

Séptimo Premio Anual de Investigación Económica

Fundación Banco Municipal de Rosario y Escuela de Economía de la Universidad
Nacional de Rosario

Economía de plataformas digitales en Argentina: desafíos y oportunidades en el mercado laboral

Victoria

Mayo 2018

Resumen:

Este trabajo investiga las nuevas formas laborales en la economía de plataformas en Argentina. Se revisa la literatura académica acerca de los conceptos de economía colaborativa (*sharing economy*), trabajo colaborativo (*crowdwork*) y trabajo a pedido a través de aplicaciones (*work on demand via apps*) para definirlos y explicar su situación en la Argentina de hoy. Se discuten costos y beneficios de estas nuevas formas de trabajo y se presentan recomendaciones para organizarlas y regularlas con el objetivo de maximizar el bienestar de los trabajadores y la sociedad. Se destacan las principales oportunidades y desafíos en perspectiva hacia el futuro.

1. Introducción

El comienzo del siglo XXI está marcado por el desarrollo de nuevas tecnologías y el impacto de la digitalización. El Foro Económico Mundial se refiere a este proceso como una cuarta revolución industrial, caracterizada por “una fusión de las tecnologías que difumina los límites entre las esferas físicas, digitales y biológicas”.

En el contexto de la expansión de internet y los teléfonos celulares inteligentes, surgió lo que nos referiremos como «economía de plataformas». Este fenómeno demostró ser más que una tendencia temporal y su expansión contribuyó a un cambio en la naturaleza del trabajo. El crecimiento de la economía de plataformas crea oportunidades para los trabajadores, pero también implica desafíos para las administraciones gubernamentales si queremos garantizar la protección social de quienes las toman como medio laboral.

Las plataformas digitales de trabajo pueden adoptar diversas formas, entre las cuales las más conocidas son las de trabajo colaborativo (*crowdwork*), muy relacionado con el concepto de economía colaborativa (*sharing economy*), y el trabajo a pedido (*work on demand via apps*) a través de aplicaciones. En la literatura académica no existe un consenso general sobre las definiciones de estos términos o si son los más adecuados. Para no abordar esa discusión, tomamos las adoptadas por De Stefano (2016) explicadas a continuación.

El trabajo colaborativo o *crowdwork* se refiere a actividades que implican completar una serie de tareas a través de una plataforma online. Típicamente, estas plataformas ponen en contacto un indefinido número de organizaciones e individuos a través de internet, permitiendo que se conecten clientes y trabajadores independientemente de la ubicación. El *trabajo a pedido a través de las aplicaciones*, en cambio, se refiere a trabajos tradicionales tales como el transporte, la limpieza o la entrega de productos. En estos casos se usan aplicaciones para conectar la demanda con el suministro de mano de obra, generalmente dentro de una zona geográfica limitada. Las aplicaciones son usualmente administradas por firmas que intervienen estableciendo mínimos estándares de calidad (OIT, 2018) y entre las más conocidas mundialmente se encuentran Uber y Airbnb. A su vez, el potencial de la economía colaborativa para reducir la informalidad de la economía en América Latina es uno de los factores que hacen particularmente interesantes a estos modelos digitales.

En Argentina existen numerosas iniciativas de este tipo, principalmente promovidas por pequeños y medianos emprendedores que buscan satisfacer la necesidad de la sociedad de una economía adaptada a la tecnología y que, a su vez, puede implicar menores precios para el acceso a bienes y servicios. Si bien estas nuevas formas de trabajo

pueden significar beneficios para el crecimiento del mercado laboral, también existen costos que deberían ser minuciosamente analizados. A priori, podemos mencionar el enfrentamiento a partir de la competencia con los trabajos tradicionales y el interrogante que surge de la ausencia de regulaciones en este nuevo mercado.

De manera general, en los países en los que surgieron economías de este tipo hubo dos líneas de respuesta por parte de las administraciones públicas: el primer impulso fue el de limitar, restringir y prohibir la actividad de las empresas. Sin embargo, las falencias y limitaciones de esta reacción condujeron a las autoridades a adoptar una posición más cautelosa, que intenta primero entender el fenómeno que se debe regular para luego modificar la normativa y adaptarla a esta nueva realidad, a fin de ponerla en vigor. En Argentina, aún no se visualiza un Estado que se reconozca como actor necesario en el proceso de adaptación estas tecnologías. En las páginas que siguen, se brindan argumentos para pensar en la necesidad de que esto evolucione y exista una administración pública que actúe para promoverlas y regularlas.

Este trabajo comienza con un análisis del contexto global de la economía de plataformas y su mercado laboral, incluyendo la economía colaborativa o de trabajo colaborativo y el trabajo a pedido a través de aplicaciones. Este es seguido por una discusión de la situación de Argentina y las perspectivas visibles a futuro. Luego se discuten los costos y beneficios de estos sistemas y, finalmente, se presentan pautas generales para organizarlos y regularlos de forma que se maximice la eficiencia y el bienestar de los trabajadores y la sociedad en su conjunto. Se aborda una revisión de la más reciente literatura académica disponible sobre el tópico, así como bases de datos que sustentan la investigación.

2. Contexto global

Antes de la llegada de las plataformas de Internet, las personas ya prestaban o alquilaban bienes a otros individuos. En la época en que los hombres vivían en tribus, el uso comunitario de recursos era una regla social básica para todos los miembros. De esta forma se compartían tanto los alimentos como las herramientas que se utilizaban. En nuestros días, la introducción masiva de internet y las redes sociales permitió que se crearan las bases para el surgimiento de este nuevo tipo de consumo en el marco de lo que algunos llaman economía colaborativa.

Como resultado de la introducción de plataformas, los costos de búsqueda y de contratación se redujeron significativamente. Los consumidores ahora pueden localizar más fácilmente los bienes y servicios que desean, y las transacciones se regularizan a través de contratos estándares y sistemas de pago en línea. Además, en la mayoría de las plataformas de economía colaborativa existe información sobre el comportamiento pasado y, por lo tanto, la confiabilidad de los usuarios se obtiene como una característica regular de las transacciones. Aunque las calificaciones pueden ser alteradas y no son necesariamente precisas.

La Cámara de Comercio Argentina explica en un informe de 2017 que la economía colaborativa obtuvo gran repercusión a nivel mundial cuando la revista TIME la mencionó en 2011 como una de las 10 ideas que cambiarán el mundo. La rápida difusión de la economía colaborativa es producto de los significativos beneficios que resultan para la sociedad. Por el lado de los consumidores, la posibilidad de alquilar temporalmente un producto permite acceder a ellos por un menor precio; mientras que para los propietarios es una posibilidad de obtener un beneficio económico de un bien que poseen en estado ocioso (a modo de ejemplo, en promedio se estima que los autos particulares son utilizados cerca de dos horas por día, mientras que las restantes 22 horas se encuentran estacionados, es decir, el 92% del tiempo).

Crowdwork es el trabajo ofrecido por trabajadores a clientes de todo el mundo a través de plataformas en línea que pone en contacto a un número indefinido de organizaciones, empresas e individuos. Los trabajos ofrecidos en estas plataformas son muy variados, comúnmente implica "micro tareas": actividades "extremadamente parceladas, a menudo monótonas, que aún requieren algún tipo de juicio más allá de la comprensión de la inteligencia artificial (por ejemplo, etiquetar fotos, valorar las emociones o la idoneidad de un sitio o texto, o completar encuestas entre otros) (Irani, 2015). En otros casos, los trabajos más grandes y significativos pueden ser realizados a través de estas plataformas, como la

creación de un logotipo, el desarrollo de un sitio o el proyecto inicial de una campaña de marketing (Kittur et al, 2013; Leimeister y Durward, 2015). Si bien algunos de estos trabajos implican trasvasar el trabajo de la economía fuera de la línea a la economía en línea, en otros casos se trata de tareas nuevas necesarias para el buen funcionamiento de las industrias basadas en la web, como la moderación de contenidos en las redes sociales, la catalogación de productos en línea o la transcripción de vídeos de YouTube (OIT, 2018).

En *work on-demand via apps* (trabajo a pedido a través de aplicaciones), los trabajos relacionados con las actividades laborales tradicionales, como el transporte, la limpieza, entrega de productos y hasta trabajos de oficina, se ofrecen y se asignan a través de apps móviles. Las empresas que ejecutan estas aplicaciones intervienen en el establecimiento de estándares mínimos de calidad de servicio y en la selección y gestión de la fuerza de trabajo.

Estas formas de trabajo descritas presentan algunas diferencias importantes entre sí: el *crowdwork* funciona a través de plataformas en línea y permite a clientes y trabajadores operar en cualquier parte del mundo, mientras que el *work on-demand* solo coincide con el suministro en línea y demanda de actividades que luego se ejecutan localmente. En consecuencia, la única manera en la que las dos formas de trabajo podrían cruzarse es en un ámbito mucho más local que lo originalmente pensado en el *crowdwork* (Greenhouse, 2015; Singer, 2014).

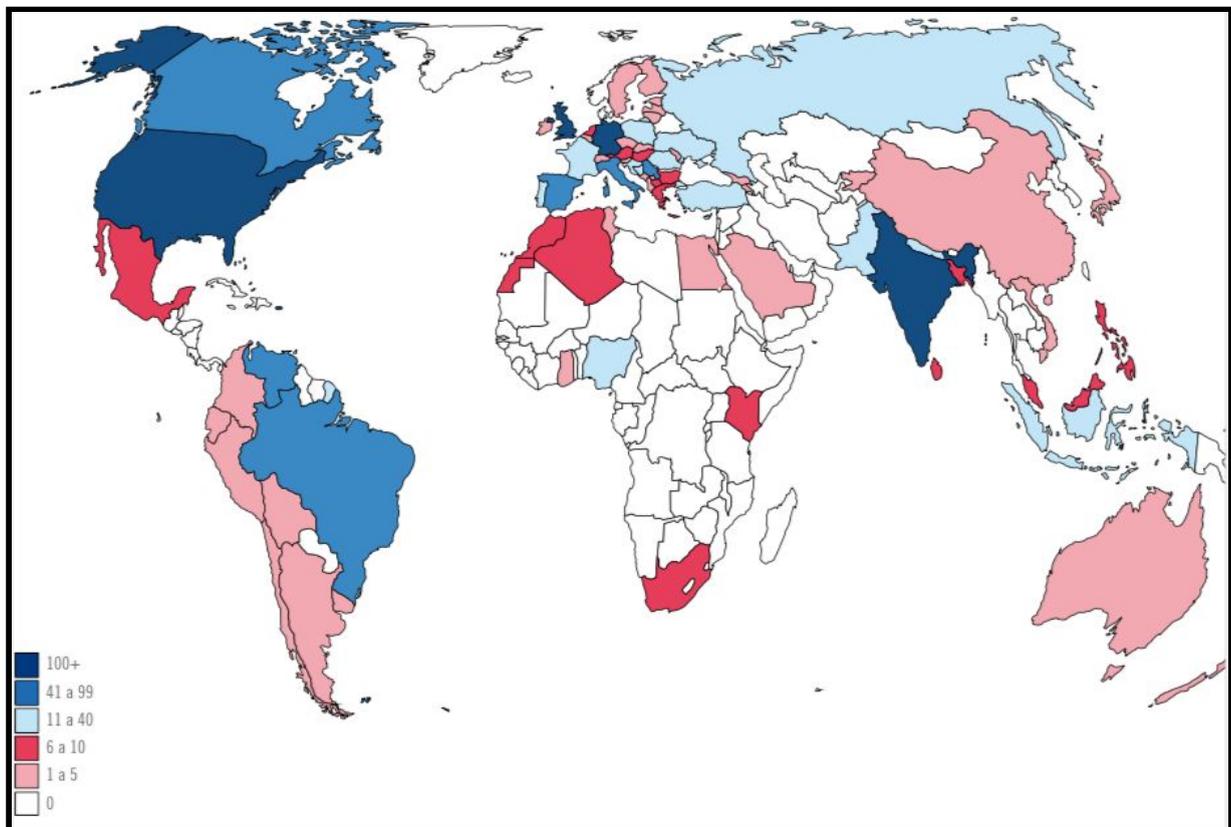
El *crowdwork* ha facilitado la subcontratación de mano de obra por parte de las empresas y ha introducido nuevas plataformas para el trabajo independiente. La economía de plataformas depende de la mano de obra contratada por cuenta propia y, como tal, los trabajadores de estas plataformas no tienen acceso a beneficios regulares de empleo, como atención médica o licencia por maternidad. Además, los trabajadores tienen muy poca protección garantizada por la ley y las plataformas están diseñadas para reducir la responsabilidad del empleador. Este problema existe en la mayoría de los países del mundo, que aún no han adaptado su legislación laboral a las nuevas formas de trabajo digital.

A pesar de las diferencias, todas las economías de plataformas cumplen tres funciones específicas: (1) vincular a los trabajadores con la demanda; (2) proporcionar un conjunto de herramientas y servicios comunes que permiten la realización de un trabajo a cambio de una remuneración; y (3) establecer unas pautas de gobernanza mediante las que se recompensen las buenas prácticas y se disuadan los componentes negativos (OIT, 2018). Las plataformas digitales difieren principalmente en su arquitectura, ya que algunas ofrecen el intercambio de tareas sustituibles entre sí o estandarizadas (Uber o la plataforma Crowdfunder son un ejemplo), mientras que otras funcionan como un espacio en donde los

trabajadores pueden desarrollar servicios más especializados y crear una red (por ejemplo, la start-up *Toptal*, una red de desarrolladores de software *freelance*). Esto repercute sustancialmente en la autonomía de los trabajadores, así como en sus ingresos y condiciones de trabajo (OIT, 2018).

Los trabajos colaborativos se pueden encontrar tanto en países desarrollados como en desarrollo. Una serie de encuestas realizadas por la OIT sobre plataformas de microtareas en lengua inglesa encontraron una considerable presencia de trabajadores en América del Norte y América Latina, Europa Occidental, Central y Oriental y la Federación de Rusia, y también en Asia Meridional y partes de África¹, como vemos en el gráfico a continuación.

Gráfico I: países donde viven trabajadores que realizan microtareas. Los colores indican la frecuencia (agrupada) de los encuestados.



Fuente: OIT (2018) en base a Rani y Ferrer, de próxima publicación.

Kuek et al. (2015) y Nickerson (2014) explican que, como el trabajo colaborativo puede realizarse fácilmente en cualquier parte del mundo que cuente con una conexión a internet adecuada, muchos gobiernos y legisladores de países desarrollados y en desarrollo

¹ Para más detalles de la encuesta ver Berg (2016) y Rani y Furrer (de próxima publicación).

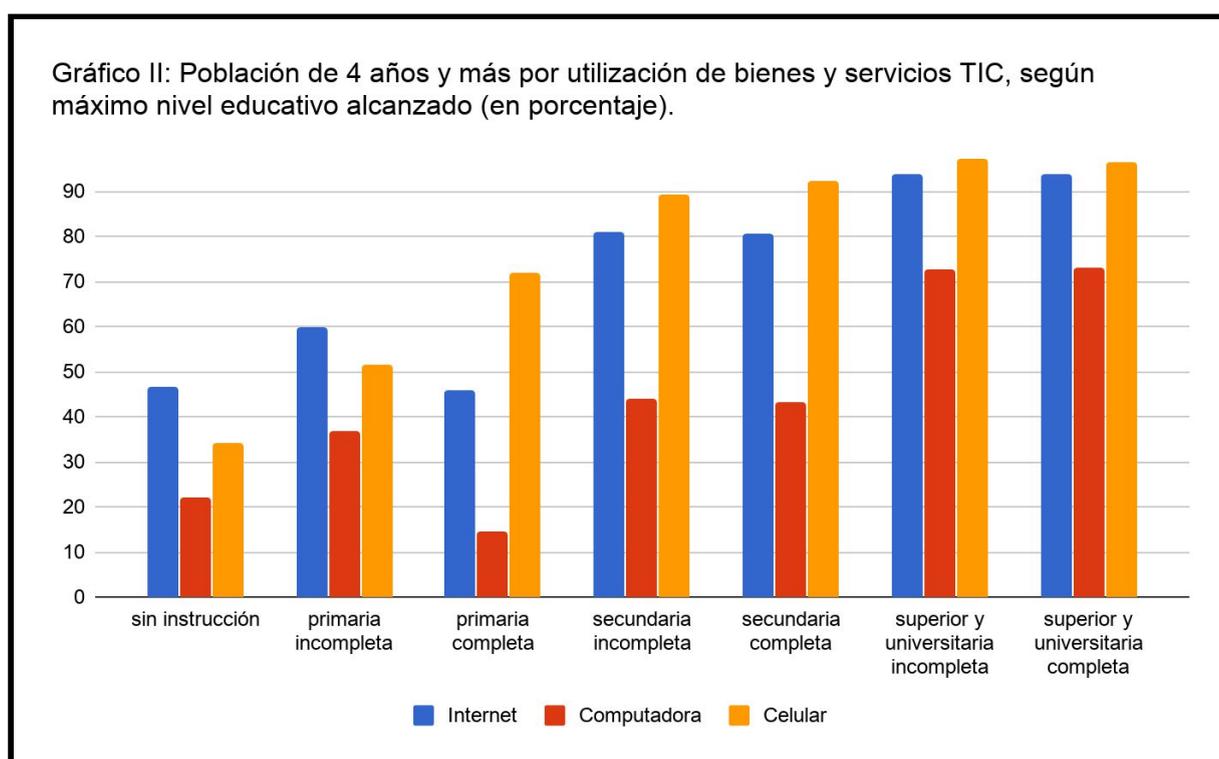
adoptaron este tipo de trabajo como una fuente potencial de buenos empleos. Además, el trabajo colaborativo proporciona flexibilidad a los trabajadores ya que pueden elegir cuándo, dónde y cómo quieren trabajar, así como qué tareas quieren desempeñar (Felstiner, 2011; Ipeirotis y Horton, 2011). Por lo tanto, los trabajadores con discapacidades o responsabilidades familiares, tanto como residentes de zonas rurales tienen una alta representación entre los trabajadores colaborativos.

Por otra parte, las plataformas también se perciben como una forma eficiente de negocio, ya que las empresas pueden acceder a una reserva de mano de obra diversa a bajo costo. Un estudio realizado por Credit Suisse (2015) acerca de las economías colaborativas explica que estas parecen ser atractivas para los inversores por las grandes perspectivas de crecimiento. Afirma que “las empresas como Uber y Airbnb sirven para reunir un gran número de proveedores y usuarios de servicios con un solo click, es decir, con un costo de transacción casi cero”. Además de que “las inversiones son bajas y solo se destinan a costos fijos manejables”.

Si bien el porcentaje del empleo que se lleva a cabo a través de plataformas de trabajo digitales sigue siendo reducido -se estima que entre el 0,5 por ciento de la fuerza de trabajo en los Estados Unidos (Farrell y Greig, 2016) y el 5 por ciento en Europa (Parlamento Europeo, 2017)-, se espera una expansión del trabajo digital en el futuro, a medida que más empleos o tareas pasen de la economía sin conexión a internet.

3. Presente y perspectivas en Argentina

Según los datos aportados por la Encuesta Permanente de Hogares realizada por el INDEC en relación al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en el cuarto trimestre de 2017 se registró que el 64,3% de los hogares urbanos tiene acceso a computadora y el 75,9%, a internet. Además, los datos muestran que, en la Argentina, 8 de cada 10 personas emplean teléfono celular y 7 de cada 10 utilizan internet. Estos datos revelan el potencial alcance de las plataformas digitales, especialmente si consideramos que el único requisito para poder participar ya sea como cliente o como trabajador es tener una conexión rápida a internet, y contar con ciertos conocimientos y habilidades informáticas.



Fuente: Encuesta Permanente de Hogares, cuarto trimestre de 2017 (INDEC).

Sin embargo, una de las principales limitaciones hacia el crecimiento de la economía de plataformas digitales han sido en todo el mundo los conflictos laborales: las manifestaciones de trabajadores tradicionales del transporte contra la plataforma Uber, uno de los exponentes más conocidos de las economías colaborativas que llegó para competir en la industria, es uno de los principales ejemplos. Bajo la consigna de “competencia desleal” y de “transporte ilegal”, miles de taxistas salieron a las calles generando un importante movimiento social.

Uber Technologies Inc. es una empresa que proporciona a sus clientes una red de transporte privado, a través de su aplicación, que conecta pasajeros con los conductores de vehículos registrados que brindan el servicio. La empresa está presente en diversas ciudades del mundo, aunque en Argentina solo opera por el momento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, con 2,2 millones de usuarios inscriptos. Si bien tuvo enfrentamientos con la Justicia desde que comenzó a operar en 2016, la plataforma sigue funcionando y, según informó la empresa a Infobae², la cuenta con 350 mil socios conductores y más de 32.000 personas generaron un ingreso a través de la aplicación en el último año. Según la compañía, para el 40% de los conductores de Uber, esa es su única fuente de dinero.

En cada país en donde desembarcó, se generaron controversias sociales e incluso judiciales. Según el Director de la Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina, Bertranou (2016)³, “casos como este serán cada vez más frecuentes en todo el mundo: la irrupción de las tecnologías, las nuevas formas de organización de la producción, la fragmentación del mundo del trabajo y el cambio en la relación laboral son solo una muestra de los diversos y profundos desafíos a los que nos enfrentamos en este ámbito”.

Por otro lado, cabe destacar que un informe sobre economía colaborativa presentado por IE Business School y el Fondo Multilateral de Inversiones, miembro del Grupo BID (2016), afirma que Argentina es el segundo país con mayor presencia de iniciativas en economía colaborativa en América Latina, puesto que comparte con México, mientras que el país que lidera la región es Brasil.

Este informe afirma que la economía colaborativa puede ser un instrumento eficaz para enfrentar el problema de la desigualdad en la región, abriendo las puertas a oportunidades de inclusión social y económica. Explica que esto se logra debido a que se promueve la creación de redes de pequeñas empresas y la transformación de comunidades a través del desarrollo de capacidades relacionadas con Internet y las tecnologías móviles. Además, se presenta a la digitalización de las transacciones en las plataformas colaborativas como una gran herramienta para formalizar esta economía. Y con una buena regulación, con propuestas como las que nos referiremos más adelante), se puede dotar de mayores derechos y seguridad a los participantes.

Cabe destacar que una encuesta de la consultora Nielsen acerca de los estilos de vida generacionales (2015) indica que el 37% de los argentinos no están dispuestos a

² Artículo del 12 de abril de 2018, disponible en: <https://www.infobae.com/tecno/2018/04/12/dos-anos-de-uber-en-la-argentina-numeros-de-un-fenomeno-que-aun-enfrenta-resistencia/>

³Entrevista publicada en Banco Interamericano de Desarrollo (2016).

formar parte de transacciones de este tipo (proporción mayor que en la región), aunque casi la mitad lo considera una oportunidad y 17% es entusiasta. Solo 21% compartiría o alquilaría el auto mediante una plataforma de economía colaborativa, y apenas 12% la casa. Estos números no son despreciables si consideramos que es una industria en expansión.

Argentina cuenta con un ecosistema de plataformas joven, ya que la gran mayoría de las iniciativas han sido creadas luego del 2011 (Banco Interamericano de Desarrollo, 2016). La rapidez en la adopción de tecnologías durante estos últimos años y la popularización de las plataformas para estructurar relaciones tradicionales de intercambio suponen una importante plataforma de lanzamiento para estas iniciativas, generándose alternativas a medida que van surgiendo ejemplos reales y vitalidades de este tipo de iniciativas.

Con respecto a las plataformas para servicios de transporte, en Argentina operan Uber y Cabify. Si bien la segunda se encuentra operando en Rosario y Buenos Aires, las limitaciones que tienen para expandirse por otras ciudades tiene sus orígenes en la incertidumbre con respecto a las normativas y el miedo a un potencial enfrentamiento con los trabajadores tradicionales. En el caso de Uber, por ejemplo, diarios locales de Rosario⁴ informaron que el intento por parte de la firma de comenzar a operar se vio frustrado a partir del repudio hacia el gerente de la empresa realizado por afiliados al Sindicato de Peones de Taxis cuando este asistía a una conferencia. En Córdoba, por otro lado, se conocieron campañas de sondeo de la opinión pública realizadas por la empresa, con la pregunta “¿Cómo creés que Uber puede ayudar tu ciudad?”, según informó el diario La Voz⁵. En la misma noticia de marzo del 2018, se afirmaba que “en el Concejo Deliberante consideran que para introducir Uber como una alternativa para la contratación de viajes en Córdoba debería modificarse la ordenanza que regula a taxis y remises, porque de lo contrario, su funcionamiento sería ilegal”. Y se destaca que la mayoría de los bloques partidarios de la ciudad se posicionaría en contra de su operatoria. A pesar de esto, la empresa informó que -en noviembre de 2017- se registraban más de 6.000 inscriptos como potenciales choferes, a la espera de que la empresa empiece a funcionar.

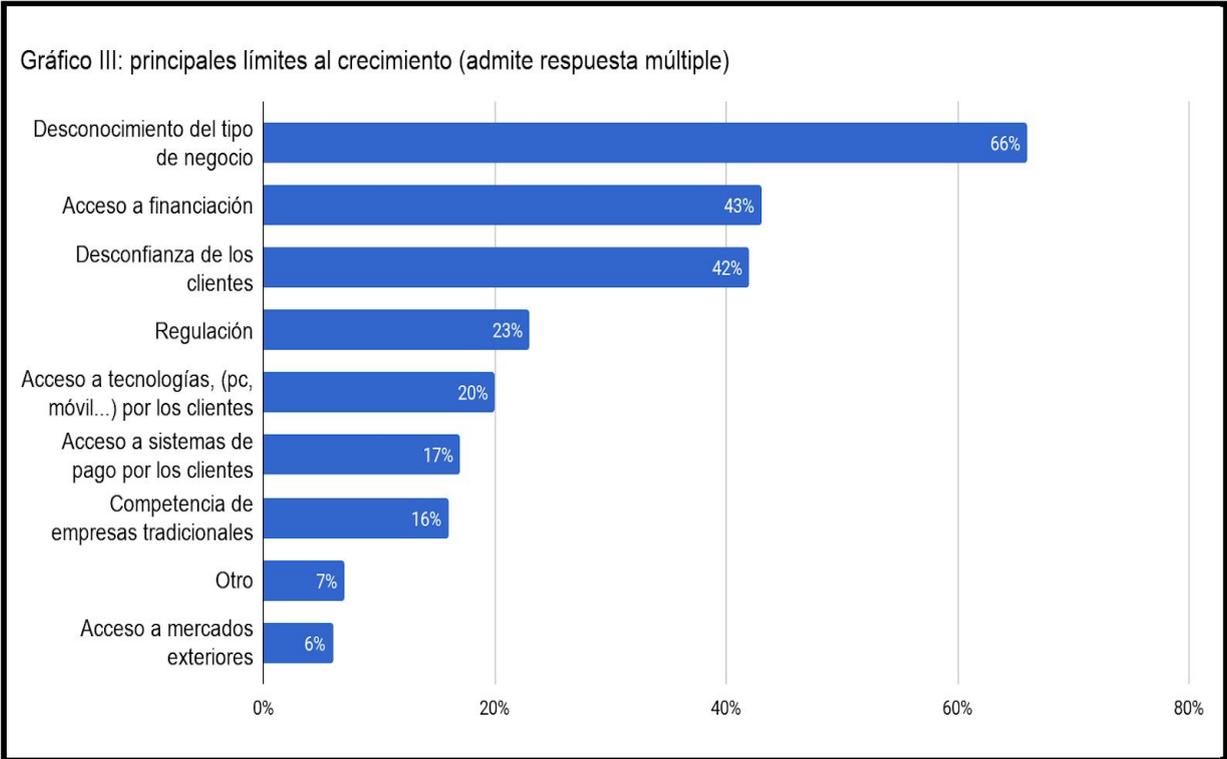
Continuando con la lista de plataformas de economía colaborativa, *crowdwork* y trabajo a pedido a través de aplicaciones, entre las más conocidas y usadas en Argentina se destacan las de Airbnb (dedicada a la oferta de alojamientos a particulares y turísticos), Glovo (entrega de productos a domicilio), Rappi (entrega de comida a domicilio), Waze

⁴ Entre ellos se destaca el artículo del 1 de septiembre de 2017, disponible en: <https://www.rosarioplus.com/ensacoycorbata/El-gerente-de-Uber-paso-por-Rosario-y-los-tacheros-no-dudaron-en-repudiarlo-20170901-0009.html>

⁵ Artículo del 23 de marzo de 2018, disponible en <http://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/uber-aun-no-esta-en-cordoba-pero-ya-encuesta-usuarios-de-la-ciudad>

(aplicación social de tránsito automovilístico), Afluenta (red regional de finanzas colaborativas), Laborando (iniciativa de coworking que brinda espacios compartidos), Idea.me (apunta al financiamiento de proyectos creativos), Cookapp (cocineros que dan a conocer sus platos en su propia casa), o incluso Wikipedia (la conocida enciclopedia de contenido libre), como algunos ejemplos.

El informe del BID mencionado anteriormente afirma que, consultados sobre los mayores desafíos para el desarrollo de estas iniciativas en la región, un 66% de los emprendedores consideró al desconocimiento del tipo de negocio por parte de la población, mientras que un 43% señaló el acceso a financiación y un 42% la desconfianza de los clientes-usuarios, como vemos en el siguiente gráfico.



Fuente: BID (2016)

Estos datos brindan argumentos para creer que existe una gran potencialidad en el crecimiento de la economía de plataformas que depende, en primer lugar, de que el negocio sea conocido. Una barrera que no será difícil de sortear en tiempos en donde la información está, cada vez más, al alcance de todos.

4. Costos y beneficios

Como se mencionó anteriormente, la introducción de la economía de plataformas implica costos y beneficios en el mercado laboral. Levy Yeyati analiza en su reciente libro *Después del trabajo* (2018) la introducción de la economía colaborativa y explica lo que consideramos como uno de los principales beneficios de su implementación:

Estos sistemas, en su versión inicial, no sustituyen trabajo. De hecho, al eliminar barreras de entrada en el mercado del transporte urbano particular, profundizan la competencia de oferta, reducen el precio del servicio y estimulan la demanda: más gente usa taxis o remises para trasladarse -muchas veces a expensas de modos de transporte público más eficiente en término de tránsito y cuidado ambiental, como el subterráneo-. Es decir, el total de horas trabajadas por cada conductor -como probablemente también el número de conductores- aumenta.

Entre los costos de estos sistemas, podemos destacar lo analizado por Berg (2016) en un trabajo acerca de la seguridad del ingreso en este tipo de economías. En esta investigación, se estudia una encuesta realizada por la OIT a trabajadores colaborativos de las plataformas *Amazon Mechanical Turk* y *Crowdfunder* entre noviembre y diciembre de 2015. Una de las principales conclusiones es que se observa una reducción de la protección laboral y salarios más bajos. Cabe destacar, por ejemplo, que el 75 por ciento de los trabajadores colaborativos de los Estados Unidos gana menos que el salario mínimo federal por hora. De hecho, el bajo nivel de ingresos puede atribuirse en parte a la considerable cantidad de tiempo que los trabajadores dedican a realizar trabajos no remunerados como buscar encargos, realizar pruebas para obtener certificaciones e investigar a los clientes para garantizar en que pueden confiar en que les pagarán (OIT, 2018; Felstiner, 2011).

Dentro del grupo de los beneficios podemos incluir, además, un menor costo que supone para las empresas, una mayor eficiencia, y reducción de intermediarios entre oferente y demandante, lo que de por sí reduce el precio que este paga (Felstiner, 2011). Sumado a que el único requisito para poder participar es tener una conexión rápida a internet, y contar con ciertos conocimientos y habilidades informáticas; ya no se requieren habilidades físicas o trabajo manual.

Como ejemplificamos anteriormente, las plataformas digitales desarrollan actividades de lo más variadas y de gran alcance, y ofrecen a los trabajadores más flexibilidad en la toma de decisiones: no es requisito cumplir un horario fijo ni movilizarse hasta una oficina, sino que pueden trabajar cuando y donde lo deseen. A su vez, en el caso de trabajos

colaborativos (*crowdwork*), se espera que pueda reducirse la discriminación como consecuencia de la falta de contacto personal “real” y el anonimato que ofrecen muchas de estas plataformas (Cherry, 2011) y que individuos con problemas de movilidad y/o salud logren acceder a una gran variedad de empleos sin tener que salir de sus casas (Felstiner, 2011). Las oportunidades de *crowdworking* permiten que todo el tiempo disponible se vuelva productivo, incluso el tiempo de ocio: cada sala de espera o parada de colectivo se convierte en un espacio de trabajo temporal. Estos atributos hacen que el *crowdwork* sea una buena forma de desarrollo económico en áreas rurales, ya que requiere poca inversión de capital y capacitación, lo cual es principalmente beneficioso para ONG’s, gobiernos locales y emprendedores. Esto puede ser un gran beneficio para países en desarrollo, ya que los individuos pueden trabajar directamente para empresas de todo el mundo.

Con respecto al trabajo a pedido a través de aplicaciones y algunas plataformas colaborativas, una destacada novedad radica en la existencia de una reputación tanto de clientes como de proveedores de servicios. Ambos son calificados, y estas calificaciones suelen ser públicas (Gandini, 2016). Si bien se argumenta que esto puede generar cierta incomodidad para los prestadores de servicios por ser tratados como “un conjunto de datos fungibles o evaluados como centros de costos” (Bodie, 2016), también conforma un sistema de incentivos que implica más eficiencia y seguridad para clientes y trabajadores.

Las empresas que operan en estas plataformas, a su vez, cuentan con el beneficio de la elección flexible de tamaño, tipo de tareas, etc. Y cuentan con la oportunidad de encontrar miles de potenciales trabajadores en el inmenso mundo en red. Al haber tanto trabajo disponible, pueden conseguir mano de obra más o menos costosa. Resulta bajo en costos también porque no necesitan un lugar fijo de trabajo, no hay costos en seguridad social para sus empleados, y -un dato no menor- al ser tantos y con comunicaciones anónimas, se dificulta la posibilidad de organizarse y realizar acciones colectivas para que estas condiciones cambien (Felstiner, 2011). Por parte de las empresas, además, el costo de administración del personal es muy bajo, ya que, estas acciones las realizan de por sí las plataformas. En definitiva, con las nuevas plataformas de trabajo “los empresarios obtienen los beneficios de la cognición humana a bajo costo manteniendo o superando la eficiencia que tenían hasta el momento, dejando de lado los cuellos de botella y los retrasos” (Felstiner, 2011).

Por otro lado, la principal problemática que pone en cuestión el funcionamiento de las economías de plataformas digitales tiene que ver con los derechos y protecciones laborales de quienes ejercen en este mercado, y el rol del Estado para garantizarlos. Esto es especialmente significativo para aquellos trabajadores cuentapropistas, y quienes no

cuentan con otras fuentes de ingreso y, por lo tanto, no tienen otro tipo de seguridad social. El documento de trabajo de la OIT (2018) afirma que:

Un rasgo importante de la calidad del trabajo es si brinda protección contra riesgos como la enfermedad, la discapacidad y el desempleo, y prepara a los trabajadores para la jubilación. Puesto que la mayoría de las plataformas digitales clasifican a los trabajadores como contratistas independientes, ellos son los únicos responsables del pago de sus contribuciones a la seguridad social, además de estar excluidos de otras protecciones laborales.

El mismo documento de la OIT analiza el estudio de Ran y Ferrer (de próxima publicación) en donde se observa que:

De un total de 56 por ciento de los trabajadores que declara que el trabajo colaborativo es su empleo principal, solo el 55 por ciento afirma que tiene acceso a cobertura sanitaria, y solo el 24 por ciento realiza contribuciones a un seguro de salud. Las proporciones son aún más bajas en relación con las pensiones: solo el 25 por ciento de los trabajadores tiene acceso a un plan de pensiones, y solo el 15 por ciento hace contribuciones a un fondo de pensión. Hay variaciones regionales.

Otra posible desventaja o costo de este modelo laboral es que los empleadores no tienen el control total sobre el trabajo que se realiza ni sobre cómo se lleva a cabo, en contraposición con lo que ocurre con las relaciones laborales contractuales formales donde existe cierta certeza y responsabilidad de ambas partes. Por su parte, los empleados no tienen los mismos incentivos para realizar un buen trabajo ya que sus salarios suelen ser más bajos y no cuentan con protección laboral. Por lo tanto, los empleadores corren el riesgo de poner el trabajo en manos de un trabajador desinteresado en cumplir con los estándares que la empresa pretende.

Además, las empresas deben enfrentarse con riesgos de propiedad intelectual. Al distribuir tareas a un número grande de trabajadores anónimos ponen en riesgo su material patentado. Los empleados pueden obtener información valiosa de propiedad intelectual, incluso si realizan trabajos pequeños. Es probable que en el futuro se desarrolle una manera de minimizar estos riesgos y hacer que este tipo de trabajo sea “más seguro” para los emprendedores.

Para los trabajadores, aparecen nuevas presiones ya que ahora están siempre conectados o incluso “hiper-empleados” (Felstiner, 2011). Se encuentran rodeados por un

exceso de información, comunicación y expectativas, y son ellos mismos los que deben autogestionarse en estas plataformas. Se vuelven empleados abrumados, incapaces de encontrar tiempo para pensar o desconectarse del trabajo. Otra preocupación es la vigilancia administrada por los empleados, lo cual disminuye la confianza entre empleados y empleadores (Schumacher, 2011)

Sumado a los costos ya mencionados, los trabajadores pueden tener problemas con el acceso a la información de su empleador, ya que en las plataformas son ellos lo que deciden qué información les brindan mientras que los empleados se encuentran completamente expuestos porque sus datos e historial están disponibles libremente para las empresas.

En cuanto a la relación con el cliente, Felstiner (2011) explica que, en algunas oportunidades, los clientes rechazan los trabajos realizados por los proveedores de servicios alegando que no cumplen con los estándares de calidad, y por tanto, no pagan el trabajo realizado. Dicha declaración suele ser ambigua y los trabajadores no tienen cómo protegerse. Otras veces, las empresas realizan entrenamientos no remunerados sin aclararlo de antemano por lo que los empleados se enteran hasta luego de entregado el trabajo que no recibirán dinero a cambio de su tiempo. De esta manera, otra de las grandes preocupaciones es la cantidad de horas de trabajo no remuneradas.

En definitiva, existen importantes costos y beneficios. Pero una reorganización de las normativas y regulaciones, así como del rol del Estado en este nuevo sector de la economía puede proveer de trabajos buenos y de calidad, reduciendo al mínimo los costos recién mencionados. El apartado siguiente lo estudia en detalle.

5. Recomendaciones para su regulación

El crecimiento de la economía de plataformas crea oportunidades para la sociedad, pero también implica desafíos para su regulación, de forma que se maximice el bienestar de los trabajadores y la sociedad. La aparición de los modelos de economía colaborativa a nivel internacional creó la necesidad de desarrollar una regulación eficiente para proteger a los ciudadanos, ya que se desdibuja la frontera entre consumidor y empresa al crear nuevas relaciones que no están cubiertas por las normas existentes.

Se enuncia al final de este apartado algunas recomendaciones generales más efectivas y prácticas que deben tenerse en cuenta para regular el mercado laboral en la economía de plataformas. Es necesario, sin embargo, que los organismos gubernamentales den inicio a un debate que incluya especialistas en el tópico y se proponga desarrollar la investigación empírica en Argentina, aún escasa.

Un informe del BID (2016) explica que la economía colaborativa afecta un amplio espectro de normas jurídicas en diversos campos: la competencia entre empresas; las relaciones laborales dentro de las plataformas; las obligaciones fiscales, y la protección de los usuarios. Las leyes de nuestro sistema normativo, “concebidas para regular mercados estables o consolidados propios de la Economía Industrial y sin sujeción a los cambios tecnológicos disruptivos característicos de la Economía Digital” (BID, 2016) carecen de una solución jurídica apropiada a situaciones que ocurren en un entorno digital. Es así que el Estado tiene un importante papel que jugar a la hora de garantizar resultados óptimos, con las consecuencias que ello implique, para garantizar que no se excluya a los trabajadores de la economía de plataformas de las protecciones sociales básicas.

M. Cherry, en un trabajo de 2009 en donde preveía el advenimiento de los trabajos de tipo “virtual”, afirmaba que estos proporcionarían al mismo tiempo una promesa y un peligro inmenso para los trabajadores, y que los desafíos asociados con la conciliación del trabajo virtual con las doctrinas laborales tradicionales son numerosos, “pero eso no significa que el trabajo virtual sea (o deba ser) una zona sin ley”. Proponía así que los departamentos estatales encargados de la regulación del trabajo en EE.UU. tuvieran una aplicación positiva a los derechos de los trabajadores “en el ciberespacio y en los mundos virtuales”.

En algunos aspectos, como en el caso de la globalización y la tercerización, se espera que el trabajo virtual solo acelere las tendencias declinantes en cuanto a derechos laborales, y al hacerlo nos obligue a enfrentar preguntas difíciles sobre el trabajo que traspasa fronteras internacionales. Y pensar en alguna solución para transformar los problemas del mercado no regulado en una situación que ayude a aumentar la eficiencia sin

la explotación del trabajador es uno de los principales desafíos. El trabajo colaborativo muestra un gran potencial, pero como una cuestión de justicia y equidad, este tipo de relación laboral no puede tener lugar sin tener en cuenta lo que debería ser una extensión apropiada y adecuada de nuestras protecciones laborales y de empleo actuales en el ciberespacio (De Stefano, 2016).

En la actualidad, son las propias plataformas quienes regulan el mercado laboral en donde operan. Ellas deciden cómo se recopila y muestra la información, cómo y en qué contextos se exponen los participantes entre sí, quién puede trabajar en la plataforma y el estado que tendrán. Berg (2016) explica que no es un mercado que no esté regulado: es un mercado regulado por la plataforma misma. Por lo tanto, abordar los problemas que enfrentan los trabajadores requiere que los gobiernos intervengan. Si bien esto puede generar costos de ajuste inicial para las empresas que operan a través de las plataformas, en última instancia conducirá a una organización de trabajo más productiva para todas las partes.

La importancia de que los gobiernos intervengan radica también en la necesidad de promoción e implementación de políticas para estimular el crecimiento de la industria. Los gobiernos pueden desempeñar un papel constructivo para eliminar las barreras burocráticas (Kuek et al, 2015). La legislación laboral en la mayoría de los países está actualmente mal equipada para regular la industria. Algunas empresas basadas en Estados Unidos informan que la incertidumbre sobre las condiciones legales y regulatorias está limitando su expansión en los mercados emergentes. Poner en práctica disposiciones explícitas que den cuenta de esta industria y aclarar las responsabilidades de los trabajadores, clientes y empresas minimizará la carga administrativa y regulatoria que estas empresas enfrentan actualmente al intentar ingresar y crecer en nuevos mercados. Tal certeza también puede alentar a los nuevos trabajadores a unirse al mercado. Además, las barreras generales para hacer negocios pueden limitar el crecimiento de nuevas empresas y pymes, que constituyen el motor de la demanda local de servicios de este tipo.

El primer paso que consideramos es que el Estado argentino se disponga involucrarse, y que los organismos gubernamentales den inicio a un debate que incluya especialistas en el tópico y se proponga desarrollar la investigación empírica en este tópico para el caso de Argentina.

Con el objetivo de contribuir a dicho debate, enumeramos a continuación posibles recomendaciones para la regulación de la economía de plataformas en Argentina, compatibles con su crecimiento y con una expansión de los beneficios para los trabajadores que formen parte de estas tareas:

(1) Provisión de datos

Los propietarios privados de las plataformas digitales recopilan una cantidad de datos sin precedentes en los mercados en los que operan. La información recopilada incluye datos sobre recibos de impuestos, hábitos de consumo, patrones de tráfico y seguridad del conductor, por nombrar algunos. Estos nuevos conocimientos disponibles son particularmente importantes porque están apareciendo en mercados donde los datos eran tradicionalmente escasos e incluso inexistentes. Los reguladores y las autoridades fiscales pueden aprovechar los datos para diseñar políticas, mejorar la implementación, impulsar la recaudación de impuestos y lograr mejores resultados regulatorios.

(2) Control de la informalidad

Entender y hacer uso de las economías de plataformas como una oportunidad para mejorar la formalidad en actividades que tradicionalmente son difíciles de controlar, ya que gran parte de las transacciones facilitadas por las plataformas se registran en línea y a través de cuentas bancarias.

(3) Reforma de leyes laborales

El crecimiento en el número de personas excluidas de las protecciones debido a la clasificación de los trabajadores de la plataforma como autónomos o cuentapropistas es una cuestión clave en relación con la legislación laboral y las protecciones sociales. La intención general de tales reformas sería establecer un marco que asegure la inclusión de todos los que necesiten protección social, en lugar de la exclusión de aquellos que no cumplen con una definición legal particular.

(4) Establecimiento de estándares mínimos para las plataformas

Adoptar estrategias para establecer estándares mínimos para el tratamiento justo de los trabajadores por plataformas. En general, tales procedimientos deben garantizar el pago justo y oportuno de los salarios y la solución de controversias. Se debe alentar a las plataformas a adoptar una responsable gobernanza corporativa, buena gestión y fuertes relaciones laborales.

6. Conclusiones

La economía de plataformas es una realidad tanto en países desarrollados como en desarrollo, y Argentina es el segundo país con mayor presencia de iniciativas de este tipo en América Latina. Se trata de una nueva forma de consumir y trabajar. La economía de plataformas supone un complemento para sectores de la economía tradicional, fomentando la competencia, ampliando la oferta, promoviendo alternativas de trabajo innovadoras y brindando oportunidades de inclusión social y económica. Además, tiene la capacidad de disminuir externalidades negativas tales como la contaminación, la discriminación o el consumo ineficiente de bienes 

Según los datos aportados por la última Encuesta Permanente de Hogares realizada por el INDEC, 8 de cada 10 personas emplean teléfono celular y 7 de cada 10 utilizan internet en nuestro territorio. Esta situación revela enormes oportunidades para el crecimiento de la industria a lo largo y a lo ancho del país: cada vez son más las personas que tienen acceso a internet y a teléfonos inteligentes. Para unirse a la cuarta revolución industrial definida por el Foro Económico Mundial, Argentina necesita de intervenciones estratégicas enfocadas específicamente en promover emprendimientos autóctonos de este tipo.

Sin embargo, como observamos a lo largo de este documento, la economía de plataformas digitales también pone en riesgo las protecciones laborales. En la actualidad, la legislación laboral está mal equipada para regular la industria, lo que genera, a su vez, un clima de incertidumbre que limita al crecimiento y la creación de nuevas plataformas, razón por la cual algunas empresas ven frustrados sus intentos de expandirse por el país.

En un primer paso para revertir la situación, es necesario que, el Estado se disponga involucrarse en el proceso de expansión de estas tecnologías, y así pueda considerar la implementación de regulaciones que reconozcan a los trabajadores de plataformas, brinden certidumbre a las empresas y borren barreras burocráticas. En estas páginas se proporcionan pautas generales para dicho fin, pero se postula la necesidad de que los organismos gubernamentales den inicio a un debate que incluya especialistas en el tópico y se proponga desarrollar la investigación empírica en Argentina, aún escasa.

En conclusión, a través de una detallada revisión de la literatura académica observamos que la economía de plataformas se posiciona como una nueva forma laboral con más beneficios que costos. Pero para reducir aún más estos costos, el desafío es que la administración pública se reconozca como actor fundamental y fomente el debate y las investigaciones empíricas correspondientes para definir una estrategia a futuro. Este trabajo pretende contribuir a la literatura académica para dar inicio a dicha discusión.

Bibliografía

Adams, Z.; Deakin, S. (2014). *Institutional Solutions to Inequality and Precariousness in Labour Markets*. British Journal of Industrial Relations.

Agraval, A. et al. (2013). *Digitization and the Contract Labor Market: A Research Agenda*. NBER Working Paper 19525.

Alcácer, J., Cantwell, J. y Piscitello, L. (2016). *Internationalization in the information age: A new era for places, firms, and international business networks?*. Palgrave Macmillan UK

Azevedo, F.; Maciejewski, M. (2015). *Social Economic and Legal Consequences of Uber and Similar Transportation Network Companies (TNC)*. DG IPOL Policy Department B - Structural and Cohesion Policies, European Parliament, PE 563.398, (October), Brussels and Strasbourg, European Parliament.

Banco Interamericano de Desarrollo (2016). *Economía colaborativa en América Latina*.

Berg, J. (2016). *Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers, Conditions of Work and Employment*. Series No. 74 (Ginebra, OIT).

Bergvall-Kareborn, B., y Howcroft, D. (2014). *Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour. New Technology, Work, and Employment*. New Technology, Work & Employment, 29(3), 213-223. DOI: 10.1111/ntwe.12038

Bodie, M.T., M.A. Cherry, M.L. McCormick, y Tang, J. (2016). University of Colorado Law Review, Forthcoming; Saint Louis U. Legal Studies Research Paper No. 2016-6. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2769980>

Cámara Argentina de Comercio y Servicios (2017). *Economía Colaborativa*.

Cherry, M. (2009). *Working for (Virtually) Minimum Wage: Applying the Fair Labor Standards Act in Cyberspace*. Alabama Law Review, Vol. 60, No. 5, pp. 1077-1110.

Cessi (2018). *Plan estratégico federal de la industria argentina del software 2018 - 2030*.

Credit Suisse (2015). *The sharing economy: New opportunities, new questions*. Global Investor 2.15.

De Stefano, V. (2016). *The rise of the «just-in-time workforce»: On-demand work, crowdwork and labour protection in the «gig-economy»*. Conditions of Work and Employment Series No. 71 (Ginebra, OIT).

Farrell, D. y Grig, F. (2016). *The online platform economy: has growth peaked?* Washington, DC, JPMorgan Chase Institute.

Felstiner, A. (2011). *Working the Crowd: Employment and Labor Law in the Crowdsourcing Industry*. Berkeley Journal of Employment and Labor Law, Vol. 32, No. 1, 2011.

Frenken, K. y Schor J. (2017). *Putting the sharing economy into perspective*.

Fruman, C., Molfetas, A. (2016). *Keeping pace with digital disruption: Regulating the sharing economy*. Banco Mundial.

Gandini, A. (2016). *The reputation economy: Understanding knowledge work in digital society*. Palgrave Pivot.

Graham, M. Hjorth, I., y Lehdonvirta (2017). *Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods*. Transfer: European Review of Labour and Research, vol. 23, núm 2, págs. 135-162

Greenhouse, S. (2015). *Uber: On the Road to Nowhere*. The American Prospect, Winter 2016

Harris, S.; Krueger, A. (2015). *A Proposal for Modernizing Labor Laws for Twenty-First-Century Work: The «Independent Worker»*. The Hamilton Project, Discussion Paper 2015-10.

Huws, U. (2015). *Online labour exchanges, or 'crowdsourcing': Implications for occupational safety and health*. Review article on the future of work (for the EU-OSHA).

INDEC (2011). Encuesta permanente de hogares "Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación".

Ipeirotis, P.G., Horton, J. J. (2011). *The need for standarization in crowdsourcing*. Documento de conferencia, Proceedings of Workshop on Crowdsourcing and Human Computation, Association for Computing Machinery (ACM) Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI) (Vancouver, 7-12 de mayo).

Irani, L (2015). *Justice for 'Data Janitors'*. Public Books.

Kittur, A. et al. (2013). *The Future of Crowdwork*. Documento presentado en 16th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW 2013) (San Antonio, Texas, 23-27 de febrero).

Kuek, S.C., Parodi-Guilford, C., Fayomi, T., Imaizumi, S., Ipeirotis, P., Pina, P., y Singh, M. (2015). *The global opportunity in online outsourcing*. Washington, D.C, Banco Mundial.

Leimeister, J.M.; Durward, D. (2015). *New Forms of Employment And IT – Crowdsourcing*, Documento presentado en el !IV Regulating for Decent Work Conference! (ILO, Geneva, 8-10 julio).

Levy Yeyati, E. (2018). *Después de trabajo*. Buenos Aires: Sudamericana.

Martin, N.T. (2012). *Diversity and the Virtual Workplace: Performance Identity and Shifting Boundaries of Workplace Engagement*. Lewis & Clark Law Review, Vol. 16, No. 2, pp. 605-646.

McKinsey Global Institute (2015). *A Labour Market that Works. Connecting talent with opportunity in the digital age*. San Francisco.

Nielsen (2015). *Estilos de vida generacionales. Cómo vivimos, comemos, jugamos, trabajamos y ahorramos para nuestro futuro*.

Nickerson, J. V. (2014). *Crowd work and collective learning*, en A. Littlejohn y A. Margaryan (directores): *Technology-enhances professional learning: Processes, practices, and tools*. Nueva York, NY, Routledge.

OIT (2018). *La calidad del trabajo en la economía de plataformas*. Nota informativa preparada para la segunda reunión de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo.

Parlamento Europeo (2017). *La protección social de los trabajadores en la economía de plataformas*, estudio para la Comisión EMPL, IP/A/EMPL/2016-11. Bruselas, Dirección General de Políticas Internas.

Rogers, B. (2016). *The Social Costs of Uber*. University of Chicago Law Review Dialogue (31 de enero de 2016).

Said, C. (2015). *Growing voices say gig workers need protections, benefits*. SFGate (17 de febrero)

Singer, N. (2014). *In the Sharing Economy, Workers Find Both Freedom and Uncertainty*. The New York Times (16 de agosto).

Smith, R.; Leberstein, S. (2015). *Rights on Demand: Ensuring Workplace Standards and Worker Security in the On-Demand Economy*. New York, National Employment Law Project.