

Capítulo

9

Plataformas laborales digitales

Valeria Castro Obando

El internet y los procesos de innovación tecnológica ha propiciado la aparición de plataformas digitales (Gódinez-Vargas, 2020), las cuales han abierto la puerta para que muchas personas ejerzan actividades productivas desde las mismas. A partir de esto, la tecnología ha ejercido un impacto notable en los mercados laborales propiciando el surgimiento de la economía colaborativa¹. Estimaciones recientes calculan que la

¹ El término hace referencia “a los nuevos sistemas de producción y consumo de bienes y servicios surgidos a principios de este siglo gracias a las posibilidades ofrecidas por los avances de la tecnología de la información para intercambiar y compartir dichos bienes y/o servicios, que permiten reducir las asimetrías informativas y los costes de transacción que afectan a dichas actividades, a la vez que permiten incrementar la escala en que se llevan a cabo y realizarlas de forma diferente a la tradicional” (Sánchez, 2016, p.235).

economía colaborativa llegará a facturar más de 300 millones de euros en el 2025 (Valls-Giménez, 2017).

Este proceso ha sido propiciado por la “rapidez en la adopción de tecnologías durante estos últimos años y la popularización de las plataformas para estructurar relaciones tradicionales de intercambio” (Instituto de Empresa de Madrid, 2016, p.6). Desde que en 1999 nació la primera red P2P (peer to peer) Napster -servicio creado en 1999 para el intercambio de archivos de música en el formato MP3 entre distintas personas usuarias mediante el Internet (BBC News Mundo, 2019) ha crecido exponencialmente la cantidad de plataformas digitales disponibles en el mercado. Para el 2010, se contabilizaban unas 7500 plataformas colaborativas en el mundo, de las cuales el 62% pertenecían al ramo de transporte, el 18% al alojamiento, el 6% a la financiación, el 5% al intercambio de servicios y el 4% al intercambio de productos (Valls-Giménez, 2017).

Todo esto ha propiciado una flexibilización en las condiciones de trabajo y ha contribuido a solucionar los “problemas de desempleo, como mecanismo para lograr niveles óptimos de competitividad empresarial y aumentar la capacidad de adaptación a las cambiantes condiciones del entorno” (Arias, 2005, p.256). De ese modo, las plataformas digitales vinculadas a la economía colaborativa se han constituido en una ocupación y un medio de subsistencia para importantes segmentos de la población en diferentes países. Para Artavia-Jiménez (2020) ello podría ser visto como un resultado del incremento en la informalidad y la precariedad laboral en ciertos ramos productivos.

A pesar de los beneficios que pueden aportar las plataformas digitales, estas también tienen una contracara negativa relacionada con el cambio suscitado en las dinámicas sociolaborales. Esto ha llevado a un cuestionamiento sobre el impacto que están teniendo los progresos tecnológicos en las condiciones laborales y de seguridad social de las personas que trabajan mediante plataformas digitales. Inclusive, en años recientes, países como España, Reino Unido y los Estados Unidos han presentado diversas manifestaciones de movilización social por parte de las personas trabajadoras de estas plataformas, quienes han protestado por las condiciones en que ejercen sus actividades, y no en pocas ocasiones han recurrido a la vía judicial para que les sean reconocidos derechos laborales.

Todo esto, ha provocado importantes debates sobre temas muy diversos, entre los que pueden mencionarse: la necesidad de regular las actividades realizadas a través de plataformas digitales (para que contribuyan con el fisco y los sistemas de seguridad social); definir si existe (o no) una relación laboral entre personas prestadoras de servicios y las empresas de plataformas digitales; aclarar el estatus de la persona trabajadora (independiente, asalariado y/o como una categoría especial distinta a las otras dos); las nuevas formas de precariedad laboral y su vínculo con la informalidad/desempleo; el debilitamiento

de las condiciones laborales y de protección social tradicionales de las personas trabajadoras y sus repercusiones para los mercados laborales del futuro, los sistemas de seguridad social y hacendarios del mundo. La conjunción de estos cuestionamientos manifiesta los retos que trae consigo la Cuarta Revolución Industrial e invita a la reflexión crítica en torno a la dirección que deberán asumir los marcos regulatorios y la gobernanza tecnológica ante esta nueva realidad (Artavia-Jiménez, 2020).

Desde esta perspectiva, el presente capítulo pretende ofrecer una mirada exploratoria sobre el fenómeno de las plataformas laborales digitales en el mundo y Costa Rica. A este efecto, las primeras dos secciones del capítulo brindan una base conceptual para contextualizar la temática en el marco de las nociones de la economía colaborativa y plataforma laboral digital. Este último término, además de ser definido, es presentado a partir de sus principales características, ventajas y desventajas; y aunado a ello se describe el modelo de negocios bajo el cual opera. Adicionalmente, se presentan algunas de las tipologías de plataformas digitales que se utilizan para clasificar el término.

En el apartado tercero, se ofrece un recuento estadístico sobre las plataformas digitales en el mundo, identificado el estado de situación a nivel internacional y latinoamericano. Estos datos son complementados con la información presentada en el apartado cuarto, que ahonda en la conflictividad social ocasionada por las plataformas digitales en el mundo, así como en los esfuerzos de organización colectiva que se han emprendido a nivel internacional para exigir mejores condiciones laborales. Dado el impacto mediático que algunos de estos esfuerzos han generado, la sección quinta del capítulo analiza tendencias generales en la regulación de las relaciones laborales en el marco de plataformas digitales, enfatizando las experiencias que ciertos países han tenido en la materia. Estas experiencias entran en diálogo con las recomendaciones sugeridas por instancias como la Organización Internacional del

Trabajo (OIT) que ha examinado el tema desde la perspectiva del trabajo decente.

Paralelamente, la sección séptima del documento describe las principales plataformas laborales del país, identificando hitos en el mercado de plataformas nacional y presentando una caracterización de cada plataforma. Aunado a ello, se sistematizan los resultados de los estudios que han indagado la situación de las personas trabajadoras de plataformas de Costa Rica desde un enfoque basado en las condiciones sociolaborales, de seguridad social y riesgos en el trabajo. Posteriormente, se sintetizan los principales avances que se han realizado en el ámbito nacional para regular las plataformas digitales. El capítulo cierra con el apartado de consideraciones finales.

9.1. LA ECONOMÍA COLABORATIVA ¿LA ECONOMÍA DE LAS PLATAFORMAS?

La economía colaborativa es un fenómeno global e innovador en el que se han transformado las relaciones con los clientes, la forma como se produce y consume, así como la manera como se comparan los activos, bienes y servicios (Valls-Giménez, 2017). Este modelo económico está sustentado en el intercambio de “activos infrautilizados, desde espacios o lugares hasta habilidades o conocimientos, a cambio de beneficios monetarios o no monetarios” (Buenadicha, Cañigüeral & De León, 2017, p.3).

En este esquema, los agentes económicos interactúan por medios electrónicos para establecer vínculos de colaboración o de intercambio comercial (Cobo, 2020). Con ello se favorece la construcción de cadenas de valor altamente flexibles y rentables, lo que facilita “el pago, la entrega del producto o servicio, la evaluación del mismo y la visibilidad del negocio en la red, todas estas funciones de forma inmediata” (Valls-Giménez, 2017, párr.8), por lo que se transforma la relación con el consumidor.

La revolución digital ha favorecido la constitución de entornos virtuales en los que se establece un “vínculo que rebasa la mera relación económica o mercantil, se trata de relaciones de confianza que se fundamentan muchas veces en objetivos compartidos” (Cobo, 2020, p.9). Esto fomenta los modelos de negocio de personas a personas (p2p o *peer-to-peer* en inglés) en el que las plataformas pueden ser utilizadas para el alquiler, la venta y el préstamo de bienes y servicios sin la intermediación de terceros.

Estos nuevos modelos de economía colaborativa habilitan diversos tipos de funciones en las que se facilitan transacciones económicas electrónicas y se establecen mecanismos de verificación en los que resulta posible comprobar la reputación de las y los oferentes de servicios. Muchas de las grandes empresas colaborativas “se han convertido en enormes plataformas tecnológicas, gigantes empresariales que estructuran la economía del alquiler, y que lo hacen gracias a que resuelven problemas latentes en mercados altamente regulados” (Instituto de Empresa de Madrid, 2016, párr.4).

Este modo de operación es un desafío para los negocios tradicionales, ya que para las empresas tradicionales las plataformas colaborativas “compiten con diferentes reglas de juego. Cuando se analizan las condiciones fiscales, la normativa sectorial, los compromisos con la comunidad de unos y otros, se constatan las grandes diferencias entre los tradicionales y los colaborativos” (Valls-Giménez, 2017, párr.9).

La constante digitalización de los procesos productivos en diferentes sectores ha contribuido a una transformación organizacional en la que se han modificado las formas como se “interconectan la producción, la logística y la demanda, dando lugar a nuevos servicios y formas de contratación” (Madañaga, Buenadicha, Molina & Ernst, 2019, p.13). En este contexto, la aparición de plataformas digitales ha surgido como un modelo de negocios nuevo a partir de las tendencias de la economía colaborativa.

va. La amplia gama de actividades que pueden ser desarrolladas a través de estos espacios va desde el transporte, la mensajería, la limpieza e inclusive el desarrollo de software.

Otros autores en lugar de hablar de la economía de plataformas catalogan este fenómeno como un capitalismo de plataformas. Bajo esta acepción se ve el auge de las plataformas digitales como un hecho derivado de “un largo proceso histórico, que presentó sus primeros atisbos desde los fenómenos de desregularización financiera y tercerización laboral iniciados en el transcurso de 1980” (Sánchez & Sáenz, 2022, p.6).

9.2. PLATAFORMAS LABORALES DIGITALES

Las transformaciones del mercado laboral han producido nuevas formas de empleo en las que las plataformas digitales se han constituido en un medio de subsistencia o en un complemento de los ingresos para muchas personas, por lo que estas pueden constituirse en una fuente de empleo sobre todo para sectores vulnerables de la población (Artavia-Jiménez, 2020). Muchos de estos desarrollos colaborativos se han realizado en el área del transporte (por ejemplo, con el Uber) y el alojamiento (Air-Bnb), aunque también existen plataformas para el alquiler de pisos, automóviles, gastronomía, comidas repartidas, herramientas de jardín, por nombrar algunos. Asimismo, algunos de los profesionales que suelen recurrir a estas plataformas están relacionadas con “el desarrollo de software, los trabajos de ingeniería y las traducciones” (OIT & CEPAL, 2021, p.26).

Estas plataformas laborales digitales constituyen “sitios web y aplicaciones que realizan tareas pequeñas o más grandes entre clientes y autónomos” (Ilsøe, 2020, p.3). Las mismas operan bajo una red que conecta a un conjunto de “computadoras de alta velocidad a los usuarios y a los provee-

dores, enviándoles información, videos, audios, programas y todo tipo de materia, y cobran una comisión por transacción o clic” (Valls-Giménez, 2017, párr.8).

En este modelo participan tres actores distintos, un *oferente* (vendedor o arrendador), un *demandante* (que compra o arrienda un servicio) y la *empresa de la plataforma*. Esta última define las reglas de operación, “coordina la oferta y la demanda bajo condiciones preestablecidas en aspectos como el precio, las responsabilidades de las partes, los detalles del servicio y otros” (OIT & CEPAL, 2021, p.24). La relación tripartita establecida entre estos actores puede ocurrir de dos formas, ya sea que la plataforma ejerza el rol de intermediar (media el contacto entre oferente y demandante) y/o la de prestador de un servicio.

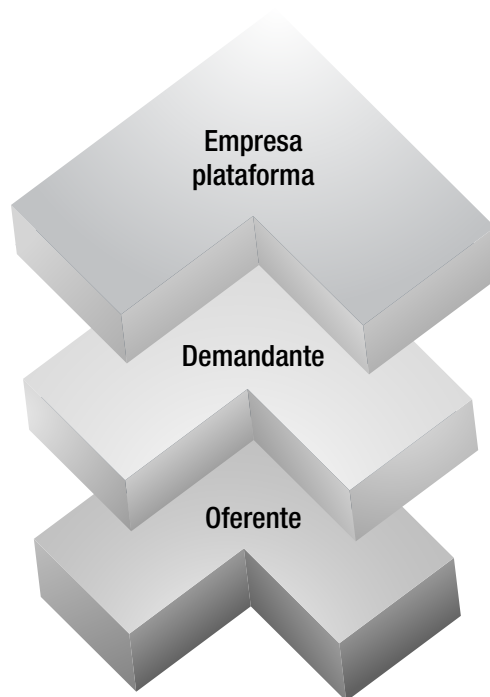


Figura 9.1. Actores que intervienen en las plataformas laborales digitales

Fuente: Elaboración propia con base a OIT & CEPAL, 2021.

Cuando la plataforma es un intermediador esta suele definir las “reglas de coordinación, pero aspectos clave, como el precio, los determinan los otros dos actores, con un rol diferente para el oferente y el demandante, según el mercado específico” (Cepal & OIT, 2021, p.24). Por otro lado, si la plataforma es prestadora del servicio, suele coordinar la oferta y demanda de un servicio “bajo condiciones preestablecidas en aspectos como el precio, las responsabilidades de las partes, los detalles de la ejecución del servicio y otros” (Cepal & OIT, 2021, p.24).

En estas plataformas, los clientes seleccionan los bienes y servicios que más les satisfacen, a partir de una amplia oferta disponible. Con ello, las y los oferentes generan ingresos donde antes era imposible que se movilizaran recursos “más allá de una economía informal y de proximidad” (Instituto de Empresa de Madrid, 2016, párr.4); mientras que las personas usuarias están asumiendo labores que usualmente han estado a cargo de los contratantes al evaluar el desempeño de los trabajadores. A partir de las evaluaciones, los algoritmos organizan y supervisan el trabajo con base a la reputación de los “usuarios-proveedores y/o permiten a estos mismos elegir las tareas que quieren realizar o por las que quieren competir” (Madariaga, Buenadicha, Molina & Ernst, 2019, p.15).

Estas plataformas han traído muchos beneficios, sobre todo para facilitar y agilizar “servicios y transacciones comerciales, que pueden realizarse en un plazo más breve, a veces incluso de manera instantánea, y a costos menores” (Ruiz-Mejías, 2020, p.39). Ya sea en una computadora o en una aplicación móvil, las personas pueden interactuar en tiempo real desde diferentes sitios con el fin de solicitar/pedir servicios o productos.

Modelo de negocios de las plataformas digitales

En el **modelo de negocios de plataformas**, el prestador del servicio es quien asume los costes de las

herramientas tecnológicas y se traslada la vigilancia y el control de las tareas a las personas usuarias y los algoritmos con que operan las plataformas (lo que tradicionalmente ha sido una competencia ejercida por los empleadores). Por su parte, el pago por servicio ejecutado se efectúa solo cuando se solicita el servicio, lo que para las empresas dueña de la plataforma supone “márgenes de productividad y utilidad mayores a los habituales, pues el riesgo de la actividad por periodos de improductividad asociados a los ciclos normales de todo mercado los asume el prestador del servicio” (Godínez-Vargas, 2020, p.6).

En cuanto a capital humano, la empresa dueña de la plataforma digital, se limita usualmente a contratar de manera directa al “personal mínimo indispensable para cumplir las pocas labores administrativas asociadas, por lo general, con la asesoría o reclamos de usuarios y el registro e inscripción de los prestadores de servicio y en menor medida, para atender inquietudes de estos últimos” (Godínez-Vargas, 2020, p.11). A partir de estas prácticas, algunos consideran que estas plataformas compiten de manera desigual con las mismas empresas del sector.

El interés para promover este modelo de negocios está arraigado en la necesidad de reducir los costos de producción, así como en el impacto que ha tenido la fragmentación productiva y la descentralización, entre otros factores. Todo esto ha motivado a las empresas a “crear o aprovechar estas plataformas, de modo que por medio de ellas se reduzca de manera sensible la necesidad de financiar grandes estructuras organizativas” (Godínez-Vargas, 2020, p.6).

Este modelo consciente del rol societal del trabajo brinda la oportunidad de complementar los ingresos y la posibilidad de dar autoempleo. Cuando las plataformas son utilizadas como un medio de ingreso secundario, ello puede ser un indicativo de un “ingreso insuficiente del empleo principal, lo que llama a considerar la calidad del empleo principal en cuanto a ingresos” (Artavia-Jiménez, 2020, p.128). En ello, la satisfacción de necesidades básicas pro-

picia la “existencia de condiciones laborales de baja calidad; pues, ante la carencia, no hay escrúpulos, simplemente hay que tomar lo que aparezca” (Artavia-Jiménez, 2020, p.123). Todo esto ha propiciado

gran cantidad de emprendimientos sobre la misma lógica, ya no manejados por aplicaciones, sino por un centro de llamadas o de mensajería de WhatsApp, pero que igualmente colocan en condiciones de inestabilidad y desprotección social a sus trabajadores y trabajadoras (Artavia-Jiménez, 2020, p.128).

Esto ocurre porque las plataformas no requieren de los esquemas jerárquicos de las empresas tradicionales, sino que se basan en estructuras que funcionan en red y que pretenden ser mucho más flexibles. Bajo esta lógica “los medios de producción, incluida la fuerza de trabajo, son rentados antes que comprados, mientras que las empresas físicas son reemplazadas por páginas web, las cuales día a día precisan menos empleados” (Sánchez & Saénz, 2022, p.8). Con ello se ha producido una transformación de las relaciones laborales (uberización) en las que estas no corresponden a la lógica operativa del trabajo asalariado y/o el trabajo por cuenta propia. En su lugar, las plataformas digitales suelen operar fuera de la regulación laboral de los países, por lo que contribuye a la precarización laboral de las personas trabajadoras, así como de las condiciones en que funciona el mercado de trabajo (Cepal & OIT, 2021). Además, los servicios de intermediación ofrecidos por las mismas dificultan la clasificación de las relaciones laborales en las categorías tradicionales, por lo que no es fácil determinar si las personas trabajadoras son dependientes y/o independientes (Ruiz-Mejías, 2020).

Por lo anterior, las plataformas digitales han tendido a ser fuertemente criticadas pues al operar “al margen de los derechos laborales...descargan desde el discurso y la práctica la responsabilidad de la actividad productiva” (Artavia-Jiménez, 2020, p.121) en las personas trabajadoras, quienes creen que son sus

jefes. Desde este punto de vista, se puede considerar que las plataformas se han constituido en un medio para

ampliar el proceso de explotación de la fuerza de trabajo: los vacíos en las reglas de juego permiten reducir la cuota de responsabilidad de empresas tanto para los Estados como para con trabajadores y trabajadoras gracias al ocultamiento -al catalogarlos como socios colaboradores- de la naturaleza real de las relaciones que les unen (Artavia-Jiménez, 2020, p.129).

Esto implica un retroceso en materia laboral porque niega derechos básicos de las personas trabajadoras. Por tal razón, vivir en un mundo dominado por este tipo de plataformas requiere que se examinen detenidamente las nuevas realidades que no fueron contempladas en la normativa existente, así como en la legislación que está siendo creada “en medio de contextos tecnológicos y sociales completamente distintos” (Instituto de Empresa de Madrid, 2016, párr.4). A partir de esto, surgen importantes interrogantes con respecto a las “condiciones de empleo, vulnerabilidad y precariedad, y el riesgo de que la informalidad de las economías aumente” (Ruiz-Mejías, 2020, p.39).

Uno de los temas poco abordados cuando se habla de plataformas digitales es la seguridad social y la cobertura de las personas trabajadoras. Dicha cuestión es relevante porque en el corto y mediano plazo puede generar “problemas de salud sin atención y limitaciones en el acceso a la creación de capacidades y competencias de la fuerza de trabajo, y en el largo plazo problemas de población sin ninguna cobertura en el retiro” (Ruiz-Mejías, 2020, p.40).

Las afectaciones negativas derivadas de la acelerada digitalización y de la economía de plataformas han llevado al planteamiento de miradas más críticas en el estudio de las plataformas digitales para verlas no como productos neutrales sino como el reflejo de “lógicas y arquitecturas normativas que pueden rivalizar directamente con las instituciones formales

o informales vigentes en las sociedades” (Sánchez & Sáenz, p.2). En esta línea se inscriben los

diagnósticos sobre el impacto de la economía colaborativa en temas tan amplios como la desregularización, la precarización y la explotación laboral, la seguridad social, la movilidad urbana, la discriminación racial, la salud pública, el acoso sexual, las migraciones y los efectos de la vigilancia digital en la organización de los trabajadores de plataformas (ahora convertidos en “colaboradores”), entre otros (Sánchez & Sáenz, 2022, p.3).

Tipos de plataformas digitales

Según Cepal & OIT (2021) las plataformas digitales pueden ser clasificadas en dos categorías principales: a) **las que ofrecen bienes y servicios** y b) **las que facilitan el acceso a servicios y su ejecución (plataformas para la ejecución de tareas)**. Dentro de la primera categoría es posible distinguir dos subcategorías de plataformas, las que laboran con bienes tangibles y las que lo hacen con bienes intangibles (no se materializan físicamente). Las plataformas que trabajan con bienes tangibles pueden ser clasificadas entre las que *comercializan con bienes propios* (o de terceros) para la venta (Amazon) o el alquiler (Mobike, Wework) y las que *intermedian la venta de los bienes o el arriendo* (Mercado Libre, Airbnb). Por su parte, las plataformas que trabajan con bienes intangibles pueden subdividirse en las que *usan productos propiedad de la plataforma o de terceros para venderlos* (Google Play) o arrendarlos (Netflix).

En las plataformas para la ejecución de tareas, destacan las destinadas a la comercialización de otros servicios (comunicaciones e información, intermediación financiera). Estas plataformas también pueden clasificarse según sean *plataformas basadas en la web* (trabajan de forma digital para un mercado global) o aquellas que brindan *servicios a nivel local*. En las plataformas basadas en la web es posible diferenciar las que designan tareas a una persona y las que lo

hacen a un grupo de personas (o crowdworking). Estas últimas pueden clasificarse en plataformas en las que se desarrollan tareas rutinarias de forma fragmentada (microtareas) en las cuales no se ocupa de alto nivel de cualificación y en las que las tareas no se pueden subdividir en microtareas (común en actividades vinculadas al desarrollo de software, ingeniería y los servicios de traducción).

Por su parte, las plataformas que brindan servicios locales pueden subdividirse entre las que asignan el trabajo a individuos/as o grupos de personas. Estas concentran la mayoría de los trabajos que han surgido en el sector de la economía colaborativa. Algunos ejemplos de este tipo de plataformas son las de servicios de transporte servicios de transporte (Didi, Uber, Cabify) y las de reparto de alimentos y entrega de paquetes (Uber Eats, Rappi, Pedidos Ya). En estas plataformas existe una gran heterogeneidad en las “condiciones contractuales y las relaciones laborales, sobre todo al comparar las plataformas de tareas ejecución global con las de ejecución local” (OIT & CEPAL, 2021, p.28).

Las plataformas también pueden clasificarse según el tipo de trabajo que ofrecen, siendo comunes los empleos vinculados al “mantenimiento y reparación en el hogar, el servicio doméstico, el cuidado de personas, las compras, la realización de actividades deportivas y de educación y el cuidado de mascotas” (Cepal & OIT, 2021, p.26). En las plataformas en las que se puede acceder a un empleo de esta índole, resulta relativamente fácil obtener un empleo; en contraste a las plataformas basadas en la red que generalmente requieren del

dominio de habilidades digitales para conectarse y realizar la tarea a distancia, en algunos casos sobre la base de habilidades altamente especializadas (como las de programador, desarrollador de sitios web o traductor) y en otros solo con el requisito de habilidades técnicas básicas (entrada de datos y ordenación de imágenes, entre otras) (Cepal & OIT, 2021, p.27).

Otra forma de clasificar las plataformas digitales es la categorización ofrecida por Nick Srnicek, quién categoriza las plataformas digitales en función de las particularidades del modelo de negocio bajo el cual operan (Sánchez & Sáenz, 2022). De lo expuesto en la tabla 9.1. interesa resaltar la denominación de plataforma austera, por cuanto

se corresponde con algunas de las plataformas de mayor popularidad y presencia a nivel internacional y nacional. Ejemplos de este tipo de plataformas digitales son las dedicadas al transporte de personas, las que brindan el servicio de entrega de alimentos u otros objetos y las de hospedaje no tradicional.

Tabla 9.1. Ecosistema del capitalismo de plataformas

	Plataformas industriales	Plataformas de productos	Plataformas de la nube	Plataformas austeras
Descripción	Producen el hardware y el software	Usan otras plataformas para convertir en un bien tradicional en servicio, así como cobrarlo	Extraen información, la analizan y la monetizan mediante la venta de espacios publicitarios	Reducen al máximo los activos y generan ganancia al bajar los costos
Década de aparición	1970-1980 con el auge del Internet industrial	1990, en el área de bienes manufacturados	1990-2000 con el auge del e-commerce	2010, con la vuelta al modelo de “primero crecimiento, ganancias después”
Casos paradigmáticos	General Electric, Siemens, Xerox	Google, Facebook	Amazon Web Services, Salesforce	Uber, Cabify, Glovo (PedidosYa), Rappi, Airbnb, entre otras plataformas

Fuente: Tomado de Sánchez & Sáenz, 2022.

Las plataformas austeras se caracterizan no sólo por privilegiar el aumento de sus ganancias, sino también por su “aparente falta de activos: lo principales activos son los softwares que permiten el procesamiento y el análisis de datos generados por usuarios y trabajadores a través del uso de sus aplicaciones” (Sánchez-Sáenz, 2022, p.7). Su rentabilidad deriva de un esquema operativo en el que los costes son trasladados a las personas usuarias y trabajadoras y los salarios y prestaciones son bajos.

Además, aunque afirmen lo contrario, “las plataformas no escapan a la necesidad de mano de obra y de gasto fisiológico” (Sánchez & Sáenz, 2022, p.8).

9.3. ESTADÍSTICAS SOBRE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN EL MUNDO Y AMÉRICA LATINA

Identificar la situación de las personas trabajadoras de plataformas digitales es difícil ya que la mayoría de los países no cuentan con estadísticas oficiales sobre el número de trabajadores/as de estas plataformas, sus características sociodemográficas y la condiciones en que realizan sus actividades. A pesar de esto, se han realizado esfuerzos por tratar de mapear estos aspectos -principalmente a través de encuestas-, aunque estos tienden un impacto limitado, porque sus resultados generalmente no pueden ser

estandarizados a toda la población trabajadora del mundo y/o de un país (OIT, 2021).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la cantidad de plataformas digitales se ha incrementado paulatinamente desde el 2010, experimentando un crecimiento significativo durante la última década. Si se analizan estos datos por el

tipo de plataformas, se evidencia que a nivel mundial las plataformas del sector de reparto (383) dominan el mercado de plataformas digitales; lo que contrasta con otro tipo de plataformas como las dedicadas a la prestación de servicios de transporte y las plataformas híbridas -estas se caracterizan por ofrecer diversos servicios- (OIT, 2021).

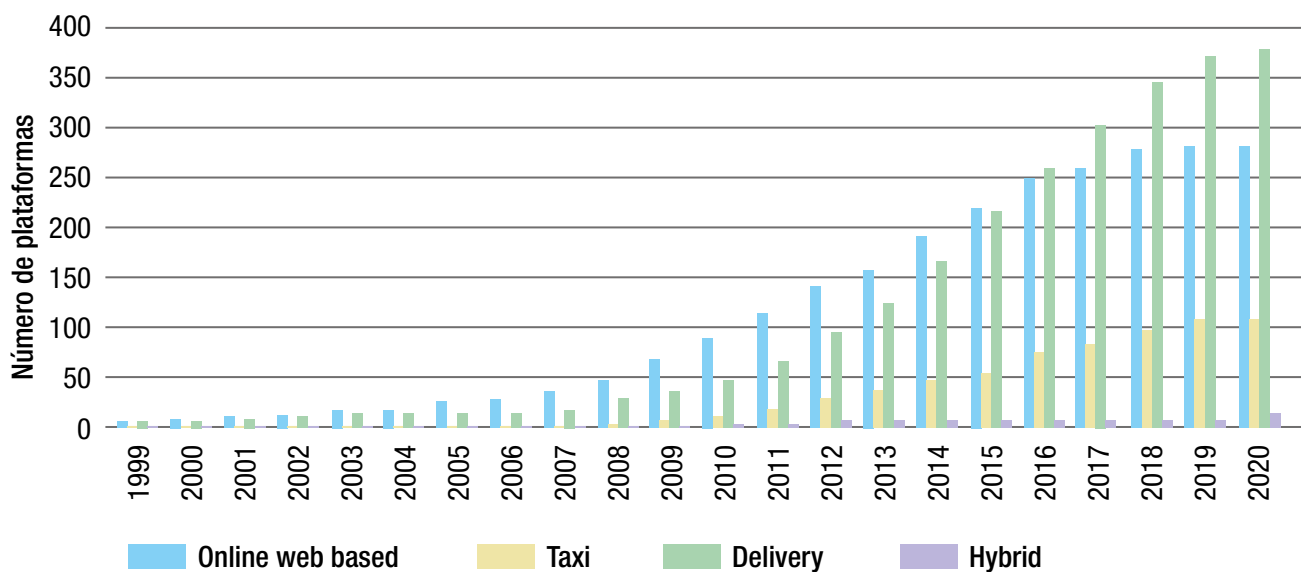


Figura 9.2. Número de plataformas digitales laborales activas globalmente, según categorías seleccionadas

Fuente: Tomado de OIT, 2021.

Un estudio realizado en 2017 por el Consejo Europeo y el Parlamento Europeo reveló que, en 14 estados miembros de la Unión Europea, cerca del 10% de la población había trabajado para una plataforma digital (Godínez-Vargas, 2020). De estos, sólo un 8% trabajaba con cierta frecuencia en dichas plataformas; además apenas un 2% de esas personas señaló que su trabajo en plataforma les aportaba la mitad de sus ingresos.

Por otro lado, en el 2019 la OIT publicó un estudio en el que, entre el 2015 y el 2017, se entrevistó a 3500 personas trabajadoras de plataformas anglófonas (para la asignación de microtarefas) de 75 países.

La encuesta demostró que la edad promedio era de 33,2 años y que apenas un tercio de los trabajadores correspondían a mujeres. Además, el 57% contaba con un grado universitario y/o un posgrado y más de la mitad de las personas entrevistadas llevaba un año laborado con estas plataformas.

Una tercera parte de las y los entrevistados manifestaron desempeñar ese tipo de trabajo para complementar sus ingresos, mientras que un 22% lo hacía por la posibilidad de trabajar desde el hogar. Además, para la mayoría el pago percibido por hora era menor al mínimo legal del país donde residían, sobre todo si se consideraba el tiempo no remunera-

do invertido para la “búsqueda de tareas, completar pruebas de calificación previas, hacer verificaciones concernientes a reclamaciones existentes de fraudes contra el usuario” (Godínez-Vargas, 2020, p.11). Entre las personas encuestadas también se registró una alta tasa de subempleo y el 58% de estos afirmó laborar para más de una plataforma.

Asimismo, para el 32% de las personas entrevistadas el trabajo en plataformas era su fuente de ingresos principal. Con respecto a la seguridad social, el estudio mostró que el 60% de las personas contaba con seguro de salud y que el 35% disponía de planes de jubilación; aunque en los dos casos, la mayoría contaba con beneficios de sus empleos/ocupaciones primarias. En contraste, solo el 16% de quienes el trabajo en plataformas era su principal fuente de ingreso, tenía un plan de jubilación (Godínez-Vargas, 2020).

Más recientemente, la OIT emprendió un conjunto de encuestas globales a distintas plataformas digitales laborales de diferentes sectores, logrando la participación de unas 2900 personas de 100 países entre

el 2017 y el 2020. Los datos de esta investigación revelaron que la edad media de las personas trabajadoras de plataformas web en línea era de 31 años, aunque la edad tendía a ser mayor entre las personas trabajadoras de países desarrollados (35 años).

La gran mayoría de las personas encuestadas en dichas plataformas viven en zonas urbanas o suburbanas, por lo que hay muy poca participación de personas que residen en áreas rurales. De hecho, en países desarrollados su participación es del 23% y baja al 16% en los países en desarrollo (OIT, 2021).

Se constató que el 96% de las 777 plataformas analizadas había contratado personal para trabajar directamente con la empresa de plataformas (OIT, 2021). Llama la atención que a pesar de la alta presencia de plataformas de reparto en el mercado de plataformas, estas son las que han tendido a contratar menor número de trabajadores directos, lo que contrasta con el comportamiento de las plataformas híbridas que pueden llegar a tener más de 5000 empleados.

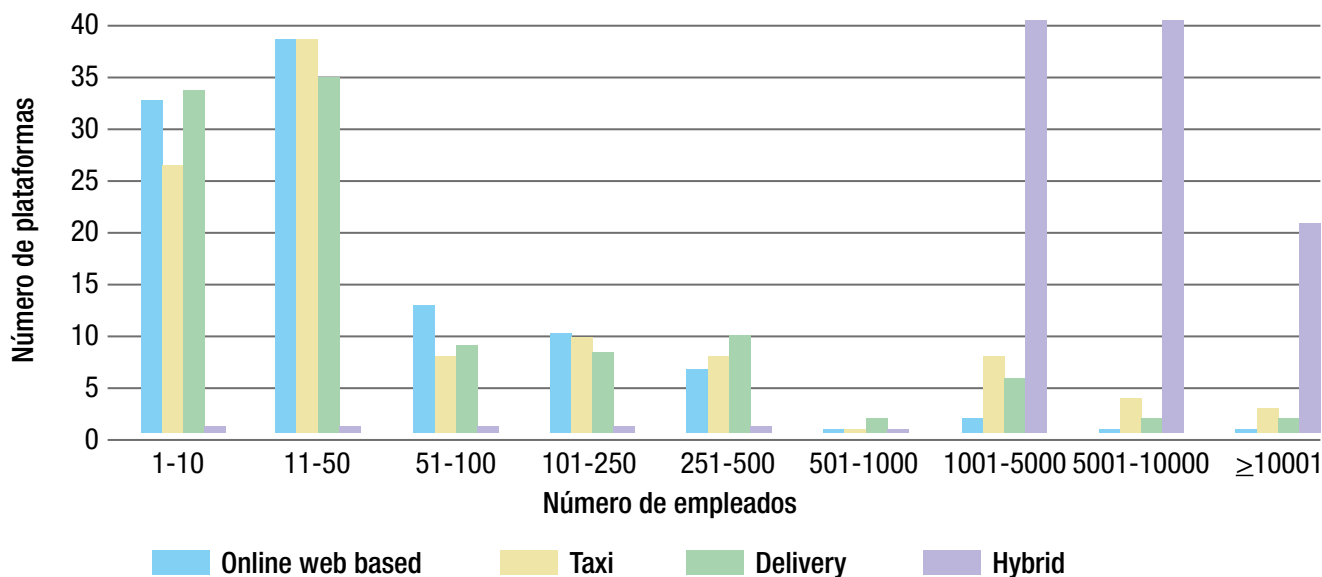


Figura 9.3. Cuota global de plataformas digitales laborales por número de empleos, enero 2021

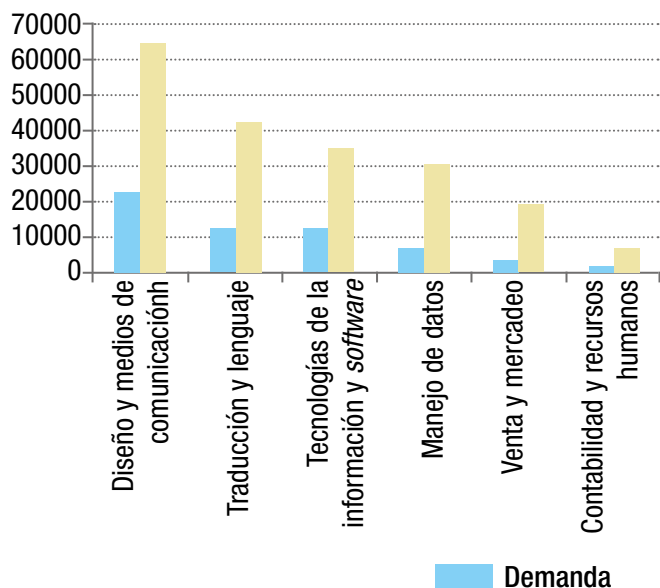
Fuente: Tomado de OIT, 2021.

América Latina y el Caribe

En el caso de América Latina y el Caribe (ALC) hay una importante demanda y oferta de empleos en las plataformas de ejecución global para profesionales en “diseño, medios, comunicación, ingeniería y ciencia; traducción y lenguaje y tecnologías de la información y software” (Cepal & OIT, 2021, p.28). Por el contrario, se cuenta con menor oferta y demanda para “trabajos de manejo de datos, y venta y mercadeo” (Cepal & OIT, 2021, p.28). Esto parece indicar que los empleos que requieren mayor nivel de cualificación, la demanda sobrepasa la oferta; mientras que en las labores de menor complejidad la oferta suele ser más elevada que la demanda.

2021, p.28). Por el contrario, se cuenta con menor oferta y demanda para “trabajos de manejo de datos, y venta y mercadeo” (Cepal & OIT, 2021, p.28). Esto parece indicar que los empleos que requieren mayor nivel de cualificación, la demanda sobrepasa la oferta; mientras que en las labores de menor complejidad la oferta suele ser más elevada que la demanda.

A. Números absolutos



B. Porcentajes

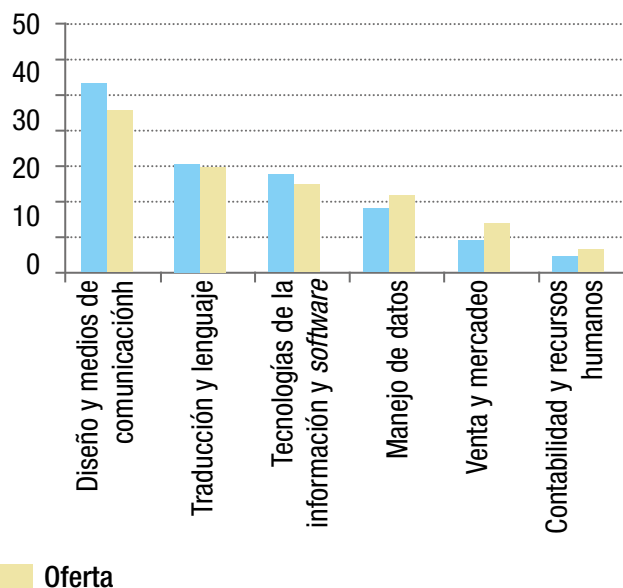


Figura 9.4. América Latina y el Caribe: demanda y oferta de trabajo en plataformas digitales de ejecución global, promedios diarios, 14 de octubre a 15 de diciembre de 2019

(En número absolutos y porcentajes) Fuente: Tomado de Cepal & OIT, 2021.

Las personas trabajadoras de plataformas de ejecución global, “suelen ser, en promedio, más jóvenes y con mayor nivel educativo. En ambos grupos de trabajadores la proporción de mujeres suele ser menor que entre los ocupados en general, y es algo mayor en las plataformas de tareas de ejecución global” (OIT & CEPAL, 2021, p.29). Debido a que las encuestas nacionales no están “diseñadas para identificar los trabajos que se generan a través de plataformas digitales, es difícil

estimar la relevancia que han adquirido en los mercados de trabajo latinoamericanos” (OIT & CEPAL, 2021, p.27). En Argentina, Colombia y República Dominicana se estima que entre el 0,8% y el 1,0% de las personas ocupadas estaban trabajando en plataformas.

Según un conjunto de estudios llevados a cabo por Cepal & OIT (2021) y en los que se entrevistaron a personas trabajadoras de plataformas digitales, se identificaron las condiciones de trabajo de las per-

sonas trabajadoras en América Latina a partir de 9 dimensiones vinculadas a la noción del trabajo decente²:

1. Oportunidades de empleo
2. Ingresos adecuados y trabajo productivo
3. Horas de trabajo decente
4. Estabilidad y seguridad del empleo
5. Conciliación con la vida familiar
6. Igualdad de oportunidades y de trato en el empleo
7. Entorno del trabajo
8. Seguridad social
9. Diálogo y representación

Oportunidades de empleo

Las plataformas digitales de tareas de ejecución local han sido una solución al desempleo en varios países de la región, siendo esta una de las principales razones mencionados por personas trabajadoras en Argentina, Colombia y Costa Rica (19% en todos los casos). En otros países las plataformas digitales representan una oportunidad de empleo para los segmentos de la población más jóvenes; por ejemplo, en República Dominicana un 68% de personas trabajadoras de tareas de ejecución local y el 69% que labora en plataformas de ejecución global tiene 29 años o menos (Cepal & OIT, 2021).

Asimismo, en los países que han experimentado flujos de migración laboral en los últimos años, se observa una importante cantidad de personas migrantes trabajando en plataformas de ejecución

² Debe precisarse que como las “características de las relaciones y condiciones laborales difieren entre las diferentes plataformas...[y] que también existen diferencias entre las plataformas de cada uno de los grupos” (Cepal & OIT, 2021, p.30) por los que condiciones que se describan a continuación podrían no ser representativas de todas las plataformas existentes.

local. Este es el caso de Colombia, Costa Rica y República Dominicana ya que “en efecto, las encuestas indican que en estos tres países un 17%, un 11% y un 15% de los trabajadores de plataformas de ejecución local, respectivamente son inmigrantes” (Cepal & OIT, 2021, p.31). Además, el porcentaje tiende a ser más alto en las plataformas que tienen menos limitaciones de ingreso -el caso de las plataformas de reparto-, mientras que en las que se requiere una inversión por ejemplo con la compra de un vehículo, la proporción de personas migrantes tiende a ser menor. Igualmente, en muchos casos, estos empleos suelen ser el único medio de subsistencia para las personas migrantes ocupadas y tiende a “ser más alta que en el caso de los nacionales que ejercen la misma actividad” (Cepal & OIT, 2021, p.31).

Ingresos adecuados y trabajo productivo

Tanto en plataformas de ejecución de tareas locales y globales, las personas siempre deben invertir tiempo no remunerado para acceder a las labores que sí son pagadas. Mientras que en las plataformas de ejecución de tareas locales esto puede implicar la espera hasta la asignación de una nueva labor, en las plataformas de ejecución de tareas de ejecución global ello puede implicar la preparación de una propuesta para desarrollar una tarea (como en el caso de los freelancers). Esto hace que la remuneración final varíe, si en los pagos se consideran los ingresos por hora y si se toman en cuenta las horas de trabajo no remunerado. En las plataformas de ejecución global se ha evidenciado ingresos por hora más elevados,

en comparación con los salarios prevalecientes en los mercados laborales...sin embargo, si se toma en cuenta el tiempo dedicado a tareas relacionadas con el trabajo en las plataformas, pero no remunerado, en comparación con otras relaciones laborales estos ingresos pueden bajar considerablemente (Cepal & OIT, 2021, p.32).

En ese sentido, las encuestas de la OIT muestran que el ingreso por hora en plataformas de ejecución global es de \$4,9 USD (contemplando horas trabajadas y remuneradas) y de \$3,4 USD (incluyendo horas remuneradas y las no remuneradas, pero necesarias para desarrollar la tarea asignada). Por su parte, en las plataformas de ejecución local se ha visto que en muchos casos los ingresos suelen estar por encima del salario mínimo (Cepal & OIT, 2021). En República Dominicana, personas con un nivel educativo que llega hasta la secundaria pueden tener ingresos mayores que el de personas con el mismo nivel de instrucción y no laboran para plataformas digitales. Una situación similar se repite en Chile y México, en los que las y los conductores de plataformas digitales registran ingresos mayores a los de taxistas. A pesar de esto, no todas las personas trabajadoras de plataformas digitales tienen ingresos superiores, como lo es el caso de Chile en donde quienes laboran como repartidores tienden a registrar ingresos menores.

Otra de las tendencias observadas es que quienes laboran para estas plataformas no suelen obtener beneficios económicos adicionales a la remuneración base -y/o son muy pocos-, a lo que debe sumarse el hecho de que “muchos trabajadores de plataformas tienen que hacer inversiones para poder acceder” (Cepal & OIT, 2021, p.32) a esos empleos; lo que es una situación común para repartidores y conductores. Una encuesta realizada en Santiago de Chile reveló que el 70% de repartidores entrevistados indicaron haber incurrido en la compra del medio de transporte exclusivamente para laborar con la plataforma y “casi mitad de ellos tuvieron que asumir una deuda para esa compra, lo que implica una carga a sus ingresos y- en vista de la inestabilidad de estos- un riesgo adicional” (Cepal & OIT, 2021, p.32).

Un efecto adicional que debe señalarse es que con el crecimiento en el número de personas que deciden trabajar con plataformas digitales, necesariamente se produce “una presión hacia la baja en los pagos, sobre todo si se toman en cuenta los mayores tiempos

de espera no remunerados” (Cepal & OIT, 2021, p.32). También hay una diferencia importante con respecto a lo que las personas trabajadoras perciben como trabajo productivo, es decir; a cómo consideran que su empleo contribuye a su desarrollo profesional.

Quienes laboran para las plataformas de ejecución global creen que esa modalidad laboral les permite estar en permanente autocapacitación por lo que tenían percepciones positivas sobre las posibilidades ofrecidas por dichos empleos. Por contraste, las y los trabajadores de plataformas de ejecución local consideran que sus trabajos les ofrecen pocas oportunidades de capacitación, consideran el empleo como transitorio y “están buscando alternativas laborales más atractivas o tienen la perspectiva de cambiar de trabajo en el mediano plazo” (Cepal & OIT, 2021, p.33).

Horas de trabajo decentes

Se observa una distinción según el tipo de plataforma en la que se labore. Las personas trabajadoras de plataformas de ejecución local suelen dedicarle más días al mes que quienes lo hacen para plataformas de ejecución global. La diferencia se explica por la dependencia que tienen trabajadores de plataformas de ejecución local ya que en muchos casos, ese es su único medio de subsistencia³. Estos pueden asumir “jornadas muy prolongadas, sobre todo para compensar los tiempos de espera no remunerados y llegar a una meta de ingresos” (Cepal & OIT, 2021, p.34). Por ejemplo, en Costa Rica, el 68,1% de personas trabajadoras de plataformas manifestaron laborar más de 40 horas semanales. En otros países como Chile, las y los repartidores para plataformas laboran en promedio 61 horas por semana, versus lo que los trabajadores tradicionales sólo lo hacen 40 horas.

3 A pesar de eso llama la atención de que ambos grupos muestran anuencia a querer recibir más pedidos y ejecutar tareas.

Estabilidad y seguridad del trabajo

Tanto en las plataformas de ejecución local como en las globales, se establecen contratos de servicios o se firman documentos en los que se aceptan los términos y condiciones de operación de las plataformas. Debido a que estos no son contratos laborales -formalmente-, ello impide el acceso a “protección prevista para el empleo asalariado en la legislación laboral” (Cepal & OIT, 2021, p.34). A partir de esto, una empresa puede desconectar a las y los trabajadores de la plataforma “unilateralmente, ya sea de manera temporal o permanente, por lo general sin que se le ofrezca al trabajador la opción de reclamar o apelar esa decisión” (Cepal & OIT, 2021, p.34).

En lo que respecta al pago, en las plataformas de ejecución global los clientes son quienes determinan el monto a pagar; mientras que en las plataformas de ejecución local, las plataformas son las que definen la remuneración y “pueden incluir bonificaciones diseñadas para incentivar ciertas actitudes como la disposición a trabajar en circunstancias poco atractivas” (Cepal & OIT, 2021, p.34). Como la demanda de tareas no es necesariamente la misma, los ingresos pueden ser inestables. Para evitar esto, muchas personas trabajadoras, especialmente de las plataformas de ejecución local, usan las “horas de trabajo y espera como variable de ajuste y trabajan hasta que hayan ganado el monto que establecieron como meta” (Cepal & OIT, 2021, p.34).

Sin embargo, cuando crece la cantidad de trabajadoras/es inscritos en la plataforma y la demanda no se incrementa, los tiempos de espera pueden extenderse. En ese sentido, otras de las estrategias empleadas por las personas trabajadoras es inscribirse en más de una plataforma. De hecho, en Costa Rica un 34,4% afirmó laborar con distintas plataformas.

Otro aspecto presente en las plataformas tiene relación con la evaluación por parte de las y los clientes. Dicha evaluación suele ser “inapelable y

unilateral; salvo excepciones, los trabajadores no tienen la posibilidad de evaluar el comportamiento de los demandantes” (Cepal & OIT, 2021, p.35). Esto es un aspecto determinante, no solo porque puede llevar a la exclusión de la plataforma, sino también porque incide en el tipo de trabajos que son asignados.

Conciliación del trabajo y la vida familiar

Aunque en teoría, en las plataformas se tiene flexibilidad para la organización y gestión de las horas de trabajo, hay diferencias según el tipo de plataforma. Quienes laboran en plataformas de ejecución global suelen tener más flexibilidad: en general trabajan desde sus hogares y la actividad constituye un trabajo secundario, que busca “cierta conciliación” con la vida familiar; además de ser frecuentemente realizado en horarios nocturnos.

Por contraste, en las plataformas de ejecución local hay menos margen para aplicar efectivamente dicha flexibilidad ya que “muchas plataformas tienen un sistema de incentivos y castigos para fomentar la disponibilidad de los trabajadores en horarios específicos” (Cepal & OIT, 2021, p.35). Además, como para muchas personas esa es su fuente principal de empleo, no siempre resulta factible flexibilizar los horarios de trabajos. Por ejemplo, en Costa Rica el 88,4% de personas trabajadoras de plataformas entrevistadas, señalaron que su empleo en la plataforma era su única fuente de ingreso; mientras que en países como México el porcentaje llegó a 80,5%.

Igualdad de oportunidades y de trato en el empleo

En términos generales hay una subrepresentación de las mujeres en las plataformas de ejecución local y global; aunque tienden a tener más presencia en las plataformas de ejecución global que en las locales. En Argentina y República Dominicana la

participación de mujeres en este tipo de plataformas es de más del 30%; no obstante, en aquellas que “presentan tareas más demandantes (como la programación) son casi exclusivamente utilizadas por hombres” (Cepal & OIT, 2021, p.36). En las plataformas de transporte y reparto, se registra un 6% de participación femenina en Costa Rica y República Dominicana, un 8% en Colombia y entre un 3% a un 6% en Argentina.

Curiosamente, en el caso de las plataformas vinculados a servicios de limpieza para hogares, el nicho está dominado por mujeres; lo que puede indicar una tendencia a replicar la división sexual del trabajo tradicional. Por ejemplo, en Argentina, el 100% de las personas entrevistadas que laboraban para este tipo de plataforma, eran mujeres. Otros temas asociados al género tienen que ver con el riesgo que tienen las mujeres para enfrentar una situación de acoso sexual, de hecho, en México, un 20% de las mujeres repartidoras han experimentado algún incidente de esta índole.

Entorno de trabajo seguro

Algunos de los trabajos desarrollados a través de plataformas de ejecución local pueden implicar un alto riesgo de sufrir accidentes y asaltos, siendo esto particularmente significativo para quienes laboran como repartidores. En Costa Rica, “un 46% de los trabajadores de las plataformas de reparto y de transporte de personas señalan un alto riesgo de accidentes de tránsito, y un 40% refieren un elevado riesgo de asaltos, a veces relacionados con viajes a zonas percibidas como de alto riesgo” (Cepal & OIT, 2021, p.36).

Otros de los elementos que inciden negativamente en la seguridad y salud de las personas trabajadoras son las inadecuadas condiciones de higiene, sobre todo cuando en los negocios no cuentan con “aseos a su disposición y dependen de que los negocios que atienden les den acceso a esas instalaciones” (Cepal & OIT, 2021, p.36); entre otras.

Seguridad social

Usualmente, las plataformas no suelen asumir ningún tipo de responsabilidad para la protección sociolaboral de las personas trabajadoras, por considerarles como trabajadores independientes (bajo la narrativa de “socios colaboradores”). Si bien esto puede no afectar tan gravemente a las personas trabajadoras de plataformas de ejecución global, sobre todo si estas ejercen esos trabajos de forma complementaria y/o tienen protección social mediante su empleo principal⁴; para las personas trabajadoras de plataformas de ejecución local, la situación suele ser distinta. De hecho, en ciertos países “las plataformas establecen cada vez más que sus trabajadores deben asegurar por su cuenta como independientes” (Cepal & OIT, 2021, p.37).

En Costa Rica, el 61,9% de las personas trabajadoras de plataformas de tareas de ejecución local entrevistadas señalaron estar aseguradas “tanto en el sistema de enfermedad y maternidad como en el de invalidez, vejez y muerte” (Cepal & OIT, 2021, p.37). De estos el 51,7% contribuía como trabajadores/as independientes y un 12,9% estaban aseguradas con la empresa de la plataforma⁵. Si bien el autoaseguramiento aparece como una solución para resolver la seguridad social de las personas trabajadoras, esta modalidad puede hacer que ante la recepción de bajos ingresos, se tiende a realizar contribuciones “solo por el ingreso mínimo, lo que influye negativamente en los beneficios futuros” (Cepal & OIT, 2021, p.37).

4 En República Dominicana, el 53% de personas entrevistadas revelaron que se empleaban como personas asalariadas en sector privado y/o público y que esa era su ocupación principal. En Argentina esta cantidad representó al 75% de personas trabajadoras de plataformas entrevistadas (Cepal & OIT, 2021).

5 En este último caso, se registran plataformas que financian seguros para los accidentes para trabajadores de plataformas de transporte de personas y para atender accidentes de tránsito en los que puedan incurrir las y los repartidores.

Diálogo social y representación

Aunque las plataformas digitales favorecen la individualización del trabajo, al hacer que las personas lo realicen de forma separada en distintos espacios, ello no reduce la perspectiva colectiva del trabajo, razón por la cual estos pueden recurrir a la organización sindical para solicitar una mejora en las condiciones laborales. Es por ello que en distintos países de la región como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México y Perú, se han desarrollado “iniciativas de autoorganización de estos trabajadores y hay sindicatos que empiezan a tomarlos en cuenta” (Cepal & OIT, 2021, p.37); aún sigue siendo baja la proporción de personas trabajadoras de plataformas que se encuentran organizadas.

En este contexto, esfuerzos de organización colectiva han generado una “creciente cooperación internacional que se ha expresado en la coordinación de actividades entre estas organizaciones” (Cepal & OIT, 2021, p.38). Además, se han desarrollado todo tipo de acciones colectivas (como huelgas, manifestaciones y acciones regionales e internacionales) con el objeto de mejorar las condiciones de trabajo y defender los derechos laborales relacionados con aspectos como “el monto de los pagos, los seguros de accidentes, las desconexiones, la protección sociolaboral y el reconocimiento de la relación laboral” (Cepal & OIT, 2021, p.38).

Calidad del empleo

En síntesis, aunque las condiciones laborales de las personas trabajadoras de plataformas suelen ser distintas en función de la plataforma, el trabajo en plataformas tiende a presentar rasgos generales, tales como el

elevado de incumplimiento de los criterios del trabajo decente: presenta inestabilidad de trabajo e ingresos, una significativa proporción de tiempo no remunerado, largas jornadas de trabajo y la ausencia de trabajo y la ausencia

de protección sociolaboral, así como la falta de opciones de diálogo y representación frente a un marcado desequilibrio de poder entre la plataforma y el trabajador, y en cierto también entre el demandante del trabajo y el trabajador (Cepal & OIT, 2021, p.38).

La conjunción de estos distintos aspectos, indica la existencia de una situación de precariedad laboral, aunque la precariedad laboral suele ser menor para quienes laboran en las plataformas de ejecución global, ello se debe a que muchas veces esos trabajos son desempeñados como una fuente de ingreso secundario. Esto puede explicar porque perciban a las plataformas como un medio para adquirir “nuevas experiencias al realizar diferentes proyectos, con las que pueden adquirir nuevos conocimientos y habilidades que les pueden ser útiles para otros trabajos” (Cepal & OIT, 2021, p.38). Igualmente, como suele haber más flexibilidad horaria y generalmente se tiende a laborar desde el hogar, se percibe más conciliación con la vida familiar, aunque ello también puede “incidir en elevados niveles de estrés y amenazar la salud física y mental, por ejemplo, cuando se requiere realizar muchas horas de trabajo nocturno” (Cepal & OIT, 2021, p.38).

Por contraste, quienes laboran en las plataformas de ejecución local ven su empleo como una solución a la desocupación; “ya que en general carecen de habilidades especializadas y en esta modalidad laboral pueden obtener un trabajo remunerado en una actividad con bajas barreras de entrada” (Cepal & OIT, 2021, p.39).

Un dato relevante es que a la hora de considerar los ingresos por hora, las personas trabajadoras de plataformas de ejecución global y local consideran que sus ingresos son relativamente elevados; a pesar de que tengan que invertir en tiempo de espera (no pagado) entre encargos, siendo esto, algo que afecta principalmente a los que laboran para plataformas de ejecución local. Esta percepción puede haber incidido en la elevada proporción de personas trabaja-

doras de ejecución local que manifestaron estar conformes con sus empleos. En países como Argentina, Colombia, Costa Rica y República Dominicana entre el 66% y el 71% de personas trabajadoras de plataformas dijeron estar satisfechas con su ocupación, a pesar de las evidentes condiciones de precarización laboral a las que se encuentran sujetas⁶.

Además, aunque sean elevados los niveles de satisfacción con el empleo, no debe olvidarse que la mayoría de los trabajadores de plataformas de ejecución local manifestaron querer cambiar de trabajo, lo que evidencia que la satisfacción no necesariamente es permanente, pues “los aspectos objetivos de este trabajo hacen que no sea atractivo a más largo plazo” (Cepal & OIT, 2021, p.39).

En esta misma línea, dada la amplia variabilidad de plataformas y de las distintas formas en que estas operan, ha dado lugar a narrativas distintas con respecto al modo como se auto-percibe el empleo, ya sea que se vea como una oportunidad económica, una actividad adicional que se realiza en el tiempo libre y/o como un trabajo precarizado. Todo esto muestra que predomina una heterogeneidad en las condiciones laborales de las plataformas y que “también varía individualmente la interpretación de la realidad laboral, lo que tendería a obstaculizar adicionalmente las perspectivas de organización colectiva” (Cepal & OIT, 2021, p.39).

9.4. CONFLICTIVIDAD SOCIAL OCASIONADA POR LAS PLATAFORMAS DIGITALES LABORALES

Las plataformas digitales laborales posibilitan que las personas puedan generar un ingreso propio rápida-

6 Sobre este último punto, debe señalarse que “en los países latinoamericanos el trabajo precario es, en mayor o menor grado, común, sobre todo para las personas con niveles de educación formal bajos” (Cepal & OIT, 2021, p.39).

mente, sobre todo por la facilidad con que pueden ser accedidas, los altos niveles de tenencia de dispositivos móviles y las pocas barreras de ingreso para inscribirse en las mismas (Artavia-Jiménez, 2020). Esto ha supuesto una oportunidad para quienes se encuentran desempleados, requieren de una ocupación que complemente los ingresos percibidos en su ocupación principal o se encuentren en la economía informal.

Si bien esto no ha resultado especialmente problemático para quienes realizan estas actividades de forma suplementaria, sí lo ha sido para las personas que dependen completamente de los trabajos que efectúan mediante las plataformas digitales. Debido a que las empresas de plataformas funcionan bajo un esquema que no contempla “una figura patronal explícita, sino una forma distinta de organización, que se construye gracias al desarrollo tecnológico que inaugura la Cuarta Revolución Industrial” (Artavia-Jiménez, 2020, p.126); tienden a considerar a las personas trabajadoras como independientes y/o autónomos.

Ello hace que generalmente, las plataformas no asuman ningún tipo de responsabilidad que implique una relación laboral tradicional, por lo que las personas trabajadoras de estas no pueden beneficiarse de los “mecanismos existentes de protección socio-laboral y por tanto, tampoco de los instrumentos aplicados en muchos países...para asegurar ingresos mínimos y cierta estabilidad laboral de los trabajadores (formales)” (Cepal & OIT, 2021, p.42).

En consecuencia, tanto las personas trabajadoras como sus familiares “carecen del derecho de acceso a los beneficios establecidos por los niveles mínimos protección previstos en el régimen general de la seguridad social” (Godínez-Vargas, 2020, p.17). Todo esto ha provocado que muchas de estas personas se encuentren en condiciones de precariedad laboral, subempleo e inclusive de informalidad. De hecho, el incremento en el número de reclamos judiciales, así como las noticias sobre los accidentes de trán-

sito que han sufrido personas trabajadoras de estas plataformas, han ocasionado el malestar en diversos colectivos de trabajadores (repartidores, conductores, entre otros).

Esto ha provocado que no en pocas ocasiones, las personas trabajadoras de plataformas digitales hayan emprendido diversas acciones para protestar en contra de las condiciones laborales en las que deben desempeñar sus tareas. Esta inconformidad ha propiciado “un nuevo patrón de la protesta, el cual debe ser entendido como un daño colateral de la crisis económica de 2008 sobre la situación de la desregularización del empleo a nivel mundial” (Sánchez & Sáenz, 2022, p.3).

Algunas de las primeras manifestaciones en contra de empresas de plataformas digitales datan del 2016 cuando personas trabajadoras de estas plataformas afectaron los servicios en ciudades como Miami, Chicago, Nueva York, Los Ángeles, Boston, Denver y San Francisco, exigiendo “un mayor salario mínimo y un incremento en el valor de la hora por permanecer estacionados en sitios de alta demanda de servicios” (Godínez-Vargas, 2020, p.46).

Un año después, se registró una huelga por parte de trabajadores/as de la empresa Deliveroo en Madrid y Valencia (España) durante el 6 y 7 de julio del 2017. Esto además de haber sido organizado como una medida de apoyo a trabajadores de la empresa en Barcelona, también demandó un seguro de protección ante riesgos, el pago de cierta cantidad de horas mínimas (20 horas) y “la readmisión de los despedidos por la huelga del 2 de julio de ese mismo año” (Godínez-Vargas, 2020, p.45).

De manera similar, en septiembre del 2018, acontecieron protestas contra la empresa Uber Eats por los cambios en las tarifas en Londres (Reino Unido). Un mes después, se efectuaron manifestaciones en Nottingham, Birmingham y Londres en las que se exigió una baja en la comisión cobrada por la empresa.

La aparición, cada vez más constante, de movilizaciones en contra de plataformas digitales motivó la organización de la **I Huelga Internacional de Personas Trabajadoras de Plataformas Digitales**, realizada el 8 de mayo del 2019. Esto provocó la desconexión masiva de choferes de Uber de Argentina, Chile, Costa Rica, Estados Unidos, Panamá, Uruguay, Reino Unido y Australia como una medida de protesta por la alta comisión cobrada a los choferes. Asimismo, también fue aprovechado para exigir el derecho a tener un ingreso mínimo decente, la “participación de los trabajadores en la estructura administrativa de la empresa, el conocimiento anticipado y de previo a aceptar el viaje, de su destino y el precio, así como el pago de una compensación razonable debido a fallos técnicos” (Godínez-Vargas, 2020, p.46).

Poco después de esta huelga, el atropello de un repartidor nepalí de la empresa Glovo en Barcelona el 25 de mayo del 2019, capturó la atención mediática en Europa, generando indignación y protestas entre los trabajadores/as de la empresa, quienes frente a las oficinas de la empresa (en Barcelona) prendieron fuego a las mochilas de la empresa y colocaron sus bicicletas en la calle, obstaculizando el tránsito en la zona. Cabe señalar que dichas protestas fueron apoyadas por la Intersindical Alternativa de Cataluña y la Unión General de Trabajadores, quienes “recordaron las denuncias que ya habían formulado sobre las condiciones de trabajo de estos repartidores y la falta de protección en riesgos laborales y la fragilidad del colectivo ante los accidentes” (Godínez-Vargas, 2020, p.17).

Unos meses después de este hecho, personas trabajadoras de esa misma empresa en Barcelona, efectuaron protestas el 1 de agosto del 2019 en las que denunciaron la falsa flexibilidad horaria de sus ocupaciones. Esto porque aunque en teoría pueden laborar las horas que quisieran, ello no resultaba factible en la realidad no sólo porque dependían de los trabajos que les ofrece la plataforma, sino también por la necesidad de contar con una puntuación alta

que no les limite acceder a más trabajos en la plataforma; lo que implica laborar la mayor cantidad de horas disponibles. Otros de los aspectos referidos fueron las especificaciones exigidas para completar los pedidos, la ineficacia del sistema de puntuación y la carencia de una “herramienta que les permita justificar los retrasos que hayan tenido, antes de que la puntuación obtenida les afecte” (Godínez-Vargas, 2020, p.46).

A partir de las manifestaciones y huelgas realizadas contra las empresas Uber, Glovo y/o Deliveroo, se identifica que las principales exigencias de las personas trabajadoras de estas plataformas han sido:

1. Un ingreso mínimo que permita “obtener una ganancia digna descontando los gastos a su cargo, incluyendo el pago de impuestos y de la seguridad social, lo que conlleva la fijación de una tarifa base por entrega y de un costo hora...por servicio, además de la garantía de una jornada básica” (Godínez-Vargas, 2020, p.45).
2. Contar con un seguro contra riesgos de trabajo.
3. Transparencia en los criterios que se usan para desconectar a un socio conductor y los empleados en el sistema de calificación.
4. Derecho a ejercer el derecho a la libre asociación sin que por ello se generen represalias.

En síntesis, aunque los hechos muestran la existencia de tensiones entre las empresas de plataformas digitales y las personas prestadoras de servicios, este tipo de acontecimientos han sido poco estudiados, y en su lugar, predominan investigaciones enfocadas en aspectos regulatorios y/o empresariales. Esto apunta a un importante vacío en las indagaciones que aborden las contradicciones suscitadas por la transformación digital (Sánchez & Sáenz, 2022).

Esfuerzos de organización colectiva desde las personas trabajadoras

Las personas prestadoras de servicio (trabajadores/as de plataformas) han impulsado esfuerzos de organización colectiva para exigir mejores condiciones laborales. Una de las campañas que se han impulsado en esta línea ha sido *Uber/Lyft Corporate: Stop Abusing Drivers!*, iniciativa en la que se pidió acabar con los abusos hacia conductores y “evitar que las empresas tecnológicas rompan las leyes laborales para su beneficio” (Godínez-Vargas, 2020, p.44). Los organizadores/as del movimiento consideran que ambas empresas deben dejar de considerar a los socios colaboradores como independientes si estas deciden unilateralmente la manera en que se deben desarrollar los servicios y no amenazar con la desactivación si se rechaza un viaje. Además, para promover el apoyo hacia la campaña se han promovido foros de discusión en redes sociales y en redes de Whatsapp.

Otro caso ha sido el de la plataforma *ridersxderechos*, que del 24 al 26 de noviembre realizó su primer encuentro estatal en Madrid y fue la instancia que convocó la marcha organizada el 1 de agosto del 2019 en Barcelona por trabajadores de Glovo en contra de dicha empresa. Además, ha “actuado como parte denunciante ante la inspección de trabajo en Barcelona, Zaragoza, Gijón, Vigo, Palma y Madrid y Bilbao” (Godínez-Vargas, 2020, p.45).

Desde el punto de vista de la organización sindical, algunos sindicatos han modificado sus estatutos para permitir la afiliación de personas trabajadoras por cuenta propia y facilitar el ingreso de personas trabajadoras de plataformas digitales (es lo que aplica desde 2016 el sindicato alemán IG Metal). En otros casos, los programas de acción de las organizaciones sindicales se han ampliado para incluir a trabajadores de la economía colaborativa; aunque también se han creado organizaciones sindicales nuevas para este tipo de trabajadores. Entre los sindicatos especializados destaca “The Couriers Branch of the Independent Workers’ Union of Great Britain

(IWGB), pioneros en la defensa de los derechos de trabajadores de Deliveroo y UberEats” (Godínez-Vargas, 2020, p.48).

Llama la atención que, en muchos países, la creación y/o desarrollo de sindicatos para este segmento de la economía ha sido limitado por violaciones al derecho de libertad sindical. Por ejemplo, en Argentina, la potencial creación de la Asociación de Personal de Plataformas (APP) en 2018 para aglutinar a personas trabajadoras de plataformas como Rappi, Glovo y Uber, llevó a que los miembros de la Comisión Directiva de la asociación fueran desconectados de las plataformas.

Otro de los obstáculos que ha limitado la organización sindical se relaciona con la forma como las empresas han diseñado las plataformas: estas no facilitan la comunicación entre personas trabajadoras, por lo que ante la ausencia de estos espacios, las redes sociales y/o los foros han sido los mejores medios para que estos puedan comunicarse entre sí. A pesar de estas dificultades, muchas personas trabajadoras de plataformas han logrado mejorar sus condiciones laborales a través de las negociaciones colectivas realizadas por organizaciones sindicales directamente con las plataformas.

Este es el caso de la Unions New South Wales (Union NSW), organización sindical australiana que firmó un acuerdo con la empresa Airtasker (dedicada a tareas varias de limpieza, entrega de paquetes, jardinería, reparación, entre otras) en 2017 con el que se

mejoró la remuneración asignada a los prestadores del servicio -lo que implicaba también la publicación de los montos por tarea-, además de ofrecerles un seguro asequible para protegerles contra riesgos del trabajo, al mismo tiempo que se comprometieron a desarrollar un procedimiento de resolución de conflictos con la Fair Work Commission y a garantizar la aplicación de las mejores prácticas en materia de seguridad y salud laboral en beneficio

de los trabajadores y los usuarios (Godínez-Vargas, 2020, p.49).

9.5 EXPERIENCIAS INTERNACIONALES EN LA REGULACIÓN DE RELACIONES LABORALES DE PLATAFORMAS DIGITALES

A nivel internacional, aún no es generalizada la existencia de regulaciones que definan la naturaleza jurídica de las personas trabajadoras de plataformas y de sus condiciones de trabajo lo que ha provocado “intentos sistemáticos de los servicios de inspección del Estado por atender las necesidades de protección social de estos trabajadores” (Godínez-Vargas, 2020, p.6).

Varios de los esfuerzos para regular a empresas de plataformas digitales se han orientado a las plataformas de empresas de servicios geolocalizados (de prestación de servicios locales), sobre todo a las plataformas de transporte. La mayoría de estas regulaciones fueron promovidas en respuesta a las “reclamaciones que han realizado las empresas de servicios de transporte regularizadas, con las cuales compiten...y que han dado lugar a protestas” (Godínez-Vargas, 2020, p.37). En consecuencia, lo que se ha buscado es que las empresas de plataformas cumplan con ciertos requisitos técnicos y legales para continuar prestando sus servicios y eliminar las condiciones de competencia desleal (este es el caso de las empresas de taxi, que han argumentado que empresas como Uber no operan en igualdad de condiciones).

Llama la atención que muchas de esas regulaciones no aborden cuestiones relacionadas con los derechos sociales de quienes laboran con plataformas digitales y en no pocos casos, se ha reafirmado su condición como trabajadores autónomos y ha exigido su inscripción en el “sistema de Seguridad Social y/o también su registro como contribuyente ante la autoridad fiscal, constituyendo este último requisito el objeto primordial de los Estados quienes consideran esencial

que se perciba también la parte que le corresponde por impuestos”(Godínez-Vargas, 2020, p.37).

Igualmente, se observa una tendencia en las resoluciones judiciales en las que cada vez es más usual que las personas trabajadoras de plataformas sean consideradas como falsos autónomos y/o que como constituyen una categoría laboral distinta a la de los trabajadores por cuenta propia (o independientes). Junto con ello, se considera que las empresas de plataformas no son

simples intermediarias entre los usuarios del servicio y quienes lo prestan, se han inclinado por constituirse, al menos en servicios geolocalizados, en organizaciones empresariales que determinan las condiciones del servicio de manera unilateral, dirigiendo y supervisan-

do las tareas y actividades ofrecidas al usuario, asegurándose con ello el control y el éxito comercial de la marca que explotan (Godínez-Vargas, 2020, p.6).

Las resoluciones judiciales han tratado de resolver el interrogante de si existe una relación contractual entre la plataforma y las personas trabajadoras, y si estas son subordinadas o autónomas (independiente/por cuenta propia). Para evaluar este aspecto, el análisis e interpretación depende en gran medida de cómo se definan ambas relaciones laborales en cada país. Un aspecto que llama la atención es que la mayoría de las resoluciones judiciales que se han emitido para empresas de plataformas digitales, suelen ser plataformas que brindan servicios no geolocalizados como las que se presentan en la tabla 9.2.

Tabla 9.2. Empresas de plataformas demandadas ante tribunales judiciales

Nombre de la plataforma	Tipo de servicio brindado	País
Uber Technologies	Transporte de personas	Estados Unidos
GrubHuc, Inc.	Pedido y entrega de alimentos	Estados Unidos
Dynamex, Inc.	Entrega de paquetería	Estados Unidos
Deliveroo	Pedido y entrega de alimentos	Reino Unido
CitySprint	Mensajería y logística	Reino Unido
Pimlico Plumbers	Servicio de Fontanería	Reino Unido
Foodora GmbH	Pedido y entrega de alimentos	Alemania
RepartosYA	Pedido y entrega de alimentos	Uruguay
Take Eat Easy	Pedido y entrega de alimentos	Bélgica
GlovoApp SL. (España)	Compra, recogida y entrega de pedidos	España
RAPPI (Colombia)	Distintos servicios a domicilio	Colombia

Fuente: Elaboración propia con base a Godínez-Vargas, 2020.

Al analizar las sentencias judiciales emitidas para plataformas como Uber, Glovo y Deliveroo se observa que una parte importante de estas resoluciones

judiciales consideran que las personas trabajadoras de estas plataformas laboran en condiciones que son propias de una relación laboral subordinada/

dependiente. Estas características son usadas como criterios para determinar ese tipo de relación laboral (Godínez-Vargas, 2020):

- Los clientes/usuarios acuden a las APP para solicitar un servicio de la plataforma y no de una persona determinada.
- La plataforma contacta a la persona prestadora del servicio mediante un dispositivo móvil para que brinde el servicio solicitado, siendo posible que acepte y/o rechace el servicio.
- La empresa establece la manera en que la persona prestadora del servicio debe atender a las y los usuarios (por ejemplo, con indicaciones y/o protocolos de interacción). Esta también puede indemnizar a las y los usuarios en caso de daños.
- La empresa define el algoritmo que fija los precios que se cobran a la persona usuaria y otros aspectos como la “penalización por cancelar un servicio ya aceptado por el prestador, la comisión que se le cobra a este último por el uso de la plataforma” (Godínez-Vargas, 2020, p.21). También puede actualizarlos con la frecuencia que considere necesaria.
- La empresa decide las causas por las cuales el prestador será desconectado de la plataforma y la duración de dicha sanción.
- La empresa asume los costes para publicitar la plataforma.

Quien presta el servicio (la persona trabajadora):

- Tiene libertad para establecer la ruta que desee.
- Aporta el vehículo/medio de transporte, asume los costes de mantenimiento, combustible, seguro, los requisitos/permisos y los riesgos en caso de accidentes.
- Usa sus dispositivos y herramientas y asume los costos de los mismos.

- Puede establecer los días que trabajará/ descansará y decidir/fijar la zona en la que brindará el servicio.
- Puede aceptar o rechazar un servicio (aunque eso es relativo, pues cierto número de rechazos puede llevar a una desconexión desde la plataforma).
- Decide cuando cerrará la sesión en la aplicación.
- Asume las obligaciones de seguridad social y tributarias, como trabajador independiente.
- Carece de una “organización propia, de modo que para cumplir con una actividad se debe integrar a la organización productiva creada creada” (Godínez-Vargas, 2020, p.21) por la plataforma.
 - Quien presta el servicio es evaluado por los usuarios/as y ello determina el que pueda conservar o no su conexión a la plataforma.
 - Quien presta el servicio no tiene exclusividad, ni puede usar distintivos corporativos propios y/o distintos a los de la plataforma. Además, solo puede comunicarse con la plataforma por los medios que esta establezca, lo cual generalmente es por correo electrónico.
 - Usuarios y prestadores de servicio no pueden “contactarse de manera directa, por medio de ella” (Godínez-Vargas, 2020, p.21).

Cabe señalar que hasta 2020, se registraban resoluciones judiciales en este tema en diversos países (Godínez-Vargas, 2020), entre los que pueden mencionarse: Estados Unidos (en los Estados de California, Florida, Pensilvania), Argentina (Buenos Aires), Brasil (Belo Horizonte, Minas Gerais), Chile (Santiago), Uruguay (Montevideo), Bélgica (Bru-

selas), España (Barcelona, Gijón, Madrid, Oviedo, Salamanca y Valencia), Francia (Paris), Italia (Milán, Roma y Turín), Holanda (Ámsterdam), Reino Unido (Londres) y Australia (Melbourne y Sidney).

También debe considerarse que la falta de regulaciones, políticas e inclusive de decisiones en el ámbito judicial, ha motivado tanto a empresas de plataformas digitales como a las personas trabajadoras de las mismas a desarrollar todo tipo de iniciativas, entre

las que pueden mencionarse la elaboración de “códigos de conducta, negociaciones colectivas, redes sociales o páginas web donde compartir información, analizar prácticas y organizar actividades reivindicativas” (Godínez-Vargas, 2020, p.6). Las empresas de plataformas digitales que han optado por la creación de *Códigos de Conductas* buscan que la empresa asuma compromisos voluntarios que mejoren las condiciones laborales de las personas trabajadoras.

Recuadro 9.1. Respuesta de las empresas de plataformas digitales ante tribunales

Cuando las empresas de plataformas digitales han sido llevadas a tribunales por las personas trabajadoras, éstas han sostenido que no cuentan con una relación de trabajo y que las plataformas sólo se encargan del proceso de intermediación. Para sostener esta posición, se indican argumentos como los expresados en la resolución N°374 (4 de marzo del 2020) de la Sala de Casación en Francia, donde las empresas de Uber France y Uber BV indicaron que:

El contrato no implica que la persona conductora deba asumir obligación de algún tipo con la plataforma “ni de estar a su disposición o incluso a permanecer a su disposición durante un período determinado, por breve que éste sea” (Godínez-Vargas, 2020, p.22).

Debido a que el contrato es de colaboración, la persona conductora tiene libertad para conectarse o desconectarse a la aplicación desde dónde quiera y cuándo así lo desee, sin tener que informarlo a la plataforma.

La persona conductora puede aceptar o rechazar los viajes que se le hagan llegar desde la aplicación y aunque varios rechazos seguidos pueden provocar la desconexión “el conductor tiene la posibilidad de volver a conectarse en cualquier momento y esta desconexión temporal no afecta en ningún modo la relación contractual entre el conductor y Uber BV” (Godínez-Vargas, 2020, p.22).

La plataforma cobra honorarios sólo por los viajes realizados con la aplicación por lo que no se tiene algún tipo de compromiso financiero que le obligue a utilizar la plataforma.

Además, se evita referirse a las personas prestadoras de servicios como trabajadores/as (denominándolas conductores, socios, colaboradores) y se evoca el “contrato suscrito entre las partes, que también los califica de trabajadores autónomos” (Godínez-Vargas, 2020, p.23).

Fuente: Elaboración propia con base a Godínez-Vargas, 2020.

En línea con las tendencias expuestas en los párrafos precedentes, también puede hacerse referencia a las estrategias que han empleado diversos países para regular o responder a los desafíos que las plataformas laborales digitales han provocado en sus mercados de trabajo y las condiciones laborales de quienes laboran en ellas. A este efecto, se pueden mencionar las experiencias de los siguientes países:

España

Las instancias de inspección del Estado han considerado que el vínculo contractual entre las plataformas y las personas trabajadoras que laboran con estas puede ser visto de diferentes formas. Por ejemplo, en España, en algunos casos organizaciones sindicales han acudido a los tribunales para

interponer una demanda a las personas trabajadoras de plataformas, por considerar su ejercicio desleal. Este es el caso de los sindicatos de taxistas de Barcelona, que en 2014 denunciaron a Uber Spain y solicitaron una inspección de Trabajo y

Seguridad Social; producto de la inspección se concluyó que los conductores eran empleados por cuenta ajena. Decisiones similares han sido adoptadas por otras instancias de inspección laboral en España.

Tabla 9.3. Señalamientos de las instancias de Inspección Laboral española para determinar

Plataforma digital	Tipo de plataforma	Año en que se recibe la denuncia	Comunidad autónoma	Señalamientos
Uber Spain	Transporte de personas	2014	Barcelona	<p>-Se presenta ajenidad y dependencia en la relación laboral.</p> <p>-Hay dependencia porque la actividad ejercida por los chóferes es parte sustantiva del “tráfico mercantil de la firma” (Godínez-Vargas, 2020, p.14) y estos carecen de una organización empresarial por lo que quedan sujetos a la estructura de Uber.</p> <p>-Como estos asisten de forma regular a sitios fijados por la empresa mediante la aplicación, el centro de trabajo es el vehículo que “circula por una zona fijada por Uber de «forma unilateral»” (Godínez-Vargas, 2020, p.14).</p>
Deliveroo	Entrega de alimentos	2017	Valencia	<p>-Las y los trabajadores no eran autónomos/independientes porque en dicho caso aplicaba la noción de ajenidad en la marca; es decir, que significa que la actividad es definida por la plataforma, así como las condiciones en que la prestación debe ser realizada. Además, estas pueden ser modificadas unilateralmente si la empresa así lo desea.</p> <p>-Por lo anterior, se emitió un acta de liquidación para los riders de la plataforma por no haber pagado la seguridad social de las personas trabajadoras.</p>
Ageing Well S.L. ¹	Servicios asistenciales	2018	Cataluña	<p>-Se determinó que aunque las personas pueden aceptar y/o rechazar las solicitudes de servicio, así como establecer su preferencia horaria, esta sigue supeditada a los usuarios y su satisfacción con el servicio (de ello depende la asignación de nuevos trabajos).</p> <p>-La plataforma es la que establece el cobro para los clientes y el pago que recibirán las personas trabajadoras.</p>

Fuente: Elaboración propia con base a Godínez-Vargas, 2020.

En todos estos casos, los criterios empleados por las Inspecciones laborales realizadas en Catalunya, Valencia y Madrid fueron “objeto de revisión judicial y con ello sus indicios de laboralidad, que demostraban la existencia de dependencia y ajenidad” (Godínez-Vargas, 2020, p.16). De ese modo, las resoluciones judiciales emitidas entre 2019 y principios del 2020, enfatizaron que las personas trabajadoras de estas plataformas

son trabajos ajenos voluntarios, retribuidos, pero especialmente ajenos y en consecuencia dependientes, porque existe ajenidad en los medios de producción (al ser la plataforma informática la base del negocio), ajenidad en el uso de la fuerza del trabajo (al ser la plataforma quien fija las condiciones en que debe prestarse su servicio e incorporarse a la estructura organizativa de la empresa), ajenidad en el mercado (al ser parte de una marca) y ajenidad en el riesgo (al asumir la empresa los riesgos derivados de la actividad, como es el pago de las indemnizaciones por daños ocasionados en la prestación del servicio a los usuarios, etc.) (Godínez-Vargas, 2020, p.16).

Cabe señalar que la fiscalización efectuada por los servicios de inspección tuvo un impacto a nivel judicial, así como en el Plan Estratégico de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social 2018-2020. En dicho instrumento se considera que se está frente a transformaciones productivas propiciadas por las TIC y la economía de plataformas, lo que ha propiciado nuevas relaciones de trabajo que demandan un “esfuerzo para su entendimiento y asimilación, que podrían exigir adaptar la normativa y que exigen impulsar la capacidad para detectar los abusos” (Godínez-Vargas, 2020, p.17).

A partir de esto, el Plan Estratégico plantea acciones como la formación de inspectores laborales en el tema y el desarrollo de una campaña piloto en las comunidades autónomas. Todo esto permitió

la identificación de 8076 falsos autónomos⁷ en las plataformas de Glovo, Deliveroo durante el primer semestre del 2019.

Francia

Este fue uno de los primeros países en impulsar regulación destinada a asegurar la protección mínima y de beneficios sociales a las personas trabajadoras de plataformas. Durante el 2015, las fricciones entre taxistas y conductores de plataformas de transporte llevaron a la promulgación de la Ley 2016-1088 (del 8 de agosto del 2016), en la cual se creó un marco legal para regular las relaciones entre algunas plataformas digitales y quienes laboran a través de dichas plataformas (Kessler, 2021).

En dicha norma, se establecieron obligaciones para que las empresas de plataformas digitales no actúen únicamente como intermediarias, sino que asuman una responsabilidad social (Godínez-Vargas, 2020). Esto implicó una reforma en el Código de Trabajo francés, para que este incluyera un artículo referente a la responsabilidad social que deben asumir las empresas de plataforma cuando estas son las que determinan las características y condiciones en que debe ser prestado o dado un bien/servicio, y fijan los precios cobrados (Kessler, 2021).

El que las personas trabajadoras de plataforma (proveedoras de servicios) sean consideradas como empleadas obliga a las empresas a asumir el pago de cotizaciones sociales. En el caso de los seguros de riesgo de accidentes laborales, pueden optar por tres vías: asumir los costos del seguro, ofrecer a las personas trabajadoras un contrato de seguro colectiva que cubra riesgos de accidente de trabajo y/o reembolsar (según ciertas condiciones) a quienes opten por un seguro voluntario de accidentes.

El que se pueda optar por seguros colectivos ha hecho que muchas empresas y compañías de seguro

⁷ Por tanto, aparecían registrados como trabajadores autónomos en la Seguridad Social.

se alíen para ofrecer pólizas de seguro para proteger contra accidentes y cobertura por responsabilidad civil. De hecho, en el caso francés Uber y Deliveroo se han asociado con AXA (julio del 2017), mientras que la plataforma Brigad (conecta trabajadores independientes calificados especializados en hotelería y restauración con clientes) ofrece acceso a atención sanitaria complementaria a una tarifa negociada (Kessler, 2021).

Con ello, Francia sentó un precedente muy importante al emitir regulación para garantizar beneficios sociales a las personas trabajadoras de estas plataformas (Godínez-Vargas, 2020). Sin embargo, debido a que sólo se ha logrado la promulgación de normas que afectan a las plataformas de transporte de personas (como Uber), aún no se ha logrado la adopción de una regulación general para asegurar la protección social de todas las personas trabajadoras de plataformas (Kessler, 2021). El problema de esta disposición es que no cubre a la amplia variedad de plataformas digitales existentes.

Paralelamente, también se han presentado iniciativas como el proyecto de Ley de Movilidades, que fue promovido por el Consejo de Ministros en el 2018 e ingresó a discusión legislativa en el 2019. Este proyecto pretende que las plataformas digitales puedan crear una carta de derechos sociales adicionales para las personas trabajadoras a cambio de que no recalifiquen una relación jurídica de subordinación entre las plataformas y las personas trabajadoras (Kessler, 2021). Debe señalarse que dicha iniciativa fue altamente cuestionada porque podría ser usada como una vía legal para eludir la jurisprudencia nacional que ha reconocido la relación de subordinación.

Reino Unido

Los Tribunales de Reino Unido haciendo uso de las facultades del derecho consuetudinario, han dictaminado que algunas personas que laboran como independientes que forman parte de ciertas catego-

rías del mercado laboral, en realidad son empleados de la empresa, aunque las plataformas para las que trabajan los consideren como trabajadores independientes. Esto ha sentado un precedente para que a estas personas se les reconozcan derechos, como el derecho al salario digno nacional (Larkin, 2021).

En ese sentido, uno de los casos más conocidos en la jurisprudencia del país es la sentencia del caso *Aslam contra Uber BV* (2016). En esta ocasión dos conductores de Uber alegaron ante el Tribunal Laboral, el derecho a tener el salario mínimo establecido a nivel nacional y tener el derecho a vacaciones anuales pagadas según lo establecido en el Reglamento de Tiempo de Trabajo 1998 (Larkin, 2021). Después de la exposición de motivos y el análisis del caso, el Tribunal determinó que los conductores cumplían con los criterios definidos en la sección 230 de la Ley de Derechos Laborales de 1996.

Para sustentar esta decisión el Tribunal consideró que Uber ejercía un control sustantivo sobre los conductores y que la empresa mostraba un comportamiento similar al de un empleador al deducir las tarifas del pago semanal de los conductores sin previo aviso, además de que velaba por el cumplimiento de la relación entre conductor y pasajero. Adicionalmente, para llegar a esta decisión el Tribunal Laboral también tomó en cuenta el fallo del Tribunal del Distrito de California del Norte en el caso *Uber Technologies Inc. v. Berwick*.

La decisión del Tribunal Laboral fue ratificada por mayoría por el Tribunal de Apelación, generando repercusiones significativas al revelar a la luz pública una estructura existente de la economía informal que le permite a la empresa operar con 20-30% menos en costos laborales y que esta ha evadido el pago del salario mínimo nacional a sus trabajadores (Larkin, 2021). Todo esto hizo que el Gobierno británico anunciara una revisión de las prácticas laborales modernas, particularmente el trabajo por cuenta propia y las formas de trabajo atípicas, acción que desarrollaría en seis meses.

Cabe señalar que desde finales del 2021, el Tribunal Supremo de Reino Unido emitió una sentencia en la que estableció la existencia de una relación de dependencia entre los conductores y la empresa, a partir de un análisis de trece razones por las que el ente considera que la “empresa Uber es la que brinda las condiciones en que se realiza el trabajo” (Sánchez & Saénz, 2022, p.14). Todo ello implica el reconocimiento de los conductores/as como empleados de la empresa y la obligatoriedad de que se les garanticen los derechos laborales establecidos en la normativa nacional.

El impacto legal de la sentencia de Aslam, se ha hecho notar en otros casos como *Dewhurst v. CitySprint* (2017) en el que una mensajera (trabajadora de plataformas) demandó la protección como persona trabajadora por parte la empresa CitySprint Ltd., dedicada al servicio de entrega (Larkin, 2021). En esta ocasión, el Tribunal se centró en analizar si las y los conductores estaban en la obligación de brindar sus servicios. A partir de eso, se descubrió que el procedimiento de contratación demandaba una inducción de dos días, capacitaciones sobre cómo desarrollar el trabajo y el suministro de uniformes y otro tipo de equipos; por lo que ello no podía considerarse como un trabajo por cuenta propia o independiente.

A pesar de esto, los tribunales no han tenido un criterio uniforme para todas las personas trabajadoras de plataforma: cuando los repartidores de Deliveroo plantearon su situación laboral ante el Comité Central de Arbitraje; este dictaminó que estos eran trabajadores independientes. Asimismo, en el caso “*Pimlico Plumbers Ltd v. Smith*” se consideró que, aunque el plomero era un empleado de la empresa y no un trabajador independiente; este no podía reclamar el pago retroactivo de las vacaciones que consideraba que se le debía.

Cabe señalar que el principal problema de que muchas personas sean consideradas como trabajadores independientes tiene que ver con la imposibilidad

de que estas puedan beneficiarse de las regulaciones establecidas en Reino Unido. Al tener la condición de trabajadores por cuenta propia (o independientes) no gozan de la protección legal que tienen los asalariados y tampoco tienen el derecho a exigir el salario mínimo nacional, el pago por enfermedad y los derechos a presentar una demanda por despido injustificado.

Además, la irregularidad de ingresos dificulta que estos puedan calcular con exactitud los montos a cotizar en el sistema de seguridad social, lo que puede limitar su acceso a prestaciones de seguridad social. Si estos deciden no hacer las contribuciones necesarias al seguro nacional, no son elegibles para obtener subsidio de búsqueda de empleo y al ser independientes, tampoco pueden recibir la Prestación por Accidentes de Trabajo en caso de que hayan sufrido un accidente mientras trabajaban (Larkin, 2021); lo que les coloca en una situación de particular vulnerabilidad.

Bélgica

En Bélgica, la regulación considera al trabajo como aquella actividad que puede implicar alguna de las siguientes situaciones: a) una relación de subordinación sujeta a una remuneración y a un contrato de trabajo, b) el trabajo realizado que se realiza para instituciones públicas y c) el trabajo que realiza una persona de manera autónoma o independiente (Jorens, 2021). Bajo esta clasificación, el trabajo en plataformas debería ser considerado como independiente y, por tanto, tendría que estar incluido en el régimen fiscal y el sistema de seguridad social del país, sobre todo si declara rentas profesionales.

Sin embargo, el incremento en la cantidad de personas que laboran en actividades ligadas a la economía colaborativa ha hecho que el gobierno belga haya emprendido esfuerzos para promover este tipo de actividades, a la vez que intenta sacarlas de la zona gris y combatir el fraude fiscal. A este efecto, el 1 de julio

del 2016, se promovió una ley que introdujo una regulación fiscal y social separada para cierto tipo de personas trabajadoras de la economía colaborativa (Jorens, 2021). Para ello, se creó una categoría separada en la clasificación de ingresos adicionales (o misceláneos) generados en actividades vinculadas a la economía colaborativa.

En el cumplimiento de ciertas condiciones, los ingresos declarados serían gravados con una tasa impositiva del 10%, siempre y cuando la actividad no estuviese ligada a una forma de trabajo independiente o una empresa con la que se tuviera una relación de asalariado-patrono (Jorens, 2021).

Según la normativa sobre el estatuto social de los trabajadores independientes, las rentas percibidas mediante el trabajo por plataformas no están sujetas a lo establecido en el Decreto Real No.3817 sobre la actividad relacionada con estas rentas, siempre y cuando estas no superen el monto previsto en el Código del Impuesto sobre la Renta (Jorens, 2021). El prestador de servicios declara el importe bruto de los ingresos en su declaración de ingresos (cantidad pagada mediante la plataforma más todas las retenciones que esta le aplicó) y el Servicio Público Federal de Finanzas (SPF) verifica que las personas trabajadoras de plataformas no se hayan excedido de su límite. Si se gana menos del umbral, los ingresos son vistos como rentas misceláneas, por lo que no se consideran como rentas emanadas de un trabajo por cuenta propia.

Por otro lado, si se declara la obtención de ingresos mediante mecanismos de la economía colaborativa y los señala como ingresos adicionales en su declaración de impuestos, estos serán reclasificados como ingresos profesionales, sobre todo si los percibe de manera regular o se sospecha que la persona trabajadora labora como trabajador independiente.

Cabe señalar que con la aprobación de la Ley de Recuperación Económica y Fortalecimiento de la Cohesión Social (2018), se estableció la exención a

la cotización a la seguridad social para ingresos procedentes de determinadas formas de empleo⁸, entre las que se encuentran el trabajo realizado a través de plataformas. En opinión del Tribunal Constitucional Belga, la introducción de un nuevo estatuto para las personas que trabajan en plataformas ha provocado el paso de un estado sujeto a obligaciones fiscales y de seguridad a un estado que exime al interesado de todas esas obligaciones, lo que a la larga genera discriminación hacia personas trabajadoras que ya de por sí podrían encontrarse en situaciones precarias (Jorens, 2021).

Italia

En Italia, desde el 2017 se cuenta con una ley que ha definido el trabajo inteligente (Ley No. 81) y una norma (Ley No.128) que regula el trabajo colaborativo y el empleo autónomo del sector de reparto (Ales, 2021). Según la primera de estas regulaciones, el trabajo inteligente es un tipo de trabajo subordinado que se ejecuta de forma convenida entre las partes. Este suele ser organizado por objetivos, sin tiempos específicos o lugar de trabajo predeterminados, en el que el trabajo se realiza dentro y fuera de los locales de la empresa, ante la ausencia de un puesto de trabajo estable (Ales, 2021). A pesar de esto, se considera que el trabajo inteligente también puede ser realizado en un lugar regularmente elegido por la persona trabajadora.

Según esta norma, el objetivo del trabajo inteligente es mejorar el desempeño de las personas trabajadoras subordinadas mediante la creación de nuevas formas de organización, definidas por objetivos y en ausencia de dirección y control (Ales, 2021). Este pretende facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral; reconocer la igualdad de trato entre los trabajadores inteligentes y los que laboran en las ins-

⁸ Gracias a ello, las personas pueden realizar actividades varias y percibir un ingreso que está libre de impuestos y exentas de contribuciones si los ingresos no exceden los 6000 euros por año (Jorens, 2021).

talaciones de la empresa, generalmente como asalariados. Además, establece que el contrato de trabajo inteligente deberá ser comunicado a las autoridades competentes (Ales, 2021).

Por su parte, la Ley No. 128 del 2019 contempla un capítulo referente a los trabajadores autónomos de plataformas, aunque solo se refiere a los que realizan actividades de reparto en espacios urbanos, sea por bicicleta o motos. En ella se definen las plataformas digitales como el software que usan los clientes de una empresa para solicitar el servicio de entrega, fijar el monto de la remuneración y determinar el modo como se llevará a cabo el servicio (Ales, 2021). A partir de esto, se determina que la plataforma es un instrumento que se usa para organizar el trabajo y no constituye un empleador. Por tanto, es la persona física o jurídica propietaria de la plataforma quien se considera como la responsable de cualquier violación a la legislación laboral y/o social ya que el algoritmo no es una persona jurídica que puede ser sancionada como sí ocurriría con un empleador real y la plataforma es sólo una herramienta a través de la cual se realiza el trabajo.

A falta de un contrato escrito, se considera que hay un contrato de subordinación entre las partes y que es obligación de la empresa informar a las personas trabajadoras sobre sus derechos, normas de seguridad y salud. Esta norma también determina que los repartidores tendrán que recibir un pago fijo (aunque se les catalogue como trabajadores independientes), establecido en la normativa nacional o en convenios colectivos acordados por sindicatos italianos con representación a nivel nacional (Ales, 2021). Para que el salario de los repartidores sea definido por la negociación colectiva, estos deben estar representados por sindicatos ya existentes, y en ausencia de convenios colectivos, los trabajadores no podrán ser pagados a destajo (entrega), por lo que deberán tener un salario mínimo por hora considerando el convenio establecido en sectores similares (Ales, 2021).

Los repartidores/as de comida han interpuesto muchas demandas en los tribunales italianos para ser reconocidos como trabajadores subordinados y tener acceso al estatuto de protección correspondiente (Ales, 2021). A pesar de esto, el legislador ha considerado a los repartidores como trabajadores autónomos aun cuando la Corte Suprema de Casación Italia ha calificado como de hetero colaboración las actividades que realizan los repartidores y que por tanto, recaen en el ámbito de aplicación de la subordinación. Además, el Tribunal Constitucional italiano ha declarado como ilegal una disposición legislativa que niega que se califiquen como subordinadas las relaciones de trabajo que en la realidad presentan las características típicas de una relación laboral (Ales, 2021).

Dinamarca y la plataforma HILFR

En Dinamarca, la incursión de la economía de plataformas inició en el 2010 cuando llegaron al país plataformas laborales extranjeras como Uber. Posteriormente, se desarrollaron empresas danesas para la prestación de servicios vinculados al transporte, hotelería y restaurantes. A pesar de eso, durante el 2020 apenas el 1% de las y los daneses habían generado ingresos mediante una plataforma laboral digital; además, los ingresos obtenidos mediante estas plataformas son limitados y a menudo se usan como una fuente complementaria de ingreso. Por ello, aunque el trabajo en plataformas parece ser una de las formas de empleo de mayor crecimiento, esta sigue siendo un fenómeno marginal en el país, al igual que en otros países nórdicos (Ilsøe, 2020).

Desde su aparición, las plataformas laborales han sido objeto de múltiples cuestionamientos no sólo por los temas salariales y las condiciones laborales, sino también por la ausencia de un empleador determinado que sea responsable de garantizar estándares laborales mínimos. Algunos de los aspectos que más se han cuestionado tienen relación con el pago de

impuestos, la regulación de los servicios de transporte, las reglas de competencia, las contribuciones sociales y la situación laboral general de las personas trabajadoras de estas plataformas (Ilsøe, 2020). Inclusive, se ha llegado a considerar que las plataformas laborales digitales atentan contra el sistema de relaciones laborales danés pues en su mayoría, operan sin la cobertura que brindan los acuerdos de negociación colectiva y/o sin afiliación sindical o asociaciones de personas trabajadoras.

Este último aspecto es particularmente importante, sobre todo porque el sistema de relaciones laborales danés evidencia un modelo voluntario en el que los salarios y las condiciones laborales son acordados directamente entre las personas trabajadoras y los empleadores/as mediante convenios colectivos que son negociados por sindicatos y asociaciones de empleadores/as. En este país los sindicatos de personas trabajadoras son agrupaciones fuertes, a las cuales muchas personas trabajadoras suelen adscribirse por lo que no es de extrañar la alta densidad sindical que tiene el país (63%) y la cobertura de los convenios colectivos (84%) (Ilsøe, 2020).

Asimismo, en contraste con otros Estados, la legislación laboral danesa tiene un rol marginal en las relaciones laborales, tanto así que no existe un salario mínimo que haya sido establecido en la regulación existente. En su lugar, el sistema de relaciones laborales se caracteriza por valores como:

- **Voluntarismo:** se plasma en la autorregulación a través del establecimiento de convenios colectivos.
- **Organización:** se refleja en las altas tasas de afiliación sindical, así como en el alcance y la cobertura que tienen los convenios colectivos.
- **Centralización:** se evidencia en la fuerte coordinación que tienen las negociaciones laborales a nivel sectorial mediante acuerdos con múltiples empleadores, así como en las condiciones laborales acordadas.

- **Consenso:** es una constante entre las organizaciones sindicales y los empleadores/as.

Por ser considerados como autónomos, las y los trabajadores de plataformas digitales cuentan con una cobertura limitada o casi nula de los convenios colectivos y la legislación laboral. Sin embargo, los sindicatos en el país han intentado incluir a las personas trabajadoras de plataformas en los convenios colectivos con el fin ofrecerles cobertura.

En este contexto, la **plataforma de limpieza Hilfr** llama la atención por ser la primera empresa de esta índole que celebró un *acuerdo de negociación colectiva* con un sindicato en el país. Esta plataforma danesa fue creada en el 2017, con el fin de facilitar el contacto de los hogares con personas trabajadoras de la limpieza. La misma está presente en las principales ciudades de Dinamarca y al 2020, se estimaba que la plataforma contaba con unos 216 trabajadores/as y atendía a unos 1700 clientes (Ilsøe, 2020), llegando a ser la segunda plataforma de limpieza más grande del país. En opinión de Ana Ilsøe, es posible que la amplia presencia de plataformas de limpieza en Dinamarca se deba a que el sector de limpieza privada está menos cubierto por convenios colectivos a diferencia de otros ramos productivos.

Desde el principio Hilfr se destacó por pagar un suplemento de bienestar de 3 € por hora como compensación por la falta de cotizaciones sociales a todas las personas trabajadoras de la plataforma, siendo esto un monto adicional a su salario (Ilsøe, 2020). Un año después de su creación la empresa comenzó negociaciones con la Federación Unida de Trabajadores Daneses (también conocida como la 3F) que representó a las personas trabajadoras del sector de limpieza con el fin de establecer condiciones ordenadas para la operación de la empresa y repercutiendo en la economía de plataformas dentro de Dinamarca.

Las negociaciones entre Hilfr y la 3F fueron acompañadas con una comisión tripartita para las plataformas digitales la cual se denominó el Consejo de Disrupción y que estuvo vigente de 2017 a 2019.

Esta fue integrada por ministros, sindicatos y organizaciones de empleadores de Dinamarca. En abril del 2018, las partes firmaron el acuerdo de negociación colectivo el cual fue presentado en una conferencia de alto nivel por el primer ministro danés de ese momento, Lars Løkke Rasmussen (Ilsøe, 2020). Posteriormente, el 1 de agosto del mismo año, el acuerdo entró en vigor y fue considerado como un plan piloto que las partes negociadoras acordaron evaluar después de un año.

El acuerdo de Hilfr generó mucha atención internacional y ha sido ampliamente analizado por investigadores de todo el mundo; e inclusive, la Confederación de Sindicatos Daneses (FH) llegó a traducirlo al inglés para que pudiera ser leído en otros países. Además, desde su firma, se han celebrado acuerdos similares entre plataformas y sindicatos en Dinamarca, como los casos de Voocali⁹ y la plataforma Just Eat¹⁰ (Ilsøe, 2020). La importancia del acuerdo radica en que por primera vez se desmintieron “muchos mitos sobre el trabajo en plataforma, partiendo de la idea errónea de que, por su propia naturaleza, no era compatible con las formas existentes de protección laboral, como los derechos laborales y la negociación colectiva” (Countouris & De Stefano, 2020, párr.1).

El convenio creó una nueva categoría laboral los *Super Hilfrs* y los diferenció de los trabajadores autónomos existentes o *Freelance Hilfrs*. Los primeros son considerados trabajadores de la plataforma por lo que son cubiertos por el acuerdo negociado por la empresa, reciben un salario mínimo de 19 € por hora y acumulan derechos a pensiones, vacaciones y enfermedad. En contraste un Freelance Hilfr gana por hora € 17 y recibe un suplemento de bienestar

9 Es una plataforma que brinda servicios de traducción, la cual negoció un acuerdo colectivo con el Sindicato Nacional de Empleados Comerciales y Administrativos (HK).

10 Plataforma que realiza entrega de alimentos, que al 2020 estaba realizando negociaciones con la 3F mediante la Cámara de Comercio Danesa (DE).

de € 3 por hora; sin embargo, después de trabajar 100 horas, un Hilfr independiente se convierte en un Super Hilfr automáticamente.

Igualmente, ambos tipos de trabajadores pueden establecer su salario por hora en un monto más alto a esos mínimos en sus perfiles individuales dentro de la plataforma. Además, todas las personas trabajadoras están cubiertas por un plan de seguros que la empresa tiene con la compañía de seguros Tryg; que ofrece seguros a diferentes plataformas laborales danesas e incluye cobertura de responsabilidad civil y accidentes, así como prestaciones sociales (pensiones, vacaciones pagadas y enfermedad) para los Super Hilfrs. Cabe señalar que tanto la elección de convertirse en Super Hilfr como la posibilidad de seleccionar el salario por hora, son aspectos poco usuales para el sistema de negociación colectiva danés.

Según entrevistas realizadas por Ilsøe (2020) a personas trabajadoras de plataformas, la mayoría de personas consultadas manifestaron estar satisfechas con su trabajo en la plataforma por tres razones principales: la flexibilidad, la cobertura ofrecida por el convenio colectivo (que brinda sensación de seguridad) y el hecho de que la empresa ofrece condiciones ordenadas y una interacción más sencilla con las autoridades fiscales.

A pesar de la visibilidad que ha adquirido la empresa como un actor socialmente responsable, el modelo enfrenta desafíos relacionados con la competencia desleal en relación a otras plataformas y la evasión fiscal en la que pueden incurrir las personas trabajadoras. También hay una baja densidad sindical entre las personas trabajadoras de las plataformas pues es poca la organización dentro del sector y organizaciones como la 3F tampoco convocan a un número significativo de trabajadores/as de este ramo productivo, por lo que se puede cuestionar la representatividad del sector y del acuerdo mismo (Ilsøe, 2020).

Asimismo, aunque el acuerdo fue diseñado como un modelo escalera que visualizó la posibilidad de

renegociaciones futuras¹¹, se considera que las negociaciones no cumplieron con el nivel general de salarios y condiciones presentes en gran parte de los acuerdos colectivos de otros sectores. La Autoridad Danesa de Competencia y Consumidores ordenó a Hilfr que dejara de pagar las tarifas mínimas por hora establecidas por la plataforma a sus trabajadores, por considerar que era una violación a las leyes antimonopolio y que cada persona trabajadora “autónoma” opera de forma similar a una empresa.

El problema con este razonamiento es que obvia que muchos trabajadores se encuentran en un estado de falso autónomo en el que su independencia es teórica y que la mayoría suele estar excluidos de la protección laboral, no tienen la posibilidad de negociar ni tienen la autonomía organizativa asociadas a las empresas reales adecuadamente capitalizadas (Coutouris & De Stefan, 2020).

América Latina

Si bien en América Latina se han presentado proyectos de ley, no se han dado avances en la legislación laboral y en su mayoría, hay una tendencia a considerar únicamente la regulación tributaria (Cepal & OIT, 2021). De hecho, al 2020 se estaban discutiendo diversos proyectos de ley en los que se intentaba introducir ciertas nociones de responsabilidad social, aunque estos, en su mayoría pretenden solventar las diferencias en las que operan las empresas de taxi y las empresas de plataformas de transporte de personas.

En esta línea, en Chile se impulsó un proyecto de ley para regular las plataformas de transporte en el que se propuso la obligatoriedad de que los choferes contaran con licencia profesional y que las empresas contaran con una tarifa que compensara los costes operativos de las personas conductoras;

11 Dentro de los temas de discusión posterior se ha considerado la formación adicional de las personas trabajadoras y la licencia de maternidad remunerada, entre otros.

mientras que en Colombia se presentó una iniciativa de norma para crear una nueva categoría de trabajo (el trabajo autónomo dependiente), en el que se obliga a los conductores a que se afilien a la seguridad social, y se establece que la empresa y prestador asumirán el costo del seguro por igual (Godínez-Vargas, 2020).

Por otro lado, más recientemente, el 11 de marzo del 2022 se publicó en Argentina la Ley No. 21.431 que regula los servicios que brindan las personas trabajadoras de plataformas digitales (Ríos & Laborde, 2022). Esta introduce una reforma al Código de Trabajo que pretende normar “las relaciones entre trabajadores de plataformas digitales, dependientes, y empresas de plataformas digitales de servicios prestados en el territorio” (Ernst Young, 2022, párr.2). La ley define lo que constituye una empresa de plataforma digital (EPD) de servicios¹² como la organización que, a título oneroso, administra o gestiona un sistema informático o de tecnología ejecutable en aplicaciones de dispositivos móviles o fijos que permite que un trabajador de plataformas digitales ejecute servicios, para los usuarios de dicho sistema informático o tecnológico, en un territorio geográfico específico, tales como el retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías, el transporte menor de pasajeros, u otros (Ríos & Laborde, 2022, párr.2).

A partir de esto, se considera que la persona trabajadora de plataformas digitales (TPD) es la que lleva a cabo “servicios personales, sea a cuenta propia o ajena, solicitados por usuarios de una aplicación administrada o gestionada por una empresa de plataforma digital de servicios” (Ernst Young, 2022, párr.3). Una particularidad de esta norma es que en ella se categoriza a las personas trabajadoras como dependientes (que brindan servicios bajo condiciones de

12 De esta definición se excluyen las plataformas destinadas a la publicación de anuncios para la venta o prestación de servicios, aunque el proceso de contratación sea realizado a través de la plataforma (Ernst Young, 2022).

subordinación) y/o independientes; lo que supone la exigencia y el establecimiento de normas particulares para cada caso.

Sin embargo, llama la atención que a pesar de la distinción entre ambas categorías la Ley No. 21.431 considera aplicable una serie de normas comunes. En ese sentido, para las dos se reconoce el derecho a “recibir el pago de indemnizaciones por término de contrato, constituir sindicatos y negociar colectivamente, y la aplicación del procedimiento de tutela laboral” (Ríos & Laborde, 2022, párr.4), entre otros aspectos. Cabe señalar que dicha norma entrará en vigor el 1 de septiembre del 2022.

9.6 LA PERSPECTIVA DE DERECHOS Y LAS PLATAFORMAS LABORALES DIGITALES

El auge en las formas de trabajo realizados mediante plataformas digitales refleja la ruptura del modelo fordista (modelo productivo caracterizado por la producción a gran escala, con tecnologías modernas) y la disolución de formas legales tradicionales del empleo, además de la creciente atomización de la fuerza laboral y su canalización hacia el trabajo por cuenta propia (Larkin, 2021). En este contexto, las condiciones del mercado laboral producen un debilitamiento de la relación históricamente establecida entre empleados y empleadores, generando enormes desafíos a nivel regulatorio (Jorens, 2021).

Estas actividades retan a las “instituciones tradicionales del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social, en tanto las características del servicio prestado no encuadra en las categorías históricas que tipifican el contrato de trabajo y el trabajo independiente” (Godínez-Vargas, 2020, p.5). Además, debido a que las actividades que son realizadas mediante plataformas generalmente no son consideradas como trabajo sino como un servicio, tarea o viaje realizados (Jorens, 2021) esto dificulta su análisis bajo las categorías laborales tradicionales.

Bajo la idea de que las plataformas son herramientas innovadoras, se ha sostenido la tesis de que estas no deben ser reguladas (Sánchez & Sáenz, 2022). En este modelo de negocios, la oferta y demanda de trabajo ocurre en un espacio virtual, en el que el desarrollo del servicio puede estar geolocalizado o no y en el que las obligaciones no se realizan en el marco de un contrato bipartito, sino en una “relación triangular, donde se le asigna al usuario responsabilidades tradicionalmente competencia del empleador” (Godínez-Vargas, 2020, p.9).

Por tanto, la relación contractual se considera flexible (en tiempo y espacio, con derecho a condiciones poco probables en los modelos de trabajo tradicionales), “con derecho a rechazar los encargos y a prestar servicios cuando lo desea, en medio de una relación prácticamente impersonal y en la que las guías de trabajo las define un algoritmo” (Godínez-Vargas, 2020, p.10). Además, acciones como el seguimiento y la fiscalización se reemplazan por las calificaciones de las personas usuarias en las que califican a las personas trabajadoras.

A partir de lo anterior, las plataformas digitales suelen justificar la ausencia de una relación de trabajo entre las empresas y los prestadores de servicio, bajo el argumento de la autonomía con la que se brinda el servicio “y satisface las necesidades de los usuarios; es decir, en la ausencia de dependencia permanente y dirección inmediata...lo que se denomina como «subordinación jurídica»” (Godínez-Vargas, 2020, p.13). Algunos de los motivos por los cuales la persona no se considera subordinada y que son trabajadores independientes tienen que ver con la autonomía para manejar el tiempo, no contar con un horario específico, las personas son dueñas de sus medios de producción (por ejemplo, con los vehículos) y la posibilidad de laborar para más de una plataforma. Sin embargo, las personas trabajadoras de plataformas se diferencian de los trabajadores independientes porque:

- No establecen los precios por servicio ni calculan los costes del mismo, pues eso es realizado por la plataforma.
- La persona trabajadora no tiene la posibilidad de publicitarse, ya que la publicidad mostrada por la plataforma es sobre la empresa.
- Las y los clientes no pueden seleccionar que los vuelva a atender la misma persona trabajadora en el futuro, por la asignación que hace la plataforma.
- Si las y los clientes experimentan problemas con el servicio deben reclamarle a la plataforma y no directamente a la persona trabajadora.
- “La plataforma asume parte del riesgo empresarial relacionado con el servicio, por ejemplo, el no pago de un servicio” (Cepal & OIT, 2021, p.43).

Es decir, el trabajo podría ser considerado como trabajo asalariado y/o por cuenta propia, sin embargo, hay una tercera vertiente que considera que el trabajo en plataformas no calza en ninguna de esas categorías. Inclusive, en manifestaciones organizadas por estos trabajadores en diferentes países, son comunes las demandas relacionadas con el pago de “ciertos derechos laborales (vacaciones pagadas, seguros), protección contra desvinculaciones arbitrarias, medidas de higiene y protección, pero no necesariamente...el reconocimiento de una relación laboral” (Cepal & OIT, 2021, p.44). Sin embargo, en otros casos, la movilización social de las personas trabajadoras si ha exigido el “reconocimiento de una relación de trabajo asalariado y el acceso a los derechos correspondientes” (Cepal & OIT, 2021, p.44).

Además, la existencia de dos categorías principales de plataformas digitales (las de tareas de ejecución global y las que operan a nivel local) requiere de **normativa diferenciada** (Cepal & OIT, 2021). Mientras que las primeras requieren de una regulación internacional que evite choques con la regu-

lación local, que además impida la competitividad de las personas trabajadoras en cada país para que no haya barreras de acceso a esas plataformas; en las segundas se ocupa de regulaciones nacionales, en las que se determine si el empleo es trabajo asalariado (como señalan muchas personas trabajadoras), trabajo por cuenta propio (como lo ven las empresas de plataformas digitales) y/o una nueva categoría laboral no existente en las regulaciones actuales¹³.

Un aspecto que dificulta esta diferenciación es la similitud que se presenta con otras modalidades laborales como el *trabajo a pedido* en el que se paga por tarea ejecutada; o en las *relaciones triangulares* cuando un intermediario contrata a una persona trabajadora para ejecutar tareas para un tercero (Cepal & OIT, 2021). Además, aunque tome elementos de otras modalidades laborales, el trabajo en plataformas introduce un elemento adicional que es la plataforma misma. Esta funge como un canal de intermediación y control, a partir del cual surgen nuevos tipos de relaciones laborales.

La aparición de estas **nuevas relaciones laborales** parece estar amparada en la heterogeneidad que promueve “la sustitución del trabajo asalariado «estándar» por mecanismos como la sustitución del contrato laboral por un contrato de servicios, pretendiendo que en vez de un empleo asalariado (encubierto) se trata de un trabajo independiente” (Cepal & OIT, 2021, p.43). No obstante, el trabajo en las plataformas laborales presenta rasgos de subordinación, entre los que pueden mencionarse:

- La persona debe realizar sus labores “según el protocolo establecido y, de esta manera, el trabajo se realiza cumpliendo las órdenes de un empleador” (Cepal & OIT, 2021, p.43).
- En algunos casos, como en las plataformas de reparto, se suele portar el logo de la empresa,

13 En los dos supuestos, se deben aplicar las regulaciones vigentes; pero si se considera como una nueva categoría laboral se debe promover regulación nueva.

al igual que pueden hacerlo los empleados de una empresa tradicional.

El problema con la proliferación de formas atípicas de empleo es la falta de estabilidad y previsibilidad de los ingresos de las personas trabajadoras (Larkin, 2021), lo que genera una fluctuación en los ingresos y dificulta la planificación del presupuesto familiar; además de provocar condiciones de precarización laboral. Esto resulta preocupante, sobre todo si se considera la cantidad de personas trabajadoras que cada vez más se están vinculando a las plataformas digitales, ya que es de suponer que en futuro demanden “prestaciones básicas de protección social, independientemente del status jurídico que se les asigne a sus contratos desde una perspectiva legal laboral” (Godínez-Vargas, 2020, p.5). El panorama empeora si se toma en cuenta el impacto que pueden ocasionar el incremento de la informalidad y el envejecimiento poblacional en los sistemas de pensiones.

Todo lo anterior evidencia la necesidad de que se ajuste la “regulación sociolaboral para que esta cumpla adecuadamente su doble función de proteger los derechos sociales y laborales de los trabajadores y de contribuir a un funcionamiento eficiente de los mercados laborales” (Cepal & OIT, 2021, p.42). En esta línea, el Comité Europeo en su dictamen 2016/C 051/06 ha considerado que la economía colaborativa, a pesar de sus beneficios, no debe propiciar la evasión fiscal, la competencia desleal o violar la normativa local, regional, nacional y/o europea. Esto supone el reto de equilibrar los efectos positivos y negativos de la economía colaborativa, a la vez que se diseña e implementa un marco normativo que regule el trabajo que se realiza por plataformas.

En consecuencia, la legislación debe perseguir dos objetivos fundamentales: por un lado, regular las actividades efectuadas en las plataformas sin prohibirlas y por el otro, eliminar la “inseguridad que propicia los contratos celebrados en zonas grises,

como sucede con el trabajo en plataformas virtuales y definir así, la protección social que debe ser asegurada a los prestadores del servicio” (Godínez-Vargas, 2020, p.37). Además, se deben crear mecanismos que eviten la evasión fiscal y la competencia desleal.

Ante la ausencia de normativa, se ha dado una alta judicialización del tema, siendo delegado a los tribunales para que decidan caso a caso, cuándo los trabajadores de determinadas plataformas y en determinados países pueden ser considerados como trabajadores asalariados y/o por cuenta propia.

Esto quiere decir que los nuevos modelos de organización del trabajo impulsados por la Cuarta Revolución Industrial plantean interrogantes con respecto a la regulación existente y si “la flexibilidad interpretativa de los tribunales de trabajo, seguirá gozando de la suficiente «elasticidad» para seguir respondiendo a las necesidades que plantea el futuro del derecho del trabajo” (Godínez-Vargas, 2020, p.9).

En síntesis, dado el carácter mixto del trabajo en plataformas y las dificultades para clasificarlo como trabajo asalariado o por cuenta propia, se han desarrollado tres soluciones distintas para intentar regular el trabajo en plataformas digitales:

1. Establecer criterios en la legislación vigente para la “identificación como trabajo asalariado o por cuenta propia e ignorar otros” (Cepal & OIT, 2021, p.44).
2. Definir los derechos de las personas trabajadoras de plataformas en una legislación que genere una categoría distinta de la del trabajo asalariado y/o el trabajo independiente.
3. Crear un estatuto diferenciado que le permita a las personas trabajadoras el reconocimiento de algunos derechos laborales, pero con la flexibilidad de que las personas puedan obtener el reconocimiento como trabajador asalariado y, por tanto, acceder a todas las garantías de seguridad y protección social.

Independientemente del camino adoptado para la regulación de las plataformas, resulta indudable que siempre será necesario que todas las partes interesadas participen de las negociaciones. En línea con esto, es importante que se estimule la “organización de los trabajadores de plataformas y la prohibición de medidas represivas de las empresas contra los trabajadores que promueven esta organización” (Cepal & OIT, 2021, p.43). Esto es especialmente relevante, sobre todo si se considera que la ampliación del trabajo en las plataformas debilita los “instrumentos clave de la regulación del mercado de trabajo como la organización sindical, la negociación colectiva y el salario mínimo” (Cepal & OIT, 2021, p.43).

En este contexto de heterogeneidad de las relaciones laborales, resulta indispensable discutir sobre la “(in)dependencia de los derechos sociales y laborales de una modalidad contractual específica, como propuso la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo (OIT, 2019) bajo el concepto de la garantía laboral universal” (Cepal & OIT, 2021, p.45). En línea con esto, la regulación para el trabajo en plataformas deberá procurar que:

- Se asegure una competencia leal y se genere un “entorno propicio para las empresas sostenibles” (Cepal & OIT, 2021, p.45).
- Promover el uso de “cláusulas y modalidades contractuales claras y transparentes para trabajadores y empresas, compatibles con la legislación laboral y de protección al consumidor” (Cepal & OIT, 2021, p.45).
- Procurar que la situación laboral de estas personas trabajadoras esté debidamente categorizada según los sistemas nacionales de clasificación. Además, de fomentar la transparencia de los sistemas de clasificación y las empresas que usan plataformas basadas en la web, en la ubicación o las de comercio electrónico.

- “Promover la transparencia y la rendición de cuentas en materia de programación de algoritmos para los trabajadores y las empresas” (Cepal & OIT, 2021, p.45).
- Proteger datos personales y laborales de personas trabajadoras y empresas.
- Asegurar el ejercicio del derecho a la negociación colectiva por parte de las personas trabajadoras de plataformas, mediante medidas como la armonización de legislación laboral.
- Procurar la aplicabilidad de la legislación de seguridad, salud y contra la discriminación sea aplicada a plataformas digitales y a las personas trabajadoras.
- Brindar prestaciones de seguridad social para todas las personas trabajadoras de plataformas, adaptando y ampliando los marcos jurídicos, si es necesario.
- Crear mecanismos para procesos de despido justos.
- Facilitar el acceso a mecanismos independientes para la resolución de conflictos.
- Asegurar que las personas trabajadoras puedan acceder a los tribunales de justicia, si así lo desean.
- Brindar “protección salarial y remuneraciones justas y regular el tiempo de trabajo” (Cepal & OIT, 2021, p.46).
- Permitir la libre movilidad de las personas trabajadoras de plataformas y facilitar la portabilidad de datos (por ejemplo, con las calificaciones personales).
- Gravar “efectivamente la economía digital, incluidas las plataformas, los clientes y los trabajadores, así como las transacciones entre unos y otros” (Cepal & OIT, 2021, p.46).

9.7. LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN COSTA RICA

A la fecha Costa Rica cuenta con un ecosistema digital muy diverso en el que es posible identificar numerosas plataformas digitales laborales; de las cuales las principales corresponden a plataformas para el

transporte de personas y/o el reparto de pedidos. Además, datos del Latinobarómetro para el 2018 indicaban que Costa Rica superaba el promedio regional de América Latina en cuanto al uso de plataformas digitales como medio para generar dinero, con un 20% de personas entrevistadas recurriendo a ellas (Sánchez & Saénz, 2022).

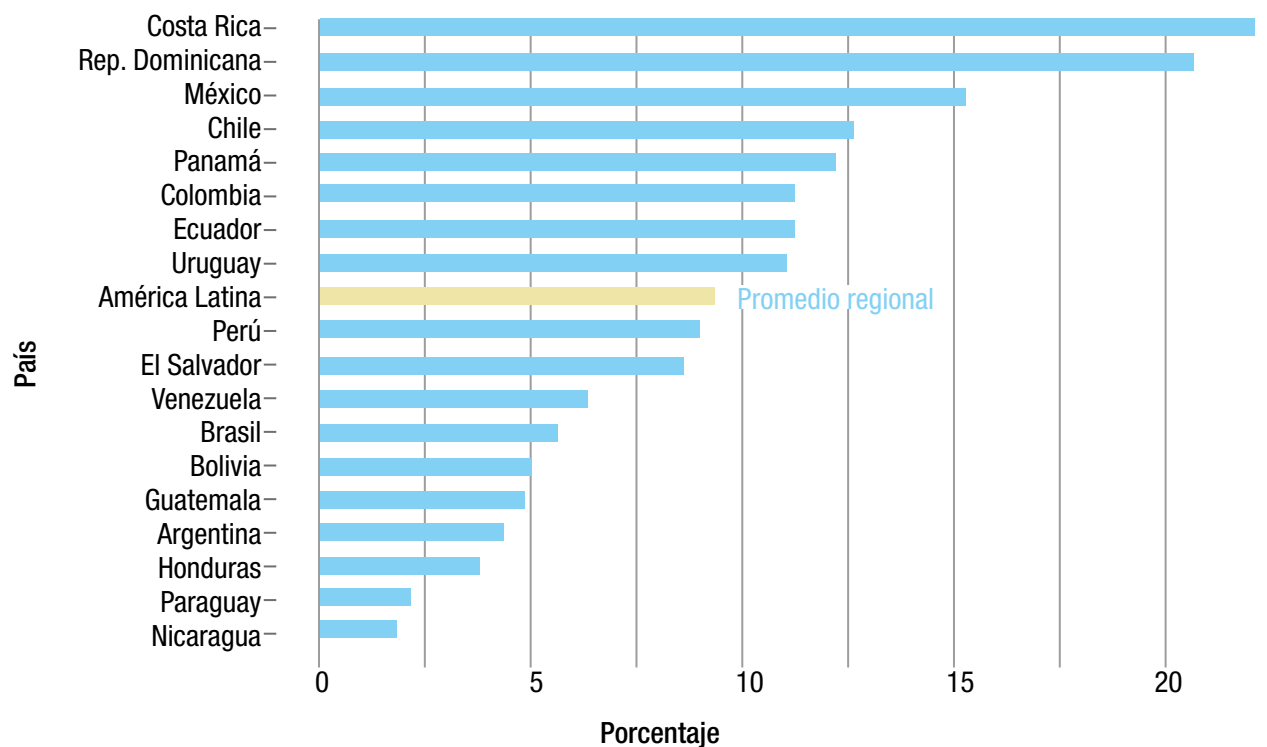


Figura 9.5. Utilización de plataformas digitales como forma de generar dinero en América Latina

Fuente: Tomado de Sánchez & Saénz (2022).

Uber fue una de las primeras empresas que incurrió en el mercado costarricense, iniciando operaciones en el 2015 y hasta la fecha ha permanecido como una de las plataformas de mayor posicionamiento en el mercado nacional. Tiempo después, en el 2017 ingresó Airbnb y en 2018 comenzaron operaciones las empresas Beego e InDriver (plataformas para el transporte de personas) y Glovo (dedicada a los servicios de entrega). Posteriormente, en el 2019 lo hicieron las empresas Rappi, Didi Chuxing Te-

chnology Co y la empresa costarricense Onux que funciona como una “plataforma multiservicios que incluye el transporte de personas y la oferta de servicios a domicilio como parte de sus actividades” (Ruiz-Mejías, 2020, p.40). Otras de las plataformas de las que se tiene registro corresponden a iniciativas como la de Dame Ride y WorkRide (de capital costarricense), que nacieron para ofrecer servicios de movilidad bajo el concepto del carpooling corporativo.

Debe resaltarse que la presencia de múltiples plataformas dedicadas al transporte privado de personas ha incrementado la cantidad de personas que brin-

dan este tipo de servicio en sus distintas modalidades, ascendiendo a unas 50 mil según datos del Consejo de Transporte Público (CTP) (Rojas, 2022).

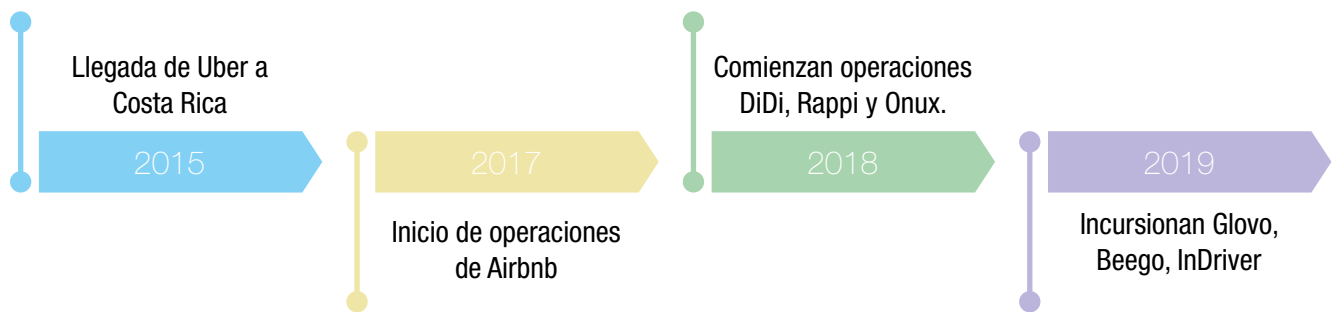


Figura 9.6. Hitos en el mercado de plataformas digitales en Costa Rica

Fuente: Elaboración propia con base a Ruiz-Mejías, 2020.

Dada la amplia gama de plataformas existentes, es de suponer que estas han posibilitado que muchas personas hayan logrado generar un ingreso (ya sea porque se encontraban en situación de desempleo y/o requerían complementar sus ingresos). Es por esto, que el presente apartado pretende ofrecer una breve caracterización de algunas de las principales plataformas digitales presentes en el país, así como presentar algunos de los datos disponibles que permiten entender el perfil sociodemográfico de las personas trabajadoras de plataformas y las condiciones laborales en que operan. A este efecto, se presentan los casos de Uber/Uber Eats, Beego, InDriver, Glovo, Rappi, Didi, Onux y Airbnb.

Para ello se presentan datos del estudio realizado por el Consejo Ocupacional del MTSS y los resultados de las investigaciones realizadas por Godínez Vargas (2020) y Ruiz-Mejías¹⁴ (2020); además de información extraída de notas de prensa sobre cada plataforma. Es importante aclarar

que debido a que no se cuentan con registros estandarizados sobre estas personas trabajadoras y que en muchos casos, hasta las propias empresas de plataformas no cuentan con la información lo suficientemente detallada, los datos disponibles al momento no son los mismos para todas las plataformas. Además, debido a que esta caracterización constituye un primer esfuerzo por sistematizar información que se encuentra presente en distintas fuentes, es posible que en la misma falten datos o que no se mencionen plataformas que deberían haber sido incorporadas.

Uber

La empresa Uber inició sus operaciones en Costa Rica el 21 de agosto del 2015. Para el 2018, Uber indicaba contar con 22.000 choferes y tener más de 783.000 personas usuarias de la plataforma (Godínez-Vargas, 2020). A mediados del 2020, la empresa había logrado concretar 200 millones de viajes a través de la plataforma (acumulados desde su inicio de operaciones en el 2015) y tenía más de 971 mil personas usuarias, así como unos 28.000 conductores/as (Castro, 2020a).

14 Este autor registró dificultades para tener información sobre los años promedio que permanecen los proveedores de servicios con las plataformas, así como los ingresos mensuales y la cantidad de horas laborales que estos trabajan.

Tabla 9.4. Características generales de la plataforma Uber en Costa Rica 2020

País de origen	Cantidad de empleados directos en Costa Rica	Cantidad de proveedores de servicios	Usuarios activos de la plataforma en Costa Rica	Participación femenina (en porcentajes) de socios conductores	Participación por edad de los usuarios proveedores de servicios
Estados Unidos	750	22.000	783.000	46%	67% entre 25 y 44 años

Fuente: Adaptado de Ruiz-Mejías, 2020.

Esta plataforma tiene cobertura dentro del Gran Área Metropolitana (GAM) y cantones como San Carlos, Pérez Zeledón y Liberia (Godínez-Vargas, 2020), y se caracteriza porque la tarifa cobrada al pasajero se calcula mediante un algoritmo. Según datos de Uber, el 46% de los proveedores registrados son mujeres y la edad promedio se encuentra entre los 25 y 44 años (67% de las y los proveedores). Uber no suministra información sobre el promedio de ingresos mensuales de los prestadores de servicio, aunque si estima que el promedio de horas laborales es más de 10 horas a la semana. Además, indica que el “60% de los proveedores tienen a la plataforma como la principal fuente de ingreso, aunque no la única” (Ruiz-Mejías, 2020, p.52).

Para convertirse en proveedor de servicios de la plataforma (conductor o repartidor) se solicita que el proveedor tenga 18 años cumplidos, contar con un vehículo cuyo modelo no tenga más de 10 años, tener licencia, “el título de propiedad o permiso para conducir el vehículo, el formulario de solicitud debidamente completado y la hoja de delincuencia del interesado” (Ruiz-Mejías, 2020, p. 46). En este sentido no existe un perfil definido por Uber de la persona trabajadora (más allá de la mayoría de edad), pues la empresa señala que le interesa “promover un esquema inclusivo, en el que aspectos como la edad, el sexo o el nivel de instrucción de las personas no sea considerada un requisito” (Ruiz-Mejías, 2020, p.43).

Uber es una de las pocas empresas que realiza más capacitaciones periódicas, además de la inducción que reciben los proveedores de servicios cuando se inscriben en la plataforma. A ese efecto, se ha tratado de sensibilizar a los conductores/repartidores en “cómo prevenir situaciones que pueden considerarse como acoso sexual o violencia de género, entre ellos, el uso inadecuado del lenguaje, piropos hacia población femenina o frases soeces que vulneran a cualquier grupo social” (Ruiz-Mejías, 2020, p.48). Cabe señalar que la empresa también cuenta con *Centros de Activación*, a través de los que se asesora a los conductores y repartidores en el proceso de activación y se les brinda un soporte especializado según lo requieran.

La empresa considera la aceptación de términos y condiciones como un contrato de adhesión cuando la persona prestadora de servicios descarga la aplicación. La empresa también le solicita a sus proveedores de servicio que tengan un seguro para el vehículo, el cual deberá cubrir a los pasajeros en caso de accidente (Ruiz-Mejías, 2020).

Beego

Beego es una plataforma para el transporte de personas que tiene la particularidad de permitir la inscripción de taxis. Esta empresa llegó a Costa Rica en el 2018 y desde ese año, la plataforma registra un total de 290 000 viajes y un promedio de 2500 viajes

diarios. Actualmente, la compañía tiene 7 empleados en el país que asesoran a los clientes mediante la plataforma (Ruiz-Mejías, 2020). Al igual que varias de sus empresas competidoras, la aplicación estable-

ce una tarifa a partir de un algoritmo. Beego tiene una oficina central en Alajuela, la cual se encarga de atender a las personas conductoras en caso de que tengan dudas y/o se les presenten situaciones.

Tabla 9.5. Características generales de la plataforma Beego en Costa Rica 2020

País de origen	Cantidad de empleados directos en Costa Rica	Cantidad de proveedores de servicios	Usuarios activos de la plataforma en Costa Rica	Participación femenina (en porcentajes) de socios conductores	Participación por edad de los usuarios proveedores de servicios
Francia	7	3800	133.800	25%	60% mayores de 35 años

Fuente: Adaptado de Ruiz-Mejías, 2020.

La mayoría de quienes proveen servicios mediante Beego son personas que tienen más de 40 años (60% de las personas proveedoras), mientras que sólo del 15% al 20% son jóvenes estudiantes que laboran en su tiempo libre, sin un horario fijo. Por su parte, en esta plataforma la participación de mujeres es minoritaria ya que apenas llega al 25%, las cuales mayoritariamente son jefas de hogar y madres solteras (Ruiz-Mejías, 2020). La empresa calcula que el 30% de los proveedores de servicios poseen estudios universitarios y/o se encuentran cursándolos; mientras que el 70% restante sólo tiene educación primaria. Además, se estima que para el 60%-70% de los proveedores de servicios el trabajo realizado con la plataforma constituye su fuente primaria de ingreso.

Beego estima que los proveedores de servicio de la plataforma laboran entre 9 y 10 horas diarias y aunque no cuenta con información que les permita tener el promedio aproximado de ingresos mensuales, cálculos aproximados de los administradores consideran que “el promedio es de 600 000 colones mensuales sobre la base de 9 o 10 horas diarias laborales” (Ruiz-Mejías, 2020, p.52). En Beego, se solicita que el conductor tenga vehículo propio, licencia de conducir al día y los documentos de circulación. El

vehículo debe ser de un año superior al 2000 y debe brindar suministrar su hoja de delincuencia. Cuando el conductor acepta los términos y condiciones, así como las condiciones de pago, Beego considera que dicho acto es similar al establecimiento de un contrato. Cabe mencionar que esta empresa le recomienda a los conductores que se aseguren como trabajadores independientes en la CCSS.

InDriver

La empresa no tiene empleados directos en Costa Rica, por lo que la comunicación y resolución de dudas con los usuarios y proveedores de servicios, se realiza desde México. Además, aunque la empresa se originó en Rusia, su base de operaciones está ubicada en Estados Unidos. Esta plataforma se caracteriza por cobrar tarifas que son acordadas entre los conductores y los pasajeros cuando negocian un viaje solicitado, a diferencia de sus competidores como Uber o Beego.

Una de las particularidades de la plataforma es que le permite a los pasajeros escoger el sexo de la persona conductora pero a su vez registra una muy baja participación de mujeres en la plataforma. La

mayoría de los proveedores de servicio inscritos corresponden a personas jóvenes con 30 años o menos (Ruiz-Mejías, 2020).

En InDriver se solicitan los mismos requisitos de inscripción que otras plataformas solicitan (vehículo superior al 2000, licencia de conducir y documentos de circulación al día y hoja de delincuencia) y se cuenta con la figura de reclutadores, que se encargan de explicarle a las personas conductoras cómo funciona la plataforma y dan “seguimiento a aspectos de control y seguridad en el manejo de la información solicitada para la inscripción” (Ruiz-Mejías, 2020, p.47).

Como la empresa se considera un intermediario entre la persona conductora y los clientes, argumenta

que no existe una relación laboral y por tanto, no asume el pago de beneficios sociales como seguro médico y/o de riesgos laborales. Debido a que el precio de los viajes es negociado entre clientes y choferes, esos son considerados como trabajadores independientes.

Onux

Esta empresa de capital costarricense facilita servicios a domicilio mediante su plataforma tecnológica. A través de esta busca conectar a proveedores de servicios con potenciales clientes (ONUX Multiservicios, s.f.) y cuenta con una amplia gama de servicios tales como limpieza, arreglo y reparaciones y masajes, entre muchos otros.

Tabla 9.6. Características generales de la plataforma Onux en Costa Rica 2020

País de origen	Cantidad de empleados directos en Costa Rica	Cantidad de proveedores de servicios	Usuarios activos de la plataforma en Costa Rica	Participación femenina (en porcentajes) de socios conductores	Participación por edad de los usuarios proveedores de servicios
Costa Rica	4	18.000	45.000	Dato no disponible	No disponen del rango exacto, pero sus proveedores tienen edades entre 18 y 50 años

Fuente: Adaptado de Ruiz-Mejías, 2020.

Para 2020, Onux registraba 45,000 personas usuarias de la plataforma y 18,000 personas proveedoras de servicios; además de 4 trabajadores/as directas de la plataforma (Ruiz-Mejías, 2020). La empresa no cuenta con un perfil definido de las personas que laboran como proveedoras de servicio con la plataforma, ni datos sobre su nivel educativo. A pesar de eso, los directivos de la empresa “consideran que la edad de los proveedores se encuentra en un rango entre los 18 y 50 años” (Ruiz-Mejías, 2020, p.44). Asimismo, estima que las personas provee-

doras de servicio suelen trabajar entre 8 y 10 horas al día.

En Onux se privilegia “la inscripción de usuarios proveedores de servicios que también indican la experiencia de colaboración con otras plataformas similares” (Ruiz-Mejías, 2020, p.46). De manera similar a otras plataformas, Onux brinda soporte directo a las personas proveedoras de servicio mediante su plataforma. Además, no considera a los proveedores/as de servicio como trabajadores de la

empresa, sin embargo, esta tiene el interés de ofrecer algún tipo de aseguramiento a estas personas una vez que la plataforma logró mayor posicionamiento en el país (Ruiz-Mejías, 2020).

Didi

La empresa DiDi fue fundada en China en el 2012 como una plataforma que facilita el transporte de personas; sin embargo, esta ha evolucionado hasta llegar a ofrecer servicios muy diversos entre los que pueden mencionarse “bicicletas compartidas, bicicletas eléctricas compartidas, renta de autos y entrega de alimentos” (DiDi, s.f., párr.2). Al 2020, DiDi registraban unos 550 millones de usuarios y unos 31 millones de conductores/as en todo el mundo (Castro, 2020b). Además, estaba presente en China, Japón, Hong Kong, Taiwán, y en países latinoamericanos como Colombia, Brasil, México y Chile (Rojas, 2019).

Esta empresa inició operaciones en Costa Rica en noviembre del 2019. Previo a iniciar sus operaciones en el país, la empresa indicaba tener más de 5 mil conductores/as en la fase de verificación (Rojas, 2019) y esta pretendía tener cobertura en la Gran Área Metropolitana (GAM) y Puntarenas. Un año después de su entrada al mercado, DiDi había concretado unos 200 millones de minutos en viajes y recorrido 86 millones de kilómetros (Castro, 2020b). También se calculaba que la plataforma había logrado unas 800 mil personas usuarias (Montero, 2019). Dos años después, (en agosto del 2021) la empresa puso en funcionamiento la plataforma DiDi Food, que brinda el servicio de entrega de alimentos (Cerdas, 2019).

Es importante mencionar que en los estudios considerados no se encontraron datos relativos al perfil sociodemográfico o a las condiciones de seguridad social de los socios conductores y personas repartidoras.

Airbnb

La entrada de la empresa Airbnb en Costa Rica ayudó a dinamizar la oferta turística del país. De hecho, entre mayo del 2016 y mayo del 2017 se estima que 260.000 turistas utilizaron la plataforma para acceder a hospedaje. Además, al 2017 se registraban unas 14.000 opciones de alojamiento en el país. En dicho periodo, el promedio de alquiler era de 23 días al año, lo que representaba una ganancia promedio de \$2600 USD al año para los anfitriones/as (Ruiz-Mejías, 2020).

Además, llama la atención que esta plataforma se ha convertido en una fuente alternativa de ingreso para la población adulta mayor que está jubilada y poseen un manejo básico de redes sociales y las TIC. Datos más recientes, indican que el ingreso total de los anfitriones en Costa Rica fue de más de \$142 millones de dólares durante el 2021 (un incremento de más del 60% en relación con lo registrado en el 2019). Asimismo, “las estadías de 28 noches representaron el 22% del total de noches reservados en el cuatro trimestre de 2021 a nivel mundial” (Revista Summa, 2022, párr.4).

Debe señalarse que esta es la única plataforma digital cuya actividad ha sido regulada en el país, mediante la creación de Ley N°9742 (Ley marco para la regularización del hospedaje no tradicional y su intermediación a través de plataformas digitales) el 29 de octubre del 2019, la cual será abordada en la sección 9.8.

Uber Eats

No se cuenta con datos específicos que indiquen el número de personas repartidoras que trabajan con la plataforma de Uber Eats; sin embargo, se estima que al 2020 el 90% de los proveedores de servicio tenían hijos dependientes de ellos (Ruiz-Mejías, 2020).

Tabla 9.7. Características generales de la plataforma Uber Eats en Costa Rica 2020

País de origen	Cantidad de empleados directos en Costa Rica	Cantidad de proveedores de servicios	Usuarios activos de la plataforma en Costa Rica
Estados Unidos	Los colaboradores de Uber también brindan el servicio de Uber Eats	10.000	Dato no disponible

Fuente: Adaptado de Ruiz-Mejías, 2020.

De acuerdo con el Consejo de Salud Ocupacional (del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social) Uber Eats considera que no ofrece el servicio de entrega de bebidas o alimentos, pues ello lo realizan de forma independiente las personas repartidoras cuando aceptan la solicitud de entrega que pide el cliente. Por tanto, estos son considerados como trabajadores independientes, por lo que tienen libertad para decidir cuándo se conectan, el tiempo requerido y el lugar desde donde lo hacen. Por tanto, no se establece un tope máximo de horas en que puedan estar conectados a la plataforma; además, no tienen exclusividad con la plataforma.

Además, según la plataforma las personas repartidoras pueden cancelar un pedido si creen que este es muy grande o pesado. Además, se recomienda que no transporte más de 10 artículos en un pedido, aunque la plataforma no ha establecido límites en cuanto al peso de las entregas. Las personas repartidoras pueden consultar en los Centros de Atención sobre “el uso de la aplicación, resolver inquietudes sobre su funcionamiento, cuenta personal y generación de ganancias y de forma voluntaria, asistir a sesiones informativas” (CSO, 2021a, p.20); pero no están obligados a cumplir con una inducción por parte de la empresa. Estas adquieren por sus propios medios herramientas como las maletas, el medio de transporte, casco y otros implementos que requieran para prestar sus servicios (sin el apoyo económico de la empresa).

Debe señalarse que Uber Eats “ha adaptado su aplicación para facilitar llamadas de emergencia y seguimiento a repartidores ante riesgos asociados a sus entregas” (Artavia-Jiménez, 2020, p.127). Por tanto, si

una persona repartidora, las personas usuarias y/o los comercios experimentan problemas durante la entrega, pueden reportar el incidente en la aplicación (sección de Ayuda). El equipo de soporte especializado de Uber analiza el reporte y le dan seguimiento al mismo.

Los viajes de entrega están cubiertos “por una póliza de seguros de responsabilidad civil de automóviles y una póliza de accidentes personales con la compañía de seguros ASSA en Costa Rica” (CSO, 2021a, p.20) la cual tiene cobertura por responsabilidad civil (daños o lesiones a terceros/pasajeros) y accidentes personales (fallecimiento, incapacidad total o permanente, gastos médicos o funerarios).

PedidosYa (antes Glovo)

Si bien la empresa española Glovo incursionó en el país en el 2018, la misma ya no se encuentra operando pues vendió sus operaciones en América Latina a la empresa alemana Delivery Hero¹⁵ por 230 millones de euros (Revista Summa, 2021). A partir de esto, así como del establecimiento de una alianza entre Delivery Hero y la compañía uruguaya Pedidos Ya¹⁶, la antigua plataforma de Glo-

15 Esta empresa está presente en más de 45 países.

16 Compañía latinoamericana creada en Uruguay en el 2009. La empresa Tiene cobertura en varios países de la región, entre los que pueden mencionarse “Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Panamá, Paraguay, República Dominicana, Uruguay, Venezuela, Perú, Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Honduras, Ecuador” (Revista Summa, 2021, párr.6).

vo pasó a ser Pedidos Ya desde el 23 de marzo del 2021 (Castro, 2021).

El cambio de empresa implicó un proceso de migración para personas usuarias y repartidores/as a una nueva plataforma; aunque se mantiene el formato multivertical en el que se puede ordenar alimentos, pedir productos distintos y solicitar el servicio de mensajería. Hasta el primer trimestre del 2021, la aplicación estaba disponible en 4 provincias, tenía más de 2000 comercios afiliados (Castro, 2021) y contaba con unas 2500 personas repartidoras (Revista Summa, 2021). Por el cambio con la empresa, se identificaron datos que se refieren al estado de situación de la plataforma en el momento previo a la venta de Glovo (hasta septiembre del 2020) y en el periodo posterior.

Antes de la compra de la empresa

Para el 2020, Glovo había realizado unos 2 millones de pedidos, tenía unos 50 mil usuarios activos en el país y 25 empleados que se encargaban de la comunicación con los *glovers* (término usado para referirse a los repartidores). Contaban con 1000 prestadores de servicio de los cuales el 50% tenía una edad entre los 25 y los 35 años. El 10% de los proveedores no eran costarricenses, y cerca del 78% tenía educación secundaria completa y 20% contaba con títulos universitarios (Ruiz-Mejías, 2020, p.44). Según estimaciones de la empresa, a ese momento el 75% de las personas repartidoras tenían hijos.

Tabla 9.8. Características generales de la plataforma Glovo en Costa Rica 2020

País de origen	Cantidad de empleados directos en Costa Rica	Cantidad de proveedores de servicios	Usuarios activos de la plataforma en Costa Rica	Participación femenina (en porcentajes) de socios conductores	Participación por edad de los usuarios proveedores de servicios
España	25	1000	Dato no disponible	5%	50% entre 25 y 35 años 25% entre 18 y 24 años 20% entre 36 y 45 años

Fuente: Adaptado de Ruiz-Mejías, 2020.

El 35% de las personas repartidoras se dedicaban a trabajar sólo con la plataforma, mientras que otro 35% tenía otras ocupaciones, es decir, eran asalariados de otra empresa y/o laboraban en autoempleo. El 30% de los repartidores; además de trabajar con la plataforma, también estudiaba y un 5% brindaba servicios mediante otras aplicaciones (Ruiz-Mejías, 2020). Otro dato relevante, es que el 35% de estas personas laboraba un promedio de 10 horas, que representaba un ingreso de 2000 a 2500 colones por hora.

Sumado a lo anterior, esta plataforma le exige la presentación de facturas electrónicas a sus socios repartidores, por lo que es mandatorio que la persona se haya inscrito en el Ministerio de Hacienda como prestatario de servicios (Ruiz-Mejías, 2020); lo que quiere decir que la empresa les considera como trabajadores/as independientes. Cabe señalar que desde el 2020, la empresa le estaba ofreciendo a los repartidores/as un seguro que les cubre mientras realizan sus entregas (Artavia-Jiménez, 2020).

De Glovo a PedidosYa

Con el cambio de empresa, el CSO constató que PedidosYa considera la aceptación de términos y condiciones como el equivalente a la figura de contrato. A partir de esto, brinda una capacitación inicial que se realiza de forma virtual y presencial en la que las personas repartidoras aprenden sobre el uso de la plataforma, la conexión, buenas prácticas, la selección y liberación de slots disponibles, el contacto con el equipo de soporte, el pago de anticipos, los canales de soporte, las zonas de conexión, los procedimientos que deben seguirse cuando una orden es cancelada, entre otros aspectos. Igualmente, las personas repartidoras no tienen que cumplir con espacios establecidos, por lo que estos eligen el horario de conexión, según su conveniencia.

Según la empresa no hay un límite de peso para el transporte de los productos, sin embargo, la persona repartidora puede pedir a soporte, la asistencia de otro repartidor/a “u otro tipo de vehículo para llevar un peso que considere que no pueda soportar” (CSO, 2021a, p.24).

Un aspecto que llama la atención con respecto a esta plataforma es el hecho de que cobra un monto inicial de 30.000 colones para comenzar sus operaciones, en el que se incluye el costo de la mochila e indumentaria (que es considerado como material promocional). Una vez inscrito, la plataforma solicita que se abone una tarifa semanal de 4000 colones por concepto de uso de la plataforma. De acuerdo con el “contrato de exhibición de material publicitario, se pagará por orden completada en concepto de exhibición de material publicitario a aquellos repartidores que portan la indumentaria publicitaria de pedidos ya” (CSO, 2021a, p.24).

La empresa ofrece una póliza colectiva de la aseguradora Pan American Life Insurance de Costa Rica que ofrece cobertura ante “accidentes personales, cubriendo los siguientes riesgos: muerte accidental, incapacidad total y permanente por accidente, asis-

tencia médica por accidente y gasto de sepelio por accidente” (CSO, 2021a, p.24).

En caso de un accidente, la persona repartidora debe contactarse con soporte para que dependiendo de la gravedad de la situación, la plataforma contacte a la persona contacto de emergencia. A este efecto, se brinda una constancia del accidente a la compañía aseguradora. Si se presenta un asalto por parte de un cliente, se reintegra la suma y se restringe el uso de la aplicación al cliente después de que se haya presentado la denuncia formal ante el OIJ.

Aunado a ello, se verifica si se debe levantar una restricción de pedidos en un área, para evitar situaciones similares. Cuando se registran agresiones por parte de los clientes se recomienda la presentación de la denuncia al OIJ y se bloquea al cliente de la aplicación. Si esto ocurre en locales afiliados a la aplicación, se hace la investigación con base a las evidencias y se toma acción con base a la gravedad del caso, siendo posible llegar a la rescisión de contratos o la interposición de denuncias.

RAPPI

Rappi es una empresa colombiana para la entrega de pedidos (comida y abarrotes) que se diferencia de sus competidores por permitir otras funciones como: pasear mascotas, recoger llaves olvidadas, recoger el celular e inclusive ir al cajero automático (Castro, 2019). La empresa fue fundada en 2015 con el fin de crear una plataforma que permita que las personas proveedoras de servicios, sean una especie de asistente personal (Avendaño, 2019).

La compañía tenía un valor de mercado al 2019 de más de \$1.000 millones de dólares (Castro, 2019) y presencia en Panamá, República Dominicana, Chile, México, Perú, Brasil, Argentina y Uruguay; además de Costa Rica¹⁷ e inició sus operaciones en

17 Al ingresar al mercado nacional, la empresa realizó una inversión de 2 millones de dólares y esperaba invertir unos \$15 millones que le ayudaran a posicionarse en el país (Avendaño, 2019).

el sector oeste de San José (San José Volando, s.f.) en el 2019.

De acuerdo con la empresa, las personas repartidoras pueden elegir cuándo, dónde y el periodo que quieren conectarse a la plataforma (Soy Rappi). Sobre esta base, no están obligados a cumplir con horas mínimas o máximas. Al igual que en otras plataformas, la persona repartidora debe disponer de su propio equipo para llevar a cabo las entregas, no obstante, la empresa ofrece a precios accesibles equipamientos como capas y bolsos a quienes deseen adquirirlos (CSO, 2021a, p.22).

Por otro lado, la empresa no establece límites en cuanto al peso a trasladar, por lo que se le otorga a la persona repartidora la libertad de elegir la cantidad de productos que puede trasladar y cuáles no. Otra particularidad de la empresa es que las personas repartidoras tienen la posibilidad de ser capacitadas en destrezas para que sus entregas sean realizadas de una forma segura y exitosa. Estos son realizados de forma virtual y abordan temas como la “seguridad vial, ganancias, procesos de compras, soporte virtual, entre otros” (CSO, 2021a, p.22).

Al 2021, la empresa aún no ofrecía una póliza de seguro para los repartidores/as, sin embargo, estaba realizando gestiones para brindarla. En caso de que una persona repartidora sufra un accidente durante la entrega del pedido y/o mientras haya estado conectada, la empresa activa un procedimiento para investigar lo sucedido. Primeramente, se brinda apoyo en la aplicación o por teléfono y de ser necesaria la ayuda médica, se llama una ambulancia.

En caso de que el incidente sea una agresión (sexual, verbal o psicológica) o un robo, la persona repartidora puede reportar el incidente en la aplicación. Para ello, debe “exponer los hechos para que la persona de soporte pueda tomar medidas en el asunto con la finalidad de evitar poner en riesgo a las personas repartidoras” (CSO, 2021a, p.22). Si esta agresión proviene de un comercio, la empresa realiza una investigación interna para determinar si eso es

un hecho recurrente y de corroborarse esto, se puede bloquear al comercio de la plataforma. Por otro lado, si ocurre un robo, la empresa insta a la persona repartidora a denunciar el hecho.

La situación de las personas trabajadoras de plataformas en Costa Rica

Para examinar la situación de las personas trabajadoras de plataformas digitales laborales en el país, se presentan los principales resultados obtenidos a partir de tres investigaciones distintas que se realizaron entre el 2020 y el 2021 (Artavia-Jiménez, 2020; Ruiz-Mejías, 2020 y Consejo de Salud Ocupacional, 2021). Aunque ninguno de estos estudios es estadísticamente significativo, se considera relevante mencionarlos porque representan los primeros esfuerzos por entender las condiciones sociolaborales y de seguridad laboral de esta población en Costa Rica.

Estudio de Artavia-Jiménez

Durante el 2020, Artavia-Jiménez realizó un estudio en el que entrevistó y encuestó a 35 personas repartidoras (Glovo, Rappi, Hugo y Uber Eats) y 103 choferes de Uber (muestra no representativa). Es importante señalar que 103 choferes de Uber representan menos de un 0,5% del total de personas que trabajan para dicha aplicación; mientras que las 35 personas repartidoras representarían un 0,35% del total de personas repartidoras que trabajan para Uber Eats solamente (sin considerar otras plataformas). Pese a estas limitaciones, los resultados revelaron que el 92% de repartidores/as y un 83% de choferes trabajaban desde la informalidad. Además, gran parte de la población entrevistada reveló una “clara negativa a cotizar para una pensión, puesto que...solo 5 personas repartidoras y 19 choferes indicaron estar haciéndolo” (Artavia-Jiménez, 2020, p.126).

Otro de los hallazgos más relevantes fue que a pesar del riesgo de robos o accidentes laborales por estos

trabajos, ninguna de las personas trabajadoras que reportaron haber sufrido un accidente indicó haber recibido alguna colaboración por parte de la plataforma. Asimismo, contrario a lo que se piensa, más de la mitad de las personas entrevistadas posee una escolaridad superior al promedio del país, ya que el 33% de choferes de Uber tenía educación secundaria completa y/o técnica; mientras que un 22% afirmó tener estudios universitarios (a nivel de grado y/o posgrado).

Estudio de Ruiz-Mejías

Ruiz-Mejías (2020) realizó un sondeo a 123 personas proveedoras de servicios a plataformas digitales con el fin de identificar sus principales características sociodemográficas, así como conocer si se perciben como trabajadores/as de una empresa o como trabajadores independientes. Para el desarrollo del estudio se entrevistó a personas trabajadoras en los sitios en que normalmente esperan a ser llamados para brindar un servicio (entrega de producto o viaje) a partir de información suministrada por gerentes/administradores de las plataformas en Costa Rica. Por plataforma, se entrevistaron a 31 personas que laboraban con Uber, 21 con Beego, 19 con InDrive, 19 con Didi, 19 con Glovo y 14 con Uber Eats.

La indagación reveló que las personas prestadoras de servicios eran predominantemente jóvenes (de los 18 años en adelante), identificándose 37,4 como la edad promedio. Otra población con una presencia importante fueron los adultos mayores o personas con edades cercanas a los 65 años. Es posible que la alta participación de personas jóvenes tenga relación con el hecho de que las plataformas ofrecen una flexibilidad horaria que puede ser más compatible con el estudio, sobre todo si se considera que algunas de las personas entrevistadas señalaron trabajar “en jornadas de día para poder organizarse con los estudios nocturnos, o viceversa” (Ruiz-Mejías, 2020, p.58).

En el caso de las personas adultas mayores, el ingreso a las plataformas puede deberse a la necesi-

dad de complementar sus ingresos (aunque estén jubilados). Otros de los motivos mencionados tienen que ver con la posibilidad de mantenerse ocupados y hacer un uso más productivo de su tiempo.

A la par de estos grupos, el estudio constató la presencia de un tercer grupo caracterizado por personas que poseen empleos formales y que complementan sus ingresos con las plataformas. Quienes se encuentran en esa situación pueden ser personas jóvenes con trabajos no calificados y de baja remuneración o “personas entre los 40 y 60 años que presentan condiciones financieras regulares, pero que están dispuestos a laborar más horas para aumentar sus ingresos y mejorar su nivel de vida” (Ruiz-Mejías, 2020, p.59).

Al examinar la participación por sexo en las plataformas digitales, se evidencia que “el porcentaje de mujeres que participan en las plataformas digitales como usuarios proveedores de servicios no supera el 7%” (Ruiz-Mejías, 2020, p.59). A pesar de esto, algunas plataformas han registrado un incremento en el número de mujeres que decide convertirse en prestadora de servicios, lo que podría deberse a condiciones estructurales que afectan más a madres jefas de hogar y solteras, quienes ven en las plataformas la posibilidad de tener un ingreso.

Otro dato relevante tiene que ver con la nacionalidad de las personas trabajadoras, pues al no solicitar muchos requisitos para el ingreso, este constituye un nicho laboral atractivo para personas extranjeras. Asimismo, debido a que empresas como Uber/Uber Eats, Didi y Glovo son compañías transnacionales, estas “disponen de mecanismos que facilitan el acceso y manejo de la interfaz y los datos de las aplicaciones; indistintamente del estatus migratorio de los potenciales proveedores de servicio” (Ruiz-Mejías, 2020, p.60). En esta línea, el estudio encontró que más del 10,6% de las personas proveedoras de servicio eran inmigrantes, siendo las personas nicaragüenses el grupo con más presencia.

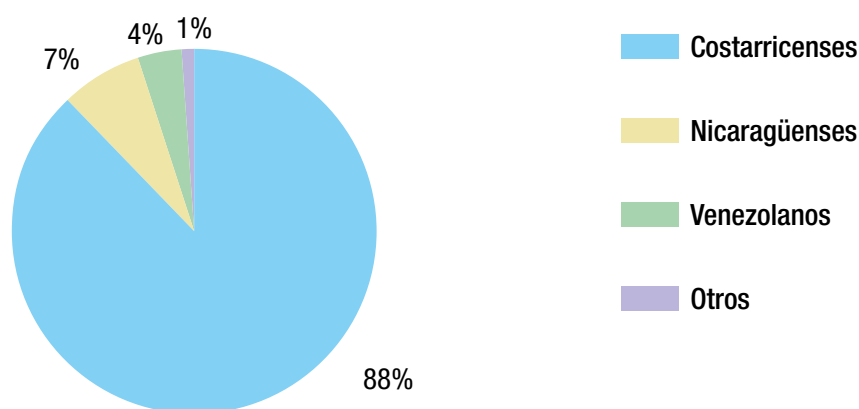


Figura 9.7. Nacionalidad de los trabajadores encuestados

Fuente: Elaborado a partir de Ruiz-Mejías, 2020.

Al examinar el nivel educativo de las personas entrevistadas, se evidenció que el 43,4% cursó o había finalizado la educación secundaria y más del 30% afirmó tener estudios universitarios. Asimismo, al analizar el estado civil de los proveedores de servicio de las plataformas se observó que el 46% de estas personas convivía en pareja (ya fuera que estuvieran casadas y/o estuvieran en unión libre) y

que un importante porcentaje de esta población estaba soltero. Aunque el estado civil no es un “factor determinante para acceder al uso de las plataformas locales, si lo es el número de hijos, pues la urgencia de suplir necesidades inmediatas de alimentación, educación y de desarrollo integral representa un factor altamente significativo” (Ruiz-Mejías, 2020, p.61).

Tabla 9.9. Nivel educativo y estado civil de las personas encuestadas

Nivel educativo	Porcentaje	Estado civil	Porcentaje
Primaria	16,8	Casado	26,5
Secundaria	43,4	Soltero	41,6
Técnica	7,1	Unión libre	19,5
Universitaria	32,7	Viudo	0,9
		Divorciado	11,5

Fuente: Elaborado a partir de Ruiz-Mejías, 2020.

Un gran número de proveedores de servicio no tiene hijos (30,1%), mientras que el 22,1% tiene 1 hijo y el 25,7% tiene 2. Sin embargo, al preguntar si se está a cargo de otros dependientes, el 43,4%

indicó ser responsable de otras personas como las y los adultos mayores. Además, “parece ser que una mayor cantidad de miembros del hogar de los usuarios proveedores de servicio determina en ma-

yor medida el uso de la plataforma digital” (Ruiz-Mejías, 2020, p.62). El 24,8% de las personas consultadas vive con 5 personas, el 23% con 4 y cerca del 16% con 3 personas.

Por contraste, llama la atención que la mayoría de los proveedores de servicios proceden de hogares donde pocos miembros trabajan. Cerca del 41% vivía en hogares donde dos personas trabajaban y el 34,5% donde sólo una persona lo hacía (Ruiz-Mejías, 2020). Además, al preguntar si otra persona de la familia laboraba en una plataforma digital, el 92% afirmó ser la única persona que laboraba mediante una plataforma digital.

Tabla 9.10. Porcentaje de hogares según número miembros que trabajan

Número de miembros que trabajan	Porcentaje
1 persona	34,5
2 personas	40,7
3 personas	14,2
4 personas	7,1
5 personas	1,8
6 personas	1,8

Fuente: Tomado de Ruiz-Mejías, 2020.

En lo que respecta a las condiciones socio-ocupacionales de las personas trabajadoras, el sondeo reveló que más del 60% contaba con un seguro, mientras que el 38% no lo tenía. Llama la atención que de los que si contaban con seguro, el 57,1% pagaba cuotas como trabajadores independientes y sólo el 13% eran asegurados por la plataforma, siendo común que quienes laboraban con plataformas de transporte de personas (se les facilita acceder a un seguro grupal).

Para el autor, el alto porcentaje de personas que cotizaban para la pensión y un seguro de salud puede verse como resultado a las exigencias de las plataformas digitales, que con mayor frecuencia están pidiendo un seguro a los proveedores de servicios para poder registrarse y usar la plataforma (Ruiz-Mejías, 2020); aunque otras como Uber, brindan pólizas que cubren a los clientes en caso de accidentes de tránsito.

El 63,7% de los prestadores de servicios señaló que su trabajo en la plataforma era su único trabajo y más del 36% manifestó dedicarse a otra actividad, por lo que su trabajo en las plataformas es un medio para complementar sus ingresos. Si bien el complemento a los ingresos puede estar relacionado con una baja remuneración, también puede hacerse para “cubrir algún gasto específico que no consideraron dentro de su presupuesto general, por ejemplo: un pago de un automóvil, educación complementaria de hijos o la planificación de un viaje en pareja” (Ruiz-Mejías, 2020, p.64).

Cabe señalar que cuando el trabajo por plataformas es la ocupación principal, las personas están más dispuestas a laborar más horas con el fin de que la “actividad resulte rentable y genere ingresos suficientes para asumir sus responsabilidades financieras” (Ruiz-Mejías, 2020, p.64). En esta misma línea debe resaltarse que el 65,5% de las personas consultadas manifestó trabajar sólo para una plataforma, no obstante, cerca del 35% utilizaba más de una plataforma de forma simultánea para brindar servicios.

En lo que respecta al número de horas trabajados en la plataforma, se identificó que cerca del 50% de las personas trabajaba más de 50 horas a la semana, mientras que otro 20,4% laboraba entre 41 y 50 horas. Estas cifras muestran que el trabajo realizado en las plataformas exige que las personas estén “conectadas a las respectivas aplicaciones durante período extensos, los siete días de la semana” (Ruiz-Mejías, 2020, p.64); siendo en no pocos casos, la única forma que ello sea rentable.

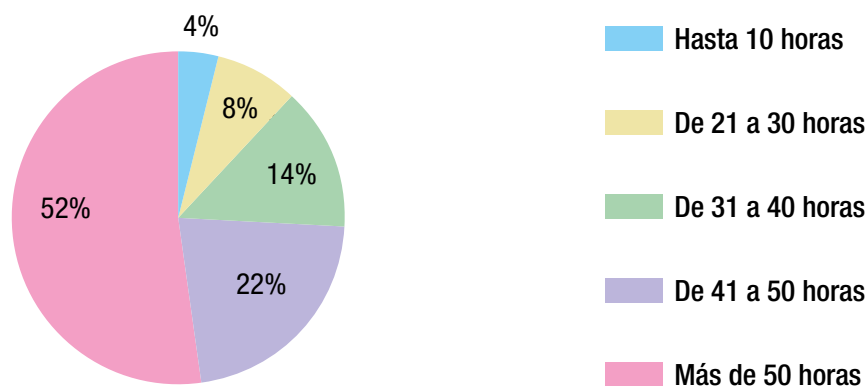


Figura 9.8. Horas semanales que trabajan las personas entrevistadas en la plataforma laboral digital

Fuente: Elaboración propia con base a Ruiz-Mejías, 2020.

El 36,3% de las personas proveedoras de servicios se autodefinen (deciden) jornadas de trabajo fijas, mientras que el 63,7% prefieren hacerlo en un horario variado. De igual modo, debido a que las plataformas permiten que las personas definan la zona en la que desean ofrecer sus servicios, se evidenció que cerca del 40% prefiere trabajar en un área determinada y el 60% tiende a variar la zona en que labora (Ruiz-Mejías, 2020).

En lo que concierne al tiempo de laborar en la plataforma, el estudio mostró que cerca del 50% de prestadores de servicio tenían menos de 6 meses, el 19% entre 7 y 12 meses y un 17,4% tenía más de dos años de laborar con la plataforma. Aunque no hay forma de demostrarlo, esto podría indicar una alta movilidad promovida por la “relativa facilidad con que una persona puede ingresar o salir del uso de la aplicación... también porque una cantidad importante de los proveedores consideran que la provisión de servicios que realizan es temporal” (Ruiz-Mejías, 2020, p.66).

Al preguntarse por las razones para laborar con plataformas digitales, el 30% señaló el desempleo como el principal motivo, un 27,4% afirmó hacerlo para obtener ingresos complementarios a su actividad principal. Otros motivos aducidos tienen que ver con la flexibilidad horaria y la posibilidad de tener una mejor remuneración que en otros trabajos.



Figura 9.9. Porcentaje de personas entrevistadas según razones por las que trabaja en plataforma digitales

Fuente: Elaboración propia con base a Ruiz-Mejías, 2020.

Sobre el nivel de ingresos de las personas proveedoras de servicios, no se encontró un patrón homogéneo por lo que la remuneración tiende a ser muy variada (ver tabla 9.11), aunque el 35,5% obtiene ingresos mensuales que rondan los 200,001 y los 400,000 colones.

Tabla 9.11. Ingresos de las personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales

Ingresos	Porcentaje
Hasta 100.000	1,8
De 100.001 a 200.000	15,0
De 200.001 a 300.000	17,7
De 300.001 a 400.000	17,7
De 400.001 a 500.000	13,3
De 500.001 a 600.000	14,2
De 600.001 a 700.000	8,9
Más de 700.000	11,5

Fuente: Tomado de Ruiz-Mejías, 2020

En relación con los niveles de satisfacción con la actividad realizada debe mencionarse que el 26,65% de las personas estaba satisfecha con su trabajo en la plataforma, aunque 16% no lo estaba. Al pregun-

tarse por los motivos, se señalaron aspectos como las bajas en las comisiones y “una contracción del mercado debido a una mayor oferta de aplicaciones que brinda el mismo tipo de servicio” (Ruiz-Mejías, 2020, p.68).

Además, llama la atención que cerca del 68% desea tener otra ocupación versus un 31,9% que no tiene dicha aspiración. Las principales razones para querer tener otro trabajo tienen que ver con el deseo de tener un ingreso fijo, ejercer un empleo en el campo en el que se prepararon y el acceso a mejores “derechos laborales y seguridad social, así como un patrono que posibilite el acceso a prestaciones y mayor estabilidad laboral” (Ruiz-Mejías, 2020, p.68).

Desde el punto de vista de seguridad sociolaboral, llama la atención que el 46% de las personas entrevistadas mencionaron a los accidentes de tránsito como el principal riesgo al que se enfrentan en su trabajo; en segundo lugar, se refirieron a los asaltos en carretera. Otros riesgos señalados -aunque minoritariamente- tienen que ver con multas, el trato con clientes hostiles y el ingreso a zonas peligrosas, entre otras.

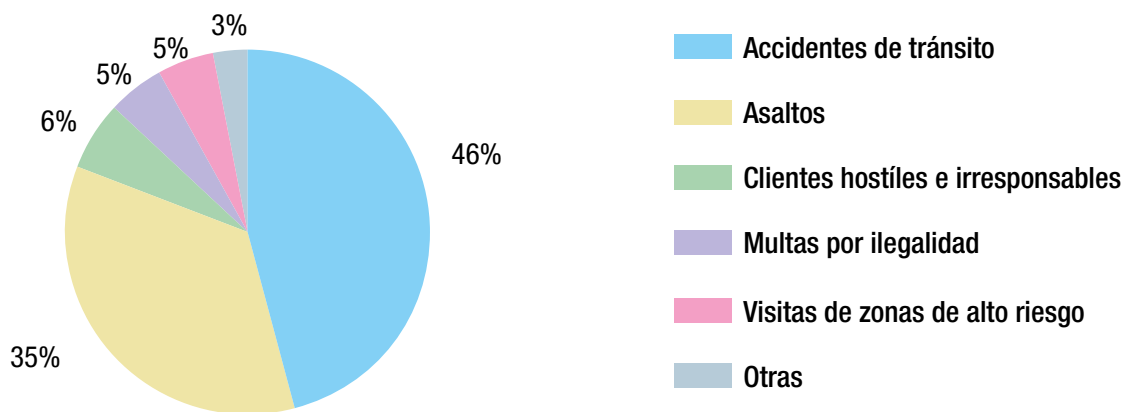


Figura 9.10. Principales riesgos a los que están expuestas las personas entrevistadas que trabajan en plataformas digitales

Fuente: Elaboración propia con base a Ruiz-Mejías, 2020.

El 57,5% de los proveedores de servicios afirmó contar con “protocolos de emergencias que son definidos por ellos mismos y en algunos casos, como el traslado de personas son apoyados por las empresas” (Ruiz-Mejías, 2020, p.70) con el fin de prevenir las situaciones que puedan ponerles en riesgo. Adicionalmente, el 42,5% manifestó no contar con este tipo de protocolos.

Estudio del Consejo de Salud Ocupacional

Otro de los estudios sobre la situación laboral de las personas trabajadoras de plataformas fue el realizado por el Consejo de Salud Ocupacional (CSO) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) durante el 2021. El objetivo de este estudio fue caracterizar a las personas repartidoras de plataformas digitales, identificando “las condiciones y medio ambiente de trabajo que prevalecen, los factores de riesgo que se derivan y su influencia en la seguridad y salud percibida, con el propósito de establecer medidas para promover la salud, prevención del riesgo y protección” (Consejo de Salud Ocupacional, [CSO], 2021a, p.6).

Esta investigación fue solicitada por la Organización de Repartidores Unidos en una reunión celebrada el 11 de febrero del 2021 con el MTSS, el Instituto Nacional de Seguros (INS), la Organización de Repartidores Unidos, la Caja Costarricenses del Seguro Social (CCSS), el CSO, la Inspección de Trabajo del MTSS y el despacho del Viceministerio de Trabajo y Seguridad Social. Durante dicha reunión, las partes acordaron que la Secretaría Técnica del MTSS llevaría a cabo un estudio de las personas repartidoras en el que se indagarían cuestiones como “las cargas que trasladan los repartidores, así como los horarios y demás aspectos atinentes a temas de salud ocupacional en relación con las labores que estos desempeñan” (Consejo de Salud Ocupacional, [CSO], 2021a, p.4).

A partir de este acuerdo, la Dirección Ejecutiva del CSO recibió un correo de la Unión Nacional de Trabajadores de Plataformas Digitales (el 21 de febrero) en el que solicitó el desarrollo del estudio mencionado, con el fin de identificar la situación de las personas repartidoras de las empresas Uber Eats, Pedidos Ya (Glovo), Rappi y DiDi Foods. Para atender esta solicitud, el 24 de febrero del 2021 se integró un equipo de trabajo interdisciplinario, que se encargaría de desarrollar el estudio de salud ocupacional de las empresas mencionadas.

El estudio fue construido con información extraída de una revisión documental, datos solicitados a empresas de plataformas digitales (en marzo del 2021)¹⁸ y un conversatorio virtual con representación del sindicato Unión Nacional de Trabajadores de Plataformas (realizado el 25 de febrero del 2021). Además, de datos estadísticos generados a partir del diseño y aplicación de un cuestionario a personas repartidoras, el cual fue autoadministrado y fue enviado por correo electrónico y a redes sociales.

A pesar de las múltiples fuentes que alimentan el estudio, el mismo se ve limitado por la ausencia de información que a nivel nacional indique la cantidad total de personas repartidoras en el país; la falta de respuesta de una empresa (Didi Foods) y las dificultades para lograr una muestra estadísticamente significativa de personas repartidoras (sólo se lograron 233 respuestas con el cuestionario autoadministrado).

18 Cabe señalar que a las empresas se les consultó por “la organización del trabajo, la cobertura del servicio; límites en cuanto a la distancia y cargas de los pedidos; dispositivos otorgados (bolsos, distintivos, ropa membretada entre otros); formas del aseguramiento adoptadas ante el acontecimiento de accidente y cursos de inducción” (CSO, 2021, p.7).

Conceptos centrales usados en el estudio

Plataforma digital

Es una empresa que brinda servicios en línea mediante Internet. Esta usa algoritmos en los que conecta la demanda y oferta de servicios o productos a través de una plataforma. Esto permite que la persona demandante/compradora pueda seleccionar productos/servicios de un comercio y que pueda pagar por ellos, así como su envío mediante una persona repartidora desde el local del comerciante hasta el sitio que indique el comprador.

Una plataforma digital interconecta a:

Comercio o persona física que ofrece servicios/productos en la aplicación.

Cliente que adquiere su producto/servicio mediante la aplicación y que requiere de la entrega del pedido.

La persona repartidora que se inscribe en las plataformas para brindar el servicio de entrega.

De ese modo, cuando una persona solicita un pedido, se establece una “prestación de servicios entre el local comercial y el cliente y entre este último y la persona repartidora” (CSO, 2021a, p.19).

Persona repartidora

Es la que se encarga de entregar el pedido a la persona compradora. Esta provee el medio de transporte, cubre los gastos (telefonía móvil y combustible, entre otros) y es responsable de “cumplir las normas de tránsito y obtener las prendas, equipos y elementos de seguridad” (CSO, 2021a, p.19). Estas tienden a ubicarse en sitios específicos y desde ahí activan su perfil en la aplicación para que las personas despachadoras les asignen solicitudes cercanas al sitio donde se encuentran.

Fuente: Elaboración propia con base al Consejo de Salud Ocupacional, 2021.

Los resultados del cuestionario revelaron que el 51,1% de las personas entrevistadas trabajaban con la plataforma de Uber Eats, el 42,5% con Pedidos Ya, un 5,2% con Rappi y un 1,3% para otras plataformas. El 88% de estos eran hombres y 12% mujeres. El 65% de las personas repartidoras usaba la motocicleta como medio de transporte, el 22% bicicletas y bicimotos (bicicletas con motor) y apenas el 12,9% utilizaba carro.

En su mayoría, las personas repartidoras concentraban sus actividades en las provincias de la Gran Área Metropolitana (GAM), registrándose que el 74% trabajaba en San José, el 13% en Heredia, el 7%

en Alajuela y el 6% en Cartago (CSO, 2021a). En cuanto a la edad, el estudio demostró que la mayoría de las y los repartidores eran jóvenes trabajadores entre los 18 y 35 años (61%). Un 31% tenía edades entre los 36 y los 49 años y el 6,9% tenía 50 años o más.

Al examinar el nivel académico, el 58% de las personas repartidoras manifestaron tener una escolaridad alta (educación secundaria completa a universitaria completa/incompleta), versus un 25% que indicó tener secundaria incompleta y un 14% que indicó tener sólo estudios primarios completos.

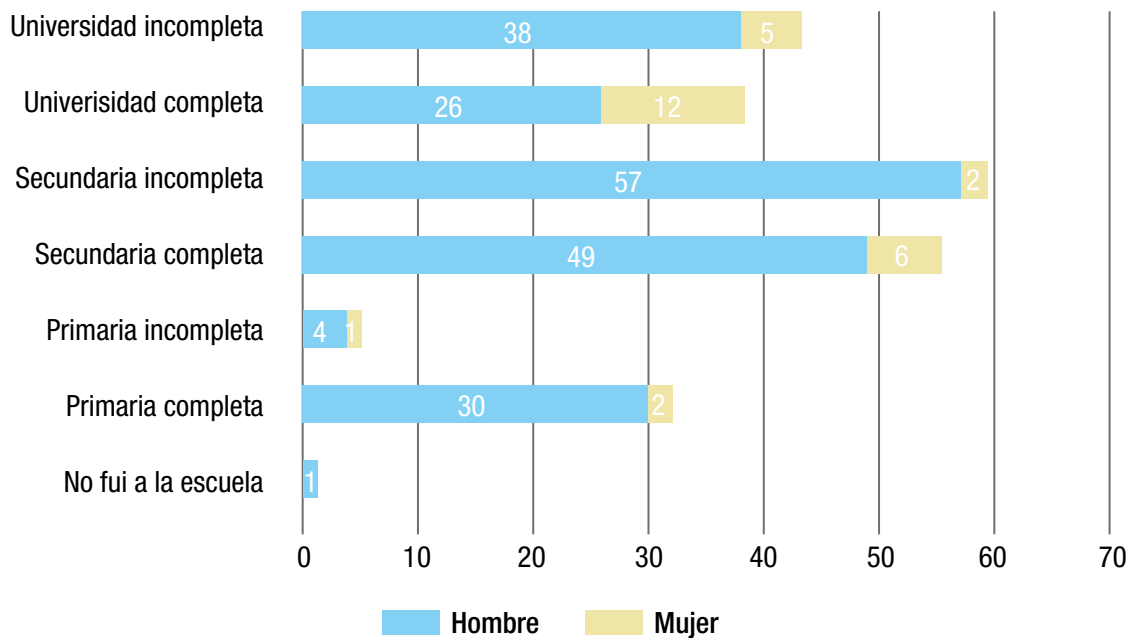


Figura 9.11: Costa Rica: cantidad de personas repartidoras asociadas a plataformas digitales, por formación académica y sexo, según las respuestas a encuesta, 2021

Fuente: Tomado del Consejo de Salud Ocupacional, 2021b.

El 28,8% de los respondientes señaló el reparto de pedido como un complemento a otras actividades laborales; mientras que el 71,2% manifestó que la actividad de reparto era su principal medio de ingreso (CSO, 2021a). De estos últimos, un 42,1% indicó realizar la entrega de pedidos con más de una plataforma. Asimismo, al consultar por el tiempo de permanencia en la actividad, el estudio mostró que casi la mitad de las personas repartidoras (47%) tenía de 1 año o menos realizando entregas, en contraposición a un 28,8% que tenía 2 años de estar trabajando en dicha actividad.

El 76% de las personas repartidoras afirmó trabajar en la entrega de pedidos de 6 a 7 días por semana. Al preguntarse por el número de horas semanales dedicadas a la actividad, la mayoría (35%) respondió que dedicaba más de 48 horas a la actividad de reparto. Llama la atención que el 75% de las personas repartidoras manifestó desarrollar la entrega de pedidos tanto en horarios diurnos y nocturnos.

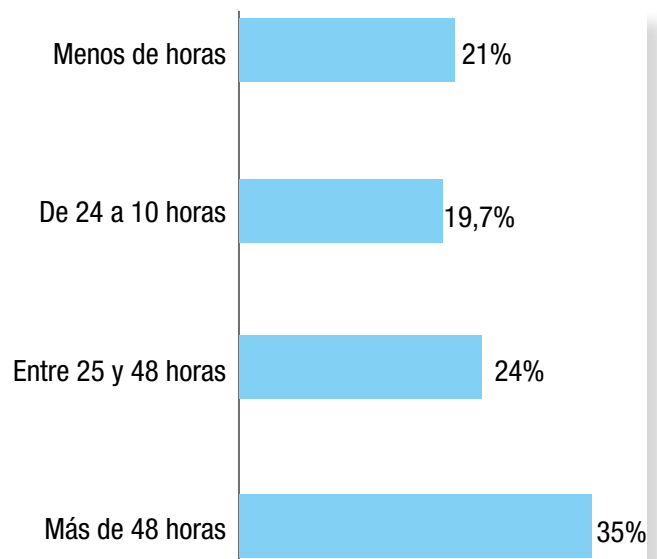


Figura 9.12. Horas semanales que dedican a trabajar las personas repartidoras

Fuente: Elaboración propia con base al Consejo de Salud Ocupacional, 2021a.

Sobre la compensación monetaria recibida por los pedidos completados, el 71,2% de las personas indicó desconocer el monto exacto que le pagarán después de que realizaron una entrega. Por otro lado, al menos el 57% de las personas entrevistadas señaló que si el pedido no llega al cliente o se daña por alguna contingencia, estas tendrán que pagar el costo del pedido (CSO, 2021a). Un 25,3% manifestó que la plataforma asume dicho pago y otro 18% indicó que el cliente se responsabiliza por el pago.

Otros de los aspectos consultados tienen que ver con la distancia que las personas repartidoras deben recorrer para realizar un pedido y la carga permitida. A este efecto se preguntó a quienes utilizan bicicleta (por la exigencia física de emplear ese medio para hacer la entrega) la distancia máxima en kilómetros recorridos al realizar un pedido y el peso máximo que puede tener un pedido. Los resultados mostraron que para el 28,8% de las personas entrevistadas no hay límite de distancia, un 27% indicó que la distancia máxima era de 3-5 kilómetros; mientras que el 6% afirmó que la distancia máxima correspondía a 3 kilómetros (CSO, 2021a). Por su parte, un 40,8% de repartidores/as señalaron que no hay un límite de peso máximo que deban transportar en sus bicicletas, un 12% manifestó que el peso máximo debe ser menor a los 10 kg, el 5,2% de 10 a 15 kg y el 2,6% de 16 a 20 kg.

Al preguntarse por la satisfacción laboral con la actividad de reparto, la mayoría de las personas repartidoras (76%) manifestó su deseo de cambiar de trabajo (CSO, 2021a). Asimismo, más de la mitad de los entrevistados/as (58%) externó que había perdido el interés por el trabajo. Considerando los niveles de insatisfacción mostrados por los trabajadores/as, también se consultó por las redes de apoyo que les acompaña cuando experimentan problemas en su trabajo. El 26% mencionó a su familia como la principal fuente de apoyo, el 23% señaló a otras personas repartidoras y el 19% al personal de la respectiva plataforma digital. A pesar de esto, el 28% dijo tener “una sensación de falta de apoyo ante las

dificultades que se presentan en el trabajo” (CSO, 2021a, p.35).

Al preguntarse por los riesgos laborales, se constató que un poco más de la mitad de las personas repartidoras (52%) había sufrido un accidente asociado con la actividad de reparto (CSO, 2021a). El 16% de quienes sí sufrieron accidentes laborales mencionaron haber sido atendido por la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), el 12% por una Clínica Privada y el 11% por el Instituto Nacional de Seguros (INS). Llama la atención que al preguntarles quién asumió el pago de la atención médica, el **53% de las personas repartidoras mencionaron haber sido los responsables de cubrir los gastos médicos.**

Otros resultados relevantes con respecto a los riesgos laborales tienen relación con la percepción del estado de salud durante los últimos tres meses. En este aspecto en particular se constató que:

- Una **parte importante de las personas repartidoras estaba experimentando malestares osteomusculares** manifestados en dolores de espalda (70%), contracturas musculares (50%), dolor de cuello (49%) y dolor de piernas (46%).
- Un 56% afirmó tener sensación de agotamiento.
- Un 45% indicó tener dolores de cabeza de forma frecuente.
- Un 39% percibió cambios en su estado de ánimo (por ejemplo, ansiedad, tristeza, aburrimiento, irritabilidad, soledad).
- El 34% había experimentado afecciones en la piel por la exposición al sol.
- Un riesgo abordado en el estudio es el relacionado con la violencia externa en el trabajo que sucede cuando se presentan amenazas, agresiones o lesiones de tipo patrimonial o delitos que atentan contra las personas traba-

adoras. En esta línea, el 60% de las personas repartidoras reportaron haber sufrido insultos (CSO, 2021a), el 54% comentarios discriminatorios y humillantes, el 39% gritos, el 28% robos y el 22% agresiones a su persona y/o al medio de transporte que utilizan.

Aunado a lo anterior, el estudio identificó que las personas repartidoras “se exponen a diversos factores de riesgo durante la ejecución de su trabajo, asociados a condiciones de exigencias físicas, químicas, físicos del ambiente, biológicos, de seguridad y

psicosociales” (CSO, 2021a, p.40). Debe señalarse que estos son riesgos a los que se enfrentan todas las personas repartidoras, sin importar el medio de transporte que usen. Sin embargo, quienes se transportan usando la bicicleta “tienen mayor probabilidad de sufrir lesiones por sobreesfuerzos ante la exigencia del sistema músculo esquelético debido entre otros, al pedaleo con pausas por espera de pedidos, semáforos, cruces de vía, considerando la topografía, la velocidad; la cantidad de viajes y la carga a transportar” (CSO, 2021a, p.40).

Tabla 9.12. Factores de riesgo asociados a las personas repartidoras asociadas a plataformas digitales

Exigencia física	Físico-ambiental-seguridad	Biológico	Psicosociales
<ul style="list-style-type: none"> -Movimientos repetitivos. -Falta definición peso máximo. -Manipulación de diferentes pesos y características de cargas a transportar. -Jornadas mayores a 48 horas 	<ul style="list-style-type: none"> -Exposición a fenómenos climatológicos, al estado conservación de la infraestructura vial, a tránsito vehicular y a la ausencia de una carrocería vehicular que minimice consecuencias ante posibles accidentes. -Falta de uso de casco de seguridad, prendas de vestir reflectivas. -Exposición a gases de combustión, polvo y humos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de instalaciones para aseo y necesidades fisiológicas. -Falta de artículos de protección y prevención Covid-19 (mascarilla, gel, jabón, paño, agua). 	<ul style="list-style-type: none"> -Violencia en la ejecución de la actividad. -Falta de apoyo social. -Disponibilidad de seguros de riesgos del trabajo y seguro social. -Inestabilidad económica.

Fuente: Adaptado del Consejo de Salud Ocupacional, 2021b.

Otros resultados relevantes del estudio mostraron que:

- Las empresas de plataformas digitales se consideran como un “servicio de conexión entre la demanda y la oferta de productos y servicios, por lo que califican a la persona asociada que reparte los pedidos como una persona trabajadora por cuenta propia o independiente” (CSO, 2021a, p.42). Por ello, se espera que esta cubra los costos de los recursos y equipamiento que ocupe para realizar la actividad de reparto.

- Aunque las empresas consultadas afirmaron que no hay un límite de horas para conectarse a la plataforma, ni jornadas u horarios definidos, las respuestas del sondeo evidenciaron que las personas repartidoras laboran jornadas mayores a las 48 horas semanales y en algunos casos, simultáneamente en jornada diurna/nocturna o con más de una plataforma. Trabajar más de 48 horas “en forma intensa, sin pausas y según las condiciones físicas, la edad, y el estado de salud de la persona repartidora puede tener consecuencias negativas para la salud física y mental” (CSO, 2021a, p.43).

- La mayoría de las personas repartidoras respondientes fueron hombres entre los 18 y 49 años, con niveles de escolaridad alta, dedicados únicamente a esa actividad, que tenían menos de 2 años de realizar entregas y que trabajaban usando motocicleta.
- La actividad de reparto se realiza mayoritariamente en las zonas urbanas de la GAM, sobre todo por la densidad poblacional y de comercios, que aumenta la demanda por este tipo de servicios. Realizar entregas en áreas “de alta concentración vehicular y poblacional puede incrementar la posibilidad de ocurrencia de accidentes de tránsito con consecuencias a la salud leves, moderadas, graves o mortales” (CSO, 2021a, p.43).

Aunque este estudio no hace señalamientos sobre la necesidad de regular el trabajo efectuado mediante plataformas digitales laborales, si resalta la urgencia de

mejorar las condiciones en que se realiza la labor del reparto a través de plataformas digitales y proteger la salud de los diversos actores sociales involucrados en esta actividad; estas acciones se enmarcan en la promoción de una cultura de prevención de riesgo, de cuidado propio y el cuidado sociocolectivo de la salud, en la que la sociedad en general se preocupa por la salud y el bienestar de las personas (CSO, 2021a, p.45).

Llama la atención que los resultados de estos estudios muestran que las personas trabajadoras de plataformas conforman una población bastante heterogénea que enfrentan realidades distintas en función del tipo de servicio que brindan (si son choferes, repartidores o profesionales *freelancers*) o la plataforma con la que trabajan. A pesar de esto, se observan ciertas generalidades entre las que cabe mencionar la alta predominancia masculina y una importante presencia de jóvenes y de

personas con estudios secundarios/universitarios. Esto podría evidenciar que el trabajo en plataformas está fungiendo como un medio para que este segmento de la población supla las necesidades económicas, ante un mercado laboral que podría no estar en capacidad de generar puestos de trabajo y absorber toda la mano de obra disponible. No debe olvidarse que al menos un 30% de las personas consultadas por Ruiz-Mejías, indicó haber optado por el trabajo en plataformas por un tema de desempleo.

El que sea común que una parte importante de las personas trabajadoras de plataformas viva en pareja, tenga dependientes (hijos u otros) y procedan de hogares en los que pocos miembros trabajan, puede ser indicativo de situaciones que hagan a un trabajador potencialmente más dependiente del trabajo en plataformas. Esto puede ser particularmente relevante sobre todo para quienes el trabajo en plataformas constituye su único trabajo u ocupación (63% según el estudio de Ruiz-Mejías) o es su principal medio de obtener un ingreso (realidad a la que se enfrentan el 71,2% de personas repartidoras de acuerdo al CSO). Ello también podría explicar la gran cantidad de personas que indicó trabajar más de 50 horas a la semana (50% de entrevistados en el estudio de Ruiz-Mejías y 35% de personas repartidoras según la investigación de la CSO).

En lo que respecta a las condiciones de seguridad social, aunque los datos no son contundentes y no se pueden hacer generalizaciones, resulta evidente que de la cantidad de personas trabajadoras que se encuentran aseguradas, una parte importante lo ha hecho como trabajador independiente; lo que resulta relevante sobre todo considerando que en años recientes, algunas de las plataformas con presencia en el país, han introducido mecanismos para brindar pólizas u algún tipo de aseguramiento.

9.8. AVANCES EN LA REGULACIÓN DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN COSTA RICA

En Costa Rica, no se han adoptado muchas medidas para enfrentar los retos que implica la nueva modalidad laboral surgida a partir de las plataformas digitales, y en los casos que se han realizado, estos esfuerzos están lejos de avanzar hacia la creación de políticas públicas que regulen y promuevan condiciones de trabajo decente en estas plataformas.

Hasta la fecha, el tema de la regulación no ha estado presente en la agenda legislativa, a excepción, quizás, de discusiones sobre plataformas digitales de transporte (Uber, Didi, InDriver) y de servicios de hospedaje (Airbnb). En contraste, el variado ecosistema de plataformas dedicadas a otros servicios como la entrega de alimentos, limpieza, planchado y lavado, entre otros, ha sido ignorado en las discusiones legislativas.

En el caso de las plataformas digitales de transporte, los esfuerzos de regulación han sido impulsados por empresas concesionarias de servicios públicos de transporte; principalmente en el contexto de la entrada en operación de la empresa Uber el 21 de agosto del 2015. Poco después de su llegada al país, la actividad de la plataforma de Uber fue declarada como ilegal por la Dirección Jurídica del Consejo de Transporte Público (CTP) y la Procuraduría General de la República (PGR), quienes en apego a lo establecido en la Ley N°8955 (Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la modalidad de Taxi) señalaban a la empresa por no contar con las autorizaciones legales correspondientes.

La imposibilidad legal para desconectar la plataforma o bloquear el acceso a la ciudadanía, provocó que ante la ausencia de una ley se optara “por la vía de la inspección y detención de los vehículos que prestaran el servicio de transporte por me-

dio de esta modalidad” (Godínez-Vargas, 2020, p.67). Un año después, en septiembre del 2016, se presentó en la Asamblea Legislativa el primer proyecto de ley (Expediente Legislativo N°20.113, Ley de Movilidad Colaborativa en Costa Rica) para regular las plataformas digitales de transporte de personas. El objetivo de esta iniciativa era generar un marco normativo que reconociera la movilidad colaborativa, la incentivara y la regulara, y redujera la conflictividad ocasionada por la incursión de la empresa en el país con los gremios de taxistas¹⁹. Una particularidad de este primer proyecto de ley es que estipulaba que la movilidad colaborativa podía ser realizada por instituciones o empresas públicas y empresas privadas, como sucede con la modalidad de transporte terrestre, siempre que no esté sujeta a precios fijos, itinerarios, rutas, horarios, ni frecuencias de paso y sea brindado por personas físicas que ponen a disposición...vehículos propios o ajenos, para satisfacer las necesidades de movilización de otras personas (Godínez-Vargas, 2020, p.67).

Aunque esta iniciativa ofrecía una opción de regulación, la misma fue fuertemente rechazada por los taxistas, quienes deseaban la prohibición de los servicios de movilidad y no la regulación de los mismos. Tampoco ayudó el hecho de que la iniciativa no fuera vista como una prioridad para la Administración en curso, por lo que la iniciativa no prosperó en el trámite legislativo.

Llama la atención de que este proyecto de ley no contemplaba ningún aspecto relacionado con la relación contractual entre la empresa y el conductor, por lo que no se exigía el registro ante la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y sólo se demandaba la inscripción como obligado tributario. Esto quiere decir que el proyecto fue formulado con la presunción de los choferes como trabajadores independientes, lo que implica que estos

¹⁹ Se registran movilizaciones en abril, mayo y agosto del 2017 por parte de esta agrupación.

asuman ciertas responsabilidades propias, como la seguridad social. Esto muestra que las discusiones legislativas sobre las plataformas digitales no han abordado cuestiones como las condiciones de trabajo de las y los prestadores de servicio y el análisis de la naturaleza jurídica de los contratos que vinculan a las personas trabajadoras con las plataformas.

En agosto del 2017, se emitió la directriz (N° 082-P) en la que se instruyó a las instituciones públicas para que las empresas de plataformas digitales no incumplieran con lo que establece de normativa nacional en materia laboral, seguridad social y obligaciones fiscales (Godínez-Vargas, 2020). A partir de eso, la Dirección General de Tributación Directa (DGT) tendría que aplicar las disposiciones tributarias correspondientes y la CCSS vigilaría si las empresas de plataformas digitales estaban al día con sus obligaciones de seguridad social²⁰. Si bien esta norma manifiesta cierta intención de proteger los derechos laborales de quienes laboraban con esas plataformas, no le exige acciones al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) que garanticen la protección de esos derechos.

El mismo año, se presentó un nuevo proyecto de Ley²¹ (Expediente Legislativo N°20.518, Ley de Empresas de Redes de Transporte: objeto, principios y naturaleza del servicio privado de transporte) en el que el servicio de transporte brindado a través de la plataforma era definido como un ser-

20 Sin extender esta obligación a los prestadores de servicio, por lo que las empresas podrían cumplirlo sólo con su personal administrativo.

21 Este proyecto fue precedido por una acción de inconstitucionalidad en contra de las leyes N°8955 y N°7969 presentada en 2015 y en la que se argumentó que ambas normas atentaban contra lo establecido en el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, República Dominicana y Centroamérica porque “no se podía excluir ni restringir el servicio de transporte privado y debían respetarse los derechos constitucionales de libertad de comercio y autonomía de la voluntad” (Godínez-Vargas, 2020, p.70).

vicio privado y propone la noción de *empresas de redes de transporte*, como un término que alude al “desarrollo de tecnologías inteligentes, sistemas de posicionamiento global y plataformas tecnológicas independientes, medien el acuerdo entre usuarios prestadores del servicio privado de transporte entre particulares, a través de aplicaciones en teléfonos móviles” (Godínez-Vargas, 2020, p.71). Producto de esto, a los conductores sólo se les exigiría la compra de una póliza de seguro de responsabilidad civil, no siendo necesario la inscripción ante la DGT como obligado tributario.

La insatisfacción de los taxistas por las medidas adoptadas por el gobierno hasta el momento, motivó una nueva oleada de movilizaciones en noviembre del 2017, provocando la incorporación del gremio a una Comisión de Trabajo integrada por el Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT), la Policía de Tránsito, la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (Aresep) y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (Meic). Durante el mismo periodo, choferes de Uber se movilaron para solicitar la legalización de sus actividades, aunque la empresa formalmente se desmarcó de las manifestaciones que realizaron en las calles.

Con el inicio de la Administración Alvarado-Quesada (2018) la conflictividad entre conductores de Uber y los gremios de taxistas se mantuvo, por lo que la respuesta gubernamental fue invitar a las partes a mesas de trabajo mixtas en las que se alcanzara cierto grado de acuerdo; a la vez que se reforzaron los controles de tránsito. Un año después, los esfuerzos del gobierno pretendieron lograr la operación legal de Uber, bajo el reconocimiento de que, si bien el servicio de transporte era ilegal, este proporcionaba un empleo para muchas personas. Esto motivó la presentación de 4 proyectos de ley, que fueron tramitados y discutidos en el plenario legislativo en el 2019 (ver tabla 9.13.); sin embargo, ninguno de estos progresó significativamente.

Tabla 9.13. Proyectos de ley presentados en 2019 para regular las plataformas servicio de transporte de personas

Número de expediente	Título	Descripción	Estado
Expediente n°21228	Reforma al sistema de transporte remunerado de personas y regulación de las empresas de plataformas tecnológicas de transporte	<p>Pretende crear un marco normativo que regule la operación de las empresas de plataformas de transporte (EPT). Su objeto era “promover el transporte público intermodal y mejorar la movilidad de la población” (Expediente N° 21228, 2019, capítulo II).</p> <p>Busca declarar el transporte remunerado de personas ofrecidos por EPT como un servicio público. Aunado a ello, crear un Registro de EPT para que las plataformas puedan operar legalmente en el país, siendo necesario que cuenten con una personería jurídica y que presenten una “lista de conductores acreditador por la empresa para utilizar la plataforma tecnológica” (Expediente N° 21228, 2019, capítulo III).</p>	Expediente archivado el 8 de octubre del 2019
Expediente N°21250	Ley reguladora del servicio de transporte privado colaborativo	<p>El proyecto busca regular los servicios de transporte colaborativo que se brindan mediante plataformas tecnológicas, sin dejar de fomentar la prestación de este tipo de servicios.</p> <p>La norma define el concepto de Servicios de Transporte Privado Colaborativo y propone la creación de un Fondo de Movilidad Sostenible para fortalecer el desarrollo de transporte masivo de pasajeros.</p> <p>Además, propone una reforma a la Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en Modalidad Taxi, para que las empresas concesionarias de taxis puedan crear y usar plataformas tecnológicas.</p>	Expediente archivado el 5 de mayo del 2020
Expediente N°21587	Ley reguladora de los servicios de transporte de personas por medio de plataformas tecnológicas	<p>Busca crear un marco normativo que regule la prestación de los servicios privados de transporte que son realizados mediante plataformas tecnológicas, así como actualizar la regulación que rige los contratos de concesión de taxis. Además, se plantea que los servicios de transporte de personas por medio de plataformas tecnológicas sean consideradas de carácter privado y de utilidad pública.</p>	<p>19 de abril del 2022 se presentó un texto sustitutivo</p> <p>27 de abril del 2022 se remitió a la Secretaría de la Comisión de Asuntos Económicos</p>

Fuente: Elaboración propia con base a Ruiz-Mejías (2020), Castro-Obando (2019) y Castro-Obando (2020).

Uno de los proyectos de ley recientemente impulsados más importante es el proyecto de ley N°21567 (*Ley de protección de la persona trabajadora para plataformas digitales de servicios de reparto anteriormente denominado ley de protección de la persona trabajadora de plataformas digitales de servicios*) que fue presentado en septiembre del 2019 por la diputada Paola Vega con el fin de adaptar la legislación laboral del país a estas nuevas figuras laborales que aparecen en las plataformas digitales, al adicionar un capítulo al Código de Trabajo sobre el Trabajo en las Plataformas Digitales de Servicios (Castro-Obando, 2020).

Esta iniciativa destaca por ser la primera en la que se intenta reconocer el impacto que la transformación tecnológica tiene en las relaciones laborales. En esa línea se considera que las plataformas tecnológicas se aprovechan de la “anacrónica composición de la legislación para evitar la aplicación de los derechos laborales de los trabajadores autónomos” (Expediente N° 21567, 2019). Por ello, se argumenta que al no existir un marco legal que regule las actividades realizadas a través de estas plataformas, las empresas no están obligadas a tributar ni a contribuir con el sostenimiento del sistema de seguridad social. A la larga, ello genera condiciones de inseguridad y precarización laboral y además, fomenta la vulneración de derechos laborales básicos como “la organización colectiva, asociación o sindicatos que represente al sector” (Expediente N° 21567, 2019).

Uno de los aspectos más destacados de esta propuesta de ley, es que proponía una cláusula en la que determinaba que toda persona colaboradora de alguna plataforma digital se encontraba en una “relación laboral entre aquella y la organización o empresa administradora de la plataforma digital de servicios” (Expediente N° 21567, 2019, artículo 134). En consecuencia, carecería de validez legal “cualquier alegato de subordinación flexible o atenuada que oponga la empresa, a los efectos de liberarse irregularmente de sus obligaciones obrero-

patronales” (Expediente N° 21567, 2019, artículo 134); exceptuándose los casos en los que la persona trabajadora contara con un seguro como trabajadora independiente.

A partir de la presunción de una relación laboral, la propuesta buscaba reconocer los siguientes derechos laborales a la persona trabajadora de plataformas/socia colaboradora:

- Recibir capacitación de instrucción sobre el equipo que ponga la empresa.
- Gozo de todos los derechos establecidos en la regulación laboral y de salud ocupacional del país y de derechos laborales colectivos.
- Reconocer y aplicar los derechos establecidos en el artículo 4 del Código de Trabajo sobre riesgos laborales.
- Respetar la normativa que protege los derechos humanos de las personas.

A pesar de que el proyecto de ley N° 21567 contenía un claro cambio en la forma como se concibe el vínculo entre la empresa de plataforma digital y la persona prestadora de servicios, la iniciativa no prosperó en el plenario legislativo. Además, el documento original fue modificado en gran medida, y se presentó un texto sustitutivo el 8 de septiembre del 2020. En el mismo se eliminó la reforma al Código de Trabajo y proponiendo en su lugar la inscripción de los prestadores/as de servicio como “trabajadores independientes, acción que contradice al primer proyecto y puede llegar a expresar la labor de cabildeo realizada por las empresas dentro del proceso regulatorio” (Sánchez-Moreno & Saénz-Leandro, 2020, p.15).

Otra de los proyectos de ley impulsados para regular las plataformas digitales, tiene relación con las actividades de reparto y/o entrega de pedidos. Este corresponde al proyecto de Ley N°22.142 (*Ley para la regulación de las comisiones cobradas por las plataformas digitales de servicios de reparto*), planteado también por la congresista Paola Vega (Sánchez-Moreno

& Saénz-Leandro, 2020) con el “objeto de regular las comisiones de reparto máximas cobradas por los operadores de las plataformas digitales de servicios de reparto a comercios afiliados y a los repartidores” (Expediente N°22.142, 2020, artículo 1). A partir de esto, la norma sería de acatamiento obligatorio para las empresas de plataformas digitales asociadas a los servicios de reparto y los comercios que estén afiliadas a las mismas (artículo 2).

Para operativizar esto se propone que el Meic tenga la potestad para emitir regulación al respecto y sea la instancia encargada de vigilar el cumplimiento de la norma. Aunado a ello, tendrá a cargo la definición de las “comisiones de reparto máximas e importes que podrán cobrar las plataformas digitales de servicio de reparto a los comercios” (Expediente N°22.142, 2020, artículo 4); estableciendo que el monto máximo que podrá ser cobrada será de un 15% por el monto de la venta.

Para las comisiones de reparto y a las personas repartidoras, el proyecto de ley propone que el Meic, la Cámara Nacional de Restaurantes y un representante del sector de los repartidores serán los encargados de revisar estas tarifas, así como cualquier otra comisión e importes. Además, propone que dichas revisiones se realicen por lo menos una vez al año, siendo posible efectuar revisiones adicionales siempre y cuando esto se fundamente en estudios técnicos²².

Por otro lado, la regulación de las plataformas de servicios de hospedaje fue fuertemente apalancada por la Cámara Costarricense de Hoteles y al Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Estos esfuerzos resultaron en la aprobación de la Ley N°9742 (Ley marco para la regularización del hospedaje no tradicional y su intermediación a través de plataformas digitales) el 29 de octubre del 2019. Esta norma define la noción de hospedaje no tradicional como modalidad turística

y establece un conjunto de obligaciones para las instituciones públicas que regulan las actividades de los servicios de hospedaje no tradicional, las personas usuarias y las empresas intermediarias (Castro-Obando, 2020).

La ley obliga a los prestatarios de los servicios de hospedaje no tradicional a inscribirse en esa categoría ante el Instituto Costarricense de Turismo (ICT); además de registrarse como contribuyente en la Dirección General de Tributación (DGT). A partir de eso, deben generar una factura digital en la que se especifiquen los servicios brindados y especificar en las “plataformas de intermediación, si los servicios de hospedaje no tradicional ofrecidos cumplen o no con la Ley N.º 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” (Ruiz-Mejías, 2020, p.54).

A pesar de que esta ley introduce mejoras para proteger a las y los usuarios finales de las plataformas que ofrecen este tipo de servicios, la norma no pretende regular las actividades realizadas en estas plataformas “desde una perspectiva social vinculada con el trabajo decente” (Godínez-Vargas, 2020, p.65).

En síntesis, se puede afirmar que en Costa Rica los proyectos de ley que se han impulsado se han centrado en solventar la ilegalidad de los servicios que son brindados por estas plataformas, más que en atender los desafíos sociales derivados de dichos esquemas de negocio. Es por esto, que casi todas las iniciativas de ley que se han promovido hasta el momento han buscado que la persona trabajadora de plataformas sea vista como un trabajador independiente. Asimismo, los cuerpos de inspección laboral tampoco han mostrado avances, pues a falta de criterios administrativos, no han sido incentivados para “tener una participación activa en la fiscalización del trabajo en plataformas, a diferencia de lo que sucede en otros países” (Godínez-Vargas, 2020, p.7).

Además, el hecho que estas actividades no estén legalizadas crea un vacío sobre la situación laboral de las personas prestadoras de servicio, ya que

22 Cabe señalar que este proyecto ingresó a la Comisión de Asuntos Económicos desde el 15 de septiembre del 2020.

no está del todo claro si la relación laboral de estas personas trabajadoras es como trabajador independiente o como trabajador dependiente (empleado de la plataforma). Lo que si es cierto es que no hay una cobertura generalizada de la seguridad social a las personas trabajadoras, algunos que brindan el servicio de transporte aseguran sus vehículos y este los cubre...en el caso de las personas que brindan el servicio de entrega de productos, no necesariamente adquieren el seguro social, ni ningún otro, por lo que ellas que se movilizan en bicicleta o motocicleta son las más vulnerables en esta actividad laboral, porque frente a un accidente o problema de salud no están bajo ninguna cobertura, lo

que implica no solo dejar de percibir ingresos, sino también una carga para las familias (Ruiz-Mejías, 2020,p.55).

Aunado al señalamiento anterior, muy probablemente estos proyectos de ley no fueron desarrollados con la participación de las personas afectadas por los mismos (Sánchez-Moreno & Saénz-Leandro, 2020), es decir, de la mano de personas trabajadoras de plataformas (socias conductoras, personas repartidoras u otras). En muchos de estos proyectos predomina una visión empresarial, que no necesariamente está tomando en cuenta las particularidades y necesidades de estas poblaciones, así como a los problemas de salud ocupacional, seguridad social y riesgos laborales a los que deben enfrentarse cuando realizan sus actividades.

Recuadro 9.2. La definición de una relación laboral en Costa Rica

Según el artículo 18 del Código de Trabajo, el contrato de trabajo es aquel en el que “una persona se obliga a prestar a otra sus servicios o ejecutarle una obra, bajo la dependencia permanente y dirección inmediata o delegada de ésta, y por una remuneración de cualquier clase o forma” (Godínez-Vargas, 2020, p.52). A menos que se demuestre lo contrario (por ejemplo, un contrato laboral, que puede ser civil o comercial) se asume la existencia de un contrato de trabajo entre la persona trabajadora y quien recibe los servicios prestados. Bajo esta lógica, los Tribunales del Trabajo consideran que una relación laboral es aquella en la que:

Se da una prestación personal de servicios.

Hay subordinación jurídica.

Se paga un salario.

De estos rasgos, el más importante es el de la prestación personal de servicios ya que determina si hay una relación contractual de índole laboral, siendo necesario que los empleadores prueben que la relación contractual es de otra naturaleza (Godínez-Vargas, 2020).

Para Godínez-Vargas, si los tribunales costarricenses tuvieran que emitir alguna resolución relacionada con el trabajo en plataformas virtuales cuentan con un

conjunto muy diverso de resoluciones que ya han examinado elementos y características muy similares a las que deben apreciar en el caso concreto, al tratarse de modelos de negocio y de organización del trabajo pertenecientes a las mismas multinacionales, por lo que resulta probable que la decisión que adopte, valore en detalle los aportes que los tribunales de todo el orbe han realizado, así como sus argumentos para resolver en uno u otro sentido, especialmente si existe cada vez más, una fuerte tendencia hacia una doctrina uniforme y universal (Godínez-Vargas, 2020, p.27).

En nuestro país, la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia ha utilizado en distintas sentencias los criterios definidos en el Informe de la 91ª Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (2003) para diferenciar a personas trabajadoras autónomas de las dependientes cuando ha debido analizar casos grises²³ (en los que las situaciones son muy similares a las de un contrato laboral, pero es difícil determinar la naturaleza del vínculo existente entre la empresa y la persona trabajadora). Según dicho informe una persona trabajadora independiente es aquella que (Godínez-Vargas, 2020):

- * Es dueña de su negocio.
- * Está expuesta a riesgos financieros, por si debe volver a ejecutar el trabajo si el mismo está mal hecho o es de una calidad inferior.
- * Es responsable de la gestión de la empresa y de sus inversiones.
- * Se beneficia económicamente de la correcta gestión, programación y desarrollo de los trabajos.
- * Controla los trabajos que se deben hacer, cuándo y cómo se deben realizar.
- * Puede contratar personal para que realice labores.
- * Puede desarrollar trabajos para más de una persona al mismo tiempo.
- * Brinda los materiales, equipos y maquinarias requerida para ejecutar el trabajo.
- * Tiene locales fijos en los que “funciona su razón social” (Godínez-Vargas, 2020, p.28).
- * Calculo los costes del trabajo y define el precio de estos.
- * Controla las horas de trabajo y tiene sus propios contratos de seguro.

Fuente: Elaboración propia con base a Godínez-Vargas (2020).

Movilización social de las personas trabajadoras de plataformas y esfuerzos de organización sindical en Costa Rica

Al igual que en otros países, en Costa Rica se han registrado diversas manifestaciones de movilización social por parte de las personas trabajadoras de plataformas digitales (socios conductores o repartidores) sin embargo, estas han distado en el tipo de reivindicaciones exigidas²³. Una de las más notorias, fueron

²³ Es importante señalar que en el apartado no se incluyen las protestas y acciones colectivas organizadas por el gremio de los taxistas en contra de las plataformas de transporte de personas, (especialmente hacia Uber), pues en la sección precedente se hizo mención a esto.

las movilizaciones desarrolladas por conductores de Uber con la convocatoria “*Plataformas Tecnológicas*”, que fue realizada el 30 de agosto del 2018 con el fin de reivindicar su descontento ante el gobierno por los operativos de tránsito. Previo a esto, los conductores/as ya se habían manifestado fuera de las oficinas de Uber para solicitar la opción de pago en efectivo para las personas usuarias.

Un año después en el marco de la I Huelga Internacional de Personas Trabajadoras de Plataformas digitales (realizada el 8 de mayo del 2019) se registraron movimientos nacionales en el que conductores/as de aplicaciones como Lyft, Uber y otras similares se desconectaron voluntariamente de las plataformas en apoyo a la huelga (Godínez-Vargas, 2020). Ese mis-

mo año, los repartidores de la empresa Glovo realizaron una huelga porque la empresa había decidido bajar el monto mínimo que se les pagaba por cada entrega. Producto de ello, el tránsito de la Circunvalación y la Autopista General Cañas se vieron afectadas.

Con esta acción, se pretendía bajar el monto de ₡600 a ₡250 ya que la empresa argumentaba la necesaria “modificación en la forma de cálculo de ingreso por servicio, pensada en función de la mejora de la eficiencia de la plataforma” (Ruiz-Mejías, 2020, p.52). Una acción similar ya había sido realizada por la empresa, cuando ingresó al mercado costarricense la empresa Rappi. Otros de los malestares señalados por los *glovers* fueron las contradicciones sobre la supuesta flexibilidad en el uso de la plataforma, ya que ellos afirmaban haber firmado un “contrato por servicios profesionales con la empresa, en el que se establecen regulaciones respecto a la cantidad de horas laborales y la designación de horarios fijos” (Ruiz-Mejías, 2020, p.52).

Al llegar el 2020, ocurrieron sucesos relevantes no sólo porque el país debió hacerle frente a una pandemia, sino también porque a lo largo de ese año se “constató la organización de espacios de resistencia... en redes sociales como Instagram (Glovo Cr) y diferentes grupos en Facebook (Artavia-Jiménez, 2020, p.128) por parte de las personas trabajadoras de pla-

taformas digitales. Además, autores como Sánchez & Sáenz (2022) han evidenciado el incremento en el tiempo que han tenido las protestas organizadas por los trabajadores/as de plataformas, lo que era “esperable debido a la nula organización inicial que presentaban los empleados recientemente contratados, y al crecimiento exponencial en la cantidad de empleados con el arribo de nuevas plataformas” (p.16).

En esta línea, ambas investigaciones ofrecen un análisis exploratorio de las movilizaciones ocurridas en Costa Rica a partir de los “sectores de la sociedad civil implicados en las protestas frente a las plataformas” (p.3) entre los años 2015 y 2020. Su estudio muestra que el 2020 fue el año en que se presentaron más protestas por parte de personas trabajadoras de plataformas (ver figura 9.15). Esto puede deberse al impacto que ocasionó la pandemia del Covid-19 en el mercado laboral y aumento del desempleo en el país (24%). Es muy posible que quienes perdieron sus ocupaciones o se les redujo la jornada, vieran en las plataformas digitales un medio para generar un ingreso durante la crisis (Sánchez & Saénz, 2022). Igualmente, debe tomarse en cuenta que, durante las cuarentenas y la imposición de medidas de distanciamiento social, la actividad de reparto fue altamente demanda por ciertos sectores de la población.

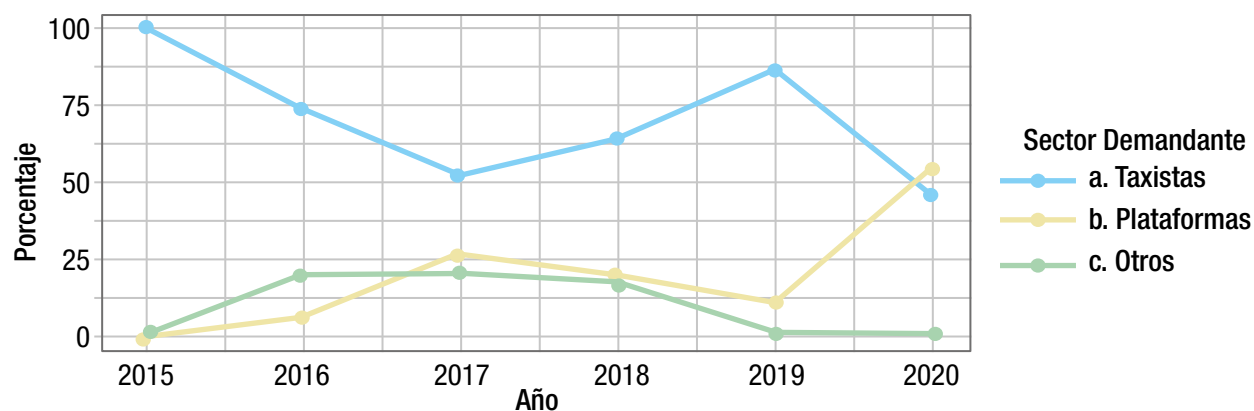


Figura 9.13. Evolución de la protesta frente a las plataformas austeras según sector demandante, 2015-2020

Fuente: Tomado de Sánchez & Saénz, 2022.

En el 2020, se registraron acciones reivindicativas por parte de choferes de Uber y DiDi, en las que se instó al tortugismo como una medida de protesta después de haberse enterado que el proyecto de ley N°21587 (*Ley reguladora del servicio de transporte privado colaborativo*) había sido archivado (Jiménez, 2020). Además, durante la fase de mayores restricciones impuestas a la movilidad por parte del gobierno, diferentes asociaciones de choferes de plataformas digitales ejercieron presión para que se les incluyera en el *Plan Proteger* (iniciativa impulsada para brindar una ayuda económica a las personas que estaban enfrentando dificultades ocasionadas por la reducción de jornadas y la pérdida de empleo, entre otras situaciones) (Naranjo, 2020) ya que estaban enfrentando importantes afectaciones económicas.

En lo que respecta al 2021, se identificó que el 14 de junio de dicho año personas trabajadoras del sindicato Unión Nacional de Trabajadores de Plataformas (UNTP) convocaron una caravana para “protestar por los inconvenientes que les causa tener que devolver los pedidos cancelados” (Vega, 2021, párr.1) a PedidosYa y Rappi. Como parte de la movilización se presentó una denuncia formal ante el MTSS y el Ministerio de Salud (MS) por la “problemática sanitaria y la negligencia en el manejo de alimentos que implica tener que cargar con el pedido (cancelado), que contamina otros pedidos durante la jornada laboral” (Vega, 2021, párr.3).

El 21 y 22 de marzo del 2022, se hizo un llamado a los conductores/as de las plataformas de transporte de personas DiDi y Uber, para que se desconectaran de las plataformas. La causa de malestar estaba relacionada con el monto pagado al realizar cada viaje, pues los conductores/as argumentaban que las empresas se dejan un porcentaje del monto pagado, que no es un monto fijo y varía según la hora del servicio o la distancia que se deba recorrer. A este efecto, los choferes indicaron que Uber cobra el 25%-30% por cada viaje, mientras que Didi lo hace en función del pago que se reciba por el servicio -por la tarifa cobrada a la persona usuaria- (Rojas, 2022).

Un aspecto que llama la atención de este caso y que es común a la organización de acciones colectivas por parte de las personas trabajadoras de plataformas es que la convocatoria se realizó mediante diversos grupos de Whatsapp y redes sociales como Facebook (Castro, 2022). De hecho, muchas de las quejas fueron planteadas a través de la página de *Facebook Choferes, Didi, Uber y otras plataformas Costa Rica* la cual agrupa 43 mil personas (Rojas, 2022).

Dada la poca interacción física que suelen tener las empresas de plataformas con los socios repartidores y/o conductores, muchas de estas personas han recurrido a grupos de Whatsapp y otros canales similares para comunicarse entre sí (Godínez-Vargas, 2020). Por ello no es de extrañar que estos medios tecnológicos hayan sido utilizados como medios de auto organización y movilización de las personas trabajadoras de plataformas (Ruiz-Mejías, 2020).

Por otro lado, el surgimiento de organizaciones sindicales ocurre en un contexto de no-regulación por parte de las autoridades gubernamentales y de un conjunto de demandas que tienen las personas repartidoras con respecto a sus condiciones laborales²⁴ (Pomareda, 2021). No obstante, en Costa Rica las organizaciones de personas trabajadoras y de empleadores relacionados con las plataformas digital han permanecido en un plano secundario (Godínez-Vargas, 2020) por lo que las organizaciones sindicales costarricenses no han incorporado la protección de derechos sociales de trabajadores de plataformas en sus programas de acción, a diferencia de lo que ha ocurrido en otros países.

A pesar de esto en el país se registra la presencia de sindicatos de personas trabajadoras de plataformas. El primero de estos fue formado en 2019 con la agru-

24 Debe señalarse que el “ejercicio de la libertad sindical no requiere reconocimiento de nadie; las personas trabajadoras asalariadas, pero también los trabajadores independientes, tienen derecho a la libertad sindical y se constituyen sin pedirle permiso a nadie” (Pomareda, 2021, párr.35).

pación de repartidores de Glovo (Pomareda, 2021). Un año después, repartidores/as de las plataformas de Uber Eats, Rappi y Glovo conformaron el segundo sindicato de esta índole en el país, la Organización de Repartidores Unidos, el cual posteriormente pasó a denominarse la Unión Nacional de Trabajadores de Plataformas (UNTP) y a estar formalmente constituida ante el MTSS (Aguirre, 2021).

CONSIDERACIONES FINALES

Es innegable el impacto que ha tenido en nuestras sociedades la economía colaborativa, pues ella ha modificado la forma como son brindados los servicios y cómo esperan recibirlos las personas consumidoras. De hecho, el éxito en este modelo económico hace difícil pensar que durante las próximas décadas no continúe creciendo y adquiriendo preminencia. Esto sin lugar a duda, ha ocasionado una ruptura en el modelo tradicional de negocios, pues no sólo las empresas han encontrado un lucrativo e innovador nicho de mercado; sino que también las personas han obtenido un medio para obtener ingresos (ya sea complementario o no) sobre todo a través de las plataformas digitales laborales.

Este auge de las plataformas digitales propiciado por el acelerado proceso de digitalización en el que vivimos ha cristalizado en el espacio digital, un conjunto de tendencias internacionales que vienen manifestándose desde 1990 y entre las que pueden mencionarse: la desregularización del trabajo, la flexibilización laboral, la desmejora en las condiciones de seguridad social y más recientemente, la transformación digital. En este contexto esta nueva economía de plataformas está generando enormes desafíos en materia laboral, pues tensiona la forma como se han entendido las relaciones laborales tradicionales.

Desde el punto de vista regulatorio, esto implica un enorme desafío frente a un fenómeno sin precedentes. No hay claridad suficiente ni criterios homogéneos para determinar la naturaleza jurídica del

vínculo existente entre la persona trabajadora y la empresa de plataforma; estableciéndose en algunos casos el estatus de asalariado y en otros el de trabajador independiente. Adicionalmente, se cuestiona si se está frente a una nueva modalidad laboral que requiere un tratamiento diferenciado y una regulación especial en los países. Esta distinción es importante pues determina las obligaciones legales y la distribución de costes operativos y responsabilidades (en seguridad social y materia hacendaria) entre la persona trabajadora y la empresa de plataforma.

Como reflejan los estudios realizados en la región, así como en el país, aunque las personas trabajadoras de plataformas digitales cuentan con la libertad para conectarse cuando deseen, elegir sus horarios; en la práctica esto no necesariamente resulta posible. Al considerarse que hay personas que dependen de ese empleo al 100% como principal ocupación, o que su actividad en la plataforma es su fuente de ingreso principal o única, se puede cuestionar los argumentos de que no hay dependencia de la persona trabajadora hacia la empresa de plataforma. Si a esto se suman las condiciones en que laboran un conjunto de estas personas, esto parece indicar un retroceso en material laboral, sobre todo en aquellas situaciones en las que las prácticas laborales parecen estar perpetuando condiciones de precarización laboral.

Aunque las experiencias a nivel internacional nos muestran que no hay un criterio unificado sobre este tema y que se ha procedido de diversas formas para regular este tipo de plataformas; hay una tendencia generalizada hacia la judicialización del conflicto ante la ausencia de legislación o regulación. A pesar de ello, destacan los ejemplos de distintos países europeos en los que en aras de aclarar la relación jurídica en la que está inmersa la persona trabajadora, las resoluciones judiciales han intentado reconocer derechos laborales básicos y regularizar las actividades que se realizan mediante estas plataformas. Esto quiere decir que las políticas públicas y regulación en estos países, le han apostado hacia la regulación de las actividades realizadas por las empresas de pla-

taformas y han abogado por el reconocimiento de derechos y beneficios laborales a quienes trabajan mediante estas. Al mismo tiempo, debe hacerse una mención especial a la empresa de la plataforma Hilfr en Dinamarca, la cual ha impulsado mediante la negociación colectiva un conjunto de condiciones que buscan respetar y asegurar los derechos laborales establecidos en la legislación danesa.

Sin importar la ruta seguida, lo cierto del caso, es que se necesita contar con mecanismos que permitan tener una fotografía más cercana de la situación de las personas trabajadoras de plataformas, aunque ello no está exento de retos. Primeramente, se tiene dificultades para obtener este tipo de datos por razones vinculadas a las características y naturaleza del tipo de trabajo que se desempeña en las plataformas. Además, no hay unanimidad en las categorías usadas para estudiar el trabajo en plataformas digitales y las empresas de plataformas no siempre facilitan o tienen información o datos que les permitan conocer adecuadamente a las personas que laboran mediante sus plataformas.

Para empeorar la situación, se cuenta con pocos estudios al respecto y los que han sido efectuados hasta el momento tienen la gran limitación de que sus resultados no son estadísticamente representativos, lo que deja aún mucho desconocimiento de la población real de personas trabajadoras de plataformas tanto a nivel nacional como internacional. Asimismo, dada la diversidad de plataformas existentes, es de esperar que aún con los datos disponibles, las condiciones laborales y de seguridad social sean distintas entre las personas trabajadoras, por lo que no se pueden asumir las mismas condiciones para todo el conglomerado de personas trabajadoras de plataformas.

En ese sentido, deben continuarse los esfuerzos por generar estadísticas sobre las condiciones

sociolaborales y características demográficas de quienes laboran en estas plataformas. Ello debe ser una acción conjunta que requiere de la colaboración de gobiernos, empresas de plataformas, organizaciones no gubernamentales, organismos internacionales y las propias personas trabajadoras. Complementariamente, se requiere de la creación de mecanismos de diálogo entre sectores que faciliten la construcción de iniciativas que incorporen a las poblaciones afectadas sobre la base de sus necesidades; ya que la forma de interacción y relaciones establecidas en las plataformas digitales acrecienta la conflictividad social e impide un verdadero diálogo social.

En esta línea, debe señalarse que las iniciativas para regularizar la actividad de las plataformas digitales no han sido una prioridad de la agenda pública del país. Más allá de los proyectos de ley promovidos con el fin de regular las plataformas de transporte de personas, en el debate legislativo ha predominado las discusiones sobre la legalización (o no) en las que se ha obviado el abordaje de las condiciones laborales, seguridad social, salud ocupacional y riesgos asociados al ejercicio ligado a estas plataformas.

La creciente judicialización del conflicto entre las personas trabajadoras y las plataformas, junto con el incremento en la cantidad de protestas y esfuerzos de organización sindical evidencian tensiones, generalmente asociadas a las condiciones de seguridad y el reconocimiento de derechos laborales básicos. Probablemente, no haya acuerdo en la posición de las personas trabajadoras de plataformas digitales, no obstante, la existencia de conflictos debe ponernos a pensar sobre las consecuencias no esperadas del proceso de transformación.

Valeria Castro Obando

Investigadora y Coordinadora de las Jornadas Anuales de Investigación del Prosic. Politóloga y Socióloga graduada de la Universidad de Costa Rica (UCR), diplomada en Políticas Públicas para el Desarrollo Democrático en América Latina. Estudiante de la Maestría en Pensamiento Estratégico y Prospectiva de la Universidad Nacional (UNA).

valeria.castro@ucr.ac.cr

REFERENCIAS

- Aguirre, A. (17 de febrero del 2021). Repartidores de plataformas: hambre, frío y necesidad. El Guardián CR. <https://elguardian.cr/repartidores-de-plataformas-hambre-frio-y-necesidad/>
- Ales, E. (2021). Is the classification of work relationships still a relevant issue for social security? An Italian point of view in the era of platform work. In *Social Law 4.0* (pp. 97-116). Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.
- Artavia-Jiménez, (2020). Trabajo y precariedad en tiempos de crisis: el caso de choferes y transportadores de plataformas digitales en Costa Rica. En: Precarización laboral en plataformas digitales una lectura desde América Latina. Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador FES-ILDIS.
- Arias, A. (2005). Flexibilización y organización del trabajo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 11(2), 256-276.
- Avendaño, M. (10 de octubre del 2019). Rappi entra a competir a Costa Rica en el negocio de las 'app' de entregas. La Nación. <https://www.nacion.com/economia/negocios/rappi-entra-a-competir-a-costa-rica-en-el-negocio/ZC44S7BNYRDVVFIO6UQHSSGA7Q/story/>
- BBC News Mundo. (2019). Napster, el revolucionario sistema que le dio música gratis al mundo hace 20 años y por qué lo cerraron. BBC News. Napster, el revolucionario sistema que le dio música gratis al mundo hace 20 años y por qué lo cerraron - BBC News Mundo
- Buenadicha, C., Cañigüeral, A. & De León, L. (2017). Retos y posibilidades de la economía colaborativa en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Retos-y-posibilidades-de-la-econom%C3%ADa-colaborativa-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Castro, J. (22 de julio del 2019). Rappi se alista para entrar a Costa Rica. La Republica.net. <https://www.larepublica.net/noticia/rappi-se-alista-para-entrar-a-costa-rica>
- Castro, J. (2020a). Uber llegó a 200 millones de viajes durante cinco años en Costa Rica y pide ser regulado. La Republica.net. <https://www.larepublica.net/noticia/uber-llego-a-200-millones-de-viajes-durante-cinco-anos-en-costa-rica-y-pide-ser-regulado>
- Castro, J. (2020b). DiDi alcanzó 800 mil usuarios en su primer año en Costa Rica. La Republica.net. <https://www.larepublica.net/noticia/didi-alcanzo-800-mil-usuarios-en-su-primer-año-en-costa-rica>
- Castro, J. (17 de febrero del 2021). Glovo se convertirá en PedidosYa a partir del 23 de marzo. La Republica.net. <https://www.larepublica.net/noticia/glovo-se-convertira-en-pedidosya-a-partir-del-23-de-marzo>
- Castro, J. (21 de marzo del 2022). Socios conductores de Uber y DiDi en Costa Rica llaman a desconexión hoy y mañana. La Republica.net. <https://www.larepublica.net/noticia/socios-conductores-de-uber-y-didi-en-costa-rica-llaman-a-desconexion-hoy-y-manana>
- Cerdas, M. (4 de agosto del 2021). DiDi Food comienza sus operaciones en Costa Rica. La Nación. <https://www.nacion.com/economia/negocios/didi-food-comienza-sus-operaciones-en-costa-rica/PEUH5XTL7BEM5O-FAGS3P2UIYTY/story/>
- Cobo, J. M. D. (2020). Las plataformas colaborativas como oportunidad para la innovación social. *REVESCO: Revista de estudios cooperativos*, (133), 21-30.

- Consejo de Salud Ocupacional. (2021a). Estudio DE-ST-ITE-6-2021 seguridad y salud de personas repartidoras asociadas a plataformas digitales. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/investigaciones/Informe%20repartidores%20plataformas.pdf
- Consejo de Salud Ocupacional. (2021b). Resumen del estudio DE-ST-ITE-6-2021. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/investigaciones/Resumen%20Informe%20repartidores%20de%20plataformas.pdf
- Comisión Económica para América Latina y Organización Internacional del Trabajo. (2021). Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina. Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46955/1/S2100277_es.pdf
- Countouris, N., & De Stefano, V. (6 de octubre de 2020). Derechos de negociación colectiva para los trabajadores de plataformas. Social Europe. <https://socialeurope.eu/collective-bargaining-rights-for-platform-workers>
- DiDi. (s.f.). Sobre DiDi en el mundo. https://costarica.didiglobal.com/sobre-didi/?utm_source=google&utm_medium=organic&utm_campaign=none&d_ga_id=GA1.2.1535667530.1656949798&d_gcl_au=1.1.1186680352.1656949798
- Ernst Young. (21 de abril del 2022). Ley de Trabajadores de Plataformas Digitales. Ernst Young Chile. https://www.ey.com/es_cl/news/2022/04/ley-de-trabajadores-de-plataformas-digitales
- Godínez Vargas, A. (2020). La regulación del trabajo en las empresas de plataforma virtual de Costa Rica. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45833/1/S2000389_es.pdf
- Jiménez, N. (2020). Choferes de Uber y Didi hacen tortugismo en circunvalación. Teletica. https://www.teletica.com/nacional/choferes-de-uber-y-didi-hacen-tortugismo-en-circunvalacion_264528
- Kessler, F. (2021). Social Security in the Platform Economy: The French Example—New Actors, New Regulations, Old Problems?. *Social Law*, 4, 257-280.
- Ilsøe, A. (2020). *The Hilfr agreement: negotiating the platform economy in Denmark*. Forskningscenter for Arbejdsmarkeds-og Organisationsstudier, Sociologisk Institut, Københavns Universitet.
- Instituto de Empresa de Madrid. (2016). Economía colaborativa en América Latina. *Economía Colaborativa en América Latina*, 39. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Larkin, P. (2021). Relationship Between Employment Status and Scope of Social Security Protection: the United Kingdom Example. *Social Law*, 4(0), 117-146.
- Jorens, Y. (2021). The Sharing Economy in Belgium: Status due to Taxation or Non-Status? *Social Law*, 4(0), 75-96.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., & Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo: ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* (Vol. 718). Inter-American Development Bank.
- Montero, J. (18 de noviembre del 2020). DiDi sumó 800.000 usuarios durante su primer año de operaciones en Costa Rica. El Financiero. <https://www.elfinancierocr.com/negocios/didi-sumo-800000-usuarios-durante-su-primer-ano/U5S7GC3BDJBZ7J2WIWAUHE-POXY/story/>

- Naranjo, J. (2020). Conductores de plataformas tecnológicas como Uber y Didi piden subsidio al gobierno. Teletica. https://www.teletica.com/nacional/conductores-de-plataformas-tecnologicas-como-uber-y-didi-piden-subsidio-al-gobierno_253823
- ONUX Multiservicios. (s.f.). Información acerca de ONUX Multiservicios. <https://www.onux.org/es/infos/about>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). World employment and social outlook. The role of digital labour platforms in transforming the world of work. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_771749.pdf
- Pomareda, F. (10 de febrero del 2021). Malas condiciones de trabajo obligan a repartidores a organizarse en sindicato. Semanario Universidad. https://semanariouniversidad.com/pais/malas-condiciones-de-trabajo-obligan-a-repartidores-a-organizarse-en-sindicato/?fbclid=IwAR06LAqQO79f3RAXJPZy3dmi_Vktb2SX-pK4P41XtzKrw70hITGYaeHy2Qq0
- Proyecto de Ley Reforma al sistema de transporte remunerado de personas y regulación de las empresas de plataformas tecnológicas de transporte, Expediente N°21.507, 8 de febrero del 2019, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.
- Proyecto de Ley de protección de la persona trabajadora de plataforma digitales, mediante adición de un capítulo al XII al título II del Código de Trabajo, Ley N°2 del 27 de agosto de 1943 y sus reformas, Expediente N° 21567, 2 de septiembre de 2019, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.
- Proyecto de Ley para la regulación de las comisiones cobradas por las plataformas digitales de servicios de reparto, Expediente N°22.142, 27 de agosto del 2020, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.
- Revista Summa. (18 de mayo del 2021). Marca de delivery «Glovo» se convierte en «PedidosYa» y llega a Costa Rica. <https://revistasumma.com/marca-de-delivery-glovo-se-convierte-en-pedidosya-y-llega-a-costarica/#:~:text=Marca%20de%20delivery%20%C2%ABGlovo%C2%BB%20se,y%20llega%20a%20Costa%20Rica&text=En%202014%2C%20la%20plataforma%20firm%C3%B3,Hero%2C%20empresa%20alem%C3%A1n%20l%C3%ADder%20global.>
- Revista Summa. (27 de abril del 2022). Las mejores épocas del año para ser anfitrión en Costa Rica según Airbnb. <https://revistasumma.com/las-mejores-epocas-del-ano-para-ser-anfitrión-en-costarica-según-airbnb/>
- Ríos, C.& Laborde, F. (25 de abril del 2022). Ley No. 21431 regula el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. Abogados.comAR <https://abogados.com.ar/ley-n-21431-regula-el-contrato-de-trabajadores-de-empresas-de-plataformas-digitales-de-servicios/30337#:~:text=abril%20de%202022-,Ley%20N%C2%B0%2021.431%20regula%20el%20contrato%20de%20trabajadores,de%20plataformas%20digitales%20de%20servicios&text=El%2011%20de%20marzo%20de,1%20de%20septiembre%20de%202022.>
- Rojas, P. (18 de noviembre del 2019). DiDi registra más de 5 mil choferes en Costa Rica sin aún iniciar operaciones. Crhoy. <https://www.crhoy.com/nacionales/didi-registra-mas-de-5-mil-choferes-en-costarica-sin-aun-iniciar-operaciones/>
- Rojas, P. (21 Marzo, 2022). Choferes de plataforma se hartan y convocan a desconexiones masi-

vas. CRHoy.com <https://www.crhoy.com/nacionales/choferes-de-plataformas-se-hartan-y-convocan-a-desconexiones-masivas/>

Ruiz-Mejías, K. (2020). Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45894/1/S2000439_es.pdf

Sánchez, R., & Saénz, R. (2022). De la disrupción tecnológica a la movilización política: una aproximación a la protesta social frente a las plataformas austeras, PAAKAT, Revista de Tecnología y Sociedad, 11(21). <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a11n21.606>

San José Volando. (s.f.). Rappi, el asistente personal que todos necesitan está en Costa Rica. <https://sanjosevolando.com/estilodevida/rap->

[pi-el-asistente-personal-que-todos-necesitan-esta-en-costa-rica](https://sanjosevolando.com/estilodevida/rap-pi-el-asistente-personal-que-todos-necesitan-esta-en-costa-rica)

Sánchez, R. A. (2016). Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social. *CI-RIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (88), 230-258.

Valls-Giménez, J. (2017). Economía colaborativa, digitalización y cambio social. Foro Económico Mundial. <https://es.weforum.org/agenda/2017/04/economia-colaborativa-digitalizacion-y-cambio-social/>

Vega, E. (13 de junio del 2021). Repartidores de comida se tirarán a la calle este lunes. La Teja. <https://www.lateja.cr/nacional/repartidores-de-comida-se-tiraran-a-la-calle-este/2GIWBEXARBDZJN3PUUBVSAPTFA/story/>

(Footnotes)

- 1 Esta plataforma subcontractaba personal de salud mediante la plataforma Joyners.
- 2 También se denomina zonas grises, situaciones límite o casos frontera.

