

¿Se quiere mejorar el *crowd work*? Entonces hay que regularlo

Por Janine Berg y Valerio De Stefano

El *crowd work* (trabajo colaborativo *online*. N. del t.) es el trabajo informal del siglo XXI. Al igual que otras formas de trabajo por demanda, se caracteriza por la falta de garantías de empleo y la inexistencia (casi) total de protección laboral. Pero a diferencia de los jornaleros —probablemente pensamos primero en los obreros del puerto y los peones del campo— cuya jornada dura un día, el trabajo en la economía bajo demanda se reduce a tareas específicas. Esto puede limitarse a conducir algunos kilómetros o dedicar diez minutos a marcar fotos en Internet. El consejero delegado de la plataforma para micro tareas Crowdfunder, Lucas Biewald, bromeó alguna vez que “antes de existir Internet fue realmente difícil encontrar a personas y llevarlas a sentarse y trabajar diez minutos, y luego despedirlas cuando habían pasado los diez minutos”. Hoy en cambio, “se puede encontrar esas personas, pagarles un mínimo importe de dinero, y luego liberarse de ellas, cuando ya no se las necesita” (citado según Marvit, 2014).

Los *turker* (personas que realizan micro trabajos *online* por intermedio de plataformas virtuales. N. del t.) —los conductores de Uber, o los artistas gráficos que trabajan en una plataforma de diseño *online*— están continuamente buscando tareas, revisando las pantallas de sus computadoras o teléfonos en busca de oportunidades de trabajo. Una encuesta reciente de la OIT sobre las condiciones de empleo y trabajo en dos plataformas líder de micro trabajos bajo la modalidad del *crowd work* reveló que los trabajadores invirtieron un promedio de 18 minutos en la búsqueda por cada hora de trabajo realizado (Berg, 2016). Un trabajador de Amazon Mechanical Turk de Estados Unidos lo formuló en estos términos:

En realidad, lo más duro del turking como sustento de vida es la búsqueda de tareas. Por cada hora que trabajo paso probablemente dos horas revisando los avisos que tengo abiertos para ver las tareas que se cuelgan (cit. en Berg, 2016:14).

Y un trabajador de Crowdfunder en Serbia expresó:

Preferiría que las tareas relacionadas con trabajos específicos se ofrecieran una tras otra, en lugar de tener que esperarlas durante tanto tiempo (cit. en Berg, 2016:14).

Aun cuando las tareas insumen varias horas o quizás algunos días, los trabajadores nunca pueden dejar de buscar nuevos trabajos. El 90% de los trabajadores encuestados indicaron que les gustaría asumir más trabajos de los que están realizando en la actualidad, pero que no lo hacen por falta de tareas y remuneraciones insuficientes. A pesar de su deseo de tener más tareas, a muchos ya les sobra el trabajo: el 40% de quienes respondieron declararon que por regla general trabajan siete días por semana, y 50% indicaron que habían trabajado en la modalidad del *crowd work* por más de diez horas por lo menos un día durante el mes anterior. Las remuneraciones bajas y la necesidad de trabajar llevaron a esos trabajadores a pasar largas horas en línea.

Según pudo establecer la encuesta, las remuneraciones oscilaron entre 2 y 6 dólares la hora, dependiendo de la plataforma de micro tareas y el tipo de tareas realizadas. El tiempo dedicado a la búsqueda de tareas explica en parte los bajos ingresos por hora. Incluso si una tarea de 15 minutos está bastante bien paga, el tiempo necesario para encontrarla reduce el ingreso promedio. Además, la remuneración de los trabajadores queda aún más comprometida, porque se trata de una modalidad de trabajo sin regulación. Por lo general, las plataformas clasifican a los trabajadores como proveedores independientes, de modo que no gozan de la protección de los empleados con respecto a las jornadas laborales, remuneraciones, seguridad y salud ocupacional, derechos de participación y representación, y protección social. Todos los riesgos relacionados con las tareas recaen sobre los trabajadores. Esto significa que los salarios no tienen piso, por lo que en muchos países de residencia de los trabajadores los ingresos caen por debajo del salario

mínimo. Además, las licencias e interrupciones no se pagan, los trabajadores deben hacerse cargo de todos los gastos de la seguridad social o correr el riesgo de quedarse sin cobertura, si sufren alguna discapacidad, pierden el trabajo o se retiran de la actividad. Efectivamente, la encuesta estableció que tan solo 9,4% de los trabajadores de Amazon Mechanical Turk en Estados Unidos, cuya fuente principal de ingreso fue el *crowd work*, aportaron a la seguridad social, y apenas 8% contribuyeron a un fondo privado de ahorro previo.

Los trabajadores corren asimismo el riesgo de quedar excluidos de derechos fundamentales como la libertad de asociación y la negociación colectiva así como la protección contra discriminaciones, ya que en muchas jurisdicciones esos derechos se otorgan solamente a empleados fijos (De Stefano, 2016). Dado que de conformidad con las normas contra la competencia desleal el derecho a organizarse se reconoce raras veces, y en algunos casos hasta se niega, por considerarse una forma de fijación de precios, esos trabajadores deben enfrentar aun más obstáculos que otros que trabajan a pedido, cuando exigen mejores condiciones de trabajo. Y para dificultar su condición aun más, se encuentran dispersos por todo el mundo. Casi siempre, deben enfrentar por sí solos los términos y condiciones de trabajo que las plataformas establecen unilateralmente.

A modo de ejemplo, en algunos casos los clientes tienen el derecho de negarse a pagar por un trabajo no satisfactorio y al mismo tiempo conservar el producto, lo cual puede resultar en actitudes oportunistas e ilegales. Si bien el robo de salarios no es ajeno a otros sectores de bajos salarios, el derecho al rechazo “equivale en los hechos a la legalización del robo de salarios en el *crowd work*, puesto que no es posible diferenciar entre un robo de salario y el uso legítimo y habitual de una función de plataforma diseñada con esta intención” (Silberman e Iraní, 2016:518).

Además, sobre la base de *ratings* negativos, los trabajadores pueden ser excluidos de las plataformas y aplicaciones, o se les impide el acceso a trabajos mejor remunerados. Los sistemas de evaluación los exponen a formas implícitas y explícitas de discriminación (Leong, 2014). Cabe agregar que los *ratings* y evaluaciones son procedimientos unidireccionales; muy raras veces los trabajadores tienen permiso a evaluar los clientes o responder a sus comentarios. Como respuesta algunos trabajadores organizan foros y métodos

propios de evaluación de sus clientes, como por ejemplo Turkopticon, un dispositivo conectable de Amazon Mechanical Turk, que “ayuda a la gente que forma parte del ‘conjunto de colaboradores’ del *crowdsourcing* a protegerse mutuamente, porque al parecer nadie más lo hace” (Turkopticon, s. f.).

Más allá de la revisión y evaluación del rendimiento de los trabajadores, las plataformas constituyen también un instrumento muy eficaz a la hora de supervisar lo que los trabajadores están haciendo efectivamente. Upwork, un mercado online para profesionales independientes, ofrece a sus clientes la opción de pagar por hora, puesto que está en condiciones de monitorear los trabajadores, registrando cuando se pulsa el teclado y se mueve el ratón, y de hacer tomas aleatorias de la pantalla. Uber espera de sus conductores que la aplicación esté encendida; períodos prolongados sin conectarse pueden llevar a la desactivación de la cuenta. La aplicación rastrea los paraderos de los conductores, incluso cuando están fuera de servicio. Y los conductores deben aceptar los viajes asignados por la aplicación. Si cancelan u omiten de aceptar tan solo 10% de los viajes, su cuenta puede ser desactivada, lo que en realidad equivale al despido del trabajador.

Sin embargo, la tecnología usada para supervisar los trabajadores también podría ser aprovechada para proteger sus derechos. La plataforma sabe cuánto tiempo invierten los trabajadores *online* buscando encargos, sabe cuándo están trabajando y cuándo se toman las pausas, y conoce la calidad de su trabajo. ¿Por qué no se aprovecha esa tecnología para monitorear el tiempo de trabajo para pagar una remuneración que está por lo menos a la altura del salario mínimo y permite la realización de los aportes de seguridad social? ¿Por qué no se usa la tecnología para mejorar la organización del trabajo y minimizar el tiempo de búsqueda de los trabajadores?

Las plataformas no se autorregularán para ofrecer mejores condiciones laborales. Y las plataformas bien intencionadas tendrán que luchar para sobrevivir en una carrera global hacia abajo. Mientras los gobiernos se abstienen de intervenir y de reconocer a los trabajadores como los empleados que son, las plataformas continuarán con su ventaja comparativa frente a las industrias tradicionales, y se corre el riesgo de que el deterioro de las condiciones laborales se propa-

que más allá del trabajo *online*. A partir de la oferta casi sin límites de mano de obra, y con la negativa de hacerse responsable ya integrada a la plataforma, la informalización se profundizará. Al decir de una de las personas que respondieron la encuesta arriba mencionada, “evidentemente se trata de una modalidad de trabajo que probablemente reviente en el futuro. Si se procediera con un mínimo de justicia en la fase inicial, esto tendría un efecto benéfico sobre las perspectivas a largo plazo”.

Janine Berg es economista de la Oficina Internacional del Trabajo.

Valerio De Stefano es abogado de la Oficina Internacional del Trabajo.

Referencias bibliográficas:

- Berg, J. (2016), “Income security in the on-demand economy: findings and policy lessons from a survey of crowdworkers” (“La seguridad de ingreso en la economía bajo demanda: conclusiones y lecciones políticas de una encuesta sobre trabajadores online”), *ILO Conditions of Work and Employment Series*, Documento de trabajo no. 74, Ginebra, OIT.
- De Stefano, V. (2016), “The rise of the just-in-time workforce: on-demand work, crowdwork and labour protection in the ‘gig-

economy” (“El surgimiento de la fuerza de trabajo *just in time*: trabajo bajo demanda, trabajo online en grupos y protección laboral en la economía de los trabajos ocasionales”), *ILO Conditions of Work and Employment Series*, Documento de trabajo no. 71, Ginebra, OIT.

- Leong, N. (2014), “The sharing economy has a race problem” (“La economía colaborativa tiene un problema racial”), *Salon*, no. 2, noviembre.
- Marvit, M.Z. (2014), “How crowdworkers became the ghosts in the digital machine” (“Cómo los trabajadores colaborativos online se convirtieron en los fantasmas de la máquina digital”), *The Nation*, no. 5, febrero.
- Silberman, S., e Iraní, L. (2016), “Operating an employer reputation system: lessons from Turkopticon, 2008-2015” (“La operación de un sistema relativo a la reputación del empleador: las lecciones de Turkopticon, 2008-2015”), *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), primavera.
- Turkopticon (s.f.)

Las opiniones expresadas en esta publicación no reflejan, necesariamente, los puntos de vista de la Friedrich-Ebert-Stiftung.