



EL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Elva López Mourelo

Organización Internacional del Trabajo
(OIT, Naciones Unidas)



Serie Documentos RISEP
Nº 13

Junio de 2021

SERIE DOCUMENTOS DE RISEP

La Red de investigación en ciencias sociales para enfrentar las secuelas de la pandemia (RISEP) es una iniciativa de la Academia Nacional de Ciencias del Uruguay (ANCIU), las distintas entidades de las Naciones Unidas que trabajan en el país, representadas por la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Uruguay (OCR) y el Consejo Nacional de Innovación, Ciencia y Tecnología (CONICYT) de Uruguay.

Su **objetivo** es promover la investigación y la elaboración de propuestas, apelando a las contribuciones de los diversos centros de investigación existentes y al fluido intercambio de información y análisis entre los mismos. Se persigue una mirada diversa y plural y un espacio para que estas distintas perspectivas dialoguen entre sí. Se busca igualmente promover la mayor articulación posible con las distintas esferas del Estado y los actores económicos y sociales, tanto para recibir y brindar información, como para intercambiar análisis y propuestas para contribuir a una mejor gestión pública y a una economía y organización social fortalecida y al servicio de todos los uruguayos. Si bien el énfasis está en lo económico-social y las políticas en este plano, es claro el vínculo con muchas otras áreas del saber. Se busca, igualmente, conectar con las redes internacionales de conocimiento y el aprendizaje sobre la experiencia internacional, canalizando especialmente, los aportes de la diáspora uruguaya.

La **Serie Documentos de RISEP** presenta versiones sintéticas de trabajos de investigación que se consideran valiosos para nuestros objetivos. Los documentos son seleccionados y evaluados por su pertinencia y por su calidad académica, bajo la responsabilidad de la Coordinación de RISEP. Las opiniones vertidas en los documentos son de exclusiva responsabilidad de sus autores y en ningún caso comprometen las opiniones del colectivo de investigadores de las áreas de RISEP, ni a las tres organizaciones convocantes, ni la del conjunto de organizaciones que han adherido a la iniciativa.

EL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA¹

Elva López Mourelo

Organización Internacional del Trabajo (OIT, Naciones Unidas)

Resumen

La pandemia de la COVID-19 aceleró el impacto de las plataformas digitales de trabajo, que venían cambiando los modelos de negocios existentes, la interacción entre los distintos actores económicos, así como las modalidades de empleo. Este trabajo estudia cómo la pandemia exacerbó los desafíos que ya estaban planteados y las medidas tomadas por gobiernos, las propias plataformas y los trabajadores para enfrentarlos.

1. INTRODUCCIÓN

Una de las transformaciones observadas en el mundo laboral de América Latina y el Caribe en los últimos años ha sido la emergencia de las plataformas digitales de trabajo. Estas plataformas han cambiado los modelos de negocios existentes, la interacción entre los distintos actores económicos, así como la modalidad de empleo bajo la que se desempeñan, dando lugar a nuevas formas de trabajo. La pandemia de la COVID-19 aceleró la revolución digital y disparó muchas de estas tendencias, a la vez que exacerbó los numerosos desafíos asociados a este tipo de trabajo.

2. PLATAFORMAS DIGITALES: LOS CAMBIOS DEL MODELO DE NEGOCIO DURANTE LA PANDEMIA.

El abanico de plataformas digitales es muy amplio y, por lo tanto, las tendencias que se observaban tanto antes de la pandemia como a partir de la misma divergen en gran medida según el tipo de plataforma considerada. Concretamente, el trabajo remunerado que está organizado por una plataforma digital puede dividirse en dos categorías amplias: primero, el trabajo que se gestiona y se realiza en línea, y, por lo tanto, permite entregar trabajos a clientes ubicados en cualquier parte del mundo (es decir, plataformas basadas en la web); y segundo, el trabajo que se gestiona en línea pero se ejecuta fuera de ella y que, consecuentemente, se encuentra restringido a los mercados locales, aunque la organización a través de una plataforma no requiera de un determinado lugar físico (plataformas basadas en la localización) (Berg et al., 2019). En el caso de los servicios a través de estas plataformas basadas en la localización, la tarea se realiza de manera local y frecuentemente mediante aplicaciones (apps) que asignan las tareas a individuos en un área geográfica específica. Entre los tipos de tareas más comunes que abarca esta forma de trabajo existe una amplia

¹ Este documento constituye la sección 3.1 del apartado Tema Especial: Desafíos de política y tendencias a partir de la crisis de la COVID-19, publicado en el Panorama Laboral 2020 para América Latina y el Caribe de la Organización Internacional del Trabajo.

gama de servicios, como los servicios de transporte y los servicios de reparto, mensajería y entrega de productos a domicilio (López Mourelo, 2020).²

Las plataformas digitales permiten intermediar entre la oferta y la demanda de trabajo, mediante un sistema tecnológico que incrementa el volumen y la escala de los intercambios, así como los servicios asociados con este tipo de contratación (identificación de perfiles, sistemas de evaluación, puntajes, gestión de pagos, etc.). Aunque la presencia de las plataformas digitales en el mercado de trabajo de América Latina es todavía reducida – se estima que antes de la pandemia aproximadamente el 1% de la fuerza laboral generaba ingresos mediante plataformas digitales (Ouishare, 2019; Madariaga et al. 2019) – todo apunta a que las plataformas tendrán cada vez un mayor protagonismo en los mercados laborales de la región.

La irrupción de las plataformas digitales en los últimos años generó cambios en las cadenas de valor, en los modelos de gestión de las organizaciones, así como también en la organización del trabajo. Si bien se destacan ventajas de esta inserción laboral como las bajas barreras de entrada, la flexibilidad en términos de horarios o la libertad para decidir cuándo tomar trabajos, las preocupaciones en torno a la potencial precarización del trabajo son abundantes. Una característica que comparten estas plataformas es la denominada “gestión algorítmica” – es decir, los trabajos se asignan y se evalúan mediante algoritmos –, que implica a su vez el seguimiento y evaluación continuos del comportamiento de los trabajadores, el establecimiento de sistemas de puntajes, la participación de los clientes en las evaluaciones a través de sistemas de “estrellas” o “puntajes”, la interacción con los trabajadores a través de la aplicación, y cierta falta de transparencia sobre cómo funciona el algoritmo, tanto por prácticas comerciales competitivas como por la propia adaptabilidad del algoritmo (Berg et al., 2019; Möhlmann y Zalmanson, 2017). Este tipo de gestión plantea retos particulares a los trabajadores ya que las condiciones laborales impuestas para realizar las tareas suelen cambiar con mucha rapidez, con el objetivo de optimizar el uso de la fuerza laboral y maximizar ganancias a partir de la información recabada por las plataformas.

En efecto, la rápida expansión de estas plataformas y su tendencia a incorporar a trabajadores por cuenta propia –frecuentemente bajo eufemismos como “colaboradores”, “asociados”, etc.– ha generado controversias sobre la verdadera naturaleza de estas relaciones laborales. Varios estudios han abordado en detalle las características bajo las que se realiza el trabajo en plataformas atendiendo a indicadores que levantan importantes cuestionamientos sobre el carácter independiente de la relación laboral³. Sin duda, una de las preocupaciones más recurrentes en este sentido apunta a las dificultades que estas inserciones laborales pueden implicar en términos de acceso a derechos laborales y a la protección social, cuya cobertura más integral está tradicionalmente ligada al trabajo asalariado registrado, de tiempo completo y estable (OIT, 2016; Berg et al., 2019; Rogers, 2017; Cherry, 2016). En esta misma línea, el carácter de trabajo independiente que suele asignarse a las actividades laborales realizadas mediante plataformas también afecta el acceso a derechos básicos como el de sindicalización y negociación colectiva (Garben, 2017).

² El enfoque de este documento sobre plataformas digitales está centrado en las plataformas de reparto y transporte por tratarse ambas de plataformas basadas en la localización que son las que tienen una mayor presencia en la región y cuya situación se vio más claramente alterada con motivo de la pandemia. Ver Berg et al. (2019) para una clasificación detallada de las distintas plataformas digitales de trabajo.

³ Ver, por ejemplo, el documento de Mugnolo et al. (2020) para el caso de las plataformas digitales de reparto en Argentina.

En el actual contexto generado por la pandemia, las plataformas digitales de reparto están teniendo un especial protagonismo. El cierre obligatorio de muchas tiendas físicas y la cautela presente en la sociedad por la posibilidad de contagio al exponerse al contacto con otras personas ha llevado a los negocios de atención al público y a los consumidores a volcarse al comercio electrónico. Durante la segunda mitad de marzo y comienzos de abril de 2020, las ventas online aumentaron un 28 por ciento en Bogotá, un 119 por ciento en Chile y hasta un 300 por ciento en Argentina en relación a las semanas previas al inicio de las medidas de aislamiento y prevención asociadas a la COVID-19.⁴ El fuerte aumento del comercio en línea, impulsado no solo por los grandes comercios sino también por los pequeños comercios de cercanía, ha generado una oportunidad de crecimiento para el trabajo de mensajería y reparto realizado a través de plataformas digitales. Con anterioridad a la pandemia, ya se había observado que estas plataformas introducían novedades significativas y presentaban ciertas ventajas competitivas con respecto a la actividad de reparto tradicional, contribuyendo de manera significativa a la cantidad y la variedad de la oferta. Gracias a la aparición de las plataformas digitales, los establecimientos que no ofrecían el servicio de reparto a domicilio tuvieron la posibilidad de expandir su negocio y encontrar nuevas oportunidades de ventas mediante este medio; sin la necesidad de realizar inversiones de capital, contratar personal, tener experiencia en soluciones informáticas o desarrollar una presencia en línea, pues todo esto se obtiene mediante la tercerización de todo el segmento a través de cualquiera de las aplicaciones de reparto. Estas oportunidades adquirieron una dimensión especial en el presente contexto de pandemia, acelerando una tendencia previa consistente en la creación por parte de estas plataformas de sus propios centros de distribución (por ej., supermercados o centros de venta minorista destinados en exclusiva a la venta online, denominados comúnmente como “*dark stores*”), o el funcionamiento en asociación con establecimientos de comida únicamente dedicados a la preparación de comidas para reparto (los conocidos como “*dark kitchens*”).⁵

Debido a las medidas adoptadas por las autoridades de la mayoría de los países de la región para restringir la movilidad (cuarentenas, toques de queda, cordones sanitarios, etc.), las plataformas digitales de transporte han sufrido un claro impacto en términos de la demanda de sus servicios. De hecho, en algunos casos, las plataformas que brindan este tipo de servicios han optado por buscar fuentes alternativas de ingresos como, por ejemplo, la entrada al mercado de entrega a domicilio y el transporte de carga entre negocios. Por ejemplo, en América Latina, la plataforma estadounidense Uber ha potenciado su plataforma Uber Eats, y ha creado nuevas oportunidades para que sus conductores puedan

⁴ Información procedente de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE), la Cámara de Comercio de Santiago, y la Cámara de Comercio Electrónico de Colombia.

⁵ Este modelo de negocios popular en Estados Unidos y Europa, llegó a los mercados de la región recientemente. En el segundo semestre de 2019, la empresa estadounidense Walmart abrió en Chile su primer local de este tipo en la región sin asistencia de público y enfocado exclusivamente en la compra a través de internet. En Argentina, el supermercado Media Naranja Market opera sin sucursales físicas desde 2015. De igual modo, la plataforma digital de reparto Glovo contaba con tiendas totalmente virtuales y de acceso exclusivo a través de su aplicación en países en los que operaba antes de abandonar sus operaciones en la región a principios de octubre de 2020.

<https://www.america-retail.com/chile/chile-que-es-dark-store-el-nuevo-concepto-de-walmart-para-impulsar-ventas-online-en-america-latina/>

<https://www.america-retail.com/argentina/argentina-estos-son-los-dark-stores-y-como-van-a-revolucionar-las-compras/>

realizar repartos (Uber Flash) o compras a través de la asociación con diversos locales adheridos (Uber Shopping).⁶

No obstante, a medida que se flexibilicen las restricciones a la movilidad, existe la posibilidad de que aumente la demanda de los servicios ofrecidos por las plataformas digitales de transporte. Una posibilidad que es más plausible si se tiene en cuenta el reparo que eventualmente podrían tener ciertos segmentos poblacionales de las ciudades latinoamericanas a utilizar el transporte público, especialmente en aquellas ciudades donde se combinan altos índices de movilidad urbana con importantes límites de infraestructura. Esta potencial demanda, unida a las dificultades para continuar sus operaciones en aquellos territorios de la región donde el servicio de transporte que ofrecen estas plataformas digitales no está reglamentado, podría acentuar la tendencia a sumar taxis al servicio de la plataforma y adoptar así el modelo de taxi al que estas plataformas parecían estar llamadas a desplazar.⁷

En este contexto, surge el interrogante acerca de cómo será la evolución de este modelo de negocio en el futuro cercano y en qué medida estas tendencias observadas durante la pandemia se instalarán como parte de las prácticas o actividades comerciales de las plataformas digitales que participan de las cadenas de comercialización y distribución de productos, así como en el transporte de pasajeros.

3. LOS DESAFÍOS DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES EXACERBADOS POR LA PANDEMIA

La pandemia podría convertirse así en el catalizador que lleve la transformación digital del mundo del trabajo a otro nivel, mejorando considerablemente las oportunidades para millones de unidades productivas y trabajadores. Sin embargo, es preciso tener en cuenta dos factores que introducirían un desafío ante esta revolución digital y que la pandemia ha exacerbado. Si bien se ha producido un boom de los servicios digitales y el comercio electrónico, existe una brecha digital que hace que muchas unidades productivas y trabajadores no puedan hacer esa reconversión de modo tan sencillo. Existe en la región un acceso desigual a estas oportunidades que puede provocar el riesgo de acentuar las desigualdades ya existentes si no se toman las medidas adecuadas que permitan un desarrollo tecnológico inclusivo.

Por otro lado, también se observa un fenómeno que estaba asociado a la revolución digital antes de la pandemia y que se ha acentuado en el actual contexto. La transformación tecnológica trajo consigo la aparición de nuevas formas de empleo, como la vinculada a las plataformas digitales, que en muchas ocasiones conducen a la precarización laboral.⁸ Esta precarización laboral se puede ver reforzada ante el aumento de la desocupación y la falta de oportunidades, que convierten al trabajo en plataformas digitales en un sector atractivo

⁶ <https://www.america-retail.com/chile/chile-que-es-uber-flash-y-como-funciona/>

⁷ <https://www.reuters.com/article/transporte-latinoamerica-uber-idESL8N2F871C>

⁸ La necesidad de promover el trabajo decente en la economía de plataformas, ha sido reconocida en distintas instancias a nivel internacional. El G20, ya en 2018, reconoció la necesidad de clarificar el tipo de relación laboral de los trabajadores de plataformas y sus derechos; promover la transparencia en cuanto a las condiciones de trabajo y los niveles de ingresos relacionados con las plataformas digitales; mejorar las condiciones de trabajo, los niveles de ingresos y los derechos de protección social de los trabajadores de las plataformas; así como promover el diálogo social, incluyendo el diálogo social internacional y la negociación colectiva en la economía de plataformas.

para los trabajadores más vulnerables, incluyendo los trabajadores migrantes, debido a las laxas barreras de entrada que existen para incorporarse a este sector de la economía. Por ejemplo, en una encuesta realizada a los trabajadores de plataformas digitales de reparto en Argentina en julio de 2020, el 95 por ciento de los encuestados con menos de seis meses de experiencia señalan la dificultad de encontrar trabajo como la principal razón de haber ingresado en la actividad. Este motivo aparecía como la principal causa de ingreso en la actividad solo en el 40 por ciento de los trabajadores encuestados en 2019 (Beccaria et al., 2020).

En los países de la región para los que se cuenta con información, los trabajadores de plataformas digitales se caracterizan por ser un grupo joven, notablemente masculinizado y con una fuerte presencia de trabajadores migrantes, de los cuales un porcentaje considerable cuenta con estudios universitarios o superiores. En la gran mayoría de los casos este trabajo representa su principal fuente de ingresos, al que dedican un número de horas excesivo para que resulte rentable (Madariaga et al., 2019; López Mourelo, 2020; OIT, 2021).

En el caso de las plataformas digitales basadas en la localización, como es el caso de las aplicaciones de reparto, los estudios disponibles muestran además que para poder acceder a los mejores horarios, pedidos y promociones que permiten generar un ingreso mensual considerado suficiente, los trabajadores deben mantener un ritmo de trabajo que podría caracterizarse como extenuante. Esta dedicación horaria acentúa a su vez los riesgos laborales que enfrentan, a lo que se suman importantes limitaciones en términos de la cobertura por protección social a la que acceden (López Mourelo, 2020).

En este contexto, la crisis provocada por la pandemia de la COVID-19 ha añadido mayor precariedad a su situación, especialmente en el caso de los trabajadores de plataformas digitales de reparto. Estos trabajadores han sido considerados esenciales y, por lo tanto, en medio de la cuarentena los repartidores que operan en ciertos países de América Latina y el Caribe se han convertido en fuente vital de abastecimiento para muchos hogares de la ciudad (OIT, 2020).⁹ El servicio que proveen resulta fundamental en un contexto de aislamiento social y restricciones a la movilidad, pues reduce la circulación que demandaría la obtención de bienes necesarios por parte de los grupos de mayor riesgo.

Como resultado, se observa un importante aumento en la demanda de los servicios que ofrecen las plataformas digitales de reparto. Por ejemplo, según el Gerente de *UberEats* para América Latina, la demanda por los servicios de esta plataforma se duplicó entre abril de 2019 y abril de 2020.¹⁰ Se trata de un aumento de la demanda que se estima tenga un impacto sobre las condiciones de trabajo en el sector. Los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de las plataformas digitales de reparto de Argentina en plena pandemia muestran que los trabajadores aumentaron, con respecto al año anterior, las entregas por jornada en casi un 15 por ciento (aproximadamente dos entregas más por jornada), se redujeron los tiempos de espera entre pedidos (un promedio de

⁹ Organización Internacional del Trabajo, Blog: #NoContagiamosAlEmpleo, “Trabajadores de delivery: en primera fila de vulnerabilidad frente a la COVID-19”, 8 de julio 2020. Disponible en:

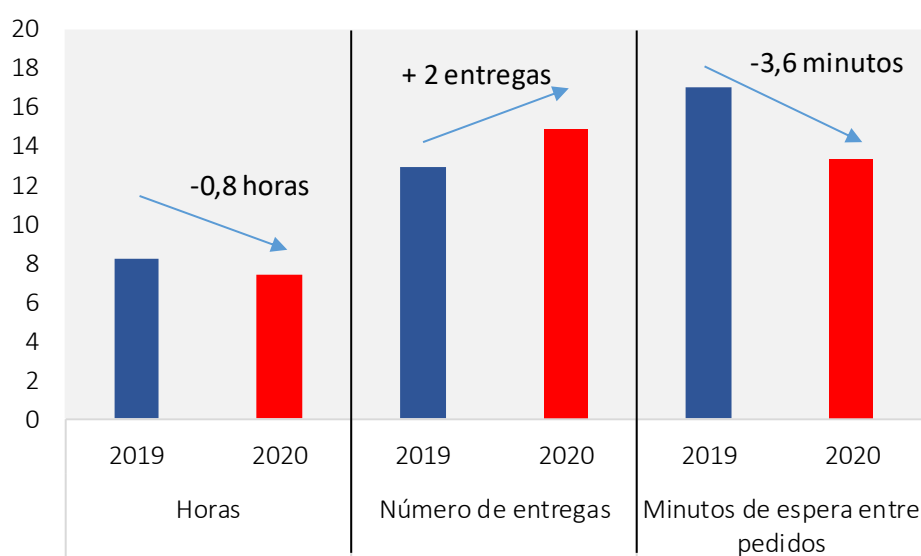
https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_750413/lang-es/index.htm;

¹⁰ Tele 13 Radio en Instagram “El boom del delivery con Jordi Suarez, Gerente General de UberEats para Latam”, 8 de julio 2020. Disponible en: <https://www.instagram.com/tv/CCZvB6XBbkV/>

aproximadamente 3,5 minutos) y esto permitió a los trabajadores reducir su jornada de trabajo en casi una hora de promedio (Gráfico 1).

Si bien las largas jornadas que caracterizan el sector – en Argentina, por ejemplo, el 50 por ciento de los repartidores trabaja más de 10 horas en una jornada habitual –, el aumento de la demanda del sector permite a los trabajadores hacer un mayor número de entregas y obtener antes los ingresos que satisfacen sus expectativas para la jornada, pudiendo así reducir su dedicación horaria a la actividad. Se trata de un resultado que refleja la contracara del crecimiento masivo que registró el sector en número de trabajadores a lo largo del 2019 en muchos países, motivado por las bajas barreras de entrada. Una creciente cantidad de personas dispuestas a prestar el servicio de reparto que no fue acompañado por un aumento proporcional en el número de envíos, lo que supuso un ajuste en el número de solicitudes recibidas por persona o en la tarifa percibida por cada entrega, afectando en ambos casos a los ingresos de los trabajadores. Por lo tanto, una demanda de pedidos adecuada al número de repartidores que ofrecen sus servicios da lugar a mejores condiciones de trabajo, poniendo de manifiesto la necesidad de establecer mecanismos que permitan que el sector cuente con una oferta de trabajo en línea con la demanda que puede absorber.¹¹

Gráfico 1. Jornada habitual de trabajo de los trabajadores de plataformas digitales de reparto. Argentina. Julio 2019- Julio 2020



Fuente: Encuesta de OIT a los trabajadores de plataformas digitales de reparto en Argentina

Este aumento en la demanda de los servicios de las plataformas digitales de reparto no se observó en otras plataformas digitales. De hecho, la gran mayoría (más del 85 por ciento) de los conductores de plataformas digitales de transporte encuestados por la OIT en Chile y México manifestaron una disminución en la demanda de sus servicios, que podría estar motivada por las restricciones a la movilidad, las limitaciones a la hora de proveer servicios durante la cuarentena y el shock en la industria del turismo (OIT, 2021). Esta disminución de

¹¹ Es esperable que este incremento de la demanda y su impacto en la reducción del número de horas por jornada sea transitorio, reduciéndose en alguna medida en el marco de una mayor movilidad de la población, una vez pasado el pico de la crisis de la pandemia.

la demanda ha tenido un impacto en los ingresos de los conductores de plataformas digitales de transporte. De hecho, 9 de cada 10 conductores encuestados por la OIT en Chile y México afirman haber sufrido una caída en los ingresos desde el comienzo de la pandemia (OIT, 2021).

Más allá del impacto en la demanda, la pandemia ha exacerbado los riesgos a los que se exponen los trabajadores de las plataformas digitales basadas en la localización en el desarrollo de su trabajo. Debido a la naturaleza de su trabajo, caracterizada por tener contacto directo con terceros tanto en espacios públicos como privados (auto, locales comerciales, restaurantes y hogares de los clientes), enfrentan un alto riesgo de contraer el virus. No obstante, la situación socioeconómica y la precariedad laboral de estos trabajadores, incluso en condiciones previas a la pandemia, les obliga a continuar con una actividad que es la única fuente de ingresos para prácticamente la mayoría de ellos. Además, estar inactivos o rechazar pedidos amenazaría su calificación y afectaría al flujo de pedidos y, por lo tanto, a sus posibilidades de generar ingresos.

Las encuestas realizadas por OIT en Argentina, Chile y México muestran que aproximadamente dos tercios de los trabajadores entrevistados expresaron temor al contagio. Ciertas respuestas incluso mencionaban factores específicos como la preocupación por “llevar un pedido a alguien que esté enfermo y que por entregarle me contagie” o porque “los clientes no usan la mascarilla, salen de la casa sin protección” o debido “al contagio en la manipulación del dinero sobre todo”. En este sentido, la incidencia de casos de trabajadores de plataformas de reparto y de transporte que tuvieron síntomas compatibles con la COVID-19 que los obligasen a dejar de trabajar se sitúa en 12 de los 238 casos encuestados.

En este contexto de exposición al riesgo de contagio, los trabajadores de plataformas de reparto y transporte han manifestado la falta de acceso a equipos de protección personal e higiene como mascarillas y alcohol en gel. Si bien la mayoría de las compañías han ofrecido a sus trabajadores algunos de estos productos de forma gratuita, los trabajadores señalan la insuficiencia de la cantidad brindada. A esto se suma las limitaciones que manifiestan los repartidores en el acceso seguro a baños para poder higienizarse – un problema que existía con anterioridad a la pandemia y que se ha agudizado a partir de la misma.

De tal forma, los riesgos laborales del período de pandemia se suman a otras condiciones precarias existentes en el sector con anterioridad, como las largas jornadas de trabajo y la exposición a riesgos de seguridad vial. Todo esto bajo la figura del trabajador independiente, que en la mayoría de los países de la región ofrece una protección social muy limitada ante todas las contingencias que pueden sufrir estos trabajadores y que se ven claramente agravadas en el actual contexto (López Mourelo, 2020). Entre las limitaciones que presenta esta figura laboral en gran parte de los países de la región se encuentra la falta de cobertura por enfermedad profesional o la imposibilidad de acceder a licencias por enfermedad.

4. LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA MITIGAR EL IMPACTO DE LA PANDEMIA EN EL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES.¹²

El impacto que la pandemia ha tenido en las condiciones de trabajo y en la seguridad de los trabajadores de plataformas ha exigido la puesta en marcha de medidas y acciones por parte de todos los actores sociales del sector. A continuación, se resumen las principales iniciativas llevadas a cabo por gobiernos y plataformas, así como las demandas y acciones colectivas impulsadas por los propios trabajadores.¹³

4.1. Medidas adoptadas por los gobiernos

En algunos países de la región, existen medidas adoptadas por las autoridades públicas para proteger específicamente a los trabajadores de plataformas de los efectos de la actual pandemia. De hecho, algunas sentencias judiciales han obligado tanto a las empresas como a los gobiernos a adoptar medidas de emergencia para proteger la salud y seguridad de los trabajadores. Por ejemplo, un tribunal del trabajo del Estado de Sao Paulo, respondiendo a una acción cautelar presentada por el Ministerio Público del Trabajo, ordenó que las plataformas de reparto brinden de manera inmediata, sin perjuicio de la determinación o no de la existencia de una relación laboral, las herramientas adecuadas para mantener el distanciamiento social, como desinfectante de manos e instalaciones para desinfectar las bolsas de entrega y vehículos. Asimismo, ordenó a las plataformas de reparto a brindar un salario mínimo a los trabajadores, incluso aquellos en situación de no registro, en caso de verse obligados a aislarse por contagio de coronavirus.¹⁴

Además, diversos países han establecido regulaciones específicas para abordar los problemas que enfrentan los trabajadores de plataformas. Por ejemplo, en Colombia, el Ministerio del Trabajo emitió una normativa que obliga a “los empleadores, entidades contratantes, personas jurídicas o naturales que utilizan trabajadores, contratistas, trabajadores independientes o personas en las modalidades pedidos telefónicos, por celular, página web, aplicación móvil, plataforma digital, economía colaborativa, autónomos digitales, entre otros, para la prestación del servicio de domicilios o compra y entrega de bienes o mercancías” a proveer a sus trabajadores (dependientes, asociados o cooperados) con los mismos elementos de protección personal que exige la ley para los trabajadores dependientes.¹⁵

En Perú, el Ministerio de Producción emitió la Resolución Ministerial N° 163-2020, que establece un protocolo con “lineamientos generales para la vigilancia de salud de los repartidores independientes de las diferentes plataformas digitales o aplicativos de delivery”. El Protocolo establece que los empleadores están obligados a tener planes de vigilancia, prevención y control de la salud en el trabajo, incluyendo a los trabajadores independientes y asegurar que los planes estén aprobados por los Comités de Seguridad y

¹² Esta apartado se basa en A. Coddou (2020).

¹³ Este apartado se centra fundamentalmente en las plataformas digitales de reparto y en las tendencias principales, si bien existe una importante variabilidad en términos de las medidas que han tomado los gobiernos y las plataformas.

¹⁴ Processo nº 1000396-28.2020.5.02.0082, da 82ª Vara do Trabalho e Processo nº 1000405-68.2020.5.02.0056, da 56ª Vara do Trabalho. <https://jornalgggn.com.br/a-grande-crise/juiz-em-sp-garante-salario-minimo-a-informal-afastado-por-covid-por-marcelo-auler/>

¹⁵ Circular 26 de 2020 <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2020/03/CIRCULAR-026-2020-DOMICILIOS-final.pdf>.

Salud en el Trabajo. De este modo, se integra a los trabajadores independientes en la gestión de las cuestiones sobre salud y seguridad de las plataformas digitales, estableciendo parámetros con respecto a la responsabilidad de los operadores de plataformas en el desarrollo de la actividad económica. Por otra parte, esta regulación es pionera en obligar a las empresas de plataformas a poner su tecnología digital al servicio de la protección de la salud y seguridad de los trabajadores.

Del mismo modo, la pandemia y sus efectos sobre los trabajadores de plataformas han acelerado la tramitación legislativa de proyectos que estaban pendientes, o la presentación de nuevos proyectos encaminados a regular el trabajo en las plataformas digitales, cuyos déficits se han visibilizado con la COVID-19.¹⁶ En este contexto, surge con mayor fuerza la necesidad de valorar la posibilidad de establecer un régimen que asegure a los trabajadores de plataformas un estatus laboral y una protección acorde a las características de la actividad que realizan. Al mismo tiempo, tal y como recoge el informe de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo (OIT, 2019), si bien las relaciones de trabajo siguen siendo el principal eje de protección laboral y es preciso examinar o adaptar el ámbito de aplicación de la normativa para garantizar una protección eficaz a los trabajadores que tengan una relación laboral, también es crucial avanzar al mismo tiempo para que todos los trabajadores gocen de una protección adecuada independientemente de su modalidad contractual. Este acceso universal a derechos constituye una garantía que se torna de especial importancia en el actual contexto de pandemia.

4.2. Medidas adoptadas por las plataformas

Debido a su rol en la provisión de bienes y su importancia relativa para las cadenas de suministro, especialmente en el caso de las aplicaciones de reparto en el actual contexto de pandemia, las plataformas digitales en América Latina han establecido diversas medidas para adaptarse a los cambios que han tenido lugar (Madariaga et al., 2020). En este sentido, destacan las acciones de información y capacitación a los trabajadores en las medidas de seguridad y prevención de riesgos, incluyendo las pautas necesarias para prevenir la propagación del virus. Dos de cada tres trabajadores de plataformas digitales encuestados por la OIT en Argentina, Chile y México afirma haber recibido capacitación virtual por parte de las empresas con respecto al seguimiento de buenas prácticas de higiene y distanciamiento social.

Con respecto a la provisión de elementos protección personal e higiene para sus trabajadores, las plataformas digitales que brindan servicios esenciales han proporcionado alcohol gel, mascarillas y desinfectantes a sus trabajadores de manera gratuita. Asimismo, algunas plataformas han establecido lugares especiales para desinfectar vehículos, motocicletas, bicicletas, mochilas o contenedores de alimentos, ya sea por iniciativa propia, en consulta con las asociaciones de trabajadores de la plataforma, o en coordinación con las autoridades públicas (Madariaga et al., 2020). Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, los trabajadores afirman en su mayoría que los materiales proporcionados resultan insuficientes. De hecho, en torno al 85-90 por ciento de los trabajadores de plataformas digitales de reparto encuestados por la OIT manifiestan haber incurrido en costos para la obtención de los elementos de protección personal e higiene necesarios para el desarrollo

¹⁶ Actualmente, se encuentran en proceso de negociación proyectos de regulación laboral de las plataformas digitales de reparto en Argentina, Chile y Colombia, entre otros países. Ver Mugnolo et al. (2020) para un detalle de estos procesos.

de su actividad – concretamente, el 87 por ciento en Argentina, el 92 por ciento en Chile y el 83 por ciento en México.

Otras medidas adoptadas por las plataformas incluyen la implementación de políticas de entrega sin pago en efectivo para minimizar el contacto de los trabajadores con los clientes. Una medida que contribuye a reducir, aunque no elimina, el riesgo que enfrentan los trabajadores de plataformas como resultado del acercamiento constante con las diversas personas involucradas en complejas cadenas de comercialización, distribución y consumo, ya sea en los restaurantes, supermercados o puntos de espera.

Por último, algunas plataformas han establecido formas de cobertura por enfermedad para apoyar los ingresos de los trabajadores que no pudiesen ejercer su actividad. Por ejemplo, en Chile las plataformas de reparto pusieron en marcha un “fondo de emergencia” para ayudar económicamente a los trabajadores contagiados con COVID-19 o puestos en cuarentena por una autoridad de salud. A través de este fondo, las empresas otorgan una ayuda al trabajador equivalente al promedio de lo que ganaba por día durante dos semanas (Ríos & Cifuentes, 2020). Esta medida, de hecho, fue implementada por Glovo en todos los países, incluyendo Argentina (Madariaga et al., 2020). No obstante, no se dispone de información sobre la proporción de trabajadores en licencia que recibieron este beneficio.

4.3. Demandas y acciones colectivas de los trabajadores de plataformas

Los trabajadores de la plataforma también han respondido a su actual situación, principalmente mediante diferentes estrategias de acción colectiva. A pesar de las dificultades que la actividad en las plataformas digitales de reparto implica para la organización de sus trabajadores (debido, entre otros factores, a la falta de un lugar físico para el desempeño de la actividad común a todos ellos y su alta rotación), se observa desde 2016 un proceso de acción colectiva y organización del sector en varios países de la región (López Mourelo, 2020).

En este contexto, la formación y desarrollo de estrategias de acción colectiva en medio de la pandemia pueden verse favorecidas por la agudización de la precariedad de las condiciones laborales. De este modo, se han observado diversas protestas a nivel nacional y coordinadas internacionalmente para sensibilizar sobre la situación laboral de los trabajadores y reclamar sus derechos en el actual contexto. El caso de Brasil es quizás el más ilustrativo, considerando la escala de estos eventos, y que a comienzos de julio de 2020 fue testigo de la protesta más masiva registrada hasta el momento en la región.¹⁷ No obstante, las protestas estuvieron presentes en gran parte de los países de la región. En Argentina, por ejemplo, los trabajadores del delivery se han movilizado para reclamar un aumento de la retribución por cada viaje realizado y reclamar la provisión de elementos de higiene en la calidad y cantidad que exigen las autoridades sanitarias.¹⁸

¹⁷ Correspondencia de Prensa, “La huelga de los repartidores: una nueva forma de organización en la lucha de los trabajadores”, 7 de agosto 2020. Disponible en: <https://correspondenciadeprensa.com/2020/07/08/brasil-la-huelga-de-los-repartidores-una-nueva-forma-de-organizacion-en-la-lucha-de-los-trabajadores/>.

¹⁸ Clarin, “Coronavirus en Argentina: trabajadores de delivery vuelven a parar en reclamo de aumentos salariales”, 8 de mayo de 2020. Disponible en: https://www.clarin.com/sociedad/coronavirus-argentina-trabajadores-delivery-vuelven-parar-reclamo-aumentos-salariales_0YYqtPEXvO.html

En este sentido, las demandas a las plataformas suelen estar relacionadas con la adopción de medidas de salud y seguridad, el acceso a beneficios que proporcionen un reemplazo a los ingresos en caso de enfermedad y el establecimiento de pagos adecuados a los riesgos implica trabajar exponiéndose al virus. Esta última demanda constituyó uno de los principales reclamos en el paro establecido por los trabajadores de reparto de 6 países de América Latina y España el pasado 22 de abril de 2020.¹⁹ Asimismo, los trabajadores de plataformas también han establecido demandas a los gobiernos y autoridades públicas. Entre ellas destaca la demanda de acceso a mecanismos de protección social, así como la ampliación de la cobertura de otros beneficios como el acceso a créditos con bajas tasas de interés y su inclusión en programas de apoyo a los ingresos.²⁰

5. REFERENCIAS

Beccaria, L.; López Mourelo, E.; Mercer, R.; y Vinocur, P. (2020). Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina, Buenos Aires. OIT.

Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. S. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital. Ginebra. OIT.

Cherry, Miriam (2016). “Beyond misclassification: The digital transformation of work”, *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37, Nº 3, pp. 544-577.

Garben, S. (2017). Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU, Luxemburgo: European Agency for Safety and Health at Work.

López Mourelo, E. (2020). El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires: Análisis y recomendaciones de política. Buenos Aires. OIT.

Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., & Ernst, C. (2019). Economía de Plataformas y Empleo. Buenos Aires. CIPPEC, BID y OIT.

Möhlmann, M. & Zalmanson, L. 2017. “Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber Drivers’ autonomy”, *International Conference on Information Systems*, Seúl, 10-13 de diciembre.

Mugnolo, J. P.; Caparrós, L.; Golcman, M. (2020). Análisis jurídico sobre las relaciones de trabajo en los servicios de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en la Argentina, Buenos Aires. OIT. OIT (2016). Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects, Ginebra.

OIT (2021). (En preparación). El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires: Análisis y recomendaciones de política. Buenos Aires.

Ouishare (2019). El mercado laboral digital a debate: Plataformas, trabajadores, derechos y workertech, Madrid: Fundación COTEC para la Innovación.

¹⁹ Página 12, “Paro de repartidores de las apps de delivery”, 21 de abril 2020. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/261225-paro-de-repartidores-de-las-apps-de-delivery>

²⁰ The International Social Security Association, “Social security measures for the self-employed during COVID-19 crisis”, 9 de abril 2020. Disponible en: <https://www.issa.int/news/social-security-measures-self-employed-during-covid-19-crisis>

Ríos, C., & Cifuentes, L. (2020, Abril 7). El relato de los trabajadores de delivery que viven la pandemia sin acceso a baños ni elementos de protección. Retrieved from CIPER: <http://ciperchile.cl/2020/04/07/el-relato-de-los-trabajadores-de-delivery-que-viven-la-pandemia-sin-acceso-abanos-nielementos-de-proteccion/>

Rogers, B. (2017). "The Social Costs of Uber", University of Chicago Law Review Online, vol. 82, Nº 1, pp. 85-102.