las metodologías de formación existentes para afiliados, delegados y cuadros sindicales. El tema del *crowdworking* forma parte de prioridades sindicales más amplias que actualmente desafían las políticas de la UE. La insuficiente información y, en particular, la falta de competencia para abordar los efectos del trabajo de plataformas en la negociación colectiva, ponen de manifiesto un desfase entre la rápida transformación del mercado laboral y la respuesta estratégica que deben dar los sindicatos. Esta es la razón por la que su integración en la actual oferta de formación de las organizaciones sindicales nacionales es un imperativo y no sólo una recomendación.

El contenido informativo de esta guía refleja la perspectiva de expertos sindicales que participan a nivel europeo en temas relacionados con el empleo, los derechos de los trabajadores y las políticas del mercado laboral. Todos tienen experiencia relevante en materia de empleo digital y su impacto socioeconómico, asegurando los conocimientos necesarios sobre el trabajo de plataformas dentro de un marco más amplio de formas autónomas de empleo, proporcionando ejemplos reales sobre la situación de los trabajadores en el entorno laboral, así como de definiendo estrategias y acciones sindicales. Para los cursos con una orientación más nacional, los formadores de cada organización pueden añadir información o adaptar los contenidos propuestos a las características de cada grupo específico (en función del sector, la relación con las responsabilidades sindicales, su experiencia en la negociación colectiva, etc.).

Las actividades de formación y las técnicas propuestas han sido elaboradas por un equipo transnacional de formadores sindicales y experimentados euro-formadores de ETUI, de acuerdo con criterios metodológicos para la formación sindical y las tendencias actuales en la educación de adultos a nivel de la UE. Los materiales se adaptan al conjunto de objetivos pedagógicos y a las características específicas del trabajo en plataformas, alentando el empleo de metodologías activas que mantenga un equilibrio entre las aportaciones de información y las contribuciones de los participantes. El enfoque pedagógico da prioridad al intercambio de experiencias, el trabajo en colaboración y la participación de los representantes sindicales en el proceso de aprendizaje. Las

actividades de formación diseñadas para este material se presentan “listas para llevar” (sólo se requiere traducción), aunque las aportaciones adicionales de los formadores nacionales pueden añadir la dimensión de su organización al enfoque pedagógico propuesto.

El material formativo está diseñado para su utilización por equipos de dos o más formadores. Estos podrán complementar el material con presentaciones avanzadas de expertos, si se da la posibilidad, destinadas a profundizar sobre la situación nacional, sectorial o europea, de acuerdo con las prioridades organizativas en cada momento y las políticas definidas por cada sindicato.

Un enfoque común de la formación sindical europea sobre el trabajo de plataformas, así como el intercambio de prácticas entre los formadores que actúan en las organizaciones afiliadas, son fundamentales para la acción coordinada de los sindicatos y la base de una estrategia europea. El impacto de las actividades de formación impartidas a nivel nacional sobre la base de este material constituye un apoyo esencial para la acción sindical en favor de la regularización del trabajo digital, así como la promoción de los derechos de los trabajadores europeos, especialmente para las formas más vulnerables de empleo.

El diseño formativo propuesto no sólo tiene por objeto obtener resultados positivos de la información temática y/o compartir experiencias, sino también contribuye a *reforzar la unidad metodológica y formativa entre las organizaciones afiliadas*, siguiendo las tendencias de la educación de adultos y las últimas tendencias en el entorno formativo sindical.

Recomendamos y alentamos encarecidamente la retroalimentación y el intercambio de aportaciones entre los formadores sindicales nacionales que participen en la impartición de estos cursos relacionados con el trabajo de plataformas, con el fin de aumentar el efecto multiplicador a nivel de la UE entre organizaciones afiliadas a la CES.

Título de la actividad Trabajar en plataformas digitales	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar sobre el desarrollo del trabajo en plataformas y sus efectos sobre el mercado de trabajo. • Analizar los retos del trabajo en plataformas para dar contenido a la acción sindical estratégica. • Fortalecer la posición sindical en el contexto del diálogo social para la futura regularización del trabajo de plataformas.
Objetivos del curso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar conciencia del desarrollo, el papel y el impacto del trabajo de plataforma y su inclusión en la estrategia sindical. 2. Identificar el trabajo de plataforma y sus características. 3. Analizar los principales retos relacionados con el trabajo en plataformas desde la perspectiva de los trabajadores. 4. Sintetizar las posiciones sindicales para abordar los problemas en el contexto de la organización de los trabajadores de plataformas. 5. Diseñar estrategias sindicales para garantizar los derechos laborales de los trabajadores de plataformas en la era digital.
Grupo destinatario	<ul style="list-style-type: none"> • Representantes sindicales en sectores con alta prevalencia de trabajo en plataformas. • Representantes sindicales con responsabilidades en materia de negociación colectiva o de acción sindical.
Duración de la formación	Sesión de 3 h, sesión/taller de 1 día, curso/taller de 1 día y medio, curso de 2 días, curso de 2 días y medio.
Evaluación	<p>Evaluación de los participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación inicial (experiencia de los participantes en el tema). • Evaluación formativa (observación, evaluación escrita, evaluación recíproca, autoevaluación). • Evaluación sanativa (plan de acción individual o para la organización sindical). <p>Evaluación de la sesión/formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de respuesta cumplimentado por los participantes. • Informe de evaluación del equipo docente.

Sesión de apertura

La sesión de apertura se puede organizar de varias maneras, según el contexto del curso. Si se considera la posibilidad de incluir este diseño en una acción formativa existente, la presentación de los participantes, normalmente al principio de las sesiones de formación, se vuelve redundante.

Para los formadores sindicales que imparten este curso de forma independiente, incluimos a continuación algunas sugerencias de actividades de presentaciones personales que abarcan situaciones en las que i) los participantes ya se conocen y se logra una mayor cohesión de grupo y ii) donde es necesario que se presenten entre sí nuevos grupos de participantes. En cualquiera de estos casos, tómese el tiempo necesario antes de sumergirse en la sesión formativa, ya que esta actividad inicial grupal establece la dinámica requerida para el resto del proceso de formación.

Me toca

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Presentarse al grupo facilitando información personal y su experiencia relacionada con el trabajo en plataformas.
- Descripción** Se invita a los participantes a presentarse al grupo, en sesión plenaria, haciendo uso de la palabra diciendo “Me toca” cuando quieran comenzar su introducción. La presentación personal debe incluir información sobre la organización sindical de origen, la función desempeñada en el sindicato, las principales responsabilidades y una breve descripción de su experiencia sobre el tema. Además, después de la presentación plenaria, se pide a los participantes que escriban una palabra en el rotafolios expresando sus expectativas para el curso/taller.
- Tiempo** 2 minutos por participante para la presentación personal.
- Recursos** Rotafolios, marcadores de colores.

Galería del trabajador de plataformas

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Presentar al grupo a través de una imagen relevante que represente mejor su idea sobre el tema.
- Descripción** Los participantes están invitados a visitar la galería organizada en el aula con varias fotos que retraten diferentes tipos de trabajo en plataformas. Después de 5 minutos, cada participante debe primero permanecer de pie junto a la foto que él/ella encuentra más relevante para definir el concepto de trabajo en plataformas. A continuación, uno por uno, se presentarán al grupo. La presentación personal debe incluir información sobre la organización sindical de origen, la función desempeñada en el sindicato, las principales responsabilidades y una breve descripción de su experiencia sobre el tema. Además, después de la presentación en plenario, se pedirá a los participantes que escriban una palabra en el rotafolios expresando sus expectativas para el curso/taller.
- Tiempo** 5 minutos para la visita a la galería, 2 minutos por participante para la presentación personal.
- Recursos** Fotos relacionadas con el trabajo de plataformas, rotafolios, marcadores de colores.

Lista de verificación social

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Presentarse al grupo a través de un intercambio informal inicial.
- Descripción** Se entrega una plantilla en una página a cada participante. Se les explica que deben recorrer la sala recogiendo los nombres de cualquiera que coincida con las frases escritas en ella y apuntándolos en los cuadros de la plantilla. Después de 15 minutos, los participantes vuelven a sus asientos y toman la palabra individualmente para leer sus conclusiones y presentarse brevemente. La presentación personal debe incluir información sobre la organización sindical, la posición actual en el sindicato, las principales funciones que desempeña y las expectativas que tiene en relación al curso/taller.
- Tiempo** 15 minutos para el intercambio informal, 2 minutos por participante para la introducción personal.
- Recursos** Plantilla adjunta, bolígrafo.

Me ocupo del trabajo de plataformas en mi trabajo sindical diario.	Conozco a alguien que trabaja/trabajó para una plataforma.
He utilizado una plataforma al menos una vez para contratar servicios.	Participo en el diálogo social a nivel sectorial/local en mi sindicato.

Verdadero o falso

Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
 - Integrarse en el grupo mediante el intercambio de datos personales.

Descripción Se pide a los participantes que anoten tres aspectos personales (dos verdaderos y uno falso) que puedan ser menos conocidos por los miembros del grupo. Después de la presentación de cada participante, se pide a los demás que utilicen tarjetas numeradas (1,2 y 3) para indicar qué información consideran falsa. La actividad es muy recomendable para grupos de participantes que ya se conocen, y para quienes las presentaciones personales en términos de nombre, cargo y experiencia no son relevantes. Además, después de la presentación en plenario, se pide a los participantes que escriban una palabra en el rotafolios expresando sus expectativas sobre el curso/taller.

Tiempo 2 minutos por participante para las presentaciones individuales.

Recursos 3 tarjetas numeradas por participante.

1	2	3
---	---	---

Diseño pedagógico de las sesiones

A continuación, proponemos un diseño pedagógico de 5 sesiones de formación (excluyendo las actividades de apertura y cierre, presentadas por separado) que pueden servir como unidades individuales, incluyendo los capítulos teóricos correspondientes. La metodología utilizada, coherente con los principios de la formación de adultos y el aprendizaje activo, se estructura en tres dimensiones clave que se aplicarán en cada sesión impartida.

Comenzar con: Despertar el interés en el grupo

Actividades destinadas a introducir a los participantes en el contexto y la mentalidad de la sesión que están a punto de iniciar y sacar a relucir cualquier conocimiento y experiencia que ya tengan (información ancla), con el fin de establecer las premisas para la integración y aceptación de nuevos conceptos. El tiempo dedicado a esto no debe ser de más de 30 minutos, y la dinámica se centra en las contribuciones de los participantes.

Continuar con: Añadir información

Los capítulos teóricos que se ofrecen en la primera parte de esta guía pueden utilizarse para diseñar presentaciones en cualquier formato que se adapte a la práctica preferida por el formador o a las necesidades del grupo destinatario. La recomendación es realizar presentaciones concisas, accesibles y limitadas en el tiempo (30-40 minutos para la presentación de expertos), con el objetivo de proporcionar conocimientos clave para entender el tema, los cuales serán necesarios durante las siguientes etapas del proceso de aprendizaje.

Terminar por: Transferencia de conocimiento

Esta debe ser la parte más consistente de la sesión formativa, dando a los participantes la oportunidad de trabajar con la información recibida y estructurarla de acuerdo a las necesidades específicas de la actividad sindical. Las actividades a realizar en esta parte de la sesión pueden responder a 3 tipos de objetivos:

Proporcionar información/reforzar el conocimiento

Desarrollar habilidades y competencias

Crear conciencia/promover actitudes

El formador puede elegir entre categorías (marcadas con diferentes colores), consciente del diferente nivel de implicación de los participantes, y también del tiempo requerido (mientras que un debate puede durar hasta 30 minutos, un trabajo en grupo puede requerir 1 - 1,5 horas).

Nuestra sugerencia es que varíe la estructura pedagógica personal eligiendo entre reforzar el conocimiento, desarrollar habilidades y competencias o realizar actividades de sensibilización en cada sesión. Incluimos las tres opciones en la última parte de cada modelo propuesto, pero es el formador quien debe seleccionar la que considere más adecuada, siempre teniendo en cuenta una experiencia de aprendizaje equilibrada y diversa para los participantes.

El tiempo disponible para la actividad es una limitación considerable que condiciona la elección pedagógica de una actividad u otra, y el objetivo general a establecer es también una referencia a la hora de tomar tal decisión. Sin embargo, los ejemplos que ofrecemos se pueden adaptar a una amplia gama de condiciones de formación, y a los recursos disponibles a nivel nacional en las organizaciones sindicales.

Sesión 1 - La diversidad de las plataformas digitales
Despertar interés en el grupo Lluvia de ideas "El entorno de trabajo en plataformas"
Añadir información Presentación Tipos de plataformas digitales
Transferencia de conocimientos Debate ¿Qué tienen en común la mayoría de las plataformas digitales?
Transferencia de conocimientos Actividad de grupo Similitudes entre plataformas digitales (comparación de casos)
Transferencia de conocimientos Trabajo entre pares ¿Qué tipos de plataformas digitales existen en tu sector?
Sesión 2 - Trabajadores, trabajo, oportunidades y conflictos
Preguntas y respuestas Tipos de trabajo realizado a través de plataformas
Presentación Actividades de trabajo en plataformas. Perfiles de los usuarios de plataformas: trabajadores y clientes
Intercambio de experiencias Problemas en el entorno de trabajo de una plataforma
1-2-Todos ¿Qué tipo de problemas surgen en el entorno de trabajo de las plataformas?
Listado de retos Principales problemas que surgen en el entorno de trabajo de las plataformas

Sesión 3 - ¿Cómo se pueden abordar los problemas?

Lista comparativa

"Situación del trabajador por cuenta propia"

Presentación

El marco regulador actual (legislación de la UE y reglamentos nacionales específicos)

Intercambio de prácticas

El trabajo en plataformas: materia para el diálogo social

Estudio de caso

¿Cómo se pueden abordar los problemas?

Análisis DAFO

Diálogo social formal para el trabajo en plataformas

Sesión 4 - Sindicalización de los trabajadores de plataforma

Sociograma

"Empleados digitalmente" (compartiendo casos o ejemplos)

Presentación

Sindicalización de los trabajadores con medios o en línea

Debate

El desafío sindical: Los sindicatos en el mundo de las plataformas de trabajo

Expo-stand

Afiliación y organización de trabajadores con medios o en línea

World Café

Sindicalización de los trabajadores con medios o en línea

Sesión 5 - El futuro y la regulación del trabajo de plataformas

Galería de medios

Acciones sindicales en favor de los derechos de los trabajadores de plataformas

Presentación

Tendencias en la política nacional y en la UE: recomendaciones de la CES

Mesa redonda

Estrategia sindical para el futuro de la regulación del trabajo en plataformas

Actividad de grupo

Estrategia sindical en favor de los derechos de los trabajadores de plataformas

Sesión de escenarios

Una mirada al futuro del trabajo en la era digital

Despertar el interés en el grupo

El éxito de una sesión de formación viene determinado por la participación activa de las personas en su propio proceso de aprendizaje. Por esta razón, el momento inicial es clave para establecer la motivación necesaria para apoyar las actividades previstas en el grupo. Despertar el interés de los participantes y ganar su atención por el conocimiento que queremos transferir se puede hacer a través de métodos y técnicas interactivas. La primera parte de cada sesión debe utilizarse para revisar los conocimientos y la experiencia de los participantes, utilizando esto como base para el nuevo contenido. Estas actividades interactivas también tienen un papel rompehielos, estableciendo el ambiente emocional adecuado para el aprendizaje después de cada descanso.

La ventaja de la educación de adultos - y de la formación sindical en particular - es que todos los participantes tienen un cierto nivel de familiaridad con los temas tratados durante el curso. Incluso si la información facilitada durante el curso es nueva para el grupo, todavía podemos encontrar anclajes de conocimiento para crear conciencia de la importancia de lo que estamos a punto de aprender. La familiaridad con un tema es lo que asegura la integración de nuevos conocimientos en las estructuras mentales existentes: así que nunca olvides despertar el interés para cada nueva sesión.

A continuación, proponemos actividades interactivas para iniciar cada sesión de formación. Algunas vienen en diferentes versiones adaptables a unas condiciones de formación específicas (con limitaciones de tiempo o espacio, según características de grupo, un enfoque formativo específico, etc.). Cada actividad está diseñada para encajar en la estructura de la sesión y contribuir al logro del objetivo general.

Los ejemplos se definen en términos de:

- Objetivo de la actividad
- Descripción del proceso de impartición
- Tiempo requerido para cada actividad
- Recursos necesarios, demostrativos y/o distributivos

El uso de las siguientes técnicas interactivas contribuirá a:

- Guiar al grupo para que descubran lo que ya saben acerca de cada tema
- Confiar en su experiencia para conectarse con la nueva información recibida
- Crear un entorno de aprendizaje seguro para el intercambio de experiencias

La elección pedagógica debe centrarse siempre en los perfiles de los participantes, por lo tanto, es necesario utilizar la información previa al curso, así como cualquier información obtenida durante las presentaciones personales iniciales, para decidir qué tipo de método y técnica se adapta mejor al grupo y cuál es más probable que aumente su motivación.

Sesión 1: La diversidad de las plataformas digitales

Lluvia de ideas: El entorno de trabajo en plataformas

Versión 1: Mesa redonda

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Identificar las distintas perspectivas sobre el trabajo de plataformas.
- Descripción** Se pide a los participantes que reflexionen individualmente durante 10 minutos sobre cómo definirían el trabajo de plataformas, y que la escriban en los post-its que se les facilita. Cabe mencionar que las definiciones no deben ser tipo diccionario, sino el resultado de la experiencia y los conocimientos personales sobre el tema. Después de esta reflexión individual, los resultados se recogen en una mesa redonda, señalando en el rotafolios las palabras clave. Por el momento no se realiza ningún análisis. La variedad de definiciones resultantes de la recopilación de contribuciones individuales debería expresar la complejidad del tema y la dificultad actual de los expertos para ponerse de acuerdo en una sola definición. Pueden utilizarse diversos ejemplos de definición proporcionados por otras fuentes para ejemplificar la amplitud del concepto.
- Tiempo** 10 minutos para la reflexión individual, 1 minuto por participante para la exposición en plenario.
- Recursos** Rotafolios, post-its de colores, marcadores de colores.

Lluvia de ideas: El entorno de trabajo en plataformas

Versión 2: las experiencias de dos grupos

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Identificar las distintas perspectivas sobre el trabajo de plataformas.
- Descripción** Los participantes se dividen en 2 grupos, cada uno en una sala independiente. Se pide al primer grupo (lluvia de ideas silenciosa) que pase por la mesa un documento en el que cada participante anote una definición del trabajo en plataformas. No se requiere comunicación verbal. Se pide al segundo grupo (lluvia de ideas colaborativa) que recopile las definiciones del

trabajo de plataformas realizando un recorrido por la mesa y escribiendo los resultados en el rotafolios. Cabe mencionar que las definiciones deben ser el resultado de la experiencia y los conocimientos personales de cada uno sobre el tema. No se realizará ningún análisis del contenido de las contribuciones individuales en ninguno de los dos grupos. Los resultados se presentarán posteriormente en sesión plenaria. Las diferentes definiciones recogidas en las distintas contribuciones deberían poner de relieve la complejidad del tema y la actual dificultad de los expertos para ponerse de acuerdo sobre una sola definición (pueden citarse como ejemplos diversas publicaciones). Puede llevarse a cabo una breve reflexión de grupo para analizar la experiencia, realizando las siguientes preguntas para la revisión:

- ¿Fue difícil llegar a una definición única?
- ¿Cuál fue la experiencia en el grupo 1? ¿Y en el grupo 2?

- Tiempo** 20 minutos para el trabajo en grupo, 10 minutos para el informe.
- Recursos** Rotafolios, papel rotafolios en blanco, post-its de colores, marcadores de colores.

Lluvia de ideas: El entorno de trabajo en plataformas

Versión 3: romper el mapa mental

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Identificar las distintas perspectivas sobre el trabajo de plataformas.
- Descripción** Como introducción, se presenta al grupo una figura de seis puntas: la palabra clave en el centro es trabajo de plataforma, con preguntas satelitales preguntando quién, qué, dónde, cuándo, por qué y cómo. Se pide a los participantes que presenten definiciones basadas en el mapa mental gráfico sugerido. Las contribuciones individuales se recogerán en un rotafolios separado. El objetivo de recoger distintas definiciones es expresar la complejidad del tema y la actual dificultad de los expertos para ponerse de acuerdo en una sola definición (pueden citarse como ejemplos diversas publicaciones).
- Tiempo** 5 minutos por reflexión individual, 1 minuto por participante en sesión plenaria.
- Recursos** Mapa mental, papel de rotafolios, post-its de colores, marcadores de colores.



Intercambio entre pares: plataformas y trabajo

Objetivo

La actividad permitirá a los participantes:
- Identificar las distintas perspectivas sobre el trabajo de plataformas.

Descripción

Trabajando en parejas, se pide a los participantes que discutan cómo las plataformas pueden influir en su área profesional (en el sindicato o en el sector de actividad). Las conclusiones de cada pareja se presentarán en sesión plenaria utilizando un modelo de entrevista cruzada (cada participante presenta la posición de su compañero/a).

Tiempo

10 minutos de debate en parejas, 1 minuto por participante para la exposición en plenario.

Recursos

Papel en blanco o post-its de colores.

Sesión 2 - Trabajadores, trabajo, beneficios y problemas

Preguntas y respuestas: tipos de trabajo que se realizan por medio de plataformas

Versión 1: Debate en plenario

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Enumerar los diferentes tipos de trabajo que se pueden realizar a través de plataformas, basándose en el conocimiento y la experiencia previa de cada participante.
- Descripción** Un debate plenario, apoyado por preguntas dirigidas (ver más adelante), que tiene como objetivo revelar los diversos tipos de trabajo que se realizan a través de plataformas. Las palabras clave relacionadas con cada tipo se escribirán en el rotafolios durante las intervenciones plenarias.
- ¿Qué conoces de las plataformas en general?
 - En tu experiencia, ¿qué tipo de actividades se realizan en estos entornos?
 - ¿Has hecho uso alguna vez de los servicios de una plataforma?
 - ¿Has trabajado, o alguien que tú conozcas, en alguna plataforma digital? En caso afirmativo, ¿durante cuánto tiempo?
- Tiempo** 30 minutos para el debate en plenario.
- Recursos** Lista de preguntas, rotafolios, marcadores de colores.

Preguntas y respuestas: tipos de trabajo realizados a través de plataformas

Versión 2: Debate en parejas

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Enumerar los diferentes tipos de trabajo que se pueden realizar a través de plataformas, basándose en el conocimiento personal y en su experiencia previa.
- Descripción** Trabajando en parejas, se pide a los participantes que, a partir de las preguntas facilitadas (proyectadas en pantalla), debatan entre sí sobre ellas.
- ¿Qué conoces de las plataformas en general?
 - En tu experiencia, ¿qué tipo de actividades se realizan en estos entornos?
 - ¿Has hecho uso alguna vez de los servicios de una plataforma?
 - ¿Has trabajado, o alguien que tú conozcas, en alguna plataforma digital? En caso afirmativo, ¿durante cuánto tiempo?
- Después de los debates por parejas, se invita a los participantes a compartir sus respuestas, usando las palabras clave relacionadas con los diferentes tipos de trabajo de plataformas que se han escrito en el rotafolios durante las intervenciones en plenario.
- Tiempo** 20 minutos para los debates en pareja, 15 minutos para comentarios.
- Recursos** Lista de preguntas, rotafolios, marcadores de colores.

Sesión 3: ¿Cómo se pueden abordar los problemas?

Lista comparativa: Trabajadores por cuenta ajena vs. Trabajadores por cuenta propia

Versión 1: lista doble

Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
- Comparar la situación de los trabajadores por cuenta ajena frente a la de los trabajadores por cuenta propia, desde la perspectiva de los derechos de los trabajadores y de los sindicatos.

Descripción Divididos en grupos de 4 - 6 personas (dependiendo del número de participantes) para un buen entorno para el intercambio productivo, se pide a los participantes que rellenen una lista comparativa sobre la situación de los trabajadores contratados en relación a la de los trabajadores por cuenta propia, estableciendo los beneficios y las limitaciones de ambas situaciones laborales, y teniendo en cuenta la perspectiva de los derechos de los trabajadores y la experiencia sindical de cada uno. Se entregará una plantilla de apoyo en papel para facilitar la labor de los grupos. Cada grupo designará un portavoz para presentar los resultados en sesión plenaria. Se podrán realizar preguntas aclaratorias durante la presentación en plenario, aunque no se analizarán los resultados del grupo, considerándose la presentación como una opinión y no como un ejercicio de “correcto-incorreto”.

Situación de los trabajadores con contrato		Situación de los trabajadores autónomos	
Beneficios	Limitaciones	Beneficios	Limitaciones

Tiempo 20 minutos para el trabajo en grupo. 5 minutos por grupo para los comentarios en plenario.

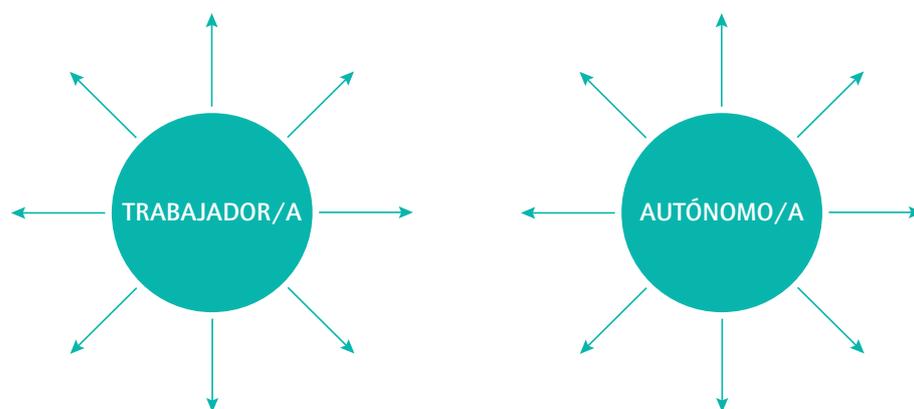
Recursos Plantilla de apoyo en papel, rotafolios, marcadores de colores.

Lista comparativa: Trabajadores por cuenta ajena vs. Trabajadores por cuenta propia

Versión 2: Mapa mental en grupo

Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
- Comparar la situación de los trabajadores por cuenta ajena frente a la de los trabajadores por cuenta propia desde la perspectiva de los derechos de los trabajadores y los sindicatos.

Descripción Divididos en dos grupos, se pide a los participantes que hagan un mapa mental de los trabajadores con contrato (grupo 1) y de los trabajadores autónomos (grupo 2), identificando los beneficios y limitaciones de ambas situaciones laborales, y teniendo en cuenta la perspectiva de los derechos de los trabajadores y su experiencia sindical. Cada grupo designará un portavoz para presentar los resultados en sesión plenaria. Se podrán realizar preguntas aclaratorias durante la presentación en plenario, aunque no se analizará los resultados del grupo, considerándose la presentación como una opinión y no como un ejercicio de “correcto-incorreto”.



Tiempo 20 minutos para el trabajo en grupo, 5 minutos por grupo para las exposiciones en plenario.

Recursos Gráfico de mapa mental, rotafolios, marcadores de colores.

Sesión 4: Sindicalización de los trabajadores de plataformas

Sociograma: Trabajador/a digital

Versión 1: Orientación por experiencia

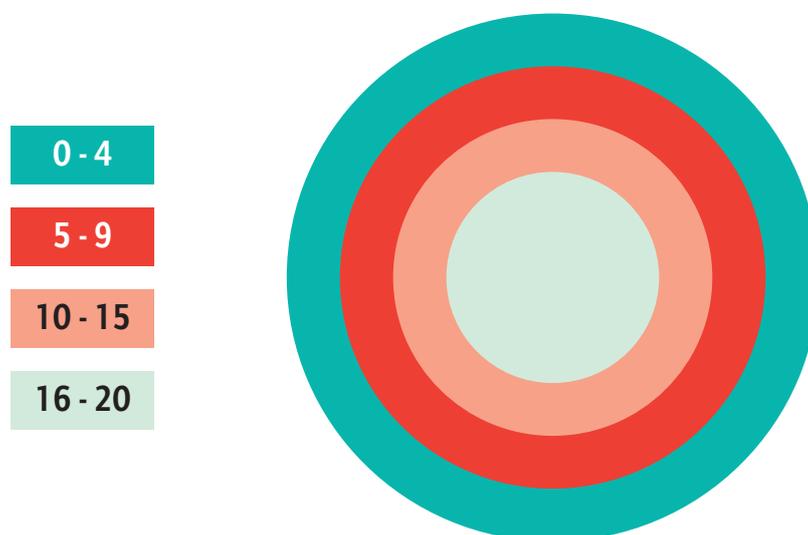
Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
 - Compartir su experiencia en la contratación y organización de trabajadores de plataformas en sus organizaciones/sectores sindicales.

Descripción Cada una de las 4 esquinas de la habitación tiene un cartel (título e imagen relevante) relacionados con diferentes situaciones. Se pide a los participantes que visiten cada una de las esquinas y escriban sus nombres bajo los temas sobre los que tengan experiencia. Después del tiempo asignado para el “registro”, los nombres en cada cartel se sumarán y los resultados se presentarán en el plenario utilizando la imagen de una “diana”, donde se indicarán las áreas con más experiencia entre los participantes y las que tienen menos (por número de nombres en cada uno de los 4 carteles). Los participantes que se inscriban serán invitados a compartir brevemente sus experiencias en el pleno.

			
<p>Conozco trabajadores localizados o telemáticos empleados en mi sector, pero mi sindicato no ha realizado acciones para su afiliación o sindicalización.</p>	<p>En mi sindicato o sector estamos trabajando en proyectos sindicales y/o transnacionales relacionados con trabajadores localizados o telemáticos.</p>	<p>Mi organización (nacional, sectorial o local) desarrolla en la actualidad campañas de afiliación para trabajadores localizados o telemáticos.</p>	<p>En mi organización (nacional, sectorial o local) asesoramos a trabajadores localizados o telemáticos en material laboral o de afiliación.</p>

Tiempo 15 minutos para las visitas a cada esquina, 5 minutos de comentarios en plenario, 15-20 min para compartir experiencias.

Recursos Carteles, imagen de una diana, marcadores de colores.



Sociograma: Trabajador/a digital

Versión 2: Alineación de experiencias

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Compartir sus experiencias en materia de afiliación y sindicalización de los trabajadores de plataformas en sus sindicatos o sectores.
- Descripción** En la sala se crean dos áreas separadas por una línea visible. Se pide a los participantes que se sitúen en una de las dos áreas de acuerdo con su nivel de experiencia/participación en la contratación y organización de trabajadores localizados o en línea. La línea separa a personas experimentadas y no experimentadas, mientras que la posición dentro de la primera determina el grado de experiencia (más cerca de la línea = menor experiencia). La fase informativa se completa con la expresión voluntaria de los participantes que se encuentran en la zona con experiencia y que han decidido compartir ejemplos relevantes.
- Tiempo** 5 min para alinearse en cada zona, 15-20 min para compartir experiencias.
- Recursos** Cinta engomada.

Sesión 5: El futuro en la regulación del trabajo de plataformas

Galería de medios: Acciones sindicales en favor de los derechos de los trabajadores de plataformas

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Conocer acciones sindicales a nivel nacional y de la UE en apoyo a los derechos de los trabajadores de plataformas.
- Descripción** Una sesión de vídeo muestra ejemplos relevantes de acciones sindicales nacionales y europeas en apoyo a los derechos de los trabajadores de plataformas. El material puede incluir: vídeos de campañas, folletos informativos sobre proyectos, plataformas de información y páginas web, artículos, fotografías, etc.
- Tiempo** 15-20 minutos para la presentación del vídeo.
- Recursos** Recursos de vídeo en varios formatos (PPT, películas, presentaciones de diapositivas).

Presentación de la información

La metodología de formación activa promovida por ETUI da prioridad a métodos y técnicas que implican directamente a los participantes en el proceso de aprendizaje, en lugar de alentar un comportamiento pasivo de escucha. No obstante, la presentación de la información mantiene su función e importancia en la estructura de los cursos, integrándose en la formación en tanto en cuanto se trata de un mensaje con contenidos y un catalizador para la realización de actividades.

El diseño de las sesiones de formación incluye momentos específicos para facilitar información, centrándose en la transmisión de conocimientos esenciales para cada tema abordado. Los expertos (cuando están disponibles) o los formadores realizarán sus intervenciones en forma de presentaciones teóricas.

Los capítulos teóricos de esta guía representan la cantidad de información que se recomienda transmitir a los participantes, asegurando la aportación necesaria para aumentar sus competencias en el tema. Resumidos y estructurados, los contenidos pretenden mantener el carácter práctico y transferible de la información seleccionada. Por esta razón, cada capítulo incluye ejemplos y casos pertinentes que ilustran las declaraciones de los expertos.

La naturaleza cambiante y las disputas que lleva consigo la economía digital y, en particular, los nuevos retos que plantea para el mundo del trabajo, así como las diferentes experiencias sindicales entre las organizaciones afiliadas a la CES, deben determinar la elección de los contenidos realizada por el equipo de expertos.

La perspectiva europea en general y los casos presentados en los capítulos teóricos tienen por objeto garantizar la dimensión europea de la formación, en apoyo a la cooperación sindical transnacional y a la acción unificada dentro de la UE. La fase de preparación de los cursos requiere una adaptación nacional y un proceso pedagógico que armonicen el contenido de los cursos con las necesidades de conocimientos de los participantes, y que establezcan el nivel y la cantidad de información que se debe transmitir.

La adaptación del contenido puede requerir que se añada información sobre:

- El marco jurídico nacional aplicable a los trabajadores de plataformas.
- Casos relevantes (distintos de los incluidos en la guía) escogidos de entre el entorno sectorial/local de los participantes.
- Acciones sindicales a nivel nacional, sectorial o local en favor de los derechos de los trabajadores de plataformas.
- Proyectos sindicales relacionados con la economía digital y los derechos de los trabajadores en línea.
- Posición de los interlocutores sociales (gobierno, empresarios y organizaciones sindicales), así como de la opinión pública o de los medios de comunicación, cuando proceda.

El contenido de las presentaciones teóricas debe cumplir una serie de requisitos para garantizar la máxima eficacia y la integración satisfactoria en el proceso de formación:

- Claridad (uso de conceptos teniendo en cuenta los perfiles y la experiencia de los participantes).
- Estructuración (según el desglose lógico de las ideas comunicadas).
- Concisión (diapositivas reducidas en densidad y visualmente organizadas).
- Pertinencia (información seleccionada y adaptada a los perfiles de los participantes y a las actividades diseñadas).
- Transferibilidad (permite la integración con la experiencia actual de los participantes y con su quehacer diario).

La estructura de capítulos y su división en subcapítulos indica las unidades lógicas que deben emplearse en las presentaciones teóricas, así como los conceptos clave que deben abordarse en cada una de las sesiones de los cursos. La duración recomendada para una presentación es de 20-30 minutos, pero puede extenderse a 40-50 minutos si se alterna con técnicas de animación. Hay pruebas psicológicas de que los niveles de atención no se mantienen únicamente con las habilidades de comunicación de un orador. Se requiere la participación activa del grupo después de cierto tiempo para mantener el interés y garantizar la transferencia completa del mensaje de contenido.

Ejemplos de técnicas de animación a integrar en las presentaciones:

- Preguntas y respuestas (¿conoces otros ejemplos...?).
- Preguntas de aclaración (¿qué crees que significa...?).
- Encuesta rápida (aquellos de ustedes que..., por favor levanten la mano).

En cuanto al formato de la información, el orador tiene la responsabilidad de elegir el soporte tecnológico que mejor se adapte a su estilo de comunicación personal, a los perfiles de los participantes y a los recursos disponibles. Teniendo esto en consideración, las presentaciones teóricas pueden realizarse desde un estilo libre respaldado por una pizarra o un rotafolios, a la proyección de diapositivas animadas o, incluso, materiales editados en vídeo.

Debe prestarse especial atención al diseño de las diapositivas en términos de:

- Compatibilidad de software con el ordenador de la sala.
- Fuente y color de fondo de acuerdo con la iluminación y el tamaño de la sala.
- Distribución del texto e integración de imágenes en cada diapositiva.

Independientemente de la elección del formato o del medio técnico, el factor clave para aumentar el impacto de la transmisión de información reside en la comunicación y las aptitudes pedagógicas de los expertos/formadores, así como en su experiencia en formación sindical. Aseguraos de conocer no sólo el contenido de la presentación, sino también las expectativas de los participantes, y ser siempre flexible y adaptable a la hora de presentar la información, asegurando un flujo de comunicación bidireccional.

Transferencia de conocimientos

La metodología de aprendizaje activo que proponemos en esta guía sitúa a los participantes en el centro del proceso de formación, como protagonistas de su propio desarrollo de competencias. Para lograr este objetivo central de implicación individual y participación activa, las siguientes actividades prácticas han sido diseñadas y adaptadas especialmente para el tema que nos ocupa. Estas actividades prácticas ofrecen la oportunidad de transferir la información recién asimilada a los conocimientos existentes, enriqueciendo la experiencia de los participantes y mejorando la dinámica de grupo. El uso de los conocimientos adquiridos y el ejercicio de aptitudes son fundamentales para el desarrollo de las competencias.

En apoyo de la unidad y la coherencia de las acciones, la formación sindical es, por definición, cooperativa. Las sesiones de formación tienen por objeto crear las condiciones para el trabajo colaborativo, el aprendizaje entre pares y el intercambio de experiencias en grupo. Aunque el enfoque activo-participativo de la formación puede adoptar diversas formas, en términos generales, las actividades pueden integrarse en una de las categorías siguientes:

- **Proporcionar información/reforzar el conocimiento**
- **Desarrollar habilidades y competencias**
- **Crear conciencia/promover actitudes**

Las sesiones de formación deberían consistir en una combinación de las tres categorías, ofreciendo a los participantes diferentes oportunidades de aprendizaje. Las tres deben formar parte del diseño del curso ya que ninguna es menos importante que los demás. Su proporción define el alcance del proceso de formación.

De acuerdo con el objetivo general de formar, así como con las necesidades de formación del grupo, asegúrate de incluir en las sesiones el tipo de actividades adecuadas. Por ejemplo, si los participantes tienen poca o ninguna experiencia en el tema de la economía digital, y su organización todavía no lo ha convertido en una prioridad estratégica, las sesiones de los cursos deberán incluir más actividades para proporcionar información, reforzar conocimientos, y crear conciencia o promover actitudes. Por otra parte, si los participantes tienen experiencia y participan activamente en el ámbito de impartición dentro de sus organizaciones, el enfoque recomendado será centrarse en el desarrollo de sus habilidades y competencias, integrando más actividades de este tipo.

A continuación, proponemos para cada sesión de formación diversas actividades diseñadas para responder a diferentes necesidades de formación, perfiles de aprendizaje y niveles de experiencia. De todas las opciones, elige las que mejor se adapten a tu grupo, centro de formación y medios, así como a la duración asignada al curso.

Sesión 1: La diversidad de las plataformas digitales

Debate:

¿Qué tienen en común la mayoría de las plataformas digitales?

Objetivo

La actividad permitirá a los participantes:
- Identificar similitudes entre las características generales de cada plataforma digital.

Descripción

Después de facilitar información sobre la identificación y características de las plataformas digitales, se invita a los participantes a un debate plenario sobre sus similitudes. Para garantizar el mayor número posible de intervenciones individuales, el formador dirigirá el debate. Las siguientes preguntas pueden servir de guía para los debates:

- Considerando la presentación anterior, ¿qué crees que tienen en común la mayoría de las plataformas digitales?
- ¿Puedes ver alguna diferencia?
- ¿Puede aportar algún ejemplo de tu experiencia personal/sindical?
- ¿De qué manera estos elementos pueden ser relevantes para los sindicatos?

Tiempo

30 min.

Recursos

Presentación previa de un experto, experiencia de los participantes.

Actividad en grupos:

Similitudes de la plataforma laboral digital (comparación de casos)

Objetivo

La actividad permitirá a los participantes:
- Comparar las características de las plataformas digitales, desde la perspectiva de los trabajadores y los sindicatos.

Descripción

Divididos en grupos de 4 - 6 miembros (dependiendo del número de participantes, pero con la intención de fomentar intercambios productivos), se pide a los participantes que identifiquen similitudes y diferencias entre las plataformas digitales, y que debatan y enumeren los aspectos más relevantes desde la perspectiva de los trabajadores y desde su experiencia sindical. Puede proporcionarse una plantilla en papel para facilitar la labor de los grupos. Cada grupo designará un portavoz para presentar los resultados en sesión plenaria. Las preguntas de aclaración pueden plantearse durante la propia sesión plenaria, y se permite un breve debate al finalizar la sesión.

Plataformas digitales	
Similitudes	Diferencias

Tiempo 30 minutos para el trabajo en grupos, 5 minutos por grupo para los comentarios en plenario.

Recursos Plantilla en papel, rotafolios, marcadores de colores.

Intercambio entre pares: ¿Qué tipo de plataformas digitales existen en tu sector?

Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
- Reflexionar sobre la presencia de plataformas digitales en su sector.

Descripción Organizados en parejas, se pide a los participantes que reflexionen y debatan sobre la presencia de plataformas digitales en su sector de actividad. Tras la conversación a dos, se invita a los participantes a compartir sus resultados (cada uno presentando la respuesta de su socio) en sesión plenaria, y las palabras clave relacionadas con los diferentes tipos de plataformas o sectores digitales se enumerarán en el rotafolios durante las intervenciones en plenario.

Tiempo 20 minutos para el debate en parejas, 20 minutos para comentarios.

Recursos Lista de preguntas, rotafolios, marcadores de colores.

Sesión 2 - Trabajadores, trabajo, oportunidades y conflictos

Intercambio de experiencias (actividad en plenario): Problemas en el entorno de trabajo de plataforma

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Identificar los principales problemas a los que se enfrentan los trabajadores cuando trabajan para una plataforma digital, compartiendo las experiencias adquiridas en un entorno sectorial o local.
- Descripción** Haremos un círculo pequeño con sillas en el centro de la habitación. Los participantes con experiencia relevante en su sector o entorno de trabajo serán invitados a sentarse en el círculo interior. El intercambio comienza con los participantes sentados en el centro tomando la palabra uno por uno, y presentando los principales problemas que afectan a los trabajadores de su sector en relación a las plataformas digitales. Los participantes fuera del círculo interno podrán hacer preguntas, solicitar aclaraciones o realizar comentarios sobre las aportaciones individuales, añadiendo eventualmente otros ejemplos relevantes. El formador desempeñará un papel de observador y, en caso necesario, de moderador, tras el intercambio de experiencias y la enumeración en el rotafolios de los problemas identificados por el grupo.
- Tiempo** 30 min.
- Recursos** Presentación previa del experto, experiencias de los participantes.

1-2-4-todos: ¿Qué tipo de problemas surgen en un entorno de trabajo de plataforma?

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Analizar los principales problemas que surgen en un entorno de trabajo de plataforma, enumerar los aspectos pertinentes para su sector u organización, priorizarlos y determinar sus causas.
- Descripción** La actividad tiene 3 fases. En la primera fase, se pide a los participantes que reflexionen individualmente y escriban una lista de al menos tres problemas encontrados en un entorno de trabajo de plataformas. El siguiente paso es formar parejas que compararán las listas individuales. Cada pareja debe elaborar una lista consolidada, dando prioridad a los problemas identificados. En la tercera fase, las parejas se unen para formar grupos de trabajo (la composición de los grupos de trabajo puede mantenerse durante todas las actividades del grupo o (a discreción de los formadores) cambiar en cada actividad, si la

interacción extendida de los participantes entre sí se considera importante para la dinámica de grupo). Cada grupo de trabajo se encargará de examinar las listas de problemas prioritarios y de determinar sus posibles causas. Se facilitará una plantilla en papel para facilitar la labor de los grupos. Cada grupo designará un/a portavoz para presentar los resultados en sesión plenaria. Se podrán hacer preguntas de aclaración durante la exposición en plenario, y un breve debate después de todas las presentaciones.

¿Qué tipo de problemas surgen en un entorno de trabajo de plataforma?	
Problemas	Causas

Tiempo 10 minutos para individual, 15 minutos para la actividad en parejas, 30 minutos para la actividad en grupos, 5 minutos por grupo para los comentarios en plenario.

Recursos Plantilla en papel, rotafolios, marcadores de colores.

Lista de desafíos: Principales problemas que surgen en un entorno de trabajo de plataforma

Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
- Reflexionar sobre los principales problemas que surgen en un entorno de trabajo de plataforma, identificando las causas de los aspectos más relevantes para el sector u organización.

Descripción Divididos en grupos (compuestos de las mismas o diferentes personas), se pide a los participantes que enumeren los principales problemas que surgen en los entornos laborales digitales y que formulen los retos que se encuentran desde una perspectiva sindical. Se facilitará una plantilla en papel para facilitar la labor de los grupos. Cada grupo designará un portavoz para presentar los resultados en sesión plenaria. Están permitido hacer preguntas de aclaración durante la exposición en plenario, que podrá continuar con un breve debate después de todas las presentaciones.

Principales problemas que surgen en un entorno de trabajo de plataforma	
Problemas de los trabajadores	Desafíos sindicales

Tiempo 60 minutos para la actividad en grupo, 5 minutos por grupo para los comentarios en plenario.

Recursos Plantilla de apoyo en papel, rotafolios, marcadores de colores.

Sesión 3 - ¿Cómo se pueden abordar los problemas?

Intercambio de prácticas: trabajo de plataforma, un tema para el diálogo social

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Definir la posición sindical en relación al trabajo de plataformas como tema de diálogo social.
- Descripción** Trabajando en grupos de 4 - 6 miembros (dependiendo del número de participantes, con personas procedentes de diferentes organizaciones o sectores), se les pide a los participantes que debatan sobre la inclusión del tema del trabajo en plataformas digitales en la estrategia de diálogo social de sus organizaciones. La actividad individual enviada con antelación al curso servirá como punto de partida para esta actividad grupal. Las conclusiones del debate en cada grupo se pueden anotar en cualquier formato disponible (Word, PPT, papel de rotafolios). Cada grupo designará un portavoz para presentar los resultados en sesión plenaria. Se podrán hacer preguntas de aclaración durante la exposición en plenario, y un breve debate después de todas las presentaciones.
- Tiempo** 60 minutos para el trabajo en grupo, 5 minutos por grupo para los comentarios en plenario.
- Recursos** Actividad previa al curso, ordenador, rotafolios, marcadores de color.

Estudio de caso: ¿Cómo abordar los problemas?

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Analizar los casos a debate y proponer estrategias para abordar los problemas detectados.
- Descripción** Distribuidos en 5 grupos, a los participantes se les asigna un caso (a cada grupo uno diferente) y se les pide que discutan y propongan posibles estrategias para abordar los problemas detectados. Se ofrecerán preguntas de ayuda que faciliten y orienten los debates de los grupos.
- Preguntas relativas a la plataforma:
- ¿Qué tipo de trabajo proporciona la plataforma?
 - ¿Cuántos trabajadores están involucrados? (una estimación)
 - ¿Cuál es la situación (laboral) de los trabajadores?

Cuestiones relativas al caso:

- ¿Cómo se pretende resolver el problema?
- ¿Qué retos esperas encontrar?
- ¿Qué revela tu escenario sobre la distribución de poder entre los trabajadores, los clientes y el operador de la plataforma? ¿Quién parece tener la responsabilidad final?

Para obtener información adicional a las tareas, los grupos podrán acceder a las plataformas indicadas en la descripción de sus casos, con el fin de familiarizarse con el contexto de la situación presentada. Las conclusiones extraídas durante las discusiones de los grupos podrán anotarse en cualquier formato disponible (Word, PPT, papel de rotafolios). Cada grupo designará un portavoz para presentar los resultados en sesión plenaria. Se podrán plantear preguntas de aclaración durante la presentación en plenario, y se podrá celebrar un debate después de finalizar las presentaciones.

UBER			
Salarios	Litigios con el cliente	PRL	Desactivación
Incluso trabajando 40 horas a la semana, seguirás teniendo dificultades para ganar lo suficiente para comer, y pagar el préstamo para tu brillante Mercedes Benz color negro. Haces cuentas, pero no puedes llegar a fin de mes con estos salarios. ¡Tienes que ganar más!	¡Llevas a un pasajero molesto que te dio una mala valoración! Había mucho tráfico y te sentías muy presionado, así que decidiste tomar una ruta menos transitada (pero más larga). El pasajero te llamó tramposo y se quejó a Uber. ¡El promedio de tu valoración se hunde al recibir la calificación de 1 estrella!	Te quedas hasta tarde el viernes para ganar un dinero extra. Te duermes al volante y el coche se va hacia una zanja. Aunque el coche no tiene daños y pudiste salir sin mayor dificultad, se te ha quedado un fuerte dolor en el cuello durante varios días.	La valoración media recibida durante dos semanas fue inferior a 4,6 estrellas. Como consecuencia, recibes un correo electrónico diciendo que tu cuenta ha sido desactivada y ya no podrás volver a conducir para Uber.

DELIVEROO			
Salarios	Litigios con el cliente	PRL	Desactivación
Al principio obtenías 8 libras por cada hora de trabajo. Pero este mes, Deliveroo decidió pagarte por tareas, alegando que esto te traería mayores ingresos. Pero has notado una fuerte caída en el salario que te llevas a casa. Otros trabajadores dicen lo mismo, y también tienes la sensación de que hay más trabajadores que nunca.	Has recibido un pedido de un restaurante donde el chef tiene un historial de acoso sexual. Previamente habías enviado un correo electrónico a Deliveroo solicitando no recibir más pedidos del restaurante, pero de todos modos te siguen enviando allí. No apareces para recoger tu pedido y terminas tu turno temprano. El cliente no recibió el pedido con su comida, se quedó con hambre, y escribió una mala crítica sobre ti.	Tu turno del viernes lo tienes que realizar bajo una fuerte lluvia, y tienes tantos pedidos como siempre. Giras demasiado rápido y te caes con violencia, lesionándote las cervicales. De alguna forma llegas a Urgencias del hospital y allí te tratan de las lesiones. La factura y el coste de los tratamientos ascienden a miles de libras.	Tu jefe de turno te dice que tienen demasiada gente, y que tú eres uno de los riders más lentos. Así que no te dejará realizar más turnos.

UPWORK			
Salarios	Litigios con el cliente	PRL	Desactivación
Has demostrado ser un genio de la programación, y ahora estás listo para jugar en las grandes ligas. Con tus nuevas medallas, una valoración de 4,99 estrellas y comentarios positivos, ya piensas que deberías estar ganando mucho más de lo que ganas.	Estabas un poco irritable, así que le hablaste con un tono poco profesional a un cliente. El cliente manifestó lo difícil que era comunicarse contigo y dejó una crítica mordaz, que ahora está en la parte superior de la página de tu perfil. ¡Han arruinado tu reputación!	Empiezas a sentir dolor de espalda y hombros por estar sentado todo el día. Igual un escritorio alto podría ayudar, pero son terriblemente caros en este momento.	Upwork te envía un correo diciendo que recibieron una queja, y que, al parecer, habías infringido los términos de servicio. Has sido suspendido indefinidamente de la plataforma.

STOCKSY			
Salarios	Litigios con el cliente	PRL	Desactivación
La mitad de sus fotos han sido compradas con licencia para uso exclusivo temporal. Durante los últimos 6 meses, usted ha notado una disminución en los ingresos y se siente insatisfecho con la tarifa. Crees que tus fotos son geniales, y quieres ser capaz de ganar más de alguna manera	Un amigo tuyo en Ciudad de México acaba de enviarte la primera página de La Jornada. Tenía una foto tuya que habías publicado en Stocksy, pero como autor figuraba otra persona. No recibiste ningún pago ni publicidad por la propiedad intelectual.	Mientras que hacías fotografías en una manifestación, alguien te golpeó y quedaste tirado en el suelo. En el hospital, el médico confirmó que tienes una contusión.	Estabas feliz saliendo con el encargado del departamento de informática de Stocksy, pero después de un desacuerdo sobre la mejor película del año, tuviste una pelea desagradable y rompisteis la semana pasada. Acabas de intentar entrar en tu cuenta de Stocksy, y por alguna razón no puedes acceder a ella. Parece un poco sospechoso.

TESTBIRDS			
Salarios	Litigios con el cliente	PRL	Desactivación
Te pones los auriculares, pinchas algo de tecno duro, y te pones a arreglar errores de software durante todo el día. Eres un genio en eso, pero después de unas semanas te das cuenta de que apenas ganas el salario mínimo. Eso no puede ser... ¡deberías estar ganando mucho más!	Tu respuesta fue rechazada: La pregunta era 2 + 2 y sabes que la respuesta es 4. ¡No hay posibilidad de error alguno! Sospechas que el solicitante utilizó un algoritmo automatizado que seleccionó como correcta la respuesta más común, y sólo pagó a las personas que dieron esa respuesta. Así que no recibes ningún pago por tu brillante solución al error de programación que te llevó horas terminar.	Empiezas a sentir dolor de espalda y hombros por estar sentado todo el día. Igual un escritorio alto podría ayudar, pero son terriblemente caros en este momento.	Testbirds le envía un correo electrónico donde manifiesta que ha recibido la queja de un cliente y, al parecer, dice que has quebrantado los términos de servicio. Han suspendido indefinidamente tu cuenta de la plataforma.

Tiempo 75 minutos para el trabajo en grupo, 5 minutos por grupo para los comentarios en plenario.

Recursos Descripción del caso, ordenador, rotafolios, marcadores de colores.

Gracias a Zak Kilhoffer por su ayuda en el desarrollo de este ejercicio.

Análisis DAFO: Diálogo social formal para el sector del trabajo de plataformas

Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
- Reflexionar sobre la situación actual del diálogo social en el ámbito del trabajo de plataformas.

Descripción Divididos en grupos de 4 - 6 miembros (dependiendo del número de participantes y preferiblemente de las mismas organizaciones/sectores), se pide a los participantes que analicen la situación actual del diálogo social en el ámbito del trabajo de plataformas en su organización/sector, teniendo en cuenta los cuatro aspectos indicados en la plantilla que se entrega. La actividad individual enviada con antelación al curso servirá como punto de partida para esta actividad grupal. Las conclusiones del debate en cada grupo se anotarán en cualquiera de los formatos disponibles (Word, PPT, papel de rotafolios). Cada grupo designará un portavoz diferente a los ejercicios anteriores para que presente los resultados en sesión plenaria. Se podrán hacer preguntas de aclaración durante la exposición en plenario, y un breve debate después de todas las presentaciones.

Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Amenazas

Tiempo 60 minutos para el trabajo en grupos, 5 minutos por grupo para los comentarios en plenario.

Recursos Actividad previa al curso, plantilla de respuesta, ordenador, rotafolios, marcadores de colores.

Sesión 4 - Sindicalización de los trabajadores de plataforma

Desafío sindical: organizarse en un mundo laboral de plataformas (debate)

Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
- Identificar los retos de organización que enfrentan los sindicatos en el mundo laboral de plataformas.

Descripción Después de la información recibida en la presentación teórica, se invita a los participantes a participar en un debate en plenario sobre experiencias similares que hayan conocido. El formador/a dirigirá el debate garantizando la máxima participación individual posible.

Se sugieren las siguientes preguntas para orientar los debates:

- Considerando la presentación anterior y vuestra experiencia sindical, ¿cuáles son los principales desafíos a los que se enfrentan los trabajadores de plataforma?
- ¿Cree que tu organización está lista para actuar en el ámbito de las plataformas digitales?
- ¿Qué se debe cambiar/adaptar en el funcionamiento de los sindicatos para organizar mejor esta categoría de trabajadores?
- ¿Conoces algún ejemplo por tu experiencia sindical?

Tiempo 30 minutos.

Recursos Presentación previa de un experto, experiencia de los participantes.

Expo-stand: Afiliación y organización de trabajadores localizados y online

Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
- Organizar un stand en una exposición para la contratación y organización de trabajadores localizados o en línea.

Descripción Divididos en 4 grupos, cada uno asignado a un rincón del aula de formación, se pide a los participantes que lo organicen como un expositor con el propósito de reclutar y organizar a trabajadores localizados y/o en línea. Los grupos dispondrán de todos los recursos necesarios para la elaboración de materiales, y pueden utilizar cualquier formato disponible (papel, PPT, multimedia, etc.).

Es necesario destacar los siguientes aspectos para orientar la preparación del grupo:

- ¿A qué intereses representas?
- ¿Cuáles son tus principales preocupaciones?
- ¿Cuál es tu estrategia de divulgación para fomentar el apoyo entre los diferentes grupos objetivo?
- ¿A qué resultados quieres llegar?
- ¿Cómo puedes asegurarte de que son aplicables?

Tiempo 60 minutos para la preparación en grupos, 10 minutos por grupo para la presentación del stand.

Recursos Rotafolios, papel en blanco o de colores, marcadores, programas informáticos y de edición, experiencia de los participantes.

World Café (Café Mundial): Organización de trabajadores localizados o en línea

Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
- Reflexionar sobre los principales aspectos de la organización de los trabajadores localizados o en línea.

Descripción Antes de iniciar la actividad, la sala de reuniones se divide en cuatro espacios (mesas) separadas, cada uno con un rotafolios y marcadores de colores. Cada mesa cuenta con un moderador (host) que permanecerá en la misma mesa hasta el final de la actividad con la tarea de dirigir las discusiones y nombrar las principales conclusiones (seleccionar 4 participantes como moderadores e informarles sobre la metodología del World Café utilizando la plantilla de respuesta señalada más adelante).

El World Café consta de cuatro pasos:

1. Preparación	Crear el ambiente adecuado, asemejándolo lo más posible a un café (pequeñas mesas redondas cubiertas con un mantel a cuadros o blanco, rotafolios, marcadores de colores y, opcionalmente, un jarrón de flores). Cada mesa debe tener una silla para cada uno de los miembros del grupo. El tema debe ser visible (colocado en un rotafolios junto a cada mesa, en un póster, o en una tarjeta encima de la mesa).
2. Bienvenida	Los anfitriones dan la bienvenida a los grupos, presentando el proceso del World Café, estableciendo el contexto, explicando el tema a tratar en la mesa y fomentando que los participantes se sientan cómodos.
3. Rondas	La actividad comienza con la primera de las cuatro rondas de 15 minutos de debates en cada grupo. Al final de los 15 minutos, cada grupo se mueve a una mesa diferente. El anfitrión da la bienvenida al siguiente grupo y resume brevemente lo que sucedió en la ronda anterior y qué ideas fueron discutidas.
4. Recolección	Después de que cada grupo haya pasado por todas las mesas (4 rondas), se invita a los anfitriones a compartir en sesión plenaria las reflexiones o conclusiones extraídas de los debates en sus "mesas de café". Estos resultados se reflejarán visualmente en los papeles rellenos por todos los grupos. El resto de participantes podrán añadir nuevos comentarios o conclusiones.

Tiempo 10 minutos para la introducción de la actividad, 60 minutos para las rondas, 20 minutos para la exposición.

Recursos Plantilla de World Café, decoración, rotafolios, marcadores de colores.

Sesión 5 - El futuro de la regulación del trabajo de plataformas

Mesa redonda: Estrategia sindical para el futuro de la regulación del trabajo de plataformas

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Analizar cuál será la estrategia sindical para la futura regulación del trabajo de plataformas.
- Descripción** La información aportada en la presentación teórica se enriquecerá con las aportaciones individuales de los participantes, presentando su estrategia organizativa en forma de acciones, proyectos o campañas (a nivel local, nacional o europeo) destinado a aumentar la sensibilización sobre la futura regulación del trabajo de plataformas y en apoyo a los derechos de los trabajadores del sector. Las aportaciones de los participantes se pueden organizar como en un panel y pueden estar en cualquier formato (PPT, discurso, vídeo, etc.). La actividad individual previa al curso servirá como punto de partida para esta actividad grupal. El formador desempeña un papel de moderador, presentando a los ponentes del panel y animando (si es necesario) el debate. Se sugieren las siguientes preguntas para el debate:
- ¿Cuál es el impacto previsto de esta estrategia? ¿Recibiste algún comentario de tus miembros o de los no miembros?
 - ¿Cuál es la principal dificultad en la aplicación de este plan estratégico?
 - ¿Cuál es el nivel de participación a nivel local o nacional? ¿Con quién puedes asociarte?
- Tiempo** 60 minutos.
- Recursos** Presentación previa de los expertos, experiencia de los participantes, actividad previa al curso.

Actividad grupal: Estrategia sindical en favor de los derechos de los trabajadores de plataformas

- Objetivo** La actividad permitirá a los participantes:
- Crear una estrategia sindical resumida para promover los derechos de los trabajadores de plataformas utilizando la Matriz Eisenhower.
- Descripción** Divididos en grupos de 4 - 6 miembros (dependiendo del número de participantes) de las mismas organizaciones/sectores, los participantes tienen la tarea de definir una estrategia sindical en apoyo del trabajo decente plataforma, priorizando sus acciones como en la matriz de Eisenhower (ver más adelante). Las conclusiones de cada grupo de discusión se pueden anotar en cualquiera de los formatos disponibles (Word, PPT, papel de rotafolios). Cada grupo designará un portavoz para presentar los resultados en sesión plenaria. Podrán plantearse preguntas de aclaración durante la sesión plenaria y se podrá celebrar un breve debate al finalizar todas las presentaciones.
- Tiempo** 60 minutos para el trabajo en grupo. 5 minutos por grupo para los comentarios en plenario.
- Recursos** Matriz anexa, ordenador, rotafolios, marcadores de colores.



Sesión de escenarios: Una mirada al futuro del trabajo en la era digital

Objetivo La actividad permitirá a los participantes:
- Reflexionar sobre el futuro del trabajo en la era digital desde una perspectiva estratégica sindical.

Descripción Dividido en grupos de 4 - 6 miembros (dependiendo del número de participantes) de las mismas organizaciones o sectores, se pide a los participantes que describan escenarios alternativos para el futuro desarrollo del mundo del trabajo en la era digital, siguiendo las directrices indicadas. Los espacios de grupo podrán estar decorados con imágenes sugerentes correspondientes al escenario específico asignado al grupo.

Grupo 1: escenario 1 - Lento pero seguro

Grupo 2: escenario 2 - Euro-Net

Grupo 3: escenario 3 - Uno contra uno

Grupo 4: escenario 4 - Seguir la corriente

Las conclusiones de cada grupo de discusión se pueden redactar en cualquiera de los formatos disponibles (Word, PPT, papel de rotafolios). Cada grupo designará un portavoz para presentar los resultados en sesión plenaria y podrán plantearse preguntas de aclaración durante la sesión, que podrá continuar con breve debate al finalizar todas las presentaciones.

Tiempo 60 minutos para el trabajo en grupo, 5 minutos por grupo para los comentarios en plenario.

Recursos Imágenes, descripción del escenario, ordenador, rotafolios, marcadores de colores.

Euro-Net



- Los cambios institucionales transforman Europa, especialmente como consecuencia del Brexit.
- Se ha adoptado una nueva serie de reglamentos europeos para fomentar la estrecha cooperación entre Estados miembros, con vistas a lograr un equilibrio entre medidas sociales, económicas y medioambientales.
- El aumento de la presión y la interdependencia de las relaciones socioeconómicas conducen a soluciones a largo plazo para los divergentes intereses nacionales.
- Una mayor limitación a las empresas reduce la externalización.
- En un entorno transparente y regulado, las instituciones de la UE invitan a los agentes sociales a asumir sobre la base de responsabilidades mutuas en y entre las economías industrializadas y en desarrollo.
- Un mecanismo para el reparto justo de los recursos, cuota de emisiones y transferencias financieras es responsabilidad de regímenes transnacionales, gobiernos, ONGs, sindicatos y empresas.
- La transición justa obtiene el apoyo absoluto de los sindicatos y los comités de empresa de trabajo, junto con una compensación justa para los trabajadores de sectores en reestructuración o desaparecidos, a través de programas de cualificación y recualificación para el trabajo digital.
- La renovación urgente ha llevado a los sindicatos a convertirse en actores clave, promoviendo activamente el cambio necesario como pilar de una nueva gobernanza en la UE.
- Conectar a trabajadores y profesionales, dentro de y entre sectores, y congregar a las partes interesadas, son funciones que se han transferido de los gobiernos a los órganos de representación de los trabajadores.

Sesión de clausura

La sesión final tiene por objeto resumir los elementos clave del tema del curso, pero también debe ofrecer la posibilidad de realizar un seguimiento. La última sesión debe incluir un ejercicio de evaluación, la oportunidad para que los participantes opinen y comenten el proceso de formación en el que han participado. Toda esta información será recogida debidamente por el equipo tutorial.

Dependiendo del tiempo disponible, el formulario tradicional de retroinformación rellenado por los participantes puede complementarse con una exposición en plenario (tour de mesa o exposiciones voluntarias), en el que se expresarán directamente sugerencias e impresiones individuales.

Es esencial celebrar esta sesión de clausura, no sólo desde un punto de vista pedagógico (asegurar las dos dimensiones de evaluación descritas en la planificación inicial), sino también desde la perspectiva del impacto organizativo y el desarrollo grupal. Se adjunta un ejemplo de formulario de retroalimentación de los participantes (la línea de nombre puede eliminarse si se prefiere que sea anónimo).

La información recogida durante la sesión plenaria final y los formularios con la retroalimentación proporcionada por las personas participantes constituyen, junto con el informe del curso de los formadores, una evaluación integradora desde la perspectiva de los principales actores implicados en el proceso: participantes y formadores.

Tiempo 30 - 60 minutos.

Recursos Formulario de comentarios.

Apéndice

Ejemplo del Programa 1

Objetivo Sensibilizar sobre el desarrollo del trabajo de plataformas y sus efectos sobre el mercado de trabajo.

HORA	DÍA 1	DÍA 2
9:00	Sesión de apertura <ul style="list-style-type: none"> Introducción, objetivos y programa Presentación de los participantes 	Sindicalización de los trabajadores de plataformas <ul style="list-style-type: none"> Sociograma Presentación: Organización de los trabajadores localizados o en línea Debate: El desafío sindical: la organización en el mundo laboral de las plataformas
10:30	Pausa café	Pausa café
11:00	La diversidad de las plataformas digitales <ul style="list-style-type: none"> Lluvia de ideas Presentación: tipos de plataformas digitales Debate: ¿Qué tienen en común la mayoría de las plataformas digitales? 	La futura regulación del trabajo en plataformas <ul style="list-style-type: none"> Media Gallery Presentación Tendencias políticas nacionales y de la UE: recomendaciones de la CES Mesa redonda: Estrategia sindical para el futuro de la regulación del trabajo de plataformas
12:30	Pausa para el almuerzo	Pausa para el almuerzo
14:00	Trabajadores, trabajo, prestaciones y problemas <ul style="list-style-type: none"> Preguntas y respuestas Presentación: Trabajos de plataformas Perfiles de los usuarios de plataformas: trabajadores y clientes Intercambio de experiencias (actividad en plenario): Problemas en el entorno de trabajo de plataformas 	Sesión de clausura <ul style="list-style-type: none"> Evaluación y resumen de conclusiones
15:30	Pausa café	
16:00	¿Cómo abordar los problemas? <ul style="list-style-type: none"> Lista comparativa Presentación: El marco jurídico actual (legislación de la UE y disposiciones legales nacionales) Intercambio de prácticas - Actividad de grupo El trabajo de plataformas: un motivo para el diálogo social 	
17:30	Fin de la jornada	

Ejemplo del Programa 2 (nivel introductorio)

Objetivo Analizar los retos que plantea el trabajo de plataformas para la acción estratégica sindical.

HORA	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3
9:00	Sesión de apertura <ul style="list-style-type: none"> Introducción, objetivos y programa Presentación de los participantes 	¿Cómo abordar los problemas? <ul style="list-style-type: none"> Lista comparativa: situación del trabajador por cuenta ajena frente a la situación de trabajador por cuenta propia Presentación: El marco jurídico actual (legislación de la UE y disposiciones legales nacionales) 	La futura regulación del trabajo en plataformas <ul style="list-style-type: none"> Media Gallery Presentación: Tendencias políticas nacionales y de la UE: recomendaciones de la CES
10:30	Pausa café	Pausa café	Pausa café
11:00	La diversidad de las plataformas digitales <ul style="list-style-type: none"> Lluvia de ideas Presentación: tipos de plataformas digitales Intercambio en parejas: ¿Qué tipos de plataformas digitales existen en tu sector? 	¿Cómo abordar los problemas? <ul style="list-style-type: none"> Análisis DAFO: El diálogo social formal para el trabajo de plataformas 	La futura regulación del trabajo en plataformas <ul style="list-style-type: none"> Sesión de escenarios: Una mirada al futuro del trabajo en la era digital
12:30	Pausa para el almuerzo	Pausa para el almuerzo	Pausa para el almuerzo
14:00	Trabajadores, trabajo, prestaciones y problemas Preguntas y respuestas <ul style="list-style-type: none"> Presentación: Perfiles de los usuarios de plataformas: trabajadores y clientes Lista de desafíos: Principales problemas que surgen en un entorno de trabajo de plataforma 	Sindicalización de los trabajadores de plataformas <ul style="list-style-type: none"> Sociograma Presentación: Organización de los trabajadores localizados o en línea World café: Organizar a los trabajadores locales o en línea 	Sesión de clausura <ul style="list-style-type: none"> Evaluación y resumen de conclusiones
15:30	Pausa café	Pausa café	
16:00	Trabajadores, trabajo, prestaciones y problemas <ul style="list-style-type: none"> Lista de desafíos: Principales problemas que surgen en un entorno de trabajo de plataforma Intercambio de experiencias (actividad plenaria): Problemas en el entorno de trabajo en plataformas 	Sindicalización de los trabajadores de plataformas <ul style="list-style-type: none"> World café: Organizar a los trabajadores locales o en línea 	
17:30	Fin de la jornada	Fin de la jornada	

Example of Programme 3 (intermediate level)

Objetivo to strengthen the trade union position in the framework of social dialogue for platform workers' rights.

HORA	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3
9:00	Sesión de apertura <ul style="list-style-type: none"> Introducción, objetivos y programa Presentación de los participantes 	¿Cómo abordar los problemas? <ul style="list-style-type: none"> Lista comparativa: situación del trabajador por cuenta ajena frente a la situación de trabajador por cuenta propia Presentación: El marco reglamentario actual (legislación de la UE y reglamentos nacionales específicos) Estudio de caso: ¿Cómo se pueden abordar los problemas? 	El futuro de la regulación del trabajo en plataformas <ul style="list-style-type: none"> Sesión de escenarios: Una mirada al futuro del trabajo en la era digital Presentación: Tendencias políticas nacionales y de la UE: recomendaciones de la CES
10:30	Pausa café	Pausa café	Pausa café
11:00	La diversidad de las plataformas digitales <ul style="list-style-type: none"> Intercambio por parejas: ¿Qué tipos de plataformas digitales existen en tu sector? Presentación: tipos de plataformas digitales Actividad del grupo: similitudes de las plataformas de trabajo digital (comparación de casos) 	¿Cómo abordar los problemas? <ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso: ¿Cómo se pueden abordar los problemas? 	La futura regulación del trabajo en plataformas <ul style="list-style-type: none"> Actividad del grupo: Estrategia sindical para los derechos de los trabajadores de plataformas
12:30	Pausa para el almuerzo	Pausa para el almuerzo	Pausa para el almuerzo
14:00	Trabajadores, trabajo, prestaciones y problemas <ul style="list-style-type: none"> Lista de retos: principales problemas que surgen en un entorno de trabajo de plataforma Presentación: Actividades laborales en plataformas Perfiles de los usuarios de plataformas: trabajadores y clientes 	Sindicalización de los trabajadores de plataformas <ul style="list-style-type: none"> Sociograma Presentación: Organización de los trabajadores localizados o en línea Expo-stand: Reclutamiento y organización de trabajadores locales 	Sesión de clausura <ul style="list-style-type: none"> Evaluación y resumen de conclusiones
15:30	Pausa café	Pausa café	
16:00	Trabajadores, trabajo, prestaciones y problemas <ul style="list-style-type: none"> 1-2-todos: ¿Qué tipo de problemas surgen en el entorno laboral de una plataforma? 	Sindicalización de los trabajadores de plataformas <ul style="list-style-type: none"> Expo-stand: Reclutamiento y organización de trabajadores locales 	
17:30	Fin de la jornada	Fin de la jornada	

Ejemplo de formulario de comentarios de los participantes

Hoja de evaluación de los participantes

Por favor indique su grado de satisfacción sobre el curso (min. 0 - máx. 100).
Te rogamos que justifiques una puntuación baja, por favor.

		0%	25%	50%	75%	100%
1.	¿Se han cumplido en general tus expectativas sobre la acción formativa?					
2.	¿Fueron claros los objetivos?					
3.	¿Recibiste suficiente información previa?		SI	o		NO
4.	<i>Por favor, señala el valor añadido de esta actividad en términos de:</i>					
4.1	- contenido					
4.2	- perspectiva transnacional					
4.3	- intercambios interculturales (formales)					
4.4	- intercambios interculturales (informales)					
5.	<i>Métodos de trabajo:</i>					
5.1	- sesiones plenarias					
5.2	- grupos de trabajo					
5.3	- presentaciones					
6.	División del tiempo					
7.	¿Qué utilidad has encontrado en este tipo de actividad para ti y para tu sindicato?					
8.	<i>Apoyo lingüístico(en su caso):</i>					
8.1	- interpretación					
8.2	- traducciones escritas					
9.	Trabajo realizado por los formadores					
10.	El centro de formación					
11.	La organización de la actividad					
12.	Impresión general de la actividad formativa					
13.	¿Deseas hacer algún comentario o sugerencia sobre la organización y el contenido de cara a una futura actividad similar?					
14.	Otros comentarios al respecto:					

Nombre:

Por favor, entrega esta ficha al equipo de formadores. ¡Gracias!

Referencias

- Adecco (sin fecha) Using technology to bolster participation in social protection: lessons from Uruguay and Chile. <https://gig-economy.adeccogroup.com/case-studies/case-study-2>
- Aleksynska M., Bastrakova A. and Kharchenko N. (2019) Working conditions on digital labour platforms: evidence from a leading labour supply economy, IZA Discussion Papers No. 12245, Bonn, Institute of Labour Economics.
- Behrendt C. and Nguyen Q. A. (2018) Innovative approaches for ensuring universal social protection for the future of work, Documento de Investigación n° 1 de la OIT sobre el Futuro del Trabajo, Ginebra, OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreports/cabinet/documents/publication/wcms_629864.pdf
- Berg J., Furrer M., Harmon E., Rani U. and Silberman S. (2018) Digital labour platforms and the future of work: towards decent work in the online world, Ginebra, OIT.
- Berg J. and Johnston H. (2019) Too good to be true? A comment on Hall and Krueger's analysis of the labor market for Uber's driver-partners, *ILR Review*, 72 (1), 39–68.
- Berg J., Rani U. and Gobel N. (Forthcoming) From Outsourcing to Crowdsourcing: The shifting economic prospects of Indian platform workers. Vandaele and Drahokoupil (Eds.). Chapter in *A Modern Guide to Labour and the Platform Economy*. Elger E. and European Trade Union Institute
- Berger T., Frey C. B., Levin G. and Danda S. R. (2019) Uber happy? Work and well-being in the 'gig economy', *Economic Policy*, 34 (99) 429-477.
- Brooks C. (2018) Meet the militant taxi drivers union that just defeated Uber and Lyft, In *These Times*, 15 de agosto de 2018. http://inthesetimes.com/working/entry/21386/militant_taxi_drivers_union_uber_lyft_alliance_new_york_city
- Butler S. (2018) Uber loses appeal over driver employment rights, *The Guardian*, 20 diciembre 2018. <https://www.theguardian.com/technology/2018/dec/19/uber-loses-appeal-over-driver-employment-rights>
- Cant C. (2018) The wave of worker resistance in European food platforms 2016-17, *Notes From Below*, 20 de enero de 2018. <https://notesfrombelow.org/article/european-food-platform-strike-wave>
- Chauhan V. (2018a) What was your first salary on Upwork, and what is it now? When did you start freelancing?, *Quora*, 5 de mayo de 2018. <https://www.quora.com/What-was-your-first-salary-on-Upwork-and-what-is-it-now-When-did-you-start-freelancing/answer/Vrindavani-Chauhan>
- Chauhan V. (2018b) Is selecting site like 'upwork' as a platform recommendable?, *Quora*. <https://www.quora.com/Is-selecting-site-like-Upwork-as-work-platform-recommendable>
- Chauhan V. (2018c) Vrindavani Chauhan: Bharatnatyam Dancer & Day Trader, *Quora*. <https://www.quora.com/profile/Vrindavani-Chauhan/answers>
- Cherry M. A. (2019) Regulatory options for conflicts of law and jurisdictional issues in the on-demand economy, *Conditions of Work and Employment Series No. 106*, Ginebra, OIT.
- Cherry M. A. and Aloisi A. (2016) "Dependent contractors" in the gig economy: a comparative approach, *American University Law Review*, 66 (3), 635-689.

- de Blasio B. and Salas L. (2018) Demanding rights in an on-demand economy: key findings from year one of NYC's freelance isn't free act, Nueva York, Department of Consumer Affairs. <https://www1.nyc.gov/assets/dca/downloads/pdf/workers/Demanding-Rights-in-an-On-Demand-Economy.pdf>
- De Stefano, V. (2015). The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig-economy, *Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, 37, 471. <https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/cllpj37&i=507>
- Drahokoupil J. and Piasna A. (2017) Work in the platform economy: beyond lower transaction costs, *Intereconomics: Review of European Economic Policy*, 52 (6), 335-340.
- Drahokoupil J. and Piasna A. (2019) Work in the platform economy: Deliveroo riders in Belgium and the SMart arrangement, Working Paper 2019.01, Bruselas, ETUI.
- Dzieza J. (2015) The rating game: how Uber and its peers turned us into horrible bosses, *The Verge*, 28 de octubre de 2015. <http://www.theverge.com/2015/10/28/9625968/rating-system-on-demand-economy-uber-olive-garden>
- Eurofound (2018) Platform Economy Repository, 6 de septiembre de 2018. <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/initiatives>
- European Parliament (2016) Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation), [Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)] *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 199, 4 de mayo de 2016.
- European Parliament (2019a) Directive (EU) 2019/1152 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 on transparent and predictable working conditions in the European Union, [Directiva (UE) 2019/1152 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de junio de 2019 relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea], *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 186, 11 de julio de 2019. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019L1152#ntr5-L_2019186EN.01010501-E0005
- European Parliament (2019b) Regulation (EU) 2019/1150 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services, [Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de junio de 2019 sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea], *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 186, 11 de julio de 2019.
- Fulton L. (2018) Trade unions protecting self-employed workers, Bruselas, CES. https://www.etuc.org/sites/default/files/publication/file/2018-10/Trade%20Unions%20protecting%20self-employed%20workers_EN.pdf
- Graham M. and Woodcock J. (2018) Towards a fairer platform economy: introducing the Fairwork Foundation, *Alternate Routes: A Journal of Critical Social Research*, 29, 242-253.
- Harrison B. and Kelley M. R. (1993) Outsourcing and the search for flexibility, *Work, Employment and Society*, 7 (2), 213-235.
- Hayns J. (2016) A sharing economy strike, *Jacobin*, 16 de agosto de 2016. <https://jacobinmag.com/2016/08/deliveroo-strike-sharing-economy-living-wage>

- Horan H. (2017) Will the growth of Uber increase economic welfare, *Transportation Law Journal*, 44 (1), 33.
- Katta S., Howson K. and Graham M. (2020) The Fairwork Foundation: action research on the gig economy, *Global Dialogue*, 10 (1), 44–46.
- iLabour Project (2020) The Online Labour Index. <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/>
- Jamil R. and Noiseux Y. (2018) Shake that moneymaker: insights from Montreal's Uber drivers, *Revue Interventions Économiques. Papers in Political Economy*, 60, 1-30.
- Jesnes K., Ilsøe A. and Hotvedt M.J. (2019) Collective agreements for platform workers? Examples from the Nordic countries. *Nordic Future of Work, Brief*, 3. <https://fafo.no/images/pub/2019/Nfow-brief3.pdf>
- Johnston H. (2020) Labour geographies of the platform economy: understanding collective organizing strategies in the context of digitally mediated work, *International Labour Review*, 159 (1), 25-45.
- Kamdar A. (2016) Portable benefits and the gig economy: a backgrounder, *On Labor*, 8 de abril de 2016. <https://onlabor.org/2016/04/08/portable-benefits-and-the-gig-economy-a-backgrounder/>
- Kilhoffer Z., De Groen W. P., Lenaerts K., Smits I., Hauben H., Giacumacatos E., Waeyaert W., Lhernould J.-P. and Robin-Olivier S. (2019) Study to gather evidence on the working conditions of platform workers, Bruselas, Centre for European Policy Studies. <https://www.ceps.eu/ceps-publications/study-to-gather-evidence-on-the-working-conditions-of-platform-workers/>
- LabourNet (2018) Kölner Lieferdienst Deliveroo Unterläuft Mitbestimmung, *LabourNet Germany*, 12 de septiembre de 2018. <https://www.labournet.de/politik/gw/mitbestimmung/betriebsrat/kapital/koelner-lieferdienst-deliveroo-unterlaeuft-mitbestimmung/>
- Liefers am Limit (2018) Liefers am Limit Deliveroo Post. <https://www.facebook.com/liefersamlimit/posts/189982811609628/>
- Marrone M. (2020) Rights against the machines: organizing food courier work Toronto y Bolonia, *Socialist Project*, 1 de marzo de 2020. <https://socialistproject.ca/leftstreamed-video/rights-against-the-machines/>
- National Domestic Workers Alliance (sin fecha) Good work code: our vision. <http://www.goodworkcode.org/about/>
- O'Donovan C. (2017) That four-star rating you left could cost your Uber driver her job, *Buzzfeed News*, 11 de abril de 2017. <https://www.buzzfeednews.com/article/carolineodonovan/the-fault-in-five-stars>
- Opfer C. (2019) Uber hit with \$650 million employment tax bill in New Jersey, *Bloomberg Law*, 14 de noviembre de 2019. <https://news.bloomberglaw.com/daily-labor-report/uber-hit-with-650-million-employment-tax-bill-in-new-jersey>
- Pesole A., Urzi Brancati M. C., Fernandez Macias E., Biagi F. and Gonzalez Vazquez I. (2018) Platform workers in Europe: evidence from the COLLEEM survey, Luxemburgo, Oficina de Publicacion de la Unión Europea.
- Piasna A. and Drahokoupil J. (2019) Digital labour in central and eastern Europe: evidence from the ETUI Internet and Platform Work Survey, Working Paper 2019.12, Bruselas, ETUI.
- Rechtspraak (2019) Bezorgers Deliveroo vallen onder arbeidsovereenkomst, *Rechtspraak*, 15 de enero de 2019. <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Amsterdam/Nieuws/Paginas/Bezorgers-Deliveroo-vallen-onder-arbeidsovereenkomst.aspx>

- Rev Customer (2019) Support from customers for fair wages for Rev.Com Workers, Coworker.org. <https://www.coworker.org/petitions/support-from-customers-for-fair-wages-for-rev-com-workers>
- Rosenblat A. (2018) *Uberland: how algorithms are rewriting the rules of work*, Oakland, CA, University of California Press.
- Rosenblat A. and Stark L. (2016) Algorithmic labor and information asymmetries: a case study of Uber's drivers, *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784.
- Ross J., Irani L., Six Silberman M., Zaldivar A. and Tomlinson B. (2010) Who are the crowdworkers?: shifting demographics in mechanical turk, In *Proceedings of the 28th of the International Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, Atlanta, GA, ACM Press. <https://doi.org/10.1145/1753846.1753873>
- Salehi N., Irani L. C., Bernstein M. S., Alkhatib A., Ogbe E. and Milland K. (2015) We are dynamo: overcoming stalling and friction in collective action for crowd workers, in *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, Atlanta, GA, ACM Press.
- Schmidt F. A. (2019) Crowdsourced production of AI training data: how human workers teach self-driving cars how to see, Working paper No. 155, Düsseldorf, Hans-Böckler-Stiftung. https://www.boeckler.de/pdf/p_fofoe_WP_155_2019.pdf.
- Schor J. B. (2017) Does the sharing economy increase inequality within the eighty percent?: Findings from a qualitative study of platform providers, *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 10 (2), 263–79.
- SEIU 775 and DSHS (2018) 2019–2021 SEIU 775 home care tentative agreement SEIU 775, Seattle, WA, Department of Social and Health Services. <http://seiu775.org/files/2018/08/Complete-TA.pdf>
- Speck A. (2019) *Das Eigentliche Ziel von Feedback-Systemen*, Springer Professional, 12 de diciembre de 2019. <https://www.springerprofessional.de/en/personalentwicklung/talentmanagement/das-eigentliche-ziel-von-feedback-systemen-/17481794>
- Srnicek N. (2017) The challenges of platform capitalism: understanding the logic of a new business model, *Juncture*, 23 (4), 254–57.
- Staab P. (2019) Bewertungssystem 'Zonar'-Zalando-Mitarbeiter klagen über 'Klima der Angst', *Deutschlandfunk Kultur*, 20 de noviembre de 2019. https://www.deutschlandfunkkultur.de/bewertungssystem-zonar-zalando-mitarbeiter-klagen-ueber.2165.de.html?dram:article_id=463914.
- TurkerView (2020) *TurkerView Launches MTurk Bridge | Rejection Disputes*, *TurkerView*, 5 de febrero de 2020. <https://blog.turkerview.com/building-bridges-turkerview-launches-bridge-rejections/>
- Vallas S. P. (2019) Platform capitalism: what's at stake for workers?, *New Labor Forum*, 28 (1), 48–59.
- Vandaele K. (2018) Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe, Working Paper 2018.5, Bruselas, ETUI.
- Vandaele K., Piasna A. and Drahoukoupil J. (2019) Algorithm breakers' are not a different 'species': attitudes towards trade unions of Deliveroo riders in Belgium, Working Paper 2019.06, Bruselas, ETUI.
- Varghese S. (2020) Gig economy workers have a new weapon in the fight against Uber, *Wired*, 17 de febrero de 2020. <https://www.wired.co.uk/article/gig-economy-uber-unions>
- We Are Dynamo (2014) Guidelines for academic requesters, *We Are Dynamo*, 21 de agosto de 2014. https://wearedynamo.fandom.com/wiki/Guidelines_for_Academic_Requesters
- Weber E. (2018) Setting out for digital social security, Working Paper No. 34. Ginebra, OIT.

- http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms_645871.pdf
- Wood A. J., Lehdonvirta V. and Graham M. (2018) Workers of the Internet Unite? Online freelancer organisation among remote gig economy workers in six Asian and African countries, *New Technology, Work and Employment*, 33 (2), 95–112.
- Wundersee P. (2019) Abbestellt, *Tagesschau*, 13 de agosto de 2019. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/lieferdienst-deliveroo-101.html>
- Zamponi L. (2018) Bargaining with the algorithm, *Jacobin*, 9 de junio de 2018. <https://jacobinmag.com/2018/06/deliveroo-riders-strike-italy-labor-organizing>