

Mercados de trabajo digitales en la economía de plataformas. Mapeando los desafíos políticos del trabajo colaborativo y del trabajo de plataformas [Gig Work]

Florian A. Schmidt¹

El presente artículo es una traducción² de Schmidt, Florian A. (2017) Digital Labour Markets in the Platform Economy. Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work, *The Friedrich-Ebert-Stiftung (FES)*³. Disponible en <https://library.fes.de/pdf-files/wiso/13164.pdf>

Cómo citar: Schmidt, Florian A. (2020) Mercados de trabajo digitales en la economía de plataformas. Mapeando los desafíos políticos del trabajo colaborativo y del trabajo de plataformas (Traducción de Emilio Cafassi, Bernadette Califano, Agostina Dolcemáscolo, Martina Lassalle, Esteban Magnani, Carolina Monti y Guillermo Quiña). *Revista Hipertextos*, 8(14), pp. 11-58. DOI: <https://doi.org/10.24215/23143924e018>

Resumen. La llamada “economía colaborativa” es un tema muy debatido. Uber, Airbnb, Helping y muchos otros modelos de negocios basados en plataformas buscan “trastocar” aquellas industrias que describen como “anquilosadas” y poco amigables para el usuario. Estos jugadores afirman estar creando nuevos servicios más flexibles y rentables. En efecto, las nuevas plataformas que sirven como intermediarias entre la oferta y la demanda, tienen muchas contribuciones valiosas para ofrecer.

Sin embargo, las nuevas plataformas se encuentran cada vez más asediadas por las críticas. Por lo general, estas dependen de una fuerza laboral conformada por trabajadores independientes [independent contractors], que trabajan por cuenta propia y bajo su propio riesgo, por salarios bajos y sin ningún tipo de seguridad social. En este sentido, ni los proveedores de la plataforma ni sus clientes asumen el papel y las responsabilidades de un empleador.

Las leyes laborales, la protección de los trabajadores, las normas de salud y seguridad, la calidad del trabajo y las cargas sociales recaen principalmente sobre los trabajadores, quienes tampoco tienen derecho al tipo de participación común en otros sectores. Los clientes de las plataformas obtienen acceso a una fuerza laboral a demanda [on-demand], mientras que los trabajadores que proveen la mano de obra están sujetos a condiciones laborales precarias.

En este contexto, la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) decidió examinar más de cerca los modelos de negocio digitales basados en plataformas y sus implicancias para la economía y la sociedad. Si bien las plataformas digitales han llegado a desempeñar un rol relevante en muchas ramas de la economía, la

¹ Florian A. Schmidt es Doctor en filosofía, investigador y periodista. En su tesis doctoral en el Royal College of Art en Londres analizó los métodos de las plataformas de trabajo [labour] digital para el trabajo colaborativo. Co-desarrolló el sitio web FairCrowdWork.org para el sindicato alemán IG Metall.

² La traducción fue autorizada por la Fundación y realizada por parte del equipo editorial de Hipertextos: Emilio Cafassi, Bernadette Califano, Agostina Dolcemáscolo, Martina Lassalle, Esteban Magnani, Carolina Monti y Guillermo Quiña.

³ Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) es la fundación política más antigua de Alemania y cuenta con una rica tradición que se retrotrae hasta su fundación en 1925. Hoy se mantiene leal al legado de su buen nombre y hace campaña por las ideas y valores centrales de la democracia social: libertad, justicia y solidaridad. Tiene una cercana conexión con la social democracia y los sindicatos libres. Persona responsable en FES por la publicación en su lengua original: Dr. Rober Philipps, coordinador del grupo de trabajo FES en pequeñas y medianas empresas y del grupo de discusión sobre políticas de consumidores, Departamento de Política Económica y Social.

presente publicación se centra en las más controvertidas sociopolíticamente, es decir, las plataformas de trabajo digital [digital labour platforms]. El estudio explica los mecanismos básicos de las tres caras de los mercados de trabajo digital y compara sus variantes y subcategorías. También explica las características específicas y los desafíos de las diferentes categorías y propone puntos de partida para la toma de decisiones políticas.

Palabras clave: economía colaborativa, trabajo de plataformas, fuerza laboral a demanda, trabajo independiente, economía de plataformas

Digital Labour Markets in the Platform Economy. Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work

Abstract. The so-called “sharing economy” is a much-debated topic. Uber, Airbnb, Helpling and many other platform-based business models want to “disrupt” industries that they portray as “ossified” and user-unfriendly. The contenders claim to create new services that are more flexible and cost-efficient. And indeed, the new platforms, which serve as an intermediary between supply and demand, have many valuable contributions to offer. Nevertheless, the new platforms are increasingly beset by criticism. Usually they rely on a workforce of independent contractors, who work on their own account and at their own risk, for low wages and without social security. Neither the platform providers nor their clients take on the role and responsibilities of an employer. Labour laws, worker protection, health and safety regulations, quality of work and social security contributions mostly fall to the responsibility of the independent contractors alone, who are also not entitled to the kind of workers’ participation common in other sectors. The clients of the platforms essentially gain access to an on-demand workforce, while the independent contractors who provide the labour are subject to precarious working conditions. Against this background, the Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) decided to have a closer look at platform-based digital business models and their implications for the economy and for society. While digital platforms have come to play a role in many branches of the economy, the present publication is focussed on the socio-politically most contested ones, namely digital labour platforms. The study explains the basic mechanisms of three-sided digital labour markets and compares its variants and subcategories. It also explains the specific features and challenges of the different categories and pro-poses starting points for political measures.

Keywords: sharing economy, gig work, on-demand workforce, independent contractor, platforms economy

Mercados de trabalho digitais na economia de plataforma. Mapeando os Desafios Políticos do Crowd Work e Gig Work

Resumo. A chamada “economia compartilhada” é um tema muito debatido. Uber, Airbnb, Helpling e muitos outros modelos de negócios baseados em plataforma querem “perturbar” setores que eles retratam como “ossificados” e hostis ao usuário. Os concorrentes pretendem criar novos serviços mais flexíveis e econômicos. E, de fato, as novas plataformas, que servem como intermediárias entre a oferta e a demanda, têm muitas contribuições valiosas a oferecer. No entanto, as novas plataformas são cada vez mais assediadas por críticas. Normalmente contam com uma força de trabalho de contratados independentes, que trabalham por conta própria e por sua conta e risco, com baixos salários e sem seguridade social. Nem os fornecedores de plataforma nem seus clientes assumem o papel e as responsabilidades de um empregador. As leis trabalhistas, a proteção do trabalhador, os regulamentos de saúde e segurança, a qualidade do trabalho e as contribuições para a seguridade social recaem principalmente sobre a responsabilidade dos contratantes independentes, que também não têm direito ao

tipo de participação dos trabalhadores comum em outros setores. Os clientes das plataformas têm essencialmente acesso a mão-de-obra on-demand, enquanto os autônomos que fornecem a mão-de-obra estão sujeitos a condições de trabalho precárias. Neste contexto, a Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) decidiu examinar mais de perto os modelos de negócios digitais baseados em plataformas e suas implicações para a economia e a sociedade. Embora as plataformas digitais tenham vindo a desempenhar um papel em muitos ramos da economia, a presente publicação centra-se nos mais contestados sócio-politicamente, nomeadamente as plataformas digitais de trabalho. O estudo explica os mecanismos básicos dos mercados de trabalho digitais de três lados e compara suas variantes e subcategorias. Também explica as características específicas e os desafios das diferentes categorias e propõe pontos de partida para medidas políticas.

Palavras-chave: economia de compartilhamento, trabalho de plataforma, força de trabalho sob demanda, contratante independente, economia de plataformas

Presentación de los traductores

El trabajo realizado por Florian Schmidt es muy valioso por la sistematización que hace de la variedad y complejidad del móvil campo de los trabajos de plataformas. Como toda tarea de sistematización, esto implica crear nuevos términos y delimitar sus alcances. Algunas de las etiquetas que utiliza el autor fueron tomadas de la jerga cotidiana del mundillo digital para simplificar la asociación con el tipo de fenómenos a los que refiere. Muchos de ellos provienen del mundo del emprendedorismo digital de los últimos años y de la jerga de Silicon Valley, que no siempre resulta simple de traducir. Por ejemplo, conceptos como "gig work", central en este trabajo, tienen una fuerte carga de argot local que, de ser respetado, habría requerido la utilización de localismos como "laburo", "changa", etc. Para superar esta dificultad, hemos tomado decisiones que, por ser amplias, pueden resultar discutibles y/o mejorables, aunque con la esperanza de que sirvan para albergar los sentidos construidos socialmente sobre los fenómenos que describen.

Esperamos haber contribuido a la base de una reflexión sobre estas temáticas en nuestro propio idioma que resulte útil en el futuro.

Equipo de traducción de Hipertextos

Prefacio⁴

La llamada "economía colaborativa" es un tema muy debatido. Uber, Airbnb, Helpling y muchos otros modelos de negocios basados en plataformas buscan "trastocar" aquellas industrias que describen como "anquilosadas" y poco amigables para el usuario. Estos jugadores afirman estar creando nuevos servicios más flexibles y rentables. En efecto, las nuevas plataformas que sirven como intermediarias entre la oferta y la demanda tienen muchas contribuciones valiosas para ofrecer: brindan acceso a bienes y servicios en todo el mundo en cuestión de segundos; reducen los costos de transacción así como los gastos de asignación de recursos; habilitan una gran cantidad de nuevos servicios; y son una fuerza impulsora de la innovación económica.

Sin embargo, las nuevas plataformas se encuentran cada vez más asediadas por las críticas. Por lo general, estas dependen de una fuerza laboral conformada por trabajadores independientes [independent contractors], que trabajan por cuenta propia y bajo su propio riesgo, por salarios bajos y sin ningún tipo de seguridad social. En este sentido, ni los proveedores de la plataforma ni sus clientes asumen el papel y las responsabilidades de un empleador.

Las leyes laborales, la protección de los trabajadores, las normas de salud y seguridad, la calidad del trabajo y las cargas sociales recaen principalmente sobre los trabajadores, quienes tampoco tienen derecho al tipo de participación común en otros sectores. Los clientes de las plataformas obtienen acceso a una fuerza laboral a demanda [on-demand], mientras que los trabajadores que proveen la mano de obra están sujetos a condiciones laborales precarias.

En este contexto, la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) decidió examinar más de cerca los modelos de negocio digitales basados en plataformas y sus implicancias para la economía y la

⁴ [N. de los Traductores] A partir de aquí el texto respeta las secciones con la numeración, el orden y los subtítulos de la publicación original

sociedad. Si bien las plataformas digitales han llegado a desempeñar un rol relevante en muchas ramas de la economía, la presente publicación se centra en las más controvertidas sociopolíticamente, es decir, las plataformas de trabajo digital [digital labour platforms]. El estudio explica los mecanismos básicos de las tres caras de los mercados de trabajo digital y compara sus variantes y subcategorías. También explica las características específicas y los desafíos de las diferentes categorías y propone puntos de partida para la toma de decisiones políticas.

¡Te deseamos una lectura productiva!

DR. ROBERT PHILIPPS

Responsable del grupo de trabajo de PYME de FES y del grupo de debate sobre políticas del
consumidor
Departamento de Política Económica y Social

Introducción

La llamada “economía colaborativa” [sharing economy] está cobrando impulso. Desde 2016, Airbnb se encuentra valuada en US\$ 25.5 mil millones, mientras que Uber lo está en US\$ 62.5 mil millones. Las dos empresas, que se presentan como comprometidas en la “distribución de activos infrautilizados” [sharing of underutilised assets]-la intermediación comercial de alojamiento y transporte, respectivamente- se encuentran ahora entre las *startups* más valiosas del mercado. Su acumulación masiva de capital de riesgo está impulsada por la esperanza de los inversores en nuevas formas de creación de valor a través de la “disrupción” de los modelos comerciales existentes, que a menudo se describen como osificados, sobre-regulados e ineficientes. Sin embargo, en contraste con lo que sugiere el término “economía colaborativa”, las grandes plataformas digitales en esta área no se basan principalmente en el intercambio de bienes comunes sino en la coordinación comercial de varios servicios ofrecidos por particulares. Este desarrollo da a los empleadores acceso a una enorme fuerza laboral bajo demanda que está dando lugar a un cambio en la estructura de los mercados laborales. Los modelos comerciales emergentes de lo que se describe como “economía de plataformas” dependen de individuos privados que, en tanto trabajadores independientes [independent contractors], realizan pequeños trabajos en su tiempo libre; un ejército de trabajadores más o menos precarios que pueden ser contratados o despedidos en un instante. En los últimos años han surgido literalmente miles de plataformas digitales para la coordinación comercial del trabajo digital. Sin embargo, en este punto todavía no se sabe cuántas de ellas son económicamente viables a largo plazo, y en qué medida estos nuevos tipos de empleo van a reemplazar las formas más convencionales.

Desafortunadamente, el discurso sobre el trabajo [labour]⁵ digital basado en plataformas a menudo adolece de inconsistencias en el uso de la terminología y de confusión en la

⁵ [N. de los Traductores] El equipo de traducción de Hipertextos se confronta permanentemente con dificultades relativas a la distinción anglosajona entre *work* y *labour* en inglés o *werk* y *arbeit* en alemán. Una precisión indispensable que recorre buena parte de los debates de la filosofía, la sociología, la economía política, impregnando además a la historia y la antropología. Distinción que, en suma, tiene un impacto decisivo en las llamadas ciencias sociales, sin que en lenguas latinas se reconozcan inmediatas equivalencias. En efecto, a pesar de que la palabra *labour* tiene una raíz latina (*laborem*), cuando se introduce en la lengua inglesa en el siglo XIV, queda ya asociada

categorización de los diferentes tipos de plataformas. Para abordar de manera adecuada los múltiples desafíos que enfrentan nuestros mercados laborales, es importante establecer las diferencias entre los nuevos modelos de negocio y utilizar una terminología que refleje esta diferenciación. El problema no es solo una confusión entre los diferentes métodos utilizados por las plataformas de trabajo digital, sino también el hecho de que el lenguaje utilizado para describirlas está dominado por términos del marketing. Comúnmente, se habla de “Turkers”, “HITs”, “premios” y “la nube”, en lugar de referirse a lo que allí sucede en términos de trabajadores independientes, empleos, pagos y centro de datos de terceros. Sin embargo, no resulta del todo práctico evitar estos neologismos por completo. Este estudio toma esta terminología que flota libremente y la organiza de acuerdo con lo que es más pertinente para el debate político y potenciales regulaciones. En particular, el estudio distingue entre “trabajo en la nube” [cloud work], “trabajo colaborativo” [crowd work] y “trabajo informal de plataformas” [gig work] como las tres categorías más importantes de trabajo digital. Para comprender el panorama laboral cambiante y asumir un papel activo en el diseño del futuro del trabajo, se vuelve además necesario considerar estos fenómenos no de forma aislada, sino en el contexto de otros modelos de negocio basados en plataformas, y reconocerlos como solo la última etapa digital en un largo desarrollo hacia formas de trabajo más flexibles, temporales y provisionales, con predecesores análogos en empresas de tercerización de trabajo y agencias de trabajo temporario.

Los nuevos mercados laborales digitales afirman ser flexibles, austeros y rentables, tanto para sus clientes como para sus trabajadores independientes [independent contractors]. Y el trabajo en la nube, el trabajo colaborativo en línea y el trabajo informal de plataformas [gig work] ofrecen a cada vez más personas una alternativa atractiva al empleo convencional a tiempo completo, una forma de trabajo autónomo- cuándo, dónde, cómo, para quién y en lo que ellos quieran. Sin embargo, esta nueva flexibilidad a menudo va de la mano de condiciones laborales precarias y socava los estándares legales y sociales del trabajo, ganados con mucho esfuerzo. Los nuevos modelos de negocio basados en plataformas se describen a sí mismos como el futuro del trabajo y se hallan respaldados por el uso de términos políticos como “Arbeit 4.0” (literalmente: “Trabajo 4.0”, un término utilizado con frecuencia por los políticos alemanes). No obstante, en lo que respecta a los derechos de los trabajadores y a la seguridad social, pareciera que las nuevas plataformas representan, en cambio, una regresión a los tiempos de la Revolución Industrial temprana. Esto lleva a la pregunta sobre qué se puede y qué se debe hacer a nivel de las políticas. ¿En qué medida las regulaciones pueden proteger los derechos de los trabajadores para que no se reduzcan aún más? ¿Cómo se puede garantizar que las ganancias (o rentas) obtenidas en la economía de plataformas no beneficien exclusivamente a los capitalistas de riesgo y a los proveedores de plataformas, sino también a aquellos que hacen realmente el trabajo y, lo que es

inequívocamente al sufrimiento, al padecimiento y la aspereza. Como reconoce Raymond Williams, *labour* designa formas de organización del trabajo bajo relaciones de clase, o en otros términos, relaciones de poder en las que el trabajador no domina y dirige su fuerza de trabajo o es compelido a trabajar por otros. Aquello que Marx, apelando a Hegel, designa con el término “alienación” y entiende la unidad de estas formas de alienación como explotación de la fuerza de trabajo. Como señala uno de los traductores de Williams, la traducción como labor resulta insatisfactoria. Otro tanto sucede con la expresión germana *arbeit*, que deriva del término *arba* que significa esclavo. Inversamente tanto *Work* como *werk* aluden a la creatividad, a la ejecutividad y si se nos permite la hipótesis antropológica, a la realización humana. Ante la recurrencia nada casual de esta diada contradictoria entre los artículos que la nuestra revista pone a disposición de los lectores de lengua española, el equipo de traducción de Hipertextos, seguirá intentando utilizar un significante en español que mejor se adapte al espíritu del texto, pero indicando entre paréntesis el término originalmente utilizado por los autores.

más importante, soportan la peor parte del riesgo empresarial: es decir, los trabajadores de la nube, los trabajadores colaborativos y los trabajadores informales de plataformas? ¿Y cómo se puede evitar que el modelo de trabajo digital a demanda de la economía de plataformas cause daños al bienestar público? Después de todo, es la sociedad la que tiene que asumir, en el largo plazo, los costos sociales de todos los trabajadores precarios.

La rápida evolución de la reorganización del trabajo [work] basado en plataformas viene acompañada de una serie de oportunidades y riesgos. Primero, esto exige una terminología precisa y un análisis de sus funcionalidades. En segundo lugar, se necesita un amplio debate público sobre los valores que la sociedad considera que vale la pena proteger y sobre qué constituye un trabajo decente. Por último, es función del gobierno hacer cumplir los valores acordados a través de las regulaciones y garantizar que las leyes laborales también se apliquen en el ámbito digital.

Sin embargo, debido a la estructura de las plataformas, esto constituye un gran desafío. La presente publicación ofrece, ante todo, una categorización de los diferentes tipos de plataformas comerciales de trabajo digital. También se analizan las características y los desafíos particulares de las diferentes categorías y se mapea cómo afrontarlos políticamente.

Resumen

Este análisis de políticas ofrece un modelo para la categorización de plataformas de trabajo digital, proveedores comerciales de una fuerza laboral bajo demanda formada principalmente por individuos particulares que intentan generar un ingreso adicional. La producción de pares basados en comunes [Commons-based peer production] y los proyectos sin fines de lucro como Wikipedia, OpenStreetMap y CouchSurfing, que se basan en el intercambio real, son excluidos del análisis. Académicamente, deben tratarse por separado, y políticamente, deben ser respaldadas como alternativas no comerciales. Las plataformas comerciales minoristas como eBay y Amazon, las tiendas de aplicaciones, los motores de búsqueda, los sitios de redes sociales y las plataformas B2B [Business to Business o negocio a negocio] simples, también están fuera del alcance de este estudio. De cualquier manera, las plataformas de trabajo digital se analizan aquí como parte de una economía de plataformas mucho más grande. En general, la economía de plataformas puede ser caracterizada de la siguiente manera: esta consiste en mercados en línea que involucran al menos a tres partes. El proveedor de la plataforma actúa como intermediario que coordina la oferta y la demanda de las otras dos partes. Este papel como intermediario le permite transferir la mayoría de los costos, riesgos y responsabilidades a las otras dos partes. En general, el proveedor de la plataforma no tiene que cubrir el costo de la mano de obra ni el de los medios de producción. El proveedor de la plataforma ofrece un servicio completamente virtual (una aplicación o un sitio web) y, por lo tanto, puede crecer exponencialmente, sin tener que hacer frente a los costos de producción que también crecen proporcionalmente (costos marginales muy bajos). Este también es la única de las tres partes que tiene acceso completo y control sobre los datos, procesos y normas de la plataforma. La particular arquitectura de software de la plataforma digital provoca una asimetría de información estructural y, a través de ella, una asimetría de poder. Impulsada por el capital de riesgo y los efectos de red, la economía de plataformas tiende a fomentar el surgimiento de monopolios o al menos de oligarquías [oligarchies].

Dos preguntas son fundamentales para la categorización de las plataformas de trabajo digital: ¿están los servicios y tareas coordinados a través de la plataforma vinculados a una ubicación específica? ¿se encuentran estos vinculados a una persona específica? Ambos aspectos tienen implicancias de gran alcance sobre el funcionamiento de las plataformas, la situación de los trabajadores independientes [independent contractors], el marco legal que se aplica y las posibles medidas regulatorias.

La taxonomía sugerida aquí es la siguiente: si la tarea no se basa en la ubicación y se puede realizar de forma remota a través de Internet, es un trabajo en la nube [cloud work]. Si la tarea no se asigna a un individuo específico sino a un grupo indefinido de personas en línea, se trata de trabajo colaborativo en línea [crowd work]. Si la tarea se encuentra más subdividida en pequeñas unidades para el trabajo por partes, cada una pagada con una cantidad igualmente pequeña de dinero, es un trabajo colaborativo de microtareas [microtasking crowd work]. Si, por el contrario, la tarea no se puede subdividir sino que se resuelve en paralelo, de manera repetida, por una multitud completa, mientras que al final solo se utiliza y se paga un resultado, es trabajo colaborativo en línea basado en concursos [contest-based crowd work]. Sin embargo, cuando una tarea tiene que ser realizada en un lugar y en un momento específicos, por una persona en particular que es responsable de la tarea, es un trabajo informal de plataformas [gig work]. Estos servicios basados en la ubicación se diferencian además por el grado de participación necesario y el grado de oportunidades y riesgos que implican para el trabajador independiente. Como resultado, se llega a los siguientes seis tipos básicos de plataformas laborales digitales.

Trabajo en la nube (trabajo digital basado en la web)

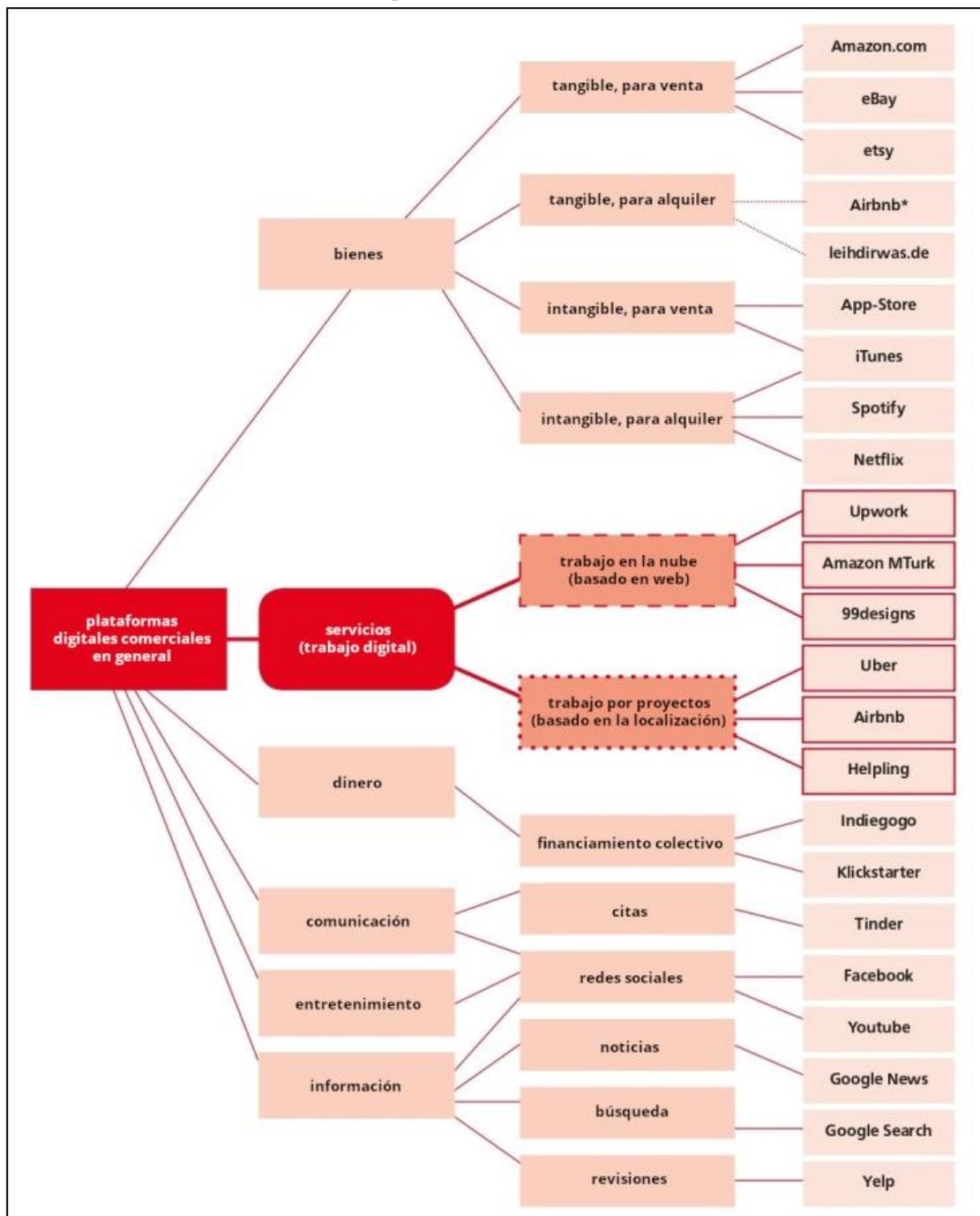
1. mercados de trabajo freelance;
2. trabajo colaborativo de microtareas;
3. trabajo creativo colaborativo basado en concursos

Trabajo informal de plataformas (trabajo digital basado en la ubicación [location-based digital labour])

4. alojamiento;
5. servicios de transporte y entrega (trabajos informales de plataformas);
6. servicios domésticos y servicios personales (trabajos informales de plataformas)

En la práctica, existen muchas plataformas híbridas y otras subcategorías. La categorización sugerida aquí es la más simple posible y tan específica como resulta necesario. El orden de los seis tipos de plataformas enumerados anteriormente representa de manera aproximada la sucesión histórica en la que aparecieron. Dentro de las primeras tres categorías, ya se ha producido una consolidación sustancial del mercado y se han realizado muchas investigaciones. Las últimas tres categorías son más recientes. La última, especialmente, se encuentra aún en proceso y, hasta el momento, no se comprende muy bien. Se necesita seguir investigando sobre todo respecto de los tipos más nuevos de plataformas de trabajo digital y una diferenciación más precisa de estos podría resultar útil en el futuro.

Figura n° 1. Categorización de los mercados laborales digitales en la economía de plataformas 1/2

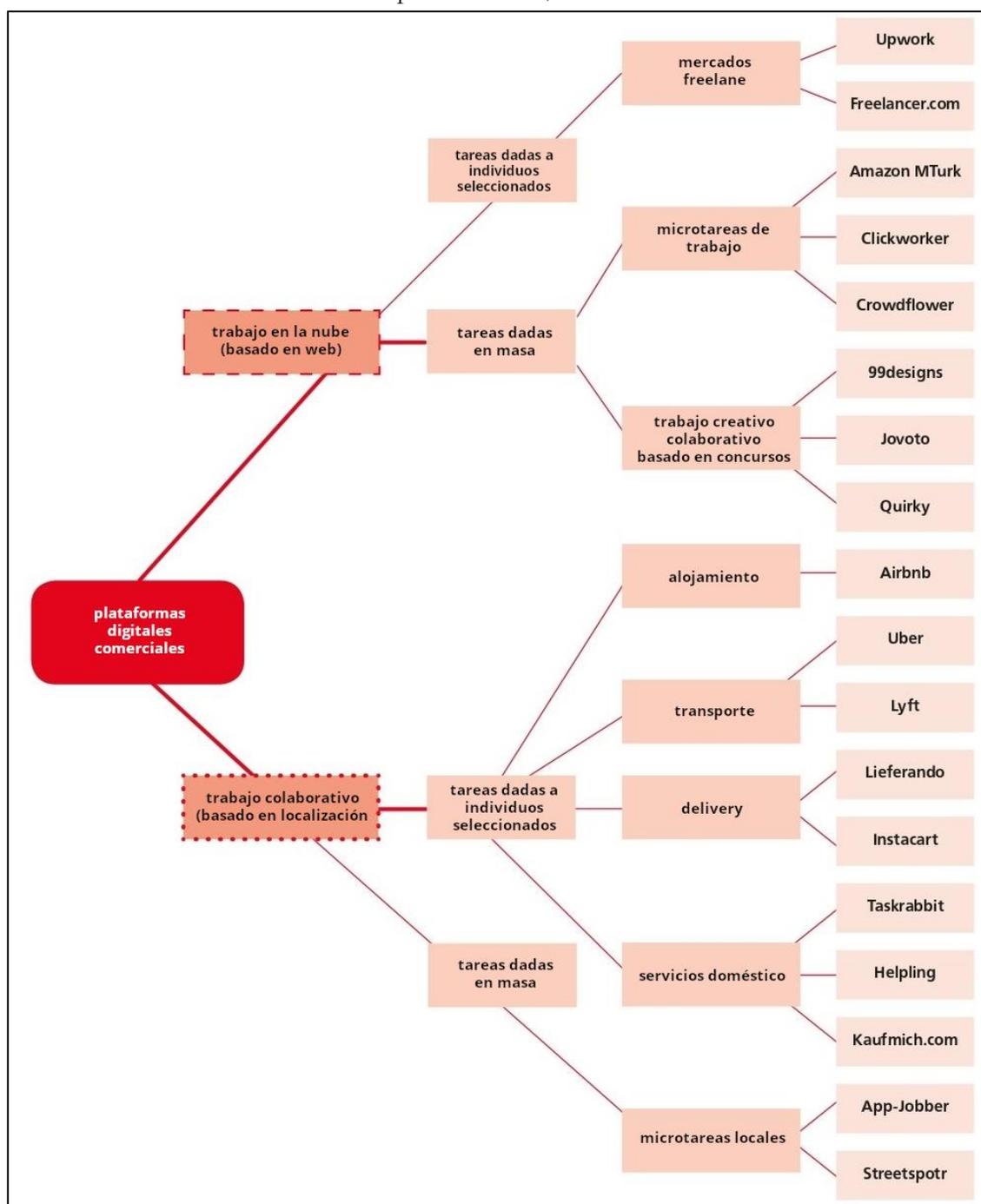


Fuente: elaboración propia de Florian Schmidt

NOTAS: En todos los tipos de plataformas los factores importantes son: la aparición de monopolios, efectos de red, términos del servicio tendenciosos, falta de transparencia, seguimiento permanente y calificación del comportamiento de los usuarios, y la falta de protección de datos, todo lo cual tiene consecuencias problemáticas para estas plataformas en particular.

* Debido a sus muchas similitudes estructurales, Airbnb se trata aquí como parte del trabajo plataformas, aunque el papel del trabajo es secundario en esta plataforma.

Figura n° 2. Categorización de los mercados laborales digitales en la economía de plataformas 2/2



Fuente: elaboración propia de Florian Schmidt

NOTAS: Para establecer diferencias entre plataformas laborales digitales hay que preguntarse: ¿está el trabajo vinculado a un lugar específico? ¿y está vinculado a un individuo en particular? Si se puede hacer desde cualquier lugar, es trabajo en la nube. Si cualquiera puede hacerlo y se asigna a un grupo no específico, es un trabajo colaborativo en línea. Los mercados de trabajo freelance son, por lo tanto, trabajo en la nube, pero no trabajo colaborativo. Si el trabajo tiene que realizarse en un lugar específico y se le da a una persona en particular, es trabajo informal de plataformas. La micro-tarea local es la única forma de trabajo que se asigna a un colectivo [crowd].

En las seis categorías observamos desafíos políticos con respecto a cuestiones como la privacidad, la protección de datos, las leyes laborales, el pago justo y los mecanismos de "gestión algorítmica" (la clasificación y seguimiento automatizados de trabajadores autónomos). Las plataformas de trabajo digital que intermedian servicios que no están vinculados a una ubicación específica (trabajo en la nube) -y de aquellas, las dos formas de trabajo colaborativo en especial- son particularmente difíciles de regular porque no siempre está claro qué estándares legales nacionales se aplican en los casos en que los tres grupos que conforman las partes interesadas residen en diferentes países; esta es una pregunta delicada, especialmente con relación al salario mínimo. Resulta incluso cuestionable si, en su núcleo, el trabajo colaborativo en línea es estructuralmente compatible con un salario mínimo o si las medidas regulatorias que persiguen ese objetivo causarán inevitablemente que este tipo de plataformas de trabajo colaborativo se transformen en mercados de trabajo freelance que, a su vez, se caractericen por un grado de vigilancia mucho mayor sobre los trabajadores.

Las plataformas para la tercerización de tareas basadas en la ubicación (trabajo informal de plataformas) han resultado ser particularmente disruptivas porque afectan a un mayor porcentaje de la fuerza laboral e involucran mucho más capital bajo la forma de activos físicos. En estas plataformas, el riesgo de accidentes laborales y posibles daños a personas y a la propiedad es, por supuesto, más urgente que en aquellas basadas en la web. Como consecuencia de esto, la indemnización laboral y el seguro de responsabilidad toman aquí relevancia. Además, los servicios basados en la ubicación recopilan muchos más datos personales confidenciales, ya que los trabajadores informales de plataformas (y, en el caso de Uber, a veces incluso los clientes) son rastreados a través de sus teléfonos inteligentes. Al mismo tiempo, los tres tipos de plataformas de trabajo [gig work platforms] operan a nivel de las ciudades y tienen mucha más visibilidad que los servicios basados en la web. Claramente, estas plataformas caen dentro del marco legal local; en este sentido, las regulaciones se cumplen más fácilmente en estos tres grupos, y se encuentran bastante avanzadas en muchas jurisdicciones. Además, la organización de trabajadores autónomos, así como el desarrollo de organizaciones sin fines de lucro y cooperativas de plataformas con un espíritu más social, parecen ser más prometedoras para los servicios basados en la ubicación.

Análisis: mercados laborales en la economía de plataformas

Los modelos de negocios basados en plataformas han penetrado en muchas áreas de la sociedad y el comercio, desde tiendas minoristas de bienes físicos, pasando por servicios de transmisión de música, películas y videos, hasta sitios y aplicaciones de citas. Las plataformas digitales facilitan la vida de millones de personas y ya no podemos imaginar la vida moderna sin ellas. Debido a que son tan útiles, importantes y omnipresentes, resulta relevante hacer un análisis crítico acerca de cómo funcionan. Ello es particularmente relevante ahora que también los mercados de trabajo [labour markets] se organizan cada vez más a través de plataformas digitales. Debido a que estas plataformas operan a nivel internacional, representan un serio desafío para la legislación, que generalmente opera sólo a nivel nacional. La organización del trabajo es una cuestión crucial para la sociedad y aunque el cambio de modalidad de trabajo desde el empleo formal hacia modelos

basados en plataformas de autoempleo precario aún se encuentra en sus primeras etapas, las implicancias políticas de este giro difícilmente pueden sobrestimarse.

Desde aproximadamente 2005, las plataformas digitales se han vuelto cada vez más importantes, provocando cambios “disruptivos” en muchas industrias. Representan un serio desafío, no sólo para las empresas establecidas, sino también para el Estado social y sus sistemas de bienestar. La fuerza potencialmente destructiva de las nuevas plataformas se basa en el hecho de que se pueden utilizar para eludir las leyes nacionales de protección del consumidor, los derechos de los trabajadores, las regulaciones sobre salario mínimo y las contribuciones a la seguridad social. Dado que las plataformas basadas en la web para el trabajo en la nube [cloud work] y el trabajo colaborativo [crowd work] han evolucionado hacia plataformas que explotan la popularización de teléfonos inteligentes para realizar trabajos informales de plataformas [gig work], el cambio disruptivo ahora se está volviendo visible también en el mundo físico.

Las plataformas digitales para la tercerización de mano de obra son de especial relevancia porque, por un lado, permiten fuentes de ingresos más flexibles más allá del empleo convencional, mientras que, por otro lado, parecen estar fomentando una nueva clase de trabajadores precarios, el denominado “Cibertariado” [Cybertariat] (Huws 2003; Strube 2015). Sin embargo, es importante no observar a las plataformas laborales de forma aislada, sino verlas como parte de una economía de plataformas más amplia. Por lo tanto, el análisis en cuestión describe primero la funcionalidad y la estructura de la economía de plataformas en general (ver Figura 1) antes de enfocarse en la categorización de las plataformas laborales digitales en particular (ver Figura 2). La categorización aquí sugerida es una tipología con forma de árbol que permite ubicar las oportunidades y riesgos específicos de ciertas ramas en la economía de plataforma, así como puntos particulares en los que abordar estas estructuras con medidas políticas. A continuación se analizarán brevemente estas medidas políticas. Sin embargo, el estudio se entiende principalmente como una contribución a la estructuración del problema y su terminología.

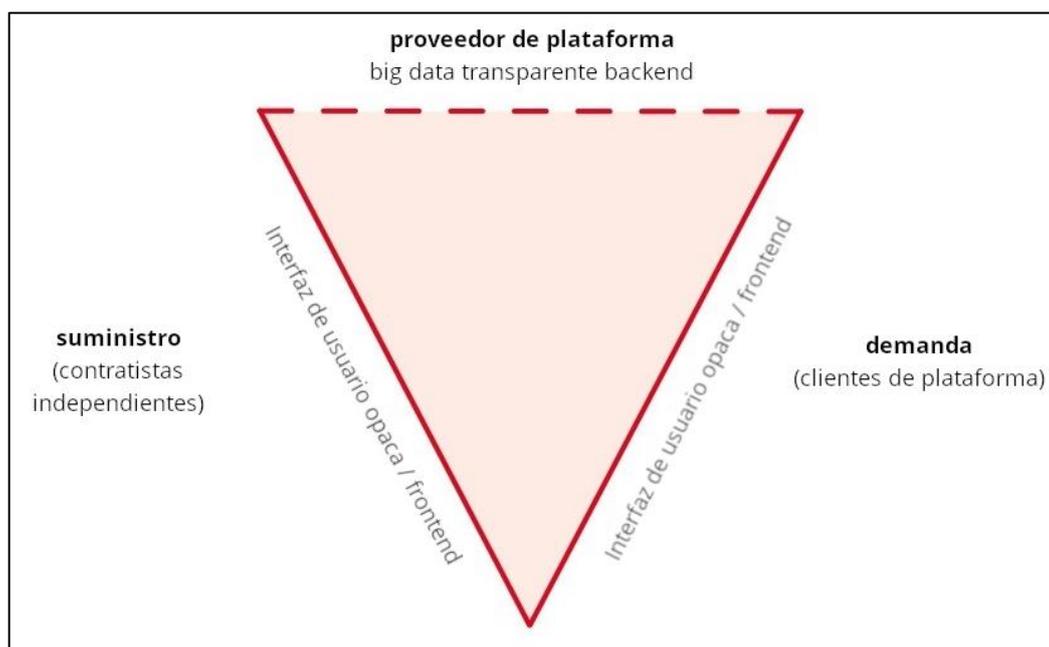
El término “plataforma” resulta ser particularmente útil en este contexto, porque apunta a la similitud estructural crucial de varios nuevos modelos y métodos de negocios digitales. Se centra en la mecánica de la infraestructura en un segundo plano y está menos contaminada por la ideología o el marketing. En otros lugares también se utiliza el término “capitalismo de plataformas” (Kenney 2014; Lobo 2014; Schmidt 2015), pero para establecer un vocabulario más neutral en este estudio se prefiere el término “economía de plataformas”.

¿Comerciales o basadas en comunes [commons-based]?

Para categorizar la gran cantidad de plataformas digitales, la primera distinción que debe hacerse es entre plataformas comerciales y aquellas no lucrativas basadas en comunes. En las plataformas para la producción de pares basadas en comunes, la colaboración es más importante que la competencia y los frutos del trabajo se comparten libremente con todos, incluidas las personas que se hallan por fuera de la plataforma. Estas plataformas son parte de los comunes [commons] y es fundamental distinguirlas de la mayoría de las plataformas de la llamada “economía colaborativa” que, en efecto, navegan bajo bandera falsa y pretenden ser “colaborativas”, mientras que en realidad se caracterizan por la obtención de rentas o utilizar trabajo [labour] asalariado. A diferencia de lo que ocurre con las plataformas comerciales, en la producción entre

pares basada en comunes [commons-based peer production] los roles e intereses de los proveedores y usuarios de la plataforma no están estrictamente separados. Los usuarios que participan en proyectos de producción entre pares basados en los bienes comunes pueden ganar gradualmente influencia sobre la estructura de su plataforma y tener voz sobre las reglas que coordinan la colaboración entre las diferentes partes interesadas (ver Kelty 2008). Por lo tanto, plataformas como Wikipedia, Open-StreetMap y CouchSurfing deberían estar protegidas y apoyadas políticamente como una alternativa importante a las plataformas comerciales. Sin embargo, este tipo de plataformas se hallan más allá del alcance de este estudio.

Figura n° 3. Arquitectura de plataforma de tres lados



Fuente: elaboración propia de Florian Schmidt

Tres caras y asimetría de poder

Los economistas definen a las estructuras que aquí se discuten como mercados de dos caras o plataformas de muchas caras [multi-sided] (Hagiu / Wright 2015). Esto significa que siempre hay por lo menos otras dos partes entre las cuales el proveedor de la plataforma actúa como intermediario. Por tanto, en estos sistemas siempre hay tres grupos de partes interesadas. Para enfatizar este aspecto crucial, el estudio que nos ocupa habla de plataformas de tres caras. Los propietarios de la plataforma proveen la infraestructura que media entre la oferta y la demanda, proporcionada por las otras dos partes. Al analizar una plataforma en particular, uno tiene que mirar de cerca si el proveedor de la plataforma facilita el intercambio entre las otras dos partes interesadas meramente a nivel técnico –por lo tanto, actúa como una simple empresa de software o como un proveedor de infraestructura, como suelen afirmar estas empresas– o si realmente controla la interacción entre las otras dos partes, como suele ser el caso de las plataformas laborales digitales. En el último caso, la pregunta es si estas plataformas funcionan efectivamente como empresas de trabajo temporal. Esto es relevante para la situación laboral de los

trabajadores y para la pregunta acerca de si podrían haber sido clasificados erróneamente como trabajadores independientes, cuando en realidad se trataba de empleados.

Normalmente, el software detrás de las plataformas comerciales se ejecuta en centros de datos alquilados (“la nube”) y tiene tres costados de acceso. Los usuarios se dividen en dos grupos opuestos para la oferta y la demanda, y ambos ven interfaces muy limitadas y diferentes de la plataforma: pequeñas ventanas de acceso a los datos y los procesos del sistema. Sin embargo, los proveedores de la plataforma tienen acceso a un back-end que les brinda una descripción general completa de big data de todas las interacciones entre los dos grupos de usuarios y, además, tienen el poder de influir sobre el intercambio entre ambos y hacer esto potencialmente en tiempo real. Los proveedores de la plataforma controlan quién ve qué y cuándo, qué interacciones entre los otros dos grupos son posibles y en qué condiciones, y ejercen este control técnicamente, legalmente y a través del diseño de la interfaz. Por tanto, la típica plataforma se caracteriza por una información sistémica y una asimetría de poder a favor de los proveedores. Este desequilibrio estructural en la arquitectura del sistema sólo podría contrarrestarse mediante la descentralización; un cambio que parece factible para el trabajo informal de plataformas [gig work], pero mucho menos para el trabajo en la nube y el trabajo colaborativo [crowd work].

La tridimensionalidad [three-sidedness] también es importante porque permite a los proveedores de la plataforma trasladar los riesgos empresariales, las responsabilidades legales, el costo de la mano de obra y los medios de producción a las otras dos partes. La plataforma en sí misma es un producto de software inmaterial y, como tal, puede crecer (o escalar) exponencialmente sin que los proveedores tengan que gastar proporcionalmente más en personal o en otros costos de producción (costos marginales muy bajos). Dependiendo del área o de la industria en la que la plataforma opere, puede brindar a menudo su servicio a uno de los dos grupos de usuarios de forma gratuita, siempre que un grupo esté dispuesto a pagar por el acceso al otro. Este es el caso, por ejemplo, de las redes sociales y de los buscadores.

Disrupción, economías de escala y el auge de los monopolios

Es cierto para la mayoría de las plataformas que cuanto más gente participe, más útiles se vuelven para todos los usuarios. Estos llamados efectos de red fomentan el surgimiento de monopolios, o por lo menos oligopolios, porque desde la perspectiva de los usuarios es ventajoso optar por un solo motor de búsqueda, una red social, una plataforma de ventas minoristas [retailer] y una casa de subastas en línea. El resultado es una fuerte aglomeración de poder en manos de un pequeño número de corporaciones.

La tendencia hacia las asimetrías de poder y la aparición de oligopolios –arraigadas en los efectos de red y en la arquitectura centralizada de software de tres caras– se ve reforzada por el papel del capital de riesgo. Para atraer inversores, las plataformas tienen que ser “disruptivas”, lo que significa que tienen que romper un modelo de negocio o industria establecidos y canalizar sus ganancias hacia la economía de plataformas; la plataforma también debe poder “crecer” indefinidamente. Para lograr el crecimiento exponencial esperado por los inversionistas, los costos marginales del producto deben ser lo más bajos posible, lo que a su vez significa que el producto debe ser principalmente virtual. Esto permite a los proveedores de plataformas subcontratar la infraestructura física y operar con un personal comparativamente pequeño. Unos

pocos cientos de empleados suelen bastar para facilitar el intercambio comercial entre millones de usuarios y se llevan una tajada de entre el 20% y el 30% de cada transacción entre ellos.

Las plataformas para la mediación de servicios pagos (trabajo [labour] digital) que están basadas en la web y no están vinculadas a una ubicación específica (trabajo [work] en la nube) obtienen sus beneficios principalmente del trabajo [labour] de sus trabajadores independientes (aunque los trabajadores todavía tienen que pagar por sus computadoras y el acceso a internet como medio de producción). Las plataformas para la intermediación de tareas y servicios basados en la ubicación (trabajo informal de plataformas [gig work]), especialmente en los sectores de alojamiento y de transporte, integran no solo el trabajo de sus trabajadores independientes en su propia cadena de valor, sino también su capital bajo la forma de automóviles y hogares. Esta es en parte la razón por la que las inversiones en plataformas de trabajo informal de plataformas [gig work], así como las valoraciones de estas empresas, son mucho mayores que en el sector del trabajo colaborativo [crowd work sector]. Airbnb y Uber pueden desafiar a las empresas convencionales en las industrias del alojamiento y el transporte, respectivamente, sin tener que poseer bienes raíces para el hospedaje o una flota de taxis, sin tener que pagar por el mantenimiento de estos bienes de capital y sin ser responsables de la seguridad del visitante, los conductores o el personal de servicio. Solo cuando se ve desde esta perspectiva, las valoraciones astronómicas de Airbnb (US\$ 25,5 mil millones) y Uber (US\$ 62,5 mil millones) comienzan a tener sentido.

Las enormes cantidades de capital de riesgo que han recaudado las empresas de plataformas se utilizan a menudo para financiar una estrategia de crecimiento agresiva, que implica comprar competidores y vender el servicio por debajo del valor durante un tiempo, para llegar a una masa crítica de usuarios antes que nadie. El objetivo es una penetración en el mercado con efectos de red lo suficientemente fuertes como para mantener a los usuarios en la plataforma incluso cuando, para alcanzar un punto de equilibrio, los términos de servicio resultan finalmente modificados en perjuicio de los usuarios. Buenos ejemplos son los cambios en la configuración de privacidad en Facebook, que ahora afectan a 1.600 millones de usuarios, o los cambios en las tarifas de los viajes en Uber, que con el tiempo se han vuelto significativamente menos favorables para los conductores para beneficiar a la plataforma (consulte la Sección 3.2.2).

Condiciones de servicio excesivos [overreaching]

Si bien es típico que las corporaciones centralizadas, multinacionales y financiadas con capital de riesgo controlen el back-end de una plataforma digital comercial, las dos partes en el front-end se encuentran compartimentadas, fragmentadas y desorganizadas. De allí que tengan que negociar desde una posición de debilidad y esto se observa en los términos del servicio. El capital de riesgo permite a los proveedores de la plataforma, que operan a nivel internacional, arriesgarse a demandas a nivel nacional –por ejemplo, cuando son demandados por trabajadores, por defensores de los consumidores o por el gobierno por violar las leyes y regulaciones laborales locales (Uber es el mejor ejemplo de esto). El problema de términos de servicio excesivos se produce en todas las áreas de la economía de plataformas. Se están expandiendo en términos de la gran cantidad de texto (con 55.000 palabras, los términos de servicio de Airbnb tienen casi la longitud de una novela), suelen ser fuertemente sesgados en contra de los usuarios, y se supone que se aplican a más y más áreas de la vida. Los contratos que antes solo se aplicaban a la relación entre un producto de software y su usuario individual ahora también se aplican a las

interacciones entre los usuarios, a sus relaciones privadas y comerciales. Esta expansión continua de los términos de servicio se vuelve particularmente problemática en el dominio de las plataformas laborales digitales, donde los contratos de licencia de software se han convertido efectivamente en contratos de trabajo. En el caso del trabajo en la nube, la situación se complica aún más por el hecho de que potencialmente las tres partes del triángulo de la plataforma pueden, y a menudo lo hacen, residir en diferentes países. El lugar de jurisdicción suele ser la ciudad en la que está registrado el proveedor de la plataforma y los términos del servicio suelen estar redactados de modo tan amplio que se supone que son vinculantes para millones de usuarios en todo el mundo. Evidentemente, este enfoque indiscriminado choca con frecuencia con la jurisdicción nacional de los estados en los que residen los usuarios. Una discusión de estas disputas legales está más allá del alcance de este estudio. Basta con señalar, en su lugar, el trabajo de los expertos en derecho laboral alemanes Thomas Klebe y Wolfgang Daubler, que han abordado estas cuestiones en detalle (Klebe 2014 y 2016; Daubler 2015).

Gestión algorítmica a través de valoraciones y seguimiento

Uno de los principios fundamentales de la economía de plataformas es que la producción en sí no la realiza el proveedor de la plataforma, sino uno de sus dos grupos de usuarios. Para lograr esto se requiere de mucha coordinación por parte del proveedor, especialmente para filtrar la avalancha de contribuciones heterogéneas por el lado de la oferta, y para orquestar las interacciones de los usuarios. Para mantener los costos marginales de producción cercanos a cero y garantizar que la plataforma pueda crecer exponencialmente es imperativo que los proveedores automaticen tantos de estos procesos como sea posible. Con solo una pequeña cantidad de empleados no podrían lidiar personalmente con los millones de usuarios. Es en este punto donde entra en juego la interacción entre el “big data” y la “gestión algorítmica” (Lee et al. 2015); algunos también llaman a esta forma de control “algocracia” [“algorithms”] (Aneesh 2009; Danaher 2016). Los algoritmos ahora hacen los trabajos que antes realizaban los directivos intermedios, los contadores y los representantes de atención al cliente. Y en el caso de las plataformas laborales digitales, la administración de los recursos humanos a menudo se terceriza hacia los usuarios –especialmente en el trabajo colectivo [crowd work], donde los trabajadores individuales se auto-asignan sus trabajos. Si los resultados no coinciden con las expectativas de los clientes, los trabajadores independientes son rechazados algorítmicamente de futuros trabajos, ya sea por completo o por encima de un cierto umbral de calidad o remuneración. Esto se hace bloqueando su cuenta o haciendo que ciertos trabajos resulten invisibles para ellos en el front-end de la interfaz de la plataforma.

Para muchas personas, eBay y Amazon fueron los primeros lugares en Internet donde establecieron acuerdos comerciales con personas extrañas y luego calificaron públicamente su grado de satisfacción con la contraparte, otorgando de una a cinco estrellas. Este método se ha vuelto omnipresente y ahora también se utiliza para la gestión de la fuerza laboral en plataformas digitales. Estas valoraciones generan confianza entre usuarios que desconocen a los demás. También hacen juicios de calidad entre humanos que se transforman en valores cuantitativos y, por lo tanto, legibles por máquinas. Amazon y los usuarios de su tienda en línea confían en gran medida en las reseñas detalladas de productos escritas por sus usuarios (sin compensación). Pero solo al reducir estos juicios a calificaciones de cinco estrellas, la plataforma puede clasificarlos de

manera efectiva. Y es este método el que se ha convertido en el estándar para evaluar el rendimiento de los trabajadores de colectivos [crowd workers] y también del personal de servicio en la economía de plataformas [gig economy].

Las calificaciones requieren de la participación activa de los usuarios en un acto de evaluación mutua que tiene lugar luego de que se completa cada interacción. El seguimiento [tracking], a su vez, se refiere al registro pasivo y a la evaluación continua de todas las interacciones del usuario, incluso las más pequeñas. Con su motor de búsqueda, Google ha demostrado cómo el seguimiento del comportamiento de los usuarios se puede convertir en un modelo de negocios altamente rentable. De un modo similar, los datos detallados que los proveedores de la plataforma recopilan continuamente acerca del desempeño de su fuerza laboral –el conocimiento sobre la minuciosidad, la laboriosidad y la tasa de error de cada trabajador– se convierte en un activo importante, parte del capital de los proveedores de la plataforma.

Gracias a los teléfonos inteligentes, el seguimiento y la calificación de los clientes, del personal de servicio y de los trabajadores independientes, ahora pueden ocurrir en el momento, cara a cara y en tiempo real (Dzieza 2015). Las personas evalúan el desempeño de los demás en el mundo físico de inmediato al calificar activamente al otro (Holland 2016). Y los proveedores de plataformas pueden ampliar el seguimiento de la eficiencia del trabajador individual en la misma plataforma, para rastrear sus movimientos en el espacio. En las plataformas laborales digitales, las calificaciones agregadas de los trabajadores se convierten de facto en su referencia laboral, mientras que el rastreo constante de su desempeño puede equivaler a un currículum vitae completamente automatizado: una planilla de grandes datos personales. Este desarrollo plantea una serie de preguntas difíciles con respecto a la imparcialidad y a la precisión de estas evaluaciones, y desafía el derecho a la autodeterminación informativa. ¿A quién se le debería permitir acceder a estos “currículums de big data”? ¿Y, desde la perspectiva de los trabajadores, vale la pena esforzarse por la posibilidad de hacer que estas planillas de datos personales sean transferibles de una plataforma laboral digital a otra, para no perder una reputación ganada con tanto esfuerzo al saltar entre plataformas? ¿O sería una desventaja porque crearía la presión de revelar completamente el conjunto de datos propios cuando se busca un nuevo proveedor o empleador de plataforma, incluso si contuvieran evaluaciones injustas o incorrectas? En las plataformas laborales digitales, tales como Amazon Mechanical Turk, ha sido un problema conocido durante años la ausencia de una política adecuada para la resolución de disputas si los trabajadores consideran que el hombre o la máquina los ha calificado injustamente.

Para garantizar la autodeterminación informativa, los trabajadores necesitarían una herramienta para monitorear sus currículums de big data, y las heterogéneas plataformas laborales digitales tendrían que acordar estándares o protocolos transferibles, por ejemplo para la evaluación del grado de confiabilidad. La alternativa, en primer lugar, sería recopilar menos datos.

Gamificación [gamification]⁶

Otro mecanismo de coordinación automatizada de grandes grupos de usuarios, o trabajadores, en el caso de las plataformas laborales digitales, es la denominada gamificación. Esta herramienta

⁶ N. de T.: “gamification” proviene de la raíz “game”, “juego” en castellano. “Gamification” se suele traducir con el neologismo “gamificación” aunque algunos prefieren “ludificación”. Refiere al uso de algunos de los elementos frecuentes en los juegos para aplicarlos en una actividad no lúdica.

de gestión algorítmica se hace posible gracias a los datos de ratings y de rastreo. Es una técnica que permite a los proveedores de plataformas recompensar el comportamiento favorable de los usuarios otorgando puntos de crédito virtuales y clasificando el desempeño de los usuarios en las tablas de liderazgo públicas. Los puntos otorgados a menudo sirven como una pseudo moneda dentro de la economía de reputación de una plataforma, pero no se pueden transferir a otra. La gamificación transforma el trabajo asalariado en un juego, de una manera a menudo manipuladora y conductista. El principio básico no es nuevo: los precursores analógicos de la gamificación incluyen medallas militares o esquemas del “empleo del mes”. Lo nuevo es que, a través de la valoración y del rastreo del comportamiento en plataformas laborales digitales, incluso las acciones y expresiones más pequeñas, hasta el nivel de clics, las pulsaciones sobre las teclas y el comportamiento de desplazamiento con el mouse (“scrolleo”), se pueden monitorear e influir a través de la gamificación. En los videojuegos contemporáneos, como Grand Theft Auto V, ya se puede vislumbrar cómo este desarrollo podría funcionar para los lugares de trabajo y los currículums del futuro. Los menús enumeran cientos de categorías con datos estadísticos acerca de la frecuencia, la duración, la rapidez y la precisión con que el jugador ha resuelto tareas específicas. Incluso las acciones más diminutas son recompensadas con “premios” y “logros”, y tienen sus propios marcadores para comparar el desempeño de los diferentes jugadores. Este tipo de datos no solo sirve para motivar a los jugadores o a los trabajadores, respectivamente, sino que también es un tesoro de información para las plataformas laborales digitales (ver Sección 3.1.1.). Adicionalmente, el gobierno chino, en colaboración con la plataforma de compras china Alibaba, está implementando un proyecto que muestra cuán serio y políticamente relevante es el papel de la gamificación en la economía de plataformas. Bajo el nombre de “Crédito Sésamo”, ha introducido una “puntuación ciudadana” pública e individual, basada en factores como el comportamiento de compra, el historial crediticio y los círculos sociales de los ciudadanos individuales, a fin de recompensar la obediencia política y avergonzar públicamente a los potenciales desvíos. A partir de 2020, China planea hacer obligatoria para sus ciudadanos la participación en este esquema (Hatton 2015).

Las difusas líneas entre el trabajo y el juego

Dentro de la economía de plataformas en general (fuera de las plataformas de trabajo digital especializadas) suele ser difícil definir qué es exactamente lo que cuenta como "trabajo". Como ya se ha mencionado, los modelos de negocio se basan en dejar que los usuarios se encarguen de la producción. Entonces, ¿es apropiado exigir salarios a los usuarios de plataformas de redes sociales como Facebook, como hacen algunos activistas (ver: Lanier 2014; Ptak 2013)? ¿Y qué pasa con los juegos en línea como World of Warcraft, en los que en interminables horas de trabajo, jugadores aficionados junto a "granjeros" profesionales, producen y acumulan bienes virtuales de enorme valor de intercambio en el mundo real? ¿Cómo vamos a lidiar con el hecho de que exactamente la misma acción puede ser un juego recreativo para una persona y un trabajo precario para otra?

No se trata de una cuestión trivial o puramente académica, ya que en algunas plataformas, a través de la gamificación el trabajo se está transformando activamente en un juego. Es un desafío para las medidas regulatorias de este campo distinguir las plataformas de trabajo digital

disfrazadas de juegos de los juegos que son apropiados indebidamente como lugares de trabajo precarios.

Sin embargo, hay dos diferencias fundamentales en las formas de trabajo en el marco de contenidos generados por usuarios, entre la economía de plataforma más amplia y las que se dan en las plataformas de trabajo especializadas: la producción de contenido generado por el usuario suele ser autoiniciada e intrínsecamente motivada. Escribir entradas de blog y reseñas de productos, subir fotos a Instagram o vídeos a YouTube requieren obviamente mucho trabajo. Pero este trabajo se hace sin encargo o instrucciones, sin plazos o demandas específicas de un tercero que defina lo que se debe producir, cuándo y cómo. Lo mismo ocurre con todo el contenido que se produce como subproducto de la comunicación en los sitios de redes sociales. Y como la producción de contenidos generados por los usuarios no suele ser reembolsada (en el mejor de los casos, sólo de forma indirecta a través de la publicidad), no hay una nueva clase de trabajadores precarios que surja en este ámbito, algo que representa una preocupación (y en cierta medida una realidad) acerca de las plataformas de trabajo digital especializadas. Por lo tanto, la cuestión de las medidas reglamentarias es más pertinente en el caso de las plataformas que proporcionan explícitamente trabajo a los trabajadores independientes, trabajo que no se percibe sólo como un hobby o como una ocupación de tiempo libre, sino como un trabajo que se realiza de acuerdo con las exigencias de un empleador o entidad contratante y con la intención de obtener un beneficio.

Flexibilización y atomización del trabajo

Lo más importante que prometen las plataformas digitales laborales tanto a su fuerza laboral como a sus clientes es "flexibilidad". Los trabajadores independientes están disponibles "a pedido" como "fuerza de trabajo contingente"; se los contrata sólo para tareas específicas y se los despide tan pronto como se realiza el trabajo.⁷ A cambio, los trabajadores independientes pueden trabajar cuando sea, para quien sea y todo lo poco o mucho que quieran, siempre que haya suficientes tareas disponibles y no haya demasiados competidores tratando de hacer lo mismo. Las barreras de entrada para el trabajo en la nube, el trabajo colaborativo y el trabajo informal de plataformas [gig work] son extremadamente bajas, de modo que incluso los grupos marginales pueden potencialmente encontrar trabajo de inmediato; los únicos requisitos previos son que acepten los términos del servicio y tengan una conexión a Internet rápida y estable. Se trata de una gran oportunidad para las personas que se encuentran fuera de las trayectorias profesionales convencionales, sin ciertas cualificaciones, con poca educación o experiencia laboral; pero también para las personas que no pueden mantener un trabajo a tiempo completo por cuestiones de salud o porque tienen que cuidar de un familiar; y, en el caso del trabajo en la nube, también para las personas que, o bien viven en regiones sin empleo o bien optan por trabajar como "nómades digitales" desde el extranjero mientras viajan. Incluso, hubo (Tختهag-le) y hay (Samasource) intentos de contratar a personas en campos de refugiados en el Sur Global como

⁷ En palabras de Lukas Biewald, CEO de CrowdFlower: "Antes de Internet, habría sido realmente difícil encontrar a alguien, sentarlo por diez minutos y hacerlos trabajar para vos y despedirlo luego de esos diez minutos. pero con la tecnología podés realmente encontrarlos, pagarles un pequeño monto dinero y luego sacártelo de encima cuando ya no lo necesitás más" (Marvit 2014).

traductores, pidiéndoles que traduzcan línea por línea de texto a través de mensajes en teléfonos móviles.

La gran flexibilidad de la mano de obra digital se debe en parte al desglose taylorista de lo que antes eran ocupaciones en sus componentes más pequeños posibles. Los trabajos se convierten en proyectos, luego en tareas y finalmente en microtareas. Las unidades de tiempo y pago se dividen en segundos y centavos y los trabajadores independientes cambian de un cliente a otro con una frecuencia cada vez mayor. La fina granularidad de las tareas tiene como efecto que ambos grupos están dispuestos a asumir más riesgos en cuanto a la probabilidad de recibir el pago y la calidad de los resultados, respectivamente, porque cuando una microtarea en una sucesión de muchas sale mal para cualquiera de los dos lados, el daño de un incidente individual de este tipo es casi insignificante. La parte damnificada sólo ha perdido una pequeña cantidad de dinero o tiempo. Sin embargo, en conjunto, estas pérdidas se convierten en un problema, sobre todo cuando la incertidumbre de recibir un pago por el trabajo ya realizado se convierte en la nueva norma. Los diminutos valores en disputa también tienen el efecto de que los trabajadores de las plataformas laborales digitales no suelen estar dispuestos a acudir a los tribunales para demandar a la otra parte por una compensación (o a los proveedores de la plataforma por sus condiciones de servicio legalmente cuestionables).

Las preguntas son: ¿Pueden sostenerse las normas establecidas del derecho laboral y de la seguridad social si lo que constituye un empleo se reduce a tareas cada vez más pequeñas con una remuneración incierta? ¿Cuál es la situación jurídica de las personas que trabajan en esas condiciones? Casi todas las plataformas de trabajo digital establecen en sus condiciones de servicio que los trabajadores son trabajadores independientes, así como que, por ser "autónomos", también les corresponde a ellos hacerse cargo de todas las contribuciones de seguridad social. Pero, ¿es esta una descripción realista de los casos en que, aunque los clientes cambien de un minuto a otro, los trabajadores independientes trabajan continuamente para la misma plataforma, que a su vez ejerce una fuerte influencia sobre la forma exacta en que se debe realizar el trabajo y lo que se paga por él? Aquí la cuestión es si los trabajadores independientes son de hecho empleados de la plataforma mal clasificados. Hasta ahora ha habido una serie de demandas colectivas, principalmente en los Estados Unidos, en las que trabajadores han demandado a sus proveedores de plataformas con el fin de exigir retroactivamente el salario mínimo al que habrían tenido derecho como empleados regulares. En el contexto del trabajo colaborativo en línea, hubo una importante demanda contra CrowdFlower y, en el contexto del trabajo por proyectos, contra Uber (véase Cherry 2016; Seiner 2017). Para los proveedores de plataformas, estas demandas colectivas representan una amenaza inminente para su modelo de negocio, pero hasta la fecha han podido resolverlas mediante acuerdos multimillonarios. Eso significa también que la situación jurídica sigue sin resolverse.

3.1. Plataformas para servicios basados en la web (trabajo en la nube)

3.1.1. Mercados freelance

Los mercados freelance [Freelance marketplaces] (a veces también denominados tercerización en línea, mercados de tercerización o industria de contratación en línea) transfieren el principio de la tercerización del nivel de las empresas al de los individuos. Los clientes pueden encontrar trabajadores independientes en el extranjero a través de estas plataformas y estos últimos pueden

a su vez presentar ofertas para los puestos de trabajo anunciados. En principio, las tres partes del triángulo de la plataforma pueden tener su sede en distintos países del mundo, lo que, como se mencionó anteriormente, es una complicación difícil en lo que respecta a la jurisdicción legal aplicable.

Upwork, una de los mayores plataformas de proveedores en este ámbito, promociona explícitamente su servicio como una elección por un estilo de vida de tipo "nómada digital", un trabajador en línea creativo y bien educado que viaja por todo el mundo, capaz de ganar dinero en la playa o al lado de la piscina. Sólo se necesita una computadora portátil y una conexión rápida a Internet.⁸ Este tipo de plataforma laboral digital siempre entra en la categoría de trabajo en la nube, pero no suele ser un trabajo colaborativo.⁹ La diferencia importante es que en el mercado freelance los clientes eligen a dedo a los trabajadores independientes en función de sus aptitudes; al final el pago se negocia individualmente y sólo una persona va a hacer el trabajo. Los mercados freelance tienen millones de trabajadores independientes como usuarios y enormes ingresos, y existen desde hace más de un decenio: eLance se fundó ya en 1999, oDesk en 2003 y Freelancer.com en 2009. En 2013, los dos primeros se fusionaron en eLance-oDesk, y desde 2015 comercian bajo el nombre de "Upwork". La empresa, con sede en Silicon Valley, afirma tener actualmente 9 millones de trabajadores autónomos registrados, 4 millones de clientes y un volumen de negocios de 1.000 millones de dólares al año. Tras fusionarse con varios proveedores más pequeños, Freelancer.com, el mayor competidor de Upwork, afirma tener ahora 20 millones de trabajadores registrados, que hasta ahora han terminado 9 millones de trabajos (lo que implica que la mayoría de los trabajadores registrados nunca consiguieron un trabajo a través de la plataforma). Cabe señalar que los números de usuario publicados por los proveedores de plataformas no suelen ser muy fiables; las plataformas acostumbran publicar únicamente el número total de personas que se han registrado alguna vez, a fin de parecer más grandes que sus competidores. El número de usuarios activos es siempre mucho menor y sigue una distribución de "cola larga" o de Pareto - sólo un pequeño número de "usuarios avanzados" (entre el 1 y el 10%) realiza la mayoría de todos los trabajos en la plataforma. La mayoría de los usuarios que crean una cuenta son activos sólo esporádicamente o no lo son en absoluto. Para evaluar el tamaño de una plataforma, las cifras de ingresos o el número de trabajos terminados son mucho más significativas.

Los tipos de trabajos intermediados a través de los mercados freelance son muy heterogéneos, pero a diferencia de las microtarefas (que se tratará en la siguiente sección) las tareas son relativamente complejas, exigentes, especializadas, técnicas y a menudo relativamente bien remuneradas. En 2013, oDesk publicó un gráfico que mostraba la distribución de los tipos de empleo ofrecidos.¹⁰ La optimización de los motores de búsqueda (SEO) estaba a la cabeza, seguida de los empleos en el desarrollo de software y web; pero también los empleos en marketing, diseño, redacción, servicios jurídicos e ingeniería figuraban en el espectro.

Para mediar entre la oferta y la demanda, los mercados freelance suelen cobrar una tarifa del 10 al 20% a los trabajadores independientes. Para los clientes, el servicio suele ser gratuito. Aunque los datos disponibles sobre el tema son limitados, parece que los autónomos de esas plataformas están comparativamente satisfechos (Leimeister y otros, 2016). A diferencia de lo

⁸ Ver: <https://www.upwork.com/blog/category/digital-nomads/>

⁹ Aunque algunos mercados de trabajo freelance también ofrecen trabajo colaborativo como alternativa al trabajo tercerizado.

¹⁰ Ver: <https://content-static.upwork.com/blog/uploads/sites/4/2013/08/LongtailSkillsChart.jpg>

que ocurre en los campos vecinos de trabajo colaborativo y trabajo informal de plataformas, no existe un debate más amplio sobre la posible explotación de los trabajadores en esta área de la economía de las plataformas. Parece que hasta ahora ha habido poca demanda de regulación política. Sin embargo, hay dos aspectos críticos en la funcionalidad de los mercados de trabajadores autónomos que son de gran relevancia para todas las plataformas laborales digitales.

En primer lugar, en estos sitios de subcontratación los contratistas individuales tienen que competir entre sí a nivel mundial, y mediante la práctica de la licitación existe el peligro de entrar en una carrera hacia abajo para las tareas comunes. Lo más barato que se puede ofrecer un servicio depende en parte del coste de vida, pero sobre todo del grado de especialización. Cuanto más especializada sea una habilidad, menos peligro hay de que los precios se deterioren debido a la competencia global. Para los autónomos del Norte Global, será cada vez menos rentable ofrecer servicios que puedan ser hechos igual de bien a través de Internet por personas del Sur Global. Este desarrollo también afecta a las tareas complejas pero rutinarias, como el análisis de imágenes médicas de rayos X (Sharma 2014).

En segundo lugar, los mercados freelance se caracterizan por un nivel de vigilancia relativamente alto. Upwork, por ejemplo, utiliza una aplicación informática llamada “Diario de Trabajo” para permitir a los clientes mirar virtualmente sobre los hombros de sus trabajadores independientes. Seis veces por hora y a intervalos aleatorios, el programa informático hace una captura de pantalla de la computadora de los autónomos. De esta manera el cliente puede asegurarse de que los trabajadores se mantienen en la tarea, en lugar de, digamos, revisar Facebook, mientras están en horario de trabajo. Además, el “Diario de Trabajo” también hace un seguimiento del número de clics del ratón y de las pulsaciones de teclas e incluso hace fotos con la cámara web de los trabajadores independientes - que pueden, sin embargo, negar a los clientes el permiso para utilizar esta función:¹¹ “Compartiremos la información contenida en los Diarios de Trabajo con el cliente correspondiente y con cualquier gerente o administrador de cualquier agencia freelance aplicable”. Se deja claro que, como autónomo, uno tiene poco control sobre los datos recopilados sobre su comportamiento laboral. El extraordinario grado de libertad en plataformas laborales digitales como Upwork va acompañado de un extraordinario grado de control. Resulta interesante que los trabajadores más productivos suelen valorar esta forma de vigilancia, porque les permite demostrar su confiabilidad y, por tanto, justificar sus tarifas horarias comparativamente elevadas.

3.1.2. Microtarefas (trabajo colaborativo)

Hay esencialmente dos tipos básicos de trabajo colaborativo comercial y remunerado: el trabajo colaborativo de microtarefas y el trabajo colaborativo creativo basado en concursos (véase la sección 3.1.3). La microtarea se circunscribe probablemente mejor en términos de "trabajo cognitivo", una frase introducida por la investigadora de trabajo colaborativo Lilly Irani; el pionero de la microtarea Luis von Ahn la llama "computación humana". La microtarea implica muchas tareas diminutas y repetitivas que se distribuyen entre un grupo grande y no especificado de trabajadores colaborativos. Los trabajadores se autoasignan a las tareas y se supone que en

¹¹ Ver: <https://www.upwork.com/legal/privacy/#work-diaries>.

general no están cualificados (para esa tarea) y por lo tanto son intercambiables.¹² El procesamiento de las tareas está automatizado en la medida de lo posible; la organización se asemeja a la de una línea de producción de cinta transportadora y los clientes, así como los trabajadores colaborativos, suelen permanecer anónimos para los otros. Muchas de las tareas giran en torno a problemas de procesamiento de datos que pueden resolverse mejor por medio de la cognición humana, pero cuyos resultados pueden ser evaluados y ensamblados por una computadora. Los principios de la microtarea tienen mucho en común con los métodos que una vez se describieron en la obra de Frederick Taylor, *Gestión científica*.

La organización del trabajo como microtarea forma una relación interdependiente con la automatización. Es probable que muchas de las tareas en cuestión sean automatizadas en un futuro próximo. La investigadora de trabajo colaborativo Mary L. Gray, de Microsoft Research, describe la microtarea como la “última milla de la automatización”; se trata de las tareas residuales de operaciones de procesamiento de datos más grandes que los humanos no cualificados todavía pueden resolver de forma más barata y con una tasa de error menor que las computadoras. Es probable que una reglamentación más estricta de las condiciones laborales en las plataformas de microtareas acelere la tendencia a la automatización de las mismas. Los trabajadores en el campo de las microtareas ya están entrenando a las máquinas que se supone deben reemplazarlas. A su vez, el progreso en el aprendizaje de las máquinas depende en gran medida de que los trabajadores colaborativos creen conjuntos de datos originales de los que las máquinas puedan aprender.

Otras formas típicas de microtarea son: la validación de bases de datos existentes, por ejemplo de direcciones de empresas; la digitalización de tarjetas de negocios (que ya están en su mayoría automatizadas); la transcripción de grabaciones de audio; la redacción de descripciones de productos; el análisis de emociones; y, por último, pero no menos importante, la moderación de contenido. Todo el contenido generado por el usuario que se sube a los sitios de redes sociales tiene que ser comprobado - al menos si fue marcado por otros usuarios - para ver si es inofensivo y conforme a las condiciones del servicio. Exige un juicio de valor humano reconocer la violencia real, el discurso de odio, la pornografía o simplemente los pezones femeninos (en el caso de Facebook) para distinguirlos de las representaciones aceptadas por la plataforma y censurar las transgresiones. Gran parte de este trabajo se realiza en países como Filipinas, por trabajadores colaborativos en línea que, debido al contenido impactante que suben las personas (por ejemplo, videos de propaganda de decapitaciones de la IS), a veces incluso desarrollan trastornos de estrés postraumático (Chen 2014).

Amazon desempeñó un papel clave en el desarrollo de la microtarea moderna. Originalmente, la compañía buscaba una forma de sincronizar o eliminar las entradas redundantes en el catálogo de su almacén en línea. Esta también es una tarea que los humanos pueden resolver mucho mejor que las computadoras y Amazon ha comenzado a pagar a personas no calificadas pequeñas cantidades por este trabajo. En 2005, la empresa puso a disposición de clientes externos su nuevo método de tercerización y llamó al servicio "Amazon Mechanical Turk" (MTurk). La empresa es muy reservada en lo que se refiere a MTurk, pero se supone que alrededor de medio millón de personas trabajan en la plataforma. Los trabajadores proceden de

¹² Los diferentes tipos de plataformas de trabajo [labour] digital son deliberadamente descriptos aquí a grandes trazos para hacer visibles sus características prototípicas. En realidad, hay numerosas formas de plataformas híbridas y una gran diversidad de gente que trabaja en ellas. Los trabajadores colectivos con frecuencia tienen un alto nivel educativo.

diversos países, pero durante unos años sólo podían solicitarlo personas de la India y de los Estados Unidos, y constituyen la mayoría de los llamados "Turkers". A los trabajadores de otros países no se les paga con dinero sino con vales de Amazon. Desde 2016, la plataforma ha vuelto a aceptar trabajadores de Alemania y otros países.

En comparación con sus competidores, MTurk es bastante pequeño. Con unos 700.000 trabajadores registrados, la empresa alemana Clickworker.com, fundada en Essen en 2005, tiene el mismo orden de magnitud. Pero la empresa CrowdFlower, con sede en Silicon Valley, financiada con 28 millones de dólares de capital de riesgo, cuenta con unos 5 millones de trabajadores, coordinados por sólo un centenar de empleados.¹³ No obstante, la mayoría de los estudios sobre microtareas hasta ahora se han centrado en MTurk, por lo que los siguientes ejemplos son en su mayoría de la plataforma de Amazon.

Amazon describe su forma de trabajo colaborativo como "Tareas de Inteligencia Humana" ["Human Intelligence Tasks] o HITs. El principio se denomina a veces también "humanos-como-servicio", siguiendo la formulación de ofertas similares como "software-como-servicio". Así como los clientes pueden alquilar el almacenamiento de datos o la capacidad de procesamiento de Amazon, también pueden alquilar la capacidad cerebral humana. Es revelador que el nombre "Turco Mecánico" es una referencia al engaño histórico de un supuesto robot de ajedrez del siglo XVIII, en el que un humano se escondía en el aparato fingiendo ser una máquina inteligente. El punto es que Amazon permite a sus clientes dirigirse a los trabajadores como si fueran simples partes de una máquina, no con su nombre real sino como unidades de procesamiento anónimas y numeradas. Y ser deshumanizado por la plataforma es, de hecho, el agravio más articulado por los llamados "Turkers" (ver: Irani 2013, 2015). En 2015 un grupo de "Turkers" incluso escribió una carta abierta al CEO de Amazon, Jeff Bezos, para recordarle que los trabajadores colaborativos son humanos de carne y hueso que quieren ser tratados con justicia y respeto (Salehi et al. 2015).

Desde la perspectiva de los clientes, la invisibilidad de los trabajadores en la microtarea no es un error sino una ventaja [feature]. Esto no puede ser alterado sin una pérdida significativa de eficiencia y es una diferencia importante con los mercados freelance, donde los clientes escogen a los trabajadores y luego quieren vigilarlos virtualmente. En la microtarea, las unidades de trabajo y los reembolsos son tan pequeños que no sería práctico ni económicamente viable tratar con los contratistas a nivel individual. En cambio, la fuerza de trabajo se trata en conjunto -como una masa- lo que lleva a críticas con respecto a esta forma específica de trabajo [labour] digital: pago muy bajo e incierto, y ninguna resolución ordenada de conflictos para los trabajadores en caso de trato injusto y salarios no pagados. Aquí, las consecuencias de la gestión algorítmica entran en pleno vigor. Los microempleados no tienen un jefe que les asigne tareas específicas, controle el proceso y apruebe los resultados. En su lugar, los trabajadores se autoasignan y todo lo demás se hace automáticamente; por ejemplo, dejando que la computadora compare los resultados de cinco trabajadores diferentes que hayan realizado la misma tarea. Si el resultado de una persona difiere de los de los otros cuatro, se considera que es erróneo y el trabajador no cobrará. Sin embargo, sucede que un trabajador entrega un resultado que difiere de los otros porque ha realizado la tarea más meticulosamente. Si la tarea es rechazada, no hay ninguna persona del otro lado a la que el trabajador pueda quejarse por el maltrato. Este canal de comunicación sería importante para los trabajadores, pero en relación con el tamaño de las

¹³ Ver: <https://www.crunchbase.com/organization/crowdfLOWER#/entity>.

tareas, sería demasiado costoso para el cliente (véase Kit-tur et al. 2013). Por lo tanto, Amazon establece en sus condiciones de servicio que el cliente no tiene que pagar por los resultados rechazados, pero se le permite utilizarlos de todos modos. Los críticos consideran que esto es una invitación al robo de salarios (véase: Scholz 2015). El rechazo de los resultados tiene graves consecuencias para la calificación del contratista independiente, ya sea por un algoritmo o por el cliente directamente. El trabajador será automáticamente excluido de futuros trabajos si sus calificaciones generales caen por debajo de cierto umbral; a veces se denomina a esto como despido algorítmico.

El trabajo colaborativo prototípico (incluido el trabajo colaborativo creativo basado en concursos, véase la siguiente sección) se caracteriza por una falta de responsabilidad mutua. En principio, los trabajadores colaborativos tienen la libertad de autoasignarse a cualquier trabajo sin cualificaciones; pueden dejar de trabajar en medio de una tarea, sin tener que responder ante nadie por sus decisiones o sus resultados. A su vez, los clientes no son responsables de responder a las preguntas de los trabajadores ni de garantizar el pago de los trabajos que se realicen en estas condiciones. A menudo se critica la falta de responsabilidad por parte del cliente, pero cuando se aboga por un salario mínimo para los trabajadores colaborativos, hay que tener en cuenta que ambas partes tienen muy pocas obligaciones. Si los reglamentos obligaran a los clientes a pagar cantidades mínimas de dinero -ya sea por el tiempo que los trabajadores invierten o por tarea- indirectamente se verían obligados a controlar más estrictamente quién está autorizado a trabajar en una tarea en primer lugar. Los clientes tendrían que exigir cualificaciones previas y controlar el proceso de trabajo y los resultados de forma más estricta, para asegurarse de que realmente obtienen lo que están pagando. Por lo tanto, es muy probable que las regulaciones que apuntan a un salario mínimo obliguen a las plataformas de trabajo colaborativo a parecerse más a los mercados freelance. La contrapartida del extraordinario grado de libertad del que disfrutaban actualmente los trabajadores de las plataformas de trabajo colaborativo es la incertidumbre y los bajos salarios. Si los sindicatos o el gobierno quieren mejorar las condiciones de trabajo, manteniendo este alto grado de libertad, así como las bajas barreras de entrada, tendrán que decidir cuál es el mal menor: la incertidumbre y los bajos salarios (como en el MTurk) o la vigilancia total del proceso de trabajo (como en el "Diario del Trabajador" de Upwork).

La falta de responsabilidad mutua en el trabajo colaborativo va acompañada de una falta de confianza mutua. Esto es especialmente pronunciado en la microtarea, donde los clientes y los trabajadores son típicamente anónimos entre sí (aunque no con respecto a la plataforma). Y, de hecho, la falta de confianza está hasta cierto punto justificada. En ambos grupos de usuarios se encuentran actores que no son fiables: trabajadores que sobreestiman sus capacidades cuando se autoasignan a una tarea y clientes que proporcionan descripciones de tareas defectuosas que inevitablemente causan errores en el proceso. Además de estos fallos accidentales, también hay casos de fraude deliberado en ambas partes. La viabilidad económica y técnica de los trabajos colaborativos depende de que los trabajadores no sean elegidos a dedo y controlados individualmente. Si los clientes estuvieran legalmente obligados a pagar por todos y cada uno de los resultados producidos en esas condiciones -como la equidad hacia los trabajadores honestos exigiría a los defraudadores y a los aficionados- se aprovecharían de ello e inevitablemente forzarían a los clientes a una preselección más estricta, a una mayor vigilancia y a un control de calidad humano de los resultados finales. Tal vez, a efectos reglamentarios, este sea el camino correcto, pero ya no sería un trabajo colaborativo si los trabajadores fueran seleccionados individualmente de antemano. Y si fuera obligatorio un canal de comunicación para disputar las

tareas rechazadas, el trabajo se volvería tan caro que el proceso sólo sería factible para tareas más grandes y valiosas.

Por último, debemos mencionar que hay una serie de plataformas que a primera vista no parecen microtareas, porque los trabajos son mucho más grandes, por ejemplo, probar software y escribir informes de errores (por ejemplo, Testbirds). Debido a que gran parte de este trabajo se realiza a través de aplicaciones para teléfonos inteligentes, a veces se denomina "trabajo colaborativo móvil". Pero debido a que todavía se subcontrata en masa y los resultados pueden ser evaluados objetiva y automáticamente, se consideran aquí como parte de microtareas. Además, existen plataformas para microtareas basadas en la localización (por ejemplo, Streetspotr), en las que la tarea consiste, por ejemplo, en tomar fotos de cómo se muestran los productos en las tiendas. Estos trabajos se basan en la localización, como los trabajos por proyecto, pero no están vinculados a una persona específica ni a un momento concreto en el que deban realizarse, por lo que es mejor tratarlos como una forma de microtarea de trabajo colaborativo.

3.1.3. Trabajo creativo colaborativo basado en concursos

Las más grandes plataformas laborales digitales que organizan el trabajo en forma de concursos se pueden encontrar en el dominio del diseño gráfico; más específicamente, en el diseño de logotipos. Desde 2008, han surgido varias de estas plataformas, la más grande de las cuales es 99designs de Sidney, Australia. A partir de 2016, alrededor de 1,3 millones de usuarios registrados aportan soluciones para tareas de diseño en 99designs. En promedio, cargan un nuevo diseño en la plataforma cada 2.5 segundos, lo que equivale a aproximadamente 1 millón de diseños por mes. En total, la plataforma ha desembolsado 125 millones de euros en medio millón de concursos (hasta marzo de 2016). Así, la cantidad de dinero promedio que se paga por concurso es de 250 euros. Sin embargo, en promedio, la magnitud de "manos colaborativas" asciende a 100 diseños por concurso, lo que reduce el salario promedio por diseño a 2,50 euros, muy por debajo del salario mínimo.

El método de utilizar concursos de creatividad para organizar el trabajo no se limita de ninguna manera al diseño de logotipos. Abarca un espectro que incluye también tareas más complejas, como el diseño web, el desarrollo de campañas de marketing y proyectos de innovación abierta para grandes empresas (Jovoto), la concepción y diseño de nuevos productos físicos (Quirky), e incluso el diseño de vehículos (Local Motors). Debido a las similitudes estructurales, también las plataformas para tareas de investigación y desarrollo, fuera del dominio inmediato del diseño, como InnoCentive (fundada tan tempranamente como en 2001), se consideran aquí como parte del trabajo creativo colaborativo basado en concursos.

A diferencia de los mercados cuentapropistas y las plataformas de microtareas, los clientes que utilizan el trabajo creativo colaborativo basado en concursos buscan la mejor solución posible a partir de un grupo muy heterogéneo de posibles soluciones desarrolladas por el público específicamente para ese cliente. Típicamente, solo se necesita, se selecciona y se paga una solución; todas las demás se descartan. Por lo tanto, la cantidad de trabajo realizado de forma redundante, en vano y sin remuneración es muy alta, y este es también el aspecto más duramente criticado de este tipo de plataforma. Si no es elegido por el cliente, los creativos participantes suelen conservar la propiedad intelectual [copyright] de sus soluciones, pero debido a que las ideas y los conceptos están hechos a la medida del cliente, se vuelven inútiles si se descartan en el

concurso. Para los clientes, sin embargo, las soluciones descartadas contribuyen además al proceso de toma de decisiones y, por tanto, aportan un valor por el que no tienen que pagar. Algunas de las plataformas incluso anuncian explícitamente su servicio con la promesa de proporcionar a los clientes mano de obra gratuita. La plataforma de diseño de logotipos “Zenlayout.com”, por caso, anuncia su servicio con la consigna: "Realice un concurso de diseño de logotipos. Contrate 700 diseñadores. Pague uno".

El trabajo creativo colaborativo basado en concursos se entiende aquí como una subcategoría del trabajo en la nube y del trabajo colaborativo, y como parte de la cadena de valor en el desarrollo de productos comerciales. Esto excluye los concursos de creatividad realizados para apoyar y premiar el talento creativo per se y también los concursos realizados únicamente con fines de marketing, por ejemplo, cuando una empresa realiza un concurso de pintura amateur entre sus clientes, donde los resultados reales son solo de interés secundario para la compañía. También excluye la práctica común de los llamamientos profesionales, en los que varios profesionales compiten entregando propuestas para obtener el encargo de un proyecto más grande. En el trabajo creativo colaborativo basado en concursos, los participantes deben entregar diseños terminados. Debido a que el trabajo se realiza completamente con anticipación, esta forma de trabajo a veces también se denomina especulativo o “trabajo especial”. Algunas compañías también realizan concursos colectivos internos o los organizan como un evento único sin una plataforma externa como intermediario. Para estos casos límite, no parece haber una necesidad inmediata de acción política o regulaciones porque no crean una nueva clase de trabajadores precarios de la nube y, por lo tanto, tienen comparativamente pocas consecuencias para el mercado laboral en general.

El trabajo colaborativo basado en concursos en plataformas laborales digitales comerciales es una cuestión diferente. Contrariamente, estas plataformas se han convertido en una industria que subcontrata de manera sistemática y continua el trabajo -realizado hasta tiempo atrás por profesionales remunerados regularmente- de un “ejército permanente” de trabajadores colaborativos, para quienes la posibilidad de un pago justo es una apuesta.

La elección del concurso como método principal para organizar el trabajo creativo colaborativo no es en modo alguno arbitraria; es la consecuencia inmediata del tipo de tarea. Las tareas creativas normalmente no se pueden subdividir en microtarefas y un algoritmo no puede evaluar los resultados. Los resultados no son ni correctos ni incorrectos, pero se encuentran en un espectro de más o menos adecuados. Su valor no se puede cuantificar objetivamente, pero a menudo está sujeto al gusto individual del cliente. La característica central del trabajo creativo e innovador es que los resultados deben ser nuevos, lo que significa que el cliente no sabe de antemano cómo se supone que debe ser la solución buscada. La calidad de una idea puede ser independiente de la cantidad de tiempo que un trabajador creativo invierta en ella. Una idea brillante puede surgir de un destello de inspiración así como de semanas de arduo trabajo. Pero esto último no es garantía de una buena idea. Por lo tanto, no es práctico para el trabajo creativo establecer una forma de reembolso en función del tiempo invertido. A los trabajadores lentos se les pagaría mucho mejor que a los ingeniosos. Pero es igualmente poco práctico garantizar un pago por cada idea que se entregue, porque entonces el cliente tendría que pagar incluso por las peores ideas que se le ocurran al conjunto colaborativo. Si los reguladores quieren dejar intactos los principios básicos de lo que es un colectivo (abierto a todos, sin que se necesiten calificaciones previas), al mismo tiempo que presionan por un salario mínimo (ya sea por tiempo empleado o por solución proporcionada), los clientes inevitablemente tendrían que pagar por

muchas soluciones inferiores. Como ocurre con las microtareas, tal intervención política probablemente provocaría que los concursos de creatividad se parezcan estructuralmente más a mercados independientes, con preselección de trabajadores y vigilancia del proceso de trabajo.

Como se mencionó anteriormente, las tareas creativas no se prestan a ser subdivididas y automatizadas, pero son especialmente adecuadas para la subcontratación a través de un concurso colectivo. Esto se debe a varias razones: el trabajo creativo tiene una alta valoración social, especialmente si se compara con el tipo de trabajos disponibles en las microtareas. Muchas personas experimentan el trabajo creativo como intrínsecamente gratificante, lo ven como un trabajo añorado y se convierten en apasionados amateurs. Este grupo de trabajadores creativos colaborativos no espera que se le pague apropiadamente, incluso si brindan soluciones de calidad profesional. Además, muchos trabajadores digitales creativos admiten bajos y precarios salarios en las plataformas porque esperan profesionalizarse en el proceso. Mientras que el trabajo poco calificado y fragmentado de la microtarea recuerda al trabajo en una cinta transportadora, el trabajo creativo basado en concursos se asemeja a pasantías no remuneradas o muy mal remuneradas en las industrias creativas. La microtarea no es una profesión y no tiene una carrera que ofrecer. La participación en el trabajo colaborativo basado en concursos, sin embargo, está impulsada por la esperanza de ingresar a una línea de trabajo satisfactoria, de aprender habilidades con valor fuera de la plataforma. Para cada individuo existe esta posibilidad, pero para la mayoría del colectivo es poco probable. Por definición, solo unos pocos pueden destacarse entre el conjunto; todos los demás son intercambiables.

Todo esto conduce a una interesante inversión en cuanto a la visibilidad de los trabajadores digitales. En las microtareas, sufren el hecho de que no son percibidos como individuos y prácticamente permanecen invisibles. En el trabajo creativo colaborativo basado en concursos, por el contrario, tienen que invertir gran parte de su personalidad en la construcción de una reputación personal y una cartera pública. El trabajo que han realizado en concursos anteriores es muy visible y puede ser juzgado fácilmente por clientes y colegas. Esta alta visibilidad atrae a muchos a invertir más tiempo, esfuerzo y personalidad en los proyectos de diseño de lo que sería económicamente razonable, dado que las posibilidades de que finalmente se les pague son escasas. A diferencia de las microtareas, es importante que los trabajadores creativos colaborativos creen una conexión personal con el cliente y se muestren amigables, atentos, orientados al servicio, incluso serviles, pero también como pensadores innovadores capaces de aportar ideas únicas. Para el éxito de los colaboradores creativos, la demostración de una personalidad ganadora es casi tan importante como los resultados. Por lo tanto, las condiciones de trabajo son comparativamente emocionales y la frustración es alta si, a pesar del alto nivel de compromiso, la proporción de beneficios es demasiado baja.

Paralelamente a esta forma de trabajar comprometida y virtuosa pero económicamente arriesgada, también existe una estrategia común entre los trabajadores creativos del colectivo, especialmente en las plataformas de logotipos, de tomar atajos y reducir el tiempo invertido en un concurso mediante plagio más o menos flagrante. Por ejemplo, tomando gráficos existentes de otros lugares de Internet y modificándolos solo ligeramente. Para los clientes, este tipo de infracción de derechos de autor es difícil de descubrir y corren el riesgo de pagarlo sin darse cuenta y terminar utilizando un diseño que de hecho fue robado.

Si los clientes se enteran demasiado tarde, los daños pueden ser elevados. Los términos de servicio de las plataformas en este sector siempre establecen claramente que es el diseñador el

responsable, pero para un cliente defraudado puede ser difícil ejercer ese derecho si el defraudador tiene su sede en el extranjero.

El problema del plagio también conduce con frecuencia a conflictos entre los diseñadores participantes. Aquellos que intentan contribuir con ideas originales a menudo informan al cliente sobre las ideas robadas, por lo que también la vigilancia de las infracciones de derechos de autor se subcontrata efectivamente al conjunto. En general, se puede decir que la competencia extrema entre los individuos del grupo creativo puede provocar un clima laboral tóxico. Todo esto contribuye al hecho de que los trabajadores creativos colaborativos están comparativamente descontentos con las condiciones de trabajo y, a menudo, se sienten tratados injustamente o incluso explotados (ver Leimeister et al. 2016).

Al analizar y evaluar plataformas específicas para el trabajo creativo colaborativo, debe mirarse de cerca en qué medida el proveedor de la plataforma está moderando el proceso de diseño en relación con qué tan alta es la tarifa por su papel como intermediario. 99designs, por ejemplo, cobra una tarifa del 35 al 50 por ciento del dinero del cliente, sin que esto resulte transparente ni para el cliente ni para el diseñador.¹⁴ En promedio, 99design cobra una comisión del 40 por ciento, que es muy alta, no solo en comparación con los mercados independientes, que solo cobran aproximadamente la mitad. 99designs no contribuye al proceso de diseño y, de acuerdo con sus términos de servicio, no es responsable de ningún resultado. Los términos también establecen que cuando un diseñador encuentra un nuevo cliente a través de un concurso, todas las comunicaciones futuras con ese cliente y especialmente todas las comisiones futuras deben ejecutarse a través de la plataforma, que continuará cobrando una tarifa en todas las transacciones subsiguientes. La única salida para el diseñador es pagar una "tarifa de exclusión voluntaria" de 2.500 dólares estadounidenses a la plataforma.¹⁵ Este ejemplo muestra cómo las plataformas instrumentalizan la asimetría de poder estructural para aprovechar a los trabajadores de la red. Estos últimos tienen una posibilidad de 1 en 100 de "ganar" un pago de 250 euros por trabajos que tienen por adelantado a medida para el cliente. Llevan todos los riesgos legales y, además, tienen que aceptar una tarifa de exclusión que es aproximadamente mil veces más alta que el valor de cambio promedio por el diseño que suben. Las oportunidades y riesgos en la plataforma más grande para el trabajo creativo colaborativo basado en concursos están distribuidos de manera muy desigual y 99designs no es una excepción.

Sin embargo, existen algunas plataformas más pequeñas para el trabajo creativo basado en concursos que son menos injustas, pagan sumas mucho más altas e involucran al colectivo en la decisión sobre quién gana el concurso. Lo más ejemplar aquí es la plataforma Jovoto, con sede en Berlín, que cuenta con unos 80.000 diseñadores registrados que trabajan en campañas de marketing y nuevos productos, a menudo para grandes marcas y corporaciones internacionales (ver: Schmidt 2015; Al-Ani 2015). Pero incluso las plataformas explícitamente dedicadas a la equidad no pueden resolver el problema fundamental de los concursos de creatividad: la extraordinaria cantidad de trabajo redundante no remunerado.

A diferencia de plataformas como 99designs, los empleados de Jovoto tienen mucha experiencia en diseño y están muy involucrados en las consultas con los clientes y en la

¹⁴ Mientras que la plataforma de trabajo colectivo 99designs oculta activamente la comisión que toma, la plataforma de trabajo Helpling publica abiertamente sus comisiones en sus condiciones de uso. El grado de transparencia difiere enormemente de una plataforma a la siguiente.

¹⁵ Ver: Condiciones de uso de 99designs, sección, "Exclusivity and Non-Circum-vention" (desde noviembre de 2016): <https://en.99designs.de/legal/terms-of-use>

orientación de la multitud y el proceso de diseño. Al orquestar el proceso de producción, brindan un mejor servicio a ambas partes y contribuyen mucho más a la creación de buenas soluciones. Sin embargo, al hacer mucho más, también hacen que el modelo problemático de trabajo basado en concursos sea accesible para clientes de alto perfil con proyectos de diseño complejos y de alto valor. Por lo tanto, un porcentaje más alto de trabajos de diseño anteriormente bien remunerados puede transformarse en trabajo colectivo precario. En otras palabras, mientras 99designs perturba a los estratos más bajos del negocio del diseño depreciando trabajos que ya eran realizados por trabajadores independientes relativamente mal pagados, Jovoto lo está haciendo en un segmento más alto del mercado, al permitir que corporaciones como Coca Cola, Deutsche Bank o Beiersdorf utilicen el trabajo colectivo creativo basado en concursos. En Jovoto, los trabajadores digitales tienen un estatus mucho mejor que en 99designs, pero todavía se encuentran en una situación laboral significativamente más precaria que los diseñadores que trabajan en agencias convencionales y aquellos para quienes recibir un pago no es una lotería.

3.2 Trabajo Gig (trabajo digital basado en la ubicación)

Las plataformas para el trabajo digital basado en la ubicación solo han sido posibles gracias a la amplia difusión de teléfonos inteligentes con rastreadores GPS. Son el requisito previo para orquestar el trabajo que no se realiza en algún lugar "en la nube", sino sobre la marcha y en lugares específicos de la ciudad. Estas plataformas de trabajo independiente [gig work] relativamente nuevas suelen estar respaldadas por sumas mucho más altas de capital de riesgo que las plataformas de trabajo en la nube y su impacto es más visible y potencialmente mayor, especialmente en las subcategorías de trabajo de alojamiento y transporte, que involucran mucho capital y afectan muchos trabajos. Al mismo tiempo, las medidas regulatorias se pueden poner en práctica de forma mucho más rápida y eficaz que en el trabajo en la nube porque en el caso del trabajo en directo, éstas provienen típicamente a nivel político de ciudades individuales.

Con la excepción de las plataformas de microtarefas basadas en la ubicación, que debido a su tamaño resultan insignificantes (ver Figura 2), el trabajo por proyectos siempre está vinculado a una persona específica que tiene que llegar a tiempo para hacer el trabajo. Los teléfonos inteligentes juegan un papel importante, no solo para la asignación de puestos de trabajo y personas en el espacio, sino también para la elección de un contratista o cliente independiente en particular, respectivamente, en base a un perfil con un nombre real y un conjunto de calificaciones y revisiones derivadas de transacciones anteriores.

En comparación con el trabajo en la nube, el trabajo independiente de plataformas [gig work] exige más compromiso por parte de los trabajadores. Las plataformas son más personales, la gente sabe mucho mejor con quién está tratando y se conoce en persona. Las cualidades de un buen servicio personalizado, como la amabilidad, la puntualidad, el comportamiento cultivado, la apariencia bien arreglada, etc., influyen en cómo los usuarios se califican entre sí. Incluso si al cliente realmente no le importa quién está haciendo el trabajo exactamente, siempre es un individuo el responsable de entregar los resultados esperados. Debido a que el trabajo por proyectos se lleva a cabo en el mundo físico, hay muchos más riesgos personales involucrados que en el trabajo en la nube, donde los accidentes laborales, los accidentes de tráfico, los robos y los daños a la propiedad no son una preocupación real (Rohrbeck 2016). Para contrarrestar estos

mayores riesgos y garantizar la confianza entre los usuarios, las plataformas comprueban con más detenimiento la identidad de los trabajadores por encargo, por ejemplo, exigiendo un certificado de antecedentes penales. La importancia de las calificaciones de cinco estrellas y las críticas mutuas favorables es más pronunciada y el seguimiento de los usuarios por parte de los proveedores de plataformas se extiende al espacio físico. El alto grado de vigilancia sirve a la seguridad de los usuarios, pero también crea un tesoro de datos muy personales. Lo que eso significa se ilustró vívidamente cuando en 2012 la aplicación de transporte Uber analizó los perfiles de movimiento de sus clientes para estimar cuántos de ellos probablemente estaban teniendo una aventura. Uber llamó a los viajes en taxi nocturnos en cuestión "Viajes de gloria" y publicó estadísticas para diferentes ciudades de América del Norte. Sin embargo, cuando esto provocó indignación, la empresa rápidamente retiró esta reveladora información sobre sus capacidades de big data.¹⁶

3.2.1 Alojamiento

Airbnb, fundada en 2008, con sede en Silicon Valley, es la plataforma más conocida para el listado de alojamientos de particulares y, con cerca de dos millones de propiedades listadas en 34.000 ciudades de todo el mundo, también es la más grande. Dos de sus mayores competidores, Wimdu y 9Flats, se fusionaron en octubre de 2016 y ahora tienen su sede en Berlín; juntos suman alrededor de medio millón de departamentos. La tendencia hacia el alquiler a corto plazo de departamentos privados en lugar de reservar hoteles es un fenómeno global, además de muy urbano. La mayoría de los anuncios se encuentran en ciudades y barrios populares entre los turistas. Tal como se retrata Airbnb, el servicio gira principalmente en torno a la organización de alojamiento intermedio a corto plazo en habitaciones libres o en departamentos completos, mientras que los propietarios, que suelen vivir allí, están afuera. Airbnb destaca la atmósfera privada no-comercial de los hogares de otras personas, que se refleja en el nombre de la empresa, un acrónimo de "colchón de aire" [air mattress] y "alojamiento y desayuno" [bed and breakfast]. Pero a lo largo de los años ha surgido un mercado profesional en el que los anfitriones comerciales tienen varios departamentos, especialmente con el fin de alquilarlos a través de Airbnb.

Este desarrollo es el aspecto más criticado de Airbnb y plataformas similares. La preocupación es tomen espacio habitable que las ciudades necesitan para el alquiler regular a largo plazo y que ellas evitan así pagar impuestos por el alojamiento comercial a corto plazo. Se discute qué tan grande es el porcentaje de anfitriones profesionales en Airbnb en total. Estadísticas periodísticas propias comparan los datos oficiales publicados por la empresa. En Estados Unidos este trabajo lo realiza el proyecto Inside Airbnb (de Murray Cox) y en Alemania el sitio web Airbnb vs. Berlin (de Studio Karat) que ofrece información similar. El proyecto alemán pudo demostrar que en 2015, los diez anfitriones de Airbnb más activos en Berlín ofrecían juntos 281 apartamentos. Un individuo incluso tenía 44 propiedades listadas. En total, Airbnb ofrece alrededor de 12.000 apartamentos por día solo en Berlín, que es el 0,4 por ciento de todos los departamentos de la ciudad. El diez por ciento de estos alojamientos fueron

¹⁶ Ver: <http://www.nytimes.com/2014/12/08/opinion/we-cant-trust-uber.html>; Uber retiró el posteo original pero está archivado aquí: <https://web.archive.org/web/20140828024924/http://blog.uber.com/ridesofglory>.

proporcionados por anfitriones con varias propiedades. Sin embargo, Airbnb intenta restarle importancia a este aspecto. En Berlín y Nueva York, donde la plataforma es muy popular, las autoridades llegaron a la conclusión de que el alojamiento comercial de varios departamentos es ilegal. El fiscal general de Nueva York, Eric T. Schneiderman, estimó en un informe oficial que alrededor de dos tercios de los listados de Nueva York en 2014 eran ilegales (Schneiderman 2014). El informe ejerció presión política sobre Airbnb para que publicara los datos reales y, en diciembre de 2015, la plataforma cumplió, aunque solo publicó los listados de un día específico. Sin embargo, Murray Cox de Inside Airbnb y el crítico de la economía colaborativa Tom Slee pudieron demostrar que la compañía había purgado su plataforma de listados ilegales poco antes de la instantánea de datos. Al hacerlo, Airbnb redujo los listados problemáticos del 18,6% al 10,3% (Cox / Slee 2016). La eliminación de los anfitriones que ofrecían varios departamentos ocurrió solo en Nueva York y solo para esta ocasión. Desde entonces, los listados han vuelto lentamente a la situación original. Esto deja pocas razones para creer que la empresa tenía un interés real en revertir la tendencia hacia hosts más comerciales. Más tarde, Airbnb incluso admitió que había depurado sus datos de Nueva York y que el 38% de sus ingresos en esa ciudad provienen de un grupo relativamente pequeño de anfitriones que poseen varios pisos con el único propósito de alquilarlos a través de Airbnb (Newcomer 2016).

En Berlín, la situación es similar. En mayo de 2016 finalizó el período de transición de una nueva ley (aprobada en 2014) que prohíbe el uso indebido de departamentos para alquileres a corto plazo. Ahora, los anfitriones necesitan una licencia especial de la autoridad del distrito si quieren ofrecer alojamiento turístico de forma profesional. Las infracciones a esta ley pueden sancionarse con multa de hasta 100.000 euros. Según las investigaciones del periódico alemán Die Zeit (en cooperación con Airbnb vs. Berlín), la compañía también eliminó temporalmente los anfitriones comerciales en Berlín: el número de departamentos completos que figuran en alquiler se redujo de 11.000 en febrero de 2016 a 6.700 en marzo de 2016; el número de listados por anfitriones comerciales con múltiples pisos incluso se redujo en un 50 por ciento hasta 1,000 pisos (Die Zeit 2016).

Los dos ejemplos de Nueva York y Berlín muestran una serie de aspectos importantes: los servicios basados en la ubicación dentro de la economía de plataformas tienen un impacto local más fuerte, más inmediato pero también más visible en las ciudades que el trabajo en la nube o el trabajo colaborativo. Al mismo tiempo, los dirigentes políticos locales pueden regular las plataformas de manera mucho más efectiva a este nivel regional. El ideal de los proveedores de estas plataformas de utilizar un documento de condiciones de servicio universales que simplemente anulan o ignora las jurisdicciones locales, encuentra una fuerte oposición. Esto obliga a plataformas como Airbnb a adaptar su servicio a la presión política, al menos a nivel local. Al mismo tiempo, también queda claro que los reguladores no pueden confiar ciegamente en los datos proporcionados por las plataformas, y que los proyectos independientes de periodismo de datos sirven como un correctivo importante. Los dos ejemplos también muestran que las plataformas cambian su política si están obligadas legalmente a hacerlo. En el caso particular de Airbnb, fue ciertamente útil que la plataforma proyectara una imagen de sí misma como el centro para los anfitriones privados que están interesados principalmente en compartir recursos infrautilizados sin hacer un negocio con ellos, que es exactamente lo que establece el marco legal. Nueva York y Berlín lo permiten. A pesar de que la plataforma obtiene una parte sustancial de sus ingresos de anfitriones comerciales y profesionales, no puede luchar abiertamente por defenderlos sin dañar su imagen hogareña de economía colaborativa.

3.2.2 Servicios de transporte y entrega

Transporte

La percepción pública acerca de los servicios de taxi basados en plataformas está muy marcada por Uber. La empresa fue fundada en 2009 y alcanzó una valuación de 62.500 millones de dólares en 2016. El nombre "Uber" se ha convertido en una abreviatura del poder disruptivo de la empresa de plataformas, tanto para sus defensores como para sus críticos. Las nuevas aplicaciones y servicios para el trabajo informal se describen o anuncian comúnmente con la fórmula "el Uber de XYZ" y la "uberización" es ahora una palabra utilizada para dar cuenta de la transformación y actualización de un antiguo modelo de negocio. Su competidor inmediato, Lyft, se fundó en 2012 y alcanzó una valuación de 5.500 millones de dólares en 2016. En 2015, General Motors (que también tiene acciones en Lyft) compró al otro competidor de Uber, Sidecar, y transformó la empresa en un servicio de entrega de alimentos (hoy discontinuado). Y la compañía noruega Haxi está incursionando en el mercado europeo de alquiler de vehículos privados para particulares.

Visto desde la perspectiva de los pasajeros, Uber ofrece un servicio superior al de los taxis convencionales. Con solo un toque en el teléfono inteligente, pueden convocar un vehículo, ver quién será su conductor y dónde se encuentran en ese momento. Pueden ver una representación de la aproximación del automóvil en tiempo real en su pantalla y pueden llamar al conductor para coordinar los detalles. En comparación con los taxis convencionales, los pasajeros perciben el servicio como más personalizado, amigable, confiable y también más económico. No se necesita dinero en efectivo para la transacción y los pasajeros también se sienten más seguros porque saben que Uber está rastreando todos los viajes a través de GPS. De esa manera, los padres pueden hacer que un conductor de Uber recoja a sus hijos de la escuela y siempre vea exactamente dónde están.

También desde la perspectiva de los conductores Uber fue visto como una bendición, al menos al principio. Al igual que con todas las demás formas de trabajo digital, las personas disfrutaban de la flexibilidad y la autonomía de trabajar cuando y cuanto deseen. Es la principal motivación para que los conductores se registren en Uber y Lyft (en los Estados Unidos, muchos conductores usan ambas plataformas en paralelo). Originalmente, Uber era un servicio para limusinas de lujo con conductores profesionales, con licencia y asegurados (UberBLACK). Sin embargo, impulsado por la competencia con Lyft, el servicio evolucionó hasta convertirse en una plataforma que permitió a cualquier persona con una licencia de conducir y un automóvil privado convertirse en chofer independiente.

Después de 2012, Uber lanzó una sucesión de nuevos productos (UberX, Uber-GO, UberPOP, UberPOOL), que la compañía denominó "servicios de transporte compartido" en lugar de taxis o limusinas, con el fin de evadir las regulaciones legales para los servicios de transporte profesional. Uber prometió a sus conductores que podrían ganar 40 dólares por hora, significativamente más que el salario mínimo, y según varias entrevistas con conductores de Uber, esto también fue realista, al menos por un tiempo. Los conductores de medio tiempo estaban contentos con los ingresos adicionales, invirtieron en sus vehículos y se convirtieron en conductores de tiempo completo. Para muchas personas que habían perdido su trabajo después de la crisis financiera de 2008, conducir para Uber parecía ofrecerles un nuevo comienzo. Pero después de la introducción del concepto de "viaje compartido" en 2012, el número de conductores creció exponencialmente a 160.000 (Hall / Kruger 2015). Desde entonces, no se

han publicado números oficiales, pero se estima que hacia 2016 Uber tenía 450 mil conductores activos por mes.

La satisfacción de los conductores ha disminuido desde ese momento, mientras que las protestas públicas contra Uber han aumentado (Lazzaro 2006). La razón de esto no es solo que ahora hay demasiados conductores, sino también que Uber está utilizando los mecanismos de la economía de plataformas descritos anteriormente para trasladar cada vez más los riesgos y costos del negocio hacia los trabajadores independientes -en parte, mediante el uso de precios con descuento para mantener su ventaja en la competencia con Lyft. De las tarifas ya comparativamente bajas que los pasajeros tienen que pagar (hasta un 45 por ciento menos que por un taxi regular), Uber cobra una tasa del 25 por ciento por cada viaje. Después de haber pagado la tasa del 25 por ciento a Uber, los conductores aún tienen que pagar todos los demás costos: el alquiler o préstamo de su automóvil, reparaciones, combustible, impuestos y seguro. Y también tienen que absorber el costo de conducir sin pasajeros en momentos cuando hay menos demanda o demasiados conductores en las calles. Debido a las muchas variables que influyen en el precio de un viaje -dependiendo de cuándo, dónde, con qué tipo de automóvil y bajo qué submarca de Uber los conductores ofrecen su servicio-, no hay una respuesta simple a lo que realmente ganan en promedio. Uber también define dinámicamente en tiempo real cuánto cuesta un viaje, según la situación del tráfico en distintos sectores de la ciudad. Si hay mucho tráfico, debido a la hora pico o algún otro evento local, Uber define esto como "tarifa dinámica" y aumenta el precio. Los conductores pueden ver el área afectada en su mapa y el factor por el cual se multiplica el precio regular. En ocasiones como la víspera de Año Nuevo, durante las tormentas o después de eventos deportivos o recitales, cuando muchas personas quieren llegar a casa a la misma hora, el precio del viaje puede ser hasta ocho veces mayor que lo habitual.

Los cálculos más detallados disponibles con respecto a las ganancias promedio en Uber, a partir de 2016, se basan en los datos de más de un millón de viajes. Según estas cifras, el salario medio por hora, después de la deducción de todas las tasas y costos de mantenimiento, era de 13.17 dólares en Denver, 10.75 dólares en Houston y solo 8.77 dólares en Detroit, muy por debajo de los 40 dólares que Uber solía prometer a sus conductores (O' Donovan / Singer-Vine 2016). En promedio, estos conductores ya ganaban menos del salario mínimo local antes de que, en enero de 2016, Uber introdujera un recorte adicional de precios, argumentando que esto era necesario para absorber una disminución en las demandas debido al mal clima invernal.¹⁷ Los conductores de taxis regulares no necesariamente ganan más, pero tampoco enfrentan tanto riesgo. Las inversiones de los trabajadores independientes en un vehículo propio (y de ciertas características, definidas por Uber), difícilmente se pueden recuperar cuando el ingreso promedio cae por debajo del salario mínimo.¹⁸

No obstante, aquí está surgiendo un nuevo mercado financiero de alto riesgo, no disímil al de la burbuja inmobiliaria de 2008. Uber llegó a un acuerdo por valor de más de mil millones de dólares con el banco de inversión Goldman Sachs para poder prestar dinero -a través de la subsidiaria de Uber, Xchange Leasing-, a conductores cuyas condiciones no les alcanza para acceder a un crédito normal (Smith 2016). Pero si los conductores pobres tienen que endeudarse para mantenerse al día en la plataforma, queda claro que la afirmación de Uber de ser solo un servicio de viajes compartidos en la economía colaborativa es falsa. Además, la flexibilidad

¹⁷ Ver: <https://newsroom.uber.com/beating-the-winter-slump-price-cuts-for-riders-and-guaranteed-earnings-for-drivers/>.

¹⁸ Ver: www.NotCoolUber.com.

prometida en las horas de trabajo es insostenible en estas condiciones. Aquellos que se endeudan para pagar un automóvil no pueden permitirse el lujo de elegir cuándo y dónde conducir, pues necesitan una tasa máxima de ocupación.

Además de eso, los conductores también tienen el riesgo financiero de sufrir accidentes automovilísticos, porque, al menos en los Estados Unidos, la mayoría de los trabajadores independientes de Uber y Lyft solo tienen seguro para el uso particular de sus automóviles. Por eso, en caso de accidente, tienen que ocultar a su compañía de seguros que estaban usando su vehículo para viajes comerciales.

A pesar de que Uber solía referirse oficialmente a sus conductores como "socios", es obvio que no son tratados como iguales. Tienen que negociar desde una posición de debilidad y son el único factor que queda en el cálculo de Uber donde la empresa puede reducir costos para obtener una ventaja financiera sobre sus competidores. Y según Travis Kalanick, CEO de Uber, los trabajadores serán reemplazados lo antes posible por autos autónomos de todos modos. Junto con Lyft y Google, Uber es parte de la "*Self-Driving Coalition*", un grupo de presión a favor de vehículos autónomos, y ya está probando la tecnología en un proyecto de investigación y desarrollo con sede en Pittsburgh (Crook 2016).

En todo el mundo, Uber está involucrado en cientos de demandas y sus servicios se han vuelto ilegales en muchas ciudades e incluso países enteros -por ejemplo, en España, Francia, Bélgica, los Países Bajos, Hungría y Alemania.¹⁹ En muchos de estos casos, las prohibiciones legales fueron el resultado de las protestas masivas de taxistas locales y, a menudo, Uber intentó simplemente ignorar las normativas. En Francia, esto llegó tan lejos que dos altos ejecutivos de Uber fueron detenidos y tuvieron que pagar multas de 20.000 y 30.000 euros, respectivamente. La propia empresa tuvo que pagar una multa de 800.000 euros más las costas judiciales por las infracciones (Scott 2016). También en los Estados Unidos la empresa enfrenta una resistencia cada vez mayor: sus conductores se están sindicalizando y planteando demandas colectivas por ser clasificados de modo fraudulento como trabajadores independientes. En una de estas demandas, presentada por 380 conductores de California y Massachusetts, Uber llegó a un acuerdo pagando a los conductores 100 millones de dólares. Debido a este litigio, los conductores continúan siendo clasificados como trabajadores independientes (Isaac / Schreiber 2016). Sin embargo, poco después, Uber pudo obtener una inversión de 3.500 millones de dólares de Arabia Saudita. Con ese tipo de respaldo, Uber puede enfrentar los castigos financieros en Europa y el litigio estadounidense por ahora. Sin embargo, las demandas colectivas podrían convertirse en una seria amenaza para este modelo de negocios, no solo para Uber sino también para empresas similares en la economía de plataformas (Kessler 2015).

Servicios de entrega

Hasta cierto punto, las plataformas laborales digitales para el transporte se funden con las de entrega de productos de los supermercados y comidas de los restaurantes. Con sus servicios UberRUSH y UberEATS, la empresa líder en "viajes compartidos" también está incursionando en estos mercados. Desde 2016, esta área de la economía colaborativa es muy dinámica y muchas de nuevas empresas emergen para desaparecer en breve porque un competidor las compra.

¹⁹ Wikipedia tiene una amplia lista del estatus legal de Uber alrededor del mundo: https://en.wikipedia.org/wiki/Legal_status_of_Uber's_service.

Paralelamente a las plataformas norteamericanas de trabajo informal de entregas como Spoon Rocket, Yelp Eat24, DoorDash, Instacart y Postmates, han surgido también varias empresas alemanas. La incubadora alemana de empresas Rocket Internet, que cotiza en el mercado, ha invertido una gran cantidad de capital de riesgo para competir en el sector de servicios de entrega. Las empresas con sede en Berlín Hello Fresh (con entrega a través de UPS, por lo que no es trabajo informal de plataformas) y Delivery Hero pertenecen al grupo de "unicornios" de start-up alemanes, con valoraciones de 2.900 millones de dólares y 3.100 millones de dólares, respectivamente. Otros competidores son MyLorry, Pizza.de, Foodpanda, Lieferando (una de las once subsidiarias de la empresa holandesa Takeaway.com), Deliveroo y Foodora (subsidiaria de Delivery Hero). Hay más, pero una lista completa excede el alcance de este estudio y, hasta el momento, hay pocos datos confiables para la mayoría de estas empresas. Por lo tanto, a continuación solo se describen los principios básicos, basados en el ejemplo de Deliveroo.

Un banquero inversor fundó la plataforma para entregas de restaurantes en 2013 en Londres. En agosto de 2016, la empresa había alcanzado un total de 473 millones de dólares en capital de riesgo y trepó a una valuación de aproximadamente 1.000 millones de dólares; el servicio está disponible en 84 ciudades de doce países y 20.000 ciclistas autónomos reparten comida en más de 16.000 restaurantes; de noviembre de 2015 a agosto de 2016 la empresa creció un 400% (Fegor / Murgia 2016). Como en todas las demás áreas de la economía de plataformas, Deliveroo media entre la oferta y la demanda. Permite a los restaurantes que anteriormente no tenían ese servicio enviar la comida a sus clientes. Por esto, Deliveroo cobra una tasa del 30 por ciento a los restaurantes, que, a pesar de estas altas tasas, esperan obtener más ganancias debido al mayor alcance. Organizaciones comerciales de este sector, como la Asociación Alemana de Hoteles y Restaurantes, están preocupados por la emergencia de monopolios. Se teme que la fidelización del cliente ya no sea con el restaurante sino con la plataforma de envíos, que a mediano plazo podrá dictar las condiciones y márgenes, tal como ya pasó con Uber (Zacharakis 2016).

Al contrario de las condiciones laborales en Uber, los trabajadores independientes que trabajan para Deliveroo tienen turnos fijos de tres horas en los que deben estar disponibles bajo demanda en un distrito determinado. En el Reino Unido, Deliveroo les paga 7 libras por hora más 1 libra por cada entrega; en Alemania son 7,50 euros, más 1 euro por envío. La entrega generalmente se realiza en bicicleta, lo que significa que la alta inversión inicial de comprar o alquilar un vehículo, así como los costos de combustible no son un problema aquí y los costos de mantenimiento son un problema mucho menor. Sin embargo, el riesgo de lesionarse en un accidente es comparativamente alto, dado que los ciclistas pasan la mayor parte de sus horas de trabajo en el tráfico. Es responsabilidad de los trabajadores independientes contar con un seguro médico, un seguro de accidentes y un seguro de responsabilidad civil. Sin embargo, según una entrevista con un ciclista repartidor en Berlín, muchos de ellos recortan estos gastos y pedalean bajo su propio riesgo (Lehmann 2016).

3.2.3 Servicios domésticos y servicios personales

La categoría final de la economía de plataformas [gig economy], descrita aquí solo en términos breves, comprende servicios que son proporcionados por trabajadores independientes en los hogares de sus clientes. Debido a que se establecen en entornos privados, los factores de confianza, calidad y continuidad (la misma persona que se presenta para hacer el trabajo) juegan

un papel mucho más importante que en los servicios de entrega. Una vez más, todavía no hay estudios académicos sobre esta área de trabajo informal de plataformas, solo informes de periódicos y entrevistas con proveedores de plataformas y trabajadores independientes. Es muy posible que esta categoría deba desagregarse aún más en el futuro. Actualmente, las plataformas más conocidas en esta área, al menos en Alemania, brindan principalmente servicios de limpieza; ejemplos son Helpling y Book A Tiger, ambas fundadas en 2014. Las plataformas estadounidenses como TaskRabbit (fundada en 2008) y Handy.com (fundada en 2012) también ofrecen realizar las compras, hacer reparaciones, montaje de muebles de Ikea y similares; es decir, son generalistas y prometen liberar a los ocupados clientes de todas las tareas domésticas posibles. Para todos estos servicios domésticos, el nivel de confianza del cliente hacia los trabajadores informales de plataformas debe ser lo suficientemente alto como para darles acceso sin supervisión a su hogar privado y las dos partes no necesariamente tienen que pasar tiempo juntas.

Sin embargo, también existen servicios personales como cuidados a domicilio y enfermería, cuidado de niños y, por último, pero no menos importante, prostitución (Kauf-mich.com, 2009; Olalah.com, 2015), que consisten en el intercambio entre personas, el tiempo compartido y que ahora también están mediados por modelos de negocio basados en plataformas. Este desarrollo, sin embargo, todavía transita sus primeros pasos.

Hay dos factores importantes e interconectados que limitan el éxito de los servicios domésticos y personales basados en plataformas: las personas que tienen que hacer trabajos de limpieza como autónomos y trabajadores de plataforma son (o al menos se percibe que son) menos confiables y entregan calidad inferior, si no se supervisa, de lo que esperan los clientes y proveedores de la plataforma. Por lo tanto, las plataformas intentan monitorear y controlar la forma en que se realiza el trabajo: la apariencia personal de estos trabajadores, su ropa, su horario. Todo esto hace a las plataformas de servicios de limpieza particularmente vulnerables a ser demandadas por fraude laboral. Tanto la presión legal como la lucha por garantizar la calidad ya han llevado a varias plataformas en este sector, tanto en Alemania como en Estados Unidos, a volver al empleo convencional o al menos pagar y entrenar mejor a los trabajadores y, en general, invertir en una plantilla más fiable y estable. En 2014, Handy.com fue demandado por clasificar de modo fraudulento a los empleados como trabajadores independientes. Como suele ocurrir, el caso legal se remitió a un tribunal de arbitraje, pero las demandas colectivas siguen siendo una amenaza para la empresa (ver: Seiner 2016; Said 2014).

La plataforma Homejoy.com tuvo que lidiar con cuatro demandas de este tipo, que disuadieron a los inversores y llevaron al cierre de la plataforma en 2015 (Deamicis 2015).

Perspectiva

El futuro del trabajo estará moldeado por un conjunto de desarrollos tecnológicos: automatización, subcontratación de servicios de plataformas para trabajadores autónomos, la división de trabajos anteriormente seguros en tareas cada vez más pequeñas y precarias, y el seguimiento constante del proceso de trabajo a través del big data. Estas tendencias no están teniendo lugar de forma aislada, sino que dependen unas de otras.

La automatización amenaza con destruir puestos de trabajo, por ejemplo, sustituyendo a los conductores profesionales por coches autónomos e introduciendo robots que pueden trabajar

codo a codo con los humanos en la línea de montaje. Pero, también, crea numerosos nuevos puestos de trabajo (posiblemente a veces de menor calidad), por ejemplo, en el sector de las micro-tareas, donde se siguen necesitando seres humanos para la creación de conjuntos de datos fiables que forman la base de la automatización. Un estudio frecuentemente citado por investigadores de la Universidad de Oxford analizó la probabilidad de que se automaticen trabajos específicos (Frey / Osborn, 2013). Es aconsejable utilizar un enfoque similar para evaluar la probabilidad de que campos ocupacionales específicos se vean interrumpidos o se transformen en trabajo en la nube, trabajo colaborativo o trabajo informal de plataformas [gig work]. Durante los últimos diez años, hemos visto un rápido crecimiento de estas nuevas formas de trabajo, pero hay gran desacuerdo entre los expertos sobre si este desarrollo continuará acelerándose o llegará a una meseta pronto. Al igual que con la automatización, el cambio aún no se está produciendo en todos los ámbitos; solo algunas áreas son particularmente proclives a ello. Es importante observar de cerca estos mercados laborales digitales emergentes, desde la perspectiva tanto de la investigación como de la política, para familiarizarse con sus mecánicas y desarrollar formas de corregirlas, cuando esto sea necesario.

A partir de 2016, las nuevas formas de trabajo digital solo afectan a un pequeño porcentaje del mercado laboral y rara vez son empleos de tiempo completo. No todos los empleos se pueden tercerizar en un colectivo. Pero los principios básicos de la economía de plataformas tienen el potencial de alterar fundamentalmente la forma en que se distribuye el trabajo en la sociedad.

Las iniciativas regulatorias ya implementadas con éxito en el área del trabajo informal de plataformas muestran, sin embargo, que los gobiernos pueden influir activamente en el desarrollo de, al menos, los mercados de trabajo digital basados en la ubicación, y que es inapropiado tomar una posición determinista respecto del impacto que tendrá una disrupción impulsada por la tecnología. Al mismo tiempo, es importante no impedir la innovación necesaria y beneficiosa en el sector servicios por miedo al cambio. Las formas organizativas y los modelos de negocio establecidos no deben caer automáticamente bajo la protección de los gobiernos y una sociedad moderna también necesita espacios no regulados para probar y desarrollar conceptos innovadores, por ejemplo, para organizar la oferta y la demanda o la división del trabajo de manera más eficiente. Sin embargo, cuando una tecnología o servicio deja la etapa de pruebas [sand box stage], y se generaliza tanto que afecta la vida de millones de personas, el gobierno debe anteponer los intereses de la sociedad a los intereses comerciales de los empresarios individuales. La regulación es necesaria para proteger la seguridad social, los derechos de los trabajadores y los derechos de los consumidores también en el ámbito digital. No hay ninguna razón por la que las leyes laborales ganadas con esfuerzo no deban aplicarse, simplemente porque el trabajo [work] se organiza a través de una plataforma.

El modelo de plataformas ofrece muchas ventajas sobre las formas convencionales de organización, pero es necesario distribuir de manera más justa las oportunidades y los riesgos empresariales, así como los costos sociales. En los últimos años ha quedado claro que, sin regulación, son principalmente los proveedores de plataformas, y hasta cierto punto sus clientes, quienes se benefician de las nuevas oportunidades, mientras que trasladan los riesgos empresariales a los trabajadores independientes y dejan los costos sociales, como la amenaza de la pobreza en la vejez, para la sociedad.

Por lo tanto, la pregunta es: ¿cómo se puede influir positivamente en el desarrollo de plataformas de trabajo digital en términos de condiciones de trabajo justas y socialmente

aceptables? Primero, se necesita más investigación, una categorización y taxonomía consistentes de los diferentes mecanismos de tercerización basados en plataformas y datos más sólidos sobre su uso. Las plataformas ya tienen estos datos, pero a menudo los tratan como un secreto empresarial. Todavía no está claro, por ejemplo, qué plataformas de trabajo digital ya son rentables y cuáles hasta ahora solo están quemando el capital de riesgo de sus inversores. Los datos confiables también son importantes para diferenciar a los trabajadores activos de aquellos que solo se han registrado una vez y nunca han trabajado horas, para calcular el salario medio por hora y para averiguar cuántas personas han convertido el trabajo en la nube o el trabajo informal de plataformas [gig work] en un trabajo de tiempo completo (según todas las estimaciones, solo una pequeña minoría). Los estudios existentes se basan principalmente en entrevistas individuales con trabajadores colaborativos y trabajadores informales de plataformas. Además, se necesitan más estudios cuantitativos, así como proyectos de vigilancia periodística de datos (similares a Inside Airbnb y a Airbnb vs. Berlín) para contrarrestar los datos oficiales y, a menudo, engañosamente selectivos publicados por las plataformas.

En general, hay una necesidad de mayor transparencia con respecto a los procesos en las plataformas, los acuerdos en los términos de servicio, las tarifas de mediación incurridas y las reglas de responsabilidad. Los acuerdos en los términos de servicio deben presentarse de forma tal que permitan a los usuarios tomar decisiones informadas sobre las condiciones en las que desean trabajar. Las empresas de plataformas tienen capacidades sobresalientes en el campo del diseño de interfaces fáciles de usar. Deberían estar obligados a utilizar estas habilidades para crear superficies navegables para los acuerdos en los términos de servicio, con más opciones que solo un botón de "aceptar" que lo abarque todo.

Quizás también se requieran organizaciones de trabajo digital independientes y confiables, similares a las instituciones de defensa del consumidor, para probar y evaluar las condiciones de trabajo en las diversas plataformas de trabajo digital, y advertir a los trabajadores, a los trabajadores autónomos y a los clientes sobre cláusulas particularmente problemáticas en los acuerdos sobre los términos de servicio. El proyecto de vigilancia Fair-CrowdWork.org, organizado por el sindicato más grande de Alemania, IG Metall, ya es un paso en esta dirección. En este sitio, los expertos legales de los sindicatos ofrecen evaluaciones y advertencias sobre los acuerdos en los términos de servicio de numerosas plataformas de trabajo digital. Sin embargo, dado que existen cientos de plataformas de trabajo digital relevantes (y miles marginales), con términos de servicio y jurisdicciones en constante cambio en todo el mundo, es apenas posible seguir en tiempo real la carga de trabajo de esta evaluación legal.

La evaluación de las condiciones laborales en las plataformas de trabajo digital es más fácil, al menos en principio, porque los propios trabajadores pueden hacerlo; en otras palabras, puede ser de fuentes múltiples. Esta es también una característica de FairCrowdWork.org, inspirada en la herramienta Turkopticon. Desarrollada por Lilly Irani y Six Silberman, Turkopticon es un enfoque exitoso para revertir la asimetría de información en Amazon Mechanical Turk, y brindar a los trabajadores colaborativos la oportunidad de evaluar a sus clientes —y no solo al revés (Irani y Silberman 2013 y 2014). Turkopticon es un complemento externo hecho a medida, un truco muy útil, para hacer que una plataforma en particular sea un poco más justa. Sin embargo, para un sitio web de metaevaluación como FairCrowdWork.org, el desafío es encontrar suficientes trabajadores de muchas plataformas diferentes para obtener evaluaciones significativas y confiables.

La movilización y organización multiplataforma de los trabajadores colaborativos en línea resulta difícil. Parece que muchos trabajadores colaborativos en línea, incluso si no están satisfechos con las condiciones de trabajo o la remuneración en una plataforma específica, tienen poco interés en la autoorganización o la representación de sus intereses por parte de los sindicatos. Los planes para una posible regulación de las plataformas de trabajo digital por parte del estado suelen encontrarse con un gran escepticismo. Para la mayoría del colectivo, el trabajo en las plataformas es temporal y esporádico de todos modos, un pequeño trabajo secundario por el que no vale la pena luchar. Para ellos es mucho más fácil y prometedor simplemente buscar una nueva plataforma con mejores condiciones de trabajo. Los trabajadores colaborativos profesionales a tiempo completo, por otro lado, temen que la regulación de las plataformas no mejore sus trabajos, sino que los destruya. Aunque existen formas de autoorganización por parte de los trabajadores colaborativos y los trabajadores de plataforma en varios foros específicos de plataformas, estas generalmente giran en torno a cómo sacar el máximo provecho de las difíciles condiciones laborales de manera individual. Tienen menos que ver con la participación de los trabajadores, la negociación colectiva y la mejora del modelo de trabajo digital en general. Un colectivo, tanto en el mundo físico como en línea, puede potencialmente agrupar las fuerzas de todos los participantes. El grupo es entonces más fuerte que la suma de sus partes. Sin embargo, los individuos en el colectivo laboral suelen competir entre ellos, debilitándose entre sí en lugar de actuar juntos y mejorando su poder de negociación conjunto con los clientes y, lo que es más importante, con los proveedores de plataformas.

Dicho esto, en los últimos dos años, se ha ido gestando un nuevo movimiento bajo el nombre de "Cooperativismo de Plataformas", que no intenta negociar con los propietarios de las plataformas, sino que aspira a ejecutar sus propias plataformas. Iniciado y promovido por el experto en trabajo [labour] digital y activista de origen alemán Trebor Scholz, profesor de la New School en Nueva York, el movimiento aboga por un nuevo tipo de plataforma basado en la propiedad cooperativa (Scholz 2014, 2016). Con el resurgimiento de este viejo enfoque y su aplicación a nuevas formas de trabajo [labour], los trabajadores colaborativos y los trabajadores informales de plataformas pueden recuperar el control sobre sus condiciones de trabajo. Al construir y poseer las plataformas ellos mismos, pueden diseñar condiciones de trabajo de abajo hacia arriba, que están continuamente determinadas por la participación de los trabajadores en lugar de las expectativas de los inversores en torno al crecimiento exponencial y la maximización de beneficios o renta económica. Es muy cuestionable si las plataformas cooperativas, comparativamente pequeñas y locales, pueden competir económicamente con competidores explotadores que operan a escala global. Sin embargo, como con las etiquetas de "orgánico" y de "comercio justo", los activistas podrían fomentar la voluntad de sus clientes de pagar conscientemente un poco más por un servicio que garantiza condiciones de producción sustancialmente mejores y más éticas.

También fuera del modelo cooperativo, en plataformas de trabajo digital convencionales, sería importante que los clientes tuvieran información más confiable sobre las condiciones de trabajo. No solo las etiquetas positivas de comercio justo, sino también las advertencias, similares a las de la publicidad de bebidas alcohólicas o juegos de azar, podrían ser útiles para brindar a las empresas más grandes un incentivo para mantenerse alejadas de las plataformas de explotación como parte de sus esfuerzos de responsabilidad social corporativa. En la misma línea, se deben apoyar los esfuerzos de autorregulación de las plataformas. En 2015, la plataforma alemana de trabajo colaborativo Testbirds publicó un "Código de conducta: una guía para una cooperación

próspera y justa entre empresas, clientes y trabajadores colaborativos”.²⁰ El documento, firmado también por la dirección de las plataformas Click-worker y Streetspotr, aborda muchas de las quejas a menudo planteadas por los trabajadores colaborativos, y defiende un pago justo y una comunicación abierta y transparente entre las diferentes partes interesadas. Al menos, el documento demuestra que también existe una voluntad por parte de los propietarios de las plataformas de contrarrestar la imagen negativa de la industria y mejorar las condiciones. Estos avances pueden tener un efecto de señalización importante, al menos para ciertos segmentos del mercado, para revertir la espiral a la baja en términos de calidad y precio.

Al mismo tiempo, debe recordarse que, dentro del espectro de los diferentes tipos de plataformas descritos en este documento de discusión, son los trabajadores colaborativos en particular quienes, con toda probabilidad, serán sometidos al *dumping* salarial, al menos en gran medida, porque los individuos son intercambiables entre el colectivo. En un colectivo abierto que se recluta de un grupo global de trabajadores sin preselección basada en calificaciones, no es posible asegurar un salario adecuado para cada individuo, porque una proporción potencialmente alta de trabajadores no calificados y desmotivados debe ser absorbida en el balance general, ya sea pagando solo pequeñas cantidades a todos, o pagando solo adecuadamente a los mejores contribuyentes, dejando a todos los demás con las manos vacías. La demanda de un salario mínimo para el trabajo en la nube global también enfrenta el problema de qué países particulares tomar como punto de referencia para un salario justo, cuando los trabajadores y clientes pueden venir de cualquier parte. Como hemos visto antes, en las fases más tempranas de la tercerización, ciertos trabajos se trasladarán inevitablemente a países en desarrollo que todavía tienen un bajo costo de vida, pero niveles relativamente altos de educación y buen conocimiento del inglés. Países como India, Indonesia y Filipinas ya juegan un papel importante aquí.

Los esfuerzos regulatorios tienen perspectivas significativamente mejores en el área del trabajo informal de plataformas [gig work]. Por un lado, porque los clientes y contratistas están sujetos a la misma jurisdicción local; por otro lado, porque los reclamos por clasificación errónea de empleados como trabajadores independientes son particularmente válidas en esta área de la economía de plataformas. Además, el trabajo informal de plataformas [gig work] a menudo interrumpe los sectores de servicios que ya están bien organizados en lo que respecta al salario mínimo y a la protección de los trabajadores (en contraste con el procesamiento de datos y los trabajos de diseño comunes en el trabajo colaborativo). Para los servicios domésticos, ya sean trabajos de limpieza o reparación, también existe el argumento de que los gobiernos podrían beneficiarse potencialmente de la transformación hacia modelos de negocio basados en plataformas, porque esto ahora hace visibles y gravables áreas de la economía en las que el empleo clandestino ha sido tradicionalmente endémico.

En el sector de los servicios domésticos se está tornando muy claro un fenómeno que finalmente se aplica a todas las formas de trabajo [labour] digital: cuando la calidad de los resultados y la confianza entre cliente y cliente se vuelven más importantes que un precio bajo, el modelo de plataformas rápidamente alcanza sus límites. En esos casos, vale la pena invertir en trabajadores individuales, capacitarlos y vincularlos con el empleador con condiciones laborales justas y perspectivas profesionales reales. Esto también hace que sea muy poco probable que todo el mercado laboral se disuelva eventualmente en micro-tareas [micro-tasking]. No obstante, diez años después de la aparición de las primeras plataformas de trabajo colaborativo, se puede

²⁰ Ver: <http://www.crowdsourcing-code.com/>.

decir con cierta certeza que no se trata solo de un fenómeno temporal. Se ha establecido un nuevo sector de salarios bajos para el trabajo [labour] mediado digitalmente y éste seguirá existiendo y creciendo.

Es tarea de los gobiernos garantizar la continuidad de los sistemas de seguridad social para poder atender a quienes ya no pueden hacerlo por sí mismos. El gran desafío, por tanto, es generar cotizaciones a la seguridad social incluso a partir de microtarefas, para obligar a los proveedores de plataformas y a los clientes, como las dos partes que más se benefician de la mano de obra contingente a demanda [on-demand], a asumir al menos en parte los costos sociales u obligarles a pagar tanto que los trabajadores independientes puedan cubrir ellos mismos los costos de cosas como el seguro médico, y también están obligados a hacerlo.

Además, debe garantizarse que las personas no sean empujadas involuntariamente a estas nuevas condiciones laborales precarias, por ejemplo, porque las empresas convencionales que sí pagan por la seguridad social, la seguridad y la formación de sus trabajadores ya no pueden competir con las empresas más baratas basadas en plataformas que han encontrado una manera de sortear los costos sociales del trabajo [labour]. La disrupción no debe ser un fin en sí mismo. Las nuevas estructuras deben medirse en función de su compatibilidad social y, si es necesario, regularse por ley para no dañar el bien público a largo plazo.

Referencias

- Ahn, Luis von 2005: *Human Computation*, Pittsburgh.
- Al-Ani, Ayad; Stumpp, Stefan 2015: *Motivationen und Durchsetzung von Interessen auf kommerziellen Plattformen: Ergebnisse einer Umfrage unter Kreativ- und IT-Crowdworkern*, HIIG Discussion Paper Series 2015 (5), <http://www.ayad-al-ani.com/pdf/SSRN-id2699065.pdf> (13.8.2016).
- Al-Ani, Ayad; Stumpp, Stefan; Schildhauer, Thomas 2014: *Crowd-Studie 2014: Die Crowd als Partner der deutschen Wirtschaft*, HIIG Discussion Paper Series 2014 (2), http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2437007 (13.8.2016).
- Aneesh, Aneesh 2009: *Global Labor: Algoratic Modes of Organization*, in *Sociological Theory* 27 (4), Milwaukee.
- Araujo, Ricardo M. 2013: *99designs: An Analysis of Creative Competition in Crowdsourced Design*, in: *First AAAI Conference on Human Computation and Crowdsourcing*.
- Asher-Schapiro, Avi 2014: *Against Sharing*, in: *Jacobin Mag*, 19.9.2014, <https://www.jacobinmag.com/2014/09/against-sharing/> (13.8.2016).
- Balestier, Courtney 2016: *The Supermarket Must Die: App-Fueled Services Can Kill It*, in *Wired*, 14.4.16.
- Benner, Christiane 2015: *Crowdwork – zurück in die Zukunft?: Perspektiven digitaler Arbeit*, Frankfurt am Main.
- Botsman, Rachel 2012: *Welcome to the New Reputation Economy*, in: *Wired UK*, 20.8.2012, <http://www.wired.co.uk/article/welcome-to-the-new-reputation-economy> (13.8.2016).
- Brabham, Daren C. 2013: *Crowdsourcing*, MIT Press, Cambridge.
- Brabham, Daren C. 2012: *The Myth of Amateur Crowds*, in: *Information, Communication & Society* 15 (3), pp. 394–410.

- Chen, Adrian 2014: The Laborers Who Keep Dick Pics and Beheadings Out of Your Facebook Feed, in: Wired, 23.10.14.
- Chen, Michelle 2015: Uber Wins a Battle With New York, Now It's War, in: The Nation, 24.7.2015, <https://www.thenation.com/article/uber-wins-battle-with-new-york-now-its-war/> (13.8.2016).
- Cherry, Miriam A. 2012: The Gamification of Work, in: Hofstra Law Review 40 (4), Hempstead, New York.
- Cherry, Miriam A. 2016: Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work, in: Comparative Labor Law & Policy Journal, Champaign.
- Coldwell, Will 2016: Airbnb: From Homesharing Cool to Commercial Giant, in: The Guardian, 18.3.2016.
- Cox, Murray; Slee, Tom 2016: How Airbnb's Data Hid the Facts in New York City, Report vom 10.2.2016, <http://whimsley.s3.amazonaws.com/wordpress/wp-content/uploads/2016/02/how-airbnbs-data-hid-the-facts-in-new-york-city.pdf> (13.8.2016).
- Crook, Jordan: Uber Confirms it's Testing Self-driving Cars in Pittsburgh, 5.2016, <http://techcrunch.com/2016/05/19/uber-confirms-its-testing-self-driving-cars-in-pittsburgh/> (13.8.2016).
- Däubler, Wolfgang 2015: Crowdworker – Schutz auch außerhalb des Arbeitsrechts?, in: Benner, Christiane (Hrsg.): Crowdwork – zurück in die Zukunft?, Frankfurt am Main.
- Danaher, John 2016: The Threat of Algocracy: Reality, Resistance and Accommodation, in: Philosophy & Technology 2016, pp. 1–24.
- Davidson, Adam 2016: Managed by Q's „Good Jobs” Gamble, in: The New York Times, 25.2.2016.
- Dayen, David 2016: Uber Spends \$100 Million to Save its Business Model, But It May Have Just Doomed It, in: Alnet, 27.4.2014.
- Deamicis, Carmel 2015: Homejoy Shuts Down After Battling Worker Classification Lawsuits, in: Recode, 17.7.2015, www.recode.net/2015/7/17/11614814/cleaning-services-startup-homejoy-shuts-down-after-battling-worker (13.8.2016).
- Deutschkron, Shoshana 2013: The Rise of Specialists Online: Growing Opportunity for a Long Tail of Skills, Upwork Blog, <https://www.upwork.com/blog/2013/08/1billion-odeskskillslongtail/> (31.5.2016).
- Die Zeit 2015: Frankreich: Uber-Manager in Paris festgenommen, 29.7.2015, <http://www.zeit.de/mobilitaet/2015-06/uberpop-frankreich-festnahme-fahrdienst-protest> (13.8.2016).
- Die Zeit 2016: Ferienwohnungen: Airbnb kündigt Vermietern in Berlin, 27.4.2016, <http://www.zeit.de/wirtschaft/unternehmen/2016-04/airbnb-berlin-ferienwohnungen-vermieten-zweckentfremdung-gesetz> (13.8.2016).
- Dzieza, Josh 2015: The Rating Game: How Uber and its Peers Turned us Into Horrible Bosses, in: The Verge, 28.10.15.
- European Agency for Safety and Health at Work 2015: A Review on the Future of Work: Online Labour Exchanges or „Crowdsourcing“: Implications for Occupational Safety and Health, <https://osha.europa.eu/de/tools-and-publications/publications/future-work-crowdsourcing> (13.8.2016).
- Eyeka 2016: The State of Crowdsourcing in 2016, Paris.

- Fish, Adam; Srinivasan, Ramesh 2012: Digital Labor Is the New Killer App, in: *New Media & Society* 14 (1), pp. 137–152.
- Frey, Carl Benedikt; Osborne, Michael A. 2013: *The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation*, Oxford.
- Giles, Jim 2011: Getting the Job Done, With a Silicon Boss, in: *New Scientist* 209 (2798), pp. 20–21.
- Gray, Mary L.; Ali, Syed Shoaib; Suri, Siddharth; Kulkarni, Deepti 2016: The Crowd is a Collaborative Network, in: *Proceedings of the 19th ACM Conference on Computer-Supported Cooperative Work & Social Computing*, 134–147, CSCW '16, New York.
- Greenbaum, David 2014: Humans And Computers Will Come Together For Middle Work, in: *TechCrunch* 12.7.2014, <https://techcrunch.com/2014/07/12/humans-and-computers-will-come-together-for-middle-work/> (13.8.2016).
- Hack, Günter 2014: Internetkultur: Der Aufstieg des Datenproletariats, in: *Die Zeit*, 10.9.2014, <http://www.zeit.de/kultur/2014-09/daten-proletariat-internet> (13.8.2016).
- Hagiu, Andrei; Wright, Julian 2015: Multi-Sided Platforms, in: *Harvard Business School*, 1.11.2015.
- Hall, Jonathan V.; Krueger, Alan B. 2015: *An Analysis of the Labor Market for Uber's Driver-Partners in the United States*, Princeton.
- Halzack, Sarah 2014: Elance-oDesk Flings Open the Doors to a Massive Digital Workforce, in: *The Washington Post* 13.6.2014, https://www.washingtonpost.com/business/freelancers-from-around-the-world-offer-soft-ware-developing-skills-remotely/2014/06/13/f5088c54-efe7-11e3-bf76-447a5df6411f_story.html (13.8.2016).
- Hamburger Institut für Sozialforschung 2015: *Von Maschinen und Menschen: Arbeit im digitalen Kapitalismus*, Bd. 36, Hamburg.
- Harman, Greg 2014: The Sharing Economy Is Not as Open as You Might Think, in: *The Guardian*, 12.11.14.
- Harris, Christopher G. 2011: Dirty Deeds Done Dirt Cheap: A Darker Side to Crowdsourcing, in: *IEEE Third International Conference on Social Computing (SocialCom'11)*.
- Hatton, Celia 2015: China „Social Credit“: Beijing Sets Up Huge System, 26.10.2015, <http://www.bbc.com/news/world-asia-china-34592186> (13.8.2016).
- Hodson, Hal 2013: Crowdsourcing Grows Up as Online Workers Unite, in: *New Scientist*, Feb. 2013.
- Holland, Martin 2016: People: App zum Bewerten von Menschen trotz heftiger Kritik verfügbar, 8.3.2016, <http://www.heise.de/newsticker/meldung/People-App-zum-Bewerten-von-Menschen-trotz-heftiger-Kritik-verfuegbar-3130254.html> (13.8.2016).
- Hunt, Elle 2016: People, the „Yelp for People“ Review App, Launches in North America on Monday, in: *The Guardian*, 7.3.2016.
- Huws, Ursula 2015: iCapitalism and the Cybertariat, in: *Monthly Review* 66 (8).
- Isaac, Mike; Scheiber, Noam 2016: Uber Settles Cases With Concessions, but Drivers Stay Freelancers, in: *New York Times*, 21.4.2016, <http://www.nytimes.com/2016/04/22/technology/uber-settles-cases-with-concessions-but-drivers-stay-freelancers.html> (13.8.2016).
- Irani, Lilly C. 2015: Justice for „Data Janitors“, in: *Public Books*, 15.1.2015, <http://www.publicbooks.org/nonfiction/justice-for-data-janitors> (13.8.2016).

- Irani, Lilly C.; Silberman, M. Six 2014: From Critical Design to Critical Infrastructure: Lessons from Turkopticon, in: *Interactions* 21 (4), pp. 32–35.
- Irani, Lilly C., Silberman, M. Six 2013: Turkopticon: Interrupting Worker Invisibility in Amazon Mechanical Turk, in: *Proceedings of the SIGCHI Conference*, pp. 611–620, CHI '13, New York.
- Kasperkevic, Jana 2016: Airbnb Purged More than 1.000 New York Listings to Rig Survey – Report, in: *The Guardian*, 10.2.2016.
- Kelty, Christopher M. 2008: *Two Bits: The Cultural Significance of Free Software*, Durham.
- Kenney, Martin 2014: Rethinking Labor (and Capital) in the Era of the Cloud, Vortrag auf dem BRIE-ETLA Annual Meeting, Helsinki, 29.8.2014.
- Kessler, Sarah 2014: Pixel And Dimed: On (Not) Getting By In The Gig Economy, in: *Fast Company*, 18.3.2014.
- Kessler, Sarah 2015: The Domestic Workers Alliance Creates New Framework For Improving Gig Economy Jobs, in: *Fast Company*, 6.10.2015.
- Kessler, Sarah 2015: The Gig Economy Won't Last Because It's Being Sued to Death, in: *Fast Company*, 17.2.2015.
- Khaleeli, Homa 2016: The Truth About Working for Deliveroo, Uber and the On-demand Economy, in: *The Guardian*, 15.6.2016, <https://www.theguardian.com/money/2016/jun/15/he-truth-about-working-for-deliveroo-uber-and-the-on-demand-economy> (13.8.2016).
- Kingsley, Sara C.; Gray, Mary L.; Suri, Siddharth 2014: *Monopsony and the Crowd: Labor for Lemons?*, Microsoft Research, New York.
- Kittur, Aniket; Nickerson, Jeffrey V.; Bernstein, Michael S.; Gerber, Eliza-beth M.; Shaw, Aaron; Zimmerman, John; Lease, Matthew; Horton, John J. 2013: *The Future of Crowd Work*, San Antonio, CSCW Conference Paper, San Antonio.
- Klebe, Thomas; Neugebauer, Julia 2014: Crowdsourcing für eine Handvoll Dollar, in: *Arbeit und Recht*, 2014 (1), 62. Jg., pp. 4-7.
- Knight, Sam 2016: How Uber Conquered London, in: *The Guardian*, 27.4.2016.
- Kosner, Anthony Wing 2015: Google Cabs and Uber Bots Will Challenge Jobs Below The API, in: *Forbes*, 4.2.2015.
- Kreider, Tim 2013: Slaves of the Internet, Unite!, in: *New York Times*, 26.10.2013.
- Lee, Min Kyung; Kusbit, Daniel; Metsky, Evan; Dabbish, Laura 2015: Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers, in: *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference*, pp. 1.603-1.612, CHI '15, New York.
- Lazzaro, Sage 2016: Uber Drivers Plan Boycott After Fare Cuts Slash Their Earnings to Below Minimum Wage, in: *Observer*, 19.1.2016, <http://observer.com/2016/01/uber-drivers-plan-boycott-after-fare-cuts-slash-their-earnings-to-below-minimum-wage/> (13.8.2016).
- Lehmann, Hendrik 2016: „Deliveroo kürzt uns einfach das Gehalt“, in: *Tagesspiegel*, 23.5.2016, <http://digitalpresent.tagesspiegel.de/deliveroo-kuerzt-uns-einfach-das-gehalt> (13.8.2016).
- Leimeister, Jan Marco et al. 2016: *Crowd Work im Netz*, Arbeitspapier der Hans-Böckler-Stiftung.
- Leimeister, Jan Marco; Zogaj, Shkodran; Durward, David 2015: New Forms of Employment and IT – Crowdsourcing, in: *4th Conference for the Regulating for Decent Work Network*, Genf.
- Leong, Nancy 2014: The Sharing Economy has a Race Problem, in: *Salon*, 2.11.2014.

- Lobo, Sascha 2014: Auf dem Weg in die Dumpinghölle: Sharing Economy wie bei Uber ist Plattform-Kapitalismus, in: Spiegel Online, 3.9.2014.
- Martin, David; Hanrahan, Benjamin V.; O'Neill, Jacki; Gupta, Neha 2014: „Being a Turker“. In Proceedings of the 17th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work & Social Computing, pp 224–235.
- Marvit, Moshe Z. 2014: How Crowdworkers Became the Ghosts in the Digital Machine, in: The Nation, 4.2.2014.
- Morozov, Evgeny 2016: The State Has Lost Control: Tech Firms Now Run @manu Western Politics, in: The Guardian, 27.3 2016.
- Motoyama, Marti; McCo, Damon; Levchenko, Kirill; Savage, Stefan; Voelker, Geoffrey M. 2011: Dirty Jobs: The Role of Freelance Labor in Web Service Abuse, in: Proceedings of the 20th USENIX Conference on Security, 14–14. SEC'11. Berkeley, CA, USA: USENIX Association, 2011.
- Newcomer, Eric 2016: Airbnb Says It Removed 1,500 Listings in New York Before Data Release, in: Bloomberg, 25.2.2016, <http://www.bloomberg.com/news/articles/2016-02-25/airbnb-says-it-removed-1-500-listings-in-new-york-before-data-release> (13.8.2016).
- O'Donovan, Caroline; Singer-Vine, Jeremy 2016: How Much Uber Drivers Actually Make Per Hour, in: BuzzFeed News, 23.6.2016, <https://www.buzzfeed.com/carolineodonovan/internal-uber-driver-pay-numbers> (13.8.2016).
- OECD 2015: OECD Employment Outlook 2015, Paris.
- O'Hear, Steve 2016: Rocket Internet's Helping Mops Up Another \$45M For Its On-demand Home Cleaning Service, in: TechCrunch 25.3.2015.
- Papsdorf, Christian 2009: Wie Surfen zu Arbeit wird: Crowdsourcing im Web 2.0, Frankfurt/Main.
- Pasquale, Frank; Vaidhyanathan, Siva 2015: Uber and the Lawlessness of „Sharing Economy“ Corporates, in: The Guardian, 28.7.2015.
- Popper, Ben 2015: Airbnb's Worst Problems Are Confirmed by Its Own Data, in: The Verge, 4.12.2015.
- Ptak, Laurel 2013: Wages For Facebook, <http://wagesforfacebook.com/> (31.5.2016).
- Rogers, Brishen 2015: The Social Costs of Uber, in: The University of Chicago Law Review, https://lawreview.uchicago.edu/sites/lawreview.uchicago.edu/files/uploads/Dialogue/Rogers_Dialogue.pdf (13.8.2016).
- Rohrbeck, Felix 2016: „Meine Wohnung wurde zerstört“, in: Die Zeit, 21.1.2016, <http://www.zeit.de/2016/04/wimdu-berlin-apartments-vandalismus> (13.8.2016).
- Rutkin, Aviva 2014: Off the Clock, on the Record: Wearable Tech Lets Boss Track Your Work, Rest and Play, in: New Scientist, 20.10.2014.
- Salehi, Niloufar; Irani, Lilly C.; Bernstein, Michael S.; Alkhatib, Ali; Ogbe, Eva; Clickhappier, Kristy Milland 2015: We Are Dynamo: Overcoming Stalling and Friction in Collective Action for Crowd Workers, in: Association for Computing Machinery, Seoul 2015.
- Said, Carolyn 2014: Handy.com Housecleaners' Lawsuit Could Rock On-demand Companies, in: SFGate, 13.11.2014, <http://www.sfgate.com/business/article/Handy-com-housecleaners-lawsuit-could-rock-5891672.php> (13.8.2016).
- Schechner, Sam 2015: Two Uber Executives Indicted in France, in: Wall Street Journal, 30.6.2015.

- Schmidt, Florian Alexander 2013: The Good, the Bad and the Ugly: Why Crowdsourcing Needs Ethics, in: Third International Conference on Cloud and Green Computing (CGC), pp. 531–35, 2013.
- Schmidt, Florian Alexander 2015: The Design of Creative Crowdwork: From Tools for Empowerment to Platform Capitalism, London.
- Schneiderman, Eric T. 2014: Airbnb and the City, Report, Büro des New York State Attorney General, New York.
- Scholz, Trebor 2016: Platform Cooperativism: Challenging the Corporate Sharing Economy (dt. Wie wir uns die Sharing Economy zurückholen kön-nen), Rosa Luxemburg Foundation, New York.
- Scholz, Trebor 2015: Think Outside the Boss. Public Seminar, <http://www.publicseminar.org/2015/04/think-outside-the-boss/#.V6-W165rX-m> (13.8.2016).
- Scholz, Trebor 2014: Platform Cooperativism vs. the Sharing Economy, Medium, <https://medium.com/@trebors/platform-cooperati-vism-vs-the-sharing-economy-2ea737f1b5ad#.moyp7dbht> (13.8.2016).
- Scholz, Trebor 2013: Digital Labor: The Internet as Playground and Factory, New York.
- Scott, Mark 2016: Uber and Its Executives Are Fined in France, in: New York Times, 9.6.2016, <http://www.nytimes.com/2016/06/10/technology/uber-and-its-executives-fined-in-france.html> (13.8.2016).
- Seiner, Joseph A. 2017: Tailoring Class Actions to the On-demand Eco-nomy, 77 Ohio State Law Journal, (i. E.).
- Sharma, Dinesh C. 2014: Indiens IT-Industrie, 25.3.2014, <http://www.bpb.de/internationales/asien/indien/189895/indiens-it-industrie> (13.8.2016).
- Shed, Sam 2015: London Startup Deliveroo Has Raised \$100 Million for Its Restaurant Delivery Service, in: Business Insider Deutschland, 24.11.2015, <http://www.businessinsider.de/london-startup-deliveroo-has-raised-100-million-for-its-restaurant-delivery-service-2015-11> (13.8.2016).
- Shet, Vinay 2014: Street View and reCAPTCHA Technology Just Got Smarter, in: Google Online Security Blog, 16.4.2014.
- Singer, Natasha 2014: In the Sharing Economy, Workers Find Both Freedom and Uncertainty, in: The New York Times, 16.8.2014.
- Smith, Lindsey J. 2016: Wall Street Loans Uber \$1 Billion to Offer Subprime Auto Leases, in: The Verge, 3.6.2016, <http://www.theverge.com/2016/6/3/11852940/uber-subprime-auto-loans-drivers-xchange> (13.8.2016).
- Smith, Rebecca, Leberstein, Sarah 2015: Rights on Demand: Ensuring Workplace Standards and Worker Security in the On-demand Economy, in: National Employment Law Project, September 2015.
- Staun, Harald 2013: Shareconomy: Der Terror des Teilens, in Frankfurter Allgemeine Zeitung, 22.12.2013.
- Stone, Brad 2012: My Life as a TaskRabbit, in: BusinessWeek, 13.9.2012.
- Strube, Sebastian 2014: Crowdwork: Vom Entstehen der digitalen Arbeiterklasse, Radiobeitrag, Zündfunk, Bayerischer Rundfunk, 16.3.2014.
- Sundararajan, Arun 2015: The „Gig Economy“: is Coming. What Will it Mean for Work?, in: The Guardian, 26.7.2015.

- Surowiecki, James 2015: Gigs with Benefits, in: *The New Yorker*, 6.7.2015.
- Swarns, Rachel L. 2014: Freelancers in the „Gig Economy“ Find a Mix of Freedom and Uncertainty, in: *The New York Times*, 9.2.2014.
- Tanz, Jason 2014: How Airbnb and Lyft Finally Got Americans to Trust Each Other, in: *Wired*, 23.4.2014.
- Taylor, Astra 2013: *The People’s Platform: Taking Back Power and Culture in the Digital Age*, London.
- Taylor, Colleen, Ha Anthony 2013: TaskRabbit Confirms Layoffs As It Realigns to Focus on Mobile And Enterprise, in: *TechCrunch*, 8.7.2013.
- The Economist 2014: Should Digital Monopolies Be Broken Up?, 29.11.2014, <http://www.economist.com/news/leaders/21635000-europe-an-moves-against-google-are-about-protecting-companies-not-consu-mers-should-digital> (13.8.2016).
- The Economist 2013: The Workforce in the Cloud, 1.6.2013, <http://www.economist.com/news/business/21578658-talent-exchanges-web-are-star-ting-transform-world-work-workforce> (13.8.2016).
- The Economist 2015: There’s an App for That, 3.1.2015, <http://www.economist.com/news/briefing/21637355-freelance-workers-available-mo-ments-notice-will-reshape-nature-companies-and> (13.8.2016).
- Thompson, Derek 2013: Airbnb CEO Brian Chesky on Building a Company and Starting a „Sharing“ Revolution, in: *The Atlantic*, 13.8.2013.
- Tortorici, Dayna 2013: More Smiles? More Money, in: *n+117* (2013).
- Tufekci, Zeynep; King, Brayden 2014: We Can’t Trust Uber, in: *The New York Times*, 7.12.2014.
- Weber, Lauren 2015: What if There Were a New Type of Worker? Dependent Contractor, in: *Wall Street Journal*, 28.1.2015.
- Weber, Lauren, Silverman, Rachel E. 2015: On-demand Workers: „We Are Not Robots“, in: *Wall Street Journal*, 27.1.2015.
- Westhale, July 2014: Gig Economy: How Technology Is Changing the Workforce, in: *Launchable*, 16.4.2014.
- Wong, Jamie 2012: The Rise of the Micro-Entrepreneurship Economy, in: *Co.Exist*, 29.5.2012.
- Wong, Julia Carrie 2016: Airbnb: How US Civil Rights Laws Allow Racial Discrimination on the Site, in: *The Guardian*, 6.5.2016.
- Zacharakis, Zacharias 2016: Foodora: Die pinkfarbene Verführung, in: *Die Zeit*, 7.6.2016, <http://www.zeit.de/wirtschaft/2016-06/foodora-liefer-dienst-essen-geschaftsmodell> (13.8.2016).