

Plataformas digitales de trabajo y trabajo decente

Ideas clave:

- > Las personas que trabajan mediante plataformas digitales desarrollan su labor en condiciones precarias. La regulación y las políticas que diversos países han puesto en práctica para atender esta situación son incipientes y se circunscriben a quienes realizan trabajo in situ, dejando de lado a la población que realiza trabajo en línea. Algunas de las empresas que administran este último tipo de trabajo funcionan como empresas de subcontratación, lo cual añade un elemento más que debe ser revisado.
- > Actualmente la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado de la República analiza siete iniciativas de reforma con las que se busca mejorar las condiciones laborales de las personas que trabajan mediante plataformas digitales. Existen suficientes antecedentes para que en México se establezca legalmente, a nivel federal, el carácter como empresas de las plataformas digitales y la calidad de dependiente a las personas que trabajan mediante ellas para que, con esa base, se establezca un marco normativo orientado hacia la protección social y el ejercicio de los derechos que implican el trabajo decente.

Las condiciones laborales de las personas que trabajan en plataformas digitales¹ es un tema emergente que los gobiernos de distintos países² han debido atender en los años recientes. Si bien es cierto que las plataformas favorecen la creación

de empleos, también plantean el desafío de lograr que las y los trabajadores gocen de la protección laboral y de seguridad social que exige el *trabajo decente*.

*- El concepto de **trabajo decente** lo introdujo la OIT en 1999 para referirse al trabajo productivo suficiente para todos, que genera ingresos adecuados, ofrece una protección social apropiada y que respeta los derechos de:*

- libertad de asociación;

- libertad sindical;

- negociación colectiva;

- acabar con todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;

- abolición efectiva del trabajo infantil; y

- eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación (OIT, 1999)

¹ Frecuentemente se utilizan como sinónimos los términos “aplicación” (*app*) y “plataforma digital”, cuando una *aplicación* es un software diseñado para realizar una función específica (como Gmail para enviar correos o Instagram para compartir fotos y videos), mientras que una *plataforma digital* proporciona un conjunto de herramientas y recursos para desarrollar, implementar y gestionar aplicaciones y sistemas (como IOS o Android) (UPAX, 2023).

² En el desarrollo de este documento se citarán algunos ejemplos.

Existe una amplia variedad de plataformas digitales. Algunas solo ofrecen servicios y productos digitales (como Netflix o Airbnb), pero otras funcionan como intermediarias entre las y los trabajadores y las empresas o sus clientes. Estas últimas se conocen como **plataformas digitales de trabajo**, en línea o *in situ* (localizado), y son a las que se refiere este documento (OIT, 2022).

- Las *plataformas de trabajo en línea* ofrecen diferentes servicios a clientes particulares o a empresas, como las que distribuyen microtarefas, abren ofertas para trabajadores autónomos u ofrecen consultas médicas (OIT, 2021). Algunos ejemplos de este tipo de plataformas digitales que operan en México:

- *99designs*. A petición de un cliente se generan concursos para que diseñadores gráficos - registrados en la plataforma- elaboren por ejemplo logos, sitios web o diseño de empaques. La plataforma también contacta a los clientes con diseñadores de manera individual.
- *Upwork* y *Workana*. Los clientes pueden contratar a los profesionales independientes registrados en la plataforma, para trabajo en línea.
- *Microworkers*. La plataforma pone al servicio de los clientes una plantilla internacional para

realizar pequeñas tareas, como la transcripción de un audio.

- *Midoconline*. Consultas médicas en línea.
- *Zolvers* y *Brite Clean*. Plataformas para la contratación de personal de limpieza, cuidado de adultos y reparaciones.

La mayoría de las plataformas de trabajo en línea funcionan como empresas de subcontratación, puesto que transfieren hacia otra empresa o particular a las personas que tienen registradas (una fuerza de trabajo invisible y dispersa) a cambio de un pago. La situación de cada una debe analizarse en el marco de lo establecido en la Ley Federal del Trabajo en materia de subcontratación, ya que en ésta se autoriza solo en ciertas modalidades de trabajo y bajo determinadas condiciones.

- Las *plataformas de trabajo in situ o localizado* son intermediarias entre el cliente y el trabajador para tareas en forma presencial en un lugar determinado, como transporte con conductor y reparto de mercancías (OIT, 2021); entre ellas se encuentran Uber, DiDi, Indrive, Cabify, Uber Eats y Rappi. Los conflictos que se han generado con sus análogos tradicionales, quienes argumentan competencia desleal, han puesto el foco sobre este tipo de plataformas.

1. Condiciones laborales de las personas que trabajan mediante plataformas digitales

En 2021 era posible identificar 777 plataformas digitales de trabajo activas en el mundo; muchas de ellas micro y pequeñas empresas que -salvo pocas excepciones, como Uber que contaba con 26,900 empleados- contrataban directamente a menos de 50 personas para el manejo y el mantenimiento de las propias plataformas.

El número de personas que trabajan mediante plataformas es difícil de estimar con precisión debido a varios factores: a) en pocos países existen registros oficiales; b) escasa transparencia de las plataformas; c) no todas las personas registradas se mantienen activas o acceden efectivamente al trabajo; d) hay personas registradas en más de una plataforma; e) aún no existe un concepto unificado

sobre las y los trabajadores de plataformas. La información obtenida mediante algunas encuestas señala que entre 0.3% y 22% de la población adulta trabaja mediante plataformas; se estima que el número llegará a 78 millones en el presente año (OIT, 2021; OIT, 2022).

En México, el Instituto Mexicano del Seguro Social estimó en 2021 que había al menos 500 mil personas trabajando como choferes o repartidores mediante plataformas digitales (Juárez, 2021), pero no existe información sobre el número de personas que realizan trabajo en línea.

La diversidad del trabajo en plataformas se refleja en el perfil de las y los trabajadores, sus ingresos y las condiciones en que lo realizan. Algunos

elementos sobre su perfil se resumen a continuación (OIT, 2021; OIT, 2022):

- En los países en desarrollo, el trabajo mediante plataformas constituye la única fuente de ingresos para 44% de quienes realizan este tipo de ocupación; en las plataformas de taxi 84% de las y los trabajadores se encuentran en esa condición y en las de reparto se eleva a 90%.
- Una de cada cinco personas que trabajan mediante plataformas en línea son mujeres; en las plataformas *in situ*, las mujeres representan menos del 10 por ciento del total de trabajadores.
- A nivel global, las personas que trabajan mediante plataformas en línea perciben ingresos menores que quienes desarrollan la misma ocupación fuera de las plataformas. Los trabajadores de plataformas de taxi o reparto perciben ingresos más altos que aquellos de su misma ocupación que no trabajan en plataformas.
- Las y los trabajadores de plataformas en línea trabajan en promedio 27 horas a la semana, mientras que los que se desempeñan en las plataformas *in situ* lo hacen entre 65 y 59 horas a la semana (sus jornadas pueden exceder las 12 horas). En ambos casos puede ser cualquier día de la semana y a cualquier hora.
- El promedio de edad de las personas que trabajan mediante plataformas suele ser menor que el del total de la población ocupada.
- 13% de las mujeres que trabajan en plataformas en línea y 5% de los hombres han elegido esta opción por la facilidad de hacerlo desde sus domicilios. La OIT alerta sobre el riesgo de que este tipo de trabajo contribuya a perpetuar la desigualdad en los roles de género y el mercado de trabajo.
- En las plataformas en línea suele haber segregación ocupacional: los hombres realizan más tareas relacionadas con la tecnología y las mujeres a labores como la traducción de textos.

Las condiciones que caracterizan al trabajo en plataformas, tanto en línea como *in situ*, son las siguientes (INDESIG, 2022; Aparicio, Bensusán, Bizberg, *et al*, 2021; OIT, 2022; OIT, 2023):

1. Inexistencia de un contrato laboral. Solo firman los “términos y condiciones” establecidos por la plataforma. Tampoco existen mecanismos para que las personas trabajadoras soliciten reparación por cuestiones relacionadas con la relación laboral.
2. Exclusión de prestaciones como sueldo base, seguro social, vacaciones o aguinaldo, debido a que las plataformas los reconoce como “socios”, lo que los ubica como trabajadores independientes.
3. Insuficiencia de trabajo disponible. Es común que las plataformas registren un número de trabajadores mayor que el necesario, lo que provoca subempleo, bajos precios y la necesidad de trabajar más horas para conseguir ingresos suficientes.
4. Riesgos para la salud, derivados del excesivo tiempo dedicado al trabajo ante la necesidad de incrementar los ingresos, y para la seguridad.
5. Pago de tarifas para acceder a las tareas o servicios de las plataformas, lo cual reduce el ingreso de las personas que trabajan mediante plataformas e incluso impide el acceso para algunas.
6. Pérdida del ingreso ante la cancelación de servicios solicitados o el rechazo de tareas ya realizadas, sin procedimientos para reclamar.
7. Incertidumbre sobre los criterios con que los algoritmos asignan tareas y servicios, así como sobre el uso de los datos personales que recaban las plataformas.
8. Limitaciones para ejercer la libertad de asociación y la libertad sindical debido a la dispersión geográfica de las y los trabajadores y la dificultad para generar una conciencia colectiva, la frecuente rotación de trabajadores y el temor a las represalias contra los

trabajadores que intentan organizarse para demandar derechos.

9. Discriminación, acoso y exclusión de la asignación de servicios por razones de género,

discapacidad, etnia, vestimenta u otras características personales.

2. Regulación del trabajo mediante plataformas digitales

La atención a las condiciones de quienes realizan este tipo de trabajo se ha enfocado en las plataformas *in situ*, generalmente como consecuencia de conflictos con los trabajadores tradicionales -como los taxistas, que acusan competencia desleal- pero también ante la demanda de mejores condiciones laborales de los propios trabajadores.

Muchos de estos conflictos han derivado en juicios interpuestos contra las empresas, y otros en legislaciones que tratan de regular la situación, para los que ha sido necesario definir dos cuestiones: la naturaleza jurídica de la actividad de las empresas, y la relación jurídica que entablan el prestador del servicio y la plataforma digital.³ A continuación se mencionan algunos referentes:

La naturaleza jurídica de las empresas que administran las plataformas

a) La sentencia del Tribunal de Justicia Europeo de diciembre de 2017 respecto a una demanda interpuesta por los taxistas de Barcelona, España, en contra de Uber. Los jueces analizaron si este último es un servicio de transporte -lo cual determinaría la necesidad de que obtengan una autorización administrativa previa-, un servicio propio de la sociedad de la información o una combinación de ambos.

Concluye que, en tanto se trata de un servicio de intermediación “que tiene por objeto conectar, mediante una aplicación para teléfonos inteligentes, a cambio de una remuneración, a conductores no profesionales que utilizan su propio vehículo con personas que desean efectuar un desplazamiento urbano, está indisolublemente vinculado a un servicio de transporte y, por lo tanto, ha de calificarse de ‘servicio en el ámbito de los transportes’” (TJUE, 2017).

b) En México la primera reforma legislativa se realizó en 2016, en Yucatán; la Ley de Transporte de 2016 reconoció a las plataformas de taxi como “empresas de redes de transporte” y estableció requisitos para su operación.⁴ La minoría parlamentaria del Congreso del Estado de Yucatán promovió una acción de inconstitucionalidad sobre esta Ley, misma que fue sobreesidada en 2017 (SCJN, 2022). En 2022 la ley fue derogada y se expidió la Ley de Movilidad y Seguridad vial del Estado de Yucatán (septiembre de 2022), que mantiene el reconocimiento de las plataformas de taxi como “empresas de redes de transporte” y mantiene los requisitos para su operación (Recuadro 1).

³ En otros países, como España y Reino Unido, los trabajadores han sido clasificados como contratistas independientes

Recuadro 1. Ley de Movilidad y Seguridad vial del Estado de Yucatán

Obligaciones de las empresas de redes de transporte (artículos 140, 141 y 142).

- Contar con seguro de cobertura amplia y constancia expedida por la autoridad competente.
- Permitir el uso de sus plataformas tecnológicas únicamente a las personas que cuenten con el certificado vehicular y con el certificado de persona operadora correspondiente, expedido por la autoridad competente.
- Proporcionar un informe a la autoridad competente dentro de los primeros cinco días de cada mes, que incluya la relación de personas operadoras titulares y adhesivas, de vehículos inscritos en sus bases de datos, la relación de los traslados efectuados por sus personas operadoras y la contraprestación recibida por estos, en el mes inmediato anterior, y demás información que fije el reglamento.
- Conservar la información relacionada con sus personas asociadas, personas operadoras, vehículos, personas usuarias, traslados, transacciones y, en general, con su operación por un término de cinco años a partir de la fecha de su elaboración.
- Abstenerse de divulgar información personal de alguna de sus personas usuarias, salvo las excepciones previstas en las leyes en materia de protección de datos personales aplicables.
- Informar oportunamente a la autoridad competente sobre cualquier irregularidad en la prestación del servicio o el incumplimiento de esta ley, su reglamento o de otras disposiciones legales y normativas aplicables.
- Aportar mensualmente el 1.5% de cada servicio de transporte de personas pasajeras que presten los operadores inscritos en sus bases de datos y que estará destinado al Fondo Estatal para la Movilidad previsto en esta ley. La falta de aportación de dicha prestación será causa de revocación de la constancia tanto de las empresas de redes de transporte como de las personas socias y personas afiliadas que tenga.
- Enviar, una vez concluido el servicio prestado, un recibo a la persona usuaria por correo electrónico con la información de dicho servicio.
- Informar a los usuarios sobre las tarifas aplicables en función de la oferta y la demanda, por lo que será posible que exista un incremento eventual en la tarifa, en un momento y lugar determinado (Congreso del Estado de Yucatán, 2022).

La relación jurídica que entablan el prestador del servicio y la plataforma digital

a) Resulta relevante el juicio que en 2015 el Comisionado Laboral de California, Estados Unidos, falló a favor de una conductora de Uber -Bárbara Ann Berwick-, cuando ésta demandó a Uber para ser reconocida como una empleada y no como contratista independiente. Se determinó que la relación jurídica establecida entre las partes tenía naturaleza laboral, puesto que la empresa no solo provee de una plataforma tecnológica que facilita la conexión entre pasajeros y conductores, sino se involucra

en todos los aspectos de la operación (Carballo, 2019):

- Aprueban a los conductores que aspiran incorporarse al negocio (o al personal que éstos contraten), quienes deben suministrar información sobre antecedentes personales, del vehículo, cuenta bancaria, residencia y otros;
- Controlan tanto el instrumento fundamental de trabajo (condiciones del vehículo), como el desempeño del conductor (mediante un índice de aprobación por parte de los usuarios, de cuyo resultado depende la continuidad del vínculo);

- Los pasajeros pagan a la empresa la tarifa establecida por el traslado, y éstas, a su vez, transfieren a los conductores el importe -no negociable- por el servicio prestado.
 - La empresa desalienta la aceptación de propinas por parte de los conductores, de conformidad con su estrategia publicitaria y de mercadeo.
 - Los únicos activos de la demandante son su trabajo personal -que no involucra habilidades gerenciales que afecten sus ganancias o pérdidas- y su vehículo. Más allá del vehículo, la demandante carece de inversiones en el negocio, y
 - La empresa provee la aplicación para teléfono, esencial para la ejecución del trabajo.
- b) En Chile, la Ley Núm. 21,431 expedida en marzo de 2022 (BNCC, 2022) modifica el Código del Trabajo, regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios:

“Trabajador de plataformas digitales: Aquel que ejecuta servicios personales, sea a cuenta propia o ajena, solicitados por usuarios de una aplicación administrada o gestionada por una empresa de plataforma digital de servicios.

El trabajador de plataformas digitales será considerado como trabajador dependiente o trabajador independiente, según concurren o no los requisitos establecidos en el artículo 7° del presente Código.”

Asimismo, establece los siguientes atributos de los contratos de este tipo de trabajadores:

- La determinación de la naturaleza de los servicios y los términos y condiciones bajo los cuales deben prestarse, lo que deberá incluir, entre otros, el tratamiento de los datos personales del trabajador y el impacto

que tienen las calificaciones que le asignen los usuarios.

- El método de cálculo para la determinación de la remuneración, forma y período de pago.
- La designación de un canal oficial donde el trabajador pueda presentar sus objeciones, reclamos o requerimientos respecto de los pagos recibidos, el registro de sus labores, la asignación de las mismas y la evaluación que los clientes realizan acerca de su labor, el que siempre deberá ser atendido por una persona si el trabajador lo requiere. El canal indicado deberá contar con un lugar físico de atención, un teléfono local y un representante de la empresa asignado como responsable de atender los fines descritos.
- La determinación de la zona geográfica en que debe prestar servicios el trabajador, o bien la forma en que dicha zona se determinará. En caso de que dicha determinación quede a libre voluntad del trabajador, deberá consignarse en el contrato la forma y momento en que se deba notificar el territorio en donde se prestarán los servicios.
- Los criterios utilizados para establecer el contacto y coordinación entre el trabajador y los usuarios de la plataforma, los que deberán ser transparentes y objetivos.

Todos los ejemplos mencionados han sido impugnados por las empresas que controlan las plataformas digitales, y en algunos casos el litigio continúa.

Algunas estrategias adoptadas por distintos gobiernos para proteger los derechos laborales de las personas que trabajan mediante plataformas digitales se enlistan en el recuadro 2.

Recuadro 2. Estrategias adoptadas por diversos países para ampliar la protección laboral de las personas que trabajan mediante plataformas digitales

- a. La seguridad y la salud en el trabajo: Australia y Nueva Zelanda extendieron la cobertura de los derechos en materia de seguridad y salud en el trabajo a todos los trabajadores. En Brasil, una resolución judicial extendió las normas jurídicas en materia de seguridad y salud a los trabajadores de las plataformas.
- b. La seguridad social: En varios países han optado por exigir a las plataformas que asuman los costos del seguro de accidente de los trabajadores por cuenta propia (Francia); incluir a estos trabajadores en la seguridad social (muchos países de América Latina); y reconocer prestaciones por accidente de trabajo y muerte a los trabajadores de determinadas plataformas (Indonesia y Malasia). En respuesta a la pandemia de COVID-19, se han ampliado las prestaciones por enfermedad a todos los trabajadores (Irlanda) y las prestaciones por desempleo a los trabajadores por cuenta propia no asegurados (Estados Unidos y Finlandia).
- c. La duración del tiempo de trabajo y la remuneración: La legislación francesa establece que los códigos de conducta de cumplimiento voluntario por parte de las plataformas deben incluir el «derecho a la desconexión» y métodos que permitan a los trabajadores autónomos percibir una remuneración digna a cambio de su trabajo.
- d. La resolución de conflictos: El Tribunal Supremo del Canadá dejó sin efecto la cláusula de arbitraje de una plataforma por considerar que desvirtuaba la efectividad de los derechos sustantivos otorgados en el contrato.
- e. El acceso a los datos y la privacidad: Francia modificó el Código Laboral para que los trabajadores por cuenta propia de las plataformas del sector del transporte puedan acceder a los datos relacionados con su actividad laboral (OIT, 2021).

A manera de cierre

Las personas que trabajan mediante plataformas digitales desarrollan su labor en condiciones precarias. La regulación y las políticas que diversos países han puesto en práctica para atender esta situación son incipientes y se circunscriben a quienes realizan trabajo *in situ*, dejando de lado a la población que realiza trabajo *en línea*. Algunas de las empresas que administran este último tipo de trabajo funcionan como empresas de subcontratación, lo cual añade un elemento más que debe ser revisado.

Actualmente la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado de la República analiza siete

iniciativas de reforma con la que se busca mejorar las condiciones laborales de las personas que trabajan mediante plataformas digitales. Existen suficientes antecedentes para que en México se establezca legalmente, a nivel federal, el carácter como empresas de las plataformas digitales y la calidad de dependiente a las personas que trabajan mediante ellas para que, con esa base, se establezca un marco normativo orientado hacia la protección social y el ejercicio de los derechos que implican el trabajo decente.

REFERENCIAS

- Aparicio, Rosario, Bensusán, Graciela, Bizberg, Ilán *et al.*, 2021, *El trabajo del futuro con derechos laborales. Diagnóstico y estrategia de política pública para el reconocimiento de derechos laborales de personas trabajadoras por plataformas digitales*, disponible en <https://acortar.link/1Blbna>
- Biblioteca Nacional del Congreso de Chile, 2022, *Ley 21431 Modifica el código del trabajo regulando el contrato de Trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios*, disponible en <https://acortar.link/pRPcL9>
- Carballo M., César A., 2019, *Vestigios del trabajo dependiente a propósito del escrutinio judicial de Uber Technologies, Inc. y Dynamex Operations West, Inc.*, Revista Latinoamericana de Derecho Social Núm. 28, junio, disponible en <https://acortar.link/r2rbr0>
- Congreso del Estado de Yucatán, 2022, *Ley de Movilidad y Seguridad vial del Estado de Yucatán*, disponible en <https://acortar.link/65hInw>
- Instituto de Estudios sobre Desigualdad [INDESIGN], *Reparto justo: Condiciones laborales de personas repartidoras de apps durante la pandemia*, disponible en <https://acortar.link/HOMzQo>
- Juárez, Blanca, 2021, *500,000 repartidores y conductores de Didi, Uber y Rappi, meta de afiliación del IMSS*, El Economista, 6 de octubre, disponible en <https://acortar.link/bC0baj>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1999, *Memoria del Director General: Trabajo decente*, disponible en <https://acortar.link/rOBfL8>
- _____, 2021, *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo. El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*, disponible en <https://acortar.link/6UQwe8>
- _____, 2022, *Trabajo decente en la economía de plataformas*, disponible en <https://acortar.link/QvkEP4>
- _____, 2023, *Apoyar las oportunidades de la economía de plataformas digitales mediante la libertad sindical y la negociación colectiva*, disponible en <https://acortar.link/HMrHeq>
- Suprema Corte de Justicia de la Nación [SCJN], 2022, *Crónica de la acción de inconstitucionalidad 63/2016*, disponible en <https://acortar.link/CcC8v1>
- Tribunal de Justicia de la Unión Europea [TJUE], 2017, *Sentencia del Tribunal de Justicia (Gran Sala) de 20 de diciembre de 2017*, disponible en <https://acortar.link/4YfWQ2>
- UPAX, 2023, *¿Conoces la diferencia entre App y Plataforma?*, disponible en <https://acortar.link/Nv8ERz>

notas estratégicas son síntesis de investigaciones relevantes para el Senado de la República. Las opiniones expresadas en este documento son exclusiva responsabilidad de su autor. Elaboración de este número a cargo de Concepción Torres Ramírez. Fecha de entrega 16 de agosto de 2023. El Instituto Belisario Domínguez es un órgano del Senado de la República especializado en investigaciones legislativas aplicadas.