

## Anexo 1

# Plataformas digitales de trabajo: estimaciones sobre trabajadores, inversiones e ingresos

**Cuadro A1.1 Lista de códigos de país**

País	ISO Alfa 3	País	ISO Alfa 3	País	ISO Alfa 3
Albania	ALB	España	ESP	Nigeria	NGA
Alemania	DEU	Estados Unidos de América	USA	Noruega	NOR
Argelia	DZA	Etiopía	ETH	Nueva Zelanda	NZL
Argentina	ARG	Federación de Rusia	RUS	Países Bajos	NLD
Armenia	ARM	Filipinas	PHL	Pakistán	PAK
Australia	AUS	Finlandia	FIN	Perú	PER
Bangladesh	BGD	Francia	FRA	Polonia	POL
Belarús	BLR	Georgia	GEO	Portugal	PRT
Benin	BEN	Ghana	GHA	Reino Unido	GBR
Bolivia (Estado Plurinacional de)	BOL	Grecia	GRC	República de Moldova	MDA
Bosnia y Herzegovina	BIH	India	IND	República Dominicana	DOM
Brasil	BRA	Indonesia	IDN	Rumania	ROU
Bulgaria	BGR	Irlanda	IRL	Santa Lucía	LCA
Camerún	CMR	Israel	ISR	Senegal	SEN
Canadá	CAN	Italia	ITA	Serbia	SRB
Chile	CHL	Jamaica	JAM	Singapur	SGP
China	CHN	Japón	JPN	Sri Lanka	LKA
Chipre	CYP	Kazajstán	KAZ	Sudáfrica	ZAF
Colombia	COL	Kenya	KEN	Suecia	SWE
Costa Rica	CRI	Macedonia del Norte	MKD	Tailandia	THA
Croacia	HRV	Madagascar	MDG	Túnez	TUN
Dinamarca	DNK	Malasia	MYS	Turquía	TUR
Ecuador	ECU	Marruecos	MAR	Ucrania	UKR
Egipto	EGY	Mauricio	MUS	Uganda	UGA
El Salvador	SLV	México	MEX	Uruguay	URY
Emiratos Árabes Unidos	ARE	Nepal	NPL	Venezuela (República Bolivariana de)	VEN
Eslovaquia	SVK	Nicaragua	NIC	Viet Nam	VNM

## Cuadro A1.2 Estimaciones sobre trabajadores que realizan tareas a través de plataformas digitales

Referencia	Estimación	País y años	Intervalo de tiempo/proporción de ingresos	Definición
Urzi Brancati, Pesole y Fernández Macías (2020)	9,5 %-11 % de la población adulta (entre 16 y 74 años)	16 Estados miembros de la UE*, 2018	Obtuvo alguna vez ingresos prestando servicios a través de plataformas en línea.	Prestación de servicios laborales a través de plataformas digitales; el pago se realiza digitalmente mediante la plataforma y las tareas se llevan a cabo en línea o de forma localizada.
	1,9 %-2,4 % de la población adulta		Prestó servicios laborales a través de plataformas, pero menos de una vez al mes en el último año.	
	3,1 % de la población adulta		Al menos una vez al mes, pero durante menos de 10 horas a la semana, y obtuvo menos del 25 % de sus ingresos a través de plataformas.	
	4,1 % de la población adulta		Al menos una vez al mes, durante un periodo entre 10 y 19 horas, o bien obtuvo entre el 25 % y el 50 % de sus ingresos a través de plataformas.	
	1,4 % de la población adulta		Al menos una vez al mes, y trabajó en plataformas al menos 20 horas a la semana, o bien obtuvo al menos el 50 % de sus ingresos a través de plataformas.	
Pesole <i>et al.</i> (2018)	9,7 % en promedio 6 %-12 % de la población adulta	14 Estados miembros de la UE, 2017	Prestó servicios laborales en cualquier momento anterior.	Prestación de servicios a través de plataformas digitales (de trabajo localizado y de trabajo en línea).
	8 % en promedio 4 %-10 % de la población adulta		Prestó servicios regularmente al menos una vez al mes en el último año.	
Alsos <i>et al.</i> (2017)	1 % de la población en edad de trabajar	Noruega, 2016-2017	Obtuvo ingresos gracias a las plataformas de trabajo en el último año.	
CIPD (2017)	4 % de los trabajadores adultos (18-70 años)	Reino Unido, 2016	Participó en un trabajo remunerado a través de plataformas al menos una vez en los últimos 12 meses.	El trabajo mediante plataforma incluye la realización de tareas en línea, el transporte o el reparto de comida u otros artículos.
Huws <i>et al.</i> (2017)	9 %-12 % en Alemania, Países Bajos, Reino Unido y Suecia 18 %-22 % en Austria, Italia y Suiza	Alemania, Austria, Italia, Países Bajos, Reino Unido, Suecia y Suiza, 2016-2017	Trabajó mediante plataformas de microtareas en cualquier momento anterior.	El trabajo en plataformas de microtareas es trabajo remunerado que se puede realizar a través de plataformas de trabajo en línea, como las de autónomos, o a través de plataformas de trabajo localizado.
	6 %-8 % en Alemania, Países Bajos, Reino Unido y Suecia 13 %-15 % en Austria, Italia y Suiza		Trabajó mediante plataformas de microtareas al menos una vez al mes.	
	5 %-6 % en Alemania, Países Bajos, Reino Unido y Suecia 9 %-12 % en Austria, Italia y Suiza		Trabajó mediante plataformas de microtareas al menos una vez a la semana.	
Farrell, Greig y Hamoudi (2018)	1,6 % en todo tipo de plataformas, 1,1 % en plataformas de trabajo, 0,2 % en plataformas de capital, 0,4 % en plataformas de venta (28 millones de cuentas bancarias estadounidenses)	Estados Unidos de América, 2016	Obtuvo ingresos a través de plataformas en el último mes.	Las plataformas de trabajo son aquellas en las que los participantes realizan tareas específicas, mientras que las plataformas de capital son aquellas en que los participantes venden bienes o alquilan activos.
	4,5 % en todo tipo de plataformas		Obtuvo ingresos a través de cualquier tipo de plataforma en el último año.	

## Cuadro A1.2 (continuación)

Referencia	Estimación	País y años	Intervalo de tiempo/proporción de ingresos	Definición
Burson-Marsteller, Aspen Institute y Time (2016)	42 % de la población adulta	Estados Unidos de América, 2015	Compró o utilizó uno de los servicios.	Los servicios de la economía del trabajo esporádico abarcan viajes y alojamientos compartidos, servicios de tareas, alquiler de coches a corto plazo o reparto de comida o mercancías.
	22 % de la población adulta		Ofreció al menos uno de los servicios en el pasado.	
	7 % de la población adulta		En un mes corriente obtiene al menos un 40 % a través de la economía del trabajo esporádico.	
Katz y Krueger (2016)	0,5 % de la fuerza de trabajo	Estados Unidos de América, 2015	Periodo de referencia: una semana.	Trabajar a través de un intermediario en línea.
<b>Encuestas realizadas por oficinas nacionales de estadística</b>				
Suiza, FSO (2020)	0,4 % de la población 1,6 % de la población	Suiza, 2019	En los últimos 12 meses.	Trabajó a través de plataformas por Internet.
Estados Unidos, BLS (2018)	1 % del empleo total	Estados Unidos de América, 2017	En la última semana.	Las plataformas hacen de intermediarias con los trabajadores por medios electrónicos, y los trabajadores realizan tareas o trabajos cortos a través de sitios web o aplicaciones móviles que los conectan con los clientes y permiten el pago de las tareas.
Ilsøe y Madsen (2017)	2,4 % de la población en edad de trabajar	Dinamarca, 2017	En el último año.	Obtuvo ingresos a través de plataformas digitales, tanto de trabajo como de capital.
	1 % de la población en edad de trabajar		En el último año.	Obtuvo ingresos a través de una plataforma de trabajo como Upwork y Happy Helper.
	1,5 % de la población en edad de trabajar		En el último año.	Obtuvo ingresos a través de una plataforma de capital como Airbnb y GoMore.
Suecia, SOU (2017)	4,5 % de la población en edad de trabajar	Suecia, 2016	En el último año.	Intentó conseguir un encargo a través de una plataforma digital.
	2,5 % de la población en edad de trabajar		En el último año.	Trabajó a través de una plataforma digital.
Canadá, Statcan (2017)	9,5 % de la población adulta (≥18 años) (7 % servicios de transporte; 4,2 % alojamiento)	Canadá, 2015-2016	En los últimos 12 meses.	Utilizó servicios de transporte compartido entre usuarios o servicios privados de alojamiento.
	0,3 % de la población adulta (≥18 años)		En los últimos 12 meses.	Ofreció servicios de transporte compartido entre usuarios mediante aplicación.
	0,2 % de la población adulta (≥18 años)		En los últimos 12 meses.	Ofreció servicios privados de alojamiento.
Finlandia, Servicio de Estadísticas (2018)	7 % de la población adulta	Finlandia, 2017	En los últimos 12 meses.	Trabajó u obtuvo ingresos a través de las siguientes plataformas: Airbnb, Uber, Tori.fi/Huuto.net, Solved y otras.

\* Estos 16 Estados miembros de la UE son Alemania, Chequia, Croacia, Eslovaquia, España, Finlandia, Francia, Hungría, Irlanda, Italia, Lituania, Países Bajos, Portugal, Reino Unido y Rumania.

Fuente: Datos recopilados por la OIT.

### Cuadro A1.3 Financiación total procedente de capital riesgo y otras fuentes de inversión, algunas categorías de plataformas digitales de trabajo, por región y tipo de plataforma, 1999-2020

	Financiación (millones de dólares EE. UU.)	Número de plataformas	Número de países
<b>Plataformas de reparto</b>	<b>37 495</b>	<b>164</b>	<b>47</b>
África	13	5	4
América del Norte	11 116	44	2
América Latina y el Caribe	3 019	15	9
Asia Central y Occidental	51	6	4
Asia Meridional	4 199	21	2
Asia Oriental	8 915	16	3
Asia Sudoriental y el Pacífico	222	8	3
Estados Árabes	48	6	5
Europa Occidental	9 803	33	12
Europa Oriental	110	10	3
<b>Plataformas de VTC/taxi</b>	<b>62 784</b>	<b>61</b>	<b>30</b>
África	45	8	6
América del Norte	33 032	19	1
América Latina y el Caribe	337	6	3
Asia Central y Occidental	929	2	2
Asia Meridional	3 850	5	4
Asia Oriental	21 581	4	2
Asia Sudoriental y el Pacífico	26	4	2
Estados Árabes	772	1	1
Europa Occidental	1 211	10	7
Europa Oriental	1 001	2	2
<b>Plataformas de trabajo en línea</b>	<b>2 690</b>	<b>142</b>	<b>31</b>
América del Norte	1 601	66	2
América Latina y el Caribe	2	4	3
Asia Central y Occidental	113	4	2
Asia Meridional	7	6	2
Asia Oriental	579	11	3
Asia Sudoriental y el Pacífico	77	9	5
Estados Árabes	0,3	1	1
Europa Occidental	299	36	10
Europa Oriental	12	5	3
<b>Plataformas híbridas</b>	<b>16 999</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
África	908	1	1
Asia Oriental	991	2	1
Asia Sudoriental y el Pacífico	15 100	2	2

Fuente: Base de datos de Crunchbase.

### Cuadro A1.4 Estimación de los ingresos anuales de las plataformas digitales de trabajo, por región y tipo de plataforma, 2019-2020

	Ingresos (millones de dólares EE. UU.)	Número de plataformas	Número de países
<b>Plataformas de reparto</b>	<b>25 063</b>	<b>191</b>	<b>36</b>
África	10	3	4
América del Norte	9 104	34	1
América Latina y el Caribe	934	6	4
Asia Central y Occidental	231	1	1
Asia Meridional	690	10	1
Asia Oriental	9 107	101	4
Asia Sudoriental y el Pacífico	90	6	5
Estados Árabes	113	7	3
Europa Occidental	4 772	16	8
Europa Oriental	63	7	5
<b>Plataformas de VTC/taxi</b>	<b>17 343</b>	<b>31</b>	<b>18</b>
África	7	2	2
América del Norte	14 521	9	1
América Latina y el Caribe	17	2	1
Asia Central y Occidental	1 000	1	1
Asia Meridional	460	4	3
Asia Oriental	401	1	1
Asia Sudoriental y el Pacífico	17	3	2
Estados Árabes	119	1	1
Europa Occidental	300	7	5
Europa Oriental	501	1	1
<b>Plataformas de trabajo en línea</b>	<b>2 509</b>	<b>107</b>	<b>22</b>
África	2	1	1
América del Norte	1 572	61	2
América Latina y el Caribe	1	1	1
Asia Central y Occidental	107	1	1
Asia Meridional	26	7	1
Asia Oriental	127	6	3
Asia Sudoriental y el Pacífico	494	7	4
Europa Occidental	155	20	7
Europa Oriental	24	3	2
<b>Plataformas híbridas</b>	<b>6 273</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
África	180	1	1
Asia Oriental	2 493	2	1
Asia Sudoriental y el Pacífico	3 600	2	2

**Fuentes:** Base de datos de Owler, informes anuales y declaraciones de las plataformas a la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos.

## Cuadro A1.5 Fusiones y adquisiciones de plataformas de reparto

Nombre de la plataforma	Fusiones/ adquisiciones	Nombre de la plataforma/empresa (fusionada con/adquirida por)	Fecha de fusión/ adquisición
Appetito24	Adquisición	PedidosYa (adquirida por Delivery Hero)	14.08.2017
Baedaltong	Adquisición	Delivery Hero	09.12.2014
BGMENU.com	Adquisición	Takeaway.com (ahora Just Eat Takeaway.com)	23.02.2018
Canary Flash	Adquisición	Just Eat (ahora Just Eat Takeaway.com)	01.09.2019
Carriage	Adquisición	Delivery Hero	29.05.2017
Caviar	Adquisición	DoorDash	01.08.2019
Chef Shuttle	Adquisición	Bitesquad	23.06.2017
CitySprint	Adquisición	LDC	19.02.2016
Dáme Jídlo	Adquisición	Delivery Hero	09.01.2015
Daojia	Adquisición	Yum! China	17.05.2017
Delicious Deliveries	Adquisición	Bitesquad	10.10.2017
Deliveras	Adquisición	Delivery Hero	12.02.2018
Delivery.com	Adquisición	Uber	11.10.2019
Delyver	Adquisición	Big Basket	12.06.2015
Domicilios.com	Adquisición	iFood	08.04.2020
Doorstep Delivery	Adquisición	Bitesquad	28.08.2017
Eat24	Adquisición	Grubhub	03.08.2017
Eats Media	Adquisición	delivery.com	26.08.2009
Eda.ua	Adquisición	Menu Group (UK) Limited	05.08.2019
Favor	Adquisición	HE Butt Grocery	15.02.2018
Feedr	Adquisición	Compass Group PLC	26.05.2020
Foodarena.ch	Adquisición	Takeaway.com (ahora Just Eat Takeaway.com)	22.06.2018
Foodfly	Adquisición	Delivery Hero	20.09.2017
Foodfox	Adquisición	Yandex	28.11.2017
Foodie Call	Adquisición	Bitesquad	10.10.2017
FoodNinjas	Adquisición	Velonto	04.2020
Foodonclick.com	Adquisición	Delivery Hero	05.2015
Foodora	Adquisición	Delivery Hero	09.2015
Foodpanda	Adquisición	Delivery Hero	10.12.2016
Foodpanda India	Adquisición	Ola	19.12.2017
FoodTime	Adquisición	Fave	24.05.2019

## Cuadro A1.5 (continuación)

Nombre de la plataforma	Fusiones/ adquisiciones	Nombre de la plataforma/empresa (fusionada con/adquirida por)	Fecha de fusión/ adquisición
Freshgora	Participación minoritaria en la inversión	Meal Temple Group	2019
Gainesville2Go	Adquisición	Bitesquad	01.10.2017
HipMenu	Adquisición	Delivery Hero	08.2018
Honest Food	Adquisición	Delivery Hero	20.12.2019
Hungerstation.com	Adquisición	Foodpanda	09.08.2016
Lieferando	Adquisición	Takeaway.com (ahora Just Eat Takeaway.com)	10.04.2014
Menulog	Adquisición	Just Eat (ahora Just Eat Takeaway.com)	08.05.2015
Mjam	Adquisición	Delivery Hero	2012
MyDelivery	Adquisición	Meal Temple Group	26.02.2019
NetPincér hu	Adquisición	Foodpanda, después por Delivery Hero	12.2014 y 12.2016, respectivamente
PedidosYa	Adquisición	Delivery Hero	26.06.2014
Pyszne.pl	Adquisición	Lieferando, luego por Just Eat Takeaway.com	23.03.2012 y 10.04.2014, respectivamente
Rickshaw	Adquisición	DoorDash	14.09.2017
SberMarket	Adquisición	Sberbank	30.11.2020
Seamless	Adquisición	Grubhub	01.05.2013
SkipTheDishes	Adquisición	Just Eat (ahora Just Eat Takeaway.com)	15.12.2016
Stuart	Adquisición	Geopost	07.05.2017
Takeaway.com y Just Eat	Fusión	Just Eat Takeaway.com	23.04.2020
Talabat	Adquisición	Internet Rocked, después por Delivery Hero	02.2015 y 12.2016, respectivamente
Tapingo	Adquisición	Grubhub	25.09.2018
Uber Eats (India)	Adquisición	Zomato	21.01.2020
Waitr	Adquisición	Landcadia Holdings	16.05.2018
Woowa Bros	Adquisición	Delivery Hero	12.2020
Yemeksepeti	Adquisición	Delivery Hero	05.05.2015
YoGiYo	Adquisición	Delivery Hero	2014
Zakazaka	Adquisición	Mail.Ru Group	02.05.2017

**Fuente:** Base de datos de Crunchbase, informes anuales y sitios web de las plataformas.

## Cuadro A1.6 Fusiones y adquisiciones de las plataformas de VTC/taxi

Nombre de la plataforma	Fusiones/ adquisiciones	Nombre de la plataforma/empresa (fusionada con/adquirida por)	Fecha de fusión/ adquisición
99	Adquisición	DiDi	03.01.2018
Beat	Adquisición	Intelligent Apps	16.02.2017
Careem	Adquisición	Uber	26.03.2019
Citybird	Adquisición	Felix	12.06.2018
Curb	Adquisición	Verifone	13.10.2015
Easy Taxi	Adquisición	Cabify	01.01.2017
Fasten	Adquisición	Vezet Group, luego por MLU BV	02.03.2018 y 15.07.2019, respectivamente
Flic	Adquisición	Diamler	28.09.2017
FREE NOW	Adquisición	Intelligent Apps	26.07.2016
Savaree	Adquisición	Careem, luego por Uber	30.03.2016 y 26.03.2019, respectivamente
Vezet Group	Adquisición	MLU BV	15.07.2019
Yandex.Taxi y Uber (Federación de Rusia, CIS)	Fusión	MLU BV	02.2018

**Fuente:** Base de datos de Crunchbase, informes anuales y sitios web de las plataformas.



## Cuadro A1.7 Fusiones y adquisiciones de las plataformas de trabajo en línea

Nombre de la plataforma	Fusiones/ adquisiciones	Nombre de la plataforma/empresa (fusionada con/adquirida por)	Fecha de fusión/ adquisición
99designs	Adquisición	VistaPrint	05.10.2020
Applause	Adquisición	Vista Equity Partners	23.08.2017
AudioKite	Adquisición	ReverbNation	04.11.2016
Brandstack	Adquisición	DesignCrowd	20.12.2011
ClearVoice	Adquisición	Fiverr	13.02.2019
Codechef	Adquisición	Unacademy	18.06.2020
DesignCrowd	Adquisición y fusión	DesignBay (que ha pasado a llamarse DesignCrowd)	23.11.2009
Freelancer Technology	Adquisición	Music Freelancer.net	02.01.2019
Gengo	Adquisición	Lionbridge	16.01.2019
Guru	Adquisición	Emoonlighter	01.07.2003
Indiez	Adquisición	GoScale	26.02.2020
Iwriter	Adquisición	Templafy	07.05.2019
Kaggle	Adquisición	Alphabet (que incluye Google)	07.03.2017
Liveops	Adquisición	Marlin Equity Partners	01.12.2015
Mila	Adquisición	Swisscom	02.01.2013
MOFILM	Adquisición	You & Mr Jones	11.06.2015
Streetbee	Adquisición	BeeMyEye	16.01.2019
Test IO	Adquisición	EPAN Systems	21.05.2019
Topcoder	Adquisición	Appirio, luego por Wipro Technologies	17.09.2013 y 20.10.2016, respectivamente
Twago	Adquisición	Randstad	14.06.2016
VerbalizeIt	Adquisición	Smartling	19.05.2016
WeGoLook	Adquisición	Crawford & Company	06.12.2016
Xtra Global	Adquisición	Rozetta Corp	09.08.2016
Zooppa	Adquisición	TLNT Holdings SA	07.2019

**Fuente:** Base de datos de Crunchbase, informes anuales y sitios web de las plataformas.



## ► Anexo 2

# Entrevistas de la OIT a empresas de plataformas digitales y análisis de las condiciones de los contratos de servicios

## ► 2A. Entrevistas a empresas de plataformas digitales

Para entender el funcionamiento de las empresas de plataformas digitales, se llevaron a cabo entrevistas a representantes tanto de plataformas de trabajo localizado como de plataformas de trabajo en línea. En cuanto a las primeras, se realizaron entrevistas con representantes de plataformas de VTC (vehículos de transporte con conductor) y plataformas de reparto, en colaboración con consultores, utilizando un cuestionario semiestructurado elaborado por la OIT. Los consultores se pusieron en contacto con las plataformas de VTC y de reparto en las ciudades donde operan para solicitarles que participaran por medio de una carta proporcionada por la OIT. Las entrevistas contenían preguntas sobre el perfil empresarial de las plataformas, sus operaciones y estrategias de mercadotecnia, sus modelos de negocios, sus prácticas de contratación y sus estrategias futuras. Sin embargo, solo unas pocas plataformas de VTC (en Chile, Ghana, India y Kenya) y una plataforma de reparto (en Ghana) accedieron a participar en las entrevistas, que fueron realizadas en persona por los consultores o mediante videollamada por la OIT.

En cuanto a las plataformas de trabajo en línea, la OIT se puso en contacto con unas 30 empresas de plataforma que tenían una presencia significativa o creciente a nivel nacional o regional para pedirles que participaran en el estudio. La OIT realizó entrevistas a ocho de estas empresas y a una plataforma de código abierto (Apache Software Foundation). Las entrevistas se llevaron a cabo con un cuestionario semiestructurado bastante similar al que se usó para las plataformas de VTC y de reparto, pero con preguntas específicas para cada plataforma. Además, se incluyeron preguntas sobre las tareas, el proceso de vinculación automática, la gestión de los algoritmos, la evaluación del trabajo y las operaciones globales de las plataformas. Todas estas entrevistas se realizaron por videollamada y en algunos casos se hicieron reuniones de seguimiento.

En el cuadro A2.1 figuran las empresas de plataforma cuyos representantes participaron en las entrevistas. Las entrevistas se llevaron a cabo entre marzo de 2019 y marzo de 2020, y tuvieron una duración aproximada de entre 30 minutos y dos horas.

## ► Cuadro A2.1 Entrevistas a plataformas digitales

	Plataforma	Persona entrevistada	Lugar
<b>A. Plataformas de trabajo en línea</b>			
1.	Clickworker	Director general	Berlín, Alemania
2.	Upwork	Director de Recursos Humanos	Santa Clara, California, Estados Unidos
3.	Hsub	Director general	Londres, Reino Unido
4.	Worknasi	Director general	República Unida de Tanzania
5.	Nabeesh	Director general	Emiratos Árabes Unidos
6.	Playment	Director general	Bangalore, India
7.	Crowd Analytix	Director general	Bangalore, India
8.	GoWorkABit	Director general (y miembro de la Sharing Economy Association (Asociación de Economía Colaborativa))	Estonia
9.	Apache Foundation	Miembro de la junta directiva (y tesorero)	Berlín, Alemania
<b>B. Plataformas de trabajo localizado</b>			
<b>Plataformas de transporte de pasajeros</b>			
1.	Uber	Asalariado, departamento de operaciones	Accra, Ghana
2.	Maramoja	Asalariado, departamento de operaciones	Nairobi, Kenya
3.	Uber	Asalariado, responsable de la política pública en África Oriental	Nairobi, Kenya
4.	Bolt	Asalariado	Nairobi, Kenya
5.	Ola	Asalariado, departamento de operaciones	Nueva Delhi, India
6.	Beat	Director general	Santiago, Chile
7.	DiDi	Director de asuntos corporativos	Santiago, Chile
<b>Plataformas de reparto</b>			
1.	Okada	Asalariado, departamento de operaciones	Accra, Ghana

## 2B. Análisis de las condiciones de los contratos de servicio

Para este informe se han analizado los contratos de servicio y otros documentos conexos de 31 plataformas. En los capítulos 2 y 5 se ofrece información de este análisis para desentrañar el funcionamiento del modelo de negocio de las plataformas. Del total, 16 son plataformas de trabajo en línea (4 de autónomos, 3 de asignación de tareas por concurso, 5 de programación por concurso y 4 de microtareas) y 15 son plataformas de trabajo localizado (7 de servicios de VTC y 8 de servicios de reparto), que operan en distintos países.

Las plataformas de trabajo en línea se escogieron atendiendo a su cobertura geográfica en las encuestas realizadas a escala mundial para la elaboración de este informe en plataformas de microtareas, de autónomos y de programación por concurso, y se añadieron algunas por su relevancia. Todas las plataformas de trabajo localizado incluidas en el análisis del modelo de negocios fueron mencionadas por los trabajadores en las encuestas por países llevadas a cabo en África (Ghana, Kenya y Marruecos), Asia (China, India e Indonesia), Europa Central y Oriental (Ucrania), América Latina (Argentina, Chile y México) y Oriente Medio (Líbano). La única excepción es Deliveroo, que se incluyó en el análisis porque presenta un conjunto de peculiaridades que la distinguen de otras plataformas de reparto, a fin de propiciar una comparación entre estas y aquella. Además, en el caso de las plataformas Grab y Gojek, se analizaron también las condiciones de los contratos de servicio para Singapur, donde ambas tienen su sede; algunos aspectos clave de estos contratos pueden diferir de los de otros países en los que operan estas plataformas. Los sitios web de las plataformas ofrecen información sobre los contratos y otros documentos conexos (véase el cuadro A2.2). En los casos en que no se pudo obtener información, se utilizó la de las encuestas y entrevistas por países para la elaboración del presente informe<sup>1</sup>. El análisis se centra en los aspectos que se exponen a continuación.

- ▶ **Relación contractual:** Los contratos de servicio de las plataformas de trabajo en línea y las plataformas de trabajo localizado proporcionan información sobre la relación contractual. En todos los casos se utiliza una terminología que busca negar cualquier tipo de relación de trabajo entre las plataformas y los usuarios (véanse los cuadros A2.2 y A2.3).
- ▶ **Tipos de servicios:** Los sitios web de ambos tipos de plataformas contienen información sobre los distintos servicios disponibles. Aunque las cláusulas de los contratos de servicio también incluyen esta información, el contenido suele ser escueto en comparación con el nivel de detalle de los sitios web principales. En el caso de las plataformas de trabajo en línea, en particular, la información contenida en el cuerpo del presente informe se basa también en las entrevistas realizadas a los representantes de las plataformas.
- ▶ **Modelo de ingresos:** Los sitios web de las plataformas de trabajo en línea ofrecen información sobre los diferentes tipos de comisiones que se cobran a los usuarios (clientes, trabajadores, etc.). Se cobran, entre otras, tasas de inscripción, comisiones o gastos de servicio por realizar las tareas, comisiones por transacción o retiro de dinero, cuotas de mantenimiento y gastos de cancelación. Algunas plataformas también ofrecen servicios de pago opcionales, por ejemplo para que los clientes marquen proyectos como urgentes o los destaquen para obtener propuestas de mayor calidad, y para que los trabajadores accedan a más ofertas de trabajo o mejoren su posición en los resultados de búsqueda. Otras tienen además un modelo de suscripciones y exponen en sus sitios la información sobre los precios de los distintos paquetes junto con los servicios y beneficios que abarcan.

En el caso de las plataformas de trabajo localizado, tanto las de transporte como las de reparto incluyen información en sus contratos de servicio sobre los tipos de comisiones que cobran, que en casi todos los casos incluyen gastos de comisión, de cancelación y de tiempo de espera, así como un conjunto de recargos varios, por ejemplo por viajes al aeropuerto, peajes o servicios de limpieza y mantenimiento. Los contratos de servicio de las plataformas de trabajo localizado también contienen información sobre la tarificación dinámica y señalan expresamente que las tarifas de los servicios varían según la oferta y la demanda. Sin embargo, no incluyen información sobre el importe exacto de las tarifas. En algunas plataformas, como Bolt y Cornershop en México, o Grab, GrabFood y Gojek en Singapur, se puede encontrar en sus sitios web información más precisa sobre las comisiones (normalmente en las

<sup>1</sup> Así se indica cuando es el caso.

secciones de preguntas frecuentes o de asistencia); en los casos que no se pudo obtener información, se utilizaron las encuestas realizadas a conductores y repartidores en los distintos países y las entrevistas a dueños de restaurantes y tiendas de alimentación.

- **Contratación y vinculación automática:** La información sobre los requisitos y procedimientos de admisión se obtuvo de diversas fuentes. En algunas plataformas se estipula en las políticas de privacidad que los usuarios pueden acceder a ellas a través de terceros, por ejemplo mediante servicios de redes sociales, mientras que en otras esta información se deduce de las secciones de registro del sitio web, en las que se ofrece claramente a los usuarios la posibilidad de registrarse a través de terceros como Google, Facebook o LinkedIn

Por ejemplo, las políticas de privacidad de las plataformas tanto de trabajo en línea como de trabajo localizado contienen información sobre la documentación requerida para crear una cuenta. En el caso de las plataformas de trabajo localizado, en particular, la información sobre los requisitos personales y técnicos necesarios para darse de alta como conductor o repartidor (dependiendo de si la plataforma ofrece servicios de transporte o de reparto) se obtuvo de las secciones de registro de los sitios web de las plataformas. Además, en las secciones de ayuda o preguntas frecuentes de los sitios de las plataformas de trabajo en línea figura información sobre procedimientos de verificación y control, que pueden incluir desde la comprobación de la identidad de los solicitantes por cámara hasta la imposición de normas por parte de la plataforma para el registro de los perfiles de usuario. También se obtuvo información de las encuestas por países y las entrevistas a las empresas que se realizaron para la elaboración de este informe. Por último, buena parte de la información relativa a los indicadores utilizados para la asignación del trabajo se basa en un análisis de los sitios web de 117 plataformas de trabajo en línea registradas en Crunchbase.

- **Procesos de trabajo y gestión del rendimiento:** Los sitios web de las plataformas de trabajo en línea contienen varias secciones relacionadas con los procesos de trabajo y la gestión del rendimiento. En algunas secciones se analizan los sistemas de puntuación de las plataformas y las distintas categorías asignadas a los trabajadores en función de su puntuación, mientras que en otras se describen las herramientas disponibles para facilitar la comunicación entre las partes y hacer un seguimiento de los proyectos en tiempo real (por ejemplo, sistemas de mensajería incorporados en la aplicación, funciones de chat en directo y aplicaciones de escritorio remoto). Hay secciones dedicadas específicamente a los métodos de evaluación que determinan la posibilidad de los trabajadores de seguir accediendo a las tareas y a las plataformas. La información sobre los sistemas de puntuación que aplican las plataformas de trabajo localizado fue más difícil de obtener. Por lo general, los contratos de servicio no dicen nada a ese respecto y solo unas pocas plataformas explican los sistemas de puntuación que aplican en su sitio web.

Aunque la mayor parte de la información sobre las plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado se extrajo de sus sitios web, también se consideraron sus contratos de servicio, muchos de los cuales prohíben prácticas como la comunicación entre las partes y los pagos por fuera de la plataforma, el uso de herramientas automatizadas (como Google Translate en el caso de Appen) o la subcontratación. En el caso de las plataformas de trabajo localizado, en concreto, los contratos de servicios comprenden cláusulas sobre códigos de conducta, protocolos de atención al cliente y plazos de cancelación y comunicación.

## Reglas de gobernanza de la plataforma

- **Acceso a las cuentas y desactivación de estas:** La información sobre quién puede acceder a las plataformas y bajo qué condiciones se obtuvo principalmente de los contratos de servicio. En general, tanto las plataformas de trabajo en línea como las de trabajo localizado desactivan las cuentas de los usuarios si entienden que estos han incumplido el contrato de servicios. Dicho esto, la facultad de las plataformas para desactivar las cuentas suele formularse de manera amplia. Muchos contratos contienen cláusulas que facultan a las plataformas para rechazar solicitudes de registro y desactivar cuentas de usuarios a discreción, a menudo sin necesidad de dar explicaciones o avisar con antelación. En particular, los sitios web de muchas plataformas de trabajo en línea contienen secciones con información sobre la desactivación de las cuentas y sus posibles causas, entre las que figuran las bajas puntuaciones, el plagio o la mera falta de originalidad del trabajo, el incumplimiento de los códigos

de conducta (por ejemplo, una agresión a otro usuario), la no realización del trabajo o la entrega de trabajos incompatibles con las precisiones o las normas de calidad de la plataforma o el cliente.

- **Resolución de conflictos:** La mayor parte de la información sobre los procedimientos de resolución de conflictos de las plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado se obtuvo de los contratos de servicio, muchos de los cuales contienen secciones enteras dedicadas a esta cuestión en las que se indica claramente la ley aplicable y la jurisdicción. En el caso de las plataformas de trabajo en línea, estas secciones son más extensas por lo general, debido a que los procedimientos de resolución de conflictos normalmente adoptan la forma de procedimientos de arbitraje, cuyas condiciones definen en detalle las plataformas. Además, las plataformas de trabajo en línea suelen aplicar diferentes políticas de resolución de conflictos en función del asunto del que se trate y normalmente publican información sobre esas políticas en sus sitios web. Así, Upwork tiene procedimientos de resolución de conflictos diferentes para los contratos por hora que para los de precio fijo. Las plataformas de trabajo en línea también suelen establecer procedimientos de resolución de conflictos aparte para los litigios relacionados con la propiedad intelectual. En el caso de las plataformas de trabajo localizado, las leyes y la jurisdicción aplicables a los conflictos suelen ser las del país en que se prestan los servicios, aunque en algunos casos no es así, por ejemplo, en determinados países en que operan Uber, Bolt y Glovo.
- **Recopilación y uso de datos:** Averiguar qué datos recopilan las plataformas y qué uso les dan fue bastante sencillo, ya que se informa de ello mediante políticas de privacidad que están estructuradas de manera uniforme. Tanto en las plataformas de trabajo en línea como en las de trabajo localizado, estas políticas indican con claridad qué tipo de datos recopilan, cómo lo hacen, cuándo y de dónde los sacan, para qué los utilizan y en qué momento los comparten y con quién. Los datos pueden recabarse de manera directa (cuando los proporcionan los usuarios) o indirecta (por medios tecnológicos como las *cookies*). Las plataformas recopilan diversos datos de los usuarios de manera directa, como su información financiera y de contacto, determinados documentos de identidad, antecedentes penales, documentos de la matrícula y el seguro del vehículo, o incluso información más delicada como la raza, la religión y el estado civil (esto último se observó únicamente en la plataforma Grab).

Los datos que se compilan de manera indirecta también son diversos y pueden incluir información sobre el uso del dispositivo (historial de navegación y búsquedas, secciones de la plataforma visitadas, duración de las visitas y número de clics), y sobre el propio dispositivo (dirección IP, identificador del equipo y tipo de navegador), pero también sobre las comunicaciones de los usuarios y otras funciones (como la lista de contactos, los calendarios o incluso los nombres de las aplicaciones instaladas). Esta información, que se recopila automáticamente, comprende también datos sobre el rendimiento de los trabajadores, como sus puntuaciones y estadísticas de participación, y en el caso de las plataformas de trabajo localizado, pueden recopilarse incluso datos sobre el vehículo, como la geolocalización en tiempo real y datos sobre la aceleración y el frenado (como se indica en las políticas de privacidad de Uber y Grab).

Además de precisar en sus políticas de privacidad los tipos de datos que guardan de sus usuarios, las plataformas también describen las distintas formas en que los utilizan. Por ejemplo, los usan para prestar, mejorar y personalizar sus servicios, para averiguar la manera en que los usuarios se sirven de estos, para ajustarse a la ley y para automatizar la toma de decisiones (por ejemplo, la política de privacidad de Uber especifica que la plataforma utiliza los datos para vincular a los trabajadores con los clientes, determinar los precios en función de la demanda y suspender o desactivar cuentas). Pese a que describen en detalle los tipos de datos que recogen y los usos que les dan, las plataformas no establecen una relación clara entre ambas cosas; es decir, no siempre queda claro qué uso se da a cada tipo concreto de dato, como por ejemplo la ubicación del usuario. Por otra parte, las plataformas comparten los datos de los usuarios con sus socios comerciales, con otros usuarios de la plataforma y con todo tipo de proveedores de servicios externos, como procesadores de pagos, socios financieros, compañías de seguros, agencias de publicidad, servicios de redes sociales, proveedores de almacenamiento en la nube, firmas de *marketing* e investigación y fuerzas del orden. Las políticas de privacidad contienen disposiciones sobre la protección de los datos, en las que normalmente se afirma que las plataformas cumplen determinadas leyes aplicables, como el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, o se asegura que toda entidad con acceso a los datos observa la política de privacidad de la plataforma.

- ▶ **Derechos de propiedad intelectual:** Los contratos de servicio de las plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado establecen claramente que la plataforma es titular de todos los derechos de propiedad intelectual. Sin embargo, en los contratos de servicio de las plataformas de trabajo en línea, no siempre está claro a qué parte corresponden los derechos de propiedad intelectual sobre el trabajo creativo producido a través de la plataforma. En la mayoría de los casos, los derechos de propiedad intelectual se transfieren del trabajador al cliente en el momento del pago, aunque en algunos casos (como Toptal) el trabajador cede por contrato todos los derechos sobre su trabajo a la plataforma, y esta los transfiere a su vez al cliente en el momento del pago. Algunas plataformas de trabajo en línea obligan a los usuarios a firmar un acuerdo de confidencialidad —99designs y Designhill, por ejemplo, para participar en concursos privados—, mientras que otras ofrecen esa posibilidad a cambio de una comisión (como Freelancer y PeoplePerHour). Esta información se obtuvo, cuando se pudo, de los sitios web de las plataformas, si bien a menudo no estaba disponible.
- ▶ **Tributación:** Todas las plataformas de trabajo en línea y de trabajo localizado analizadas aclaran que los precios que se cobran en la plataforma incluyen los impuestos, y subrayan que la responsabilidad de determinar y pagar los impuestos recae sobre los usuarios (trabajadores y clientes). No obstante, algunas plataformas mencionan en sus contratos de servicio que deducen los impuestos de los ingresos de los trabajadores. Por ejemplo, tanto Ola como Zomato, en la India, deducen impuestos conforme a la Ley del Impuesto sobre la Renta de 1961. Freelancer ha actualizado recientemente su política de «Tasas y Cargos» añadiendo una sección sobre los impuestos, en la que establece que se aplicará el régimen impositivo del país de residencia o registro del usuario. Asimismo, en los nuevos contratos de servicio de Uber en Chile se establece que la plataforma cobrará y transferirá los impuestos aplicables.



## ► Cuadro A2.2 Fuentes en internet de los contratos de servicio de las plataformas

## A) Plataformas de trabajo en línea

## Plataformas de autónomos

## Freelancer

Contrato de servicios: <https://www.freelancer.com/about/terms>

Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en <https://www.freelancer.com/about/privacy>

**Modelo de ingresos**

Comisiones y gastos: <https://www.freelancer.com/feesandcharges/>

Suscripción: <https://www.freelancer.com/membership/>

Empresa: <https://www.freelancer.com/enterprise>

Gestión de proyectos: <https://www.freelancer.com/project-management/>

Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.

**Puntuación y clasificación**

Puntuaciones: <https://www.freelancer.com/support/General/freelancer-ratings>

Sistema de recompensas: <https://www.freelancer.com/faq/topic.php?id=42>

Programa de acceso preferente «preferred freelancer»: <https://www.freelancer.com/support/freelancer/general/the-preferred-freelancer-program?keyword=preferred>

¿Qué es el programa de acceso preferente «preferred freelancer»? <https://www.freelancer.com/community/articles/what-is-the-preferred-freelancer-program>

**Contratación y vinculación automática**

Registro: <https://www.freelancer.com/signup>

Restricciones en algunos países: <https://www.freelancer.com/support/freelancer/General/restrictions-in-some-countries>

Política de conocimiento del cliente y comprobación de la identidad: [https://www.freelancer.com/page.php?p=info%2Fkyc\\_policy](https://www.freelancer.com/page.php?p=info%2Fkyc_policy)

Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios y el modelo de ingresos.

**Procesos de trabajo y gestión del rendimiento**

Código de conducta: <https://www.freelancer.com/info/codeofconduct>

Contactos o pagos por fuera de la plataforma: <https://www.freelancer.com/support/freelancer/General/communicating-or-paying-outside-freelancer-com>

Envío de mensajes a mis empleadores: <https://www.freelancer.com/support/project/messaging-on-projects>

Utilización de la aplicación de escritorio: <https://www.freelancer.com/support/freelancer/project/using-the-desktop-app?keyword=desktop%20a>

Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.

**Reglas de gobernanza de la plataforma**

Infracciones sancionables con el cierre de la cuenta: <https://www.freelancer.com/support/freelancer/General/violations-that-lead-to-account-closure>

Reapertura de una cuenta cerrada: <https://www.freelancer.com/support/Profile/can-i-reopen-my-closed-account>

Política de resolución de conflictos relativos a Milestone: [https://www.freelancer.com/page.php?p=info%2Fdispute\\_policy](https://www.freelancer.com/page.php?p=info%2Fdispute_policy)

Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios y el código de conducta.



## ► Cuadro A2.2 (continuación)

## A) Plataformas de trabajo en línea (continuación)

## Plataformas de autónomos (continuación)

<b>PeoplePerHour</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.peopleperhour.com/static/terms">https://www.peopleperhour.com/static/terms</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de los datos, véase la política de privacidad y uso de cookies en</i> <a href="https://www.peopleperhour.com/static/privacy-policy">https://www.peopleperhour.com/static/privacy-policy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Programas de recompensas por fidelidad para compradores premium:</i> <a href="https://www.peopleperhour.com/premium-programme">https://www.peopleperhour.com/premium-programme</a>  <i>¿Qué diferencia hay entre PeoplePerHour y TalentDesk.io?:</i> <a href="https://www.peopleperhour.com/blog/product-platform/difference-between-peopleperhour-and-talentedesk-io/">https://www.peopleperhour.com/blog/product-platform/difference-between-peopleperhour-and-talentedesk-io/</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Puntuación y clasificación</b>  <i>Comprender el algoritmo CERT:</i> <a href="https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218587-Understanding-CERT">https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218587-Understanding-CERT</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Registro:</i> <a href="https://www.peopleperhour.com/site/register">https://www.peopleperhour.com/site/register</a>  <i>Solicitud de admisión como autónomo:</i> <a href="https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205217827-Your-Freelancer-Application">https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205217827-Your-Freelancer-Application</a>  <i>Rechazo de la solicitud de admisión como autónomo:</i> <a href="https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/360039120094-Freelancer-Application-got-declined?mobile_site=false">https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/360039120094-Freelancer-Application-got-declined?mobile_site=false</a>  <i>Confirmación de la cuenta:</i> <a href="https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/360001764608-Verify-your-Account?mobile_site=false">https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/360001764608-Verify-your-Account?mobile_site=false</a>  <i>Política sobre los perfiles:</i> <a href="https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218177-Profile-policies">https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218177-Profile-policies</a>  <i>Academia PeoplePerHour:</i> <a href="https://www.peopleperhour.com/academy">https://www.peopleperhour.com/academy</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios y el modelo de ingresos.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>Política de uso de WorkStream:</i> <a href="https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218197-WorkStream-Policies">https://support.peopleperhour.com/hc/en-us/articles/205218197-WorkStream-Policies</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios y la política sobre los perfiles.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  Véanse los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la política sobre los perfiles y la política sobre WorkStream.</p>
<b>Toptal</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.toptal.com/tos">https://www.toptal.com/tos</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.toptal.com/privacy">https://www.toptal.com/privacy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Empresa:</i> <a href="https://www.toptal.com/enterprise">https://www.toptal.com/enterprise</a>  <i>Programa de recompensas por recomendar la plataforma a nuevos clientes:</i> <a href="https://www.toptal.com/referral_partners">https://www.toptal.com/referral_partners</a>  <i>Preguntas frecuentes:</i> <a href="https://www.toptal.com/faq">https://www.toptal.com/faq</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  Véanse los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la política de privacidad y las preguntas frecuentes.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  Véanse los enlaces correspondientes al contrato de servicios y las preguntas frecuentes.</p>

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

## A) Plataformas de trabajo en línea (continuación)

## Plataformas de autónomos (continuación)

## Upwork

Contrato de servicios: <https://www.upwork.com/legal#useragreement>  
Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en <https://www.upwork.com/legal#privacy>

**Modelo de ingresos**

Precios: <https://www.upwork.com/i/pricing/>

Suscripción «freelancer plus»: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211062888-Freelancer-Plus>

Empresa: <https://www.upwork.com/enterprise/>

Trabajos destacados: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/115010712348-Featured-Jobs>

Uso de la función «connects»: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211062898-Use-Connects>; <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360057604814-11-24-FREE-Connects-to-Do-More-on-Upwork>

Colaboraciones con autónomos no registrados en la plataforma: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360051696934-How-to-Bring-Your-Own-Talent-to-Upwork>

Contrato sobre comisiones y autorización de transferencias ACH: <https://www.upwork.com/legal#fees>

Contrato sobre el pago de horas, bonificaciones y gastos en régimen de garantía bloqueada (escrow): <https://www.upwork.com/legal#escrow-hourly>

Régimen de garantía bloqueada (escrow) aplicable a los contratos de precio fijo: <https://www.upwork.com/legal#fp>

Milestones para contratos de precio fijo: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211068218-Milestones-for-Fixed-Price-Jobs>

Comisiones y plazos de PayPal: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063978-PayPal-Fees-and-Timing>

Comisiones y plazos de Payoneer: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211064008-Payoneer-Fees-and-Timing>

Comisiones y plazos de M-Pesa: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/115001615787-M-Pesa-Fees-and-Timing>

Comisiones y plazos de las transferencias bancarias: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063898-Wire-Transfer-Fees-and-Timing>

Comisiones y plazos de las transferencias directas a bancos locales: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211060578-Direct-to-Local-Bank-Fees-and-Timing>

Comisiones y plazos de las transferencias directas a bancos estadounidenses (ACH): <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/227022468-Direct-to-US-Bank-ACH-Fees-and-Timing>

Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.

**Puntuación y clasificación**

Índice de trabajos satisfactorios: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211068358-Job-Success-Score>

Credenciales de los usuarios de Upwork: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360049702614>

Usuarios validados por expertos: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360049625454-Expert-Vetted-Talent>

**Contratación y vinculación automática**

Registro: <https://www.upwork.com/signup/?dest=home>

Requisitos para utilizar Upwork: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211067778-Eligibility-to-Join-Upwork>

Creación de un perfil de autónomo completo: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063188>

-Create-a-100-Complete-Freelancer-Profile

Rechazo de solicitudes de admisión: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/214180797-Application-to-Join-Upwork-Declined>

Posibilidad de tener más de un tipo de cuenta: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360001171768>

-Multiple-Account-Types

Verificación de identidad: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360010609234-ID-Verification-Badge>

Tipos de comprobación de identidad: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360001176427>

-Types-of-ID-Verification

Comprobación de identidad mediante autorretrato de la persona sosteniendo un documento: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360001706047-Selfie-ID-Review-Process>

Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la política de privacidad, los precios, la suscripción «freelancer plus», la empresa, los trabajos destacados y el uso de «connects».

**Procesos de trabajo y gestión del rendimiento**

Qué es el diario de trabajo y por qué utilizarlo: <https://www.upwork.com/hiring/community/upworks-work-diary/>

Información sobre la aplicación de escritorio: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211064038-About-the-Desktop-App>

Aplicación para clientes: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211064028-Upwork-for-Clients-App>

Aplicación para autónomos: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360015504093-Upwork-for-Freelancers-App>

Mensajería: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211067768-Use-Messages>

Llamadas de voz y vídeo: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/217698348-Video-and-Voice-Messaging>

Centro de formación para autónomos: <https://www.upwork.com/hiring/education/getting-started-for-freelancers/>

Prueba de aptitud: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/360047551134-Upwork-Readiness-Test>

Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.

**Reglas de gobernanza de la plataforma**

Infracciones de autónomos y suspensión de cuentas: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211067618-Freelancer-Violations-and-Account-Holds>

Acuerdos de confidencialidad: <https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/211063608-Non-Disclosure-Agreements>

Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, el contrato sobre el pago de horas, bonificaciones y gastos en régimen de garantía bloqueada (escrow), el régimen de escrow aplicable a los contratos de precio fijo y la posibilidad de tener varios tipos de cuenta.

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

## A) Plataformas de trabajo en línea (continuación)

## Plataformas de asignación de tareas por concurso

## 99designs

Contrato de servicios: <https://99designs.com/legal/terms-of-use>  
 Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en <https://99designs.com/legal/privacy>

**Modelo de ingresos**

Precios: <https://99designs.com/pricing>

¿Qué es una comisión de plataforma?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022206031>

¿Qué es una tasa de intermediación?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022018152>

¿Puedo elegir cuánto pago por un concurso?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204760735-Can-I-choose-how-much-I-pay-for-a-contest>

¿Qué es un pago y cómo lo solicito?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204108819-What-is-a-payout-and-how-do-I-request-one>

¿Garantía de devolución del 100 % del dinero? ¿De verdad?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204108729-100-Money-back-guarantee-For-real>

Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.

**Puntuación y clasificación**

¿Qué son los niveles de los diseñadores?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/115002951643-What-are-designer-levels>

¿Qué ventajas tiene cada nivel?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022097311>

¿Cuál es el nivel más alto?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360001153443>

Estado de disponibilidad e índice de respuesta: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360000537386-Availability-Status-and-Responsiveness-Score>

**Contratación y vinculación automática**

¿Cómo es el proceso de admisión?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360036552311-How-does-99designs-application-process-work>

¿Cuáles son las normas de calidad de la plataforma?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204862935-What-are-99designs-quality-standards>

¿Cómo se comprueba la identidad?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/205460145-What-is-identity-verification>

¿Puedo tener más de una cuenta?: [https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204761325-Can-I-have-more-than-one-account?mobile\\_site=false](https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204761325-Can-I-have-more-than-one-account?mobile_site=false)

Premios a los mejores diseños: <https://99designs.com/best-design-awards/>

Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la política de privacidad, los precios y las puntuaciones y clasificaciones.

**Procesos de trabajo y gestión del rendimiento**

Código de conducta del diseñador: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204109559-Designer-Code-of-Conduct>

Centro de recursos para diseñadores: <https://99designs.com/designer-resource-center>

Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, los precios y las normas de calidad de 99designs.

**Reglas de gobernanza de la plataforma**

Política de no elusión: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/360022405192-Non-Circumvention-Policy>

¿Qué es un acuerdo de confidencialidad?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204760785-What-s-a-non-disclosure-agreement-NDA>

¿De quién son los derechos de propiedad y en qué momento se transfieren?: <https://support.99designs.com/hc/en-us/articles/204761115-Who-owns-what-and-when>

Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, las normas de calidad de la plataforma, la posibilidad de tener más de un tipo de cuenta y el código de conducta del diseñador.

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

## A) Plataformas de trabajo en línea (continuación)

## Plataformas de asignación de tareas por concurso (continuación)

<p><b>Designhill</b></p>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.designhill.com/terms-conditions">https://www.designhill.com/terms-conditions</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.designhill.com/privacy">https://www.designhill.com/privacy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Precios:</i> <a href="https://www.designhill.com/pricing/logo-design?services=contest">https://www.designhill.com/pricing/logo-design?services=contest</a>  <i>¿Qué incluye el paquete para empresas?:</i> <a href="https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/360013633753-What-is-included-in-the-Enterprise-package-Beneficios-de-mejorar-su-suscripción">https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/360013633753-What-is-included-in-the-Enterprise-package-Beneficios-de-mejorar-su-suscripción</a>: <a href="https://www.designhill.com/design-blog/here-is-what-you-get-when-you-go-for-subscription-upgradation/">https://www.designhill.com/design-blog/here-is-what-you-get-when-you-go-for-subscription-upgradation/</a>  <i>¿Por qué debería mejorar su suscripción de diseñador?:</i> <a href="https://www.designhill.com/design-blog/why-should-you-upgrade-your-designer-membership-subscription/">https://www.designhill.com/design-blog/why-should-you-upgrade-your-designer-membership-subscription/</a>  <i>¿Qué es un pago y cómo lo solicito?:</i> <a href="https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001380229-What-is-a-payout-and-how-do-I-request-one-¿Puedo-elegir-cuánto-pago-por-un-concurso?">https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001380229-What-is-a-payout-and-how-do-I-request-one-¿Puedo-elegir-cuánto-pago-por-un-concurso?</a>: <a href="https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001213765-Can-I-choose-how-much-I-pay-for-a-contest-¿Cuánto-cuesta-al-cliente-elegir-a-un-diseñador-concreto-para-un-proyecto?">https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001213765-Can-I-choose-how-much-I-pay-for-a-contest-¿Cuánto-cuesta-al-cliente-elegir-a-un-diseñador-concreto-para-un-proyecto?</a>: <a href="https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001517009-How-much-do-1-to-1-Projects-cost-to-customers-">https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001517009-How-much-do-1-to-1-Projects-cost-to-customers-</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Registro:</i> <a href="https://www.designhill.com/signup">https://www.designhill.com/signup</a>  <i>¿Cómo se crea una cuenta?:</i> <a href="https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001187805-How-can-I-create-an-account-¿Puedo-tener-varias-cuentas?">https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001187805-How-can-I-create-an-account-¿Puedo-tener-varias-cuentas?</a>: <a href="https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001186685-Can-I-have-multiple-accounts-">https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115001186685-Can-I-have-multiple-accounts-</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, los precios, los paquetes para empresas, los beneficios de mejorar las suscripciones y los motivos por los que los diseñadores deberían hacerlo.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>Código de conducta del diseñador:</i> <a href="https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004513989">https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004513989</a>  <i>Herramientas gratuitas en línea para pequeñas empresas:</i> <a href="https://www.designhill.com/tools/">https://www.designhill.com/tools/</a>  Véanse también los enlaces correspondientes a los precios.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  <i>Política de suspensión:</i> <a href="https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004544629-Suspension-Policy">https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004544629-Suspension-Policy</a>  <i>Política de originalidad del concepto:</i> <a href="https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004544729-¿Qué-pasa-si-alguien-incumple-mi-acuerdo-de-confidencialidad?">https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/115004544729-¿Qué-pasa-si-alguien-incumple-mi-acuerdo-de-confidencialidad?</a>: <a href="https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/360013262574-What-if-someone-breaches-my-NDA-">https://support.designhill.com/hc/en-us/articles/360013262574-What-if-someone-breaches-my-NDA-</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la posibilidad de tener más de una cuenta y el código de conducta del diseñador.</p>
<p><b>Hatchwise</b></p>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.hatchwise.com/terms-and-conditions">https://www.hatchwise.com/terms-and-conditions</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.hatchwise.com/privacy-policy">https://www.hatchwise.com/privacy-policy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Precio de los concursos:</i> <a href="https://www.hatchwise.com/contest-pricing">https://www.hatchwise.com/contest-pricing</a>  <i>Garantía de devolución del dinero:</i> <a href="https://www.hatchwise.com/guarantee">https://www.hatchwise.com/guarantee</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  Véase el enlace correspondiente a los precios de los concursos.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>Centro de formación de Hatchwise:</i> <a href="https://www.hatchwise.com/resources">https://www.hatchwise.com/resources</a>  <i>Preguntas frecuentes:</i> <a href="https://www.hatchwise.com/frequently-asked-questions">https://www.hatchwise.com/frequently-asked-questions</a></p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  Véanse los enlaces correspondientes al contrato de servicios y las preguntas frecuentes.</p>

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

## A) Plataformas de trabajo en línea (continuación)

## Plataformas de programación por concurso

<b>CodeChef</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.codechef.com/terms">https://www.codechef.com/terms</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.codechef.com/privacy-policy">https://www.codechef.com/privacy-policy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Política de reembolso:</i> <a href="https://www.codechef.com/refund-policy">https://www.codechef.com/refund-policy</a>  <i>Directrices:</i> <a href="https://www.codechef.com/problemsetting">https://www.codechef.com/problemsetting</a>  <i>Presentación de problemas:</i> <a href="https://www.codechef.com/problemsetting/setting">https://www.codechef.com/problemsetting/setting</a>  <i>Evaluación de problemas:</i> <a href="https://www.codechef.com/problemsetting/testing">https://www.codechef.com/problemsetting/testing</a>  <i>CodeChef para empresas:</i> <a href="https://business.codechef.com">https://business.codechef.com</a></p> <p><b>Puntuación y clasificación</b>  <i>Mecanismo de puntuaciones:</i> <a href="https://www.codechef.com/ratings">https://www.codechef.com/ratings</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Apertura de cuenta en CodeChef:</i> <a href="https://www.codechef.com/signup">https://www.codechef.com/signup</a>  <i>Código de conducta:</i> <a href="https://www.codechef.com/codeofconduct">https://www.codechef.com/codeofconduct</a>  Véanse también los enlaces correspondientes a las directrices, la presentación de problemas, la evaluación de problemas y las puntuaciones y clasificaciones.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>¿Cómo comprueba CodeChef si mi solución es correcta?:</i> <a href="https://discuss.codechef.com/t/how-does-codechef-test-whether-my-solution-is-correct-or-not/332">https://discuss.codechef.com/t/how-does-codechef-test-whether-my-solution-is-correct-or-not/332</a>  Véanse también los enlaces correspondientes a las directrices, la presentación de problemas, la evaluación y el código de conducta.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  Véanse los enlaces sobre el contrato de servicios, la presentación de problemas, la evaluación de problemas y el código de conducta.</p>
<b>HackerEarth</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.hackerearth.com/terms-of-service/">https://www.hackerearth.com/terms-of-service/</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.hackerearth.com/privacy/">https://www.hackerearth.com/privacy/</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Precios:</i> <a href="https://www.hackerearth.com/recruit/pricing/">https://www.hackerearth.com/recruit/pricing/</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Registro:</i> <a href="https://www.hackerearth.com">https://www.hackerearth.com</a>  Véanse también el enlace correspondiente a los precios.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  <i>¿Cuál es la política de HackerEarth sobre el plagio?:</i> <a href="https://help.hackerearth.com/hc/en-us/articles/360002921714-What-is-HackerEarth-s-plagiarism-policy-">https://help.hackerearth.com/hc/en-us/articles/360002921714-What-is-HackerEarth-s-plagiarism-policy-</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p>
<b>HackerRank</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.hackerrank.com/terms-of-service">https://www.hackerrank.com/terms-of-service</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.hackerrank.com/privacy">https://www.hackerrank.com/privacy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Precios:</i> <a href="https://www.hackerrank.com/products/pricing/?h_r=pricing&amp;h_l=header">https://www.hackerrank.com/products/pricing/?h_r=pricing&amp;h_l=header</a></p> <p><b>Puntuación y clasificación</b>  <i>Puntuación:</i> <a href="https://www.hackerrank.com/scoring">https://www.hackerrank.com/scoring</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Registro:</i> <a href="https://www.hackerrank.com/auth/signup?h_l=body_middle_left_button&amp;h_r=sign_up">https://www.hackerrank.com/auth/signup?h_l=body_middle_left_button&amp;h_r=sign_up</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios y el modelo de ingresos.</p>

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

## A) Plataformas de trabajo en línea (continuación)

## Plataformas de programación por concurso (continuación)

<b>Kaggle</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.kaggle.com/terms">https://www.kaggle.com/terms</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.kaggle.com/privacy">https://www.kaggle.com/privacy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Descripción de la plataforma:</i> <a href="https://www.kaggle.com/static/slides/meetkaggle.pdf?Host_Business">https://www.kaggle.com/static/slides/meetkaggle.pdf?Host_Business</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Puntuación y clasificación</b>  <i>Sistema de progresión:</i> <a href="https://www.kaggle.com/progression">https://www.kaggle.com/progression</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Registro:</i> <a href="https://www.kaggle.com/account/login?phase=startRegisterTab&amp;returnUrl=%2Fterms">https://www.kaggle.com/account/login?phase=startRegisterTab&amp;returnUrl=%2Fterms</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>Reglas de uso para los miembros:</i> <a href="https://www.kaggle.com/community-guidelines">https://www.kaggle.com/community-guidelines</a>  <i>Cursos:</i> <a href="https://www.kaggle.com/learn/overview">https://www.kaggle.com/learn/overview</a></p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  <i>¿Por qué se ha bloqueado mi cuenta?:</i> <a href="https://www.kaggle.com/contact">https://www.kaggle.com/contact</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la descripción de la plataforma y las reglas de uso para los miembros.</p>
<b>Topcoder</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.topcoder.com/community/how-it-works/terms/">https://www.topcoder.com/community/how-it-works/terms/</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.topcoder.com/policy/privacy-policy">https://www.topcoder.com/policy/privacy-policy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Empresa:</i> <a href="https://www.topcoder.com/enterprise-offerings/">https://www.topcoder.com/enterprise-offerings/</a>  <i>Talento a su servicio:</i> <a href="https://www.topcoder.com/enterprise-offerings/talent-as-a-service/">https://www.topcoder.com/enterprise-offerings/talent-as-a-service/</a></p> <p><b>Puntuación y clasificación</b>  <i>Descripción del algoritmo de puntuación de los concursantes:</i> <a href="https://www.topcoder.com/community/competitive-programming/how-to-compete/ratings">https://www.topcoder.com/community/competitive-programming/how-to-compete/ratings</a>  <i>Calificaciones de fiabilidad de desarrollo y bonificaciones:</i> <a href="https://help.topcoder.com/hc/en-us/articles/219240797-Development-Reliability-Ratings-and-Bonuses">https://help.topcoder.com/hc/en-us/articles/219240797-Development-Reliability-Ratings-and-Bonuses</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Registro:</i> <a href="https://accounts.topcoder.com/member">https://accounts.topcoder.com/member</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, el modelo de ingresos y el algoritmo de puntuación de los concursantes.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>Código de conducta de los miembros:</i> <a href="https://www.topcoder.com/community/topcoder-forums-code-of-conduct/">https://www.topcoder.com/community/topcoder-forums-code-of-conduct/</a>  <i>Política sobre las cuentas:</i> <a href="https://www.topcoder.com/thrive/articles/Topcoder%20Account%20Policies">https://www.topcoder.com/thrive/articles/Topcoder%20Account%20Policies</a></p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  <i>Trampas y procedimientos conexos:</i> <a href="https://www.topcoder.com/thrive/articles/Cheating%20Infractions%20&amp;%20Process">https://www.topcoder.com/thrive/articles/Cheating%20Infractions%20&amp;%20Process</a>  <i>Acuerdos de confidencialidad:</i> <a href="https://www.topcoder.com/thrive/articles/Non%20Disclosure%20Agreement%20(NDA)">https://www.topcoder.com/thrive/articles/Non%20Disclosure%20Agreement%20(NDA)</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la política sobre las cuentas y el código de conducta de los miembros.</p>



## ► Cuadro A2.2 (continuación)

A) Plataformas de trabajo en línea (continuación)	
Plataformas de microtarefas	
<b>Amazon Mechanical Turk</b>	<p><i>Acuerdo de participación:</i> <a href="https://www.mturk.com/participation-agreement">https://www.mturk.com/participation-agreement</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase el aviso de privacidad en</i> <a href="https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html/ref=footer_privacy?ie=UTF8&amp;nodeId=468496">https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html/ref=footer_privacy?ie=UTF8&amp;nodeId=468496</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Precios:</i> <a href="https://www.mturk.com/pricing">https://www.mturk.com/pricing</a>  <i>Precios para clientes:</i> <a href="https://requester.mturk.com/pricing">https://requester.mturk.com/pricing</a>  <i>Comisiones de Amazon Pay:</i> <a href="https://pay.amazon.com/help/201212280">https://pay.amazon.com/help/201212280</a>  <i>Preguntas frecuentes:</i> <a href="https://www.mturk.com/worker/help">https://www.mturk.com/worker/help</a>  Véase también el enlace correspondiente al acuerdo de participación.</p> <p><b>Puntuación y clasificación</b>  <i>Calificaciones y calidad de las tareas de los trabajadores:</i> <a href="https://blog.mturk.com/qualifications-and-worker-task-quality-best-practices-886f1f4e03fc">https://blog.mturk.com/qualifications-and-worker-task-quality-best-practices-886f1f4e03fc</a>  <i>Nueva función en el mercado de MTurk:</i> <a href="https://blog.mturk.com/new-feature-for-the-mturk-marketplace-aaa0bd520e5b">https://blog.mturk.com/new-feature-for-the-mturk-marketplace-aaa0bd520e5b</a>  Véase también el enlace correspondiente a las preguntas frecuentes.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  Véanse los enlaces correspondientes al acuerdo de participación, el aviso de privacidad, el modelo de ingresos, las preguntas frecuentes, los precios y las calificaciones y la calidad de las tareas de los trabajadores.</p> <p><b>Procesos de trabajo, gestión del rendimiento y normas de gobernanza de la plataforma</b>  Véanse los enlaces correspondientes al acuerdo de participación y las preguntas frecuentes.</p>
<b>Appen</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="http://f8-federal.com/legal/">http://f8-federal.com/legal/</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Preguntas frecuentes:</i> <a href="https://success.appen.com/hc/en-us/articles/115000832063-Frequently-Asked-Questions">https://success.appen.com/hc/en-us/articles/115000832063-Frequently-Asked-Questions</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Glosario:</i> <a href="https://success.appen.com/hc/en-us/articles/202703305-Getting-Started-Glossary-of-Terms#tainted_judgment">https://success.appen.com/hc/en-us/articles/202703305-Getting-Started-Glossary-of-Terms#tainted_judgment</a>  <i>Guía sobre los parámetros de las preguntas de las evaluaciones (control de calidad):</i> <a href="https://success.appen.com/hc/en-us/articles/202702975-Test-Questions-Settings">https://success.appen.com/hc/en-us/articles/202702975-Test-Questions-Settings</a>  Véase también el enlace correspondiente a las preguntas frecuentes.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>Guía sobre la página de control de calidad:</i> <a href="https://success.appen.com/hc/en-us/articles/201855709">https://success.appen.com/hc/en-us/articles/201855709</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la contratación y la vinculación automática.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  Véanse los enlaces correspondientes al contrato de servicios, las preguntas frecuentes, el glosario, la guía sobre los parámetros de las preguntas de las evaluaciones (control de calidad) y la guía sobre la página de control de calidad.</p>
<b>Clickworker</b>	<p><i>Contrato de servicios y política de privacidad:</i> <a href="https://www.clickworker.com/terms-privacy-policy/">https://www.clickworker.com/terms-privacy-policy/</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Precios:</i> <a href="https://www.clickworker.com/pricing/">https://www.clickworker.com/pricing/</a>  <i>Preguntas frecuentes sobre Clickworker:</i> <a href="https://www.clickworker.com/faq/">https://www.clickworker.com/faq/</a>  <i>Preguntas frecuentes de los clientes:</i> <a href="https://www.clickworker.com/customer-faq/">https://www.clickworker.com/customer-faq/</a>  <i>Participantes en las encuestas en línea:</i> <a href="https://www.clickworker.com/survey-participants-for-online-surveys/#fee-recommendations">https://www.clickworker.com/survey-participants-for-online-surveys/#fee-recommendations</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Calificaciones:</i> <a href="https://www.clickworker.com/crowdsourcing-glossary/qualifications-at-clickworker/">https://www.clickworker.com/crowdsourcing-glossary/qualifications-at-clickworker/</a>  <i>¿Qué hace un «clickworker»?:</i> <a href="https://www.clickworker.com/clickworker-job/#distribution">https://www.clickworker.com/clickworker-job/#distribution</a>  <i>Puesta en marcha de un nuevo sistema de confirmación de cuentas por SMS:</i> <a href="https://www.clickworker.com/2014/05/08/sms_verification/">https://www.clickworker.com/2014/05/08/sms_verification/</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios y la política de privacidad, las preguntas frecuentes sobre Clickworker y las preguntas frecuentes de los clientes.</p> <p><b>Procesos de trabajo, gestión del rendimiento y normas de gobernanza de la plataforma</b>  Véanse los enlaces correspondientes al contrato de servicios y la política de privacidad, las preguntas frecuentes sobre Clickworker y las preguntas frecuentes de los clientes.</p>

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

## A) Plataformas de trabajo en línea (continuación)

## Plataformas de microtarefas (continuación)

<b>Microworkers</b>	<p>Contrato de servicios: <a href="https://www.microworkers.com/terms.php">https://www.microworkers.com/terms.php</a> Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en <a href="https://www.microworkers.com/privacy.php">https://www.microworkers.com/privacy.php</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b> Preguntas frecuentes: <a href="https://www.microworkers.com/faq.php">https://www.microworkers.com/faq.php</a> Pautas de uso: <a href="https://www.microworkers.com/faq-guidelines.php">https://www.microworkers.com/faq-guidelines.php</a> Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática, procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b> Véanse los enlaces correspondientes a las preguntas frecuentes y las pautas de uso.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b> Véanse los enlaces correspondientes al contrato de servicio, las preguntas frecuentes y las pautas de uso.</p>
---------------------	--

## B) Plataformas de trabajo localizado

## Plataformas de VTC

<b>Bolt (Taxify)</b>	<b>Ghana Kenya</b>	<p>Contrato de servicios para los conductores: <a href="https://bolt.eu/en/legal/terms-for-drivers/">https://bolt.eu/en/legal/terms-for-drivers/</a> Contrato de servicios para los pasajeros: <a href="https://bolt.eu/en/legal/terms-for-riders/">https://bolt.eu/en/legal/terms-for-riders/</a> Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase: Política de privacidad para los conductores: <a href="https://bolt.eu/en/legal/privacy-for-drivers/">https://bolt.eu/en/legal/privacy-for-drivers/</a> Política de privacidad para los pasajeros: <a href="https://bolt.eu/en/legal/privacy-for-riders/">https://bolt.eu/en/legal/privacy-for-riders/</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b> Comisiones: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002946374-Commission-Fee">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002946374-Commission-Fee</a> Recargo para compensar el tiempo de espera del conductor: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360009458774-Driver-Paid-Wait-Time-Fees">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360009458774-Driver-Paid-Wait-Time-Fees</a> Impugnación de los gastos de cancelación: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360009457274?flash_digest=7dcc15def68f2cf475d9152c23ca169b44e11f2f">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360009457274?flash_digest=7dcc15def68f2cf475d9152c23ca169b44e11f2f</a> Gastos de reparaciones o limpieza: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360003640779-Damage-or-Cleaning-Fee">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360003640779-Damage-or-Cleaning-Fee</a> Véanse también los enlaces correspondientes a los contratos de servicios para los conductores y los pasajeros.</p> <p>Para Ghana: Remuneración del conductor y pago de la comisión: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360001892993-Driver-Payouts-and-Commission">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360001892993-Driver-Payouts-and-Commission</a></p> <p>Para Kenya: Saldo del conductor y pago de la comisión: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360010650180-Driver-Balance-and-Commission">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360010650180-Driver-Balance-and-Commission</a></p> <p><b>Puntuación y clasificación</b> Cálculo del índice de actividad: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002946174-Activity-Score-Calculation">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002946174-Activity-Score-Calculation</a> Cálculo del índice de aceptación: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360007690199-Acceptance-Rate-Calculation">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/360007690199-Acceptance-Rate-Calculation</a> Puntuación de los pasajeros: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002907553-Rating-a-Passenger">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002907553-Rating-a-Passenger</a> Cómo dejar una valoración: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002918034-Rating-a-Ride">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115002918034-Rating-a-Ride</a> Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios para los conductores.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b> Convertirse en conductor de Bolt: <a href="https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115003390894-Becoming-a-Bolt-Driver">https://support.taxify.eu/hc/en-us/articles/115003390894-Becoming-a-Bolt-Driver</a> Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios para los conductores.</p> <p><b>Procesos de trabajo, gestión del rendimiento y normas de gobernanza de la plataforma</b> Véanse los enlaces correspondientes a los contratos de servicios para los conductores y los pasajeros, el índice de actividad, y el índice de aceptación.</p>
----------------------	------------------------	--



## ► Cuadro A2.2 (continuación)

B) Plataformas de trabajo localizado (continuación)		
Plataformas de VTC (continuación)		
Careem	Marruecos	<p><b>Contrato de servicios:</b> <a href="https://www.careem.com/en-ma/terms/">https://www.careem.com/en-ma/terms/</a> Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en <a href="https://www.careem.com/en-ma/privacy/">https://www.careem.com/en-ma/privacy/</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b> ¿Cómo recomiendo a un amigo?: <a href="https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609527-How-do-I-refer-a-friend-">https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609527-How-do-I-refer-a-friend-</a> ¿En qué consisten las tarifas inicial, de tiempo, de distancia, mínima y prometida?: <a href="https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001400007-What-do-Starting-Time-Distance-Minimum-and-Promised-fare-mean-">https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001400007-What-do-Starting-Time-Distance-Minimum-and-Promised-fare-mean-</a> Cancelación de un viaje: <a href="https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001600367-Cancelling-a-ride">https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001600367-Cancelling-a-ride</a> Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b> Conduce con Careem: <a href="https://drive.careem.com">https://drive.careem.com</a> ¿Cómo se crea una cuenta?: <a href="https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609507-How-do-I-create-a-Careem-account-">https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609507-How-do-I-create-a-Careem-account-</a> ¿Qué incluye el seguro de los conductores?: <a href="https://help.careem.com/hc/en-us/articles/115010884527-What-is-in-ride-insurance-">https://help.careem.com/hc/en-us/articles/115010884527-What-is-in-ride-insurance-</a> Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b> Normas durante los viajes: <a href="https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609427-In-ride-Standards">https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609427-In-ride-Standards</a> Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b> Motivos de bloqueo o suspensión de cuentas: <a href="https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609447-How-does-an-account-get-blocked-or-suspended-">https://help.careem.com/hc/en-us/articles/360001609447-How-does-an-account-get-blocked-or-suspended-</a> Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p>
Gojek	Indonesia	<p><b>Contrato de servicios:</b> <a href="https://www.gojek.com/terms-and-condition/">https://www.gojek.com/terms-and-condition/</a> Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en : <a href="https://www.gojek.com/privacy-policies/">https://www.gojek.com/privacy-policies/</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b> Únase a GoRide como conductor: <a href="https://www.gojek.com/help/mitra/bergabung-menjadi-mitra-go-ride/">https://www.gojek.com/help/mitra/bergabung-menjadi-mitra-go-ride/</a> Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios y la política de privacidad.</p>
	Singapur	<p><b>Contrato de servicios para el usuario:</b> <a href="https://www.gojek.com/sg/terms-and-conditions/">https://www.gojek.com/sg/terms-and-conditions/</a> <b>Contrato de servicios para el conductor:</b> <a href="https://www.gojek.com/sg/driver/agreement/">https://www.gojek.com/sg/driver/agreement/</a> Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en <a href="https://www.gojek.com/sg/privacy-policy/">https://www.gojek.com/sg/privacy-policy/</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b> ¿En qué consiste la tasa de servicio de Gojek?: <a href="https://www.gojek.com/sg/help/?q=service+fee">https://www.gojek.com/sg/help/?q=service+fee</a> Véanse también los enlaces correspondientes a los contratos de servicios para usuarios y conductores.</p> <p><b>Puntuación y clasificación</b> ¿Cómo funcionan las puntuaciones?: <a href="https://www.gojek.com/sg/help/driver/service/#how-do-ratings-work">https://www.gojek.com/sg/help/driver/service/#how-do-ratings-work</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b> ¿Qué documentos tengo que subir?: <a href="https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#what-documents-will-i-need-to-upload">https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#what-documents-will-i-need-to-upload</a> ¿Qué vehículos puedo conducir en Gojek?: <a href="https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#what-can-i-drive-with-on-gojek">https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#what-can-i-drive-with-on-gojek</a> Parque móvil GoFleet: <a href="https://www.gojek.com/sg/driver/gofleet/">https://www.gojek.com/sg/driver/gofleet/</a> Véanse también los enlaces correspondientes a los contratos de servicios para usuarios y conductores y la política de privacidad.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b> Código de conducta de los conductores: <a href="https://www.gojek.com/sg/help/driver/driver-code-of-conduct">https://www.gojek.com/sg/help/driver/driver-code-of-conduct</a> Véanse también los enlaces correspondientes a los contratos de servicios para usuarios y conductores.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b> ¿Puedo compartir mi cuenta Gojek?: <a href="https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#can-i-share-my-gojek-account-with-others">https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#can-i-share-my-gojek-account-with-others</a> Me han suspendido por inactividad: <a href="https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#i-was-suspended-due-to-inactivity">https://www.gojek.com/sg/help/driver/account/#i-was-suspended-due-to-inactivity</a> Véanse también los enlaces correspondientes a los contratos de servicios para usuarios y conductores.</p>

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

<b>B) Plataformas de trabajo localizado (continuación)</b>		
<b>Plataformas de VTC (continuación)</b>		
<b>Grab</b>	<b>Indonesia</b>	<p><i>Contrato de servicios sobre transporte de pasajeros, reparto y logística:</i> <a href="https://www.grab.com/id/en/terms-policies/transport-delivery-logistics/">https://www.grab.com/id/en/terms-policies/transport-delivery-logistics/</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.grab.com/id/en/terms-policies/privacy-policy/">https://www.grab.com/id/en/terms-policies/privacy-policy/</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Condiciones del programa de recompensas por recomendaciones:</i> <a href="https://www.grab.com/id/en/pax-refer-friend/privacy/">https://www.grab.com/id/en/pax-refer-friend/privacy/</a>  <i>Registro:</i> <a href="https://www.grab.com/id/en/merchant/food/">https://www.grab.com/id/en/merchant/food/</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Registro:</i> <a href="https://www.grab.com/id/en/driver/transport/car/">https://www.grab.com/id/en/driver/transport/car/</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la política de privacidad y el registro.</p>
	<b>Singapur</b>	<p><i>Contrato de servicios para transporte de pasajeros, reparto y logística:</i> <a href="https://www.grab.com/sg/terms-policies/transport-delivery-logistics/">https://www.grab.com/sg/terms-policies/transport-delivery-logistics/</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.grab.com/sg/terms-policies/privacy-policy/">https://www.grab.com/sg/terms-policies/privacy-policy/</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Preguntas frecuentes:</i> <a href="https://www.grab.com/sg/driver/transport/car/faq/">https://www.grab.com/sg/driver/transport/car/faq/</a>  <i>Política de cancelación actualizada el 25 de marzo de 2019:</i> <a href="https://help.grab.com/passenger/en-sg/115008318688">https://help.grab.com/passenger/en-sg/115008318688</a>; <a href="https://www.grab.com/sg/passenger-cancellation-fees/">https://www.grab.com/sg/passenger-cancellation-fees/</a>  <i>Tasa de cancelación:</i> <a href="https://help.grab.com/passenger/en-sg/115005276987-I-was-charged-a-cancellation-fee">https://help.grab.com/passenger/en-sg/115005276987-I-was-charged-a-cancellation-fee</a>  <i>Periodos y tasas de espera:</i> <a href="https://help.grab.com/passenger/en-sg/360035841031-What-are-grace-waiting-periods-and-waiting-fees">https://help.grab.com/passenger/en-sg/360035841031-What-are-grace-waiting-periods-and-waiting-fees</a>  <i>#AskGrab: ¿a dónde va la comisión que pagan los comercios?:</i> <a href="https://www.grab.com/sg/blog/askgrab-where-does-the-merchant-commission-go/">https://www.grab.com/sg/blog/askgrab-where-does-the-merchant-commission-go/</a>  <i>¿Cómo recomiendo la plataforma a un amigo?:</i> <a href="https://www.grab.com/sg/gfm-referral/">https://www.grab.com/sg/gfm-referral/</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Puntuación y clasificación</b>  <i>Índices de aceptación y cancelación:</i> <a href="https://help.grab.com/driver/en-sg/115013368427-Acceptance-and-Cancellation-rating">https://help.grab.com/driver/en-sg/115013368427-Acceptance-and-Cancellation-rating</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Conductores:</i> <a href="https://www.grab.com/sg/driver/drive/">https://www.grab.com/sg/driver/drive/</a>  <i>Repartidores:</i> <a href="https://www.grab.com/sg/driver/deliver/">https://www.grab.com/sg/driver/deliver/</a>  <i>Conviértete en conductor de Grab usando tu propio coche en 4 pasos:</i> <a href="https://www.grab.com/sg/drive-with-grab-using-your-own-car/">https://www.grab.com/sg/drive-with-grab-using-your-own-car/</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios y la política de privacidad.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>Cómo mejorar mi puntuación:</i> <a href="https://help.grab.com/driver/en-sg/115015441428-Driver-Rating-How-is-this-calculated">https://help.grab.com/driver/en-sg/115015441428-Driver-Rating-How-is-this-calculated</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p>
<b>Little</b>	<b>Kenya</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.little.bz/ke/tnc.php">https://www.little.bz/ke/tnc.php</a></p>

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

<b>B) Plataformas de trabajo localizado (continuación)</b>		
<b>Plataformas de VTC (continuación)</b>		
<b>Ola</b>	<b>India</b>	<p><b>Acuerdo de suscripción:</b> <a href="https://partners.olacabs.com/public/terms_conditions">https://partners.olacabs.com/public/terms_conditions</a>  <b>Contrato de servicios:</b> <a href="https://www.olacabs.com/tnc?doc=india-tnc-website">https://www.olacabs.com/tnc?doc=india-tnc-website</a>  <b>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</b> <a href="https://www.olacabs.com/tnc?doc=india-privacy-policy">https://www.olacabs.com/tnc?doc=india-privacy-policy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>¿Por qué se cobra una tasa de cancelación?:</i> <a href="https://help.olacabs.com/support/dreport/208298769">https://help.olacabs.com/support/dreport/208298769</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al acuerdo de suscripción y el contrato de servicios.</p> <p><b>Puntuación y clasificación</b>  <i>¿Cómo puedo puntuar un viaje?:</i> <a href="https://help.olacabs.com/support/dreport/205098571">https://help.olacabs.com/support/dreport/205098571</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <b>Conviértase en conductor de Ola:</b> <a href="https://partners.olacabs.com/drive">https://partners.olacabs.com/drive</a>  <b>Alquile un coche:</b> <a href="https://partners.olacabs.com/lease">https://partners.olacabs.com/lease</a>  <b>Ola lanza el programa de seguro integral «Chalo Befikar» para sus socios conductores:</b> <a href="https://www.olacabs.com/media/in/press/ola-rolls-out-chalo-befikar-comprehensive-insurance-program-for-its-driver-partners">https://www.olacabs.com/media/in/press/ola-rolls-out-chalo-befikar-comprehensive-insurance-program-for-its-driver-partners</a>  <b>Ola ofrece una cobertura de hasta 30 000 rupias para los socios conductores y sus cónyuges afectados por la COVID-19 y facilita asistencia médica gratuita a sus familias:</b> <a href="https://www.olacabs.com/media/in/press/ola-offers-coverage-of-up-to-rs-30000-for-driver-partners-and-their-spouses-affected-by-covid-19-also-brings-free-medical-help-for-their-families">https://www.olacabs.com/media/in/press/ola-offers-coverage-of-up-to-rs-30000-for-driver-partners-and-their-spouses-affected-by-covid-19-also-brings-free-medical-help-for-their-families</a>  Véase también el enlace correspondiente al acuerdo de suscripción</p>
<b>Uber</b>	<b>Argentina Chile Estados Unidos Ghana India Kenya Líbano Marruecos México</b>	<p><i>Puede obtenerse más información sobre el contrato de servicios, el aviso de privacidad y las reglas generales de uso para los miembros en</i> <a href="https://www.uber.com/legal/en/">https://www.uber.com/legal/en/</a> («Uber Legal»). <i>Debe seleccionarse la política y el país correspondientes.</i></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Para Ghana: Seguimiento de los ingresos:</i> <a href="https://www.uber.com/gh/en/drive/basics/tracking-your-earnings/">https://www.uber.com/gh/en/drive/basics/tracking-your-earnings/</a>  <i>Tasas por tiempo de espera:</i> <a href="https://help.uber.com/riders/article/wait-time-fees?nodeId=5960f72c-802a-4b61-a51c-2c9498c3b041">https://help.uber.com/riders/article/wait-time-fees?nodeId=5960f72c-802a-4b61-a51c-2c9498c3b041</a>  <i>¿Me cobran por cancelar un viaje de Uber?:</i> <a href="https://help.uber.com/riders/article/am-i-charged-for-cancelling-an-uber-ride-?nodeId=5f6415dc-dfdb-4d64-927a-66bb06bc4f82">https://help.uber.com/riders/article/am-i-charged-for-cancelling-an-uber-ride-?nodeId=5f6415dc-dfdb-4d64-927a-66bb06bc4f82</a>  Véanse también los enlaces correspondientes a Uber Legal.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <b>Requisitos del vehículo:</b> <a href="https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/vehicle-requirements?nodeId=2ddf30ca-64bd-4143-9ef2-e3bc6b929948">https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/vehicle-requirements?nodeId=2ddf30ca-64bd-4143-9ef2-e3bc6b929948</a>  <i>¿Qué se busca en la comprobación de antecedentes?:</i> <a href="https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/what-does-the-background-check-look-for?nodeId=ee210269-89bf-4bd9-87f6-43471300ebf2">https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/what-does-the-background-check-look-for?nodeId=ee210269-89bf-4bd9-87f6-43471300ebf2</a>  <i>¿Por qué se me pide que me haga una foto?:</i> <a href="https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/why-am-i-being-asked-to-take-a-photo-of-myself-?nodeId=7fa8a60d-cf6f-49ac-9a50-b4bf6a3978ef">https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/why-am-i-being-asked-to-take-a-photo-of-myself-?nodeId=7fa8a60d-cf6f-49ac-9a50-b4bf6a3978ef</a>  <b>Recepción de solicitudes de viaje:</b> <a href="https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/getting-a-trip-request?nodeId=e7228ac8-7c7f-4ad6-b120-086d39f2c94c">https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/getting-a-trip-request?nodeId=e7228ac8-7c7f-4ad6-b120-086d39f2c94c</a>  <i>¿Cuándo y dónde hay más pasajeros?:</i> <a href="https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/when-and-where-are-the-most-riders?nodeId=456fcc51-39ad-4b7d-999d-6c78c3a388bf">https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/when-and-where-are-the-most-riders?nodeId=456fcc51-39ad-4b7d-999d-6c78c3a388bf</a>  <b>Seguro:</b> <a href="https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/insurance-?nodeId=a4afb2ed-75af-4db6-8fdb-dccefc3fd7">https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/insurance-?nodeId=a4afb2ed-75af-4db6-8fdb-dccefc3fd7</a>  Véase también el enlace correspondiente a Uber Legal.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>¿Puedo utilizar otras aplicaciones o recibir llamadas personales mientras estoy conectado?:</i> <a href="https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/can-i-use-other-apps-or-receive-personal-calls-while-online-?nodeId=a5a7c0c7-da4b-46af-a180-7ad1d2590234">https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/can-i-use-other-apps-or-receive-personal-calls-while-online-?nodeId=a5a7c0c7-da4b-46af-a180-7ad1d2590234</a>  Véase también el enlace correspondiente a Uber Legal.</p>

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

<b>B) Plataformas de trabajo localizado (continuación)</b>		
<b>Plataformas de reparto</b>		
<b>Cornershop</b>	<b>México</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://cornershopapp.com/en/terms">https://cornershopapp.com/en/terms</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://cornershopapp.com/es-mx/privacy">https://cornershopapp.com/es-mx/privacy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Cornershop para comercios:</i> <a href="https://cornershopapp.com/en/stores?adref=customer-landing">https://cornershopapp.com/en/stores?adref=customer-landing</a>  <i>Cornershop Pop, la membresía de envíos gratis ilimitados:</i> <a href="https://blog.cornershop.mx/cornershop-pop-la-membresia-de-envios-gratis-ilimitados-mx/">https://blog.cornershop.mx/cornershop-pop-la-membresia-de-envios-gratis-ilimitados-mx/</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p>
<b>Deliveroo</b>	<b>Francia</b>	<p><i>Condiciones generales de prestación de servicios de Deliveroo:</i> <a href="https://deliveroo.fr/en/legal">https://deliveroo.fr/en/legal</a>  <i>Para obtener información sobre la política de recopilación y uso de datos, véase la política de confidencialidad de Deliveroo Francia en</i> <a href="https://deliveroo.fr/en/privacy">https://deliveroo.fr/en/privacy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>¿Cómo me pagan?:</i> <a href="https://riders.deliveroo.fr/fr/support/nouveaux-livreurs-partenaires/vous-etes-payes-pour-chaque-livraison-effectuee.-les">https://riders.deliveroo.fr/fr/support/nouveaux-livreurs-partenaires/vous-etes-payes-pour-chaque-livraison-effectuee.-les</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios de Deliveroo y la política de confidencialidad de Deliveroo Francia.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Trabaje con nosotros:</i> <a href="https://deliveroo.fr/en/apply">https://deliveroo.fr/en/apply</a>  <i>Nuevos socios repartidores:</i> <a href="https://riders.deliveroo.fr/fr/support/nouveaux-livreurs-partenaires">https://riders.deliveroo.fr/fr/support/nouveaux-livreurs-partenaires</a>  <i>Gestión de su empresa:</i> <a href="https://riders.deliveroo.fr/fr/support/gerer-votre-entreprise">https://riders.deliveroo.fr/fr/support/gerer-votre-entreprise</a>  <i>Seguros:</i> <a href="https://riders.deliveroo.fr/fr/support/toutes-vos-assurances-deliveroo">https://riders.deliveroo.fr/fr/support/toutes-vos-assurances-deliveroo</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios de Deliveroo y la política de confidencialidad de Deliveroo Francia.</p>
	<b>Reino Unido</b>	<p><i>Contrato general de servicios:</i> <a href="https://deliveroo.co.uk/legal">https://deliveroo.co.uk/legal</a>  <i>Contrato de servicios para los repartidores:</i> <a href="https://old.parliament.uk/documents/commons-committees/work-and-pensions/Written_Evidence/Deliveroo-scooter-contract.pdf">https://old.parliament.uk/documents/commons-committees/work-and-pensions/Written_Evidence/Deliveroo-scooter-contract.pdf</a>  Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase:  <i>Política de privacidad:</i> <a href="https://deliveroo.co.uk/privacy">https://deliveroo.co.uk/privacy</a>  <i>Política de privacidad aplicable a los repartidores del Reino Unido:</i> <a href="https://rider.deliveroo.co.uk/rider-privacy#information-collected">https://rider.deliveroo.co.uk/rider-privacy#information-collected</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b>  <i>Recomiende a un amigo:</i> <a href="https://riders.deliveroo.co.uk/en/refer">https://riders.deliveroo.co.uk/en/refer</a>  <i>Comisiones:</i> <a href="https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/fees">https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/fees</a>  <i>Facturas, reembolsos y pagos (restaurantes asociados):</i> <a href="https://help.deliveroo.com/en/collections/2612291-5-invoices-refunds-and-payments">https://help.deliveroo.com/en/collections/2612291-5-invoices-refunds-and-payments</a>  <i>Preguntas frecuentes:</i> <a href="https://deliveroo.co.uk/faq">https://deliveroo.co.uk/faq</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la política de privacidad y la política de privacidad aplicable a los repartidores del Reino Unido.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Trabaje con nosotros:</i> <a href="https://deliveroo.co.uk/apply?utm-campaign=ridewithus&amp;utm-medium=organic&amp;utm-source=landingpage">https://deliveroo.co.uk/apply?utm-campaign=ridewithus&amp;utm-medium=organic&amp;utm-source=landingpage</a>  <i>Repartidores nuevos:</i> <a href="https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/new-riders">https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/new-riders</a>  <i>Asóciese a Deliveroo:</i> <a href="https://restaurants.deliveroo.com/en-gb/">https://restaurants.deliveroo.com/en-gb/</a>  <i>Pedidos:</i> <a href="https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/orders">https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/orders</a>  <i>Material de reparto:</i> <a href="https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/kits">https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/kits</a>  <i>Seguro:</i> <a href="https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/insurance">https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/insurance</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la política de privacidad y la política de privacidad aplicable a los repartidores del Reino Unido.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>¿Puede trabajar otra persona en mi nombre (reemplazo)?:</i> <a href="https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/account/substitute">https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/account/substitute</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la política de privacidad y la política de privacidad aplicable a los repartidores del Reino Unido.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  <i>Mi contrato de proveedor fue rescindido. ¿Puedo impugnar la decisión de Deliveroo?:</i> <a href="https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/account/request-sa-review">https://riders.deliveroo.co.uk/en/support/account/request-sa-review</a>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato de servicios, la política de privacidad y la política de privacidad aplicable a los repartidores del Reino Unido.</p>

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

**B) Plataformas de trabajo localizado (continuación)****Plataformas de reparto (continuación)**

<b>Glovo</b>	<b>Argentina Chile Kenya</b>	<p><i>Condiciones generales de uso y contratación:</i> <a href="https://glovoapp.com/es-ar/legal/terms/">https://glovoapp.com/es-ar/legal/terms/</a> – Seleccione el país correspondiente en el enlace. <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de los datos, véase la política de privacidad y protección de datos en</i> <a href="https://glovoapp.com/es-ar/legal/privacy/">https://glovoapp.com/es-ar/legal/privacy/</a> – Seleccione el país correspondiente en el enlace.</p> <p><b>Modelo de ingresos</b> <i>Glovo para empresas:</i> <a href="https://business.glovoapp.com">https://business.glovoapp.com</a> <i>Ayuda:</i> <a href="https://glovoapp.com/en/faq/">https://glovoapp.com/en/faq/</a> Véase también el enlace correspondiente a las condiciones generales de uso y contratación.</p> <p><b>Puntuación y clasificación</b> Para Kenya: <i>Horas pico:</i> <a href="https://glovers.glovoapp.com/ke/tips/peak-slots">https://glovers.glovoapp.com/ke/tips/peak-slots</a> <i>Puntuación de excelencia:</i> <a href="https://glovers.glovoapp.com/ke/faq/excellence-score">https://glovers.glovoapp.com/ke/faq/excellence-score</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b> Para Kenya: <i>Cómo reservar franjas horarias:</i> <a href="https://glovers.glovoapp.com/ke/basics/how-to-book-slots">https://glovers.glovoapp.com/ke/basics/how-to-book-slots</a> <i>Seguros:</i> <a href="https://glovers.glovoapp.com/ke/safety/about-insurance">https://glovers.glovoapp.com/ke/safety/about-insurance</a></p>
<b>Jumia Food</b>	<b>Ghana Kenya Marruecos</b>	<p>Contrato de servicios: <i>Ghana:</i> <a href="https://food.jumia.com.gh/contents/terms-and-conditions.htm">https://food.jumia.com.gh/contents/terms-and-conditions.htm</a> <i>Kenya:</i> <a href="https://food.jumia.co.ke/contents/terms-and-conditions.htm">https://food.jumia.co.ke/contents/terms-and-conditions.htm</a> <i>Marruecos:</i> <a href="https://food.jumia.ma/contents/terms-and-conditions.htm">https://food.jumia.ma/contents/terms-and-conditions.htm</a></p> <p>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en los siguientes enlaces. <i>Ghana:</i> <a href="https://food.jumia.com.gh/contents/privacy.htm">https://food.jumia.com.gh/contents/privacy.htm</a> <i>Kenya:</i> <a href="https://food.jumia.co.ke/contents/privacy.htm">https://food.jumia.co.ke/contents/privacy.htm</a> <i>Marruecos:</i> <a href="https://food.jumia.ma/contents/privacy.htm">https://food.jumia.ma/contents/privacy.htm</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b> Prime: <i>Kenya:</i> <a href="https://food.jumia.co.ke/prime">https://food.jumia.co.ke/prime</a> <i>Marruecos:</i> <a href="https://food.jumia.ma/prime">https://food.jumia.ma/prime</a> Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p>
<b>Rappi</b>	<b>Argentina Chile México</b>	<p><i>Contrato de servicios y política de privacidad:</i> <a href="https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/">https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/</a> – Seleccione la política y el país correspondientes.</p> <p><b>Modelo de ingresos</b> Prime: <i>Argentina:</i> <a href="https://www.rappi.com.ar/prime">https://www.rappi.com.ar/prime</a> <i>Chile:</i> <a href="https://www.rappi.cl/prime">https://www.rappi.cl/prime</a> <i>México:</i> <a href="https://www.rappi.com.mx/prime">https://www.rappi.com.mx/prime</a> Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p>
<b>Swiggy</b>	<b>India</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.swiggy.com/terms-and-conditions">https://www.swiggy.com/terms-and-conditions</a> <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.swiggy.com/privacy-policy">https://www.swiggy.com/privacy-policy</a></p> <p><b>Modelo de ingresos</b> <i>Política de cancelación y reembolso:</i> <a href="https://www.swiggy.com/refund-policy">https://www.swiggy.com/refund-policy</a> Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios.</p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b> <i>Ventajas de ser socio repartidor de Swiggy:</i> <a href="https://ride.swiggy.com/en/tiny-start-up-to-number-one-swiggys-growth-story-1">https://ride.swiggy.com/en/tiny-start-up-to-number-one-swiggys-growth-story-1</a></p>

## ► Cuadro A2.2 (continuación)

**B) Plataformas de trabajo localizado (continuación)***Plataformas de reparto (continuación)*

<b>Uber Eats</b>	<b>Argentina Chile México Kenya</b>	<i>Pautas de convivencia de Uber Eats:</i> <a href="https://www.uber.com/legal/en/">https://www.uber.com/legal/en/</a> – Seleccione la política y el país correspondientes.
<b>Zomato</b>	<b>India</b>	<p><i>Contrato de servicios:</i> <a href="https://www.zomato.com/conditions">https://www.zomato.com/conditions</a>  <i>Contrato de servicios para socios repartidores:</i> <a href="https://zomato.runnr.in/delivery-partner-tandc.html">https://zomato.runnr.in/delivery-partner-tandc.html</a>  <i>Para obtener información sobre la recopilación y el uso de datos, véase la política de privacidad en</i> <a href="https://www.zomato.com/privacy">https://www.zomato.com/privacy</a></p> <p><b>Contratación y vinculación automática</b>  <i>Resumen de las iniciativas de Zomato relacionadas con la COVID-19:</i> <a href="https://www.zomato.com/blog/covid-19-initiatives">https://www.zomato.com/blog/covid-19-initiatives</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios para socios repartidores.</p> <p><b>Procesos de trabajo y gestión del rendimiento</b>  <i>Directrices y políticas:</i> <a href="https://www.zomato.com/policies">https://www.zomato.com/policies</a>  Véase también el enlace correspondiente al contrato de servicios para socios repartidores.</p> <p><b>Reglas de gobernanza de la plataforma</b>  Véanse también los enlaces correspondientes al contrato general de servicios, el contrato de servicios para socios repartidores, y las directrices y políticas.</p>

► Cuadro A2.3 Terminología utilizada para aludir a los usuarios de las plataformas en los contratos de servicios

Plataforma	País de registro	Trabajador	Cliente	General
<b>A) Plataformas de trabajo en línea</b>				
<b>Plataformas de autónomos</b>				
Freelancer	Estados Unidos	Seller Entrant	Buyer	User
PeoplePerHour	Reino Unido	Freelancer	Buyer	User
Toptal	Estados Unidos	Freelancer	-	User
Upwork	Estados Unidos	Freelancer	Client	User
<b>Plataformas de asignación de tareas por concurso</b>				
99designs	Estados Unidos	Designers	Customer	Users
Designhill	India	Designer	Customer	User
Hatchwise	Estados Unidos	Creative Designer Writer	Contest holder Project holder Session holder Client	User
<b>Plataformas de programación por concurso</b>				
CodeChef	India	-	-	User
HackerEarth	Estados Unidos	Candidate	User Recruiter	-
HackerRank	Estados Unidos	Hacker	-	-
Kaggle	Estados Unidos	Participant user	Host user	User
Topcoder	Estados Unidos	Contestant	Competition sponsor	User
<b>Plataformas de microtarefas</b>				
Amazon Mechanical Turk	Estados Unidos	Workers	Requesters	-
Clickworker	Alemania	Clickworker	Service requester	User
Appen	Australia	Contributor	Task author Customer	User
Microworkers	Estados Unidos	Workers	Employers	User

## ► Cuadro A2.3 (continuación)

Plataforma	País de la encuesta	Trabajador	Cliente	Empresas que anuncian sus productos en las plataformas de entrega	General
<b>B) Plataformas de trabajo localizado</b>					
<b>Plataformas de transporte de pasajeros</b>					
Bolt (Taxify)	Ghana	Driver	Passenger	n/a	-
	Kenya				
Careem	Marruecos	Captains	Users	n/a	-
Gojek	Indonesia	Service provider	-	n/a	Users
	Singapur	Transportation provider	Passenger	n/a	User
Grab	Indonesia	Third party provider (driver/ delivery partner)	Passenger	n/a	User
	Singapur	Third party provider (driver/ delivery partner)	Passenger	n/a	User
Little	Kenya	Service provider	Customer	n/a	User
Ola	India	Driver Transport service provider	Customer	n/a	User
Uber	Argentina	Tercero proveedor	-	n/a	Usuario
	Chile	Tercero proveedor	-	n/a	Usuario
	Estados Unidos	Third party provider	-	n/a	User
	Ghana	Third party provider	Rider	n/a	User
	India	Third party provider Driver partner	-	n/a	User
	Kenya	Third party provider	-	n/a	User
	Líbano	Third party provider	-	n/a	User
	México	Tercero proveedor	-	n/a	Usuario
	Marruecos	Prestataires tiers	-	n/a	Utilisateur



## ► Cuadro A2.3 (continuación)

Plataforma	País de la encuesta	Trabajador	Cliente	Empresas que anuncian sus productos en las plataformas de entrega	General
<b>B) Plataformas de trabajo localizado (continuación)</b>					
<i>Plataformas de reparto</i>					
Cornershop	México	Contractors: shoppers, deliverers	-	Retailers	User
Deliveroo	Francia	Livreur partenaire	Client	Restaurants partenaires	-
	Reino Unido	Rider Suppliers	Customer	Partners	-
Glovo	Argentina	Glovers	Clientes	Comercios	Usuarios
	Chile				
	Kenya	Mandataries	Users	Merchants	Users
Jumia Food	Ghana	-	Eligible user (for Jumia Prime)	Partner restaurant	-
	Kenya	-	Eligible User (for Jumia Prime)	Partner restaurant	-
	Marruecos	-	Utilisateurs éligibles (pour Jumia Prime)	Restaurant partenaire	-
Rappi	Argentina	Rappitenderos	Usuarios	Comercios aliados	-
	Chile	RappiRepartidor(es)	Consumidor(es)	Comercios aliados	Usuario
	México	Comisionista	Consumidor(es)	-	Usuario
Swiggy	India	Third party service providers i.e. pick-up and delivery partners	Buyer/s	Merchant/s	User
Uber Eats	Argentina	Socio repartidor	Comensal	Socio restauranero	Usuario
	Chile	Socio repartidor	Comensal	Socio restauranero	Usuario
	México	Socio repartidor	Comensal	Socio restauranero	Usuario
	Kenya	Delivery partner	Consumer	Restaurant partner	User
Zomato	India	Delivery partner	-	Restaurant partner	User

n/a = no se aplica.



## Anexo 3

# Entrevistas de la OIT con empresas y clientes

Para comprender las oportunidades y los retos que surgen a raíz de las transformaciones digitales en el mundo del trabajo, la OIT realizó entrevistas con diversos tipos de empresas y clientes. Entre ellos se encontraban empresas de TI, empresas emergentes, clientes comerciales que utilizan plataformas de reparto o de VTC y empresas de externalización de procesos empresariales (BPO) que prestan servicios digitales. En el cuadro A3.1 se enumeran las empresas y personas entrevistadas. A continuación, se describen los procesos que se siguieron para seleccionar a las empresas para las entrevistas. Las entrevistas se realizaron entre marzo de 2019 y marzo de 2020 y duraron entre 30 minutos y dos horas.



### 3A. Empresas de TI

Se contactó con una serie de empresas de TI de la India para realizar entrevistas con el fin de saber si utilizaban plataformas digitales de trabajo y qué estrategias estaban adoptando para integrarse en la economía digital. A pesar de los grandes esfuerzos que se desplegaron, solo dos empresas de TI accedieron a conceder una entrevista, con el apoyo de la Oficina de País de la OIT para la India. Las entrevistas se llevaron a cabo mediante reuniones tanto en persona como por videollamada con ejecutivos de las empresas. Las entrevistas semiestructuradas abarcaban una serie de cuestiones, como la forma en que las transformaciones digitales están afectando al sector de las TI, las estrategias utilizadas por las empresas para adaptarse a la evolución de las tecnologías digitales, sus actividades, las estrategias de contratación, la gestión del rendimiento, la productividad y la innovación, y la manera en que la digitalización está configurando su pensamiento estratégico y su futura estrategia empresarial.



### 3B. Empresas emergentes que proporcionan herramientas o productos complementarios y servicios de inteligencia artificial

Las plataformas digitales de trabajo utilizan diferentes aplicaciones, herramientas y productos complementarios para prestar servicios a las empresas y atender sus necesidades. A partir de un análisis de las plataformas digitales de trabajo incluidas en el informe, como Glovo, PeoplePerHour, Upwork y 99designs, y utilizando una herramienta que permite analizar el perfil tecnológico de sitios web (BuiltWith), se pudieron identificar las diversas aplicaciones, herramientas y productos utilizados por las plataformas. Muchos de estos estaban relacionados principalmente con la productividad, la comunicación y la colaboración (por ejemplo, Slack, Zoom, Skype y Dropbox), los pagos (por ejemplo, PayPal y Venmo), los vídeos y audios (por ejemplo, YouTube) y la traducción (por ejemplo, Google Translate). Las aplicaciones integradas estaban relacionadas con el análisis de datos y la captación de clientes (por ejemplo, CrazyEgg y Notice Board) y la publicidad (Twitter analytics y Google analytics). A partir de ahí, se contactó con unas 35 empresas emergentes, la mayoría de ellas con sede en la India y los Estados Unidos, 12 de las cuales accedieron a realizar las entrevistas.

Además, el Instituto Indio de Tecnología de la Información, vivero de empresas de Bangalore, también ayudó a identificar empresas emergentes de tecnología digital que estaban creando aplicaciones y herramientas para plataformas digitales de trabajo o empresas convencionales; mediante este proceso se identificaron cinco empresas emergentes. En total, se entrevistó a 17 empresas emergentes, pero solo 10 de ellas se incluyen en el análisis, ya que las siete

► **Cuadro A3.1 Entrevistas de la OIT en torno a la experiencia con las plataformas digitales de trabajo**

	Grado del entrevistado	Persona(s) entrevistada(s)	Lugar
<b>A. Empresas de TI</b>			
1.	Wipro	– Jefe del centro de tecnología e innovación – Jefe del departamento de políticas públicas y asuntos empresariales	Bangalore (India)
2.	Infosys	Alto directivo, Planificación de estrategias empresariales	Bangalore (India)
<b>B. Empresas emergentes que proporcionan herramientas o productos complementarios</b>			
1.	Cloudinary	Jefe del departamento de marketing	San Francisco (Estados Unidos)
2.	Crazyegg	Director de relaciones públicas	San Francisco (Estados Unidos)
3.	Rytangle	Director general	Bangalore (India)
4.	Krittur Technology	Director general	Bangalore (India)
5.	Notice Board	– Director general – Director técnico	Bangalore (India)
6.	Bionic Yantra	Director general	Bangalore (India)
7.	Vision Empower	Director general	Bangalore (India)
8.	Jordan <sup>1</sup>	Director general	San Francisco (Estados Unidos)
9.	Ever Labs	Director general	Cherkasy (Ucrania)
10.	300 Brains	Director técnico	Varsovia (Polonia)
<b>C. Clientes o pequeñas empresas que utilizan plataformas de reparto (número de entrevistas realizadas por país)</b>			
1.	Restaurantes	Propietario	Ghana (4); Kenya (3); Indonesia (3); Líbano (6); Marruecos (6); Ucrania (5)
2.	Empresas de comercio minorista (tiendas pequeñas o de alimentación)	Propietario	Ghana (6); Indonesia (9); Kenya (1)
3.	Grandes sociedades	Propietario	Kenya (4)
<b>D. Empresas de BPO<sup>1</sup></b>			
1.	HN, AT, CF, CCI, SS, IN (6)	– Director general – Director técnico – Jefe de operaciones – Director del departamento de estrategias	Nairobi y Mombasa (Kenya)
2.	TR, CO, FS, ASAP, GIIP (5)	– Director general – Cofundador	Bangalore y Nueva Delhi (India)
<b>E. Clientes que utilizan plataformas de VTC y de reparto (número de entrevistas por país)</b>			
1.	Clientes particulares que utilizan plataformas de reparto		Chile (4)
2.	Clientes particulares que utilizan plataformas de VTC y de reparto		Ghana (10) India (14)
3.	Entrevistas con clientes particulares que utilizan plataformas de VTC		Kenya (5)

<sup>1</sup> Se han cambiado los nombres de las empresas emergentes y de BPO citadas para mantener el anonimato.

restantes no proporcionaron información detallada que pudiera utilizarse para este informe o no querían que sus empresas fueran objeto del análisis. El cuestionario era semiestructurado y contenía preguntas sobre las razones que motivaron el lanzamiento de dichas empresas, cómo crecieron, su enfoque regional o global, las oportunidades y retos a las que se enfrentan, y sus futuras estrategias de crecimiento. Algunas de las entrevistas se realizaron en persona durante una misión a la India, mientras que otras se llevaron a cabo por Skype o Zoom.

### **3C. Clientes o pequeñas empresas que utilizan plataformas de reparto**

Las entrevistas con los clientes y las pequeñas empresas se realizaron en colaboración con consultores mediante un cuestionario semiestructurado elaborado por la OIT. A partir de la encuesta a repartidores que trabajan a través de aplicaciones realizada en cada país, se identificaron restaurantes o pequeñas empresas que utilizaban plataformas de reparto para sus actividades. Los consultores se pusieron en contacto con los posibles entrevistados en todos los países. Sin embargo, solo en algunos países (Ghana, Indonesia, Kenya, Líbano, Marruecos y Ucrania) los clientes y las pequeñas empresas contactadas se mostraron dispuestos a ser entrevistados. En los demás países considerados —Argentina, Chile, China, India y México— resultó más difícil establecer contacto con estas empresas, y las entrevistas no pudieron llevarse a cabo. Las entrevistas se centraron en gran medida en las motivaciones de los entrevistados a la hora de utilizar plataformas digitales para llevar a cabo su actividad, así como en las oportunidades y los retos que estas plantean. Todas las entrevistas fueron realizadas en persona por los consultores en los respectivos países.

### **3D. Empresas de externalización de procesos y servicios empresariales (BPO)**

El enfoque adoptado para las empresas de BPO en la India y Kenya fue diferente. En la India, las empresas de BPO se seleccionaron con el apoyo de la Oficina de País de la OIT para la India y a través de los contactos facilitados por los investigadores del Instituto Indio de Tecnología de la Información de Bangalore, uno de los socios colaboradores del estudio. Las empresas en cuestión estaban en proceso de transformación para atender a las nuevas necesidades digitales o creando nuevas empresas de BPO para dar servicio a las grandes empresas tecnológicas.

En Kenya, la OIT colaboró con un consultor que ayudó a establecer contacto con las empresas de BPO seleccionadas. El consultor había realizado anteriormente un estudio sobre las empresas de BPO para los investigadores del Oxford Internet Institute y, por tanto, estaba familiarizado con el sector. Este aspecto fue bastante importante y decisivo para entrar en contacto con estas empresas y realizar las entrevistas. El consultor fue quien llevó a cabo todas las entrevistas, en colaboración con el equipo de la OIT (ya fuera en persona durante la misión o por Skype).

Las entrevistas semiestructuradas en ambos países se centraron en las estrategias comerciales de las empresas durante su transición hacia la prestación de servicios digitales; la naturaleza de los servicios prestados y sus diferencias con respecto a los anteriores; las implicaciones de la transición para los recursos humanos y las competencias de la empresa; la forma en que la empresa mejora su productividad; y sus estrategias para el desarrollo futuro del negocio.

### **3E. Clientes que utilizan plataformas de VTC y de reparto**

Las entrevistas con los clientes que utilizan plataformas de VTC y de reparto se realizaron en colaboración con consultores de los respectivos países y se basaron en un cuestionario semiestructurado elaborado por la OIT. Los consultores de Chile, Ghana, India y Kenya identificaron a personas que estaban dispuestas a contar sus experiencias y motivaciones para utilizar estas plataformas. Las entrevistas se centraron en las razones para utilizar las plataformas digitales y las ventajas de estas. Todas las entrevistas fueron realizadas en persona por los consultores en los países respectivos.



## ► Anexo 4

# Encuestas, entrevistas y análisis estadísticos de la OIT

## ► 4A. Encuestas y entrevistas de la OIT

### 4A.1 Encuestas a conductores de VTC/taxi y repartidores en algunos países (2019-2020)

La encuesta a repartidores se realizó en 11 países, y la de conductores en nueve. Mientras que en algunos países la encuesta se limitó a una sola ciudad, en otros se amplió a varias ciudades (véase el cuadro A4.1), en función de la dispersión de las plataformas y de la viabilidad de realizar encuestas en más de una ciudad.

Las encuestas a conductores y a repartidores que trabajan a través de aplicaciones y por métodos convencionales se basaron en cuatro cuestionarios elaborados por la OIT (VTC/taxi a través de aplicaciones, taxi convencional, reparto a través de aplicaciones y reparto convencional). La estructura de los cuestionarios era similar, con algunas adaptaciones en función del sector. Los cuestionarios incluían preguntas sobre las características sociodemográficas de los encuestados, su trayectoria profesional y otros trabajos que ejercen, así como preguntas detalladas acerca de su actividad profesional como conductores o repartidores, en relación con el tiempo de trabajo, los ingresos, los gastos derivados de su actividad, su cobertura social, la seguridad de los ingresos, la autonomía y el control, la percepción del trabajo y las solidaridades en el lugar de trabajo. Aunque la mayoría de las preguntas eran de tipo cuantitativo, algunas eran también de tipo cualitativo y permitían respuestas textuales abiertas. Además, en el cuestionario había espacio para añadir notas y comentarios, y se animaba a los encuestadores a anotar cualquier información o declaración que consideraran valiosa para el análisis.

Las encuestas se realizaron en colaboración con consultores de los respectivos países. En la Argentina, la encuesta fue coordinada por la Oficina de País de la OIT para la Argentina y realizada por FLACSO, Buenos Aires. En todos los demás países, las encuestas se llevaron a cabo en cooperación con investigadores o institutos de investigación. Los cuestionarios se adaptaron al contexto local con ayuda de los consultores y se tradujeron al idioma o idiomas locales cuando fue necesario. En cada país se llevó a cabo una prueba piloto para identificar posibles problemas y perfeccionar el cuestionario en caso necesario antes de iniciar la recopilación final de datos. Las entrevistas se realizaron mediante encuestas personales asistidas por computadora con reglas de validación incorporadas y utilizando dispositivos móviles (teléfonos celulares y tabletas)<sup>1</sup>.

Antes de comenzar las pruebas piloto y el trabajo de campo, se explicó a los consultores y encuestadores que participaban en este estudio la relevancia del proyecto y se les formó para entender cada pregunta y captar cada variable mediante técnicas de consulta detalladas con el fin de obtener una información amplia y pormenorizada relacionada con la situación del encuestado, y para usar el formulario de la encuesta desde un dispositivo. Esta formación

<sup>1</sup> Las encuestas se realizaron en KoBoToolbox, herramienta de encuestas de código abierto: <https://www.kobotoolbox.org/>.

► **Cuadro A4.1 Número de observaciones de conductores de VTC/taxi y repartidores recogidas en las encuestas por país, agrupadas por ciudad**

País	VTC/taxi		Reparto	
	A través de aplicaciones	Convencional	A través de aplicaciones	Convencional
Argentina	-	-	Buenos Aires (300)	-
Chile	Santiago (126)	Santiago (147)	Santiago (251)	Santiago (50)
China	-	-	Beijing (514)	-
Ghana	Accra (198)	Accra (196)	Accra (226)	-
India	Nueva Delhi (169)	Nueva Delhi (170)	Bangalore (283)	Mumbai (55)
	Mumbai (155)	Mumbai (158)	Nueva Delhi (269)	
Indonesia	Área metropolitana de Yakarta (344)	Área metropolitana de Yakarta (148)	Área metropolitana de Yakarta (112)	-
Kenya	Kisumu (45)	Kisumu (43)	Kisumu (17)	Kisumu (27)
	Mombasa (43)	Mombasa (62)	Mombasa (24)	Mombasa (29)
	Nairobi (151)	Nairobi (185)	Nairobi (130)	Nairobi (94)
Líbano	Beirut (130)	Beirut (100)	Beirut (65)	Beirut (47)
	Jounieh (70)	Jounieh (40)	Jounieh (35)	Jounieh (20)
		Trípoli (60)		Trípoli (25)
Marruecos	Rabat (192)	Casablanca (38)	Casablanca (78)	
	Sale (2)	Rabat (118)	Rabat (158)	-
		Salé (48)	Salé (9)	
		Sjirat-Témara (1)	Sjirat-Témara (1)	
México	Ciudad de México (200)	Ciudad de México (200)	Ciudad de México (249)	-
Ucrania	Kiev (252)	Kiev (150)	Kiev (244)	-

**Fuente:** Encuestas de la OIT a conductores y repartidores en algunos países (2019-2020).

se impartió por Skype en todos los países, excepto en Kenya, donde se impartió de manera presencial durante una misión del equipo de investigación de la OIT.

Dado que no hay estadísticas oficiales sobre estos tipos de trabajadores de plataformas, ni siquiera acerca de su número y características, no existía una base de muestreo de la que pudiera extraerse una muestra aleatoria. Así, el primer objetivo era conseguir una muestra que fuera lo más representativa posible de la población objetivo. Esta población estaba formada por todo trabajador a partir de los 18 años que llevara al menos tres meses trabajando en el sector. Se aplicó el criterio de haber trabajado en el sector durante tres meses para garantizar que el trabajador pudiera dar respuestas significativas<sup>2</sup>.

Para garantizar la heterogeneidad de la muestra, las entrevistas se realizaron en diversas zonas de la ciudad (véase el gráfico A4.1), en diferentes días de la semana (incluidos fines de semana) y en distintos momentos del día. Antes de iniciar el trabajo de campo, se localizaron las principales plataformas que operan en cada ciudad. Se aconsejó a los encuestadores que buscaran encuestados que estuvieran registrados en diversas plataformas. Sin embargo, en algunos países, como en el Líbano, resultó difícil

<sup>2</sup> En la Argentina, la muestra se limitó a trabajadores de 16 años en adelante con al menos un mes de experiencia en el sector del reparto a través de aplicaciones.



### ► Gráfico A4.1 Distribución de las entrevistas dentro de las ciudades, en algunos países y encuestas



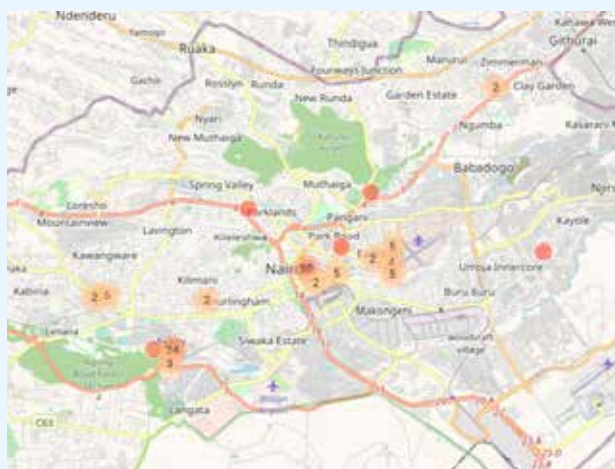
Conductores que trabajan a través de aplicaciones en Kiev (Ucrania)



Taxistas convencionales en Accra (Ghana)



Repartidores que trabajan a través de aplicaciones en Ciudad de México (México)



Repartidores convencionales en Nairobi (Kenya)

**Fuente:** Encuestas de la OIT a conductores y repartidores en algunos países (2019-2020).

### ► Cuadro A4.2 Número de observaciones a conductores de VTC/taxi y repartidores que trabajan a través de aplicaciones recogidas en las encuestas por país, agrupadas por plataforma

País	VTC/taxi	Reparto
Argentina	-	Glovo (109), Rappi (105), PedidosYa (86)
Chile	Uber (89), Beat (21), Cabify (12), Otra (4)	Rappi (76), Cornershop (60), PedidosYa (59), Uber Eats (56)
China	-	Meituan (259), Ele.me (140), Flashex (67), SF Express (25), Otra (23)
Ghana	Uber (124), Bolt (61), Yango (13)	Jumia (85), Papa's Pizza (22), Otra (119)
India	Uber (195), Ola (129)	Zomato (141), Swiggy (133), Uber Eats (115), Dunzo (46), Amazon (33), Big Basket (30), Flipkart (30), Grofers (14), Otra (10)
Indonesia	Grab (197), Gojek (146), Lainnya (1)	Gojek (68), Grab (44)
Kenya	Uber (98), Bolt (88), Safe Boda (23), Little (22), Otra (8)	Jumia Foods (54), Glovo (33), Uber Eats (23), Sendy (18), Bolt (9), Otra (34)
Líbano	Uber (167), Careem (33)	Toters (96), Fastpax (4)
Marruecos	Careem (188), Blinc (5), VTCG0 (1)	Glovo (172), Jumia (74)
México	Uber (91), Didi (84), Otra (25)	Rappi (132), Uber Eats (95), SinDelantal (10), Otra (12)
Ucrania	Uber (124), Uklon (69), Bolt (48), Otra (11)	Glovo (189), Uber Eats (22), Nova Poshta (22), Otra (11)

**Fuente:** Encuestas de la OIT a conductores y repartidores en algunos países (2019-2020).

encontrar trabajadores registrados en varias plataformas, ya que una sola empresa dominaba claramente el mercado (véase el cuadro A4.2).

El principal método utilizado para identificar a trabajadores fue localizarlos en la calle. Para encontrar a conductores, los encuestadores se dirigían a lugares como gasolineras, complejos de oficinas, centros comerciales, aeropuertos, estaciones de tren, oficinas de apoyo a las plataformas y paradas de taxi, entre otros. Mientras que los taxis convencionales podían identificarse fácilmente por el aspecto del vehículo, la identificación de los conductores que trabajan a través de aplicaciones resultó bastante difícil en algunos países. Por ejemplo, en Chile, estos trabajadores operan en una especie de zona gris desde el punto de vista jurídico, razón por la cual intentan pasar desapercibidos. En algunos países, muchos encuestados, en particular aquellos en cuyo trabajo hace de intermediaria una plataforma, estaban preocupados por el hecho de que fuera la propia plataforma la que estuviera realizando la encuesta. Su preocupación solía disiparse al mostrarles una carta oficial en la que se confirmaba que el estudio se llevaba a cabo en nombre de la OIT.

Los repartidores se encontraban principalmente cerca de restaurantes, centros comerciales o puntos de espera donde se reunían. A menudo se les podía identificar por la publicidad de sus vehículos, cajas de transporte o uniformes (chaquetas y cascos). Además, en los países en los que resultó difícil que la muestra objetivo alcanzara el tamaño adecuado, también se utilizó el modelo de muestreo denominado bola de nieve<sup>3</sup>.

En caso de que los trabajadores estuvieran dispuestos a responder a la encuesta pero no pudieran hacerlo en el momento de contactar con ellos por primera vez (bien, por ejemplo, porque acabaran de recibir un pedido, bien porque no pudieran o no quisieran cerrar la sesión en su aplicación), los encuestadores concertaban citas a una hora y en un lugar convenientes para el encuestado. Del mismo modo, si se interrumpía una entrevista, se fijaban citas posteriores para finalizarla. Se compensaba a los encuestados por el tiempo dedicado a la entrevista mediante una cantidad fija en efectivo, específica para cada país, que se abonaba al final de la entrevista<sup>4</sup>. De media, los trabajadores tardaban unos 40 minutos en completar la encuesta.

El tamaño de la muestra abarcaba de 200 a 250 conductores de VTC, 200 taxistas convencionales, 200 a 250 repartidores que trabajan a través de aplicaciones y 50 a 150 repartidores convencionales. Las encuestas a los repartidores convencionales se llevaron a cabo únicamente en ciudades en las que el estudio de contexto mostraba que ya había bastantes empresas de reparto antes de que las plataformas entraran en el mercado. Como en algunos casos resultó muy difícil alcanzar el tamaño adecuado de la muestra objetivo para cada categoría, hubo que revisar el tamaño o la distribución de la muestra en algunos países mientras se realizaba la encuesta. El tamaño final de la muestra que se presenta en el cuadro A4.2 refleja estas dificultades y también que se eliminaron algunas observaciones del conjunto de datos porque no cumplían los criterios de selección en términos de edad o experiencia o por cuestiones de calidad.

Las primeras encuestas a trabajadores se realizaron en abril de 2019 y las últimas en febrero de 2020. En el cuadro A4.3 se indica el período cubierto para cada país y encuesta. Como era imposible coordinar las encuestas en todos los países a la vez, las fechas de inicio y finalización varían. Además, la duración dependió en gran medida del número de encuestadores enviados a cada país o ciudad y de la facilidad o dificultad para localizar a los trabajadores de cada categoría.

---

3 En la Argentina, el diseño de la muestra comprendió una primera etapa que consistió en identificar a potenciales entrevistados a través de redes sociales (Facebook, WhatsApp, etc.). A partir de esta primera muestra, se pidió a los trabajadores que designaran a otros compañeros que pudieran estar interesados en formar parte del estudio, limitando el número de nuevos participantes que cada uno podía aportar.

4 Las cantidades se fijaron teniendo en cuenta el salario mínimo del país y también en función de los ingresos máximos de los conductores o repartidores.



► Cuadro A4.3 Periodos de recopilación de datos en las encuestas por país a conductores de VTC/taxi y repartidores

País	VTC/taxi		Reparto	
	A través de aplicaciones	Convencional	A través de aplicaciones	Convencional
Argentina	-	-	1-31 julio 2019	-
Chile	11 agosto-8 septiembre 2019	5 julio-16 agosto 2019	10 junio-8 agosto 2019	18 agosto-1 octubre 2019
China	-	-	6-24 julio 2019	-
Ghana	6 octubre-12 diciembre 2019	19 octubre-12 diciembre 2019	4 octubre-12 diciembre 2019	-
India	22 mayo-6 agosto 2019	21 junio-22 julio 2019	9 agosto-3 diciembre 2019 28 enero-8 febrero 2020	9-30 agosto 2019
Indonesia	9-30 agosto 2019	10-31 agosto 2019	9 agosto-4 septiembre 2019	-
Kenya	30 octubre-5 diciembre 2019	31 octubre-5 diciembre 2019	31 octubre-4 diciembre 2019	-
Líbano	19 septiembre-12 octubre 2019	18 septiembre-7 octubre 2019	20 septiembre-11 noviembre 2019	26 septiembre-10 octubre 2019
Marruecos	14 diciembre 2019-9 enero 2020	13 diciembre 2019-5 enero 2020	14 diciembre 2019-15 enero 2020	-
México	28 agosto-21 noviembre 2019	26 agosto-2 noviembre 2019	12 abril-12 agosto 2019	-
Ucrania	23 octubre-3 diciembre 2019	25 octubre-15 diciembre 2019	23 octubre-1 diciembre 2019	-

Fuente: Encuestas de la OIT a conductores y repartidores en algunos países (2019-2020).

## 4A.2 Encuesta de evaluación rápida sobre las repercusiones de la COVID-19 para los trabajadores de los sectores del VTC/taxi y el reparto (2020)

Para evaluar las consecuencias de la pandemia de COVID-19 para los trabajadores de los sectores del reparto y el VTC/taxi, se realizó una encuesta de evaluación rápida en cuatro países: Chile, la India, Kenya y México. Se eligieron estos países para intentar comprender las implicaciones de la COVID-19 para los trabajadores de las distintas regiones. El cuestionario fue elaborado por la OIT y se adaptó con la ayuda de los mismos consultores que se habían ocupado de la encuesta de 2019 en sus respectivos países. Antes de empezar la encuesta definitiva, se realizaron pruebas piloto para perfeccionar el cuestionario y se formó a los encuestadores para que comprendieran el contenido y la relevancia de cada pregunta. Las entrevistas se llevaron a cabo mediante encuestas telefónicas asistidas por computadora en agosto de 2020.

La muestra objetivo estaba formada por repartidores y conductores que habían participado en la encuesta de 2019 y que, o bien seguían trabajando en su sector respectivo, o bien no trabajaban en ese

momento, pero tenían previsto volver una vez que la situación en su ciudad hubiera mejorado. Aunque el tamaño de la muestra era del 10 por ciento de la muestra de 2019 para cada categoría (VTC/taxi a través de aplicaciones, taxi convencional, reparto a través de aplicaciones y reparto convencional), se buscaba una distribución similar en términos de género, plataforma o empresa para la que trabajaban y condición de migrante (Chile). En Kenya, se decidió redistribuir la muestra de Kisumu en Nairobi y Mombasa, ya que la zona de Kisumu se vio menos afectada por las restricciones impuestas debido a la COVID-19. La distribución final de la muestra figura en el cuadro A4.4.

► **Cuadro A4.4 Número de observaciones recogidas en las encuestas de evaluación rápida sobre las repercusiones de la COVID-19 para los conductores de VTC/taxi y repartidores, por ciudad**

	VTC/taxi		Reparto	
	A través de aplicaciones	Convencional	A través de aplicaciones	Convencional
<b>Chile</b>	Santiago (16)	Santiago (16)	Santiago (26)	Santiago (5)
<b>India</b>	Nueva Delhi (19)	Nueva Delhi (18)	Bangalore (27)	Mumbai (6)
	Mumbai (16)	Mumbai (16)	Nueva Delhi (29)	-
<b>Kenya</b>	Mombasa (8)	Mombasa (9)	Mombasa (2)	Mombasa (6)
	Nairobi (19)	Nairobi (20)	Nairobi (16)	Nairobi (9)
<b>México</b>	Ciudad de México (20)	Ciudad de México (20)	Ciudad de México (25)	-

**Fuente:** Encuestas de evaluación rápida de la OIT a conductores y repartidores (2020).

El cuestionario contenía preguntas tanto de tipo cualitativo como cuantitativo relacionadas con las modalidades de trabajo, la composición de la unidad familiar, la protección social, la seguridad relativa al empleo y los ingresos, la seguridad y la salud en el trabajo, la acción colectiva, y el estigma y la discriminación. Por término medio, los trabajadores tardaron entre 30 y 40 minutos en completar la encuesta.

A los trabajadores que al principio del cuestionario indicaron que habían dejado de trabajar permanentemente como conductores o repartidores se les hicieron preguntas relacionadas con el motivo y el momento en que dejaron estos sectores y su situación laboral en ese momento. A estos trabajadores les llevó entre 10 y 15 minutos completar la encuesta. Se compensó a todos los trabajadores que realizaron la encuesta por el tiempo dedicado a la entrevista<sup>5</sup>.

Para llegar a las muestras objetivo, se contactó con un total de 996 encuestados utilizando el número de teléfono que habían proporcionado en la encuesta de 2019. Muchas llamadas fueron infructuosas porque el número ya no estaba en uso o había cambiado de propietario, o no se pudo contactar con los individuos porque tenían el teléfono apagado o no respondieron. Por último, incluso cuando se conseguía contactar con los encuestados, algunos dijeron que estaban ocupados o se negaron a participar por otros motivos (véase el cuadro A4.5).

<sup>5</sup> Se pagó a cada trabajador que seguía trabajando o tenía previsto volver a trabajar en el sector del VTC/taxi o el reparto el doble de lo que se les había pagado por participar en la encuesta original, realizada en 2019-2020. A las personas que habían dejado de trabajar en el sector del VTC/taxi o el reparto se les pagó lo mismo que por la encuesta de 2019-2020.

► Cuadro A4.5 Número de participantes con los que se contactó para las encuestas de evaluación rápida sobre las repercusiones de la COVID-19 para los conductores de VTC/taxi y los repartidores, por país

	VTC/taxi		Reparto		Total
	A través de aplicaciones	Convencional	A través de aplicaciones	Convencional	
<b>Chile</b>					
<b>Contacto establecido</b>					
Trabajando	9	11	25	4	49
No trabaja, pero tiene previsto volver al trabajo	7	5	1	1	14
Ha dejado el sector	4	0	11	1	16
Subtotal	20	16	37	6	79
<b>Contacto no establecido</b>					
Número fuera de servicio o que ha cambiado de titular	6	0	25	1	32
No contesta/teléfono apagado	1	4	8	0	13
Sin disposición a participar	3	8	3	0	14
Subtotal	10	12	36	1	59
<b>Intentos de establecer contacto totales</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>73</b>	<b>7</b>	<b>138</b>
<b>India</b>					
<b>Contacto establecido</b>					
Trabajando	21	18	46	0	85
No trabaja, pero tiene previsto volver al trabajo	14	16	10	6	46
Ha dejado el sector	2	1	10	0	13
Subtotal	37	35	66	6	144
<b>Contacto no establecido</b>					
Número fuera de servicio o que ha cambiado de titular	5	2	9	3	19
No contesta/teléfono apagado	6	3	18	2	29
Sin disposición a participar	2	0	3	0	5
Subtotal	13	5	30	5	53
<b>Intentos de establecer contacto totales</b>	<b>50</b>	<b>40</b>	<b>96</b>	<b>11</b>	<b>197</b>
<b>Kenya</b>					
<b>Contacto establecido</b>					
Trabajando	23	16	13	13	65
No trabaja, pero tiene previsto volver al trabajo	4	13	5	2	24
Ha dejado el sector	8	10	8	1	27
Subtotal	35	39	26	16	116
<b>Contacto no establecido</b>					
Número fuera de servicio o que ha cambiado de titular	18	8	10	1	37
No contesta/teléfono apagado	57	79	38	20	194
Sin disposición a participar	8	13	5	3	29
Subtotal	83	100	53	24	260
<b>Intentos de establecer contacto totales</b>	<b>118</b>	<b>139</b>	<b>79</b>	<b>40</b>	<b>376</b>
<b>México</b>					
<b>Contacto establecido</b>					
Trabajando	19	17	24	-	61
No trabaja, pero tiene previsto volver al trabajo	1	3	1	-	5
Ha dejado el sector	0	0	0	-	0
Subtotal	20	20	25	-	65
<b>Contacto no establecido</b>					
Número fuera de servicio o que ha cambiado de titular	56	39	33	-	128
No contesta/teléfono apagado	9	27	19	-	55
Sin disposición a participar	1	4	2	-	7
Subtotal	66	70	54	-	190
<b>Intentos de establecer contacto totales</b>	<b>86</b>	<b>90</b>	<b>80</b>	<b>-</b>	<b>255</b>

Fuente: Encuestas de evaluación rápida de la OIT a conductores y repartidores (2020).

**Antecedentes**<sup>6</sup>. Las restricciones y la situación económica que afectaron a los trabajadores de los sectores del reparto y el VTC/taxi durante la pandemia de COVID-19 fueron diferentes según los países, las ciudades y las distintas fases. A continuación se mencionan brevemente los acontecimientos y las medidas que afectaron a estos dos sectores hasta el momento de la encuesta (agosto de 2020).

En **Santiago de Chile**, se impuso un toque de queda (de las 22 a las 5 horas) desde el 22 de marzo, y un confinamiento parcial (es decir, acotado a determinadas zonas de la ciudad) desde el 25 de marzo, aunque el 15 de mayo se decretó un confinamiento total en todos los municipios del área metropolitana de Santiago de Chile. El confinamiento total se relajó progresivamente a partir del 15 de agosto para diferentes municipios del área metropolitana de Santiago, y el 21 de agosto se acortó el toque de queda (de las 23 a las 5 horas). Si bien se clasificó a los repartidores (tanto los que trabajan a través de aplicaciones como los convencionales) y a los taxistas del servicio convencional como trabajadores esenciales y se les concedió un permiso para ejercer su trabajo dentro de las zonas confinadas, los conductores que trabajan a través de aplicaciones no fueron clasificados como esenciales y, por lo tanto, no pudieron optar a dicho permiso. En cambio, solo se permitió operar a las plataformas de VTC/taxi que también ofrecían opciones de reparto o la posibilidad de solicitar un taxi convencional.

Además de la pandemia, la economía de Santiago también se vio afectada por una gran protesta civil que comenzó el 18 de octubre de 2019. La encuesta trató de captar asimismo las implicaciones de la protesta para la seguridad relativa al empleo y los ingresos de los encuestados.

En la **India**, se decretó el confinamiento en todo el país desde el 24 de marzo hasta el 3 de mayo. En **Bangalore**, la apertura parcial comenzó el 4 de mayo, mientras que en **Nueva Delhi** y **Mumbai** algunos servicios volvieron a ponerse en marcha el 18 de mayo. Los servicios de reparto de comida a través de aplicaciones funcionaron durante el confinamiento, y la entrega de paquetes se reanudó el 18 de mayo. Las plataformas de VTC/taxi cerraron también durante el confinamiento. En Mumbai, a partir del 2 de junio se permitió circular de nuevo a los taxis del servicio convencional y, a partir del 5 de junio, a las plataformas de VTC/taxi que funcionan a través de aplicaciones. En Bangalore y Nueva Delhi, los servicios de VTC/taxi (tanto los convencionales como los que funcionan a través de aplicaciones) se reanudaron el 18 de mayo, pero con un número de pasajeros restringido (uno en los *autorickshaws* y dos en los automóviles). Tras un repunte de los casos en Bangalore, se decretó otro confinamiento del 14 al 22 de julio, en el que los servicios de VTC/taxi solo podían operar en caso de emergencia con destino al aeropuerto o las estaciones de tren.

Por otra parte, debido a la aprobación del proyecto de ley de ciudadanía, a principios de diciembre de 2019, se organizaron una serie de protestas en muchas ciudades de la India, como en Nueva Delhi, Mumbai y Bangalore, desde diciembre de 2019 hasta marzo de 2020. Esto incidió a la baja en el volumen de trabajo y los ingresos de los conductores y repartidores, lo cual también se trató de captar en la encuesta.

En **Kenya**, todos los hoteles y restaurantes cerraron sus puertas el 23 de marzo, y solo los locales de comida para llevar siguieron funcionando hasta las 16 horas. Desde el 27 de marzo, se impuso un toque de queda a escala nacional (de las 19 a las 5 horas). A partir del 6 de abril, se restringió la entrada y salida de ciudades como **Nairobi** y **Mombasa**, entre otras. El 27 de abril se permitió la reapertura de restaurantes (de las 5 a las 16 horas). El 6 de junio se flexibilizó el toque de queda (de las 21 a las 4 horas), pero continuaron las restricciones de movimiento hacia y desde Nairobi y Mombasa. Los servicios de VTC/taxi y de reparto (tanto los que usan aplicaciones como los convencionales) pudieron operar durante todo el periodo, respetando el toque de queda.

En **Ciudad de México**, las restricciones a las actividades económicas comenzaron el 26 de marzo. El 21 de abril, se declaró que la situación había alcanzado la categoría de pandemia en el país. A partir del 1 de junio, se introdujo un sistema de clasificación por semáforo de colores, que reflejaba la situación en cada estado y se actualizaba semanalmente. Ciudad de México se clasificó con color «rojo» durante los meses de junio, julio y agosto, lo que implicaba que solo funcionaban las actividades esenciales. Sin embargo, la vida en las calles comenzó a reanudarse lentamente durante esos meses. Los sectores del VTC/taxi y el reparto (tanto a través de aplicaciones como convencionales) se consideraron esenciales durante todo el periodo y, por tanto, se les permitió proseguir su actividad.

---

<sup>6</sup> A partir de la información proporcionada por los consultores de cada país.

### 4A.3 Encuestas a los trabajadores de plataformas de trabajo en línea

Para comprender mejor las condiciones laborales en las plataformas de trabajo en línea, la OIT llevó a cabo varias encuestas: una encuesta a escala mundial a trabajadores de plataformas de microtareas (2017); una encuesta a nivel mundial a trabajadores de plataformas de programación por concurso (2019-2020), y encuestas por países a trabajadores de plataformas en China y Ucrania (2019). Todas estas encuestas contenían una sección sobre los datos demográficos de los trabajadores, su experiencia laboral y su trayectoria profesional, así como información detallada sobre los tipos de tareas realizadas y las condiciones de trabajo, como las horas trabajadas, los ingresos, las prestaciones recibidas y la seguridad financiera y social. Los cuestionarios incluían tanto preguntas cuantitativas como algunas preguntas abiertas que requerían respuestas mediante texto, lo que permitió obtener resultados de carácter más cualitativo. En cuanto al idioma, para las encuestas a escala mundial se eligió el inglés, y para las encuestas a los trabajadores de plataformas a escala mundial, el chino y el ucraniano, en los países correspondientes.

Al no existir una base de datos de trabajadores de plataformas de trabajo en línea, no fue posible extraer una muestra aleatoria. Dependiendo del grupo objetivo, se eligieron diferentes metodologías de muestreo. Independientemente de estas, los trabajadores se autoseleccionaron para participar en las encuestas. A continuación se describen con más detalle las diversas encuestas y las metodologías de muestreo utilizadas.

#### 4A.3.1 Encuesta mundial a trabajadores de plataformas de microtareas (2017)

La encuesta se realizó entre febrero y mayo de 2017 en cinco grandes plataformas de microtareas que operan en todo el mundo: AMT, CrowdFlower (ahora Appen), Clickworker, Microworkers y Prolific (antes Prolific Academic). Fue una continuación y ampliación de una encuesta realizada sobre AMT y CrowdFlower en 2015 (véase Berg 2016). La OIT modificó el cuestionario de 2015 con la ayuda de SoundRocket, empresa de investigación por encuesta especializada en ciencias sociales. La encuesta figuraba como una tarea de pago en las cinco plataformas. No había restricciones en cuanto a quién podía participar, excepto en el caso de AMT, en cuyo caso se dirigía a los trabajadores de la India y los Estados Unidos. La encuesta se publicó por tandas a distintas horas del día y los trabajadores se autoseleccionaron para participar en ella. Esta es una práctica habitual en los estudios empíricos sobre el trabajo en las plataformas de microtareas y se considera la mejor manera de llegar a un amplio abanico de trabajadores contratados en ellas. En promedio, los encuestados tardaron unos 30 minutos en completar la encuesta. De un total de 3 345 encuestados, hubo que excluir del análisis casi al 30 por ciento porque solo completaron la encuesta en parte, no prestaron suficiente atención, utilizaron algoritmos o recurrieron a varias cuentas o plataformas para rellenarla (véase Berg *et al.* 2019). Esto dio lugar a una muestra final de 2 350 trabajadores de 75 países (véanse los cuadros A4.6 y A4.7).

Además de la encuesta, se realizaron entrevistas semiestructuradas por Skype a 21 trabajadores en agosto de 2017 para conocer mejor sus motivaciones, las tareas que realizaban, su satisfacción o descontento con el trabajo en plataformas de microtareas y cómo este afectaba a su vida personal y profesional.

#### 4A.3.2 Encuesta mundial a trabajadores de plataformas de autónomos y basadas en concursos y de plataformas de programación por concurso, 2019-2020

Los cuestionarios para las encuestas mundiales a estos tipos de trabajadores fueron elaborados por la OIT, con la asistencia de SoundRocket, empresa de investigación por encuesta que ayudó a la OIT a realizar la encuesta mundial a trabajadores de plataformas de microtareas en 2017. La población objetivo incluía a autónomos, a trabajadores que participan en convocatorias abiertas y a programadores que se presentan a concursos de programación que trabajaban o realizaban actividades de formación en cualquiera de las 12 plataformas digitales predeterminadas (99designs, CodeChef, Codeforces, Designhill, Freelancer, HackerEarth, HackerRank, Hatchwise, Iceberg, PeoplePerHour, Topcoder y Upwork). Se seleccionaron estas plataformas porque son algunas de las principales en sus respectivos campos y parecía posible verificar que los trabajadores realizaban tareas a través de ellas.

Se evaluó la viabilidad de diferentes modelos de captación de sujetos para la encuesta y la estrategia final comprendió:

- ▶ *Captación directamente en la plataforma:* Este método consistía en publicar la encuesta como una tarea de pago en la plataforma. De esta manera alrededor del 90 por ciento de los autónomos y el 8 por ciento de los programadores que participan en concursos componían la muestra. El anuncio para la encuesta se publicó en Upwork, Freelancer y PeoplePerHour, a fin de abarcar varias categorías de trabajo y distintos tipos de tareas, en un intento de reclutar a una gama diversa de participantes. Este método funcionó bien en Upwork, mientras que en Freelancer la calidad de las propuestas era muy baja, ya que muchos trabajadores presentaron ofertas que no guardaban relación con la tarea, y en PeoplePerHour los moderadores marcaron y eliminaron los anuncios de la tarea poco después de que se publicaran. Al captar a participantes en Upwork, se procuró que hubiera variedad en cuanto a las tareas, la ubicación geográfica y la experiencia de los trabajadores. Mientras que algunos encuestados reclutados a través de Upwork habían ganado menos de 100 dólares de los Estados Unidos en la plataforma (4 por ciento), la mayoría había ganado más de 1 000 dólares de los Estados Unidos (78 por ciento), y algunos superaban los 10 000 dólares de los Estados Unidos (35 por ciento) o incluso los 100 000 dólares de los Estados Unidos (2 por ciento).
- ▶ *Selección de trabajadores a través de otras plataformas digitales (AMT):* Se recurrió a AMT para captar a sujetos que ya habían participado en la encuesta de 2017 dirigida a trabajadores de plataformas de microtareas que se habían identificado como potencialmente seleccionables para esta encuesta y señalado que estarían dispuestos a participar en futuras encuestas. La encuesta se desglosó en dos tareas. En la primera se formulaban preguntas básicas sobre información demográfica y se determinaba si el trabajador desarrollaba su actividad a través de plataformas de autónomos, de asignación de tareas por concurso o de programación por concurso. La segunda tarea se proponía a los trabajadores que se había considerado aptos y consistía en rellenar el cuestionario detallado para trabajadores autónomos o programadores que se presentan a concursos, respectivamente. Alrededor de 60 y 29 encuestados de AMT, respectivamente, completaron con éxito el cuestionario correspondiente. Sin embargo, un análisis detallado de las respuestas de los encuestados, incluidas las preguntas abiertas que requerían ser respondidas con un texto, dejó claro que un número considerable de esos resultados eran insatisfactorios. Algunos de los encuestados probablemente no tenían experiencia en plataformas de autónomos o de programación por concurso, pero afirmaron tenerla para poder completar la encuesta y recibir la compensación económica, en ocasiones varias veces con diferentes cuentas, como quedó patente por las sorprendentes similitudes en las respuestas textuales. Una vez excluidas estas observaciones poco satisfactorias, se captó a través de AMT aproximadamente al 8 por ciento de los autónomos (36 encuestados) y al 3 por ciento de los programadores que participan en concursos (2 encuestados) de la muestra final.
- ▶ *Anuncios en línea dirigidos a determinados trabajadores:* Se elaboraron anuncios dirigidos a las tres poblaciones de trabajadores y se publicaron en Facebook. Estos anuncios tuvieron relativo éxito durante el estudio piloto. Sin embargo, un cambio en la política publicitaria de Facebook dio lugar a una reducción drástica del número de opciones de selección de colectivos, lo que redujo significativamente la eficacia de estos anuncios para la captación de participantes durante el estudio final. De los más de 50 000 individuos que consta que vieron estos anuncios, solo unos 250 entraron en la encuesta. Aunque 14 encuestados completaron la encuesta con éxito, solo seis se tuvieron en cuenta en la muestra final (1 por ciento de los autónomos) debido a las deficiencias en las ocho observaciones restantes.
- ▶ *Coordinación con creadores de contenidos en línea para difundir la encuesta entre sus seguidores:* Se incluyó un breve segmento publicitario sobre el estudio en dos vídeos que se publicaron en el canal de YouTube de un *youtuber* con el que se colaboró para este estudio. El canal de ese *youtuber* se centraba en la programación por concurso y tenía más de 240 000 suscriptores. También divulgó información sobre el estudio en una publicación de Facebook y dos de Twitter. Alrededor del 74 por ciento de los programadores que participan en concursos fueron captados a través de este método.
- ▶ *Captación a través de foros en línea:* Se reclutó a un grupo de programadores que se presentan a concursos en el foro de la comunidad CodeChef. Además, también se contactó con potenciales encuestados a través de otros foros en línea o plataformas de medios sociales (como Quora, Meetup y LinkedIn), pero sin éxito. Aproximadamente el 15 por ciento de los programadores que participan en concursos fueron reclutados a través de foros en línea.

Otro método de captación cuya viabilidad se evaluó fue el muestreo de bola de nieve. Este método no tuvo éxito durante el estudio piloto, ya que ninguno de los voluntarios iniciales compartió la encuesta con otros, por lo que se consideró inviable.

Las respuestas se recogieron entre finales de agosto de 2019 y finales de enero de 2020. A todos los participantes que completaron satisfactoriamente el cuestionario se les ofreció una compensación en agradecimiento a su participación. El tiempo medio de cumplimentación fue de unos 60 minutos para la encuesta de autónomos y de, aproximadamente, 25 minutos para la encuesta de programadores.

En total, 609 encuestados completaron la encuesta de trabajadores de plataformas de autónomos y basadas en concursos, y 190 la de plataformas de programación por concurso. Tras la depuración de los datos y la eliminación de entradas de baja calidad o duplicadas, la muestra final de la encuesta de trabajadores autónomos y a los que se asignan tareas por concurso incluyó 449 encuestados de 80 países diferentes y tres plataformas distintas; y la de los programadores competitivos comprendía 62 encuestados de siete países diferentes y cinco plataformas distintas (véanse los cuadros A4.6 y A4.7). Debido a las dificultades descritas anteriormente para captar a trabajadores autónomos en varias plataformas, el 93 por ciento de los encuestados realizaban tareas en Upwork.

► Cuadro A4.6 Número de observaciones recogidas en las encuestas mundiales a plataformas de trabajo en línea, por grupos de países según sus ingresos y por país o territorio

	Autónomos	Programación por concurso	Microtareas
<b>Ingresos altos</b>	Alemania (5) Austria (2) Bélgica (1) Canadá (8) Chequia (3) Croacia (3) Dinamarca (1) Emiratos Árabes Unidos (1) Eslovenia (1) España (4) Estados Unidos (63) Estonia (1) Finlandia (1) Francia (8) Grecia (7) Hungria (2) Irlanda (1) Israel (2) Italia (7) Nueva Zelanda (1) Omán (1) Países Bajos (3) Polonia (4) Portugal (4) Reino Unido (4) República de Corea (1) Rumania (5) Saint Kitts y Nevis (1) Suecia (1) Suiza (1) Taiwán (China) (1)	Bélgica (1) Estados Unidos (3) Noruega (1)	Alemania (188) Arabia Saudita (2) Australia (4) Austria (9) Bélgica (4) Brunei Darussalam (1) Canadá (41) Chequia (2) Chile (3) Croacia (11) Eslovaquia (2) Eslovenia (1) España (43) Estados Unidos (697) Estonia (1) Finlandia (2) Francia (23) Grecia (6) Hungria (6) Irlanda (4) Israel (1) Italia (67) Japón (1) Letonia (1) Lituania (2) Nueva Zelanda (3) Países Bajos (10) Polonia (13) Portugal (30) Reino Unido (294) Rumania (18) Singapur (3) Suecia (1) Suiza (4) Uruguay (1)



## ► Cuadro A4.6 (continuación)

	<b>Autónomos</b>	<b>Programación por concurso</b>	<b>Microtarefas</b>
<b>Ingresos medianos altos</b>	Albania (2) Argentina (3) Armenia (2) Belarús (2) Bosnia y Herzegovina (3) Brasil (11) Bulgaria (3) China (5) Colombia (5) Federación de Rusia (3) Georgia (1) Indonesia (3) Jamaica (1) Jordania (1) Líbano (1) Macedonia del Norte (4) Malasia (4) México (5) Perú (1) República Dominicana (2) Serbia (10) Sudáfrica (5) Tailandia (2) Turquía (3) Venezuela, República Bolivariana de (10)	Perú (1)	Albania (1) Argentina (4) Armenia (1) Bosnia y Herzegovina (39) Brasil (45) Bulgaria (10) China (1) Colombia (3) Ecuador (2) Federación de Rusia (28) Georgia (1) Indonesia (28) Jamaica (3) Macedonia del Norte (10) Malasia (8) México (9) Perú (5) Serbia (75) Sudáfrica (7) Turquía (11) Venezuela, República Bolivariana de (71)
<b>Ingresos medianos bajos</b>	Argelia (2) Bangladesh (16) Camboya (1) Egipto (8) El Salvador (2) Filipinas (43) India (41) Kenya (20) Myanmar (1) Nepal (1) Nicaragua (3) Nigeria (8) Pakistán (34) Territorio palestino ocupado (9) Túnez (1) Ucrania (9) Uzbekistán (1) Viet Nam (2)	Bangladesh (2) India (53) Túnez (1)	Argelia (6) Bangladesh (10) Bolivia, Estado Plurinacional de (1) Egipto (4) Filipinas (10) Ghana (1) India (343) Kenya (7) Kirguistán (1) Marruecos (7) Nepal (32) Nigeria (22) Pakistán (11) República de Moldova (3) Sri Lanka (10) Túnez (4) Ucrania (14) Viet Nam (2)
<b>Ingresos bajos</b>	Benin (1) Burkina Faso (1) Etiopía (1) Malawí (1) Rwanda (1)		

**Fuentes:** Encuestas mundiales de la OIT a trabajadores de plataformas de microtarefas (2017) y a trabajadores de plataformas de autónomos y de programación por concurso (2019-2020).

► **Cuadro A4.7 Número de observaciones por plataforma recogidas en las encuestas sobre el trabajo en línea**

Autónomos y basadas en concursos (449)	Programación por concurso (62)	Microtarefas (2 350)	Ucrania (761)	China (1 107)
99designs (4) Freelancer (27) Upwork (418)	CodeChef (13) Codeforces (14) HackerRank (33) Iceberg (1) Topcoder (1)	Amazon Mechanical Turk (489) Clickworker (455) CrowdFlower (ahora Appen; 355) Microworkers (556) Prolific (495)	Advego.ru (32) Amazon Mechanical Turk (5) fl.ru (13) Free-lance.ua (7) Freelance.ru (6) Freelance.ua (46) Freelancehunt.com (40) Freelancer.com (27) Kabanchik.ua (471) Upwork.com (41) Weblancer.net (7) Others (66)	680 (293) EPWK (232) k68 (48) ZBJ (534)

**Fuentes:** Encuestas mundiales de la OIT a trabajadores de plataformas de microtarefas (2017) y a trabajadores de plataformas de autónomos y de programación por concurso (2019-2020); encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas de China y Ucrania (2019).

#### 4A.3.3 Encuesta a trabajadores de plataformas en Ucrania (2019)

La encuesta a trabajadores de plataformas en Ucrania fue realizada por el Instituto Internacional de Sociología de Kiev en nombre de la OIT. Tuvo lugar en noviembre de 2019 y fue una continuación de una encuesta realizada en noviembre y diciembre de 2017 (véase Aleksynska, Bastrakova y Kharchenko 2018). Se revisó el cuestionario de la encuesta de 2017 y se añadieron algunas preguntas.

La encuesta se dirigía a encuestados a partir de los 18 años que residieran de forma continuada en Ucrania y se identificaran como trabajadores que hubieran realizado tareas a través de al menos una plataforma digital a cambio de remuneración en los 12 meses anteriores a la encuesta. Se utilizaron diversos métodos para captar a participantes:

- difundir información sobre la encuesta en Kabanchik.ua, principal plataforma en línea que ofrece trabajo en Ucrania (74 por ciento de los encuestados);
- seleccionar a los participantes de InPoll, panel en línea que proporciona acceso a los usuarios activos de Internet ucranianos (20 por ciento de los encuestados);
- enviar invitaciones a los participantes en la encuesta de 2017 sobre los trabajadores de plataformas en línea en Ucrania que habían facilitado sus datos de contacto (4 por ciento de los encuestados);
- publicar información sobre la encuesta en grupos temáticos de Facebook (1 por ciento de los encuestados); y
- organizar un *muestreo de bola de nieve* para captar a personas con las que de otro modo sería difícil contactar (1 por ciento de los encuestados).

Por término medio, se tardó entre 30 y 40 minutos en completar la encuesta y se ofreció a los participantes una pequeña remuneración al finalizarla. En total, 1 112 encuestados rellenaron la encuesta, de los cuales 54 fueron excluidos debido a problemas de calidad en sus respuestas textuales, y se dieron por válidas las 1 058 observaciones restantes.

La encuesta comprendía a trabajadores que principalmente encontraban y realizaban tareas en línea, y a trabajadores que utilizaban las plataformas para encontrar tareas que luego realizaban al margen de la red, como servicios de reparación, limpieza y reparto, entre otros. Se excluyó del análisis a los trabajadores que principalmente realizaban tareas fuera de la red, para permitir una comparación más adecuada entre las diferentes encuestas (encuesta mundial a trabajadores de plataformas de autónomos y de

programación por concurso, y encuesta a trabajadores de plataformas en China). La muestra final utilizada para el análisis que contiene este informe consta de 761 encuestados, de los cuales el 62 por ciento nombró a Kabanchick.ua como su principal plataforma de trabajo, mientras que los demás trabajaban principalmente en otras plataformas radicadas en Ucrania (10 por ciento), en la Federación de Rusia (10 por ciento), o en plataformas donde el idioma de trabajo es el inglés (18 por ciento) (véase el cuadro A4.7).

#### 4A.3.4 Encuesta a trabajadores de plataformas en China, 2019

La encuesta a trabajadores de plataformas situadas en China fue realizada por el profesor Ruixin del Instituto de Tecnología de Harbin en nombre de la OIT. El cuestionario de encuesta que se utilizó se basaba en cuestionarios de encuestas anteriores destinadas a trabajadores de plataformas de microtarefas y trabajadores de plataformas en Ucrania (Berg 2016; Berg et al. 2019; Aleksynska, Bastrakova y Kharchenko 2018), pero se adaptó al contexto del país. Incluía unas 85 preguntas (excluyendo las preguntas de seguimiento) y se tardaba unos 30 minutos en completarlo.

La encuesta se ofreció en las cuatro principales plataformas en línea de China según su clasificación en Alexa y su peso en Baidu, es decir, ZBJ, EPWK, 680 y k68. Estas plataformas ofrecen un amplio abanico de tareas con objeto de atraer a trabajadores de distintas formaciones (Chen 2021). La encuesta figuraba como una tarea remunerada, y al finalizarla los trabajadores recibían una compensación por rellenarla. La participación estaba abierta a cualquier trabajador a partir de 18 años que llevara al menos tres meses realizando trabajos en línea. Una vez recopiladas las respuestas y depurados los datos, se contabilizó un total de 1 107 encuestados (véase el cuadro A4.7).

#### 4A.3.5 Agrupaciones regionales utilizadas en el capítulo 4

Como se indica en el capítulo 4, los países se agrupan en «desarrollados» y «en desarrollo» a efectos de análisis. La agrupación se basa en la clasificación de países del Banco Mundial para 2020-2021 por nivel de ingresos, que tiene en cuenta el ingreso nacional bruto (INB) per cápita del país en 2019 en dólares corrientes de los Estados Unidos. Los países clasificados como de ingresos altos se consideran «desarrollados», mientras que todos los demás (de ingresos medianos altos, medianos bajos y bajos) se consideran «en desarrollo». El número de observaciones para cada grupo se muestra en el cuadro A4.8.

Debido a las grandes diferencias en el tamaño de la muestra, las encuestas específicas a los trabajadores de plataformas de China y Ucrania se excluyen al presentar desglosados los resultados de los países desarrollados y en desarrollo, ya que de lo contrario estos últimos reflejarían sobre todo los de China y Ucrania, en lugar de proporcionar una visión de conjunto.

► **Cuadro A4.8 Número de observaciones por plataforma recogidas en las encuestas sobre el trabajo en línea**

	Autónomos	Programación por concurso	Microtarefas	Total
Países desarrollados	148	5	1499	1 652
Países en desarrollo	301	57	850	1 208

**Fuentes:** Encuestas mundiales de la OIT a trabajadores de plataformas de microtarefas (2017) y a trabajadores de plataformas de autónomos y de programación por concurso (2019-2020).

### 4A.4 Entrevistas a autónomos

Se realizaron entrevistas a 23 trabajadores autónomos en las regiones de África, Asia, los Estados Árabes y América Latina y el Caribe entre abril y septiembre de 2019. Se identificaron utilizando LinkedIn y otras plataformas de medios sociales, donde se examinó su trayectoria profesional a partir de sus perfiles, y se invitó a los trabajadores seleccionados que usaban plataformas en línea a realizar entrevistas a través de

Skype. En algunos países, después de identificar a un trabajador autónomo, se utilizó el método de bola de nieve para llegar a otros trabajadores. Todos los autónomos con los que se contactó se mostraron bastante entusiastas con la idea de participar en el proyecto de investigación. La duración de la entrevista variaba entre 45 y 90 minutos y se les compensó por el tiempo empleado.



## 4B. Análisis estadístico

### 4B.1 Ingresos de los trabajadores del VTC/taxi y el reparto

#### 4B.1.1 Comparación de los ingresos por hora de los trabajadores de los sectores del VTC/taxi y el reparto a través de aplicaciones y de métodos convencionales

Para comparar los ingresos por hora de los trabajadores de los sectores del VTC/taxi y el reparto a través de aplicaciones y métodos convencionales, se utilizó el método de regresión de mínimos cuadrados ordinarios (MCO). La variable dependiente es el logaritmo de los ingresos por hora de los trabajadores en dólares de los Estados Unidos y el regresor es una variable binaria que toma el valor 1 para los trabajadores que realizan su actividad mediante aplicaciones y 0 para los trabajadores convencionales. Se introdujeron varias covariables en la regresión, como la edad, el sexo, la educación, el estado civil, el tamaño de la unidad familiar, la condición de migrante, la experiencia, el grupo étnico y la ciudad en la que se realizaba la entrevista (cuando procedía), así como variables ficticias como tener otro empleo y alquilar el vehículo (véanse los cuadros A4.9 y A4.10).

Los resultados de la regresión indican que los conductores que emplean aplicaciones ganan más por hora en promedio que los taxistas convencionales con características similares. La diferencia varía desde el 22 por ciento (Ucrania) hasta el 86 por ciento (Ghana), y es significativa al 95 por ciento en Marruecos y al 99 por ciento en todos los demás países analizados. En el sector del reparto, los trabajadores que prestan sus servicios a través de aplicaciones ganan más en Kenya (39 por ciento) y el Líbano (25 por ciento), pero menos en Chile (24 por ciento), que los repartidores convencionales, y la diferencia de ingresos es muy significativa en los tres países. La India se excluyó del análisis de regresión para los repartidores, ya que la encuesta a los repartidores convencionales se realizó entre los dabbawalas (repartidores convencionales de fiambreras) de Mumbai, mientras que la encuesta sobre el reparto a través de aplicaciones se realizó en Bangalore y Nueva Delhi, lo que limita la comparabilidad de las cifras de ingresos.

► **Cuadro A4.9 Resultados de la regresión: conductores que prestan sus servicios a través de aplicaciones y taxistas convencionales** (variación porcentual, y variable dependiente: logaritmo de los ingresos por hora en dólares EE. UU.)

	Chile	Ghana	India	Indonesia	Kenya	Líbano	Marruecos	México	Ucrania
Que trabajan a través de aplicaciones (convencionales)	72,6***	86,1***	78,5***	48,1***	34,2***	78,1***	25,8**	72,1***	22,2***
Edad	1,2	0,9	0,1	1,9	2,0	-0,3	1,6	0,5	2,1
Edad al cuadrado	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0	-0,0*
Formación académica <sup>1</sup>									
Educación secundaria superior	-1,1	3,4	6,3	23,3***	32,0***	2,3	1,0	6,1	
Título universitario	2,8	5,6	26,8***	58,4***	40,0***	-6,9	0,0	7,3	5,3
Casado/casada (soltero/soltera)	10,2	4,3	11,4*	1,2	-7,3	0,9	-3,4	5,8	12,1*
Tamaño de la unidad familiar	-3,6*	-1,3	0,6	-3,7**	1,6	-0,9	-3,2*	-1,4	-3,3
Años de experiencia	0,3	-1,0*	0,5*	-2,1***	-0,1	-0,0	-0,2	-0,3	0,7
Tiene otro empleo	10,3	16,8**	27,3**	-18,2**	18,4*	-5,5	-1,2	3,7	3,0
Vehículo alquilado (vehículo propio)	-15,8**	7,5	-13,2***	31,5***	-4,1	-4,4	-29,7***	-4,2	-31,9***
Grupo étnico/nacionalidad <sup>2</sup>									
Ewé		-3,7							
Ga-Adangbe		-9,6							
Otros		-5,0		-8,5					
Tribus registradas			32,6***						
Castas registradas			-4,0						
Otras castas desfavorecidas			-7,2**						
Betawi				12,0					
Sunda				6,6					
Sirios						2,6			
Palestinos						44,3***			
Ciudad <sup>3</sup>									
Mumbai			37,1***						
Kisumu					1,6				
Mombasa					20,7***				
Jounieh						-0,5			
Trípoli						-69,9***			
Observaciones	232	373	495	437	505	371	359	378	361
R al cuadrado	0,369	0,450	0,513	0,161	0,164	0,743	0,183	0,316	0,122

**Notas:** Categorías de referencia entre paréntesis \*\*\* p<0,01, \*\* p<0,05, \* p<0,1. Para facilitar la interpretación de los resultados, el cuadro presenta la variación porcentual en lugar de los coeficientes de regresión. Con el fin de evitar errores de aproximación, la variación porcentual se calcula mediante la fórmula  $100 \times [\exp(\text{coeficiente}) - 1]$ . Pueden solicitarse a los autores los resultados de la regresión.

<sup>1</sup> Categorías de referencia: Ucrania: hasta educación secundaria superior; y todos los demás países: hasta educación secundaria.

<sup>2</sup> Categorías de referencia: Ghana: akanes; India: castas favorecidas; Indonesia: javaneses, y Líbano: libaneses.

<sup>3</sup> Categorías de referencia: India: Nueva Delhi; Kenya: Nairobi, y Líbano: Beirut.

**Fuente:** Cálculos de la OIT a partir de las encuestas de la OIT a conductores en algunos países (2019-2020).

► **Cuadro A4.10 Resultados de la regresión: repartidores que prestan sus servicios a través de aplicaciones y métodos convencionales**  
(variación porcentual, y variable dependiente: logaritmo de los ingresos por hora en dólares EE. UU.)

	Chile	Kenya	Líbano
Que trabajan a través de aplicaciones (convencionales)	-23,9***	39,0***	25,0***
Edad	-0,9	4,6	1,6
Edad al cuadrado	0,0	-0,1	-0,0
Mujer (hombre)	-0,9		
Formación académica (por debajo de secundaria)			
Educación secundaria superior	13,3	10,0	7,6
Título universitario	15,7	4,0	13,2
Casado/casada (soltero/soltera)	0,1	0,6	3,2
Tamaño de la unidad familiar	0,9	2,3	0,4
Años de experiencia	3,8***	2,1*	1,4**
Tiene otro empleo	3,9	-6,1	-2,3
Nacionalidad (libaneses)			
Sirios			-19,5***
Palestinos			-21,5***
Ciudad <sup>1</sup>			
Kisumu		-14,3*	
Mombasa		5,6	
Jounieh			-2,2
Trípoli			-40,1***
Observaciones	287	307	181
R al cuadrado	0,191	0,185	0,543

**Notas:** Categorías de referencia entre paréntesis\*\*\* p<0,01, \*\* p<0,05, \* p<0,1. Para facilitar la interpretación de los resultados, el cuadro presenta la variación porcentual en lugar de los coeficientes de regresión. Con el fin de evitar errores de aproximación, la variación porcentual se calcula mediante la fórmula  $100 \times [\exp(\text{coeficiente}) - 1]$ . Pueden solicitarse a los autores los resultados de la regresión.

<sup>1</sup> Categorías de referencia: Kenya: Nairobi, y Líbano: Beirut.

**Fuente:** Cálculos de la OIT a partir de las encuestas de la OIT a repartidores en algunos países (2019-2020).

#### 4B.1.2 Relación entre los distintos factores y los ingresos por hora en el sector del reparto a través de aplicaciones

Para investigar más a fondo acerca de la relación entre los diferentes factores y los ingresos por hora de los repartidores que trabajan a través de aplicaciones, se utilizó el método de regresión de MCO. La variable dependiente es el logaritmo de los ingresos por hora de los trabajadores en dólares de los Estados Unidos. Se introdujeron varias covariables para captar los factores que afectan simultáneamente a los ingresos por hora de los trabajadores, incluidas variables demográficas y relacionadas con el trabajo (véanse los cuadros A4.11 y A4.12). Se añadieron las variables ficticias de mujer y condición de migrante en el caso de los países en los que la muestra incluía al menos un 10 por ciento de mujeres o de trabajadores migrantes, y se añadió la puntuación del trabajador en la aplicación en el caso del 90 por ciento de los encuestados que tenían acceso a ella.

Los resultados muestran que los factores con una correlación significativa con los ingresos varían según el país.

Se observa una importante brecha salarial de género en la Argentina y Chile, donde las mujeres tienen más probabilidades de ganar alrededor de un 14 por ciento menos que sus homólogos masculinos. En Ucrania no hay brecha de género significativa, mientras que en el resto de los países no se recabaron suficientes observaciones para evaluar si esta existe.

En la mayoría de los países, los ingresos por hora no están correlacionados con los niveles académicos. Sin embargo, los trabajadores que han completado la educación secundaria superior ganan más en la India y Kenya, y los que han obtenido un título universitario ganan más de media en Chile y el Líbano que sus homólogos con niveles educativos más bajos (hasta educación secundaria).

En la Argentina, Chile y el Líbano, una proporción considerable de los encuestados son migrantes. En Chile y el Líbano, los repartidores migrantes que trabajan a través de aplicaciones tienden a ganar menos que sus homólogos no migrantes (15 y 13 por ciento, respectivamente), mientras que en la Argentina no hay diferencias significativas.

En algunos países hay divergencias significativas en los ingresos según la plataforma. En la Argentina, los trabajadores de Glovo y PedidosYa ganan alrededor de un 25 por ciento más que los que trabajan principalmente en Rappi. Del mismo modo, en Chile, los ingresos de los repartidores de PedidosYa (42 por ciento) o Uber Eats (18 por ciento) son superiores a los de Rappi. En Ghana, los trabajadores de Jumia (48 por ciento) u otras plataformas (35 por ciento) ganan menos que los de características similares en Papa's Pizza. En la India, los de Dunzo ganan más (11 por ciento) que los de Uber Eats, y los de Flipkart ganan menos (12 por ciento). En Indonesia y Kenya, no hay diferencias significativas entre los ingresos de los trabajadores de las distintas plataformas. En México, los trabajadores de Uber Eats ganan alrededor de un 15 por ciento menos que los de Rappi. En Marruecos, los trabajadores de Jumia ingresan un 16 por ciento menos que los de Glovo. En Ucrania, no hay diferencia significativa entre los ingresos por hora de los repartidores de Uber Eats y Glovo, mientras que los que trabajan en otras plataformas suelen ganar un 26 por ciento menos que los trabajadores de Uber Eats.

Los ingresos también están asociados a las puntuaciones. Si bien en muchos países solo algunos encuestados pudieron proporcionar información sobre su valoración, casi todos los encuestados de Indonesia, Kenya, el Líbano y México tenían acceso a esta. Las valoraciones más altas no están asociadas a unos mayores ingresos por hora en el Líbano ni en México. Sin embargo, en Indonesia y Kenya, lo más probable es que los trabajadores con puntuaciones un 1 por ciento más altas ganen alrededor de un 1 por ciento más, lo que significa que una diferencia de una estrella en una escala de cinco estrellas se asocia con una diferencia del 20 por ciento en los ingresos por hora.

El medio de transporte también influye en los ingresos. En Indonesia y el Líbano, todos los encuestados del sector del reparto a través de aplicaciones utilizaban motocicletas. En otros países, los medios de transporte eran más variados y a menudo también estaban correlacionados con los ingresos por hora. En la Argentina, Chile, México y Ucrania, los repartidores que utilizan bicicletas tienen más probabilidades de ganar entre un 20 y un 25 por ciento menos que los que utilizan motocicletas. Del mismo modo, en México y Ucrania los repartidores que van a pie ganan menos (36 por ciento y 15 por ciento, respectivamente) que los que circulan en motocicleta.



► **Cuadro A4.11 Resultados de la regresión: repartidores que trabajan a través de aplicaciones**  
(variación porcentual, y variable dependiente: logaritmo de los ingresos por hora en dólares EE. UU.)

	Argentina	Chile	Ghana	India	Indonesia	Kenya	Líbano	Marruecos	México	Ucrania
Edad	-0,1	-1,7	8,1	1,3	0,1	3,0	-2,2	5,8	0,8	-1,9
Edad al cuadrado	0,0	0,0	-0,1	-0,0	0,0	-0,1	0,0	-0,1	-0,0	0,0
Mujer	-14,9***	-13,4**								-8,8
Formación académica <sup>1</sup>										
Educación secundaria superior	-9,6	19,5	-20,8*	6,1**	6,0	28,1**	6,0	-2,3	2,9	
Título universitario	-8,2	27,0**	12,8	6,3	23,9	21,3	25,8**	0,2	11,1	3,6
Casado/casada (soltero/soltera)	4,7	-5,9	20,8	-3,3	-2,7	-1,0	0,6	9,5	-5,5	-3,1
Tamaño de la unidad familiar	-0,8	1,5	-4,0*	1,5*	-0,8	1,7	0,1	3,4**	-1,2	-1,5
Migrante	-5,9	-15,2***					-13,1**			
Meses de experiencia	0,3	3,8***	6,8**	1,3	1,1	5,1**	-0,4	1,4	0,3	0,5
Tiene otro empleo	-9,6*	-4,1	23,0*	1,0	-10,9	-28,7***	2,6	-2,3	3,7	13,1*
Puntuación					1,2**	0,6**	-0,1		0,3	
Medio de transporte (motocicleta)										
Bicicleta	-24,3***	-24,6***	-16,5	13,0*				-7,6	-19,8***	-20,1***
Coche		26,9***	7,0			23,9*				0,7
A pie								19,2	-36,4***	-15,2**
Grupo étnico <sup>2</sup>										
Ewé			10,4							
Ga-Adangbe			3,4							
Otros			-3,0		-16,1					
Castas registradas				1,0						
Tribus registradas				3,2						
Otras castas desfavorecidas				0,1						
Betawi					-27,9**					
Sunda					-18,3					
Ciudad <sup>3</sup>										
Bangalore				8,9***						
Mombasa						3,2				
Kisumu						-8,1				
Jounieh							-13,1**			
Casablanca/otras										
Plataforma principal <sup>4</sup>										
Grab					8,7					
Sendy						-1,3				
PedidosYa	23,5***	41,5***								
Glovo	26,1***					-0,1				0,7
Jumia			-48,1***			-10,0		-15,5***		
Uber Eats		18,0***							-15,3***	
Otra			-34,8***			-17,2			-10,8	-26,1**
Zomato				-2,7						
Swiggy				-4,2						
Amazon				3,7						
Dunzo				11,1**						
Flipkart				-11,5*						
Observaciones	283	241	179	511	96	166	93	202	234	223
R al cuadrado	0,258	0,418	0,220	0,065	0,129	0,183	0,265	0,104	0,233	0,145

**Notas:** Categorías de referencia entre paréntesis. \*\*\* p<0,01, \*\* p<0,05, \* p<0,1. Para facilitar la interpretación de los resultados, el cuadro presenta la variación porcentual en lugar de los coeficientes de regresión. Con el fin de evitar errores de aproximación, la variación porcentual se calcula mediante la fórmula  $100 \times [\exp(\text{coeficiente}) - 1]$ . Pueden solicitarse a los autores los resultados de la regresión.

<sup>1</sup> Categorías de referencia: Ucrania: hasta educación secundaria superior, y todos los demás países: hasta educación secundaria.

<sup>2</sup> Categorías de referencia: Ghana: akanes; India: castas favorecidas; Indonesia: javaneses.

<sup>3</sup> Categorías de referencia: India: Nueva Delhi; Kenya: Nairobi; Líbano: Beirut; Marruecos: Rabat.

<sup>4</sup> Categorías de referencia: Argentina, Chile y México: Rappi; Ghana: Papa's Pizza; India, Kenya y Ucrania: Uber Eats; Indonesia: Gojek; Marruecos: Glovo.

**Fuente:** Cálculos de la OIT a partir de las encuestas de la OIT a repartidores en algunos países (2019-2020).

## ► Cuadro A4.12 Tipo de microtarea y códigos NIC y SCIAN comparables

Microtarea	Descripción	NIC (India)	SCIAN (Estados Unidos)
<b>Inteligencia artificial y aprendizaje automático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Recopilación de datos y otra información para entrenar a los algoritmos de aprendizaje automático</li> <li>▶ Tareas relativas a la programación y la codificación o a la resolución de problemas matemáticos o lógicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 63114 Servicios de introducción de datos</li> <li>▶ 63111 Actividades de procesamiento de datos como redacción de informes</li> <li>▶ 62011 Escritura, modificación y puesta a prueba de programas informáticos para satisfacer las necesidades del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 518210 Procesamiento y alojamiento de datos y servicios conexos</li> <li>▶ 541511 Servicios de programación personalizada</li> </ul>
<b>Categorización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Clasificación en grupos de entidades (marcado, etiquetado, clasificación y asociación de datos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 63114 Servicios de introducción de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 518210 Procesamiento y alojamiento de datos y servicios conexos</li> </ul>
<b>Acceso a contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Promoción de un producto específico y puesta a prueba de aplicaciones</li> <li>▶ Optimización de buscadores creando tráfico ficticio</li> </ul>	-	-
<b>Creación y edición de contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Creación de contenidos nuevos</li> <li>▶ Corrección de pruebas, edición o traducción de material existente (principalmente texto)</li> <li>▶ Requiere mucho tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 63111 Actividades de procesamiento de datos como redacción de informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 518210 Procesamiento y alojamiento de datos y servicios conexos</li> </ul>
<b>Moderación de contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Revisión de contenidos como texto, imágenes y vídeos</li> <li>▶ Comprobación de si el material publicado infringe la legislación local, las convenciones sociales o las directrices de las plataformas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 63111 Actividades de procesamiento de datos como redacción de informes</li> <li>▶ 63999 Otras actividades de servicios de información</li> <li>▶ 82192 Elaboración de documentos, mecanografiado, procesamiento de textos y edición electrónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 518210 Procesamiento y alojamiento de datos y servicios conexos</li> <li>▶ 519190 Todos los demás servicios de información</li> <li>▶ 561410 Servicios de elaboración de documentos</li> </ul>
<b>Recopilación de datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Recopilación de metadatos</li> <li>▶ Búsqueda, copia y pegado de información</li> <li>▶ Recabar información de ubicaciones geográficas específicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 63114 Servicios de introducción de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 518210 Procesamiento y alojamiento de datos y servicios conexos</li> </ul>
<b>Estudio y evaluación del mercado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Evaluación o puntuación de un producto, un servicio o una ubicación (supuesta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 63114 Servicios de introducción de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 518210 Procesamiento y alojamiento de datos y servicios conexos</li> </ul>
<b>Encuestas y experimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Completar encuestas de investigadores académicos</li> <li>▶ Puede solaparse con el estudio de mercado</li> </ul>	-	-
<b>Transcripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Transcripción desde diversos tipos de soportes, como audio, texto, fotos o vídeos, a formato escrito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 82192 Elaboración de documentos, mecanografiado, procesamiento de textos y edición electrónica</li> <li>▶ 63114 Servicios de introducción de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 561410 Servicios de elaboración de documentos</li> </ul>
<b>Comprobación y validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Comprobación y «depuración» de datos existentes o clasificaciones, o confirmación de la validez de algunos contenidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 63111 Actividades de procesamiento de datos como redacción de informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 518210 Servicios de elaboración de documentos</li> </ul>

**Fuentes:** Clasificación de la OIT a partir de la encuesta mundial de la OIT a trabajadores de plataformas de microtarefas (2017); Oficina del Censo de los Estados Unidos, Encuesta de población actual (2017), y Oficina Nacional de Encuestas por Muestreo de la India, Encuesta periódica de población activa (2017-2018).

## 4B.2 Ingresos de los trabajadores de plataformas de trabajo en línea

### 4B.2.1 Comparación de los ingresos por hora de los trabajadores de plataformas de microtareas y los trabajadores del servicio convencional en la India y los Estados Unidos

El objetivo de este análisis es cotejar los ingresos por hora de los trabajadores de plataformas de microtareas con los de los trabajadores del servicio convencional de características similares que realizan actividades comparables en la India y los Estados Unidos, lo que puede dar una idea de cuánto podrían ganar los trabajadores de las plataformas de microtareas en el mercado laboral tradicional. A estos efectos, se utilizaron la encuesta mundial de la OIT a trabajadores de plataformas de microtareas (2017), la Encuesta periódica de población activa (2017-2018) de la Oficina Nacional de Encuestas por Muestreo de la India, y la Encuesta de población actual (2017) de la Oficina de Estadísticas Laborales y la Oficina del Censo de los Estados Unidos.

Para definir los sectores más similares, se vincularon las microtareas con actividades del mercado laboral tradicional. El proceso de vinculación automática se basó en la descripción del término «microtarea» y en la Clasificación Industrial Nacional (NIC) en el caso de la India y en el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) en el caso de los Estados Unidos (véase el cuadro A4.12). Las actividades más similares en los países seleccionados resultaron ser las actividades de servicios de información (Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU) 63) y las actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas (CIIU 82), debido a la semejanza de la naturaleza de las tareas, así como de las competencias que pueden requerir. Algunas microtareas de las plataformas, como la moderación de contenidos y la transcripción, se vincularon con ambas actividades, mientras que otras, como la categorización o la recopilación de datos, solo con una de ellas. Por último, el acceso a contenidos y las encuestas y experimentos no se asociaron con ninguno de los códigos de la Clasificación, y se excluyó de este análisis a aquellos trabajadores que se dedicaban exclusivamente a estas microtareas.

Para estudiar la relación entre los ingresos por hora de los trabajadores del mercado de trabajo tradicional y de los que realizan microtareas en plataformas, se utilizó una regresión de MCO con covariables como la edad, el sexo, la formación académica, el estado civil, el tamaño de la unidad familiar, la zona de residencia y el hecho de tener otro empleo. La variable dependiente es el logaritmo de los ingresos por hora totales (ingresos remunerados y no remunerados, en el caso de los trabajadores de microtareas) del individuo. El regresor de interés es la variable binaria de microtarea, que toma el valor de 1 si el individuo realiza trabajos en plataformas de microtareas y 0 en caso contrario. En cada país, se especifican tres modelos: i) todos los trabajadores; ii) hombres; y iii) mujeres.

Los resultados de MCO sugieren que, después de contrastar las características básicas, los trabajadores de las plataformas de microtareas están asociados con unos ingresos por hora mucho más bajos que sus homólogos del mercado laboral tradicional. Esto es cierto para los tres modelos en ambos países, y los resultados son significativos al 99 por ciento en cada caso. Los trabajadores de las plataformas de microtareas tienen más probabilidades de ganar un 64 por ciento menos en la India y un 81 por ciento menos en los Estados Unidos que sus homólogos que realizan actividades similares en el mercado de trabajo tradicional cuando se incluyen todas las observaciones en la muestra (véase la columna 1 de los cuadros A4.13 y A4.14). Cuando solo se incluye a los trabajadores varones en la muestra, los trabajadores que desempeñan microtareas tienen más probabilidades de ingresar un 63 por ciento menos en la India y un 80 por ciento menos en los Estados Unidos (véase la columna 2 de los cuadros A4.13 y A4.14). Entre las trabajadoras, en principio, las que realizan microtareas tienen más probabilidades de ganar un 69 por ciento menos en la India y un 83 por ciento menos en los Estados Unidos que sus homólogas del mercado laboral tradicional (véase la columna 3 de los cuadros A4.13 y A4.14).

► Cuadro A4.13 Resultados de la regresión: trabajadores de plataformas de microtareas y convencionales en la India (variable dependiente: logaritmo de los ingresos por hora en dólares EE. UU.)

	(1) India, total		(2) India, hombres		(3) India, mujeres	
	Coefficiente	Variación porcentual	Coefficiente	Variación porcentual	Coefficiente	Variación porcentual
Microtareas (trabajo convencional)	-1,03*** (0,106)	-64,1***	-0,98*** (0,118)	-62,5***	-1,16*** (0,246)	-68,8***
Mujeres (hombres)	-0,11*** (0,042)	-10,3***				
Edad	0,05*** (0,010)	5,1***	0,06*** (0,011)	6,2***	0,04 (0,024)	4,0
Edad al cuadrado	-0,00*** (0,000)	-0,0***	-0,00*** (0,000)	-0,1***	-0,00 (0,000)	-0,0
Formación académica (sin educación secundaria)						
Certificado de educación secundaria	0,22** (0,091)	25,2 **	0,15* (0,078)	15,6*	0,36 (0,242)	43,9
Título técnico	0,06 (0,130)	6,3	0,01 (0,133)	0,8	0,11 (0,294)	11,4
Título de grado	0,70*** (0,141)	101,3***	0,54*** (0,136)	71,3***	1,13*** (0,389)	209,9***
Título de posgrado	0,55*** (0,093)	73,0***	0,46*** (0,079)	58,6***	0,69*** (0,256)	99,5***
Por encima del título de posgrado	0,64*** (0,103)	89,5***	0,50*** (0,095)	65,1***	0,88*** (0,271)	140,3***
Casado/casada	0,09** (0,042)	9,6**	0,02 (0,049)	2,5	0,21** (0,088)	23,2**
Tamaño de la unidad familiar	-0,01 (0,009)	-1,4	-0,02* (0,010)	-2,0*	0,00 (0,022)	0,2
Zona urbana (zona rural)	0,13*** (0,037)	14,4***	0,13*** (0,040)	13,9***	0,17 (0,103)	18,5
Tiene otro empleo	0,03 (0,114)	2,6	-0,02 (0,125)	-2,1	0,17 (0,276)	18,8
Constante	-0,46** (0,232)		-0,49* (0,257)		-0,71 (0,511)	
Observaciones	1822	1822	1445	1445	377	377
R al cuadrado	0,323	0,323	0,342	0,342	0,277	0,277

**Notas:** Categorías de referencia y errores estándares robustos entre paréntesis. \*\*\* p<0,01, \*\* p<0,05, \* p<0,1. La variación porcentual se calcula mediante la fórmula  $100 \times [\exp(\text{coeficiente}) - 1]$ .

**Fuentes:** Cálculos de la OIT a partir de la encuesta mundial de la OIT a trabajadores de plataformas de microtareas (2017), y Oficina del Censo de los Estados Unidos, Encuesta periódica de población activa (2017-2018).

► Cuadro A4.14 Resultados de la regresión: trabajadores de plataformas de microtarefas y convencionales en los Estados Unidos (variable dependiente: logaritmo de los ingresos por hora en dólares EE. UU.)

	(1) Estados Unidos, total		(2) Estados Unidos, hombres		(3) Estados Unidos, mujeres	
	Coefficiente	Variación porcentual	Coefficiente	Variación porcentual	Coefficiente	Variación porcentual
Microtarefas (trabajo convencional)	-1,67*** (0,063)	-81,2***	-1,56*** (0,088)	-79,1***	-1,78*** (0,094)	-83,2***
Mujeres (hombres)	-0,31*** (0,050)	-26,7***				
Edad	0,03*** (0,012)	3,4***	0,01 (0,017)	0,5	0,06*** (0,016)	5,7***
Edad al cuadrado	-0,00*** (0,000)	-0,0***	-0,00 (0,000)	-0,00	-0,00*** (0,000)	-0,1***
Formación académica (sin educación secundaria)						
Certificado de educación secundaria	0,33 (0,204)	38,8	0,50 (0,322)	64,3	0,08 (0,207)	8,5
Título técnico	0,58*** (0,215)	78,9***	0,68** (0,336)	97,6**	0,38* (0,222)	45,8*
Título de grado	0,68*** (0,208)	96,7***	0,82** (0,327)	127,4**	0,46** (0,213)	57,9**
Título de posgrado	0,41* (0,228)	51,4*	0,62* (0,342)	86,4*	0,15 (0,276)	16,4
Por encima del título de posgrado	0,67* (0,358)	95,7*	0,80 (0,492)	122,8	0,58 (0,426)	78,8
Casado/casada	0,10* (0,052)	10,6*	0,08 (0,080)	8,3	0,15** (0,071)	16,2**
Tamaño de la unidad familiar	-0,04** (0,017)	-3,5**	-0,05* (0,026)	-4,8*	-0,03 (0,023)	-2,8
Zona urbana (zona rural)	-0,05 (0,062)	-4,4	0,02 (0,081)	2,3	-0,10 (0,097)	-9,4
Tiene otro empleo	0,17** (0,074)	18,5**	0,19* (0,095)	20,6*	0,15 (0,116)	16,5
Constante	1,88*** (0,305)		2,21*** (0,487)		1,42*** (0,363)	
Observaciones	973	973	457	457	516	516
R al cuadrado	0,575	0,575	0,572	0,572	0,587	0,587

**Notas:** Categorías de referencia y errores estándares robustos entre paréntesis. \*\*\* p<0,01, \*\* p<0,05, \* p<0,1. La variación porcentual se calcula mediante la fórmula  $100 \times [\exp(\text{coeficiente}) - 1]$ .

**Fuentes:** Cálculos de la OIT a partir de la encuesta mundial de la OIT a trabajadores de plataformas de microtarefas (2017), y Oficina del Censo de los Estados Unidos, Encuesta periódica de población activa (2017-2018).

Para comprobar la solidez del estudio, se aplicaron dos modelos adicionales en cada país, analizando dos actividades de forma independiente: uno que comparaba a los trabajadores de las actividades de servicios de información (CIIU 63) con los trabajadores de las plataformas de microtareas que realizan tareas similares; y otro que comparaba a los trabajadores que desempeñan actividades administrativas, de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas (CIIU 82) con los trabajadores de las plataformas de microtareas que realizan tareas similares (cuadros que no figuran en este documento).

La considerable diferencia entre los ingresos por hora de los trabajadores de las plataformas de microtareas y los del mercado tradicional también se mantiene cuando se examina la actividad específica de forma independiente. Cuando solo se incluyen en la muestra los trabajadores de plataformas en línea que se dedican a la transcripción y la moderación de contenidos y los trabajadores de actividades administrativas, de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas (CIIU 82), cabe esperar que los trabajadores de microtareas ganen un 65 por ciento menos en la India y un 76 por ciento menos en los Estados Unidos. Si se examina a los trabajadores convencionales del sector de las actividades de servicios de información (CIIU 63) y las correspondientes microtareas, es previsible que los trabajadores de las microtareas ganen un 62 por ciento menos en la India y un 87 por ciento menos en los Estados Unidos.

#### 4B.2.2 Trabajadores de plataformas de autónomos

Para evaluar las diferencias de los ingresos por hora de los trabajadores de las plataformas de autónomos según el sexo, el nivel académico, la experiencia y el grado de desarrollo de su país de residencia, se utilizó el método de regresión de MCO. La variable dependiente es el logaritmo de los ingresos por hora totales (pagados y pendientes) de los trabajadores en una semana típica. Se introdujeron varias covariables para captar otros factores que afectan simultáneamente a los ingresos por hora, como las características demográficas y otras variables relacionadas con el trabajo en línea.

En el primer modelo, se tuvo en cuenta a todos los trabajadores autónomos. En las otras especificaciones (modelos (2) y (3)), se dividió a los encuestados según el grado de desarrollo de su país (véase el cuadro A4.15).

La dirección de la relación entre los ingresos por hora y las covariables es fundamentalmente constante en los tres modelos, aunque los niveles de significación pueden variar según la especificación del modelo. Según los resultados de la regresión del modelo (1), los factores que tienen una relación significativa con los ingresos por hora son la edad, tener un título de posgrado, tener otro empleo remunerado, tener clientes habituales, el número de plataformas utilizadas, tener de cuatro a cinco clientes por semana y el grado de desarrollo del país de residencia (véase la columna 1 del cuadro A4.15). Los trabajadores de los países en desarrollo suelen ganar un 60 por ciento menos que los trabajadores de los países desarrollados con características similares, lo que es significativo al 99 por ciento.

Algunas covariables están correlacionadas significativamente con los ingresos por hora en los países desarrollados (modelo (2)), pero no en los países en desarrollo (modelo (3)). En los países desarrollados, los individuos con un título de posgrado suelen ganar más que los que no tienen título universitario, mientras que no existe tal diferencia en el caso del título de grado. Además, tener clientes habituales está asociado con mayores ingresos, mientras que realizar tareas relacionadas con las ventas y la comercialización, así como servicios profesionales, se asocia con ingresos inferiores.

En los países en desarrollo, la edad, el estado de salud y el hecho de tener otro empleo remunerado están correlacionados con los ingresos por hora, pero no ocurre lo mismo en los países desarrollados. A diferencia de los países desarrollados, en los países en desarrollo no existe una relación significativa entre la formación académica y los ingresos por hora.

Además, algunas variables no se asocian con ninguna diferencia significativa en cuanto a los ingresos por hora en ninguno de los modelos. Entre ellas se encuentran el sexo, el estado civil, el tamaño de la unidad familiar, tener hijos menores de seis años, la experiencia, residir en una zona urbana, tener un título de grado, la condición de migrante y la plataforma principal, así como la realización de determinadas tareas. No hay diferencias significativas entre los ingresos por hora de los trabajadores varones y las trabajadoras con características similares, independientemente del grado de desarrollo del país en el que residen. A diferencia de lo que ocurre en el trabajo tradicional, en el que un mayor nivel de experiencia suele ir asociado a ingresos más elevados, tampoco existe una relación significativa entre la experiencia y los ingresos por hora en las plataformas de autónomos en ninguno de los modelos de regresión.

► Cuadro A4.15 Resultados de la regresión: trabajadores de plataformas de autónomos, encuesta mundial, por grado de desarrollo (variable dependiente: logaritmo de los ingresos por hora en dólares EE.UU.)

	(1) Total		(2) Países desarrollados		(3) Países en desarrollo	
	Coefficiente	Variación porcentual	Coefficiente	Variación porcentual	Coefficiente	Variación porcentual
Mujeres (hombres)	0,03 (0,126)	3,4	-0,11 (0,245)	-10,8	0,05 (0,155)	5,6
Edad	0,14*** (0,050)	14,8***	0,11 (0,156)	11,2	0,20*** (0,061)	22,6***
Edad al cuadrado	-0,00** (0,001)	-0,1**	-0,00 (0,002)	-0,1	-0,00*** (0,001)	-0,2***
Formación académica (hasta secundaria)						
Título de grado	0,30 (0,182)	34,5	0,46 (0,332)	58,5	0,24 (0,250)	27,4
Título de posgrado o superior	0,37* (0,191)	44,3*	0,53* (0,286)	69,8*	0,31 (0,274)	35,9
Experiencia (menos de 6 meses)						
De 6 meses a casi 1 año	0,12 (0,204)	13,2	0,56 (0,357)	74,2	-0,07 (0,243)	-6,7
De 1 año a casi 3 años	-0,02 (0,192)	-1,8	0,03 (0,410)	2,6	-0,04 (0,220)	-4,3
De 3 años a casi 5 años	0,14 (0,216)	14,5	0,31 (0,376)	36,4	0,01 (0,262)	1,1
A partir de 5 años	0,07 (0,244)	6,9	0,62 (0,435)	86,6	-0,22 (0,293)	-20,1
Casado/casada (soltero/soltera)	0,14 (0,135)	14,5	0,31 (0,246)	36,4	0,04 (0,164)	3,6
Tamaño de la unidad familiar	-0,04 (0,048)	-4,1	-0,13 (0,100)	-12,1	0,01 (0,055)	1,1
Con hijos menores de 6 años	0,16 (0,155)	17,6	0,28 (0,293)	31,8	0,06 (0,184)	5,8
Zona urbana (zona rural)	0,00 (0,149)	0,4	0,03 (0,261)	3,1	-0,01 (0,201)	-1,1
Migrante	-0,12 (0,192)	-11,7	-0,25 (0,259)	-22,4	-0,01 (0,299)	-0,9
Tiene otro empleo	-0,35*** (0,127)	-29,3***	-0,06 (0,262)	-5,9	-0,48*** (0,164)	-37,9***
Estado de salud malo o muy malo (buena o muy buena salud)	-0,47 (0,424)	-37,2	0,77 (0,572)	116,8	-0,82* (0,443)	-56,2*



► Cuadro A4.15 (continuación)

	(1) Total		(2) Países desarrollados		(3) Países en desarrollo	
	Coefficiente	Variación porcentual	Coefficiente	Variación porcentual	Coefficiente	Variación porcentual
Upwork (Freelancer)	-0,44 (0,295)	-35,4	-0,35 (0,424)	-29,5	-0,50 (0,372)	-39,6
Clientes habituales	0,33* (0,176)	39,3*	0,66** (0,324)	94,1**	0,25 (0,194)	29
Número de plataformas utilizadas	0,11 (0,075)	11,5	0,20 (0,126)	22,1	0,06 (0,095)	5,7
Número de clientes por semana (1)						
2-3 clientes por semana	-0,11 (0,141)	-10,4	-0,12 (0,231)	-11,5	-0,07 (0,181)	-6,9
4-5 clientes por semana	0,62*** (0,183)	86,8***	0,61* (0,362)	83,5*	0,68*** (0,256)	97,6***
Tareas relacionadas con los servicios empresariales	0,09 (0,130)	9,5	0,21 (0,223)	23,9	0,04 (0,183)	3,8
Tareas relacionadas con la tecnología	0,13 (0,162)	13,6	0,11 (0,346)	11,5	0,13 (0,201)	13,8
Tareas relacionadas con el análisis de datos	0,05 (0,143)	5,3	0,17 (0,314)	18,7	0,04 (0,162)	4,1
Tareas creativas	0,04 (0,130)	3,9	0,22 (0,253)	24,9	-0,11 (0,166)	-10,5
Tareas relacionadas con las ventas y el marketing	-0,09 (0,152)	-8,4	-0,53* (0,268)	-40,9*	0,04 (0,194)	4,1
Tareas relacionadas con los servicios profesionales	-0,10 (0,123)	-9,7	-0,47* (0,239)	-37,8*	0,03 (0,159)	3,5
Países en desarrollo (países desarrollados)	-0,91*** (0,141)	-59,6***				
Constante	-0,94 (0,974)		-0,64 (3,066)		-2,98*** (1,143)	
Observaciones	294	294	91	91	203	203
R al cuadrado	0,313	0,313	0,358	0,358	0,234	0,234

**Notas:** Errores estándares robustos entre paréntesis. \*\*\*p<0,01, \*\*p<0,05, \*p<0,1. La variación porcentual se calcula mediante la fórmula  $100 \times [\exp(\text{coeficiente}) - 1]$ .

**Fuente:** Cálculos de la OIT a partir de las encuestas de la OIT a trabajadores de plataformas de autónomos (2019-2020).

#### 4B.2.3 Trabajadores de plataformas de trabajo en línea en China (EPWK y 680)

Para percibir las diferencias de ingresos por hora de los trabajadores que realizan trabajos en línea en China, se utilizó el método de regresión de MCO. El análisis se realizó por separado para los encuestados que realizan trabajos en línea en las plataformas EPWK, 680 y ZBJ. No se llevó a cabo el examen de la plataforma k68 porque la muestra era demasiado pequeña. Los resultados de ZBJ no se presentan porque el valor R al cuadrado del modelo era muy bajo. La variable dependiente es el logaritmo de los ingresos por hora totales (pagados y pendientes) de los trabajadores en una semana típica. Se introdujeron diversas covariables, como las demográficas y varias variables relacionadas con el trabajo en línea.

Los resultados de la regresión indican que algunas variables guardan una correlación significativa con los ingresos por hora en al menos uno de los modelos (véase el cuadro A4.16). Existe una brecha salarial de género entre los trabajadores de la plataforma 680, en la que las trabajadoras suelen ganar un 32 por ciento menos que los trabajadores varones, mientras que no existe esa diferencia significativa en EPWK. Además, los trabajadores que desarrollan su actividad en línea con un título de posgrado tienden a ganar más en ambas plataformas que los que no tienen un título universitario, mientras que no hay tal diferencia en el caso del título de grado. Además, una mayor experiencia en el trabajo en línea se asocia a unos ingresos significativamente más elevados en EPWK, pero no ocurre lo mismo en la plataforma 680. La realización de determinadas tareas no se asocia con ninguna diferencia significativa en los ingresos por hora para la mayoría de los tipos de tareas. Las excepciones son las tareas relacionadas con la tecnología, que se asocian con ingresos más elevados en EPWK, y las microtareas, que están asociadas a ingresos inferiores en 680.

► **Cuadro A4.16 Resultados de la regresión: trabajadores de plataformas de trabajo en línea, China**  
(variable dependiente: logaritmo de los ingresos por hora en dólares EE. UU.)

	EPWK		680	
	Coefficiente	Variación porcentual	Coefficiente	Variación porcentual
Mujeres (hombres)	-0,16 (0,233)	-14,7	-0,38* (0,200)	-31,5*
Edad	-0,10 (0,124)	-9,3	0,01 (0,099)	1,0
Edad al cuadrado	0,00 (0,002)	0,2	-0,00 (0,002)	-0,0
Formación académica (por debajo de título de grado)				
Título de grado	-0,50** (0,226)	-39,2**	0,15 (0,207)	16,5
Título de posgrado o superior	0,86* (0,484)	135,5*	0,75** (0,368)	111,7**
Casado/casada (soltero/soltera)	0,10 (0,297)	10,3	0,10 (0,277)	10,1
Tamaño de la unidad familiar	-0,05 (0,104)	-4,9	-0,02 (0,078)	-1,8
Con hijos menores de 6 años	-0,12 (0,297)	-10,9	0,26 (0,268)	30,0
Tipo de comunidad (rural/extrarradio de una ciudad)				
Ciudad de zona rural	0,34 (0,510)	41,1	-0,49 (0,346)	-39,0
Ciudad pequeña y mediana	0,22 (0,478)	24,9	0,06 (0,283)	5,9
Ciudad grande (no provincial)	0,46 (0,477)	58,3	-0,14 (0,331)	-13,0
Capital de provincia	0,67 (0,460)	94,7	-0,24 (0,278)	-21,6
Ha migrado a la comunidad donde reside	-0,35 (0,294)	-29,6	0,38* (0,209)	46,8*
Hukou (rural local)				
Rural no local	-0,57* (0,318)	-43,4*	0,30 (0,252)	35,2
Urbano local	0,50 (0,311)	64,9	0,01 (0,242)	1,3
Urbano no local	0,52* (0,301)	68,1*	0,28 (0,406)	32,4

► Cuadro A4.16 (continuación)

	EPWK		680	
	Coefficiente	Variación porcentual	Coefficiente	Variación porcentual
Experiencia (menos de 6 meses)				
De 6 meses a casi 1 año	0,82** (0,346)	127,6**	0,36 (0,256)	42,9
De 1 año a casi 3 años	0,95*** (0,308)	159,0***	0,22 (0,251)	24,6
De 3 años a casi 5 años	1,24*** (0,383)	245,5***	0,14 (0,328)	14,8
A partir de 5 años	1,30*** (0,424)	266,8***	-0,12 (0,415)	-11,1
Tiene otro empleo	0,34 (0,217)	41,2	-0,00 (0,191)	-0,2
Padece enfermedades físicas o mentales	-0,37* (0,221)	-30,9*	-0,04 (0,190)	-3,8
Número de plataformas utilizadas	0,10 (0,110)	10,7	-0,01 (0,083)	-0,9
Tareas relacionadas con la tecnología	0,79* (0,466)	120,8*	-0,47 (0,373)	-37,5
Tareas creativas	0,35 (0,460)	41,5	-0,22 (0,281)	-20,1
Tareas relacionadas con las ventas y el marketing	0,52 (0,602)	69,0	0,32 (0,378)	37,3
Tareas relacionadas con los servicios profesionales	0,37 (0,489)	45,3	0,06 (0,286)	5,7
Microtareas	0,18 (0,435)	19,5	-0,57** (0,256)	-43,4**
Otras tareas	0,26 (0,748)	30,0	-0,44 (0,652)	-35,5
PIB provincial (PIB provincial más bajo)				
PIB provincial bajo	-0,40 (0,303)	-32,7	0,25 (0,273)	28,5
PIB provincial alto	-0,22 (0,280)	-19,8	0,17 (0,292)	18,6
PIB provincial más alto	0,08 (0,287)	8,6	0,53** (0,257)	69,2**
Constante	-0,03 (1,856)		-0,01 (1,502)	
Observaciones	210	210	260	260
R al cuadrado	0,277	0,277	0,158	0,158

**Notas:** Errores estándares robustos entre paréntesis. \*\*\*p<0,01, \*\*p<0,05, \*p<0,1. La variación porcentual se calcula mediante la fórmula  $100 \times [\exp(\text{coeficiente}) - 1]$ .

**Fuente:** Cálculos de la OIT a partir de la encuesta de la OIT a trabajadores de plataformas en China (2019).

#### 4B.2.4 Trabajadores de plataformas de trabajo en línea en Ucrania

Para captar las diferencias en los ingresos por hora de los trabajadores que realizan trabajo en línea en Ucrania, se utilizó el método de regresión de MCO. La variable dependiente es el logaritmo de los ingresos por hora totales (pagados y pendientes) de los trabajadores en una semana típica. Se introdujeron diversas covariables, como las demográficas y varias variables relacionadas con el trabajo en línea.

Los resultados muestran que algunas variables tienen una correlación significativa con los ingresos por hora (véase el cuadro A4.17). Existe una brecha salarial por razón de género, ya que las trabajadoras tienen mayores probabilidades de ganar un 26 por ciento menos que sus homólogos masculinos. Además, poseer un título de posgrado va asociado con unos ingresos un 36 por ciento más altos que tener un certificado de educación secundaria o inferior, lo que no ocurre con el título de grado. Algunos otros factores, como el mayor tamaño de la unidad familiar, tener otro empleo remunerado, subir la cartera de trabajos a la plataforma y pedir a antiguos clientes que presenten una opinión o puntuación, guardan una correlación significativa positiva con los ingresos por hora. Otras variables, como tener hijos menores de 18 años, realizar microtarefas o tener problemas de salud física o mental, se asocian a unos ingresos por hora más bajos. Además, la edad, el estado civil, residir en una zona urbana, la condición de migrante, la experiencia, la plataforma, el número de plataformas utilizadas y la mayoría de los tipos de tareas, así como la mayoría de las estrategias, no se asocian con ninguna diferencia significativa en los ingresos por hora de los trabajadores en línea en Ucrania.

► Cuadro A4.17 Resultados de la regresión: trabajadores de plataformas de trabajo en línea, Ucrania (variable dependiente: logaritmo de los ingresos por hora en dólares EE. UU.)

	Coefficiente	Variación porcentual
Mujeres (hombres)	-0,31** (0,126)	-26,3**
Edad	-0,01 (0,038)	-1,5
Edad al cuadrado	0,00 (0,001)	0,0
Formación académica (hasta secundaria)		
Título de grado	0,25 (0,160)	28,3
Título de posgrado o superior	0,31** (0,136)	35,7**
Casado/casada (soltero/soltera)	-0,12 (0,113)	-11,0
Tamaño de la unidad familiar	0,15*** (0,050)	16,2***
Con hijos menores de 18 años	-0,24* (0,146)	-21,5*
Zona urbana (zona rural)	0,12 (0,186)	12,3
Migrante	0,06 (0,256)	6,1
Años de experiencia trabajando en plataformas	0,01 (0,018)	1,2
Tiene otro empleo	0,20* (0,111)	22,1*

► Cuadro A4.17 (continuación)

	Coefficiente	Variación porcentual
Plataforma (Freelancer)		
Kabanchik.ua	0,01 (0,325)	1,3
Upwork	-0,02 (0,345)	-2,1
Otras plataformas rusas/ucranianas	-0,17 (0,351)	-15,5
Otras	0,41 (0,403)	50,8
Número de plataformas utilizadas	-0,06 (0,060)	-5,9
Tipo de tareas (servicios empresariales)		
Relacionadas con la tecnología	0,40 (0,261)	49,9
Relacionadas con el análisis de datos	-0,67 (0,572)	-48,7
Tareas creativas	0,09 (0,262)	9,0
Relacionadas con las ventas y el <i>marketing</i>	0,08 (0,295)	8,1
Relacionadas con los servicios profesionales	0,05 (0,222)	5,2
Microtareas	-0,65*** (0,240)	-47,9***
Trabajo manual	0,83** (0,367)	129,2**
He subido varios ejemplos de mi cartera de trabajos	0,36*** (0,115)	43,9***
Presento una oferta a la baja por los proyectos para ganar experiencia en la plataforma	0,12 (0,137)	12,4
Pido a los clientes que me den una buena puntuación a cambio de darles una buena puntuación a ellos	0,13 (0,141)	13,8
Pido a los clientes que me den una buena puntuación a cambio de pagar menos	0,32 (0,278)	37,5
He seguido cursos o formaciones para obtener certificados en la plataforma	-0,37 (0,262)	-31,1
Pido a antiguos clientes que formulen opiniones/puntuaciones	0,22** (0,111)	24,9**
Llevo a cabo trabajos solo para clientes que conozco en persona	0,32 (0,214)	37,7
Padece enfermedades físicas o mentales	-0,50** (0,246)	-39,6**
Constante	-0,19 (0,776)	
Observaciones	647	647
R al cuadrado	0,180	0,180

**Notas:** Errores estándares robustos entre paréntesis. \*\*\*p<0,01, \*\*p<0,05, \*p<0,1. La variación porcentual se calcula mediante la fórmula  $100 \times [\exp(\text{coeficiente}) - 1]$ .

**Fuente:** Cálculos de la OIT a partir de la encuesta de la OIT a trabajadores de plataformas en Ucrania (2019).



## Anexo 5

### Entrevistas de la OIT a sindicatos y asociaciones

**Cuadro A5.1 Lista de entrevistas a sindicatos y asociaciones**

	Nombre de la asociación o el sindicato	Persona entrevistada	País	Fecha de la entrevista
1.	Sociedad de Fomento Fabril	Director de políticas públicas	Chile	6 febrero 2020
2.	Philadelphia Limousine Association & Philadelphia Drivers Union	Presidente	Estados Unidos, Filadelfia	2 abril 2020
3.	United Private Hire Drivers (UPHD)	Cofundador	Reino Unido	7 abril 2020
4.	App Personal	Jurista	Argentina	10 abril 2020
5.	Gig Workers Matter	Presidente	Estados Unidos, Chicago	14 abril 2020
6.	Unionen	Analista de políticas especializado en mercados de trabajo digitales	Suecia	15 abril 2020
7.	National Union of Professional e-hailing Driver Partners (NUPEDP)	Representante	Nigeria	15 abril 2020
8.	Asociación de Conductores Uruguayos de Aplicaciones (ACUA)	Representante	Uruguay	15 abril 2020
9.	Sindicato Independiente de Repartidores por Aplicaciones (SIRA)	Presidente	México	22 abril 2020
10.	APOPLATEC	Representante	Costa Rica	24 abril 2020
11.	The Movement	Representante	Sudáfrica	28 abril 2020
12.	Ride-Share SACCO Limited and the Digital Taxi Forum	Representante	Kenya	28 abril 2020
13.	NiUnRepartidorMenos	Representantes	México	30 abril 2020
14.	Riders' Union	Representante	República de Corea	18 mayo 2020