

**M. Six Silberman  
Ellie Harmon  
Lilly Irani  
Kai Li**

**El trabajo colaborativo y la economía  
“bajo demanda”: investigando las condiciones  
laborales para proteger los derechos  
y empoderar a los trabajadores de  
plataformas digitales<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Este artículo ha sido publicado en su versión original en la revista *Hesamag*. Agradecemos la autorización para su traducción al español y su publicación en Gaceta Sindical.



*In Memoriam Paul A. Seehaus.* Paul Adolf Seehaus.

---

*El artículo describe diferentes proyectos llevados a cabo por el sindicato IG Metall de la DGB, con la colaboración de trabajadores de plataformas digitales y de investigadores universitarios, para mejorar las condiciones laborales y conseguir una mayor transparencia en estos entornos de trabajo.*

*La naturaleza de las plataformas digitales hace muy complicada su regulación y la acción de los sindicatos en ellas, por lo que todas las partes interesadas en este ámbito deben actuar conjuntamente para resolver las complejas cuestiones a las que tienen que hacer frente.*

LAS plataformas de trabajo digitales, como Amazon Mechanical Turk, Uber, Upwork, Deliveroo y Ohlala, facilitan que sus clientes empleen programas informáticos (una página web o alguna aplicación para teléfonos móviles) para externalizar rápidamente muchos tipos diferentes de trabajo. Estas plataformas conectan a sus clientes con quienes ofrecen servicios, tanto a nivel local como remoto, que abarcan desde el transporte personal, la entrega a domicilio de comidas preparadas, el trabajo doméstico o incluso de naturaleza sexual, al procesamiento de datos, la moderación de contenidos, el diseño gráfico y trabajos de ingeniería y programación informática.

Normalmente, quienes trabajan en estas plataformas deben acordar que se les clasifique legalmente como trabajadores autónomos, no como empleados, por lo que no tienen derecho a un salario mínimo ni a otras prestaciones y protecciones que sí les corresponden a los trabajadores asalariados, como vacaciones pagadas, bajas por enfermedad, horas extras, protección contra el despido o negociación colectiva. En algunos casos, a los expertos legales y defensores de los trabajadores les parece adecuada la clasificación de trabajadores autónomos, aunque en otros, dado que los operadores de la plataforma ejercen un grado significativo de control sobre la remuneración, la asignación de trabajos, el horario laboral y los métodos de trabajo, tanto los trabajadores como los sindicatos sostienen que debería tratarse como trabajadores por cuenta ajena.

Desde una perspectiva sindical, las plataformas de trabajo digitales plantean tanto oportunidades como riesgos. Mirando el lado positivo, estas plataformas amplían el acceso al mercado laboral: proporcionan trabajo remunerado a personas que de otro modo podrían no tener acceso a este. Por ejemplo, las plataformas en internet permiten que los trabajadores desempeñen su labor desde casa, algo especialmente importante para quienes son responsables del cuidado de otras personas, y quienes no habían tenido acceso a un trabajo remunerado con anterioridad a menudo se

sienten agradecidos. No obstante, la ampliación del acceso al mercado laboral puede tener también consecuencias negativas. Un ejemplo sería que el aumento de la competencia entre trabajadores en un mercado laboral más amplio puede conllevar una presión a la baja en los salarios, en la seguridad y la calidad del empleo. Hablando en términos más generales, el crecimiento del trabajo precario y, en gran medida, poco regulado de estas plataformas conlleva el riesgo de que se erosione el poder negociador de los trabajadores, lo que, a su vez, podría resultar en una desigualdad económica cada vez mayor. Y la desigualdad económica pone en peligro la democracia; un riesgo que puede observarse en los recientes avances realizados por movimientos antidemocráticos, tanto en Europa como en Norteamérica.

Desde esta perspectiva, el presente artículo ofrece una breve historia de dos proyectos creados para apoyar y mejorar la interconexión profesional, la formación de una identidad colectiva, las condiciones laborales y el poder negociador de quienes trabajan en plataformas digitales.

#### MECHANICAL TURK Y TURKOPTICON, 2008–2017<sup>2</sup>

Mechanical Turk (“MTurk”) es una página web gestionada por Amazon en la que los clientes, llamados “solicitantes,” demandan determinadas tareas, y los trabajadores eligen cuáles completar por una remuneración. Tal como ocurre con muchas plataformas de este tipo, los trabajadores deben confirmar que son autónomos, no empleados. Después de entregar su trabajo, los solicitantes revisan el trabajo realizado y deciden si “aprobarlo” o “rechazarlo”, y a los trabajadores se les paga por el trabajo aprobado, pero no por el rechazado. Los solicitantes pueden rechazar (es decir, no pagar) el trabajo por cualquier motivo. MTurk cuenta con una “interfaz de programación de aplicaciones” (“API”) mediante la que los solicitantes pueden automatizar el proceso de publicar y revisar el trabajo. En otras palabras, los solicitantes pueden escribir programas que decidan automáticamente si se le pagará o no a un trabajador por su labor.

En 2008, en respuesta a diversos informes de los trabajadores en los que estos afirmaban que se les pagaba tarde y mal, que había mala comunicación y que se producían rechazos (impagos) arbitrarios, Lilly Irani y Six Silberman, que en ese momento eran estudiantes de posgrado en la Universidad de California, en Irvine, dise-

---

<sup>2</sup> Distintas partes de esta sección recogen los análisis de M. Six Silberman y Lilly Irani: “Operating an employer reputation system: lessons from Turkopticon, 2008-2015,” *Comparative Labor Law and Policy Journal* 37(3), 2016.

ñaron Turkopticon, una página web y una extensión del navegador que los trabajadores pueden utilizar para evaluar a los solicitantes. En la versión original de Turkopticon, los trabajadores otorgaban una puntuación numérica (de 1, la peor, a 5, la mejor) en función de cuatro variables: remuneración, rapidez en el pago, justicia en la apreciación y comunicación. Durante los primeros años de Turkopticon, este sistema de calificación permitía a los trabajadores comparar sus experiencias y compartir sus ideas sobre lo que significaba ser un “buen” solicitante en términos de estas cuatro magnitudes (por ejemplo, en qué consiste un “buen sueldo” o una “buena comunicación”).

No obstante, tras cierto tiempo surgieron disensiones sobre cuál era el uso apropiado que debía darse al sistema de calificación. Por ejemplo, algunos consideraban que podía darse una calificación positiva en términos de remuneración a tareas que pagaran unos 6 dólares por hora, mientras que otros opinaban que cualquier tarea que pagara menos que el salario mínimo en Estados Unidos debería recibir la calificación más baja. Ciertos trabajadores afirmaron que el criterio de “justicia” solamente debería utilizarse para indicar rechazos injustificados, mientras que otros lo consideraban útil para indicar otros problemas con las tareas (por ejemplo, métodos problemáticos de control). Todas estas desavenencias crearon confusión y tensiones entre los trabajadores, y, según iban accediendo otros nuevos, estos entraban involuntariamente en esta compleja situación.

Como resultado de ello, entre 2015 y 2016 Irani y Silberman colaboraron con distintos trabajadores para rediseñar el formato de revisión. Como parte de este nuevo diseño, las evaluaciones pasaron de ser un análisis de los solicitantes a serlo de las tareas, lo que exigía una versión totalmente nueva de la página web y de la extensión del navegador. Kai Li, un trabajador de MTurk, científico de datos y programador, ofreció sus servicios gratuitamente durante cientos de horas para codiseñar, crear y perfeccionar la nueva versión de la página web, que finalmente se lanzó en marzo de 2017.

Además de centrarse en la revisión de tareas y no de solicitantes, el nuevo formato de revisión pretende separar los “hechos” sobre las tareas de las opiniones de los trabajadores. Por ejemplo, en lugar de preguntar: “En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la paga?”, el nuevo formulario pregunta cuánto se paga por la tarea y cuánto tarda el trabajador en realizarla. Dado que cada persona tiene una opinión diferente sobre lo que es un salario aceptable, esta nueva versión no pide valoración alguna de estos datos; tan solo los presenta de forma objetiva. Se han realizado cambios similares en las preguntas sobre la justicia en la valoración, la rapidez en el pago y la comunicación. En septiembre de 2017 ya se contaba con unas 400.000 evaluaciones de 57.000 solicitantes en la versión original de Turkopticon y con unas

10.500 en la nueva versión, con alrededor de 85.000 usuarios registrados, y alrededor del 25% de estos había escrito al menos una evaluación.

Sabemos, por nuestras conversaciones con los solicitantes y por nuestra investigación independiente, que Turkopticon hace que varíe el comportamiento de los primeros de manera que favorecen a los trabajadores, si bien es cierto que desde la perspectiva de estos el sistema presenta ciertos inconvenientes y limitaciones. Se trata de un sistema complejo y se tarda bastante tiempo en aprender a usarlo. Los miembros de la comunidad dedican muchas horas no remuneradas a redactar, leer y moderar las evaluaciones...; tiempo que podrían dedicar a ganar dinero. Estas actividades pueden llegar a ser agotadoras psicológicamente dado que, en ocasiones, los usuarios de Turkopticon publican evaluaciones demasiado agresivas o vulgares, acosan o amenazan a los solicitantes o a otros trabajadores, o participan en debates bien intencionados pero excesivamente acalorados sobre el uso apropiado del sistema. La nueva versión intenta abordar algunos de los problemas más evidentes del original aunque, como no queríamos obligar a los trabajadores a cambiar de versión, existen (al menos de momento) dos versiones distintas, lo que quizá resulte en una mayor confusión.

Por sí solo, Turkopticon no “resuelve” ninguno de los problemas a los que tienen que hacer frente los trabajadores de MTurk. Además, forma parte de una voluminosa y compleja red de prácticas informales de ayuda mutua de las que, en la mayoría de los casos, se encargan trabajadores voluntarios de MTurk. Esta red incluye foros que son propiedad de los trabajadores, como Turker Nation y MTurk Crowd; software sofisticado programado por los trabajadores; y algunas herramientas desarrolladas por los investigadores. Tanto los foros como las herramientas citados sirven para mejorar algunos de los problemas que afrontan los trabajadores en Mechanical Turk, pero no cambian el hecho de que se trata de un entorno laboral exigente y rápido, caracterizado por una gestión “a distancia” y a menudo automatizada, y por una feroz competencia internacional.

#### FAIRCROWDWORK.ORG Y EL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL *CROWDSOURCING*: 2014–2017<sup>3</sup>

En 2013, IG Metall comenzó a dedicar una atención y recursos significativos al tema del trabajo colaborativo (*crowd work*, en inglés). Como consecuencia de uno

---

<sup>3</sup> Parte del quinto párrafo de esta sección se ha adaptado de M. Six Silberman y Ellie Harmon: “Rating working conditions in digital labor platforms”, presentado a *Computer Supported Cooperative Work*.

de estos primeros proyectos, Christiane Benner y Vanessa Barth, directivas de IG Metall, publicaron junto con el investigador Florian Alexander Schmidt el libro *Crowd work — zurück in die Zukunft? Perspektiven digitale Arbeit* (“El trabajo colaborativo: ¿regreso al futuro? Perspectivas sobre el trabajo digital”) en 2015. En él se abordan las perspectivas sindical y de investigación relativas a los riesgos y oportunidades de las plataformas de trabajo digitales tanto para los trabajadores como para los sindicatos. En mayo de 2015, IG Metall lanzó FairCrowdWork.org, una página web en la que los trabajadores pueden calificar las condiciones de trabajo en las plataformas.

A finales de 2015, IG Metall entabló un diálogo con varias plataformas alemanas, entre las que se incluían las que estaban tras el “Código de conducta para el Crowdsourcing”, una serie de directrices desarrolladas por varias plataformas germanas para lograr una “cooperación próspera y justa” entre plataformas, clientes y *crowdworkers*. En colaboración con estas plataformas, Benner, Barth, Silberman y su colega Robert Fuss entrevistaron en 2016 a cientos de alemanes que participaban en el trabajo colaborativo de seis plataformas. Las encuestas sirvieron para recopilar información sobre demografía laboral, salarios, otros empleos y opiniones de los trabajadores sobre la plataforma y sobre el Código de conducta para el Crowdsourcing.

Para averiguar los aspectos más importantes del Código de conducta para los trabajadores, Fuss y Silberman desarrollaron una versión online de un método de priorización temática que a menudo se utiliza en los talleres de formación sindical. En la versión “*offline*”, los elementos se enumeran en una pizarra. A los participantes se les da un juego de 3-10 pegatinas que deben colocar en la pizarra junto a los temas que consideran más importantes y, a continuación, se clasifican los temas en función del número total de pegatinas recibidas. En la encuesta de 2016 en Internet, Fuss y Silberman enumeraron los 10 temas del Código de conducta original y pidieron a los trabajadores que distribuyeran las 10 “pegatinas virtuales” entre ellos, teniendo en cuenta que podían asignar un máximo de tres “pegatinas” a cada tema. Con mucha diferencia, el tema que recibió la calificación más alta era el de “remuneración justa”, lo que sirvió para confirmar nuestra hipótesis de que mucha gente trabaja en plataformas de trabajo digitales para ganar dinero y no simplemente “por diversión” o “para pasar el rato”, como se había sugerido.

Tras comentar los resultados de nuestra encuesta con los operadores de las plataformas que habían iniciado el Código de conducta, se revisó el tema de la “remuneración justa” en la segunda versión del Código, publicada a finales de 2016. En su primera versión, el texto simplemente había comentado que los trabajadores deberían conocer cuánto se les debía pagar por completar una tarea en concreto.

En la segunda versión se añadió que las plataformas debían incluir los “estándares de salario local” como un factor al establecer el precio de las tareas, un pequeño paso hacia unos estándares justos en las plataformas.

Durante este mismo período de tiempo, la investigadora en interacciones humano-ordenador Ellie Harmon y Six Silberman estaban diseñando la segunda versión de FairCrowdWork.org, la página web de IG Metall sobre plataformas de trabajo digitales. La página web se creó originalmente en 2015 para que los *crowdworkers* pudieran calificar las condiciones laborales de las plataformas de trabajo. No obstante, no les resultó posible verificar que todos los usuarios que publicaron su evaluación de una plataforma concreta hubieran trabajado en la misma. En segundo lugar, la primera versión de FairCrowdWork.org les pedía a los trabajadores que dieran una clasificación por estrellas a cinco aspectos diferentes de su experiencia laboral (remuneración, tareas, comunicación, evaluación y tecnología). Sin embargo, como ya comentamos con respecto de Turkopticon, pedirles directamente a los trabajadores que asignen una calificación resulta problemático porque cada persona tiene su propia opinión sobre cómo se relaciona cada puntuación con una situación laboral específica. Teniendo esto en cuenta, Harmon y Silberman rediseñaron FairCrowdWork.org y su sistema de calificación en 2017: en lugar de pedirles a los trabajadores que introduzcan su calificación directamente, esta se calcula en función de las respuestas a una encuesta con 95 preguntas. La encuesta se ha publicado directamente en plataformas de trabajo colaborativo para asegurarse de que todas las evaluaciones procedan de verdaderos trabajadores del sector. Ahora las calificaciones se calculan usando múltiples preguntas concretas sobre cada aspecto de las condiciones laborales, por lo que las calificaciones son más fiables y comparables entre sí.

La nueva versión de FairCrowdWork.org supone un paso más hacia la creación de mayor transparencia en el mundo de las plataformas de trabajo digitales.

## ¿QUÉ HEMOS APRENDIDO? ¿Y AHORA QUÉ?

Los proyectos desarrollados por los trabajadores, como es el caso del foro MTurk Crowd, pueden describirse como proyectos “ascendentes”, o *“bottom up”*, en el sentido de que son los propios trabajadores quienes los inician, sin contar con el apoyo de las compañías de la plataforma, de sindicatos o de las administraciones. Por otro lado, la postura institucional de los sindicatos alemanes permitió que IG Metall asumiera un enfoque más “descendente”, o *“top down”*, en el Proyecto de Crowdsourcing,



al ponerse en contacto con los operadores de la plataforma para tratar asuntos concretos, como el Código de conducta, y buscar la opinión de los trabajadores en sus estratos más representativos mediante encuestas generales. En el futuro, tanto las iniciativas “*bottom up*” como las “*top down*” se complementarán y reforzarán entre sí: mientras las primeras a menudo responden directamente a las necesidades que los trabajadores consideran propias, frecuentemente se han de tener en cuenta factores tales como el estrés del personal, la escasez de recursos financieros, la falta de acceso a los medios y conocimientos legales o de conocimientos especializados en otras materias. Por su parte, las actuaciones “*top down*” iniciadas por las distintas instituciones gozan de acceso a los medios, conocimientos legales, conexiones políticas y una cierta estabilidad financiera. No obstante, las personas que trabajan en entornos institucionales tienen también que responder ante su propia organización, no solo ante los trabajadores. Por consiguiente, tienen que enfrentarse a retos diversos al responder rápidamente y con flexibilidad a las necesidades de los trabajadores.

Al plantearnos el futuro de la organización en las plataformas de trabajo digitales, se deberá analizar la siguiente pregunta: *“¿Cómo pueden apoyarse y complementarse óptimamente las redes “bottom up” con las iniciativas “top down” para dar poder a los trabajadores en las plataformas de trabajo digitales?”*

Además, la naturaleza internacional de algunas de las plataformas de trabajo hace que se cuestionen los modos tradicionales de regulación y organización. Mientras las plataformas que gestionan trabajos “en persona” (limpieza, transporte...) pueden ser reguladas por las administraciones locales donde viven los trabajadores y estos pueden ser representados por los sindicatos locales, mucho más complicado resulta regular las plataformas y representar a los trabajadores que realizan sus tareas de forma remota. ¿Qué puede hacerse legal e institucionalmente para defender a alguien de un País A que trabaja en una plataforma con sede en un País B para un cliente que está en un País C? ¿Qué derechos tendría un trabajador en esta situación, y quién debería encargarse de defenderlos?

Según vaya creciendo el trabajo basado en plataformas, los trabajadores, los operadores y clientes de plataformas con visión de futuro, los sindicatos, investigadores, organismos reguladores y demás partes interesadas deberán trabajar conjuntamente para encontrar respuestas a todas estas cuestiones tan complejas.