

Fairwork

INFORME ANUAL DE FAIRWORK 2023

Estado global de la economía de plataformas



CONTENIDO

03 Editorial

07 El proyecto Fairwork

11 Puntuaciones Fairwork

**18 Plataforma en foco: Creative Words: la primera
plataforma 10/10**

20 Tema en foco: Género y trabajo en plataformas

**23 Caminos de cambio: Crear impacto social con las
puntuaciones Fairwork**

36 Cambios en pro de las personas trabajadoras

39 Conclusión

40 Apéndice I: Principios y metodología

42 Apéndice II: Puntuaciones por países

**50 Apéndice III: Cambios en pro de las personas
trabajadoras**

58 Apéndice IV: Ilustraciones de los Principios Fairwork

62 Créditos y financiación

¿Va a estallar la burbuja? Crisis y consolidación en la economía de plataformas

2023 ha sido un año tanto de consolidación como de crisis en la economía de plataformas. Lo más significativo es que las presiones en los mercados internacionales han creado condiciones difíciles para las plataformas. Con demasiada frecuencia, estas se trasladaron a las personas trabajadoras en forma de descenso salarial, empeoramiento de las condiciones y de los estándares de gestión del trabajo.

Una crisis inflacionista mundial, causada por una serie de acontecimientos geopolíticos y el legado en curso de la pandemia de la COVID-19, provocó un aumento de los tipos de interés y una espiral en el coste de la vida. Lo primero provocó un desplome de la financiación de la tecnología, ya que el aumento de los costes de los préstamos impidió que las empresas apostaran por «tasas de gasto» arriesgadas (es decir, empresas con pérdidas) y, en su lugar, volvieron a tomar decisiones financieras más conservadoras y mejor equipadas para navegar por estos tempestuosos vientos financieros.¹

Esto ha repercutido en las personas trabajadoras de las plataformas de tres maneras interrelacionadas. En primer lugar, el aumento del coste de la vida ha diezmando gran parte de la demanda de los usuarios de los servicios de las plataformas, ya que los recortes presupuestarios se traducen

en menos ingresos prescindibles para taxis, comida a domicilio o servicios de limpieza y belleza. A esto se suma la inflación, que ha aumentado el coste de los negocios para las personas trabajadoras (que pagan más por las herramientas que necesitan para su trabajo, como los coches, el combustible o el mantenimiento de las bicicletas). Por último, las personas trabajadoras tienen que competir con más personas que nunca por un número cada vez menor de puestos de trabajo, ya que muchos de los que actualmente ganan cerca del salario mínimo se han dado cuenta de que sus ingresos no siguen el ritmo de la inflación y, por lo tanto, han recurrido al trabajo de plataforma para complementar sus ingresos.

En resumen, el número de personas trabajadoras que buscan oportunidades de ingresos en las plataformas digitales de trabajo está aumentando más rápido que el número de

empleos disponibles. Y cuando las personas trabajadoras tienen la suerte de conseguir un trabajo con un flujo continuo, los costes asociados a la realización de ese trabajo van en aumento, lo que significa que el salario neto efectivo disminuye con el tiempo. Mientras tanto, muchas empresas de plataformas están teniendo que hacer frente a una menor demanda de sus servicios, ya que los altos niveles de inflación han reducido la demanda de los consumidores en la era postpandémica.

Esta ha sido una historia común en toda la red de investigación de Fairwork, con personas trabajadoras a los que a menudo no les queda más remedio que trabajar más horas y más intensamente que nunca. El auge de los algoritmos para asignar y gestionar el trabajo también ha exacerbado la intensificación del trabajo, lo que fomenta una mayor competencia entre las personas trabajadoras y la devaluación efectiva de la mano de obra.² Esta presión a la baja sobre las condiciones de trabajo conduce a la fatiga y a los accidentes a medida que las largas jornadas sin descansos se convierten en algo habitual. Mientras tanto, en las plataformas Cloudwork (es decir, las plataformas de trabajo en línea), las personas trabajadoras se están encontrando con que deben realizar grandes cantidades de trabajo no remunerado y lidiar con la gran competencia por los trabajos, lo que les lleva al exceso de trabajo o a trabajar toda la noche para ganarse la vida.

Las puntuaciones de Fairwork Cloudwork para 2023³ mostraron que las plataformas basadas en la web aún están lejos de cumplir los Principios Fairwork. Sin embargo, algunas empresas obtuvieron puntuaciones más altas, como ComeUp, una plataforma francesa, y Terawork, una plataforma nigeriana; o plataformas de sectores específicos como Prolific, que se centra en encuestas académicas. El informe también

destacaba los problemas a los que se enfrentan las personas trabajadoras que se dedican al microtrabajo - la realización de tareas muy pequeñas a cambio de una remuneración muy pequeña (a menudo solo unos céntimos) - para proyectos relacionados con la moderación de contenidos, la IA y otros nuevos desarrollos tecnológicos. Estas personas trabajadoras reciben, de media, \$2 USD la hora y luchan contra los retos relacionados con el pago, el acceso a los trabajos y las condiciones de trabajo.⁴

El estrés y la tensión corporal de estar sentado o en bicicleta todo el día se acumulan, causando un conjunto específico de problemas de salud a las personas trabajadoras de plataformas. Y todo esto ha sucedido en medio de olas de calor récord en todo el mundo que han dejado a las personas trabajadoras lidiando con altas temperaturas mientras trabajan.

Este año hemos sido testigos de cómo la emergencia climática ha surgido como la última amenaza para el bienestar de las personas trabajadoras, que se esfuerzan en condiciones extremas (incluyendo calor extremo, frío, vientos e inundaciones) para continuar con su trabajo. En algunos casos, las plataformas aumentan o complementan las tarifas con bonificaciones que incentivan activamente la toma de riesgos para mantener el servicio *online*. Otras no ofrecen ningún incentivo, lo que significa que las personas trabajadoras tienen que seguir trabajando con altos índices de productividad a pesar de las condiciones extremas. Solo en casos muy contados vemos que las plataformas interrumpen temporalmente su servicio durante períodos de condiciones meteorológicas extremas para proteger a sus repartidores, y es aún más raro que se remunere a las personas trabajadoras por el tiempo que no trabajan debido a las condiciones

EL DETERIORO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN MÚLTIPLES FRENTES SE HA ENCONTRADO CON ESFUERZOS DE RESISTENCIA DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS.



meteorológicas adversas. Aunque muchos países tienen límites de temperatura aconsejables para el trabajo, son raras las limitaciones legales sobre las condiciones climáticas seguras para trabajar. Esto se agrava aún más en relación con el trabajo en plataformas, ya que muchas personas trabajadoras son autónomas y, por tanto, no gozan de protección salarial si es necesario ausentarse del trabajo porque las condiciones climáticas se han vuelto peligrosas. Esperamos ver cambios significativos en el futuro, mientras la emergencia climática sigue agravándose.

Sin embargo, el deterioro de las condiciones laborales en múltiples frentes se ha topado con los esfuerzos de resistencia de las personas trabajadoras. Las huelgas y las acciones industriales de las personas trabajadoras en plataformas de todo el mundo continuaron en 2023, con miles de ellos expresando su descontento por el deterioro de las condiciones laborales. Los conductores de Uber, Bolt e inDrive se declararon en huelga en todo el continente africano en 2023,⁵ al igual que los conductores de Uber en el Reino Unido (RU), Estados Unidos (EE. UU.) y Brasil.⁶ Huelgas similares estallaron en el sector internacional de reparto de comida, con personas trabajadoras en el Reino Unido, EE. UU., Serbia,⁷ India⁸ y otros protestando por los bajos salarios, la falta de una red de seguridad social y los cambios repentinos en los ingresos contra una miríada de empresas entre las que se encontraban Deliveroo, Wolt, Uber Eats, Just Eat/ Liferando y otras. También llevaron a cabo una huelga masiva las personas trabajadoras de la plataforma multiservicios Urban Company, que protestaron contra lo que consideraban desactivaciones arbitrarias en la India.⁹

Estas acciones de las personas trabajadoras se extienden más allá de la economía de plataformas más tradicional. La investigación de Fairwork también demuestra que el despliegue de la IA en el lugar de trabajo puede conducir a una intensificación del trabajo. Por ejemplo, las personas trabajadoras de los almacenes de Amazon en Coventry han protestado por ser tratados «como robots», ya que el *software* de productividad que los gestionaba aumentaba la competencia entre las personas trabajadoras y no tenía en cuenta sus dificultades respecto a las responsabilidades de cuidado y la mala salud.¹⁰

Volviendo a la economía de plataforma, Fairwork ha observado que continúa la lucha de las plataformas por obtener el estatus de monopolio o duopolio del trabajo en diversos sectores y mercados. En algunas regiones, como Latinoamérica, esto ha significado que diferentes empresas se están consolidando en un mercado y no compiten en otros.¹¹ En otros lugares de Europa, esto ha dado lugar a importantes adquisiciones de empresas, como la compra de alto perfil de Gorillas por parte de Getir en un acuerdo de 1.200 millones de dólares a finales del año pasado en un intento de convertirse en el mayor actor del sector de la entrega rápida de comida en Europa.¹² En casi todos los mercados, las empresas de plataformas están luchando por ser rentables (a menudo

registran importantes pérdidas de explotación desde su fundación).¹³ Este año, hemos asistido al correspondiente endurecimiento de los salarios y las condiciones, ya que las empresas tratan de ser rentables o intentan demostrar la posibilidad de serlo en un esfuerzo por atraer más inversiones de capital de unos mercados financieros internacionales difíciles. Enfrentados a la necesidad de disminuir los costes y/o aumentar los ingresos, las personas trabajadoras son las que más han sentido la presión de estas medidas. La promesa que las plataformas comparten con los inversores, es que al adoptar una posición de monopolio en el mercado podrán aumentar el coste para los clientes e impulsar una futura rentabilidad sostenible. Sin embargo, la factura que esta estrategia está pasando a las personas trabajadoras se está haciendo evidente rápidamente.

En medio de este sombrío panorama, algunas plataformas se esfuerzan por distinguirse en estos mercados hipercompetitivos mejorando las condiciones laborales. En estrecha colaboración con Fairwork, el “Couriers Pledge” de Glovo funciona desde hace más de dos años y les compromete a mejorar los derechos y beneficios sociales de sus personas trabajadoras.¹⁴ En su informe medioambiental, social y de gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés), Urban Company considera que para ser «sostenible» tiene que reducir las barreras al trabajo, en particular para las mujeres, establecer una red de seguridad social y proporcionar «ingresos de clase media».¹⁵ Aunque se trata de compromisos y no necesariamente de logros en este momento, al presentarse como respetuosas con las personas trabajadoras, estas plataformas demuestran con entusiasmo sus credenciales éticas a los consumidores con la esperanza de que ello les lleve a fidelizar a sus clientes. La encuesta que realizamos en 2023 a 963 consumidores en la India respalda esta afirmación, demostrando que los consumidores también son sensibles a los informes sobre la explotación de las personas trabajadoras y están dispuestos a pagar más por las plataformas que ofrecen mejores condiciones de trabajo (véase el recuadro 2 para más información).¹⁶ Por lo tanto, no es sorprendente ver que las plataformas se han comprometido con nosotros sobre cómo mejorar sus condiciones de trabajo, lo que ha dado lugar a 131 cambios favorables a las personas trabajadoras realizados en las políticas de las plataformas este año. Por supuesto, las afirmaciones de los informes ESG y sobre otras cuestiones de sostenibilidad deben tratarse con extrema cautela, y no debe permitirse que sirvan de «lavado de cara» u oculten las malas condiciones sobre el terreno. Las personas trabajadoras, la sociedad civil y los inversores deben seguir presionando a aquellas plataformas con pretensiones sostenibles, para asegurarse de que las cumplen y hacen realidad estos beneficios.

Algunas plataformas han logrado encontrar el éxito financiero a lo largo de estos tiempos difíciles. Por ejemplo, Uber obtuvo sus primeros beneficios operacionales en 2023, registrando unos ingresos netos de 221 millones de dólares en el

tercer trimestre de 2023, tras 10 años de funcionamiento.¹⁷ Del mismo modo, la reducción de costes de la empresa global de reparto de comida a domicilio Deliveroo ha dado lugar a informes de punto de equilibrio por primera vez a finales de 2022 (después de retirarse de los Países Bajos y Australia, citando las «difíciles condiciones económicas»¹⁸). Otras grandes plataformas multinacionales también se han beneficiado; la plataforma de transporte en coche Didi volvió a ser rentable por primera vez desde 2021, y Grab, la superapp que ofrece servicios de transporte en coche, reparto de comida y pagos en el sudeste asiático, registró su primer beneficio básico ajustado este año.¹⁹

En resumen, 2023 es el primer año en que muchas plataformas han obtenido beneficios o han alcanzado el punto de equilibrio, lo que sugiere el inicio de un cambio paradigmático en los modelos operativos de las plataformas, desde la estrategia de captación de fondos orientada a los inversores para captar cuota de mercado, a una estrategia más tradicional de beneficios y pérdidas en los segmentos de mercado más maduros. Pero la rentabilidad para la plataforma no siempre se correlaciona con el aumento de los beneficios, ya que los incrementos de los márgenes se han producido a costa de la depreciación de los salarios y de la disminución de las condiciones. De este modo, las personas trabajadoras han notado cómo las plataformas navegaban por este cambio a través de profundos recortes en sus ingresos y un declive constante de sus condiciones laborales, un empeoramiento del entorno que ha provocado huelgas en todo el mundo. Estos costes impuestos a las personas trabajadoras se han visto exacerbados por una crisis del coste de la vida y altos

niveles de inflación, y agravados aún más por el despliegue de la IA y los algoritmos para gestionar el trabajo. Estas fuerzas se han combinado con una crisis de financiación de la tecnología, y una ola de calor sin precedentes en gran parte del mundo que ha hecho que el trabajo sea aún más precario y peligroso. En medio de este panorama desolador, las puntuaciones de este año también demuestran la creciente presión sobre las plataformas para que mejoren las condiciones de trabajo.

Aunque la mayoría de las plataformas siguieron obteniendo 0 puntos en 2023, hemos participado en más cambios positivos en las condiciones de las plataformas que nunca. Esto es ilustrativo del dilema en el que se encuentran ahora muchas plataformas: recortar costes (como el salario y las prestaciones de las personas trabajadoras) para aumentar el margen de beneficios, pero arriesgarse a alentar a las personas trabajadoras o a obligar a las personas a trabajar en condiciones injustas e inseguras, o dar al personal la mejor plataforma desde la que trabajar de forma sostenible en el futuro construyendo más un sistema más ético menos centrado en el crecimiento y más centrado en la consolidación en tiempos difíciles. En Fairwork continuaremos nuestra investigación-acción para promover Cambios en pro de las personas trabajadoras que hagan que el trabajo en plataformas sea sostenible para todos.



EN MEDIO DE ESTE SOMBRÍO PANORAMA, ALGUNAS PLATAFORMAS ESTÁN HACIENDO ESFUERZOS PARA DIFERENCIARSE EN ESTOS HIPERCOMPETITIVOS MERCADOS MEDIANTE LA MEJORA LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

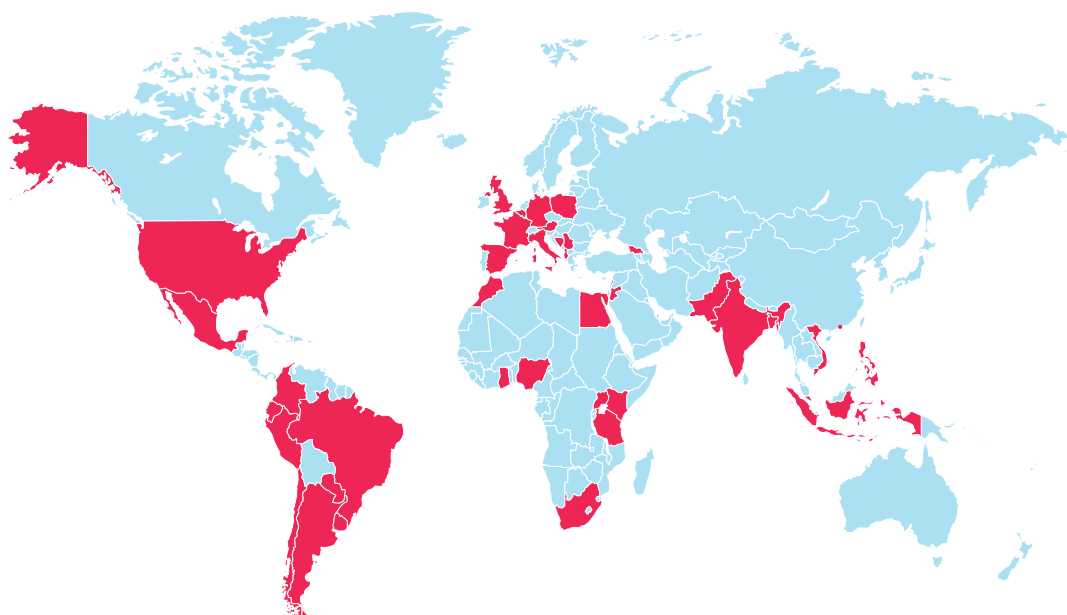
El proyecto Fairwork

Fairwork evalúa y clasifica las condiciones laborales de las plataformas digitales de trabajo. Nuestras puntuaciones se basan en cinco Principios que las plataformas deben garantizar para que se considere que ofrecen unas normas mínimas básicas de equidad.

Evaluamos anualmente las plataformas en función de estos Principios para mostrar no solo lo que es hoy la economía de las plataformas, sino también lo que podría ser. Las puntuaciones Fairwork proporcionan una perspectiva independiente sobre las condiciones laborales del trabajo en plataformas para los responsables políticos, las empresas de plataformas, las personas trabajadoras y los consumidores. Nuestro objetivo es demostrar que es posible conseguir trabajos mejores y más justos en la economía de plataformas.

El proyecto Fairwork se coordina desde el Oxford Internet Institute y el Centro de Ciencias Sociales WZB de Berlín. Nuestra creciente red de investigadores evalúa actualmente plataformas en 39 países de los cinco continentes. En cada país, Fairwork colabora estrechamente con personas trabajadoras, plataformas, activistas y responsables políticos para promover un futuro más justo del trabajo en plataformas.

Figura 1. Fairwork puntúa actualmente plataformas en 39 países de todo el mundo



ÁFRICA

Egipto, Ghana, Kenia, Marruecos, Nigeria, Sudáfrica, Tanzania, Uganda

ASIA

Bangladés, India, Indonesia, Jordania, Líbano, Pakistán, Filipinas, Singapur, Vietnam

EUROPA

Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, España, Francia, Georgia, Italia, Polonia, Reino Unido, Serbia

SUDAMÉRICA

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay

NORTEAMÉRICA

México, EE. UU.

El marco Fairwork

Los cinco Principios Fairwork se desarrollaron a través de múltiples talleres con múltiples partes interesadas en la Organización Internacional del Trabajo.

Para garantizar que estos Principios globales fueran aplicables en el contexto local, los hemos revisado y afinado posteriormente en consulta con personas trabajadoras de plataformas, plataformas, sindicatos, reguladores, académicos y abogados laboristas.

Basándonos en estos postulados principales, hemos creado unos principios para puntuar las condiciones laborales en el trabajo en plataformas basadas en la localización, el trabajo en línea (Cloudwork) y la IA. Los detalles de cada conjunto de Principios pueden consultarse en fair.work/Principles.

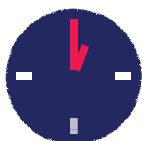


Los cinco Principios



Pago Justo

Las personas trabajadoras, independientemente de su clasificación laboral, deben obtener unos ingresos dignos en su jurisdicción de origen tras tener en cuenta los costes relacionados con el trabajo. Evaluamos los ingresos en función del salario mínimo obligatorio en la jurisdicción de origen, así como del salario vital vigente.



Condiciones Justas

Las plataformas deben contar con políticas para proteger a las personas trabajadoras de los riesgos fundamentales derivados de los procesos de trabajo, y deben adoptar medidas proactivas para proteger y promover la salud y la seguridad de las personas trabajadoras.



Contratos Justos

Los términos y condiciones deben ser accesibles, legibles y comprensibles. La parte que contrata con la persona trabajadora debe estar sujeta a la legislación local y debe estar identificada en el contrato. Independientemente del estatus laboral de las personas trabajadoras, el contrato no debe incluir cláusulas que excluyan injustificadamente la responsabilidad del usuario del servicio y/o de la plataforma.



Gestión Justa

Debe existir un proceso documentado a través del cual las personas trabajadoras puedan ser escuchados, puedan apelar las decisiones que les afecten y ser informados de las razones que motivan dichas decisiones. Debe existir un canal claro de comunicación a las personas trabajadoras que implique la posibilidad de apelar las decisiones de gestión o desactivación. El uso de algoritmos debe ser transparente y dar lugar a resultados equitativos para las personas trabajadoras. Debe existir una política identificable y documentada que garantice la equidad en la forma de gestionar a las personas trabajadoras en una plataforma (por ejemplo, en la contratación, la disciplina o el despido de personas trabajadoras).



Representación Justa

Las plataformas deben proporcionar un proceso documentado a través del cual se pueda expresar la voz de las personas trabajadoras. Independientemente de su clasificación laboral, las personas trabajadoras deben tener derecho a organizarse en órganos colectivos, y las plataformas deben estar preparadas para cooperar y negociar con ellos.



El proyecto Fairwork utiliza tres enfoques para medir eficazmente la equidad de las condiciones laborales en las plataformas digitales de trabajo: investigación documental, entrevistas y encuestas a las personas trabajadoras y entrevistas con la dirección de la plataforma.²⁰ A través de estos tres métodos, buscamos pruebas sobre si las plataformas actúan de acuerdo con los cinco Principios Fairwork.

Cómo puntuamos

Cada uno de los cinco Principios Fairwork se desglosa en dos puntos: un primer punto y un segundo punto que solo puede otorgarse si se ha cumplido el primer punto. Cada plataforma recibe una puntuación sobre 10. Las plataformas solo reciben un punto cuando pueden demostrar satisfactoriamente su aplicación de los Principios. No conseguir un punto no significa necesariamente que una plataforma no cumpla el Principio en cuestión. Simplemente significa que, por el motivo que sea, no somos capaces de demostrar su cumplimiento.

La puntuación implica una serie de etapas. En primer lugar, el equipo del país coteja las pruebas y asigna puntuaciones preliminares. A continuación, las pruebas cotejadas se envían a revisores externos para una puntuación independiente. Estos revisores son tanto miembros de los equipos de Fairwork en otros países, como miembros del equipo central de Fairwork. Una vez que los revisores externos han asignado su puntuación, todos los revisores se reúnen para debatir las puntuaciones y decidir la puntuación final. Estas puntuaciones, así como la justificación de su concesión o no, se transmiten entonces a las plataformas para su revisión. Las plataformas tienen entonces la oportunidad de presentar más pruebas para ganar los puntos que no se les concedieron inicialmente. Estas puntuaciones conforman después la puntuación final anual que se publica en los informes anuales de Fairwork por países.

**PARA MÁS INFORMACIÓN
SOBRE EL SISTEMA DE
PUNTUACIÓN FAIRWORK,
VÉASE EL APÉNDICE I**



Puntuaciones Fairwork 2023

En esta sección del informe, daremos una visión general de las áreas de trabajo en las que hemos investigado este año. Esto incluye la continuación de nuestro trabajo sobre plataformas basadas en la localización y en línea. En respuesta a la creciente importancia de la Inteligencia Artificial en el trabajo y en la economía global, incluimos detalles de nuestro primer informe Fairwork AI. Por último, ofrecemos una visión general de los resultados de nuestra investigación Cloudwork, resumimos los resultados de nuestro informe sobre traducción y transcripción y compartimos las pruebas de la primera plataforma que ha conseguido un 10/10 en las puntuaciones Fairwork.

Cambios en pro de las personas trabajadoras a través de la colaboración con Fairwork

Este año, las 270 plataformas puntuadas por Fairwork obtuvieron una puntuación media de 1,2 sobre 10 puntos posibles. Dadas las difíciles condiciones socioeconómicas de la economía de las plataformas y las numerosas huelgas de personas trabajadoras en protesta por el empeoramiento de las condiciones este año, no es de extrañar una puntuación tan baja. Esta caída en las puntuaciones también podría reflejar que muchas plataformas fueron puntuadas por primera vez este año, tras la incorporación de 11 nuevos países a la red Fairwork.

ESTE AÑO MÁS PLATAFORMAS QUE NUNCA ANTES SE COMPROMETIERON CON FAIRWORK DIRECTAMENTE, REALIZANDO CAMBIOS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

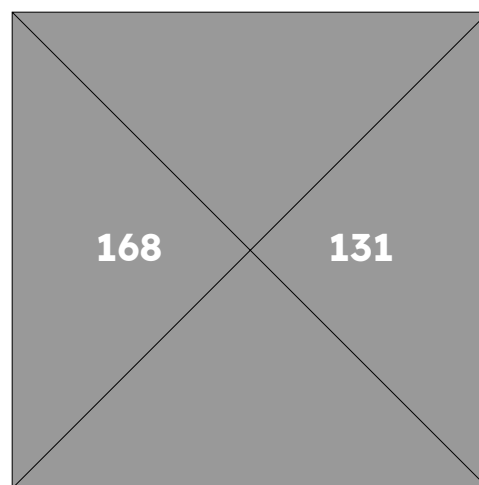
Hemos visto en el pasado que las plataformas obtienen puntuaciones típicamente bajas en el primer año de puntuación. Gracias a la presencia sostenida de Fairwork en un país, las puntuaciones suben gradualmente a medida que las plataformas se comprometen con nosotros a considerar y reforzar sus políticas, lo que conduce a una mejora de las condiciones de sus personas trabajadoras. Este año más plataformas que nunca se comprometieron con nosotros directamente, realizando cambios para mejorar las condiciones

laborales. En 2023, se realizaron 131 cambios favorables a las personas trabajadoras en las prácticas de las empresas, frente a los 168 cambios de todos los años anteriores (2019-2022) juntos.

Como demuestra la figura 2, esto significa que en 2023 se realizaron casi tantos cambios en pro de las personas trabajadoras como en 2019-2022 juntos.

Figura 2. Número total de cambios en pro de las personas trabajadoras en 2023 frente al número total de cambios en todos los demás años de investigación de Fairwork

Cambios en pro de las personas trabajadoras de prácticas empresariales

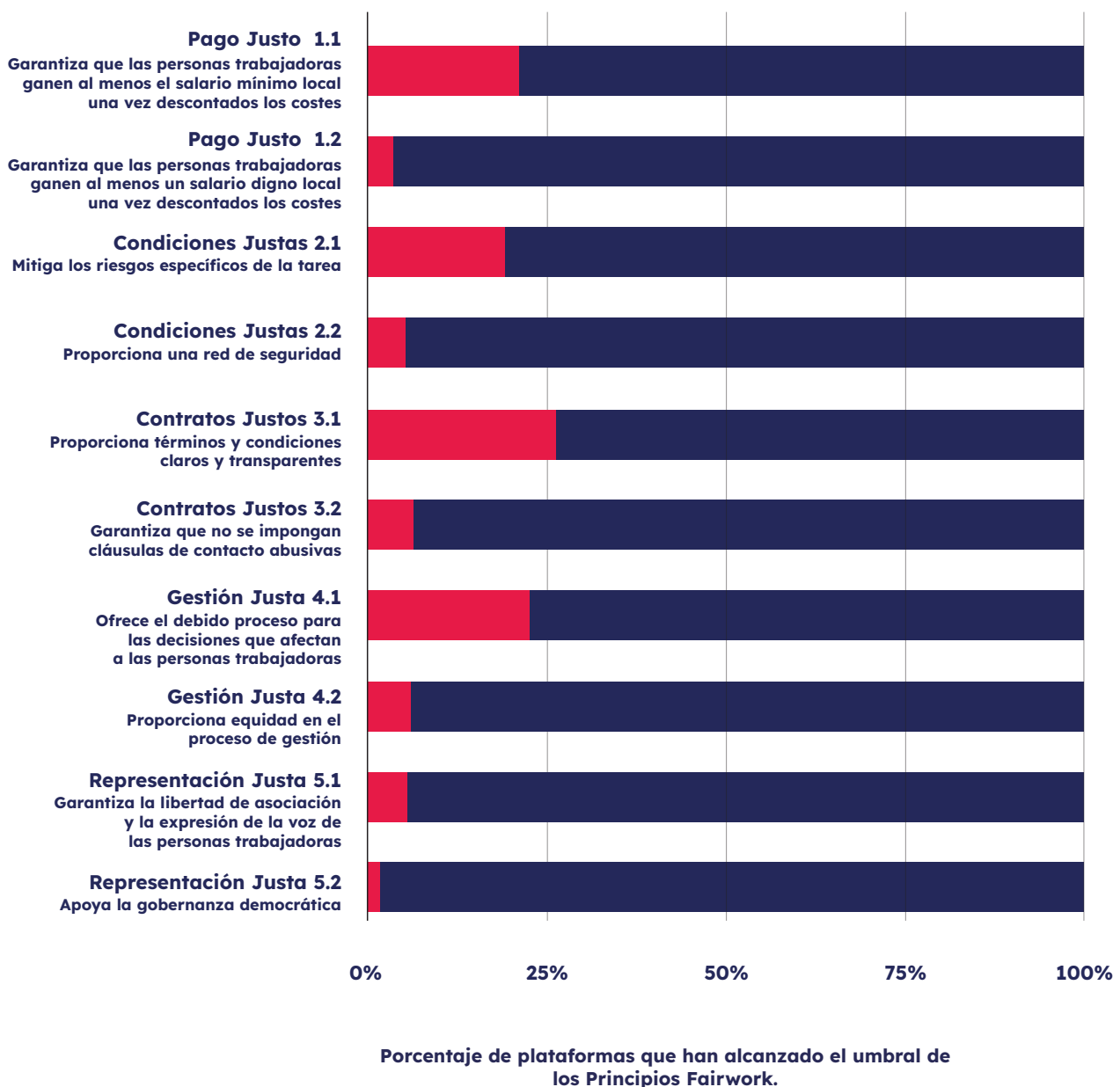


■ Cambios en 2019-2022 ■ Cambios en 2023

Un análisis más detallado de las puntuaciones de este año muestra que las plataformas fueron especialmente propensas a obtener puntos por Contratos Justos y Gestión Justa en comparación con rondas de puntuación anteriores, y que la mayoría de los cambios beneficiosos se realizaron en las condiciones contractuales y de gestión a través de la colaboración con Fairwork. El ímpetu de las plataformas para realizar estos cambios puede deberse al aumento de la legislación en todo el mundo en torno a las leyes de protección de datos y privacidad y a una mayor voluntad por parte de las plataformas de mejorar las comunicaciones

y dar a las personas trabajadoras la posibilidad de apelar la toma de decisiones. Se trata de avances alentadores, pero hay que señalar que las puntuaciones para el Principio 5 (Representación justa) siguen siendo bajas, con pocas pruebas de que la mayoría de las plataformas estén dispuestas a reconocer las voces colectivas de las personas trabajadoras. Las puntuaciones individuales de cada país pueden consultarse en el Apéndice II. La figura 3 muestra el grado de consecución de los principios en las 270 plataformas puntuadas en 2023.

Figura 3. Número total de puntos alcanzados como porcentaje del número total de puntos posibles por Principio en 2023



Puntuaciones IA

La colaboración de Fairwork con la Asociación Global sobre Inteligencia Artificial (GPAI, por sus siglas en inglés) ha continuado en 2023. Este año Fairwork ha lanzado su primer informe sobre IA, para estudiar las condiciones laborales en las cadenas de suministro de la IA, que se encuentran en la intersección del trabajo en línea, el trabajo localizado y el mercado laboral tradicional. Los diez «Principios de la IA para un trabajo justo»²¹ generados en 2022 a través de una consulta global a las partes interesadas llevada a cabo a través de la GPAI se han actualizado en 2023 para formar los Principios de la IA de Fairwork²². Estructurado en torno a los Principios fundamentales de Fairwork reconocidos internacionalmente (pago justo, condiciones justas, contratos justos, gestión justa y representación justa), este nuevo marco proporciona una guía concreta para el trabajo justo en los entornos laborales en los que se están desplegando sistemas de IA en los lugares de trabajo.²³

El primer informe de Fairwork IA publicado en diciembre de 2023²⁴ presenta los resultados de un estudio de caso de Sama, una gran empresa de anotación de datos que pretende tener un impacto social positivo. Sin embargo, las condiciones laborales en la cadena de suministro de la IA suelen ser deficientes. En todo el mundo se presta cada vez más atención a la precariedad que sufren estas personas trabajadoras. Sama recibió una puntuación de 5 sobre 10, basada en los Principios de la IA para un trabajo justo. Las mejoras clave que Sama introdujo en las condiciones laborales de sus personas trabajadoras a través de su colaboración con Fairwork fueron el foco del informe.

A través de la colaboración con Fairwork, Sama ha realizado 24 cambios significativos en el último año en su modelo operativo y sus prácticas empresariales, como el aumento de los salarios base de todos los empleados hasta el salario vital recomendado o el cambio de la duración de los contratos básicos para mejorar la seguridad laboral. Sama también ha realizado cambios significativos para mejorar las prácticas de gestión existentes en la empresa, incluida una «campana de cultura de tolerancia cero» para mejorar la cultura organizativa. Antes de que estos cambios entraran en vigor, las conclusiones iniciales de Fairwork revelaron un panorama muy diferente. Las personas trabajadoras pusieron de relieve problemas de horas extra no remuneradas, contratos de corta duración, niveles peligrosos de tensión laboral, vigilancia excesiva, prácticas de gestión discriminatorias, victimización sindical y una cultura más amplia del miedo en la empresa, entre otras muchas cuestiones. Fairwork considera este estudio como un ejemplo positivo de cómo los empleadores tienen el poder de mejorar rápidamente la equidad cuando disponen de la información y la voluntad necesarias para aplicar cambios importantes.

Más información sobre las puntuaciones de Fairwork IA en www.fair.work/ai

GRACIAS A LA COLABORACIÓN CON FAIRWORK, SAMA HA REALIZADO 24 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL ÚLTIMO AÑO EN SU MODELO OPERATIVO Y SUS PRÁCTICAS EMPRESARIALES, TALES COMO EL AUMENTO DE LOS SALARIOS BASE DE TODOS LOS EMPLEADOS AL SALARIO VITAL O CAMBIAR LA DURACIÓN DE LOS CONTRATOS BÁSICOS PARA MEJORAR LA SEGURIDAD DEL EMPLEO.

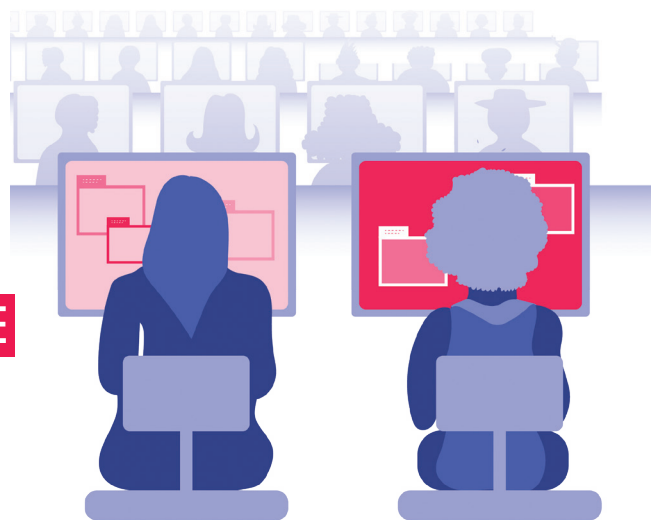


Figura 5. Puntuación de Fairwork para Sama en 2023

Principio	Primer punto	Segundo punto	Total
 Principio 1: Pago Justo	 Paga al menos el salario mínimo local (un punto)	 Paga al menos el salario vital local (un punto adicional)	 2
 Principio 2: Condiciones Justas	 Garantiza unas condiciones de trabajo seguras (un punto)	 Garantiza vacaciones pagadas y una red de seguridad (un punto adicional)	 2
 Principio 3: Contratos Justos	 Proporciona contratos dignos (un punto)	 Proporciona un empleo seguro (un punto adicional)	 1
 Principio 4: Gestión Justa	 Trata a las personas trabajadoras de forma justa (un punto)	 Crea sistemas claros y eficaces para la gestión de datos, explicaciones y reclamaciones (un punto adicional)	
 Principio 5: Representación Justa	 Garantiza la libertad de asociación y la expresión de las opiniones de las personas trabajadoras (un punto)	 Apoya la gobernanza democrática (un punto adicional)	

Puntuación total



Cuadro 1: ¿Puede ser justo el trabajo sexual digital?

Este año lanzamos un nuevo proyecto en el que examinamos cuatro grandes plataformas de trabajo sexual que contemplan diversos tipos de trabajo sexual. El trabajo sexual digital en plataformas se disparó durante la pandemia, recibiendo una atención mediática a gran escala a medida que un número cada vez mayor de personas recurría a este trabajo cuando los confinamientos limitaban las oportunidades laborales de las personas. Los titulares de los periódicos, los documentales y las publicaciones en las redes sociales documentan periódicamente historias de personas corrientes que ganan mucho más de lo que ganarían en sus mercados de trabajo locales dedicándose al trabajo sexual digital. Aunque crónicamente poco investigado, lo poco que existe ha demostrado que el trabajo sexual digital está -al igual que todas las demás formas de trabajo plataformizado- marcado por la precariedad crónica y las condiciones laborales inseguras. Tomándonos en serio el dicho de que «el trabajo sexual es trabajo», debemos plantearnos preguntas críticas sobre cómo incorporar a las personas trabajadoras del sexo de plataformas en los futuros debates sobre las condiciones laborales digitales y la protección de las personas trabajadoras de plataformas.

Las personas trabajadoras sexuales en plataformas se enfrentan a muchos retos similares a los de otros tipos de personas trabajadoras de plataformas, como la ausencia de protecciones laborales estatutarias; el control y la vigilancia algorítmicos dentro del lugar de trabajo digital; la subordinación tanto a los clientes como a las plataformas; los riesgos para la protección de datos y la privacidad; y la falta de vías para la representación colectiva. Esto se ve agravado por el hecho de que el trabajo sexual sigue estando muy estigmatizado, con una mano de obra desproporcionadamente femenina y LGTBIQA+. Esto significa que las personas trabajadoras sexuales se enfrentan a vulnerabilidades únicas derivadas de los legados específicos de género, históricos y sociales de su trabajo.

Plataformas Cloudwork

El informe Fairwork Cloudwork Ratings 2023 evalúa y puntúa los estándares básicos de equidad en los acuerdos laborales de 15 plataformas digitales de trabajo basadas en la web según los cinco Principios Fairwork Cloudwork.²⁵

Las plataformas estudiadas en este informe se seleccionaron en función de su alcance global (como Freelancer.com, Upwork, Amazon Mechanical Turk, Fiverr y Scale/Remotasks); su posición como líderes del mercado regional (como Workana, Terawork y Soy Freelancer); y las empresas centradas en segmentos específicos, por ejemplo, la investigación académica (como Prolific). La encuesta fue completada por 752 personas trabajadoras de 94 países.

Este año se puntuaron dos nuevas plataformas: Terawork, con sede en Nigeria, que atrae a trabajadores de toda África continental, y Elharefa, que opera en países de Oriente Medio y Norte de África (MENA). Tres plataformas obtuvieron 5 puntos sobre 10. Una plataforma logró 3 puntos, dos plataformas recibieron 2 y cinco plataformas obtuvieron una puntuación de uno. La investigación de Fairwork Cloudwork ha revelado algunas de las condiciones más precarias que afectan a las personas trabajadoras activas en plataformas de microtrabajo. El microtrabajo incluye servicios como la anotación y etiquetado de datos, la musicalización de vídeos y la evaluación de modelos a cambio de muy pequeñas sumas de dinero. Estas plataformas de microtrabajo se utilizan a menudo en el proceso de desarrollo de la IA: para entrenar conjuntos de datos y probar el funcionamiento de la IA. Aunque los avances en IA reciben bombo e impulso públicos, los discursos sobre soluciones tecnológicas hábiles y sin fricciones, libres de mano de obra humana, ocultan las ingentes cantidades de trabajo que tienen lugar para desarrollarlas en algunas de las plataformas que hemos puntuado este año. Las personas trabajadoras que están detrás del diseño, la construcción y las pruebas de estas soluciones tecnológicas, por desgracia, siguen enfrentándose a enormes retos y experimentan unas condiciones laborales injustas e invisibilizadas.

LA INVESTIGACIÓN SOBRE CLOUDWORK DE FAIRWORK HA REVELADO QUE ALGUNAS DE LAS CONDICIONES MÁS PRECARIAS AFECTAN A LAS PERSONAS TRABAJADORAS ACTIVAS EN PLATAFORMAS DE MICROTRABAJO QUE PRESTAN SERVICIOS COMO ANOTACIÓN Y ETIQUETADO DE DATOS, PUNTUACIÓN DE VÍDEOS Y EVALUACIÓN DE MODELOS A CAMBIO DE SUMAS MUY PEQUEÑAS DE DINERO.

En 2023, varias plataformas de trabajo en línea implementaron cambios como resultado del compromiso con Fairwork. Dos plataformas aplicaron políticas de salario mínimo y otras adoptaron medidas para abordar cuestiones relacionadas con la salud y la seguridad, los contratos, la gestión y la discriminación. Una plataforma aplicó cinco cambios (Terawork) y otra adoptó cuatro (ComeUp, con sede en Francia). En total, 4 plataformas adoptaron un total de 17 cambios en los 12 meses anteriores al lanzamiento del informe en julio de 2023. Esperamos que se produzcan más cambios en el futuro para mejorar las condiciones Cloudwork en todo el mundo.

Más información sobre las puntuaciones Cloudwork en www.fair.work/cloudwork

Puntuaciones Cloudwork de Fairwork 2023

ComeUp	5 /10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
Prolific	5 /10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
Terawork	5 /10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
Appen	3 /10	● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
SoyFreelancer	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Upwork	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Clickworker	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Elharefa	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Fiverr	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
PeoplePerHour	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Escala/Tareas en remoto	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Amazon MTurk	—	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Freelancer	—	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Mircoworkers	—	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Workana	—	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Transcripción y traducción

Las puntuaciones de traducción y transcripción para 2023 ponen de relieve una serie de cambios en este sector de la economía de las plataformas. Esta investigación amplía nuestro trabajo sobre Cloudwork centrándose en el importante número de plataformas que ofrecen servicios lingüísticos. Las plataformas estudiadas se seleccionaron en función de su alcance global (por ejemplo, Rev, Gengo y Smartcat); y de empresas centradas en segmentos específicos (por ejemplo, empresas con un fuerte enfoque en la traducción automática, como Unbabel); o con modelos de negocio únicos (por ejemplo, Creative Words). Además de la investigación documental sobre las plataformas y las conversaciones con los gerentes, realizamos una encuesta a 340 personas trabajadoras entre febrero y septiembre de 2023.

En general, las puntuaciones de este año revelan que la mayoría de las plataformas lingüísticas aún no están ni cerca de garantizar las normas básicas de trabajo justo expresadas en nuestros cinco Principios, a excepción de la plataforma Creative Words, que cumplió todos los umbrales mínimos y obtuvo una puntuación máxima de diez puntos. Solo Translated.com obtuvo una puntuación de ocho, y TranscribeMe, de cuatro sobre diez posibles. En el caso

de las otras siete plataformas, no pudimos demostrar que cumplieran más de uno de nuestros diez umbrales. Para cinco de ellas, no pudimos encontrar pruebas de que cumplieran ningún umbral.

Las plataformas de traducción y transcripción ofrecen importantes oportunidades de ingresos a las personas trabajadoras cualificadas del Sur Global y son utilizadas por un amplio abanico de organizaciones, especialmente instituciones académicas y de investigación. Por este motivo, Fairwork ha elaborado un Manual del consumidor²⁶ que se distribuirá a las principales instituciones académicas y de investigación de toda Europa. Al llegar a algunos de los usuarios más importantes de estas plataformas esperamos aumentar el impacto de nuestras puntuaciones y convencer a más de estas instituciones para que se comprometan públicamente a apoyar unas condiciones de trabajo justas firmando el compromiso de Fairwork (véase la página 30).

Más información sobre las puntuaciones de transcripción y traducción en www.fair.work/t&t



PLATAFORMA DESTACADA

Creative Words: La primera plataforma 10/10

A pesar de las múltiples crisis superpuestas en la economía de las plataformas, este año asistimos a la primera plataforma que recibe un 10 sobre 10 en las puntuaciones de Fairwork. La plataforma de servicios de traducción Creative Words cumplió todos los umbrales de los Principios Cloudwork de Fairwork en la evaluación de este año de las plataformas de servicios de traducción y transcripción.²⁷

Con ello, las puntuaciones de 10/10 de Creative Words y su colaboración continua con Fairwork demuestran definitivamente que los Principios Fairwork no solo son alcanzables, sino también deseables. Gracias al diálogo continuo de Fairwork con Creative Words, la plataforma ha incorporado cambios para aumentar la transparencia de las decisiones de gestión, mejorar el acceso a los procesos de reclamaciones, eliminar las cláusulas de no competencia y apoyar la representación de las personas trabajadoras. Estos cambios representan mejoras concretas en la vida de las personas trabajadoras, permitiéndoles participar en un trabajo justo y digno.

A continuación destacamos algunos de los cambios clave realizados:

Mayor transparencia para las personas trabajadoras

Gracias a la colaboración con Fairwork, Creative Words introdujo un número impresionante de cambios en sus políticas empresariales. Muchos de ellos consistieron en formalizar buenas prácticas preexistentes, aumentar la transparencia de la toma de decisiones y mejorar la accesibilidad de los procesos de reclamación para las personas trabajadoras. En el pasado, Creative Words se había basado en gran medida en directrices informales para la gestión de proyectos, lo que significaba que las personas trabajadoras no siempre eran conscientes de cómo se tomaban las decisiones que les afectaban, y de si se podían

reclamar o cómo. Creative Words ha añadido ahora varios párrafos explicativos a su documentación oficial, en los que se detallan los criterios de asignación de trabajo, el proceso de negociación de tarifas, la política de desactivación de cuentas y los procesos de reclamación pertinentes si un trabajador desea presentar una queja, incluyendo una guía paso a paso y directrices para las decisiones de gestión de proyectos. Además, Creative Words ha mejorado su política de no discriminación, que anteriormente solo cubría la discriminación ilegal y sometía a las personas trabajadoras a diferentes normas en función de su país. La nueva política elimina las referencias a la ley y establece una norma básica para todas las personas trabajadoras.

Eliminación de cualquier cláusula de no competencia

Una mejora fundamental realizada por Creative Words desde su compromiso con Fairwork ha sido la eliminación de cualquier cláusula de no competencia de los contratos de las personas trabajadoras. Anteriormente todos los documentos incluían una cláusula que prohibía a las personas trabajadoras ponerse en contacto con cualquier cliente para el que hubieran trabajado en Creative Words durante toda la duración del contrato y los 12 meses siguientes a su finalización. Dada su condición de autónomos, las personas trabajadoras se enfrentaban a una importante reducción potencial de sus oportunidades laborales, que se extendía mucho más allá de su tiempo de trabajo en la empresa.

Creative Words ha eliminado ahora esta cláusula restrictiva, evitando la injusta reducción de las perspectivas de sus personas trabajadoras en el mercado laboral.

Apoyo a la representación de las personas trabajadoras

Creative Words también ha introducido importantes mejoras en sus políticas relativas a la representación de las personas trabajadoras.

La empresa se comprometió oficialmente a apoyar los esfuerzos de sus personas trabajadoras para organizarse colectivamente y entablar negociaciones con un organismo de personas trabajadoras, en caso de que se presentara uno. Además, la documentación indica claramente que este proceso no sería sustituido por el arbitraje en la Cámara de Comercio Internacional ofrecido en sus contratos. Finalmente, Creative Words se comprometió a incluir más a las personas trabajadoras en los cambios de las políticas de la empresa. Se introdujo una política de consulta a las personas trabajadoras

antes de modificar los métodos de asignación del trabajo, junto con un período de notificación de 4 semanas para cualquier cambio en los contratos, lo que permite a las personas trabajadoras tomar decisiones con conocimiento de causa.

En resumen, estamos encantados de ver que Creative Words está introduciendo cambios en sus políticas que beneficiarán directamente a sus personas trabajadoras. Demuestran que no solo es posible, sino que es deseable tanto para la gerencia como para las personas trabajadoras conseguir un conjunto más justo de condiciones laborales. Esperamos que Creative Words aproveche esta fortaleza en el futuro.

LA PUNTUACIÓN DE 10/10 DE CREATIVE WORDS DEMUESTRA DEFINITIVAMENTE QUE LOS PRINCIPIOS FAIRWORK NO SOLO SON ALCANZABLES, SINO DESEABLES.

Figura 6. Puntuación Fairwork de Creative Words en 2023

Principio	Primer punto	Segundo punto	Total
 Principio 1: Pago Justo	 Las personas trabajadoras cobran a tiempo y por todo el trabajo realizado (un punto)	 Las personas trabajadoras cobran al menos el salario mínimo local (un punto adicional)	 2
 Principio 2: Condiciones Justas	 Se mitigan la precariedad y el exceso de trabajo (un punto)	 Los riesgos para la salud y la seguridad se mitigan (un punto adicional)	 2
 Principio 3: Contratos Justos	 Hay términos y condiciones claros disponibles (un punto)	 Los contratos son coherentes con las condiciones de contratación de las personas trabajadoras en la plataforma (un punto adicional)	 2
 Principio 4: Gestión Justa	 Existe el debido proceso en las decisiones que afectan a las personas trabajadoras (un punto)	 Existe equidad en el proceso de gestión (un punto adicional)	 2
 Principio 5: Representación Justa	 Las personas trabajadoras tienen acceso a representación y libertad de asociación (un punto)	 Existe gobernanza o negociación colectiva (un punto adicional)	 2

Puntuación total



Género y trabajo de plataforma

Este año, Fairwork publicó su primera investigación sobre las experiencias de género en el trabajo de plataforma. El género y el trabajo de plataforma: El informe Beyond Techno-Solutionism²⁸ descubrió que la economía de plataforma no solo refleja las desigualdades de género -o como sugieren sus defensores, las alivia- sino que más bien las amplifica.

El informe Género y trabajo de plataforma sostiene que las prácticas habituales en la economía de plataforma -como no garantizar un salario digno, no proporcionar condiciones de trabajo seguras y no abordar la discriminación de género- corren el riesgo de ampliar la brecha salarial de género, reducir las tasas de participación laboral de las mujeres y cimentar aún más las ya persistentes desigualdades de género.

Esto se debe principalmente a que el trabajo en plataformas basadas en la localización está segregado en categorías masculinas y femeninas. En toda la red de investigación de Fairwork, hemos constatado que la participación de las mujeres en la economía de plataforma es alta en belleza, cuidados y trabajo doméstico, y baja en servicios de transporte y reparto, que están dominados por los hombres. Esta división margina y excluye de hecho a las personas trabajadoras por su identidad de género de determinados sectores del trabajo de plataforma, y deja a los que no encajan en el binario de género vulnerables a niveles aún más altos de discriminación. Este es especialmente el caso de quienes trabajan en plataformas que asignan el trabajo y el pago en función de la valoración de los clientes. Si las personas trabajadoras de comunidades marginadas reciben sistemáticamente peores valoraciones que los demás, dichas valoraciones podrían convertirse en un indicador de discriminación que perjudique la capacidad de las personas trabajadoras para conseguir trabajo y un pago justo.²⁹

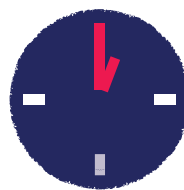
Mientras tanto, el trabajo tradicionalmente «feminizado» de la belleza, el cuidado y los servicios domésticos es en gran medida invisible, ya que tiene lugar dentro de los hogares privados. A menudo, las plataformas no consiguen contabilizar y monetizar plenamente este trabajo, lo que lleva a que las trabajadoras realicen trabajos no remunerados, estén insuficientemente protegidas contra el acoso laboral y sufran abusos mientras negocian los espacios privados de las casas y oficinas de los clientes.

EL INFORME GÉNERO Y EL TRABAJO DE PLATAFORMA SOSTIENE QUE LAS PRÁCTICAS HABITUALES EN LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS - COMO NO GARANTIZAR UN SALARIO DIGNO, PROPORCIONAR CONDICIONES DE TRABAJO SEGURAS Y ABORDAR LA DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO- CONLLEVAN EL RIESGO DE AMPLIAR LA BRECHA SALARIAL DE GÉNERO, REDUCIR LAS TASAS DE PARTICIPACIÓN LABORAL DE LAS MUJERES Y CONSOLIDAR AÚN MÁS LAS YA PERSISTENTES DESIGUALDADES DE GÉNERO.

Cuando se enfrentan a problemas sociales profundamente arraigados como la discriminación de género, muchas plataformas despliegan soluciones tecnológicas para proteger a las personas trabajadoras, como prohibir unilateralmente a las trabajadoras realizar trabajos percibidos como inseguros o trabajar de noche,³⁰ así como someterlas a medidas de vigilancia intrusivas y no compensadas para controlar su trabajo. Estas soluciones técnicas rápidas pueden disminuir los ingresos y aumentar el control de la plataforma, al tiempo que hacen poco por mantener de forma significativa la seguridad de las trabajadoras.

Con este contexto, los cinco Principios Fairwork - salario justo, condiciones justas, contratos justos, gestión justa y representación justa - son una guía esencial para que las plataformas puedan hacerlo mejor.

A continuación, esbozamos exactamente cómo:



Fair Conditions

La falta de medidas que mitiguen los riesgos y garanticen una red de seguridad social representa la inversión de los derechos disponibles en el empleo formal, como condiciones de trabajo seguras, baja parental, subsidio por enfermedad y seguro. Aunque estas cuestiones afectan a todas las personas trabajadoras, se sabe que el alto grado de riesgo asociado al trabajo en plataformas y la falta de una red de seguridad social son factores que incapacitan a las mujeres para incorporarse a la población activa.



Fair Pay

La mayoría de las plataformas no garantizan salarios dignos, lo que lleva a que las personas trabajadoras se vean obligados a trabajar muchas horas para ganar lo suficiente para sobrevivir. El trabajo doméstico esencial pero no remunerado -como cocinar, criar a los hijos y cuidar a los ancianos- recae de forma desproporcionada en las mujeres, que acaban haciendo de hecho un segundo turno de trabajo, lo que limita su capacidad para participar plenamente en el trabajo de las plataformas.

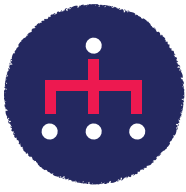
La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que las políticas de salario mínimo reducen las diferencias salariales entre hombres y mujeres.³¹ Este tipo de leyes son necesarias para la economía de plataforma, en la que iniciativas como los precios dinámicos solo benefician a quienes tienen la flexibilidad de trabajar durante las horas punta nocturnas, lo que provoca diferencias drásticas en los ingresos.



Fair Contracts

Muchas mujeres y minorías de género ocupan puestos de interseccionalidad, lo que las hace especialmente vulnerables a la explotación. Por ello, son necesarios contratos justos, claros y transparentes.





Fair Management

La presencia de sistemas y procesos de apoyo eficaces y dirigidos por personas está asociada a plataformas más accesibles para las mujeres y las minorías de género. Por el contrario, se sabe que las plataformas que se basan en sistemas de puntuación para tomar decisiones sobre desactivaciones y cálculos salariales reflejan y amplifican los prejuicios sociales, especialmente en el caso de las mujeres y las minorías de género que se enfrentan a altos grados de estigma social.³² Por lo tanto, es imperativo que se tengan en cuenta estos prejuicios y que las plataformas ofrezcan vías a través de las cuales las personas trabajadoras puedan impugnar las puntuaciones. Esto, junto con políticas significativas contra la discriminación, es necesario para proporcionar equidad en el proceso de gestión y combatir la discriminación.



Fair Representation

Las mujeres y las minorías de género se enfrentan a menudo a una discriminación de género sistemática y estructural mientras realizan su trabajo en plataformas, que solo puede identificarse a través de la consulta mutua. Desgraciadamente, la naturaleza de género de esta discriminación significa que las personas trabajadoras pueden acabar sintiéndose aún más aislados si el estigma es compartido tanto por los compañeros de trabajo como por los clientes. No basta con garantizar la existencia de mecanismos de voz colectiva, sino que estos deben ser accesibles a todas las personas trabajadoras, incluidos los marginados.



Caminos del cambio

El objetivo de Fairwork de crear un futuro laboral más justo es imperativo en el contexto de un panorama económico y tecnológico en rápida evolución y un futuro incierto de cambio climático que amenaza con erosionar aún más los derechos de las personas trabajadoras. Fairwork prevé cuatro vías para mejorar las condiciones laborales en la economía de plataformas (figura 6).

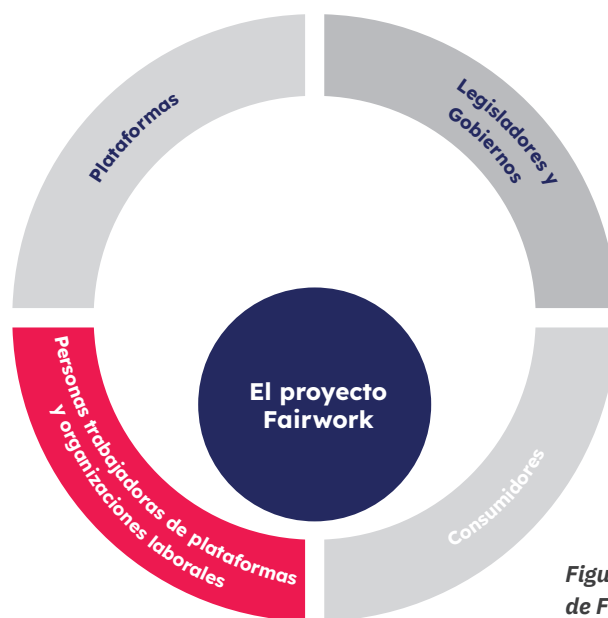


Figura 6. Caminos del cambio de Fairwork

1) Apoyar a las personas trabajadoras y a los colectivos

Las personas trabajadoras y las organizaciones de personas trabajadoras son el núcleo del modelo de Fairwork. En primer lugar, nuestros Principios se han desarrollado y se perfeccionan continuamente en estrecha consulta con las personas trabajadoras y sus representantes. En segundo lugar, a través de un compromiso continuo con los representantes y defensores de las personas trabajadoras, pretendemos apoyar de manera colectiva a las personas trabajadoras para que hagan valer sus derechos y exigencias.

A través del "workers' centre", Fairwork produce contenidos y llega a las personas trabajadoras para informarles sobre nuestra investigación y ofrece recursos adicionales para apoyar el activismo de las personas trabajadoras. Las actividades y recursos del "worker's centre" son elaboradas

en colaboración con asociaciones y representantes locales para asegurar que están alineadas con los objetivos y necesidades de las personas trabajadoras. El objetivo del "workers' centre" es doble. En primer lugar, pretende traducir la investigación de Fairwork en recursos útiles para ayudar a las personas trabajadoras a exigir mejores condiciones laborales. En segundo lugar, se esfuerza por reforzar los esfuerzos de organización de las personas trabajadoras y promover la solidaridad entre y con las personas trabajadoras que se encuentran en el centro de la revolución tecnológica que está configurando el futuro del trabajo.

Algunas actividades de larga data del "workers' centre" han, seguido desarrollándose en 2023. Entre ellas se incluyen un directorio mundial de sindicatos y asociaciones de personas trabajadoras y una lista exhaustiva de recursos y herramientas útiles para personas trabajadoras y defensores. Ambos recursos están disponibles en la página web de Fairwork.^{33,34}

Fairwork también pone a disposición de las personas trabajadoras un formulario anónimo en el que pueden compartir de forma segura información sobre las empresas puntuadas por Fairwork. Este año, Fairwork también ha participado en las siguientes campañas:

Ilustrando los Principios

Fairwork ha colaborado con artistas locales y asociaciones de personas trabajadoras para desarrollar una serie de ilustraciones que explican la importancia de los cinco Principios de Fairwork. Estas ilustraciones se han desarrollado para Colombia, Egipto, Ghana, Indonesia, Filipinas, Sudáfrica y el Reino Unido. Cada conjunto de ilustraciones tiene en cuenta las particularidades del trabajo en plataformas en estos países. Las ilustraciones pretenden ser una introducción no técnica a los Principios Fairwork conectándolos con los problemas a los que las personas trabajadoras se enfrentan periódicamente en el trabajo. Estas ilustraciones se han difundido tanto de forma virtual como impresa entre las personas trabajadoras y el público en general. Han demostrado ser un valioso recurso para que los organizadores de las personas trabajadoras de estos países se movilicen en torno a objetivos compartidos.



Figura 8. Ejemplo de ilustraciones utilizadas en India por la Federación India de Trabajadores del Transporte por App (IFAT).



Folletos con preguntas habituales

Fairwork está codesarrollando una serie de folletos que ofrecen respuestas a preguntas habituales a las que se enfrentan las personas trabajadoras, como qué hacer si les faltan pagos o si su perfil se bloquea. El objetivo de esta iniciativa es apoyar a las asociaciones de personas trabajadoras en la difusión de información clave entre sus miembros y también fuera de las asociaciones. Actualmente, estamos trabajando con asociaciones de personas trabajadoras en Brasil, Kenia y Filipinas, y esperamos ampliarnos a más países el año que viene.

Reuniones con trabajadores

Fairwork ha estado trabajando para crear espacios en los que las personas trabajadoras y sus organizadores puedan reunirse y elaborar estrategias sobre la mejor manera de promover sus demandas tanto ante la gerencia de las plataformas como ante los reguladores. Fairwork ya ha organizado reuniones con personas trabajadoras en Tanzania y Brasil con resultados positivos. Actualmente, está trabajando en la organización de reuniones similares a nivel regional, reuniendo a representantes nacionales de las personas trabajadoras para desarrollar estrategias conjuntas en relación con las próximas normativas y el compromiso

con las plataformas internacionales que operan en múltiples países. Creemos que estas reuniones tienen el potencial de reforzar el poder de las organizaciones de personas trabajadoras alineando objetivos y promoviendo el intercambio de conocimientos.

Cooperativismo de plataforma en Latinoamérica

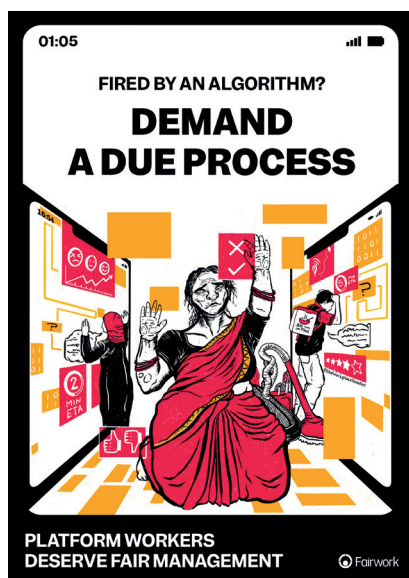
En mayo de 2023, Fairwork celebró un taller sobre cooperativismo de plataforma en Latinoamérica, al que asistieron 125 participantes en representación de diversas cooperativas solidarias de plataforma de Argentina, Brasil y México, así como de universidades y centros de investigación de Ecuador, Colombia, Chile, Argentina y el Reino Unido. Además, también estuvieron representados múltiples movimientos sociales de Brasil, Ecuador y Argentina.

A finales de verano se celebró un curso sobre plataformas digitales cooperativas, centrado en temas como la sostenibilidad, la gobernanza, la gestión de la tecnología, la propiedad y los datos. El curso estaba dirigido a cooperativistas, empresarios, funcionarios públicos, participantes de movimientos sociales, miembros de organizaciones de la sociedad civil y académicos implicados en la promoción, el fortalecimiento y el estudio de las cooperativas, las empresas sociales y otras iniciativas de la Economía Popular y Solidaria. Participaron más de 40 personas.

EL 29 DE NOVIEMBRE DE 2023, FAIRWORK CELEBRÓ UN TALLER SOBRE LA REPRESENTACIÓN EN PLATAFORMAS DE TRABAJO DIGITALES CLOUDWORK. MÁS DE 40 SINDICATOS, CONFEDERACIONES Y ASOCIACIONES DE PERSONAS TRABAJADORAS DE TODO EL MUNDO SE UNIERON AL DEBATE.

Taller sobre la representación de las personas trabajadoras en las plataformas Cloudwork

El 29 de noviembre de 2023, Fairwork celebró un taller sobre la representación de las personas trabajadoras en las plataformas Cloudwork. Más de 40 sindicatos, confederaciones y asociaciones de personas trabajadoras de todo el mundo se unieron al debate. El objetivo era destacar los retos específicos a los que se enfrentan las personas trabajadoras en línea para asociarse libremente y negociar con las plataformas de trabajo remoto *online*. Al final del evento, el equipo de Fairwork sugirió nuevas actividades de investigación y se ofreció a colaborar con los sindicatos en eventos, cursos y otras iniciativas para debatir las realidades y los retos de las personas trabajadoras en línea. Las recomendaciones fueron bien recibidas por los asistentes y en 2024 se celebrarán nuevos eventos que permitirán a los sindicatos acceder a un espacio en el que debatir este tema crucial.





2) Acciones de las plataformas

Colaboramos directamente con las empresas para que se comprometan a mejorar las condiciones laborales. Desde que colaboran con Fairwork, las empresas a las que Fairwork puntúa son cada vez más conscientes de la importancia de los mecanismos de responsabilidad como Fairwork.

Al guiar a las plataformas con los Principios Fairwork, pretendemos trabajar con ellas para mejorar sus prácticas y políticas con el fin de ofrecer mejores oportunidades de empleo e ingresos a sus personas trabajadoras, al tiempo que construyen un negocio más seguro y justo. Como resultado de este compromiso, un amplio abanico de empresas han accedido a realizar cambios en sus condiciones laborales, lo que se ha traducido en 131 cambios positivos en las empresas de las plataformas este año. En la página 9 se presenta un análisis en profundidad de estos cambios.

LAS EMPRESAS DE PLATAFORMAS HAN REALIZADO 131 CAMBIOS POSITIVOS COMO RESULTADO DE SU COLABORACIÓN CON FAIRWORK

Reuniones de gerentes de plataformas y compromiso con el cambio

Fundamentalmente, cualquier cambio que realicen las plataformas tiene el potencial de mejorar de manera tangible la vida de cientos, si no miles, de personas trabajadoras. Por lo tanto, desde el punto de vista de Fairwork, cualquier

oportunidad de introducir nuevos cambios en la economía de las plataformas es crucial.

Este año, Fairwork ha organizado una serie de reuniones regionales con gerentes de plataformas laborales digitales que operan en cada región. Como complemento a nuestra colaboración bilateral con las plataformas durante el proceso de puntuación, estas reuniones pretenden crear oportunidades adicionales para continuar la conversación sobre las condiciones laborales en la economía de las plataformas.

Hasta el momento, Fairwork ha organizado cuatro reuniones de gestión de plataformas. La primera fue para gerentes de plataformas del continente africano, celebrada en Mauricio en mayo de 2023³⁵; la segunda fue para gerentes de plataformas que operan en Europa, celebrada en Grecia en julio de 2023; la tercera fue para gerentes de plataformas Cloudwork, celebrada en Berlín en diciembre de 2023. La cuarta y última reunión se celebró para gerentes de plataformas que utilizan modelos de subcontratación laboral, también en Berlín en diciembre de 2023. Una quinta reunión, para gerentes de plataformas que operan en Latinoamérica, se celebrará en Brasil en febrero de 2024. En febrero de 2024 se celebrará también en Singapur una sexta reunión para gerentes de plataformas que operan en Asia.

Las plataformas invitadas a participar en las conversaciones operan en todos los sectores de plataformas y tienen diversos modelos operativos, pero todas se han comprometido a mejorar sus políticas laborales. Así, estas reuniones han permitido a las plataformas participar en el aprendizaje entre iguales y en el intercambio colectivo de conocimientos con otras organizaciones afines. Estas reuniones permiten a los gerentes de las plataformas debatir abiertamente el impacto empresarial de ciertos cambios en sus modelos operativos

para mejorar las condiciones laborales. Las reuniones han demostrado que las plataformas están abiertas a aprender de las mejores prácticas de otras plataformas y están deseosas de intercambiar ideas sobre soluciones a los retos operativos únicos que experimentan mientras desarrollan mejoras en las condiciones de trabajo.

Justo por diseño

Nuestro compromiso con las plataformas incluye no solo a los actores más establecidos del mercado. También apoyamos a las nuevas plataformas que se incorporan al mercado proporcionándoles información sobre las mejores prácticas relativas a las condiciones laborales en el sector.

Con este fin, los investigadores de Fairwork han apoyado un taller organizado por la Resolution Foundation en abril de 2023 para start-ups y partes interesadas de los sectores gubernamental, de inversión de impacto y ONGs. Este taller presentó a los participantes los cinco Principios de Fairwork, les incitó a considerar cómo podrían integrar cada uno de los Principios en su trabajo y debatió los retos de su aplicación en el mundo laboral real. El taller pretendía así integrar los Principios de Fairwork en el diseño y desarrollo de nuevas plataformas laborales y crear un cambio positivo duradero. Los investigadores de Fairwork continuaron su compromiso con la Resolution Foundation, organizando un taller en la Worker Tech Conference 2023 celebrada en Londres en noviembre de 2023, para facilitar el debate sobre los principales problemas a los que se enfrentan actualmente las personas trabajadoras en la economía de las plataformas, y cómo podrían alcanzarse soluciones más justas.

Fairwork también está diseñando y recopilando una serie de recursos como una lista de mejores prácticas y una lista de comprobación para evaluar lo que constituyen términos y condiciones «justos» para los actores establecidos y emergentes de la economía de plataformas. Está previsto que estos recursos se publiquen en 2024, con el objetivo de fomentar más Cambios en pro de las personas trabajadoras y mejoras en las condiciones laborales.

Por último, pero no menos importante, Fairwork está trabajando actualmente en la transformación de sus Principios para un trabajo justo en una herramienta de autoevaluación que permitirá a las plataformas que actualmente no están cubiertas por nuestra puntuación autoevaluar sus prácticas con respecto a los Principios de Fairwork, y recibir comentarios sobre las deficiencias y las formas de mejorar.



3) Movilizar la actitud de los consumidores

El trabajo de plataforma ha transformado la economía al proporcionar niveles sin precedentes de eficiencia y comodidad a los usuarios. Sin embargo, los consumidores y las organizaciones que hacen uso de estos servicios rara vez tienen en cuenta los costes humanos o medioambientales, una cuestión a menudo agravada por los sistemas técnicos desarrollados y desplegados por las plataformas que invisibilizan y ocultan activamente al trabajador. Al carecer de visibilidad e información sobre las condiciones de trabajo, los consumidores están mal equipados para tomar decisiones más éticas; especialmente en el complejo entorno globalizado de los medios de comunicación que ve cómo las historias sobre las personas trabajadoras de las plataformas se pierden entre las historias más amplias de la sociedad que se tambalea de crisis global en crisis global. Fairwork lucha por un futuro en el que los beneficios que aportan estas innovaciones no solo los disfrute el usuario, sino también las personas trabajadoras a lo largo de toda la cadena de suministro. Nuestras puntuaciones independientes proporcionan a los consumidores y a las organizaciones la información que necesitan para tomar decisiones con mayor conocimiento de causa. Creemos que, dada esta información, la mayoría elegiría apoyar a las plataformas más éticas y alejarse de las prácticas laborales explotadoras e injustas.

Encuestas a los consumidores

La voluntad de los consumidores de apoyar el trabajo digno en la economía de plataformas ha sido confirmada por encuestas encargadas por Fairwork en Brasil, Colombia, Reino Unido y, más recientemente, India. Estas encuestas a los consumidores han encontrado un apoyo abrumador a las

acciones para mejorar las condiciones de trabajo y fortalecer la regulación en la economía de plataformas.

La encuesta de consumidores en India recibió respuestas de 963 consumidores de 12 ciudades, que utilizaban 12 plataformas. La encuesta encontró un apoyo generalizado a la mejora de las condiciones laborales en la economía de plataformas. El 93 % de las personas encuestadas en las grandes ciudades afirmaron que sería más probable que utilizaran plataformas que cuentan con una certificación independiente de que tratan a sus personas trabajadoras de forma justa. Este hallazgo refleja la creciente importancia que los consumidores conceden a las prácticas laborales éticas y justas a la hora de elegir servicios como los que ofrecen las plataformas.

El cuadro 2 ofrece más detalles sobre los resultados de la encuesta.

Compromiso público

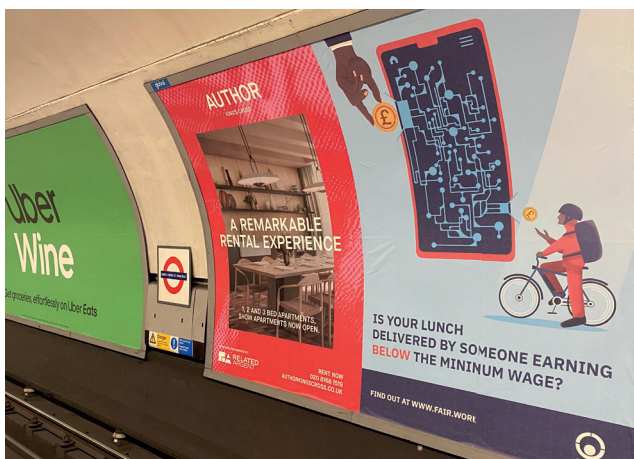
Fairwork informa y moviliza a los consumidores para que apoyen unas condiciones laborales más justas en la economía de plataformas y en la cadena de suministro de la IA. Más allá de dar a conocer las puntuaciones de nuestra empresa, Fairwork ha trabajado en múltiples iniciativas dirigidas a los consumidores durante el pasado año. Esto incluyó la promoción de prácticas de consumo ético en torno a fechas clave como el Día de San Valentín y el Día del Trabajo, así como el desmentido de mitos en torno a la economía de plataforma y el papel de su regulación. Fairwork también ha colocado vallas publicitarias en lugares clave de las ciudades más grandes de Bosnia-Herzegovina, Reino Unido, Ghana, Brasil y Alemania. En el Reino Unido, nos centramos en el tema de la gestión por algoritmos y los bajos salarios. Pretendíamos informar a los transeúntes de cómo los repartidores y otras personas trabajadoras basados en

LAS ENCUESTAS A CONSUMIDORES HAN ENCONTRADO UN APOYO ABRUMADOR A LAS ACCIONES PARA MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES Y REFORZAR LA REGULACIÓN EN LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS. EN LA INDIA, EL 93 % DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS DE LAS GRANDES CIUDADES DIJERON QUE SERÍA MÁS PROBABLE QUE UTILIZARAN PLATAFORMAS QUE ESTÉN CERTIFICADAS INDEPENDIENTEMENTE EN EL TRATO JUSTO A SUS TRABAJADORES.

Fairwork también ha elaborado una guía para el consumo justo de servicios mediados por plataformas. La guía consta de cinco sencillos pasos que los consumidores pueden dar para apoyar a las personas trabajadoras de las plataformas. Fairwork pretende lanzar esta guía como petición internacional en enero de 2024, pidiendo a los consumidores de todo el mundo que se comprometan a seguir estos pasos y adopten un enfoque proactivo para mejorar la vida de las personas trabajadoras de plataformas.

Las vallas publicitarias de Fairwork en el metro de Londres de TfL, cubrieron múltiples ubicaciones del centro de Londres. El trabajo puso de relieve las desigualdades y opacidades salariales que encontramos en muchas plataformas laborales y concienció sobre la remuneración de las personas trabajadoras.

aplicaciones, podrían no alcanzar el salario mínimo debido a las estructuras de precios opacas y dinámicas que utilizan muchas plataformas.



Cuadro 2: ¿Qué opinan los consumidores de la India sobre la economía de plataformas?

Pago Justo: La mayoría de los consumidores encuestados estaban de acuerdo en que las personas trabajadoras deben recibir un salario digno una vez descontados los costes. Apoyaron la reducción de las comisiones de las plataformas, el aumento de las tarifas de entrega a los consumidores, el aumento de las propinas y la introducción de una regulación gubernamental que garantice que todas las personas trabajadoras reciban un salario digno.

Condiciones Justas: El 80 % de los consumidores encuestados sabía que las personas trabajadoras de las plataformas a menudo trabajan muchas horas, conducen en condiciones meteorológicas adversas y tratan con consumidores abusivos. Un porcentaje significativo estaba totalmente de acuerdo en que las plataformas y la regulación gubernamental deben esforzarse por garantizar unas condiciones de trabajo seguras, incluyendo un seguro médico y de accidentes, así como instalaciones para la seguridad y el descanso de las personas trabajadoras.

Contratos Justos: El 66 % de los consumidores encuestados está totalmente de acuerdo en que el gobierno debe actuar contra las plataformas que reiteradamente no ofrecen a sus personas trabajadoras ni un salario ni unas condiciones justas. Además, el 83 % en las grandes ciudades dijo que las personas trabajadoras de las plataformas no deberían ser clasificados como autónomos.

Gestión Justa: La mayoría de los consumidores encuestados (72 %) está totalmente de acuerdo en que es necesaria una regulación para el proceso de asignación de trabajo y para proteger a las personas trabajadoras frente a la discriminación.

Representación Justa: El 91 % de los consumidores está de acuerdo en que las plataformas deben debatir las preocupaciones habituales de las personas trabajadoras. También estuvieron de acuerdo en que las personas trabajadoras deben tener voz en las decisiones que les afectan, el derecho a formar grupos colectivos y que las plataformas deben estar dispuestas a reconocer y negociar con estos grupos colectivos de personas trabajadoras.

Más información sobre la encuesta a los consumidores de Fairwork India en [fair.work/india](https://www.fair.work/india)

Compromiso Fairwork

Otro elemento clave de nuestra vía de cambio orientada al consumidor es el compromiso Fairwork. Esta iniciativa intenta aprovechar el poder de las políticas de adquisición, inversión y asociación de las organizaciones para apoyar un trabajo más justo en las plataformas. Las organizaciones como universidades, escuelas, empresas y organizaciones benéficas que utilizan mano de obra de plataformas pueden marcar la diferencia apoyando a las plataformas de mano de obra con mayor puntuación guiadas por nuestros cinco Principios Fairwork. Las organizaciones que firmen el compromiso podrán exhibir nuestro distintivo en los materiales de la empresa.

El compromiso tiene dos niveles:

1. Los simpatizantes de Fairwork demuestran públicamente su apoyo a un trabajo más justo en las plataformas y se comprometen a difundir los recursos de Fairwork, como los informes y las puntuaciones de Fairwork, entre sus miembros, empleados y afiliados para ayudarles a tomar decisiones informadas y socialmente responsables cuando utilicen plataformas laborales digitales.

2. Los socios de Fairwork van un paso más allá comprometiéndose a difundir los recursos de Fairwork internamente y, además, a realizar cambios concretos y significativos en sus propias prácticas, por ejemplo, comprometiéndose a utilizar plataformas con mejor puntuación cuando exista la posibilidad de elegir.

Nos enorgullece decir que, hasta ahora, 48 organizaciones han firmado como simpatizantes de Fairwork y 14 como socios de Fairwork.

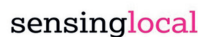
NOS ENORGULLECE DECIR QUE HASTA AHORA 48 ORGANIZACIONES SE HAN INSCRITO COMO PARTIDARIAS DE FAIRWORK, Y 14 ORGANIZACIONES SE HAN INSCRITO COMO SOCIAS DE FAIRWORK.

El compromiso Fairwork está abierto a todo tipo de organizaciones, incluidas instituciones de investigación y formación, empresas, inversores y administraciones públicas, por ejemplo. Invitamos a las organizaciones interesadas a que se pongan en contacto con nosotros en www.fair.work/pledge

Socios de Fairwork



Simpatizantes de Fairwork





4) Compromiso con los legisladores y reguladores

Nuestros equipos nacionales están en contacto periódicamente con los responsables políticos y los órganos legislativos para apoyarles en la toma de decisiones basadas en pruebas respecto a la regulación de la economía de plataforma, y para defender los derechos y la protección de todos las personas trabajadoras de plataformas.

Los compromisos políticos clave del equipo de Fairwork en 2023 incluyen:

África y Oriente Medio

Las iniciativas gubernamentales para mejorar el trabajo en plataformas son herramientas poderosas para mejorar las condiciones laborales. Fairwork Egipto mantiene desde hace tiempo conversaciones con el Ministerio de Solidaridad Social egípcio sobre su iniciativa «Tu carretera es segura».³⁶ La iniciativa está dando pasos importantes para mejorar las condiciones laborales de los mensajeros, incluyendo, entre otras cosas, oportunidades de financiación a un interés más bajo para ayudar a los mensajeros a comprar vehículos a un coste menor (Pago Justo); formación gratuita sobre seguridad, equipamiento y paradas de descanso (Condiciones Justas); y mecanismos de representación colectiva para facilitar el diálogo entre las personas trabajadoras y ofrecerles un espacio para alzar su voz de forma colectiva (Representación Justa). El Ministerio está debatiendo en mesas redondas con las principales plataformas de reparto de Egipto (InDrive, Mrsool y Talabat) las formas de ampliar la iniciativa, en concreto las medidas para ayudar con los planes de financiación y préstamos. Fairwork está redactando un informe para evaluar la iniciativa y ofrecer recomendaciones basadas en los cinco Principios Fairwork.

Fairwork también ha colaborado con los sindicatos para abogar por unas mejores condiciones laborales ante los organismos gubernamentales. En Kenia, el Sindicato de Personas trabajadoras del Transporte (TAWU, por sus siglas en inglés) se puso en contacto con Fairwork Kenia a propósito de las propuestas presentadas al Ministerio de Transporte para el mecanismo de tarificación de las plataformas de ride-hailing. TAWU, en colaboración con la Asociación de Automovilistas de Kenia, preparó un documento para calcular las tarifas en función de los costes fijos y operativos. El proyecto de ley preguntaba específicamente por una fórmula de cálculo de los salarios de los conductores basada en el Principio 1 de Fairwork (Pago Justo). Destacamos los costes fijos, operativos y de otro tipo que tenemos en cuenta al recopilar pruebas de las plataformas y sus personas trabajadoras. Explicamos que la carga de la prueba cuando puntuamos a las plataformas recae en la plataforma para mostrar una política por la que todos las personas trabajadoras alcanzan el salario mínimo una vez descontados todos los costes relacionados con el trabajo. Como resultado, se ha presentado un memorando al gobierno, abriendo el diálogo con los Ministerios de Trabajo y Transporte de Kenia. En concreto, el memorándum argumentaba que es necesario garantizar que se compensa a las personas trabajadoras por todo el tiempo de trabajo, incluidos los costes fijos y operativos.

También estamos estableciendo relaciones con organismos gubernamentales para abogar por unas mejores condiciones laborales para las personas trabajadoras de plataformas marginadas. Por ejemplo, Fairwork Uganda participó en el Ministerio de

Género, Trabajo y Desarrollo Social de Uganda sobre «Comprender y mejorar el trabajo de las mujeres en las plataformas digitales en Uganda». Esta invitación se produjo tras la publicación del Informe Fairwork Uganda, centrado

específicamente en las experiencias de género del gig work, y al que asistieron representantes del gobierno ugandés.

Asia

Este año, el equipo de Fairwork India ha colaborado estrechamente con el gobierno de Rajastán en torno a la Ley de Personas trabajadoras Gig Basados en Plataformas de Rajastán (Registro y Bienestar), 2023.³⁷ Este proyecto de ley es la primera legislación elaborada en India con el objetivo de proporcionar a las personas trabajadoras en plataformas una red de seguridad social.

Fairwork India participó en los esfuerzos de defensa de los problemas a los que se enfrentan las personas trabajadoras gig, en coordinación con organizaciones e individuos de toda la India que trabajan por los derechos laborales y abogan por un marco legal de seguridad social para las personas trabajadoras gig basados en plataformas. A continuación, se celebró una reunión pública en la que personas trabajadoras basados en aplicaciones de Uber, Ola, Porter, Swiggy, Zomato y otros hablaron de sus retos cotidianos como personas trabajadoras gig, incluidos clientes abusivos, accidentes, cuotas de préstamos que no podían pagar, horarios demasiado largos y mucho más. Se compartieron los Principios Fairwork y se distribuyeron copias de los informes. Pocos días después, el Ministro Principal anunció un fondo de bienestar para las personas trabajadoras en plataformas, con una financiación inicial del Estado de 2 000 millones de Rs., o aproximadamente 24 millones USD.³⁸

El equipo de Fairwork está consultando ahora con la Comisión de Planificación de Tamil Nadu (TNPC, por sus siglas en inglés) para desarrollar un marco político para las personas trabajadoras en plataformas en ese estado.

Del mismo modo, el equipo de Fairwork Pakistán compartió sus puntos de vista sobre la economía de plataformas y presentó su proyecto de ley para proteger los derechos de las personas trabajadoras de plataformas en una consulta celebrada por el Instituto de Servicios Parlamentarios de Pakistán (PIPS, por sus siglas en inglés).³⁹ Esta consulta incorporó a un grupo diverso de partes interesadas, incluidos dos senadores, el Director General del Instituto de Servicios Parlamentarios de Pakistán (PIPS), funcionarios del gobierno, defensores de los derechos laborales, representantes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), representantes de las personas trabajadoras y expertos académicos.

Cuadro 3: Compromisos políticos de Fairwork en Asia

En el Sudeste Asiático, los equipos de Fairwork Filipinas, Indonesia y Singapur fueron consultados para el informe Perspectivas de Empleo de la ASEAN 2023: La búsqueda del trabajo digno en la economía de plataformas: problemas, oportunidades y caminos a seguir. Este informe está dirigido a los ministros de trabajo y otros legisladores de toda la región del Sudeste Asiático para que se comprometan a promover el trabajo digno en la economía de plataformas. Se hace referencia a la iniciativa mundial Fairwork por establecer un «punto de referencia que las partes interesadas pueden utilizar para evaluar las prácticas laborales en las plataformas» y que «las comunidades internacionales, regionales y locales pueden adoptar».



Europa

El equipo de Fairwork Serbia está en conversaciones con el Ministerio de Trabajo, Empleo, Veteranos y Política Social la evaluación y mejora de la plataforma de trabajo en Serbia. El equipo también ha estado apoyando los esfuerzos de la Agencia de Seguridad Vial para mejorar las condiciones de las personas trabajadoras de plataformas en las zonas urbanas.

Mientras tanto, el equipo del Reino Unido ha estado debatiendo con parlamentarios para fomentar futuros cambios políticos en el mercado laboral del Reino Unido para apoyar a las personas trabajadoras de plataformas.

Cuadro 4: Compromisos políticos de Fairwork en Europa

Fairwork ha seguido de cerca el proceso de negociación de la Directiva de la UE sobre el trabajo en plataformas, comentando y asesorando sobre los puntos fuertes y débiles de las diferentes propuestas. Nuestro reciente informe explica cómo, a pesar de introducir mejoras cruciales, la última propuesta de Directiva sigue quedándose corta a la hora de garantizar unas condiciones de trabajo justas y dignas. Identificamos las siguientes áreas de mejora: reconocer que el estatus laboral debe ser independiente de las plataformas, regulaciones más claras para los subcontratistas, otorgar derechos y protecciones a todas las personas trabajadoras, fomentar la representación colectiva y garantizar que los contratos sean justos. Más allá de estos comentarios, Fairwork ha colaborado directamente con partes interesadas en el Parlamento de la UE, la Comisión, la Eurofond, la CES y la ETF para asesorar sobre cómo garantizar que la directiva sea beneficiosa para todas las personas trabajadoras de plataformas.

América

En las Américas, Fairwork ha estado trabajando estrechamente con políticos nacionales y locales para defender los derechos de las personas trabajadoras de plataformas. Fairwork Brasil se comprometió con el grupo de trabajo tripartito del nuevo gobierno laboral sobre respuestas reguladoras para las personas trabajadoras. El gobierno trabaja actualmente en un proyecto de ley para proteger los derechos de las personas trabajadoras.

Del mismo modo, en Estados Unidos, la oficina del senador Ed Markey se basó en los Principios Fairwork AI para una carta enviada por él y otros senadores estadounidenses (Bernie Sanders, Elizabeth Warren, Jamaal Bowman, Katie Porter, Mark Pocan, Ron Wyden y Pramila Jayapal) a los CEO de las grandes tecnológicas.

Mientras tanto, en Perú, el equipo de Fairwork se reunió con el Ministro de Trabajo y el Viceministro para la formación de un Grupo de Trabajo que recomiende mejoras en la economía de plataformas. El equipo también se reunió con Sigrid Bazán, congresista de la República y presidenta de la Comisión de Trabajo.

En Ecuador, el equipo de Fairwork fue invitado por la congresista Johana Ortiz para presentar el proyecto Fairwork y exponer recomendaciones políticas en el Congreso. El equipo también asesoró al municipio de Loja sobre la cuestión de la seguridad en los espacios públicos con especial atención a los repartidores.

El equipo de Colombia aportó pruebas al Ministerio de Trabajo sobre las precarias condiciones de las personas trabajadoras de plataformas en Colombia y se reunió con representantes sindicales, congresistas y parlamentarios para debatir el nuevo plan gubernamental de reforma laboral para promover mejores condiciones en el trabajo de plataforma.

Además, los equipos de los países han participado activamente en la capacitación de personas trabajadoras y académicos para llegar al gobierno. Fairwork Brasil ayudó a crear el Foro Brasileño de Investigadores del Trabajo de Plataforma y a las asociaciones de personas trabajadoras asistiendo a reuniones y eventos en los que se debatían los retos de la nueva regulación. El equipo de Fairwork Perú también apoyó la creación de una asociación de personas trabajadoras de plataformas, en colaboración con una de las principales confederaciones sindicales.

Cuadro 5: Compromisos políticos de Fairwork en Latinoamérica

A nivel regional, en Fairwork Latinoamérica se comprometió con el Comité Laboral del Parlasur, que opera en el marco del Mercosur, el organismo comercial sudamericano que se encarga de la elaboración de políticas a nivel regional. En mayo, se organizó un seminario conjunto de un día que reunió a parlamentarios e investigadores del Parlasur para debatir los retos a los que se enfrentan las personas trabajadoras de las plataformas. El equipo de Fairwork siguió estas conversaciones y fue invitado por el Comité a desarrollar nuevas iniciativas conjuntas sobre la economía de plataforma en 2024.

Fairwork también ha presentado sus conclusiones en el evento World Bank's Labour GSG titulado «Regular el trabajo basado en plataformas en los países en desarrollo: Cómo equilibrar las oportunidades laborales y la protección de las personas trabajadoras». Esta presentación proporcionó información sobre cómo perciben su trabajo las personas cuyo trabajo está mediado por plataformas, centrándose específicamente en los bajos salarios, las largas jornadas laborales y el limitado poder para negociar las tarifas. Fairwork hizo hincapié en el papel de las condiciones de trabajo inseguras, la discriminación y la gestión injusta y destacó cómo los Principios Fairwork proporcionan un punto de referencia de trabajo justo para empresas, personas trabajadoras, clientes y legisladores. Entre los asistentes se encontraban miembros del Banco Mundial, el Congreso de Sindicatos, el Departamento de Trabajo de EE. UU. y otras partes interesadas en el trabajo y las plataformas laborales.

Internacional

A nivel internacional, Fairwork ha interactuado periódicamente con la Organización Internacional del Trabajo, incluyendo la impartición de un seminario sobre el trabajo en plataformas en su Academia de Género y la presentación del informe político de Fairwork Tanzania sobre las condiciones laborales en el país en un taller celebrado en Ginebra en diciembre.



Cambios en pro de las personas trabajadoras

Fairwork no se limita a observar las condiciones laborales dentro de la economía de plataforma, sino que también colabora estrechamente con las empresas para mejorarlas.

En 2023, continuamos nuestra colaboración con Glovo para mejorar sus prácticas empresariales asesorándoles en el diseño de su "Couriers Pledge" y proporcionándoles información sobre su aplicación. Como parte de esta iniciativa global, Glovo ha introducido una política antidiscriminación y un mecanismo de información y ha mejorado su política de riesgos en relación con la formación y el reciclaje de las personas trabajadoras. Estableció una cooperación con el Sindicato de Automóviles de Serbia, con el que ahora organizan la formación, y gestionan un seguro a terceros adecuado para las personas trabajadoras, que les permite cobrar su salario durante un máximo de 30 días mientras no puedan trabajar debido a lesiones. Este seguro no solo cubre las bajas por enfermedad, sino también los accidentes, las bajas por maternidad o paternidad y las responsabilidades frente a terceros. Otra iniciativa que desarrollaron fue el programa Embajador, que permite a las personas trabajadoras participar en debates con la dirección y plantear cuestiones sobre los problemas a los que se enfrentan. Aunque estos esfuerzos ya han tenido repercusiones positivas para los repartidores de Glovo en todo el mundo, Fairwork mantiene contactos periódicos con Glovo para perfeccionar los objetivos del compromiso con los mensajeros e identificar los retos de su aplicación a la luz de las puntuaciones periódicas de Fairwork.

COMO PARTE DE ESTA INICIATIVA GLOBAL, GLOVO HA INTRODUCIDO UNA POLÍTICA ANTIDISCRIMINACIÓN Y UN MECANISMO DE INFORMACIÓN Y HA MEJORADO SU POLÍTICA DE RIESGOS EN RELACIÓN CON LA FORMACIÓN CONTINUADA DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS.

A continuación, se pueden ver ejemplos del tipo de cambios que hemos podido animar a las plataformas a poner en práctica en 2023.

Principio 1: Pago Justo

Las personas trabajadoras de la economía de plataformas de todo el mundo manifiestan una profunda preocupación por su remuneración en el trabajo. Clasificados en su mayoría como «autónomos», no están protegidos por la protección de ingresos de formas más tradicionales de pleno empleo que garantizan un salario mínimo. Las personas trabajadoras de plataformas se conectan con frecuencia a sus aplicaciones cada día sin saber si ganarán lo suficiente para llegar a fin de mes. Las cuestiones relacionadas con el pago son a menudo los problemas que más preocupan a las personas trabajadoras. Teniendo esto en cuenta, estamos encantados de que las plataformas colaboren con nosotros para lograr un cambio positivo que haga más justos sus sistemas de pago.

En Brasil, la plataforma de reparto de comida a domicilio AppJusto lanzó una calculadora de costes para sus personas trabajadoras con el fin de ayudarles a estimar sus gastos anuales tras consultar con nosotros. La calculadora tiene en cuenta factores como el tipo de vehículo, el número de entregas, la distancia recorrida, el tiempo empleado y los gastos semanales en comida, teléfono, combustible, mantenimiento y tasas. Esta herramienta permite a las trabajadoras las personas trabajadoras conocer mejor cuánto ganan por trabajo, un recurso vital en la economía de plataformas, donde las personas trabajadoras a menudo desconocen los costes totales asociados a su trabajo. Al disponer de esta información, las personas trabajadoras pueden comprender mejor sus niveles de pago, compararlos con sus necesidades y debatir con mayor conocimiento

de causa sobre posibles subidas con la gerencia de la plataforma. AppJusto garantiza además que todas las personas trabajadoras ganarán al menos el salario mínimo por hora.

El compromiso de Fairwork con las plataformas ha dado como resultado un total de 17 cambios realizados en 2023 para garantizar el salario mínimo o vital de las personas trabajadoras.

Principio 2: Condiciones Justas

El trabajo en plataformas es a menudo peligroso, ya que las personas trabajadoras tienen que operar en diversas condiciones climáticas, trabajar en las calles de las ciudades llenas de tráfico o en los domicilios de los clientes, y emplearse durante largas horas para ganar suficiente dinero. Su condición de autónomos también significa con frecuencia que no pueden acceder a la baja por enfermedad, y deben proporcionar todo su propio equipo y seguros. Esto hace que estos trabajos sean muy precarios.

Para introducir cambios positivos en relación con las condiciones de las personas trabajadoras, Stuart (Reino Unido) introdujo una nueva póliza de seguros líder en el sector para sus mensajeros que ofrece una amplia gama de prestaciones con umbrales muy bajos para los pagos. Esto incluye un seguro de enfermedad y lesiones, además de una gama más amplia de prestaciones que incluyen prestaciones por fallecimiento, paga por maternidad/paternidad (incluida la baja por compasión en el trágico caso de un mortinato), y acceso gratuito *online* a un médico de cabecera privado, un fisioterapeuta, un servicio de salud mental 24 horas al día, 7 días a la semana, y seis sesiones de asesoramiento. El trabajo de mensajero es indudablemente peligroso, pero este nuevo conjunto de pólizas de seguro demuestra que las plataformas pueden proteger a sus personas trabajadoras cuando se producen accidentes, y pueden apoyar activamente su salud física y mental.

Este año se han realizado 23 cambios de este tipo en total entre las plataformas que hemos evaluado, para reducir los riesgos y garantizar a sus personas trabajadoras una red de seguridad social.

Principio 3: Contratos Justos

Las personas trabajadoras desempleados o subempleados pueden unirse a la economía de plataformas para llegar a fin de mes, sin embargo, los términos y condiciones de su trabajo suelen estar en idiomas que no son comprensibles para ellos, y podrían no estar sujetos a las leyes del país en el que operan. A menudo, las personas trabajadoras

acaban firmando estos términos y condiciones (TyC) por desesperación para obtener unos ingresos primarios o secundarios. Sin embargo, como estos TyC suelen firmarse *online*, las personas trabajadoras pueden tener dificultades para acceder a ellos para consultarlos en el futuro, y no suele haber instrucciones claras sobre los datos que se recopilan sobre las personas trabajadoras.

La plataforma Paisha tradujo sus TyC a la lengua local, el suajili, para mejorar la comprensión y la accesibilidad para sus personas trabajadoras. Esto permitirá a las personas trabajadoras comprender fácilmente los términos de su acuerdo laboral, consultarlo en caso necesario y entender la responsabilidad de la plataforma para con sus trabajadores y viceversa. Además, la plataforma incluyó una política de privacidad en la que se detallan los tipos de datos que se recopilan sobre estas personas trabajadoras y cómo se mantiene segura esta información. Esto hace que las personas trabajadoras se sientan más seguros sobre la información que comparten en la plataforma.

En total, se introdujeron 30 cambios en las políticas de la plataforma sobre contratos en 2023.

Principio 4: Gestión Justa

Con demasiada frecuencia, las plataformas contratan a mujeres y a grupos marginados, pero no prestan atención a cómo retenerlos. Las trabajadoras, por tanto, se encuentran en situaciones en las que están aisladas y marginadas. Por eso no es de extrañar que en las entrevistas de Fairwork con mujeres, muchas afirmen sentirse discriminadas y no bienvenidas en sus plataformas. La plataforma india de transporte por carretera BluSmart utiliza el Principio 4.2 de Fairwork para ayudar a crear un entorno de trabajo más equitativo. Ha instituido una política antidiscriminación, una política de diversidad e inclusión y una política de auditoría tecnológica destinada a mejorar el uso que hacen de los algoritmos en beneficio de sus conductores. También han consultado a las conductoras para conocer sus horarios de trabajo y otras preocupaciones y, posteriormente, han renovado las medidas de seguridad para ellas.

En 2023 se introdujeron 36 cambios en las políticas de gestión de plataformas.

Principio 5: Representación Justa

Aunque rara vez se conceden puntos por representación justa en comparación con los otros cuatro Principios, las plataformas están empezando a realizar cambios para apoyar a las personas trabajadoras en sus esfuerzos por

organizarse colectivamente y negociar mejores condiciones. Esto demuestra que -a pesar de las narrativas de las plataformas que sugieren que es imposible- la organización y la representación de las personas trabajadoras es algo que las personas trabajadoras desean y que las plataformas pueden proporcionar.

En Egipto, Orcas ha declarado oficialmente que si un grupo de personas trabajadoras se asociara y buscara la representación colectiva ante la empresa, ellos lo reconocerían y colaborarían con ellos. El año pasado, vimos una promesa similar por parte de la británica PedalMe. En los últimos 12 meses, las personas trabajadoras de PedalMe se han sindicado y ahora están explorando cómo crear una relación de trabajo con PedalMe para garantizar que la representación de las personas trabajadoras continúe en el futuro. Esperamos que otras plataformas sigan esta tendencia.

Solo 8 plataformas realizaron cambios en virtud del Principio 5 en 2023.

Cloudwork o trabajo en línea

La mayoría de las plataformas Cloudwork carecen de políticas que garanticen un salario mínimo. Esto significa que las personas trabajadoras se enfrentan a la incertidumbre y la inseguridad sobre cuánto ganan por trabajo, a la vez que carecen de protecciones para no ser mal pagados. Sin embargo, el compromiso de Fairwork con las plataformas de autónomos TerraWork y ComeUp, ha llevado a ambas plataformas a adoptar políticas de salario mínimo para sus personas trabajadoras, lo que permite a estas personas trabajadoras beneficiarse de una mayor seguridad en sus ingresos. Esta introducción de políticas de salario mínimo por parte de las plataformas de Cloudwork es un avance alentador.

En total, este año se han introducido 17 cambios en las políticas de las plataformas Cloudwork, en los cinco Principios.

17

Cambios para el Pago Justo

23

Cambios para las Condiciones Justas

30

Cambios para los Contratos Justos

36

Cambios para la Gestión Justa

8

Cambios para la Representación Justa

17

Cambios en plataformas Cloudwork

Conclusión

Esta es una coyuntura crucial en la evolución de la economía digital. A medida que cambian los modelos empresariales, evoluciona la tecnología y amenaza la crisis climática, la investigación de Fairwork en 2023 demuestra que unas condiciones laborales justas y dignas no solo son posibles, sino que deben ser la norma para todas las personas trabajadoras.

Los Principios de Fairwork para el trabajo basado en la localización, el trabajo en línea y para las empresas que desarrollan o implementan sistemas de IA, todos ellos prevén y articulan cuáles son estas condiciones laborales mínimas, y establecen un conjunto concreto de acciones para que las empresas las cumplan.

De manera crucial, seguimos viendo que el trabajo digno requiere que las plataformas se comprometan mediante la creación y aplicación de políticas en torno al pago, las condiciones, los contratos, la gestión y la representación. Aunque la lógica del mercado sugeriría que las plataformas deberían mejorar por voluntad propia, la propia vulnerabilidad de las personas trabajadoras de las plataformas, combinada con las malas condiciones del mercado laboral y una crisis de financiación de la tecnología han precipitado un empeoramiento de las condiciones en muchos aspectos. De hecho, como ha demostrado Fairwork, si no se controla, la economía de plataformas no solo tiene el potencial de explotar a sus personas trabajadoras, sino que también puede hacernos retroceder en términos de empoderamiento de género, ya que cristaliza desigualdades como la segregación de género, las brechas salariales y las reducidas tasas de participación laboral de las mujeres y las minorías de género. En resumen, dejadas a su suerte, está claro que no todas las plataformas buscarán mejorar la equidad del trabajo que ofrecen como una prioridad clave. Con este escenario, las personas trabajadoras, los consumidores y los gobiernos se muestran cada vez más escépticos ante los escasos beneficios que muchas plataformas ofrecen como bálsamo a este declive -como pequeñas bonificaciones o contrataciones simbólicas de personas marginadas en un guiño hacia la equidad en el trabajo- y empiezan a exigir un cambio más profundo y estructural.

Este cambio parece ser más difícil ahora que nunca; el legado de la COVID-19, combinado con una crisis internacional del coste de la vida, unos tipos de interés elevados y la incertidumbre geopolítica han contribuido a crear la tormenta perfecta para que las empresas de plataformas se pongan a prueba. Con el dinero ahora más caro de pedir prestado que en los últimos años y un movimiento hacia activos menos

arriesgados para los grandes inversores, las plataformas se están viendo obligadas a reducir las tasas de consumo y a mostrar un mayor potencial de rentabilidad. La externalización de las exigencias de reducción de costes a las personas trabajadoras podría conducir al deterioro de las condiciones laborales y a la disminución de los pagos. De hecho, esta práctica no es infrecuente en la economía de plataformas, donde las empresas a menudo aprovechan el estatus de autónomo y otras estrategias para trasladar los riesgos empresariales a las personas trabajadoras individuales. Sin embargo, esto no tiene por qué ser así. Hemos visto que muchas plataformas optan por realizar cambios positivos en sus prácticas y condiciones laborales en un esfuerzo por hacer que el trabajo de plataformas sea más sostenible tanto para las personas trabajadoras como para las empresas. Este tipo de cambio es necesario para que la economía de plataformas siga siendo una solución viable para todos en los próximos años.

La experiencia ha demostrado que los Principios Fairwork proporcionan una vía para lograr el trabajo digno en este sector en rápida expansión. Ese trabajo digno no es negociable, y los legisladores, los consumidores, las personas trabajadoras y las organizaciones internacionales están empezando a unirse para articular demandas de un trato más justo. Aunque aún queda mucho por hacer para garantizar unas mejores condiciones laborales, el compromiso continuado con Fairwork permite mejorar las condiciones en la economía de plataformas. Nuestros diálogos a largo plazo con las personas trabajadoras son clave para comprender los contornos de este sector en rápida evolución y entender los retos, las oportunidades y las dimensiones a menudo ignoradas de trabajar como trabajador de plataforma. El número de cambios en pro de las personas trabajadoras que se han producido este año indica que Fairwork tiene un papel clave que desempeñar para frenar la erosión de los derechos de las personas trabajadoras. Sin embargo, la enorme, y cada vez mayor, brecha entre las puntuaciones de las plataformas y las normas mínimas de trabajo digno significa que es cada vez más imperativo que los legisladores den un paso adelante para proteger a las personas trabajadoras en plataformas alrededor del mundo.

APÉNDICE I

Principios y metodología

Resumen de la metodología

El proyecto Fairwork utiliza tres enfoques para medir eficazmente la equidad de las condiciones laborales en las plataformas digitales de trabajo: investigación documental, entrevistas y encuestas a las personas trabajadoras y entrevistas con la gerencia de la plataforma.⁴⁰ A través de estos tres métodos, buscamos pruebas sobre si las plataformas actúan de acuerdo con los cinco Principios Fairwork.

Reconocemos que no todas las plataformas utilizan un modelo de negocio que les permita imponer determinadas condiciones contractuales a los usuarios de los servicios y/o a personas trabajadoras de forma que se cumplan los umbrales de los Principios Fairwork. Sin embargo, todas las plataformas tienen la capacidad de influir en la forma en que los usuarios interactúan en la plataforma. Por lo tanto, en el caso de las plataformas que no establecen los términos en los que las personas trabajadoras son contratados por los usuarios de los servicios, nos fijamos en una serie de otros factores, incluidas las políticas y/o procedimientos publicados, las declaraciones públicas y la funcionalidad de la página web/aplicación para establecer si la plataforma ha tomado las medidas adecuadas para garantizar que cumplen los criterios para que se les conceda un punto con respecto al Principio pertinente.

En el caso de una plataforma de trabajo basada en la localización, buscamos pruebas del cumplimiento de nuestros Principios Fairwork para plataformas de trabajo basadas en la localización o «gig work», y en el caso de una plataforma de trabajo en línea, de nuestros Principios de Fairwork para plataformas Cloudwork de nuestros Principios de Fairwork para plataformas Cloudwork.

Más información sobre los Principios de Fairwork en fair.work/Principles

Investigación documental

Cada ciclo anual de puntuaciones de Fairwork comienza con una investigación documental para trazar el mapa del tipo de plataformas que se van a puntuar, identificar los puntos de contacto con la gerencia, desarrollar guías de entrevista e instrumentos de encuesta adecuados y diseñar estrategias para acceder a las personas trabajadoras. Para cada plataforma, también recopilamos y analizamos una amplia gama de documentos, incluidos contratos, términos y

condiciones, políticas y procedimientos publicados, así como interfaces digitales y funcionalidad de sitios web/aplicaciones. La investigación documental también señala cualquier información disponible públicamente que pueda ayudarnos a puntuar las distintas plataformas, por ejemplo, la prestación de determinados servicios a las personas trabajadoras o la existencia de conflictos pasados o en curso.

La investigación documental también se utiliza para identificar puntos de contacto o formas de acceder a las personas trabajadoras. Una vez finalizada la lista de plataformas, se contacta con cada una de ellas para avisarles de su inclusión en el estudio de clasificación anual y proporcionarles información sobre el proceso. Se pide a todas las plataformas que colaboren en la recopilación de pruebas, así como en el contacto con las personas trabajadoras para las entrevistas.

Entrevistas a las plataformas

El segundo método consiste en dirigirse a las plataformas en busca de pruebas. Se invita a los gerentes de las plataformas a participar en entrevistas semiestructuradas, así como a presentar pruebas para cada uno de los Principios Fairwork. Esto proporciona información sobre el funcionamiento y el modelo empresarial de la plataforma, a la vez que abre un diálogo a través del cual la plataforma podría acordar implementar cambios basados en los Principios. En los casos en los que los gerentes de la plataforma no acceden a las entrevistas, limitamos nuestra puntuación a las pruebas obtenidas a través de la investigación documental y las entrevistas a las personas trabajadoras.

Entrevistas a las personas trabajadoras

El tercer método consiste en entrevistar directamente a las personas trabajadoras de las plataformas. Se entrevista a una muestra de entre 6 y 10 personas trabajadoras por cada plataforma. Estas entrevistas no pretenden construir una muestra representativa. En su lugar, pretenden comprender los procesos de trabajo y las formas en que se lleva a cabo y se gestiona. Estas entrevistas permiten a los investigadores de Fairwork ver copias de los contratos expedidos a las personas trabajadoras y conocer las políticas de las plataformas que afectan a las personas trabajadoras. Las entrevistas también permiten al equipo confirmar o refutar que las políticas o prácticas están realmente en vigor en la plataforma.

Se contacta con las personas trabajadoras a través de distintos canales. Para nuestras valoraciones de 2023, esto incluyó, además de nuestros probados métodos de captación de participantes, anuncios en Facebook y Twitter y de bola de nieve a partir de entrevistas previas. En todas estas estrategias se estableció el consentimiento informado, y las entrevistas se realizaron tanto en persona como *online*.

Las entrevistas fueron semiestructuradas e hicieron uso de una serie de preguntas relacionadas con los 10 (sub)principios Fairwork. Para poder participar en las entrevistas, las personas trabajadoras debían ser mayores de 18 años y haber trabajado en la plataforma durante más de dos meses.

Reuniendo toda la información

Este triple enfoque proporciona una forma de cotejar las afirmaciones realizadas por las plataformas, al tiempo que ofrece la oportunidad de recopilar pruebas tanto positivas como negativas de múltiples fuentes. Las puntuaciones finales las decide colectivamente el equipo de Fairwork basándose en las tres formas de evidencias. Solo se conceden puntos si existen evidencias claras en cada umbral.

Cómo puntuamos

Cada uno de los cinco Principios Fairwork se desglosa en dos puntos: un primer punto y un segundo punto que solo puede otorgarse si se ha cumplido el primer punto. Cada plataforma recibe una puntuación sobre 10. Las plataformas solo reciben un punto cuando pueden demostrar satisfactoriamente su aplicación de los Principios. No conseguir un punto no significa necesariamente que una plataforma no cumpla el Principio en cuestión. Simplemente significa que, por el motivo que sea, no somos capaces de demostrar su cumplimiento.

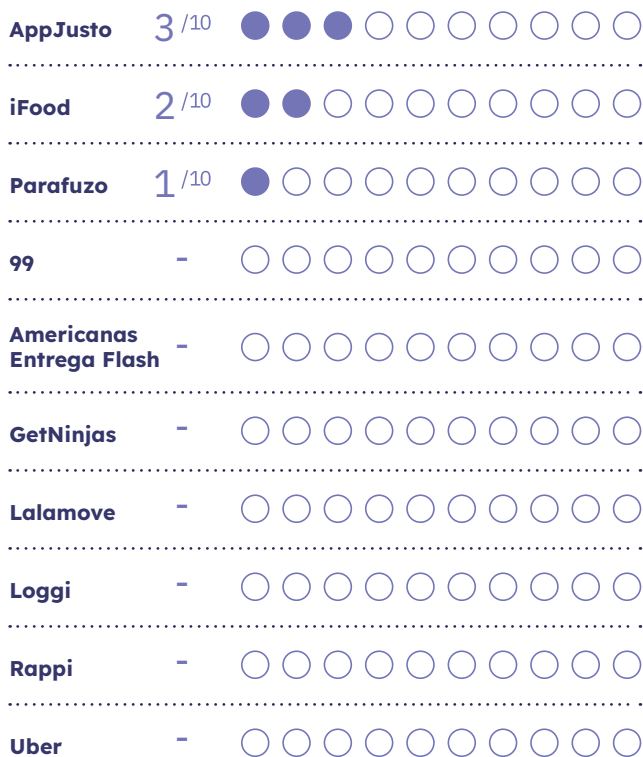
La puntuación implica una serie de etapas. En primer lugar, el equipo del país coteja las pruebas y asigna puntuaciones preliminares. A continuación, las pruebas cotejadas se envían a revisores externos para una puntuación independiente. Estos revisores son tanto miembros de los equipos de Fairwork en otros países, como miembros del equipo central de Fairwork. Una vez que los revisores externos han asignado su puntuación, todos los revisores se reúnen para debatir las puntuaciones y decidir la puntuación final. Estas puntuaciones, así como la justificación de su concesión o no, se transmiten entonces a las plataformas para su revisión. Las plataformas tienen entonces la oportunidad de presentar más pruebas para ganar los puntos que no se les concedieron inicialmente. Estas puntuaciones conforman después la puntuación final anual que se publica en los informes anuales de Fairwork por países.

APÉNDICE II

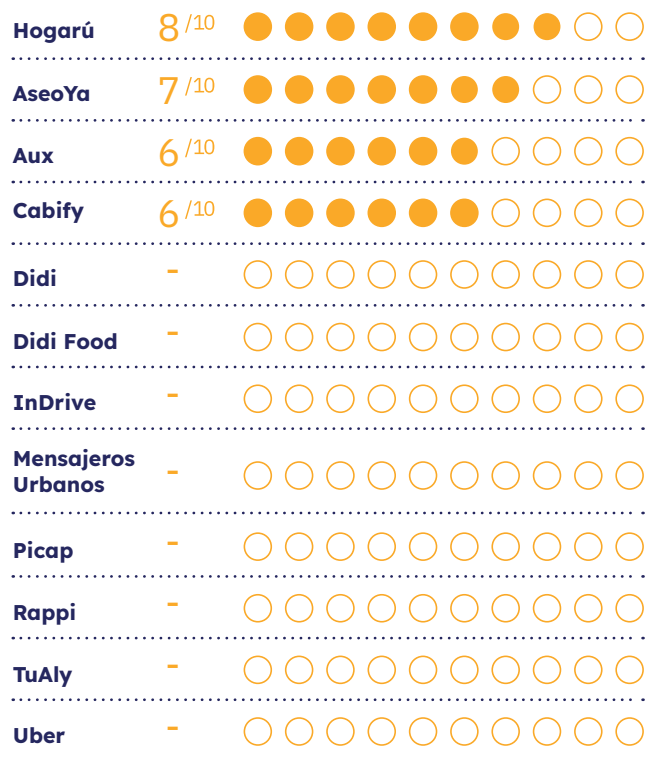
Puntuaciones Fairwork por países

AMÉRICAS

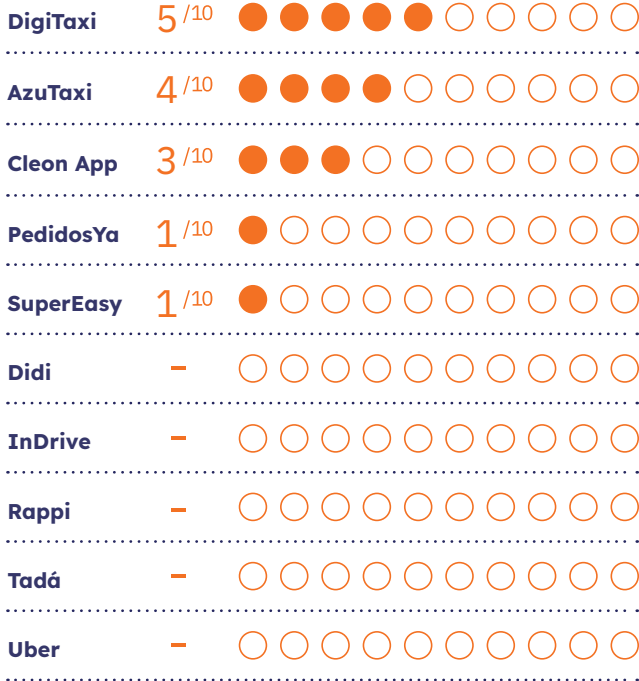
Brasil 2023



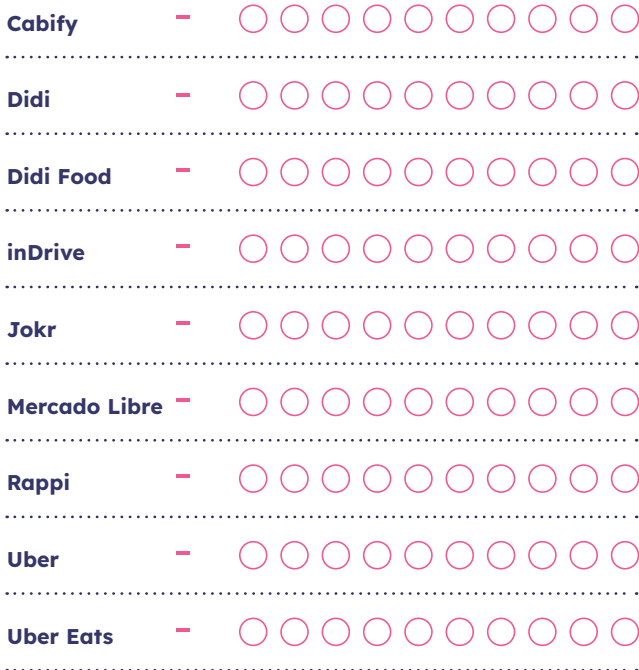
Colombia 2023



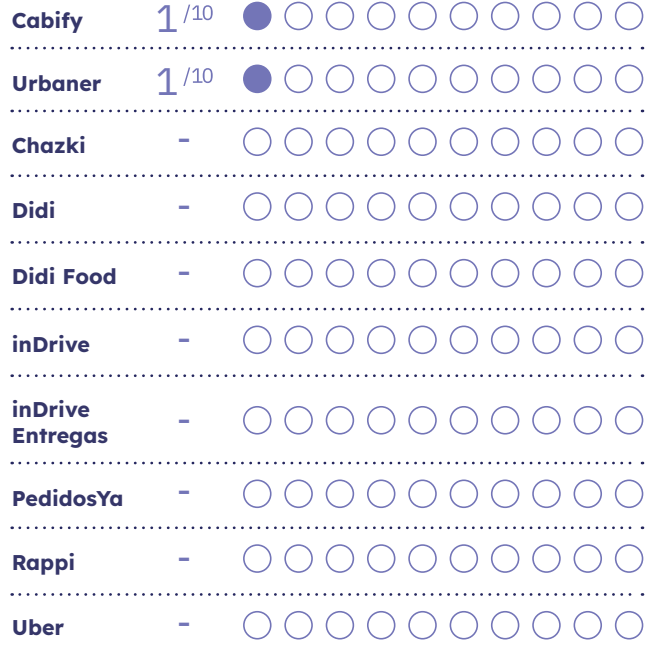
Ecuador 2023



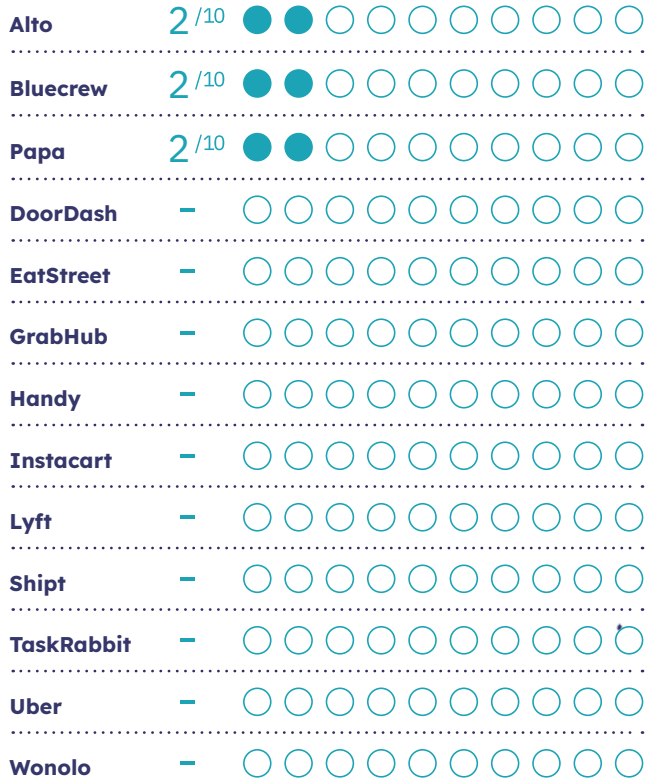
México 2023



Perú 2023

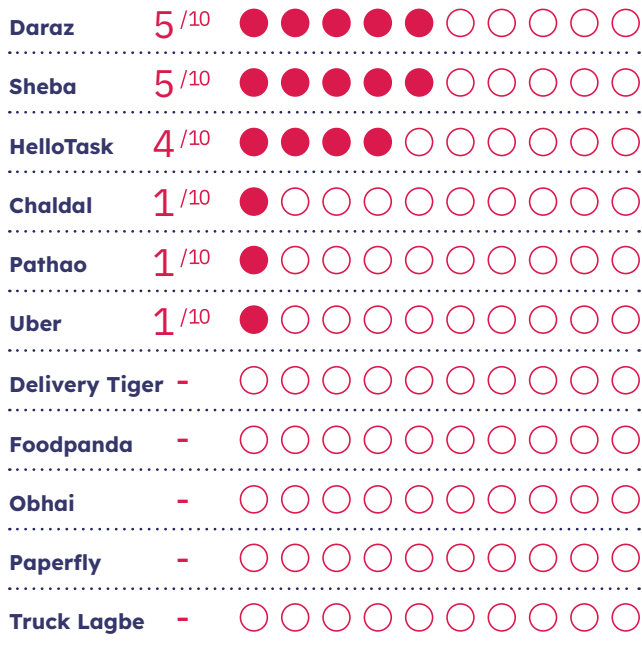


Estados Unidos 2023

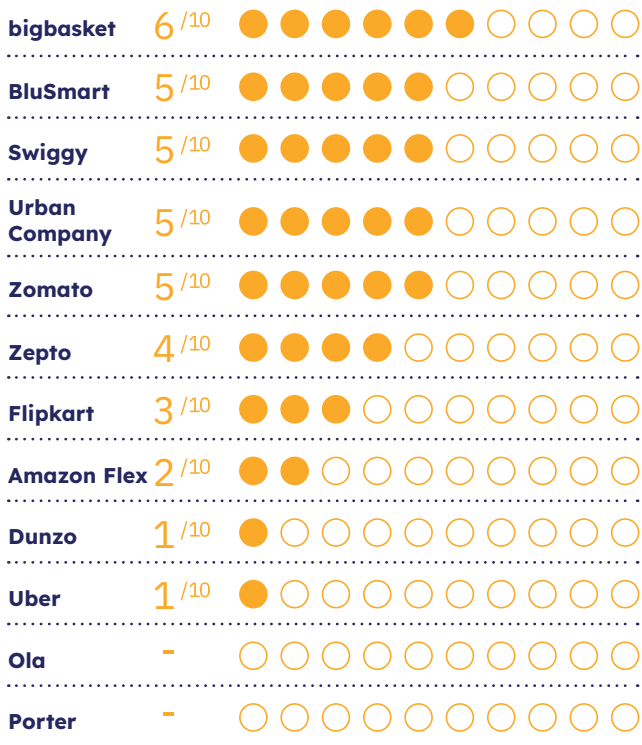


ASIA

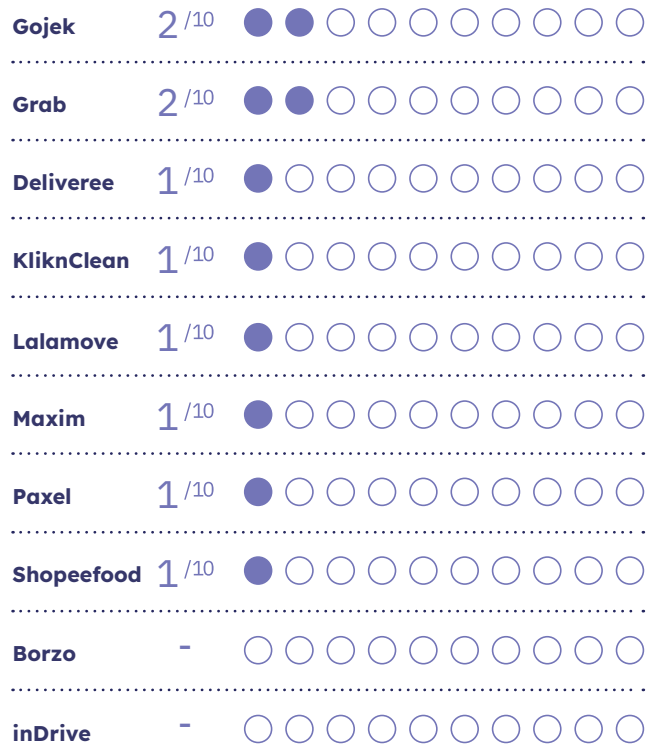
Bangladés 2023



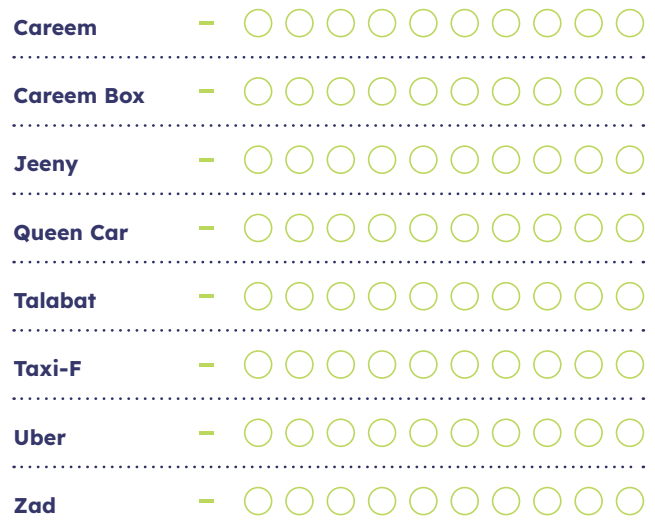
India 2023



Indonesia 2023



Jordania 2023



Líbano 2023

Bolt	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gozilla	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
inDrive	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TaxiF	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tofers	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uber	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pakistán 2023

Bykea	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Careem	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foodpanda	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GharPar	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
inDrive	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uber	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Filipinas 2023

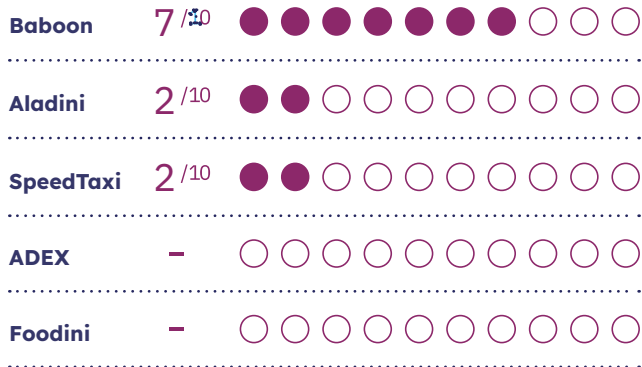
GrabCar (4W)	3 ^{/10}	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GrabExpress /Food	2 ^{/10}	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Angkas (2W)	1 ^{/10}	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lalamove	1 ^{/10}	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Borzo	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foodpanda	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joyride (2W)	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joyride Car	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maxim	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TokTok	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vietnam 2023

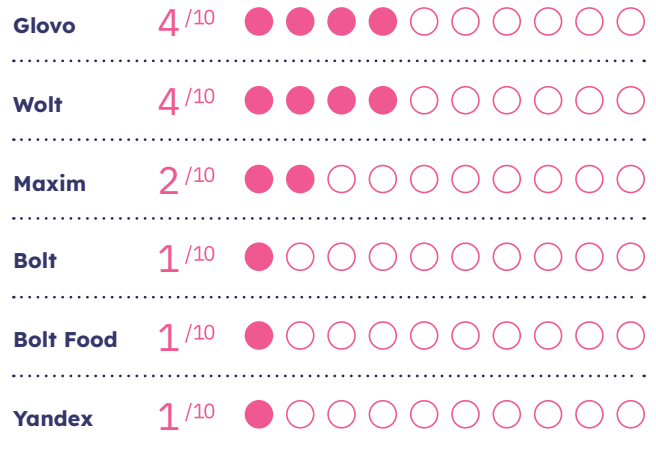
Baemin	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BeBike (Be)	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BeFood (Be)	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bTaskee	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GoFood (Gojek)	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GoRide (Gojek)	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GrabBike (Grab)	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GrabFood (Grab)	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ShopeeFood	-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

EUROPA

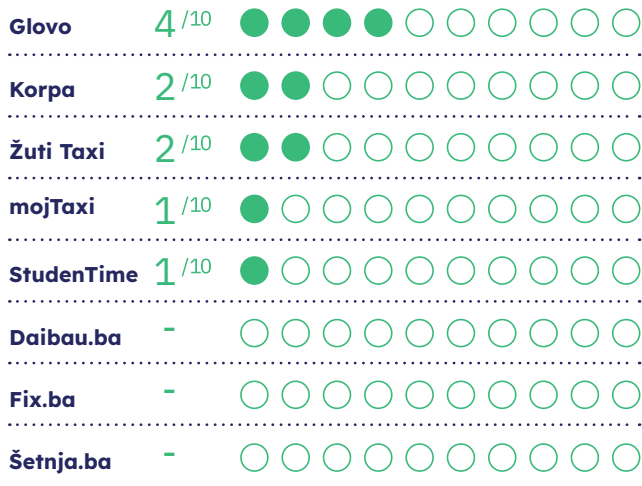
Albania 2023



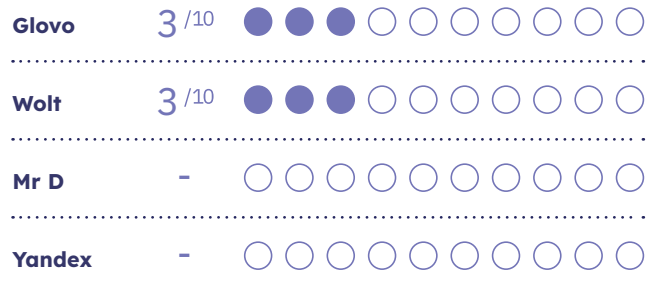
Georgia 2023



Bosnia y Herzegovina 2023



Serbia 2023

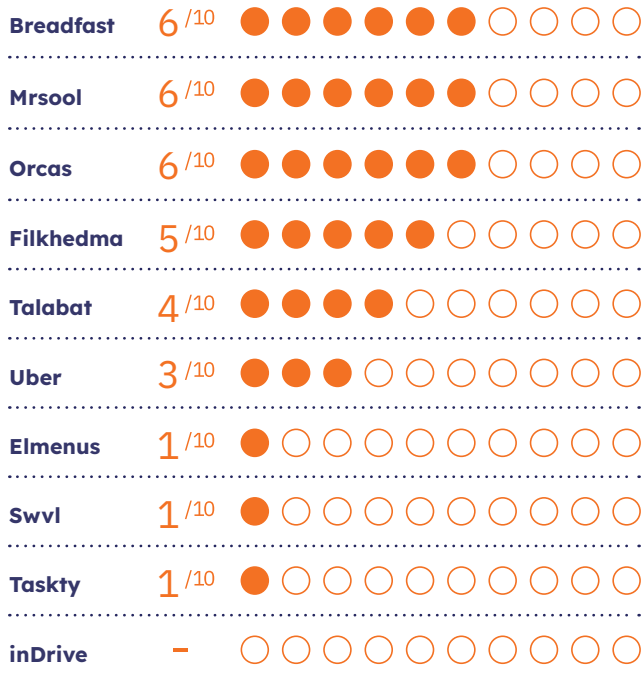


Reino Unido 2023

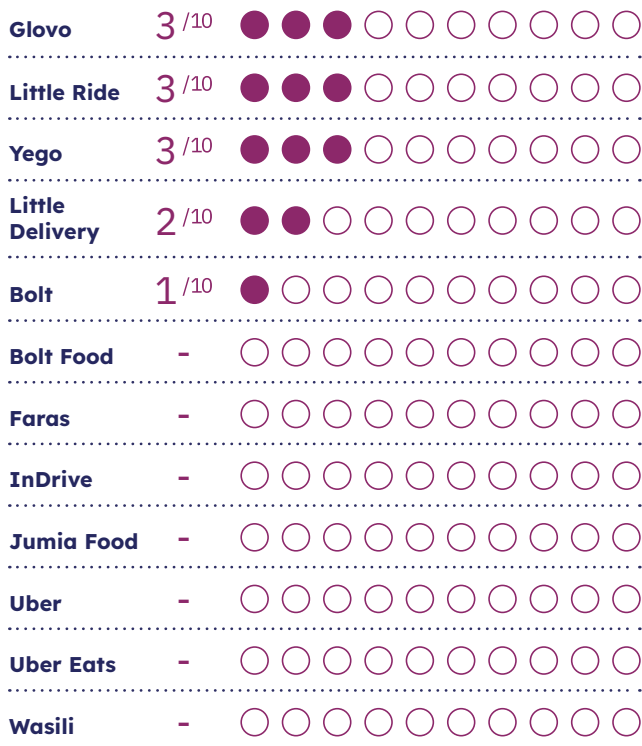
Pedal Me	8 /10	● ● ● ● ● ● ● ● ○ ○
Getir	7 /10	● ● ● ● ● ● ● ○ ○ ○
Stuart	5 /10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
Amazon Flex	3 /10	● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Deliveroo	3 /10	● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Gorillas	3 /10	● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Just Eat	1 /10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Bolt	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Free Now	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Task Rabbit	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber Eats	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

ORIENTE MEDIO Y ÁFRICA

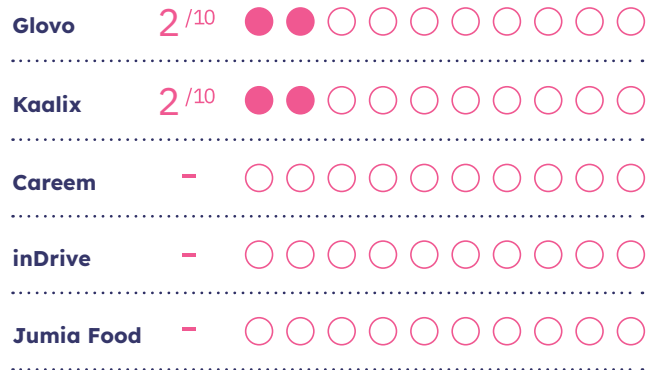
Egipto 2023



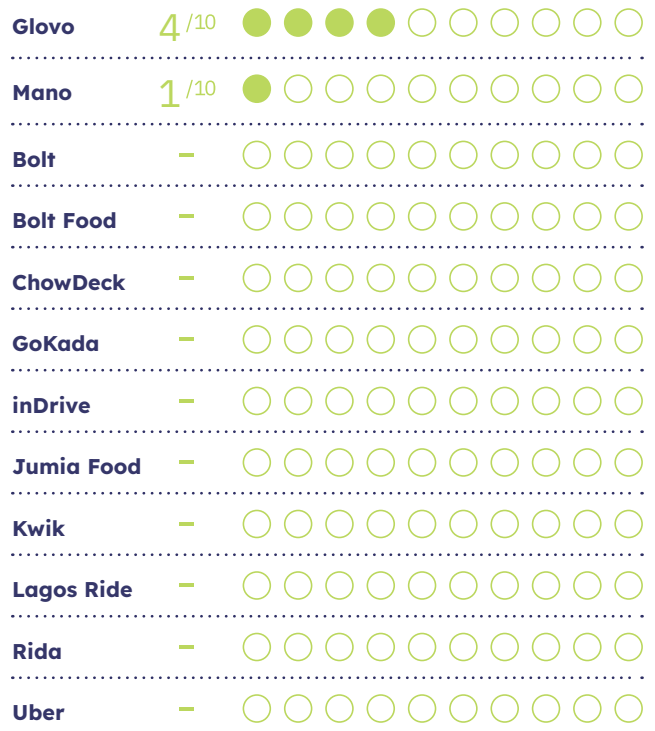
Kenia 2023



Marruecos 2023



Nigeria 2023



Sudáfrica 2023

Mr D Food	6 /10	● ● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○
SweepSouth	6 /10	● ● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○
Home+	4 /10	● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber Eats	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Tanzania 2023

Paisha	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Zanzicab	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Bolt	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Chapride	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Faras	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Fixchap	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
indrive	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
LittleRide	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Moovn	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Piki	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Ping	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Rida	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Uganda 2023

Glovo	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Bolt	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
DeliveryYo	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Easy Matatu	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Jumia	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Little	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Lolo	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Quicksend	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Safeboda	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
SPESHO	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Tuko Food Delivery	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber	-	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

APÉNDICE III

Cambios en pro de las personas trabajadoras

Las plataformas tienen la posibilidad de mejorar las condiciones de sus personas trabajadoras, sin dejar de ofrecer oportunidades de ingresos. En consulta con el equipo de Fairwork, las siguientes plataformas acordaron implementar cambios en sus políticas o prácticas.

País	Principio	Plataforma	Compromiso/acción
Albania	4.1	Baboon	Baboon estableció canales de comunicación entre la gestión, los expedidores y las personas trabajadoras.
Brasil	1.1	AppJusto	AppJusto publicó una página en la que se detallan datos sobre la remuneración, que incluyen el salario mínimo, el salario mínimo ideal y los costes para las personas trabajadoras. La plataforma también lanzó una calculadora de costes y ganancias para las personas trabajadoras.
Brasil	2.1	AppJusto	AppJusto introdujo el seguro IZA en abril de 2023 para todas las personas trabajadoras en todas sus entregas.
Brasil	2.1	iFood	iFood está probando un proyecto piloto -denominado «score» (puntuación)- para que las personas trabajadoras que dejen de trabajar durante un determinado período no vean afectada su posición en la plataforma.
Brasil	2.1	Parafuzo	Parafuzo ofrece acceso gratuito al seguro de accidentes personales SURA desde el 1 de julio de 2023.
Brasil	3.1	AppJusto	AppJusto ha documentado todos los cambios del contrato en un repositorio en GitHub para que todo el mundo tenga acceso a todas las versiones de las condiciones.
Brasil	3.1	iFood	iFood actualizó sus términos y condiciones el 7 de julio de 2023. Entre los cambios, incluyó un período de notificación de 30 días antes de que los cambios en los contratos entren en vigor, simplificó la cláusula de ley y jurisdicción para establecer que los términos se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes brasileñas, sin elegir una ciudad específica.
Brasil	3.2	iFood	Términos y condiciones actualizados para incluir un período de preaviso de 30 días antes de que los cambios en los contratos entren en vigor.
Brasil	3.2	iFood	Contrato actualizado para incluir una cláusula según la cual el trabajador solo es responsable en caso de uso indebido de la plataforma.
Brasil	4.1	AppJusto	AppJusto modificó los contratos el 5 de julio de 2023 para documentar cómo funcionan las desactivaciones en la plataforma, explicando también que no hay bloqueos automáticos. La plataforma también incluyó una cláusula antidiscriminación en sus contratos.
Brasil	4.2	AppJusto	AppJusto también incluyó un formulario de quejas dentro de la aplicación para que las personas trabajadoras puedan denunciar cualquier tipo de discriminación. La plataforma también se ha comprometido a compartir el código fuente con los investigadores que estén interesados en realizar una auditoría independiente del algoritmo de AppJusto.

País	Principio	Plataforma	Compromiso/acción
Brasil	4.2	iFood	iFood tiene una nueva política antidiscriminación en desarrollo, que se publicará en breve.
Brasil	4.2	iFood	La plataforma puso en marcha un centro de apoyo psicológico y jurídico, al que pueden acceder gratuitamente las personas trabajadoras que hayan sido víctimas de discriminación.
Brasil	4.1	Parafuzo	Parafuzo creó un canal de comunicación a través del cual los profesionales pueden disputar ausencias, multas y evaluaciones, utilizando el correo electrónico responsabilidad@parafuzo.com , y a través del cual recibirán una respuesta de la empresa en un plazo de dos días laborales. Este canal de comunicación se incluyó en la tabla informativa adjunta a las condiciones de uso de la plataforma y se dio a conocer a las personas trabajadoras.
Cloudwork o trabajo en línea	1.2	ComeUp	ComeUp implementó una política de salario mínimo en sus condiciones de servicio, introduciendo una directriz según la cual los precios de los servicios deben estar por encima del salario mínimo del lugar donde reside la persona trabajadora. La política se añadió a las preguntas frecuentes de la empresa y a sus materiales de formación.
Cloudwork o trabajo en línea	1.2	Terawork	Terawork implantó una política de salario mínimo. La empresa introdujo una directriz según la cual los pagos deben ser iguales o superiores a la «tarifa mínima horaria, diaria, semanal o mensual tras las deducciones de los gastos pertinentes incurridos durante la realización de sus trabajos».
Cloudwork o trabajo en línea	2.1	Appen	Appen informó de mejoras para gestionar la disponibilidad de puestos de trabajo, incluida una renovada portal de trabajo y funciones para limitar el número de solicitantes cuando las listas de proyectos se están llenando.
Cloudwork o trabajo en línea	2.1	Appen	Las personas trabajadoras de Appen disponen ahora de información sobre cómo pueden acceder a nuevos proyectos si actualizan sus perfiles.
Cloudwork o trabajo en línea	2.1	Appen	Appen ha puesto en marcha un mecanismo que limita el número de tareas de las personas trabajadoras.
Cloudwork o trabajo en línea	2.2	ComeUp	Comeup modificó sus condiciones de uso con cláusulas que prohíben los comportamientos abusivos. Prácticas como «enviar mensajes amenazantes, insultantes o discriminatorios a los vendedores» están ahora sujetas a sanciones como la eliminación de la cuenta o la prohibición de la dirección IP de los miembros.
Cloudwork o trabajo en línea	3.1	ComeUp	ComeUp editó sus condiciones, añadiendo un preaviso de 30 días a los cambios de contrato, en línea con el umbral. Los cambios serán notificados por los múltiples canales utilizados por los gerentes para comunicarse con las personas trabajadoras.
Cloudwork o trabajo en línea	3.1	Terawork	Terawork modificó sus condiciones de servicio para insertar la disposición de un preaviso de 30 días antes de que entre en vigor un cambio de contrato.

País	Principio	Plataforma	Compromiso/acción
Cloudwork o trabajo en línea	3.2	Soy Freelancer	Soy Freelancer implementó normas de cancelación de proyectos añadiendo derechos y garantías a las personas trabajadoras cuando cancelan su participación en un trabajo por determinados motivos y en situaciones específicas (como malas condiciones laborales, problemas de comunicación con el cliente, tareas no acordadas inicialmente o circunstancias apremiantes).
Cloudwork o trabajo en línea	3.2	Terawork	Terawork ha actualizado la sección de preguntas frecuentes con una directriz para animar a los clientes a informar a las personas trabajadoras sobre cómo se utilizará su trabajo.
Cloudwork o trabajo en línea	4.1	Appen	Appen informó de la introducción de nuevas cláusulas en sus políticas para hacer menos arduo el proceso de reclamación. Las personas trabajadoras podrán someterse a arbitraje en el país más cercano al trabajador y en otros lugares si así se acuerda mutuamente, y la empresa pagará los costes iniciales (hasta 500 USD) de este procedimiento.
Cloudwork o trabajo en línea	4.1	Soy Freelancer	Soy Freelancer documentó el proceso de reclamación en sus condiciones generales, explicando cómo las personas trabajadoras pueden reclamar diferentes situaciones relacionadas con el salario u otros problemas en la plataforma. Se proporciona un canal de correo electrónico para que las personas trabajadoras presenten sus reclamaciones.
Cloudwork o trabajo en línea	4.1	Terawork	Terawork actualizó sus condiciones de servicio para evitar sanciones sumarias a discreción y añadió nuevos procedimientos con una explicación de cuándo se toman medidas disciplinarias y un período para que las personas trabajadoras ajusten o corrijan el contenido publicado o la acción tomada para cumplir con las políticas y evitar la sanción.
Cloudwork o trabajo en línea	4.2	ComeUp	ComeUp añadió una política antidiscriminación que prohíbe explícitamente discriminación por motivos de género, raza, religión, orientación sexual u otros.
Cloudwork o trabajo en línea	4.2	Terawork	Terawork también actualizó sus FAQ especificando los métodos para asignar el trabajo.
Cloudwork o trabajo en línea	4.2	Terawork	Terawork modificó sus condiciones de servicio con una política antidiscriminación.
Cloudwork o trabajo en línea	5.1	Appen	Appen informó de un cambio en sus términos para acotar las normas sobre indemnizaciones de forma que no delimiten los derechos de las personas trabajadoras a presentar demandas que podrían generar una barrera para presentar demandas a la plataforma.
Colombia	4.2	Aux	Aux ha desarrollado políticas de inclusión y antidiscriminación. Las políticas fueron presentadas y debatidas con las personas trabajadoras y han pasado a formar parte de las operaciones y procedimientos de las plataformas.
Colombia	4.2	Cabify	Cabify ha desarrollado políticas de inclusión y antidiscriminación. Las políticas fueron presentadas y debatidas con las personas trabajadoras y han pasado a formar parte de las operaciones y procedimientos de las plataformas.
Colombia	4.2	Hogarú	Hogarú ha desarrollado políticas de inclusión y antidiscriminación. Las políticas fueron presentadas y debatidas con las personas trabajadoras y han pasado a formar parte de las operaciones y procedimientos de las plataformas.
Ecuador	1.1	Asoclim	Asoclim garantiza ahora que las personas trabajadoras ganen al menos el salario mínimo local después de los costes al mejorar los costes del servicio.

País	Principio	Plataforma	Compromiso/acción
Ecuador	2.1	Asoclim	Asoclim mitiga ahora los riesgos específicos de las tareas mediante la afiliación voluntaria al Sistema Nacional de Seguridad Social.
Egipto	2.1	Breadfast	Breadfast añadió a sus kits de iniciación información adicional sobre «el equipo de la Última Milla» y las formas en que las personas trabajadoras pueden acudir a este grupo. El “equipo de la Última Milla” puede proporcionar apoyo a las personas trabajadoras que busquen ayuda en cuestiones relacionadas con la seguridad.
Egipto	2.1	Orcas	Orcas añadió una nueva función a sus aplicaciones para que los tutores puedan expresar sus problemas con los clientes. A partir de ahora, la plataforma mitigará los riesgos del trabajo en solitario proporcionando el apoyo adecuado.
Egipto	3.1	Breadfast	Breadfast añadió una política de protección de datos en su enlace de contratación.
Egipto	3.1	Mrsool	Mrsool actualizó las políticas de la empresa para que estén en consonancia con la ley egipcia en sus términos y condiciones y compartirá la noticia con sus personas trabajadoras a principios de 2023.
Egipto	3.1	Orcas	Orcas reformuló una declaración relativa al uso de datos personales para hacerla más respetuosa con las personas trabajadoras.
Egipto	4.2	Breadfast	Breadfast añadió una política antidiscriminación en su enlace de contratación.
Egipto	4.2	Filkhedma	Filkhedma añadió en sus anuncios de contratación una invitación explícita y un llamamiento a las personas con discapacidades.
Egipto	4.2	Mrsool	Mrsool añadió una política antidiscriminación a sus términos y condiciones actualizados.
Egipto	5.1	Orcas	Orcas incorporó a uno de los tutores de la plataforma como moderador del grupo de Facebook. Anunció esta novedad a todos sus tutores y se aseguró de que pudieran comunicarse sin temor a repercusiones y conservando su anonimato.
Egipto	5.1	Orcas	Orcas emitió una declaración sobre su voluntad de reconocer a un sindicato y participar en la negociación colectiva. La declaración puede encontrarse en su página web y en el kit del tutor.
Georgia	4.2	Wolt	Wolt elaboró una lista de aseos para sus trabajadoras como parte de sus esfuerzos por ofrecer apoyo a sus trabajadoras y asegurarse de que las mujeres mensajeras no son discriminadas y tienen acceso a unas condiciones higiénicas.
India	1.1	bigBasket	BigBasket rediseñó la interfaz de su aplicación para aumentar la transparencia en la estructura de pagos y ofrecer a las personas trabajadoras visibilidad sobre sus ingresos, incluyendo la indicación del pago mínimo y los reembolsos que recibirán las personas trabajadoras a la luz de su política de salario mínimo.
India	1.1	Urban Company	Urban Company acordó lanzar la garantía de ganancias mensuales para los socios cualificados a partir del 1 de octubre de 2023, inicialmente en las categorías de peluquería y limpieza.
India	1.1	Urban Company	Urban Company acordó implementar un auditor externo para revisar los pagos.

País	Principio	Plataforma	Compromiso/acción
India	1.1	Urban Company	Urban Company pondrá en marcha una campaña de concienciación sobre su política de salario mínimo a través de su aplicación, formación de incorporación y grupos de discusión.
India	1.2	Urban Company	Urban Company se compromete a pagar un salario digno a todas las personas trabajadoras.
India	2.1	bigBasket	Big Basket instituyó una política formal de bajas para que las personas trabajadoras no sean penalizadas por tomarse períodos de baja.
India	2.1	Urban Company	Urban Company se compromete a ampliar los equipos de seguridad proporcionados a las personas trabajadoras sin costes adicionales.
India	2.1	Zepto	Zepto instituyó una política formal de bajas para que las personas trabajadoras no sean penalizadas por tomarse períodos de baja.
India	3.1	Blusmart	Blusmart realizó todos los cambios en los términos y condiciones de las personas trabajadoras recomendados por el equipo de Fairwork, con efecto a partir del 14 de agosto de 2023, entre los que se incluyen: política de privacidad de datos actualizada para incluir detalles sobre los datos recopilados, el propósito y el compromiso de la plataforma de proteger los datos.
India	3.1	Blusmart	Blusmart realizó que sus contratos estén disponibles en las lenguas regionales para que las personas trabajadoras puedan comprometerse de forma significativa con sus condiciones contractuales en una lengua con la que se sientan cómodos.
India	3.1	Dunzo	Dunzo se compromete a que sus contratos estén disponibles en las lenguas regionales.
India	3.1	Swiggy	Swiggy introdujo una política de privacidad de datos que contiene detalles sobre los datos recopilados, su finalidad y el compromiso de la plataforma de proteger estos datos.
India	3.1	Zomato	Zomato definió el alcance de la información sobre socios de entrega y actualizó sus términos y condiciones para incluir ahora las «fotografías» como parte de la información proporcionada.
India	3.2	bigBasket	bigBasket añadió disposiciones a sus acuerdos con subcontratistas, exigiendo que las personas trabajadoras subcontratados reciban al menos las mismas condiciones laborales que los contratados directamente por la plataforma.
India	3.2	BluSmart	BluSmart introdujo un tope financiero sobre las responsabilidades de las personas trabajadoras.
India	3.2	Swiggy	Swiggy se ha comprometido a incorporar en el acuerdo de subcontratación las cláusulas necesarias relativas a las condiciones laborales, incluido un código de conducta para proveedores de servicios y disposiciones sobre auditorías y evaluaciones.
India	3.2	Urban Company	Urban Company aceptó proporcionar un período de notificación de 30 días antes de aplicar cualquier cambio y se compromete a compensar a las personas trabajadoras por los consumibles en reserva en ese momento. También modificó la cláusula 18(b), con efecto a partir del 30 de septiembre de 2023.
India	3.2	Urban Company	Urban Company aceptó modificar la cláusula 3(d)(iv) para establecer que en los casos en los que un trabajador no pueda cumplir con los pedidos por culpa de UC, no se impondrá una penalización a las personas trabajadoras, con efecto a partir del 30 de septiembre de 2023.

País	Principio	Plataforma	Compromiso/acción
India	3.2	Zepto	Zepto añadió disposiciones a sus acuerdos con subcontratistas, exigiendo que las personas trabajadoras subcontratados reciban al menos las mismas condiciones laborales que los contratados directamente por la plataforma.
India	4.1	Blusmart	Blusmart aceptó permitir a las personas trabajadoras la posibilidad de recurrir las sanciones por retrasos en la devolución de los vehículos alquilados.
India	4.1	Zomato	Zomato aceptó incluir una cláusula en los términos y condiciones que establece que las personas trabajadoras no se enfrentarán a penalizaciones por expresar sus preocupaciones al equipo.
India	4.2	Blusmart	Blusmart se compromete a introducir una política antidiscriminatoria global que abarque la igualdad, la lucha contra la discriminación y la inclusión.
India	4.2	Blusmart	Blusmart realizó su primera auditoría externa de los procesos de asignación de trabajo.
India	4.2	Swiggy	Swiggy realizó su primera auditoría externa de los procesos de asignación de trabajo.
Kenia	3.1	Little Delivery	Little Delivery incluyó el contrato tipo entre la plataforma y sus conductores en la página web para mejorar la accesibilidad.
Kenia	3.1	Little Ride	Little Ride incluyó el contrato tipo entre la plataforma y sus conductores en la página web para mejorar la accesibilidad.
Kenia	4.1	Little Delivery	Little Delivery incluyó una declaración clara para que las personas trabajadoras recurran cualquier decisión disciplinaria
Kenia	4.1	Little Ride	Little Ride incluyó una declaración clara para que las personas trabajadoras recurran cualquier decisión disciplinaria.
Kenia	4.2	Little Delivery	Little Delivery añadió una política antidiscriminación a sus términos y condiciones que también se encuentra en su página web. La plataforma se compromete además a investigar y dismantelar las barreras que impiden la participación igualitaria de los grupos infrarrepresentados o desfavorecidos, incluidas las mujeres.
Kenia	4.2	Little Ride	Little Ride añadió una política antidiscriminación a sus términos y condiciones que también se encuentra en su página web. La plataforma se compromete además a investigar y dismantelar las barreras que impiden la participación igualitaria de los grupos infrarrepresentados o desfavorecidos, como las mujeres.

País	Principio	Plataforma	Compromiso/acción
Kenia	4.2	Glovo	Como parte de su iniciativa compromiso con los mensajeros, Glovo mejoró su política antidiscriminación en la que las personas trabajadoras de la plataforma no deben ser discriminados por motivos de raza, género, religión, discapacidad, edad, etnia, origen nacional, ascendencia, orientación sexual y/u opinión. La política también incluye una declaración contra el acoso sexual.
Kenia	4.2	Glovo	Como parte de la iniciativa Pledge (compromiso con los mensajeros), Glovo puso en marcha una iniciativa llamada «Proyecto Dada» para las mujeres, con el claro objetivo de dismantlar las barreras que impiden la participación igualitaria de los grupos infrarrepresentados o desfavorecidos. Esta iniciativa garantiza una seguridad adicional a las mujeres mediante la ayuda de un botón SOS debido al nivel de violencia y acoso que sufren.
Marruecos	3.1	Glovo	Glovo aceptó traducir sus condiciones generales al árabe marroquí.
Traducción y Transcripción	1.1	Creative Words	Creative Words redujo el plazo de pago de 60 a 45 días.
Traducción y Transcripción	1.1	Creative Words	Creative Words añadió una frase al acuerdo de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) en la que se describe su política en caso de impago.
Traducción y Transcripción	1.1	Creative Words	Creative Words añadió un párrafo en el kit de incorporación en el que se especifica cómo funciona el proceso de negociación de tarifas.
Traducción y Transcripción	2.1	Creative Words	Creative Words añadió un párrafo en el acuerdo sobre el nivel de servicio en el que se especifican los criterios de asignación de trabajo.
Traducción y Transcripción	2.2	Creative Words	Creative Words añadió una frase en el kit de incorporación en la que se indica que marcarán cualquier contenido que infrinja el código de conducta.
Traducción y Transcripción	3.1	Creative Words	Creative Words añadió una frase en el acuerdo sobre el nivel de servicio que establece un período de notificación de 4 semanas para cualquier cambio de contrato.
Traducción y Transcripción	3.2	Creative Words	Creative Words eliminó la cláusula de no competencia y la ha cambiado por una obligación basada en el proyecto de implicar a la plataforma en la comunicación con el cliente.
Traducción y Transcripción	4.1	Creative Words	Creative Words añadió una frase al acuerdo sobre el nivel de servicio que describe la política de desactivación.
Traducción y Transcripción	4.1	Creative Words	Creative Words añadió una frase al acuerdo sobre el nivel de servicio en la que se explica cómo funciona el proceso de reclamación si un colaborador quiere emitir una queja sobre las revisiones, cuáles son los pasos a seguir y las directrices para la gestión del proyecto.
Traducción y Transcripción	4.1	Creative Words	Creative Words añadió una frase al kit de incorporación en la que se aclara que el proceso de reclamación está disponible fuera de la plataforma.
Traducción y Transcripción	4.2	Creative Words	Creative Words añadió una frase al kit de incorporación en la que se indica que se consultará a las personas trabajadoras antes de cualquier cambio en los métodos de asignación de trabajo.
Traducción y Transcripción	4.2	Creative Words	Creative Words eliminó cualquier referencia a la ley del código de conducta cuando hace referencia a qué discriminaciones no se aceptan (la redacción anterior daba a entender que solo estaba prohibida la discriminación ilegal).

País	Principio	Plataforma	Compromiso/acción
Traducción y Transcripción	5.1	Creative Words	Creative Words añadió una frase en el código de conducta aclarando que el proceso de arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional descrito en el SLA no sustituye a la negociación colectiva.
Traducción y Transcripción	5.2	Creative Words	Creative Words añadió una frase al código de conducta en la que se declara la apertura a reconocer un órgano de personas trabajadoras y a participar en la negociación colectiva.
Tanzania	3.1	Paisha	Paisha incluyó una política de privacidad/protección de datos en su aplicación, así como <i>online</i> . También están ahora tanto en suajili como en inglés en la página web.
Tanzania	4.1	Paisha	Paisha incluyó una declaración de reclamaciones en las condiciones generales que permite a los conductores apelar las decisiones disciplinarias o cualquier queja que afecte a su trabajo. Está disponible en su página web.
Tanzania	4.2	Paisha	Paisha incluyó una política antidiscriminación en su página web.
Tanzania	General	Paisha	Paisha creó una página web separada de la de su principal socio, Vodacom, para mejorar la legibilidad con las políticas de condiciones generales, protección de datos y antidiscriminación.
Reino Unido	2.1	Stuart	Stuart anunció que repondrá gratuitamente el kit dañado durante accidentes y ha introducido un sistema por el que los mensajeros pueden reponer gratuitamente su kit si está defectuoso, dañado o desgastado en el plazo de un año.
Reino Unido	2.2	Stuart	Stuart reforzó considerablemente la oferta de seguros que ofrece a los motoristas -aunque sigue utilizando contratos de autónomos- para incluir un amplio espectro de asistencia que incluye el acceso a un médico de cabecera <i>online</i> , fisioterapia y asistencia en salud mental, además de la indemnización por enfermedad.
Reino Unido	3.1	Stuart	Stuart proporciona resúmenes en inglés no técnico de los cambios contractuales con antelación para garantizar que los motoristas sean capaces de entenderlos.
Reino Unido	4.1	Getir	Getir introdujeron cambios en la política disciplinaria para dejar más claro a las personas trabajadoras que pueden participar en un proceso de reclamación disciplinario. Eliminó las cláusulas de exención de su documentación sobre procesos disciplinarios.
Reino Unido	4.1	Stuart	Stuart implementó una nueva función para el soporte a los corredores que ha reducido en dos tercios el tiempo medio de respuesta.
Reino Unido	5.1	Pedal Me	El principio del reconocimiento voluntario fue aceptado y PedalMe negocia ahora sus detalles.
EE. UU.	3.1	Papa Pals	Papa se compromete a traducir los Términos y Condiciones, la Política de Privacidad y el Acuerdo de Usuario Final de la plataforma al español para finales de año.
EE. UU.	3.2	Papa Pals	Papa se comprometió a cambiar el lenguaje de sus condiciones de servicio para especificar que avisará a las personas trabajadoras con un período razonable de antelación antes de realizar cambios en sus condiciones de servicio.
EE. UU.	5.1	Papa Pals	Papa se comprometió a actualizar su código de conducta para incluir un lenguaje que describa una política de no represalias en caso de que las personas trabajadoras decidan autoorganizarse y a compartir esta política con las personas trabajadoras antes de finales de año.

APÉNDICE IV

Ilustraciones de los Principios Fairwork

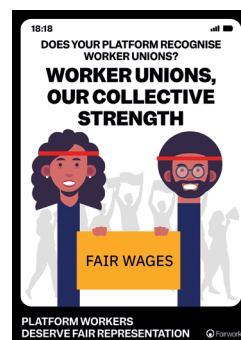
Colombia



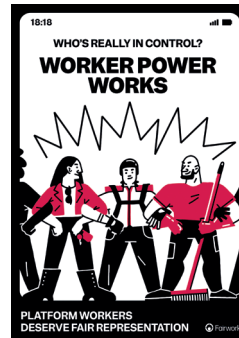
Egipto



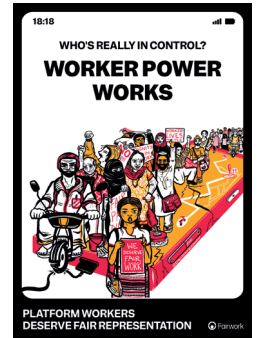
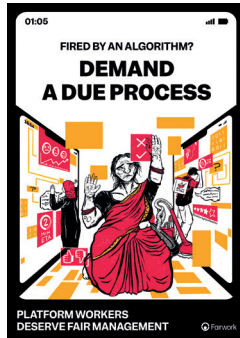
Ghana



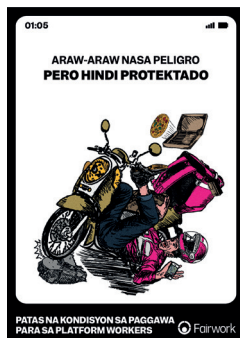
Global



India



Indonesia



Sudáfrica



NOTAS FINALES

1. Según Stringer (2023) se han producido más de 240.000 despidos en el sector tecnológico. Stringer, A. & Corral, C. (2023). 'A Comprehensive List of 2023 Tech Layoffs', Techcrunch. Disponible en: <https://techcrunch.com/2023/11/14/tech-layoffs-2023-list/>
2. Aloisi, A., & De Stefano, V. (2022). *Your boss is an algorithm : Artificial intelligence, platform work and labour* (First edition.). Hart Publishing. <https://doi.org/10.5040/9781509953219>
3. Fairwork (2023). *Fairwork Cloudwork Ratings 2023: Work in the Planetary Labour Market*. Oxford, Reino Unido: Oxford Internet Institute. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-cloudwork-ratings-2023-work-in-the-planetary-labour-market/>
4. Fairwork (2023). *Fairwork Cloudwork Ratings 2023: Work in the Planetary Labour Market*. Oxford, Reino Unido: Oxford Internet Institute. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-cloudwork-ratings-2023-work-in-the-planetary-labour-market/>
5. Mutandiro, K. (2023). 'Ride-hailing unions in Africa are struggling for traction', Rest of World. <https://restofworld.org/2023/gig-driver-unions-africa/>
6. Salam, S (2023). 'Uber drivers strike in New York after company blocks raises and fare hikes', The Guardian. Disponible en: <https://www.theguardian.com/technology/2023/jan/05/uber-drivers-strike-over-raises-new-york-city>
Dourado, M. L. (2023). 'Gig workers stage 24-hour walkout targeting Uber and DiDi's 99', The Brazilian Report. Disponible en: <https://brazilian.report/liveblog/politics-insider/2023/05/15/uber-99-driver-protest/>
Counterfire (2023). 'London couriers shut down UberEats to protest pay cut – News from the Frontline', Counterfire. Disponible en: <https://www.counterfire.org/article/london-couriers-shut-down-ubereats-to-protest-pay-cut-news-from-the-frontline/>
7. Fairwork (2023) 'Serbian Wolt Couriers Protests: What sets them apart from Europe's unrest?'. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/blog/serbian-wolt-couriers-protests-what-sets-them-apart-from-europes-unrest/>
8. Business Outlook India (2023). 'Swiggy Workers' Strike Over Change In Payouts Enters Third Day'. Disponible en: <https://business.outlookindia.com/news/swiggy-workers-strike-over-change-in-payouts-enters-third-day>
9. Dasgupta, S. 'Urban Company Workers Protest Job Losses After Blocked IDs, 'Unrealistic' Rating Requirements', The Wire. Disponible en: <https://thewire.in/labour/urban-company-workers-protest-job-losses-after-blocked-ids-unrealistic-rating-requirements>
10. Shenker, J. (2023) 'To them, we are like robots. The things that make us human are ground out of you': the inside story of a strike at Amazon', The Guardian. Disponible en: <https://www.theguardian.com/technology/2023/jul/29/to-them-we-are-like-robots-inside-story-of-a-strike-at-amazon>
11. Ormerod, A. G. (2023) 'Last-mile delivery is so normalized that we can't see the endgame approaching', Rest of World. Disponible en: <https://restofworld.org/2023/newsletter-latin-america-last-mile-delivery-2023/>
12. Cantrill, A., Kandemir, A., Tan, G. (2022), 'Rapid-Delivery Startup Getir Buys Rival Gorillas in \$1.2 Billion Deal', Bloomberg. Disponible en: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2022-12-09/getir-buys-quick-commerce-rival-gorillas-in-1-2-billion-deal#xj4y7vzkg>
13. Warwick Business School (2023) 'Has the day of reckoning for the gig economy arrived?'. Disponible en: <https://www.wbs.ac.uk/news/has-the-day-of-reckoning-for-the-gig-economy-arrived/>
14. Glovo (2023) 'Reflecting on Two Years of the Couriers Pledge'. Disponible en: <https://about.glovoapp.com/stories/two-years-of-the-couriers-pledge/>
15. Urban Company (no date) 'ESG Impact'. Disponible en: <https://blog.urbancompany.com/esg-impact/>
16. Fairwork (2023) 'Fairwork India Report 2023: Examining working conditions of workers on digital labour platforms'. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/blog/fairwork-india-report-2023-examining-working-conditions-of-workers-on-digital-labour-platforms/>
17. Uber Investor (2023) Uber Announces Results for Third Quarter 2023. Disponible en: <https://investor.uber.com/news-events/news/press-release-details/2023/Uber-Announces-Results-for-Third-Quarter-2023/default.aspx>
18. Taylor, J. (2022) 'Deliveroo quits Australia citing 'challenging economic conditions'', The Guardian. Disponible en: <https://www.theguardian.com/business/2022/nov/16/deliveroo-quits-australia-citing-challenging-economic-conditions>
19. Malik, Y. (2023) 'Grab sets free cash flow target, posts first adjusted core profit', Reuters. Disponible en: <https://www.reuters.com/markets/asia/grab-sets-free-cash-flow-target-posts-first-adjusted-core-profit-2023-11-17/>
20. Richard Heeks, Mark Graham, Paul Mungai, Jean-Paul Van Belle & Jamie Woodcock (2021) *Systematic evaluation of gig work against decent work standards: The development and application of the Fairwork framework*, The Information Society, 37:5, 267-286, DOI: 10.1080/01972243.2021.1942356
21. Fairwork (2022) *GPAI Fairwork AI Principles 2022*. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/Principles/ai/>
22. Fairwork (2023) *GPAI Fairwork AI Principles*. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/Principles/ai-Principles/>

23. Cant C, Graham M, Ustek Spilda F, et al. (2023) AI for Fair Work: From Principles to practices. Paris: Global Partnership on Artificial Intelligence.
24. Fairwork (2023). Fairwork AI Ratings 2023: The Workers Behind AI at Sama. Oxford, Reino Unido: Oxford Internet Institute. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-ai-ratings-2023-the-workers-behind-ai-at-sama/>
25. Fairwork (2023) Cloudwork (Online Work) Principles. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/Principles/cloudwork-Principles/>
26. The Consumer handbook can be found at: Fairwork (2023) Fairwork Translation and Transcription Platform Ratings 2023. Disponible en: <https://fair.work/tt-handout-2023>
27. Fairwork (2023). Fairwork Translation and Transcription Platform Ratings. Oxford, Reino Unido: Oxford Internet Institute. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-translation-transcription-platform-ratings-2023/>
28. Fairwork (2023). Gender and Platform Work: Beyond Techno-solutionism. Oxford, Reino Unido: Oxford Internet Institute. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/gender/>
29. Gebrial, D. (2022). Racial platform capitalism: Empire, migration and the making of Uber in London. *Environment and Planning A*, [Online] 308518. Rosenblat, A., Levy, K. E., Barocas, S., & Hwang, T. (2017). Discriminating tastes: Uber's customer ratings as vehicles for workplace discrimination. [Online] Disponible en: <https://doi.org/10.1002/poi3.153>
30. Tyagi, M. (2021) 'A Note on Our Commitment to Increase Women Delivery Partners in Our Fleet', Swiggy.com. Disponible en: <https://blog.swiggy.com/2021/10/20/a-brief-note-on-our-commitment-to-increase-women-delivery-partners-in-our-fleet/>
31. International Labour Organization (2023) '7.3 Effects on gender pay-gaps' Minimum wage policy Guide. 2023. Disponible en: https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/monitoring/WCMS_473657/lang--en/index.htm
32. Gebrial, D. (2022). Racial platform capitalism: Empire, migration and the making of Uber in London. *Environment and Planning A*, [Online] 308518. Rosenblat, A., Levy, K. E., Barocas, S., & Hwang, T. (2017). Discriminating tastes: Uber's customer ratings as vehicles for workplace discrimination. [Online] Disponible en: <https://doi.org/10.1002/poi3.153>
33. Fairwork Union Directory: Fairwork (2023) Unions & Workers' Associations. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/unions/>
34. Fairwork's useful tools for workers and advocates: Fairwork (2023) Resources and Tools. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/engage/resources-and-tools/>
35. Fairwork (2023) 'African Platform Manager Workshop: A new Strategy of engagement to secure pro-worker changes in the platform economy.' Disponible en: <https://fair.work/en/fw/blog/reflecting-on-the-african-platform-manager-workshop-a-new-strategy-of-engagement-to-secure-pro-worker-changes-in-the-platform-economy/>
36. Egyptian Streets (2023) 'Demanding Fairness: Towards Better Conditions for Egypt's Digital Platform Workers'. Disponible en: <https://egyptianstreets.com/2023/04/02/demanding-fairness-towards-better-conditions-for-egypts-digital-platform-workers/#:~:text=In%20August%202022%2C%20Egypt's%20Ministry,six%20million%20people%20in%20Egypt.>
37. The Rajasthan Platform Based Gig Workers (Registration and Welfare) Bill (2023). The Rajasthan Legislative Assembly. Bill No. 30. Disponible en: https://aioe.in/wp-content/uploads/2023/09/Gig_Workers_Bill_2023_1690274461.pdf
38. Saini, S (2023) 'Rajasthan outlines plan for gig workers' welfare', *Hindustan Times*. Disponible en: <https://www.hindustantimes.com/india-news/rajasthan-plans-welfare-access-for-gig-workers-proposes-fine-up-to-1-crore-on-errant-aggregators-101682534795170.html>
39. This draft legislation can be found in the Fairwork Pakistan 2023 report: Fairwork (2023). Fairwork Pakistan Ratings 2023: Labour Standards in the Platform Economy. Oxford, Reino Unido: Oxford Internet Institute. Disponible en: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-pakistan-ratings-2023-labour-standards-in-the-platform-economy/>
40. Richard Heeks, Mark Graham, Paul Mungai, Jean-Paul Van Belle & Jamie Woodcock (2021) Systematic evaluation of gig work against decent work standards: The development and application of the Fairwork framework, *The Information Society*, 37:5, 267-286, DOI: 10.1080/01972243.2021.1942356

Créditos y financiación

Fairwork es un proyecto coordinado por el Oxford Internet Institute de la Universidad de Oxford y el Centro de Ciencias Sociales WZB de Berlín, y se basa en los conocimientos y la experiencia del personal del Centro de Acceso al Conocimiento para el Desarrollo (A2K4D) de la Escuela de Negocios de la Universidad Americana de El Cairo, la Escuela de Negocios Audencia, el Centro de Evaluación del Desarrollo e Investigación en Ciencias Sociales (CREDI), el Centro de Consulta Sanitaria y Desarrollo Comunitario (CHD), el Centro de Investigación Laboral, el CIPG Gobernanza de las Políticas de Innovación, el CREDI, la Universidad de La Salle, FLACSO-Ecuador, el Instituto para una Economía Justa, Instituto Internacional de Tecnología de la Información de Bangalore (IIITB), Universidad Internacional de Rabat, iSocial, KU Leuven, Lagos Business School, Universidad Luigi Gurakuqi de Shkodër, Observatorio de Plataformas Perú, Phenix Center for Economics & Informatics Studies, Pollicy, Centro de Investigación de Políticas Públicas (CENTAR), Qhala, REPOA, Universidad Sapienza de Roma, TEDIC, The Policy Initiative, TU Wien, Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad Católica del Uruguay, Universidad Complutense de Madrid, Universidad del Rosario, University of California College of the Law, San Francisco, Universidad de Manchester y Universidad de São Paulo.

Autores:

Adam Badger, Anjali Krishan y Mark Graham.

Equipo Fairwork:

Jana Ababneh, Eisha Afifi, Wirawan Agahari, Pablo Aguera Reneses, Iftikhar Ahmad, Tariq Ahmed, Shamarukh Alam, María Belen Albornoz, Luis Pablo Alonzo, Oğuz Alyanak, Hayford Amegbe, Branka Andjelkovic, Marcos Aragão, María Arnal, Arturo Arriagada, Daniel Arubayi, Sami Atallah, Tat Chor Au-Yeung, Ahmad Awad, Razan Ayesha, Adam Badger, Meghashree Balaraj, Joshua Baru, Ladin Bayurgil, Ariane Berthoin Antal, Alessio Bertolini, Wasel Bin Shadat, Virgel Binghay, Ameline Bordas, Maren Borkert, Álvaro Briales, Lola Brittain, Joe Buckley, Callum Cant, Rodrigo Carelli, Eiser Carnero Apaza, Eduardo Carrillo, Maria Catherine, Chris King Chi Chan, Henry Chavez, Ana Chkareuli, Andrea Ciarini, Antonio Corasaniti, Pamela Custodio, Adriansyah Dhani Darmawan, Olayinka David-West, Luisa De Vita, Alejandra S. Y. Dinegro Martínez, Brikena Kapisyzi Dionizi, Ha Do, Matías Dodel, Marta D'Onofrio, Elvisa Drishti, Veena Dubal, James Dunn-Willimason, Khatia Dzamukashvili, Pablo Egaña, Dana

Elbashbishy, Batoul ElMehdar, Elisa Errico, Úrsula Espinoza Rodríguez, Patrick Feuerstein, Roseli Figaro, Milena Franke, Sandra Fredman, Farah Galal, Jackeline Gameleira, Pía Garavaglia, Chana Garcia, Michelle Gardner, Navneet Gidda, Shikoh Gitau, Slobodan Golusin, Eloísa González, Mark Graham, Rafael Grohmann, Martin Gruber-Risak, Francisca Gutiérrez Crocco, Seemab Haider, Khadiga Hassan, Richard Heeks, Sopo Japaridze, Mabel Rocío Hernández Díaz, Luis Jorge Hernández Flores, Victor Manuel Hernandez Lopez, Nur Huda, Huynh Thi Ngoc Tuyet, Francisco Ibáñez, Neema Iyer, Tanja Jakobi, Athar Jameel, Abdul Bashiru Jibril, Ermira Hoxha Kalaj, Raktima Kalita, Revaz Karanadze, Zeynep Karlidağ, Lucas Katera, Bresena Dema Kopliku, Maja Kovac, Zuzanna Kowalik, Anjali Krishan, Martin Krzywdzinski, Amela Kurta, Ilma Kurtović, Morad Kutkut, Tobias Kuttler, Arturo Lahera-Sánchez, Jorge Leyton, Annika Lin, Georgina Lubke, Bilahari M, Raiyaan Mahbub, Wassim Maktabi, Oscar Javier Maldonado, Laura Clemencia Mantilla León, Claudia Marà, Ana Flavia Marques, Margreta Medina, Rusudan Moseshvili, Jamal Msami, Karol Muszyński, Hilda Mwakatumbula, Beka Natsvlshvili, Mounika Neerukonda, Ana Negro, Chau Nguyen Thi Minh, Sidra Nizambuddin, Claudia Nociolini Rebecchi, Bonnita Nyamwire, Mitchell Ogolla, Oluwatobi A. Ogunmokun, Frederick Pobee, Daviti Omsarashvili, Caroline A Omware, Nermin Oruc, Christian Nedu Osakwe, Balaji Parthasarathy, Francesca Pasqualone, María Inés Martínez Penadés, Leonhard Plank, Frederick Pobee, Valeria Pulignano, Jack Linchuan Qiu, Jayvy R. Gamboa, Ananya Raihan, Antonio Ramírez, Juan-Carlos Revilla, Ambreen Riaz, Alberto Riesco-Sanz, Nagla Rizk, Moisés K. Rojas Ramos, Federico Rosenbaum Carli, Cheryll Ruth Soriano, Julice Salvagni, Derly Yohanna Sánchez Vargas, Maricarmen Sequera, Murali Shanmugavelan, Aditya Singh, Shanza Sohail, Janaki Srinivasan, Anna Sting, Isabella Stratta, Zuly Bibiana Suárez Morales, David Sutcliffe, Mubassira Tabassum Hossain, Tasmeena Tahir, Ainan Tajrian, Dinh Thi Chien, Kiko Tovar, Funda Ustek Spilda, Jonas Valente, Giulia Varaschin, Daniel Vizuete, Annmercy Wairimu, Jing Wang, Robbie Warin, Nadine Weheba, Katie J. Wells, Anna Yuan y Sami Zoughaib.

Editores:

David Sutcliffe

Por favor, citar como:

Fairwork (2024) Fairwork Annual Report 2023: State of the Global Platform Economy. Oxford, United Kingdom; Berlin, Germany.

Tenga en cuenta que este informe contiene secciones en común con otros informes Fairwork, en particular el Marco Fairwork, partes de la sección Impacto y próximos pasos y el Apéndice.

Diseño del informe:

One Ltd.

Comunicaciones y composición tipográfica:

Navneet Gidda, Pablo Aguera Reneses, Creative Mouse.

Financiadores:

Esta publicación surge de una investigación financiada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), por encargo del Ministerio Federal Alemán de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ).

Agradecimientos especiales a:

Joanna Barlow, Maisy Gills, Caroline Hampshire, Lucy Hennings, Philip Hind, Mark Malbas, Victoria Nash, Katia Padvalkava, Roz Pacey, Duncan Passey, Sara Spinks y David Sutcliffe de la Universidad de Oxford por su amplio apoyo administrativo al proyecto desde su inicio. El equipo del proyecto está profundamente agradecido a Shakhlo Kakharova, Kirsten Schuettler y Lukas Sonnenberg de la GIZ por su continuo apoyo y orientación mientras llevamos nuestro trabajo a la siguiente fase. Por último, nos gustaría dar las gracias a un gran número de personas trabajadoras y gerentes de plataformas de todo el mundo por dedicar su tiempo a ayudarnos a construir nuestras puntuaciones. Todo el trabajo de este proyecto fue compartido no solo entre nuestro equipo de investigación, sino también entre las partes interesadas a las que nuestras puntuaciones afectan en última instancia.

Declaración sobre conflicto de intereses:

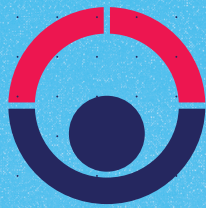
Ninguno de los investigadores tiene relación alguna con ninguna de las plataformas y el trabajo realizado no ha recibido financiación ni apoyo en especie de ninguna plataforma ni de ninguna otra empresa, por lo que declaramos que no existe ningún conflicto de intereses.

UNA COLABORACIÓN ENTRE



FINANCIADO POR





Fairwork

Más información

 [fair.work](https://www.fair.work)

 info@fair.work

 [@TowardsFairWork](https://www.facebook.com/TowardsFairWork)

 [@TowardsFairWork](https://twitter.com/TowardsFairWork)