

Condiciones laborales y trabajo sostenible.

El trabajo en plataformas en línea en la Unión Europea: implicaciones para las condiciones laborales y el acceso a la información

(Versión traducida por la Secretaría de Políticas Europeas de UGT)



El trabajo en plataformas en línea en la Unión Europea: implicaciones para las condiciones de trabajo y el acceso a la información



Al citar este informe, utilice la siguiente formulación:

Eurofound y la Autoridad Laboral Europea (2026), *El trabajo en plataformas en línea en la Unión Europea: implicaciones para las condiciones de trabajo y el acceso a la información*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.

Autores: Dragoș Adăscăliței, Cesira Urzi-Brancati, Iveta Stefancova y Elin Brattlund

Responsables de investigación: Dragoș Adăscăliței y Cesira Urzi-Brancati

Proyecto de investigación: Condiciones de trabajo de los trabajadores de plataformas en línea **Proveedor:** Verian Group

Agradecimientos: Los autores agradecen a Irene Mandl su contribución durante la fase preparatoria. Los autores también desean agradecer a Gijs van Houten sus comentarios sobre la metodología de la encuesta, y Agnès Parent-Thirion, Maurizio Curtarelli, Vytautas Peciukonis, Annarosa Pesole, Enrique Fernández-Macias, Uma Rani y Valeria Pulignano por sus comentarios sobre el cuestionario. Por último, los autores están profundamente agradecidos a Olivia Blanchard por su trabajo en las pruebas cognitivas del cuestionario de la encuesta.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2026

Impresión:	ISBN 978-92-897-2561-3	doi:10.2806/7682909	TJ-01-26-005-EN-C
PDF:	ISBN 978-92-897-2562-0	doi:10.2806/0981358	TJ-01-26-005-EN-N

Este informe y cualquier material asociado están disponibles en línea en <https://eurofound.link/ef25005>

© Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2026 Se autoriza la reproducción siempre que se cite la fuente.

Para cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté protegido por los derechos de autor de Eurofound, se debe solicitar permiso directamente a los titulares de los derechos de autor.

Imagen de portada: © Marco Govel/Stocksy/Adobe Stock

Cualquier consulta sobre derechos de autor debe dirigirse por escrito a: copyright@eurofound.europa.eu

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) es una agencia tripartita de la Unión Europea creada en 1975. Su función es proporcionar conocimientos en el ámbito de las políticas sociales, de empleo y relacionadas con el trabajo, de conformidad con el Reglamento (UE) 2019/127.

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo Tel.

(+353 1) 204 31 00

Correo electrónico: information@eurofound.europa.eu

Internet: <https://www.eurofound.europa.eu>

Índice

	Resumen ejecutivo	1
	Introducción	3
	Antecedentes y contexto	3
	Un marco para la economía de plataformas y su aplicación al diseño de encuestas	5
1.	Perfil de los trabajadores de plataformas en línea	11
	Características demográficas de los trabajadores de plataformas en línea	11
	Gobernanza de las plataformas y organización de las tareas en el trabajo en plataformas en línea	13
	Mensajes clave	19
2.	El trabajo en plataformas en línea: geografía, modelos de negocio e implicaciones relacionadas	21
	Alcance geográfico de las bases de clientes	21
	Complejidad del trabajo transfronterizo	22
	Modelos de ingresos de las plataformas de trabajo en línea	23
	Problemas a los que se enfrentan los trabajadores de las plataformas en línea	25
	Mensajes clave	27
3.	Condiciones de trabajo en las plataformas en línea	29
	Perspectivas y remuneración	29
	Competencias y discrecionalidad	34
	Intensidad laboral y calidad del tiempo de trabajo	37
	Entorno social y entorno físico	39
	Mensajes clave	41
4.	Gestión algorítmica en el trabajo en plataformas en línea	43
	Introducción	43
	Prácticas de gestión algorítmica en el trabajo en plataformas en línea	44
	Regímenes de gestión algorítmica	45
	Mensajes clave	51
5.	Necesidades de información y transparencia	53
	Introducción	53
	Información relativa al trabajo en la plataforma	53
	Acceso a la información	57
	Prioridades en cuanto a las necesidades de información	63
	Mensajes clave	64
6.	Conclusión	67
	Referencias	69
	Anexos	73
	Apéndice 1	73
	Apéndice 2	79

Resumen ejecutivo

Introducción

El presente informe analiza las condiciones de trabajo y las necesidades de información de los trabajadores de plataformas en línea a partir de una encuesta a gran escala realizada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) y la Autoridad Laboral Europea (ELA) en 15 Estados miembros de la UE. A diferencia de la mayoría de los estudios existentes, que se centran predominantemente en el trabajo en plataformas presenciales, en el que la prestación efectiva del servicio tiene lugar en un lugar físico específico, esta encuesta se centra en los trabajadores de plataformas que prestan servicios en línea, lo que colma una importante laguna en la literatura empírica y normativa sobre este segmento en crecimiento de la economía de plataformas.

Las encuestas representativas existentes estiman de forma sistemática que el fenómeno del trabajo en plataformas representa entre el 2 % y el 5 % del empleo en la UE, a una escala similar a la del trabajo a través de agencias de trabajo temporal. Una encuesta piloto de 2022 sobre el empleo en plataformas digitales realizada por la oficina de estadística de la Unión Europea (Eurostat) reveló que el 3 % de las personas de entre 15 y 64 años había realizado trabajo en plataformas digitales en los 12 meses anteriores (Eurostat, 2023). Además, la encuesta del Centro Común de Investigación de 2024-2025 «Análisis sobre los impactos de la inteligencia artificial y la gestión algorítmica en el lugar de trabajo» (AIM-WORK) estimó que el 2,7 % de los encuestados había obtenido en los 12 meses anteriores a la entrevista algún ingreso procedente de plataformas, y que alrededor del 20 % de los trabajadores de plataformas realizaban este tipo de trabajo como su empleo principal (González Vázquez et al., 2025). En la misma línea, la encuesta OSH Pulse de 2025 reveló que el 3 % de los trabajadores obtenía la mayor parte de sus ingresos a través de plataformas de trabajo digital, mientras que otro 2 % obtenía al menos parte de sus ingresos trabajando a través de una plataforma digital (EU-OSHA, 2025).

Dado que ya se dispone de datos fiables sobre la prevalencia procedentes de fuentes existentes, esta encuesta de Eurofound y ELA emplea una estrategia de muestreo por conveniencia dirigida a entre 300 y 500 trabajadores de plataformas por Estado miembro, con el fin de permitir un análisis sólido de las condiciones de trabajo. Además, la encuesta da prioridad a la recopilación de información detallada sobre las características demográficas, las condiciones de trabajo y las necesidades de información de los trabajadores de plataformas en línea, así como sobre su uso de sistemas de gestión algorítmica, centrándose en obtener una muestra suficientemente amplia que permita realizar comparaciones.

Contexto político

Desde 2024, las respuestas políticas al trabajo en plataformas se han intensificado tanto a nivel de la UE como a nivel nacional, principalmente mediante la adopción de la Directiva de la UE sobre la mejora de las condiciones de trabajo en el trabajo en plataformas (Directiva (UE) 2024/2831). La Directiva establece una presunción de relación laboral de conformidad con la legislación nacional y basada en hechos que indiquen dirección y control. También introduce derechos laborales relacionados con los sistemas de gestión algorítmica y refuerza la transparencia y el cumplimiento mediante obligaciones de información para los operadores de plataformas.

Principales conclusiones

- Los trabajadores de plataformas en línea son predominantemente hombres en edad de trabajar y tienen un nivel educativo notablemente alto. Esto cuestiona los estereotipos que consideran el trabajo en plataformas como un ámbito propio de los jóvenes y plantea interrogantes sobre la sobrecualificación, lo que sugiere que los trabajadores con un alto nivel de formación recurren a las plataformas, posiblemente debido a las limitadas oportunidades del mercado laboral local.
- El trabajo en plataformas en línea está dominado por servicios profesionales altamente cualificados más que por microtareas, con patrones de género que reflejan los de los mercados laborales tradicionales. Los hombres se concentran en los campos técnicos, mientras que las mujeres están sobrerrepresentadas en tareas de enseñanza, redacción y traducción.
- Los trabajadores encuestados se dividen casi a partes iguales entre aquellos que consideran el trabajo en plataformas en línea como una fuente de ingresos complementarios y aquellos que lo realizan como su ocupación principal o única. Esto tiene implicaciones críticas en materia de protección social, ya que quienes utilizan el trabajo en plataformas en línea como fuente de ingresos complementarios probablemente accedan a prestaciones a través de sus empleos principales, mientras que quienes dependen del trabajo en plataformas en línea se enfrentan a una situación de vulnerabilidad en cuanto a la cobertura de la seguridad social, al ser clasificados normalmente como autónomos.
- Los ingresos anuales derivados del trabajo en plataformas en línea ascienden a una media de 20 000 euros, pero varían significativamente según el Estado miembro y la tarea.
- Un mayor nivel educativo se asocia con ingresos más elevados. Por el contrario, haber nacido en el extranjero se asocia significativamente con ingresos más bajos (aproximadamente 7 000 euros menos al año en comparación con los nacidos en el país).

- La jornada laboral revela una precariedad estructural: las horas no remuneradas suponen una carga para todos los trabajadores de plataformas en línea, y los trabajadores que dependen del trabajo en plataformas como ingreso complementario declaran un número desproporcionadamente elevado de horas no remuneradas a pesar de tener menos horas remuneradas.
- Algo más de la mitad de los encuestados afirma que sus competencias se ajustan a las exigencias de su trabajo; una cuarta parte carece de las competencias necesarias y una quinta parte podría desempeñar tareas más exigentes.
- Contrariamente a lo esperado, los niveles más altos de infrautilización de competencias se dan en la consultoría empresarial y la enseñanza en línea, más que en las microtareas rutinarias. Esto indica que el trabajo en plataformas puede conducir a la infrautilización de competencias, incluso en tareas que suelen considerarse complejas, ya que estas suelen estar definidas de forma más restrictiva que en el empleo tradicional.
- El desarrollo de software se asocia con las compensaciones más severas: a pesar de estar asociado a altos ingresos y de obtener una puntuación superior a la media en complejidad cognitiva, el desarrollo de software también obtiene una puntuación alta en rutina algorítmica y presenta los peores resultados tanto para el entorno social como para el físico.
- Existen cuatro regímenes de gestión algorítmica en el trabajo en plataformas en línea: control exhaustivo (que afecta al 43 % de la plantilla, caracterizado por una vigilancia intensiva, gamificación, autonomía restringida y disciplina de rendimiento); asignación gamificada (que afecta al 29 % de la plantilla, caracterizada por clasificaciones competitivas con vigilancia moderada); vigilancia de autónomos (que afecta al 14 % de la plantilla, caracterizada por la elección de tareas pero con un seguimiento intensivo); y bajo control (que afecta al 14 % de la plantilla, caracterizada por un seguimiento mínimo y una alta autonomía).
- En general, los trabajadores demuestran un buen conocimiento de la información específica de las plataformas, pero persisten importantes lagunas en lo que respecta a los derechos laborales, con variaciones significativas entre países.

Orientaciones políticas

- **Mejorar las condiciones de trabajo.** Se debe abordar la calidad del tiempo de trabajo y los entornos físicos y sociales en el trabajo en plataformas en línea para mejorar las condiciones de trabajo generales y satisfacer las necesidades de información de los trabajadores de plataformas en línea. Al transponer la Directiva sobre el trabajo en plataformas, los Estados miembros deben garantizar que los trabajadores de plataformas en línea tengan acceso efectivo a protecciones de seguridad y salud en el trabajo, especialmente en relación con el tiempo de trabajo no remunerado y la intensidad del trabajo.
- **Mejorar la transparencia y la autonomía de los trabajadores en las prácticas de gestión algorítmica.** Los Estados miembros deben aplicar requisitos de transparencia sólidos para los sistemas algorítmicos y reforzar la capacidad de los trabajadores para impugnar las decisiones automatizadas.
- **Garantizar una remuneración justa, al tiempo que se reconoce el papel de las plataformas de trabajo en línea a la hora de proporcionar acceso al mercado laboral y oportunidades de generación de ingresos.** Para muchos trabajadores, las plataformas de trabajo en línea ofrecen un valioso acceso al mercado laboral: El 32 % de los encuestados que son trabajadores exclusivos de plataformas son personas que se dedican a las tareas del hogar y compaginan responsabilidades de cuidado, el 20 % son estudiantes y el 16 % están en paro, lo que sugiere que las plataformas facilitan la participación económica de grupos que se enfrentan a barreras en los mercados laborales tradicionales.
- **Reforzar los requisitos para facilitar información sobre los derechos laborales.** Las plataformas proporcionan con éxito información operativa relevante para la prestación de servicios, pero la información sobre los derechos legales de los trabajadores, en particular las cotizaciones a la seguridad social y la protección social, es menos accesible, por lo que debe abordarse.
- **Abordar las disparidades estructurales entre países en materia de infraestructura de la información y apoyo institucional.** Las campañas de información específicas y el refuerzo de la coordinación institucional podrían llegar a los trabajadores de plataformas en línea y contribuir a un mejor acceso a la información.

Introducción

Antecedentes y contexto

El trabajo en plataformas es una de las nuevas formas de trabajo más importantes identificadas por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) en sus investigaciones anteriores, tanto por su magnitud como por sus repercusiones generales en los mercados laborales europeos. Las encuestas existentes estiman de manera sistemática que el trabajo en plataformas representa entre el 2 % y el 5 % del empleo en la UE, una cifra similar a la del trabajo a través de agencias de trabajo temporal. Por ejemplo, una encuesta piloto realizada en 2022 por la oficina de estadística de la Unión Europea (Eurostat) sobre el empleo en plataformas digitales reveló que el 3,0 % de las personas de entre 15 y 64 años declararon haber realizado al menos una hora de trabajo en plataformas digitales en los 12 meses anteriores (Eurostat, 2023). De manera similar, la encuesta del Centro Común de Investigación (CCI) «Análisis sobre los impactos de la inteligencia artificial y la gestión algorítmica en el lugar de trabajo» (AIM-WORK), que se llevó a cabo entre 2024 y 2025, reveló que el 2,7 % de las personas había obtenido ingresos a través de plataformas en línea en los 12 meses anteriores (González Vázquez et al., 2025). Además, la encuesta OSH Pulse de 2025 reveló que el 3 % de los trabajadores de la UE había obtenido la mayor parte de sus ingresos a través de una plataforma de trabajo en línea en los 12 meses anteriores, mientras que el 2 % había obtenido parte de sus ingresos de esa manera (EU-OSHA, 2025). Por lo tanto, los datos disponibles apuntan a una estabilización del empleo en plataformas en la UE en términos de prevalencia.

Sin embargo, al margen de la estabilización, la naturaleza del trabajo en plataformas ha evolucionado en los últimos años, en gran medida debido a la pandemia de COVID-19. Esta evolución se ha manifestado de tres formas clave: la diversificación de los servicios, los cambios en los modelos de negocio y la creciente prevalencia de los acuerdos de subcontratación.

En primer lugar, han proliferado los tipos de servicios bajo demanda que pueden solicitarse a través de plataformas de trabajo en línea. La diversificación de los servicios se aceleró durante la pandemia, ya que muchas plataformas que dependían del contacto humano se vieron afectadas por los confinamientos impuestos por los gobiernos, mientras que la demanda de servicios en línea aumentó simultáneamente. Por ejemplo, los servicios médicos prestados a través de plataformas en línea experimentaron un importante auge durante la pandemia y en su estela (Tuczyńska et al., 2021; Gullslett et al., 2024).

En segundo lugar, las plataformas han adaptado tanto los términos y condiciones mediante los cuales gestionan su mano de obra como los modelos de negocio que sustentan la forma en que interactúan con los trabajadores que prestan los servicios. Un avance especialmente significativo ha sido el uso creciente de modelos de subcontratación, en los que empresas terceras actúan como mediadoras en la relación entre las empresas de plataforma y los trabajadores de plataforma.

Los servicios de transporte y reparto in situ han estado a la vanguardia de este cambio. Aunque es difícil evaluar la magnitud de la subcontratación en los servicios in situ, los ejemplos sugieren que se trata de un fenómeno generalizado. En Francia, por ejemplo, la cuota de la subcontratación en el sector de la entrega de paquetería creció del 44 % al 52 % de la facturación acumulada entre 1993 y 2018 (Rème-Harnay, 2024). Por último, la subcontratación no se limita al trabajo en plataformas presenciales. El trabajo en plataformas en línea también se lleva a cabo a menudo mediante acuerdos de subcontratación. Las empresas suelen adquirir microtareas en línea, como servicios de etiquetado de datos, a través de proveedores o prestadores de servicios que no anuncian que parte de estos servicios son prestados por trabajadores de plataformas (Miceli et al., 2024).

Estos desarrollos surgieron en el contexto del fenómeno más amplio de la «plataformización» del trabajo, es decir, la creciente dependencia de las plataformas para acceder a la información, organizar la acción colectiva, orientar el discurso público y acceder a los servicios cívicos y las redes sociales. La «plataformización» del trabajo va más allá del propio trabajo en plataformas y se refiere a la aplicación de prácticas y herramientas típicamente utilizadas en la economía de plataformas a los lugares de trabajo tradicionales (González Vázquez et al., 2025). Este es particularmente el caso de los sistemas de gestión algorítmica, que se utilizan para gestionar la forma en que se realiza el trabajo mediante la asignación automática de tareas y horarios o la supervisión y evaluación del rendimiento en tiempo real.

Panorama jurídico en la UE

En medio de la evolución del trabajo en plataformas descrita anteriormente, surgieron respuestas normativas tanto a nivel europeo como nacional. A nivel europeo, el avance más importante fue la adopción de la Directiva sobre el trabajo en plataformas, que surgió como respuesta directa a la creciente proporción de trabajadores de plataformas en los mercados laborales europeos y a las difíciles condiciones de trabajo que este tipo de trabajo generaba.

Para abordar los retos que plantea el trabajo en plataformas, la Directiva introduce medidas destinadas a facilitar la determinación de la situación laboral correcta mediante una presunción legal de empleo integrada en consonancia con los regímenes normativos nacionales; otorga derechos a las personas que realizan trabajo en plataformas en relación con el uso de sistemas de gestión algorítmica; y mejora la transparencia del trabajo en plataformas y la capacidad de ejecución de las inspecciones de trabajo nacionales mediante el establecimiento de requisitos de información para los operadores de plataformas.

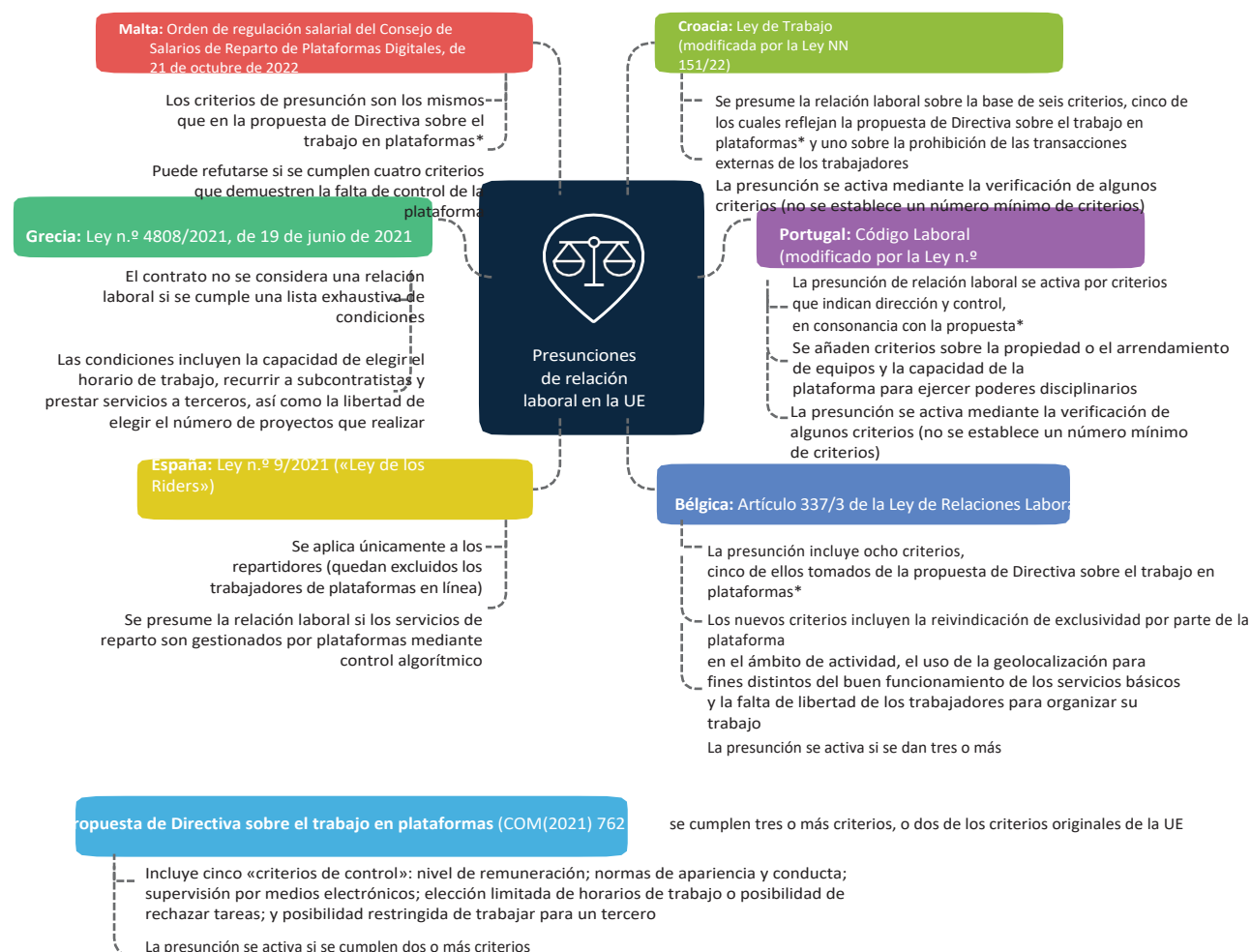
La directiva tiene un amplio ámbito de aplicación personal, ya que se aplica a todos los trabajadores de plataformas (¹), independientemente de si el trabajo de plataforma se realiza en línea o in situ. Por lo tanto, los trabajadores de plataformas en línea entran en el ámbito de aplicación de la directiva. Sin embargo, cabe señalar dos limitaciones. En primer lugar, la presunción de relación laboral se activa por «hechos que indiquen dirección y control», lo que puede resultar difícil de establecer en determinados tipos de trabajo en plataformas en línea (Todolí-Signes, 2025). Este es especialmente el caso del trabajo en plataformas en línea altamente cualificado, en el que los trabajadores suelen ejercer una autonomía sustancial sobre la forma en que se realizan las tareas. En segundo lugar, la definición de «plataforma de trabajo digital» de la directiva exige que la **organización del trabajo** sea un componente esencial. Esto excluye dos tipos de plataformas: las plataformas de capital utilizadas para alquilar o vender bienes (véase la figura 2) y las plataformas de intermediación laboral que sirven meramente como mercados de ofertas de empleo sin intervenir en la selección de candidatos. Ninguna de ellas entra en el ámbito de aplicación de la directiva.

A fecha de enero de 2026, seis Estados miembros de la UE han introducido presunciones de relación laboral para los trabajadores de plataformas. Al comparar los diferentes criterios para la presunción de relación laboral entre los Estados miembros (Figura 1), es importante considerarlos en relación con

los criterios originales de la propuesta de Directiva sobre el trabajo en plataformas, ya que los enfoques nacionales se han visto muy influidos por esta propuesta. De conformidad con el artículo 4, apartado 2, de la propuesta, se presume la relación laboral si se cumplen dos o más de los cinco criterios siguientes: la plataforma determina o fija efectivamente los límites máximos de la remuneración; la plataforma exige a los trabajadores que respeten normas específicas relativas a la apariencia o la conducta; la plataforma supervisa el desempeño del trabajo o verifica la calidad de los resultados, incluso por medios electrónicos; la plataforma restringe efectivamente la libertad de los trabajadores para organizar su trabajo, incluso mediante sanciones, en particular en lo que respecta a los horarios de trabajo, los períodos de ausencia o la capacidad de aceptar o rechazar tareas; y la plataforma restringe efectivamente la posibilidad de crear una cartera de clientes o de realizar trabajos para terceros.

Los enfoques nacionales varían en cuanto a la forma en que han adoptado y adaptado estos criterios (véase la figura 1). El enfoque de Malta es el más cercano a la propuesta inicial, ya que adopta íntegramente los criterios de la propuesta, con el mismo umbral de dos de los cinco criterios para que se aplique la presunción de relación laboral. Bélgica incorpora los cinco criterios de la UE y añade tres más: exigir exclusividad, utilizar la geolocalización para fines que van más allá del servicio básico

Figura 1: Presunciones legales en los Estados miembros, enero de 2026



funcionamiento y que restringe la libertad de los trabajadores para organizar su trabajo, pero requiere que se cumplan tres de los ocho criterios o dos de los criterios originales de la UE para que se active la presunción. Croacia y Portugal también han adoptado los criterios de la propuesta, al tiempo que han incorporado otros adicionales. Sin embargo, estos Estados miembros no establecen un número mínimo de criterios para que se active la presunción. En su lugar, los criterios funcionan como indicadores, y la verificación de algunos de ellos es suficiente para activar la presunción.

El enfoque de Grecia es único en la UE, ya que el Código Laboral establece una presunción de trabajo por cuenta propia en lugar de por cuenta ajena, especificando que una relación contractual no es una relación laboral si se cumple una lista exhaustiva de criterios, como la capacidad de elegir el horario de trabajo, de recurrir a subcontratistas, de prestar servicios a terceros y de elegir el número de subcontratistas (ISSA, 2023) ⁽²⁾. España también representa un enfoque normativo totalmente diferente que es anterior a la directiva: su «Ley de Repartidores», aprobada en mayo de 2021, es una ley específica que solo se aplica a los repartidores, en lugar de a los trabajadores de plataformas en general. La ley ha tenido efectos dispares, ya que Glovo anunció en diciembre de 2024 que abandonaba su modelo de autónomos y contrataba a sus trabajadores, mientras que Deliveroo puso fin sus operaciones en España en julio de 2021 (Eurofound, 2024a, 2025).

Varios criterios de presunción a menudo no se aplican al trabajo en plataformas en línea. Los criterios relativos a la presencia física, la conducta y los límites de remuneración son menos relevantes, ya que el trabajo se realiza a distancia y son los clientes, y no las plataformas, quienes suelen determinar la remuneración (De Stefano, 2022). Los criterios nacionales, como el seguimiento por geolocalización de Bélgica o la propiedad del equipo de trabajo de Portugal, son igualmente inaplicables, ya que el trabajo en plataformas en línea es independiente de la ubicación y solo requiere un ordenador y conexión a Internet. En consecuencia, los trabajadores de plataformas en línea tienen menos probabilidades de activar las presunciones de relación laboral que

los trabajadores presenciales. Esto refleja el hecho de que los criterios nacionales de presunción no se diseñaron teniendo en cuenta el trabajo en plataformas en línea. Los debates políticos se han centrado en el trabajo en plataformas presenciales, más visible, mientras que el trabajo en plataformas en línea sigue estando aislado y atomizado, lo que dificulta tanto la acción individual como la colectiva (EU-OSHA, 2024). La falta de jurisprudencia refuerza esta realidad: una revisión de la base de datos sobre la economía de plataformas de Eurofound solo encontró un caso judicial relacionado con un trabajador de una plataforma en línea (véase el recuadro 1).

Un marco para la economía de plataformas y su aplicación al diseño de encuestas

Las plataformas son redes digitales que coordinan transacciones comerciales, como el suministro de bienes y servicios, y transacciones no comerciales, como el voluntariado o las actividades sociales. En conjunto, estas interacciones conforman lo que comúnmente se denomina la economía de plataformas.

El trabajo en plataformas es una nueva forma de empleo surgida de la economía de plataformas. Puede definirse como la prestación de servicios laborales remunerados gestionados por una plataforma en línea (sitio web o aplicación) a petición de un destinatario. Por lo general, intervienen tres partes: las plataformas, los trabajadores y los clientes. Si bien la puesta en contacto entre la oferta y la demanda de servicios se produce en línea, el servicio en sí puede prestarse en línea o in situ.

A efectos de la encuesta que constituye la base de la investigación descrita en este informe, se utiliza la definición anterior para crear un marco que proporcione criterios prácticos para distinguir el trabajo en plataformas de otras interacciones digitales dentro de la economía de plataformas en sentido amplio (véase la figura 2). La encuesta aplica estos criterios mediante cinco preguntas de selección, que determinan la elegibilidad en función de las respuestas de los encuestados.

Recuadro 1: *Lauren McBride contra FSR Atlantic Ltd, que opera*

En abril de 2024, la Comisión de Relaciones Laborales de Irlanda dictaminó que existía una relación laboral en el caso *Lauren McBride contra FSR Atlantic Ltd, que opera bajo el nombre comercial ADHD Now* (Eurofound, 2024b). A McBride, contratada como psicóloga asistente pero que trabajaba como contratista independiente, se le exigía estar disponible al menos 10 horas semanales, pero solo se le ofrecieron 8 horas a lo largo de dos meses. Aplicando una prueba de cinco pasos desarrollada por el Tribunal Supremo en 2023, la comisión determinó que la plataforma ejercía un control significativo: dirigía cómo, cuándo y qué trabajo se realizaba, limitaba las horas, exigía el uso de sus herramientas y dictaba el tiempo dedicado a tareas administrativas. La comisión concluyó que el acuerdo constituía un contrato de trabajo independientemente de la redacción del contrato, ya que McBride no tenía control real sobre sus ingresos.

(2) Otro ejemplo es Francia, que aplica criterios generales a la condición de trabajador autónomo (registro de la empresa, determinación personal de las condiciones de trabajo) en lugar de normas de presunción específicas para las plataformas.

Criterios de inclusión: qué es el trabajo en plataformas —y qué no es

En primer lugar, la actividad gestionada por la plataforma debe consistir en el intercambio de **servicios laborales**, lo que excluye las plataformas que median en el intercambio de bienes (por ejemplo, eBay, Vinted, Wallapop), el alquiler de alojamientos (Airbnb, Vrbo), los préstamos entre particulares (Zopa, Funding Circle, Mintos) y el contenido generado por los usuarios en las plataformas de redes sociales (YouTube, TikTok, Instagram). Esto se ajusta a definiciones anteriores de Eurofound, así como a la definición operativa adoptada por el CCI (Urzi Brancati et al., 2020), y está implícito en la Directiva sobre el trabajo en plataformas ⁽³⁾. Sin embargo, se desvía de la definición mucho más amplia utilizada por Eurostat (Eurostat, 2023) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (OIT, 2021), que también incluye la venta de bienes como una forma de empleo en plataformas digitales, siempre que se hayan comprado expresamente para su reventa y no se trate de un intercambio de segunda mano.

Para determinar este primer punto, la primera pregunta de selección pregunta a los encuestados si habían obtenido ingresos de una serie de actividades incluidas en la economía de plataformas más amplia, tales como la realización de tareas profesionales y administrativas en línea a través de plataformas (sitios web o aplicaciones); la prestación de servicios in situ (por ejemplo, transporte, reparto, cuidados o trabajo manual) pero mediados a través de plataformas (sitios web o aplicaciones); crear contenido digital, vender productos o alquilar alojamientos a través de plataformas (sitios web o aplicaciones); o utilizar asistentes de inteligencia artificial (IA) con la ayuda de plataformas (sitios web o aplicaciones). Esta pregunta se diseñó tanto para identificar los servicios correctos (tareas profesionales y administrativas en línea) como para contrastarlos con otros tipos de actividades basadas en plataformas, con el fin de ayudar a los encuestados a comprender la diferencia. La categoría de asistentes de IA no se considera generalmente parte de la economía de plataformas; se añadió tras la fase piloto para identificar (y descartar) a todos los encuestados que mencionaron ChatGPT u otra herramienta de IA generativa como su plataforma principal.

En segundo lugar, para que se considere trabajo de plataforma, la plataforma debe, como mínimo, hacer coincidir la oferta y la demanda de un servicio, en lugar de limitarse a proporcionar un mercado virtual para los intercambios. Para establecer este criterio, se utilizó una pregunta como segundo filtro (lo que significa que una respuesta negativa impediría a los encuestados continuar con la encuesta) y se utilizaron otras preguntas en una fase posterior para realizar comprobaciones adicionales y depurar la muestra. La segunda pregunta de selección preguntaba cómo se asignaba normalmente a las personas la tarea o el proyecto; solo podían continuar con la encuesta si seleccionaban una de las tres opciones: que la plataforma les asignara tareas

directamente por la plataforma, elegir tareas de una lista proporcionada por la plataforma o ser seleccionados por un cliente de un grupo de candidatos (seleccionados por la plataforma). Si los encuestados seleccionaban «otra» o daban respuestas no concluyentes, quedaban descartados.

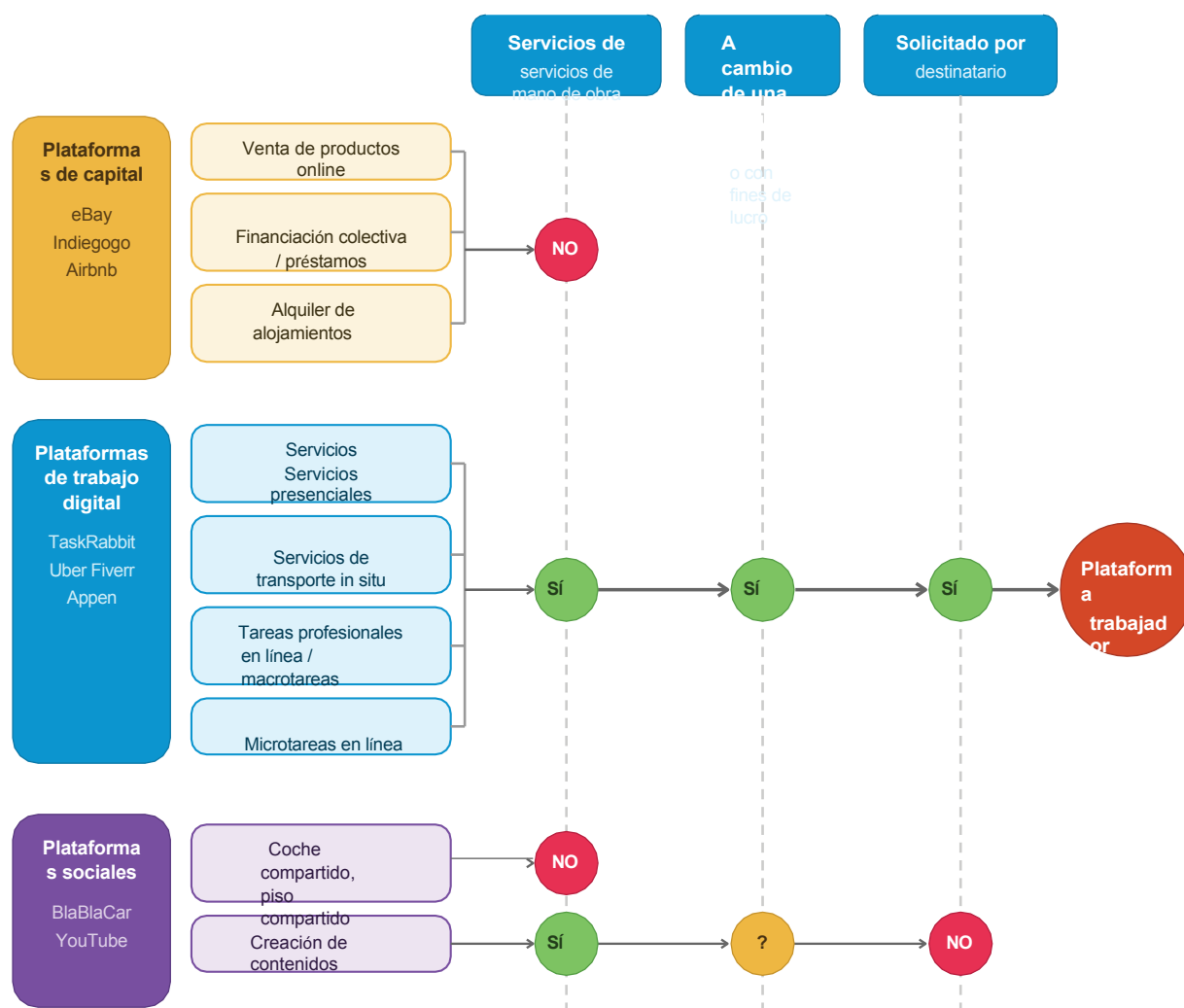
En tercer lugar, el servicio de trabajo remunerado debe prestarse a petición de un destinatario, en contraposición al trabajo por iniciativa propia o especulativo. Esto excluye en gran medida lo que el Instituto Sindical Europeo denominó de manera más amplia «trabajo en Internet», y en particular el contenido generado por los usuarios y subido a las plataformas de redes sociales (YouTube, TikTok, Instagram), ya que, aunque el contenido pueda crearse con la esperanza de obtener beneficios futuros, no suele realizarse para un cliente específico que haya solicitado una tarea concreta. El trabajo en plataformas, por el contrario, implica una tarea específica solicitada por un tercero (por ejemplo, un trayecto en taxi, una entrega, un logotipo diseñado). Aunque ninguna pregunta de la encuesta por sí sola recoge directamente este criterio, se aborda mediante una combinación de elementos de la encuesta: por exclusión en la primera pregunta de selección, que pregunta específicamente sobre la creación de contenidos en plataformas de redes sociales; e implícitamente en la pregunta sobre la asignación de tareas, ya que la solicitud de una tarea debe ser creada por el destinatario previsto para que sea asignada (por la plataforma o el cliente) o seleccionada (por el trabajador). Además, otros indicadores, como el nombre de la plataforma o los ingresos obtenidos, pueden utilizarse para decidir la elegibilidad durante el análisis.

En cuarto lugar, para que se consideren «empleo», los servicios deben prestarse a cambio de una remuneración o beneficio, aunque sea diferido. Esto tiene por objeto excluir, por un lado, las actividades laborales en línea realizadas sin expectativa de compensación económica, como la creación de bienes públicos digitales o bases de conocimiento (por ejemplo, entradas de Wikipedia), y, por otro lado, a los simples usuarios de servicios que malinterpretaron la pregunta —un reto que surgió en muchas encuestas piloto nacionales ⁽⁴⁾. Aunque la pregunta de selección se refiere a los ingresos **obtenidos** por realizar una serie de actividades, es posible que los encuestados leyeran la pregunta de forma descuidada, por lo que se formuló una pregunta separada para volver a preguntar si habían recibido una remuneración por los servicios indicados, con el objetivo específico de excluir a quienes proporcionaron una respuesta negativa o inconclusa. Como pregunta de seguimiento, los encuestados podían indicar si les pagaba la plataforma, el cliente o una organización tercera que gestionara las tareas de nómina en nombre de la plataforma. Cabe señalar que la pregunta de seguimiento no determina quién cumple los requisitos para ser considerado trabajador de plataforma; sin embargo, es crucial para evaluar la situación laboral de facto de un trabajador más allá de los términos formales de su contrato —una cuestión esencial y una prioridad política que afecta significativamente a las condiciones de trabajo.

(3) Directiva (UE) 2024/2831 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2024, relativa a la mejora de las condiciones de trabajo en el trabajo en plataformas.

(4) Conclusiones de la tercera reunión del subgrupo de la OIT para el desarrollo de normas estadísticas relativas al trabajo en plataformas digitales y al empleo — 18 de junio de 2025.

Figura 2: Economía de plataformas frente a trabajo en plataformas: un marco



Fuente: Autores.

Por último, la definición especifica que, si bien la puesta en contacto entre clientes y proveedores de servicios se realiza en línea, el servicio propiamente dicho puede prestarse tanto en línea (a distancia, a través de la web) como in situ (en persona). Esto pone de relieve que el factor crítico es la gestión del trabajo por parte de la plataforma y no el lugar donde se presta finalmente el servicio. Sin embargo, a efectos de esta encuesta, solo se seleccionan los encuestados que prestan servicios íntegramente en línea. Para garantizar que solo formaran parte de la muestra los encuestados adecuados, la encuesta proporcionó una lista detallada de más de una docena de tipos de servicios en línea, identificados a partir de la literatura académica, encuestas anteriores (en particular, las encuestas del CCI sobre Economía Colaborativa y Empleo (Colleem) y Gestión Algorítmica y Trabajo en Plataformas) y tipologías de tareas descritas por las principales plataformas de trabajo digital. Dada la amplia gama y diversidad de tareas, que van desde la simple introducción de datos hasta las consultas médicas en línea, se eliminó a los encuestados que seleccionaron más de cinco tipos. Este enfoque se aplicó para reducir el alto riesgo de falsos positivos detectado durante la fase piloto y para garantizar la máxima calidad posible de la muestra. La figura 2 ilustra el marco

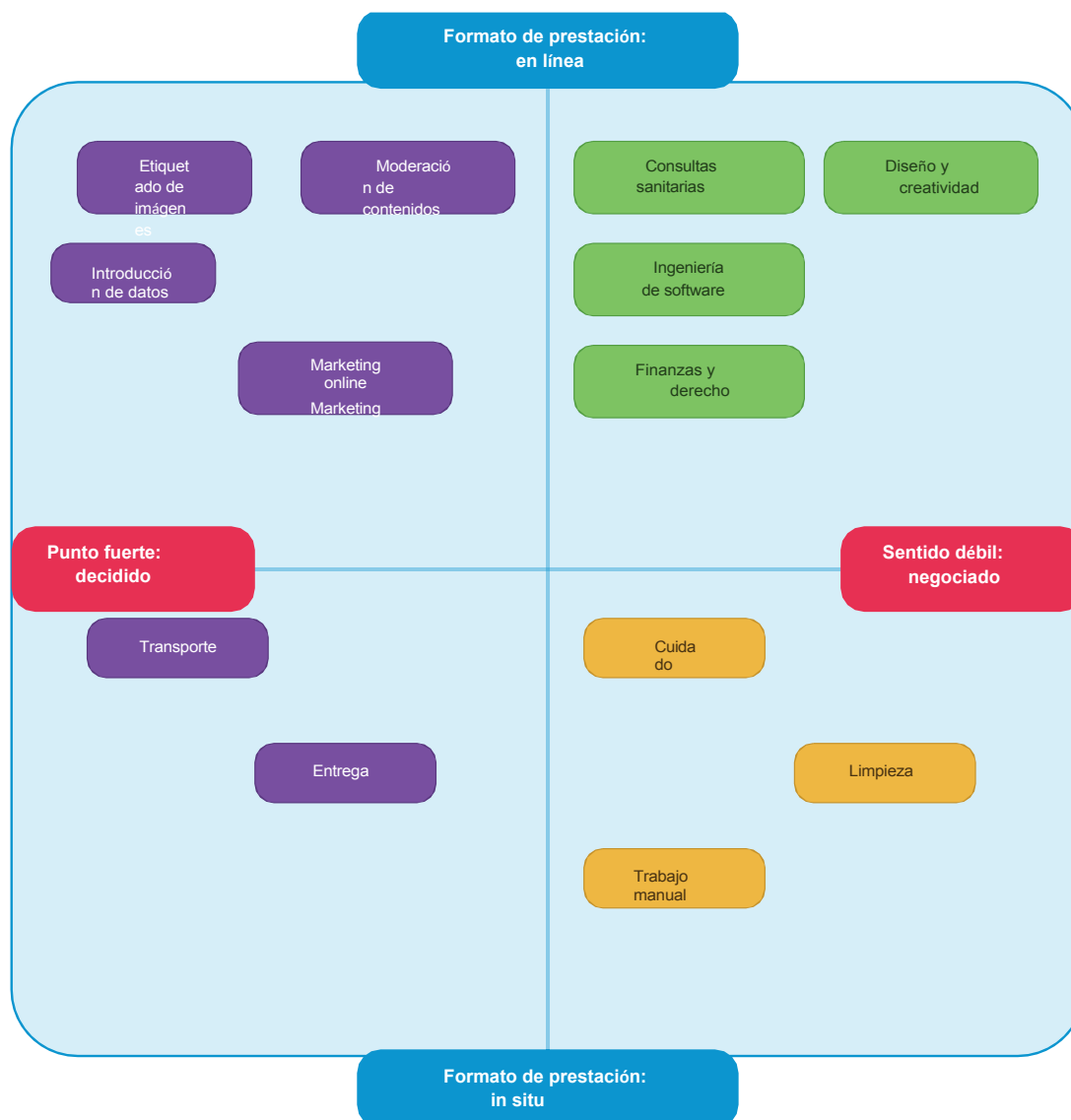
para identificar el trabajo en plataformas según los criterios analizados. El primer y el segundo criterio —la intermediación en línea y la prestación de servicios laborales— se han agrupado por simplicidad. La creación de contenidos puede realizarse a cambio de una remuneración o con fines lucrativos, o no, por lo que se ha marcado con un signo de interrogación.

Tipos de trabajo en plataformas

La definición de trabajo en plataformas identificada en el marco (Figura 2) abarca una gama muy heterogénea de actividades, competencias requeridas, condiciones de trabajo y grados de dirección y control algorítmicos.

Además, el trabajo en plataformas incluye una amplia gama de tareas o servicios que, aunque se realizan mediante intermediación digital, pueden prestarse tanto en línea como en un lugar específico (Figura 3). Al combinar los dos elementos más relevantes que definen el trabajo en plataformas —el formato de prestación (en línea frente a presencial) y el grado de dirección y control (algorítmico) de la plataforma—, se identifican cuatro tipos distintos de trabajo en plataformas. Un principio clave para comprender esta tipología es el concepto de «**taylorismo**» digital: la división de procesos de trabajo complejos en tareas más simples y pequeñas. El grado de

Figura 3: Tipos de trabajo en plataforma



Fuente: Base de datos sobre la economía de plataformas de Eurofound.

El lugar en el que se lleva a cabo varía en función de la viabilidad técnica y la naturaleza de la tarea. Cabe señalar que Eurofound ha descartado esta clasificación basada en los niveles de cualificación, no por irrelevancia, sino por la heterogeneidad de las habilidades dentro de una misma tarea, así como por la dificultad objetiva de evaluar las diferencias en los niveles de cualificación entre tareas muy diferentes. Por ejemplo, las tareas de anotación de datos y etiquetado de imágenes suelen denominarse «poco cualificadas», mientras que, según los testimonios de los trabajadores, son todo lo contrario.

El primer tipo de trabajo en plataforma es el «**in situ y determinado**», que se caracteriza por **una mayor dirección y control por parte de la plataforma**. En este tipo de trabajo, la puesta en contacto entre clientes y trabajadores se realiza en línea a través de la plataforma, pero la tarea se lleva a cabo en un lugar específico, como en la carretera o en las instalaciones de un restaurante. Este tipo de trabajo en plataforma suele incluir servicios de transporte y reparto. Los algoritmos desempeñan un

papel central, asignando automáticamente las tareas en función de factores como la proximidad, la disponibilidad y el historial de rendimiento. La plataforma ejerce un control significativo sobre la forma en que se asignan y supervisan las tareas, mientras que tanto el trabajador como el cliente desempeñan un papel menor en la aceptación final del emparejamiento, a menudo debido a limitaciones de tiempo o a la escasa información disponible. Por último, las tareas requieren un nivel de competencias bajo o moderado y los trabajadores tienen poca autonomía en cuanto a su ejecución.

El segundo tipo de trabajo en plataforma es el «**in situ y negociado**», que se caracteriza por **una dirección y un control más débiles por parte de la plataforma**. Al igual que en el tipo anterior, la asignación se realiza en línea y la tarea se lleva a cabo en una ubicación física, generalmente un espacio privado, como las instalaciones del cliente, pero se diferencia en que la plataforma no rastrea la ubicación ni los movimientos de los trabajadores (por ejemplo, mediante el Sistema de Posicionamiento Global). Incluye servicios personales como el cuidado de personas, clases de idiomas,

limpieza y trabajos manuales. Estos servicios suelen exigir distintos niveles de cualificación y pueden implicar interacciones más directas entre el cliente y el trabajador. Aunque se utilizan algoritmos para la emparejamiento y las recomendaciones, su función principal es conectar a clientes y trabajadores, lo que permite una mayor flexibilidad y negociación en la ejecución de las tareas. Las plataformas proporcionan un marco para la interacción, pero ejercen un control menos directo sobre cómo se llevan a cabo.

El tercer tipo de trabajo en plataforma es el «determinado en línea», que se caracteriza por **una mayor dirección y control por parte de la plataforma**. En este tipo de trabajo, tanto la puesta en contacto entre clientes y trabajadores como la realización de las tareas se basan en la web y son independientes de la ubicación.

Este tipo de trabajo en plataforma suele implicar tareas rutinarias, basadas en reglas y de menor envergadura (o microtareas), como el etiquetado de imágenes, la introducción de datos y el trabajo administrativo básico. Estas tareas son, por naturaleza, discretas y pueden realizarse de forma individual o como parte de un conjunto más amplio; son simplemente aditivas —etiquetar 1 o 100 imágenes no altera la complejidad del trabajo— y cada tarea puede completarse en cuestión de segundos o minutos. Se utilizan algoritmos para asignar tareas a los trabajadores, gestionar los flujos de trabajo y garantizar la calidad o evaluar el rendimiento, y la ejecución de las tareas está muy supervisada. Los trabajadores tienen poca autonomía en cuanto a la ejecución de las tareas, ya que estas están más estructuradas. Por último, los clientes suelen tener un papel más secundario en la selección de los trabajadores, mientras que estos tienen menos poder de decisión a la hora de aceptar o rechazar tareas.

Por último, el cuarto tipo de trabajo en plataforma, es decir, el «negociado en línea», implica **una dirección y un control más débiles por parte de la plataforma**. Al igual que en el tercer tipo, tanto la asignación como la realización de las tareas se realizan a través de la web y son independientes de la ubicación. Sin embargo, este tipo de trabajo en plataforma implica tareas que exigen creatividad y una toma de decisiones compleja, como el desarrollo de software, el diseño creativo y las consultas financieras, jurídicas y médicas. Aunque se utilizan algoritmos para la asignación, las recomendaciones y la comunicación, estos facilitan principalmente las conexiones y apoyan la colaboración. En este modelo, los clientes suelen tener un papel más importante en la selección de los trabajadores, y estos tienen más poder de decisión a la hora de aceptar o rechazar tareas.

Las tareas negociadas en línea son, por naturaleza, más complejas; requieren que el trabajador ejerza su criterio profesional, incorpore información diversa y se adapte a contextos específicos del cliente. En estos casos, las tareas constituyen un proyecto completo y no pueden desglosarse de manera significativa sin perder coherencia o valor. Para completar estas tareas, pueden ser necesarios días, semanas o incluso meses. Como resultado, los trabajadores que realizan tales tareas tienden a conservar un mayor control sobre cómo se ejecuta el trabajo, a menudo estableciendo sus propios métodos, fijando sus propios plazos e incluso negociando las condiciones directamente con el cliente.

Este informe se centra en el «trabajo en plataformas en línea» (tanto tareas determinadas como negociadas), ya que sigue estando relativamente poco explorado en comparación con el trabajo presencial, plantea retos específicos en cuanto a la medición y las condiciones laborales, y puede requerir una atención política específica, como se ha comentado anteriormente en esta introducción.

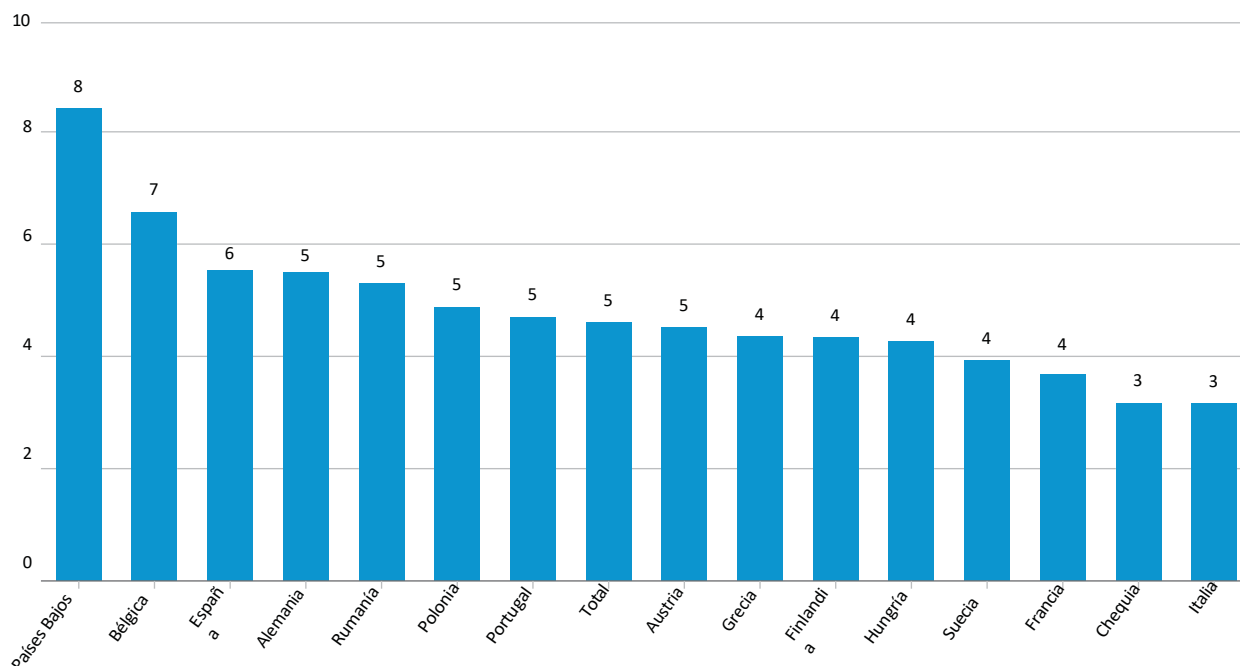
Datos y metodología

El trabajo de campo principal se llevó a cabo en 15 Estados miembros, seleccionados para representar diversas áreas geográficas y realidades del mercado laboral dentro de la UE. Comenzó a principios de agosto de 2025 con un lanzamiento preliminar para evaluar si los cambios en el cuestionario implementados tras la fase piloto eran eficaces para llegar a la población objetivo y para determinar la nueva tasa de incidencia. Tras el lanzamiento preliminar, se revisaron los objetivos por país, aunque la prioridad siguió siendo alcanzar los objetivos originales lo más fielmente posible.

La encuesta se realizó en línea utilizando paneles de Cint. Se obtuvieron 6 554 «encuestas completadas». A lo largo del trabajo de campo se llevaron a cabo varias rondas de controles de calidad para identificar y descartar las entrevistas que no cumplían los criterios de calidad, tras lo cual se reevaluaron y ajustaron las «encuestas completadas» y los objetivos. La proporción de «encuestas completadas» respecto al número de encuestados contactados, o la tasa de incidencia, varió considerablemente entre los Estados miembros, siendo los Países Bajos los que alcanzaron la tasa más alta, con un 8 %, seguidos de Bélgica (7 %) y España (6 %). Alemania, Rumanía, Polonia, Portugal y Austria alcanzaron el 5 %, igualando la media general de la encuesta. Grecia, Finlandia, Hungría, Suecia y Francia alcanzaron el 4 %, mientras que Chequia e Italia registraron las tasas más bajas, con un 3 % (Figura 4).

La encuesta se dirigió a personas de entre 18 y 65 años que hubieran realizado trabajo en plataformas en línea en los 12 meses anteriores, seleccionadas mediante preguntas de selección a partir de una muestra representativa a nivel nacional basada en cuotas de género y edad en cada Estado miembro. La encuesta aplicó el marco teórico descrito anteriormente mediante un proceso de selección en varias etapas que incluía cinco preguntas clave. Estos «criterios de selección» se diseñaron para descartar las actividades digitales no relevantes y aislar a los encuestados que cumplían los criterios específicos de trabajo en línea remunerado y mediado por plataformas. El filtrado inicial excluyó a los encuestados que realizaban actividades no laborales, como la venta de bienes, el alquiler de alojamientos, la creación de contenidos (no bajo demanda) o el uso de herramientas de IA como parte de su trabajo habitual. A continuación, los filtros confirmaron las tareas en línea específicas realizadas y eliminaron a los encuestados que enumeraron más de cinco tareas no relacionadas, ya que esto se consideró un problema de calidad. Por último, la elegibilidad se restringió a quienes recibían una compensación económica y trabajaban a través de plataformas que emparejan activamente la oferta y la demanda de servicios, excluyendo así a los colaboradores voluntarios y al trabajo especulativo por iniciativa propia.

Figura 4: Tasa de incidencia: proporción de respuestas consideradas «completas» respecto al número de encuestados contactados, por Estado miembro (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

La duración media de las entrevistas fue de 43,3 minutos (media), con una mediana de 12,2 minutos, oscilando entre los 9,4 minutos de Italia y los 15,5 minutos de Bélgica. Para garantizar la calidad de los datos, se eliminaron las entrevistas cuya duración fuera inferior al 40 % de la mediana, así como aquellas que mostraban un comportamiento lineal.

Muestra de trabajadores de plataformas en línea utilizada en este informe

Además de los controles de calidad realizados durante la fase de trabajo de campo, se llevaron a cabo varios controles de calidad adicionales para generar la muestra final. Dado que la calidad de los datos es un problema habitual en la investigación sobre el trabajo en plataformas, un paso adicional para lograr una muestra sólida consistió en utilizar el nombre (declarado por los propios encuestados) de la plataforma principal para marcar y eliminar las entradas no válidas. El proceso fue iterativo, comenzando con una limpieza general y avanzando progresivamente hacia una clasificación más detallada. Una fase inicial de armonización abordó la naturaleza desorganizada e inconsistente del texto sin procesar mediante la programación de reglas para ordenar automáticamente las entradas, por ejemplo, extrayendo solo la primera plataforma de las respuestas que contenían listas y eliminando la numeración o la puntuación superfluas.

La siguiente etapa consistió en identificar y armonizar todas las plataformas de trabajo digital legítimas, lo que incluyó corregir errores ortográficos y hacer coincidir variantes comunes con el nombre correcto de la plataforma. Simultáneamente, las entradas no válidas, que iban desde respuestas del tipo «no sé» hasta texto aleatorio, se clasificaron como faltantes o no válidas. Todas las respuestas faltantes, inválidas o sin sentido se descartaron del análisis. También se excluyó a los encuestados que completaron la encuesta con gran rapidez (los que se situaron en el decil inferior de duración) y a los encuestados «incoherentes» (aquellos que afirmaron que el trabajo en plataformas era su empleo principal, pero que obtenían menos del 25 % de sus ingresos totales de las plataformas).

Por último, se eliminaron los encuestados que no superaron la prueba de atención, a menos que proporcionaran un nombre de plataforma válido, lo que dejó una muestra final de 3 830 observaciones. Esta muestra es lo suficientemente amplia como para permitir comparaciones significativas de las magnitudes de interés entre los distintos tipos de tareas y grupos sociodemográficos.

1 Perfil de los trabajadores de plataformas en línea

Características demográficas de los trabajadores de plataformas en línea

Aunque la encuesta no es representativa de la población general, el gran tamaño de la muestra y los sólidos criterios de selección, junto con las medidas adoptadas tras el trabajo de campo para mejorar la calidad de la muestra final, sugieren claramente que ofrece una buena aproximación a las características generales de la población de interés: los trabajadores de plataformas que realizan tareas en línea.

Edad y género de los trabajadores de plataformas

La figura 5 resume la distribución por edad y género de la población de la muestra; los datos se ordenan según la proporción de hombres (es decir, hombres menores y mayores de 35 años).

Las estimaciones coinciden con investigaciones anteriores que indican que la mayoría de los trabajadores de plataformas en línea son hombres en todos los Estados miembros encuestados, con porcentajes que oscilan entre el 51 % en Hungría y el 72 % en Alemania. Rumanía es el único Estado miembro en el que los encuestados se reparten equitativamente entre ambos sexos. Sin embargo, la imagen estereotipada de

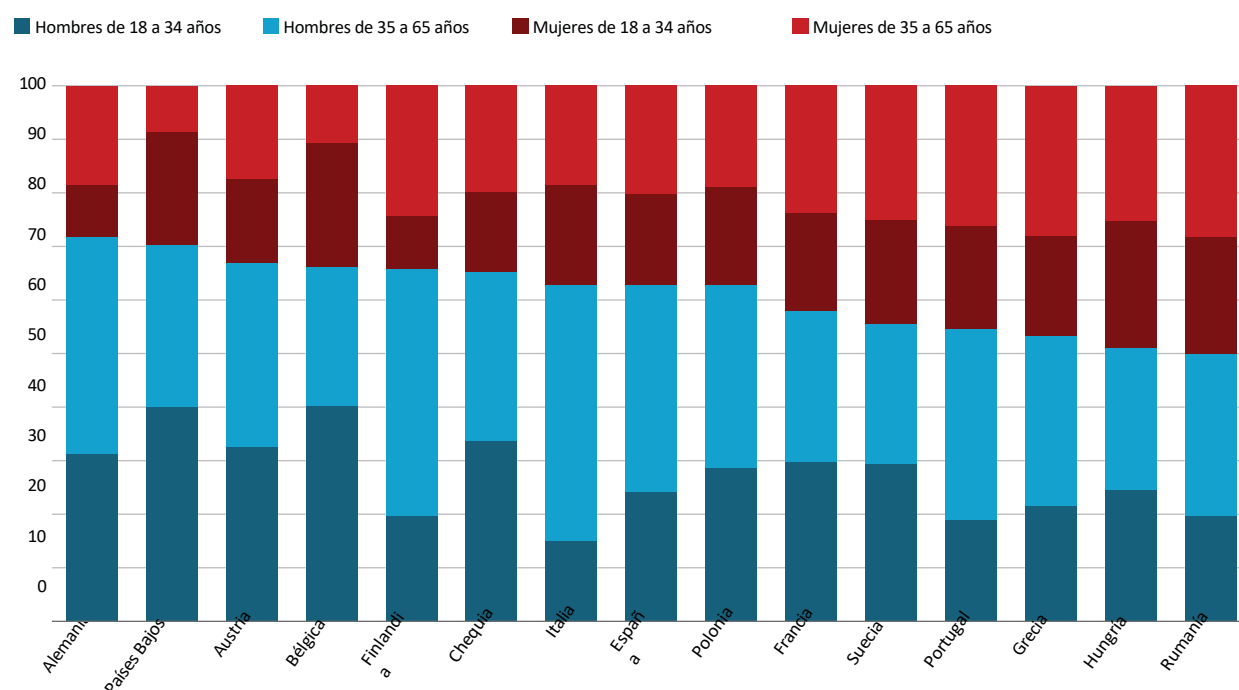
trabajadores de plataformas como jóvenes no se ve respaldado por los datos. De hecho, en 10 de los 15 Estados miembros encuestados, los hombres de entre 35 y 65 años superan en número a los de entre 18 y 34 años. El grupo demográfico de hombres jóvenes es dominante solo en Bélgica, los Países Bajos y Suecia, y de forma marginal en Chequia y Francia.

Se observa una tendencia similar entre las mujeres: las trabajadoras tienden a ser de más edad (35-65 años) en la mayoría de los Estados miembros encuestados, con la excepción de Bélgica y los Países Bajos, donde predominan las mujeres más jóvenes.

Nivel de estudios de los trabajadores de plataformas

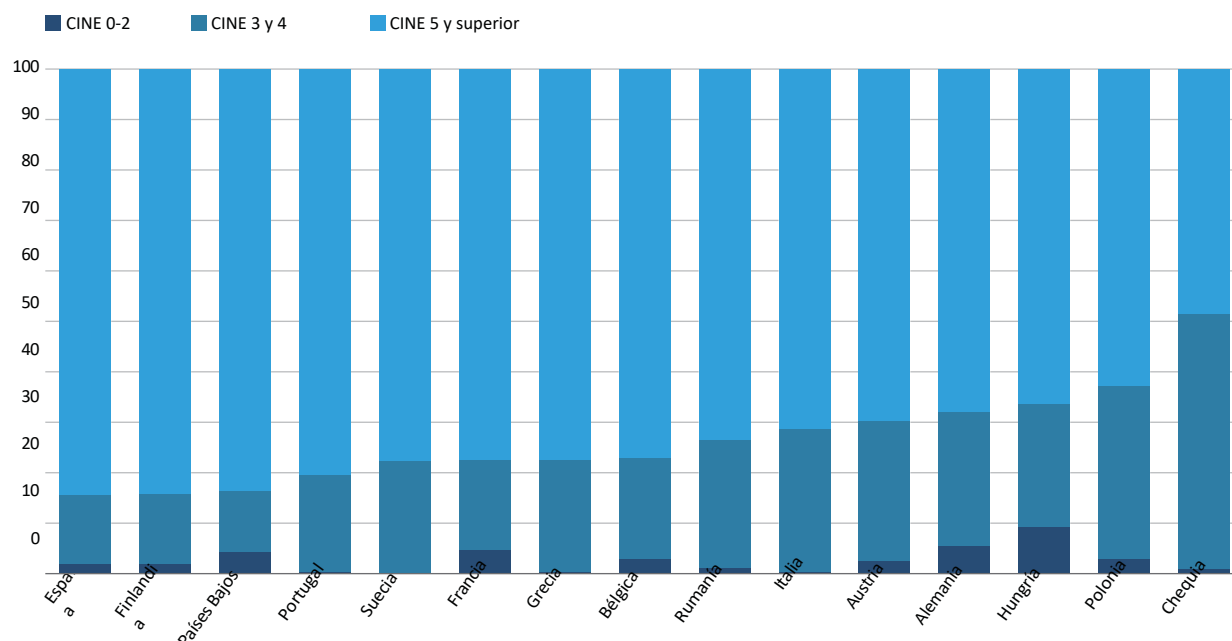
En consonancia con los resultados anteriores de la bibliografía, los trabajadores de plataformas en línea de la muestra tienen, en su gran mayoría, un alto nivel de estudios (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) 5 y superior), aunque con variaciones significativas entre países. Las estimaciones de la figura 6 muestran que la proporción de trabajadores con educación terciaria supera el 75 % en ocho Estados miembros, con los niveles más altos en España (84,4 %), Finlandia (84,2 %) y los Países Bajos (83,5 %). Incluso en los Estados miembros con

Figura 5: Perfil de los trabajadores de plataformas en línea: edad y género, por Estado miembro (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre los trabajadores de plataformas en línea.

Figura 6: Nivel educativo (general) de los trabajadores de plataformas en línea, por Estado miembro (%)



Nota: CINE 0-2 corresponde a la educación preescolar, primaria y secundaria inferior; CINE 3 y 4 corresponde a la educación secundaria superior y postsecundaria no terciaria; mientras que CINE 5 y superior corresponde a la educación terciaria, incluidos los programas de ciclo corto, de grado, de máster y de doctorado.

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

En los países con porcentajes relativamente más bajos, como Hungría (66,2 %) y Polonia (62,7 %), la mayoría de los trabajadores sigue poseyendo un título de educación superior. La excepción notable es Chequia, el único Estado miembro en el que los trabajadores de plataformas se reparten casi a partes iguales entre los que tienen educación superior (48,5 %) y los que tienen educación secundaria superior (50,5 %).

En general, la prevalencia de trabajadores con un alto nivel de formación plantea importantes cuestiones sobre el desajuste de competencias. A menos que las tareas realizadas sean altamente técnicas, estas cifras sugieren un grado significativo de sobrecualificación, en el que personas con títulos avanzados recurren al trabajo en plataformas por falta de mejores oportunidades en su mercado laboral local.

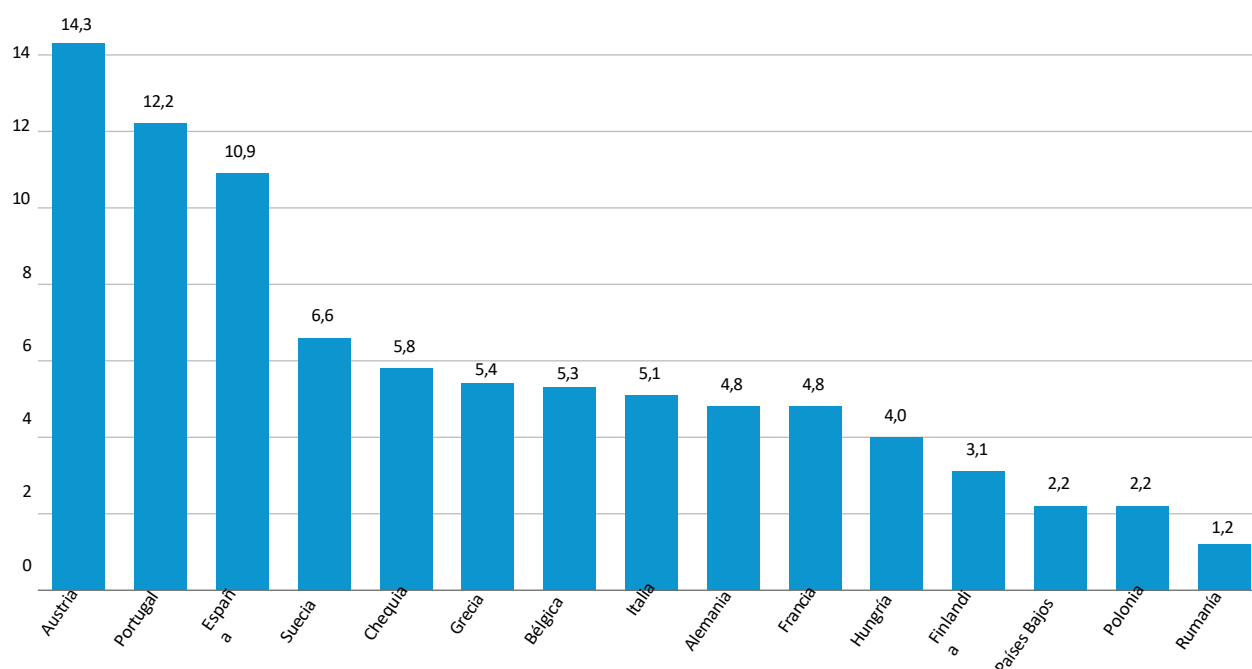
La siguiente sección arroja luz sobre esta cuestión al ilustrar los tipos de tareas que realizan en línea los trabajadores de plataformas.

Trabajadores de plataformas nacidos en el extranjero

Los resultados de la encuesta sobre el origen migratorio de los encuestados difieren significativamente de la narrativa predominante en la literatura sobre el trabajo en plataformas. En la muestra encuestada, la inmensa mayoría de los encuestados había nacido en su país de residencia, y solo el 6,0 % se identificaba como migrante (Figura 7). Este hallazgo concuerda con Piasna et al (2026), quienes muestran que la sobrerrepresentación de migrantes en el trabajo en plataformas, ampliamente documentada en estudios sobre la entrega y el transporte basados en la ubicación, no se extiende al trabajo en plataformas en línea.

Solo en Austria (14,3 %), Portugal (12,2 %) y España (10,9 %) la proporción de encuestados nacidos en el extranjero supera el 10 %, mientras que en Rumanía (1,2 %), Polonia (2,2 %) y los Países Bajos (2,2 %) la proporción no alcanza el 3 %. Esto contrasta con estudios anteriores (Urzi Brancati et al., 2020), que han destacado sistemáticamente una alta prevalencia de trabajadores migrantes en la economía de plataformas. Es probable que la razón principal de esta discrepancia se encuentre en el tipo de servicios prestados, ya que las tareas en línea suelen ser más deseables y ofrecen una remuneración más alta y mejores condiciones de trabajo que las tareas presenciales.

Figura 7: Trabajadores de plataformas nacidos en el extranjero, por Estado miembro (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre los trabajadores de plataformas en línea.

Gobernanza de las plataformas y organización de las tareas en el trabajo en plataformas en línea

Para comprender cómo se organiza el trabajo en plataformas, la encuesta preguntó a los encuestados cómo se asignaban normalmente sus tareas y, en concreto, si las tareas eran asignadas automáticamente por la plataforma, seleccionadas por el trabajador o elegidas por el cliente. Se excluyeron del análisis otros métodos de asignación de tareas, como utilizar la plataforma para encontrar clientes pero contactar con ellos fuera de ella, ya que no se ajustan a la definición de trabajo en plataformas.

Los resultados que se muestran en la figura 8 indican que la mayoría de los encuestados (51,5 %) conserva un cierto grado de autonomía, ya que afirman que son ellos quienes deciden qué tareas aceptar cuando están disponibles para trabajar. La asignación automática por parte de la plataforma es el segundo método más común de asignación de tareas, seleccionado por algo más de un tercio de los trabajadores (34,7 %). Por el contrario, la selección por parte del cliente, es decir, cuando el cliente elige al trabajador tras una licitación o solicitud, es el método de asignación de tareas menos frecuente, con un 13,8 % del total.

Independientemente de cómo se seleccionen o asignen las tareas, el 72 % de los encuestados recibe el pago de la plataforma, el 22 % lo recibe directamente del cliente y solo el 5,9 % lo recibe de un tercero (que puede ser una empresa de nóminas, pero también una entidad subcontratista), como se muestra en la figura 9.

Figura 8: Cómo se asignan habitualmente las tareas en el trabajo en plataformas en línea (número de encuestados)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Figura 9: Gobernanza de las plataformas: cómo se remunera a los trabajadores de plataformas en línea (número de encuestados)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

El hecho de que las plataformas gestionen los pagos en la mayoría de los casos no debe interpretarse necesariamente como un indicador de una relación laboral o de control jerárquico. Más bien, este sistema puede reflejar la naturaleza del trabajo en plataformas, que a menudo implica transacciones puntuales entre partes sin una relación previa. En un entorno de tan baja confianza, la plataforma actúa como un intermediario crucial, proporcionando garantías de pago (a menudo a través de mecanismos de depósito en garantía) que benefician tanto al trabajador como al cliente.

Actividades realizadas por los trabajadores de plataformas en línea

En esta sección se examinan las actividades específicas que realizan los trabajadores de plataformas en línea, preguntando a los encuestados si prestan servicios en 12 categorías de tareas distintas. Las tareas se seleccionaron y definieron basándose en la bibliografía establecida (Urzi Brancati et al., 2020; González Vázquez et al., 2025), bases de datos existentes como la del Centre for European Policy Studies y el Online Labour Index del Oxford Internet Institute (Furrer et al., 2025), y un análisis documental de los servicios ofrecidos en las principales plataformas en línea (p. ej., Fiverr). Por último, la categorización se perfeccionó tras realizar pruebas cognitivas durante las fases iniciales del diseño del cuestionario.

Las actividades realizadas por los trabajadores de plataformas en línea pueden agruparse a grandes rasgos en dos tipos: servicios profesionales y servicios no profesionales (a menudo microtareas). En el marco, los servicios profesionales suelen encajar en el tipo de trabajo «negociado en línea», mientras que los servicios no profesionales, o microtareas, encajan en el tipo de trabajo «determinado en línea» (véase la figura 3).

El trabajo determinado en línea (microtareas) se caracteriza por una mayor dirección de la plataforma y por tareas rutinarias y basadas en reglas. Estas actividades suelen ser aditivas, en el sentido de que pueden considerarse unidades de trabajo discretas que pueden completarse en minutos y que a menudo son asignadas por algoritmos, con una autonomía mínima del trabajador. En nuestra encuesta, este tipo de trabajo corresponde a:

- **tareas administrativas o de introducción de datos en línea** (p. ej., verificación de datos, encuestas, clasificación y etiquetado de objetos/imágenes);
- **marketing en línea** (p. ej., optimización de motores de búsqueda, marketing en redes sociales, anuncios de generación de clientes potenciales, análisis de mercado, campañas de relaciones públicas, pruebas de experiencia de usuario);
- **moderación de contenidos** (por ejemplo, evaluar material objetable o revisar imágenes y vídeos).

El trabajo negociado en línea (servicios profesionales), por el contrario, implica tareas complejas basadas en proyectos que requieren criterio profesional, creatividad y discreción. Aunque las plataformas facilitan la puesta en contacto entre demandantes y trabajadores, estos suelen conservar una mayor autonomía en cuanto a la ejecución y la negociación del trabajo.

Este tipo de trabajo incluye servicios altamente técnicos, tales como:

- **desarrollo y pruebas de software** (p. ej., desarrollo y mantenimiento de sitios web, aplicaciones web, desarrollo de chatbots, aplicaciones móviles, pruebas de videojuegos, pruebas beta, ciencia de datos y aprendizaje automático);
- **consultoría tecnológica** (p. ej., nube de datos, estrategia y soluciones de ciberseguridad, implementación de soluciones (SAP), oficina de gestión de proyectos, gestión de proyectos);
- **servicios de IA** (p. ej., aplicaciones de IA, integraciones de IA, artistas de DALL-E / stable diffusion, síntesis de voz e IA, indicaciones de escritura personalizadas).

El tipo de trabajo también incluye servicios profesionales, tales como:

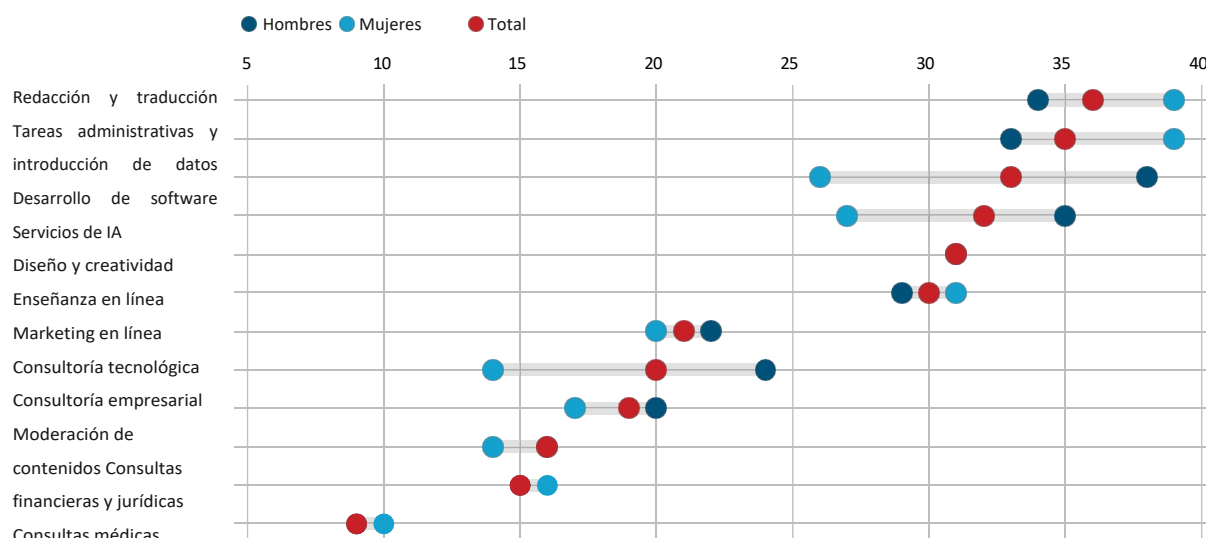
- **servicios financieros y jurídicos** (p. ej., contabilidad y teneduría de libros, asesoramiento fiscal, revisión jurídica, investigación jurídica, consultoría empresarial);
- **consultoría empresarial** (p. ej., estrategia y planificación empresarial, rediseño de la organización y los procesos, gestión de proyectos, oficina de gestión de proyectos, apoyo en fusiones y adquisiciones);
- **consultas médicas en línea** (por ejemplo, consulta con un médico general por teléfono o videoconferencia, recetas electrónicas, derivaciones para pruebas, informes médicos, consultas psicológicas).

Por último, este tipo de trabajo incluye servicios creativos y educativos, tales como:

- **servicios de diseño y creativos** (por ejemplo, ilustración, edición de vídeo y fotografía, producción musical y de vídeo, diseño de logotipos, guías de estilo de marca);
- **redacción en línea, trabajos de traducción y otros servicios de comunicación** (p. ej., redacción de contenidos, corrección y edición, traducción, transcripción, interpretación, doblaje, subtitulación);
- **enseñanza, formación y coaching en línea** (por ejemplo, clases particulares en línea, clases de idiomas en línea, coaching personal, coaching en juegos).

Estas tareas se ajustan a la descripción del marco de trabajo que no puede desglosarse de manera significativa y que a menudo tarda días o semanas en completarse, y que permite a los trabajadores mantener un control significativo sobre sus métodos y plazos.

Figura 10: Tipos de tareas realizadas en los últimos 12 meses, por género (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

La figura 10 presenta el porcentaje de encuestados que realizan cada tipo de tarea, por género. Los resultados indican que el trabajo en plataformas se caracteriza predominantemente por trabajo autónomo altamente cualificado —en contraposición a las microtareas poco cualificadas— y explican la elevada prevalencia de trabajadores con estudios superiores.

Si bien las tareas «determinadas en línea» siguen siendo significativas, siendo las tareas administrativas y de introducción de datos las segundas actividades más frecuentemente mencionadas (35,2 % en total, 32,7 % de los hombres y 39,3 % de las mujeres), la encuesta revela una alta prevalencia de servicios profesionales, en particular redacción y traducción, mencionados por el 39,3 % de las mujeres y el 33,7 % de los hombres, y el desarrollo de software, declarado por el 38,2 % de los hombres y el 25,8 % de las mujeres. Sin embargo, cabe señalar que la redacción y la traducción también pueden considerarse tareas no profesionales, dependiendo del tipo de material que se vaya a redactar o traducir. La actividad menos frecuente son las consultas médicas en línea, seleccionadas por solo 1 de cada 10 encuestados.

Al analizar el desglose por género en la realización de tareas, los patrones que surgen son similares a la segregación ocupacional en los mercados laborales tradicionales: los hombres son significativamente más propensos que las mujeres a indicar que realizan tareas de desarrollo de software (véase más arriba), servicios de IA (el 34,6 % de los hombres frente al 27,3 % de las mujeres) y consultoría tecnológica (el 23,6 % de los hombres frente al 13,9 % de las mujeres) y, en menor medida, consultoría empresarial (el 19,8 % de los hombres frente al 17,0 % de las mujeres) y consultas médicas (el 9,0 % de los hombres frente al 10,0 % de las mujeres).

Otras tareas, en cambio, muestran una variación mínima entre géneros, lo que indica un acceso relativamente igualitario a estos segmentos de la economía de la plataforma (enseñanza en línea: 28,7 % de hombres frente a 30,9 % de mujeres; diseño y

trabajo creativo: 31,1 % de hombres frente a 30,7 % de mujeres;

servicios financieros y jurídicos: 15,0 % de los hombres frente al 15,6 % de las mujeres; marketing en línea: 21,9 % de los hombres frente al 20,2 % de mujeres).

Dado que la mayoría de los encuestados (más del 82 %) realizan más de un tipo de tarea, la encuesta también planteó una pregunta de seguimiento en la que los encuestados debían especificar la tarea a la que dedican más tiempo o con la que obtienen mayores ingresos, es decir, su «tarea principal».

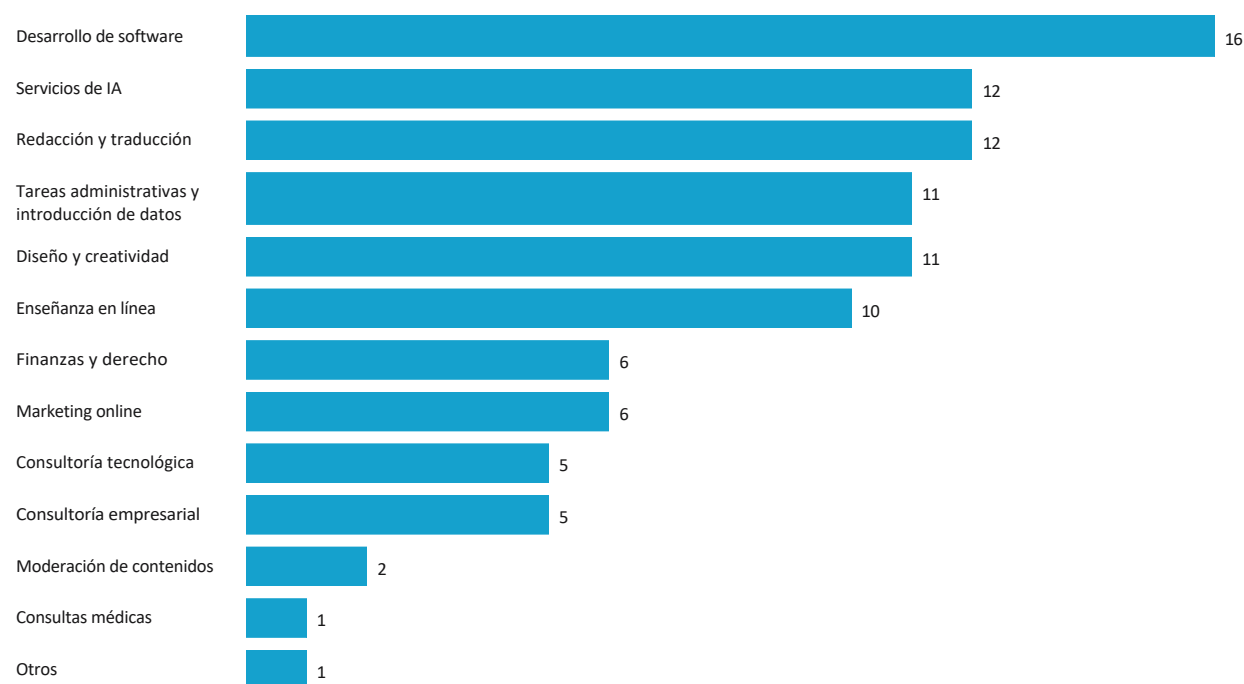
Los resultados de la figura 11 muestran que, cuando los encuestados seleccionan su única tarea principal, la distribución se inclina más hacia los servicios profesionales en comparación con la participación en tareas más amplia descrita anteriormente.

El desarrollo de software es la tarea principal más frecuentemente mencionada (16 %), seguida de los servicios de IA y la redacción y traducción (ambas con un 12 %). Cabe destacar que, si bien las tareas administrativas y de introducción de datos se encontraban entre las actividades más comunes en general, constituyen la tarea principal solo para el 11 % de los encuestados, una proporción idéntica a la del diseño y trabajo creativo (11 %) y comparable a la enseñanza en línea (10 %). En otras palabras, un trabajador puede dedicar la mayor parte de su tiempo al desarrollo de software, pero también puede dedicar un número menor de horas a la introducción de datos o a la enseñanza en línea. Dado que el desarrollo de software ocupa la mayor parte de su tiempo, se clasifica como la tarea principal. Esto explica por qué el trabajo administrativo y de introducción de datos está tan extendido en general: muchas personas lo realizan durante una pequeña parte de su semana, pero son menos las que le dedican la mayor parte de su tiempo.

El resto de los encuestados identifica su tarea principal en campos especializados como los servicios financieros y jurídicos (6 %) y el marketing en línea (6 %), seguidos de la consultoría tecnológica y empresarial (ambos con un 5 %).

La moderación de contenidos (2 %) y las consultas médicas (1 %) son las tareas que menos se mencionan como tarea principal.

Figura 11: Tarea principal de los trabajadores de plataformas (%)



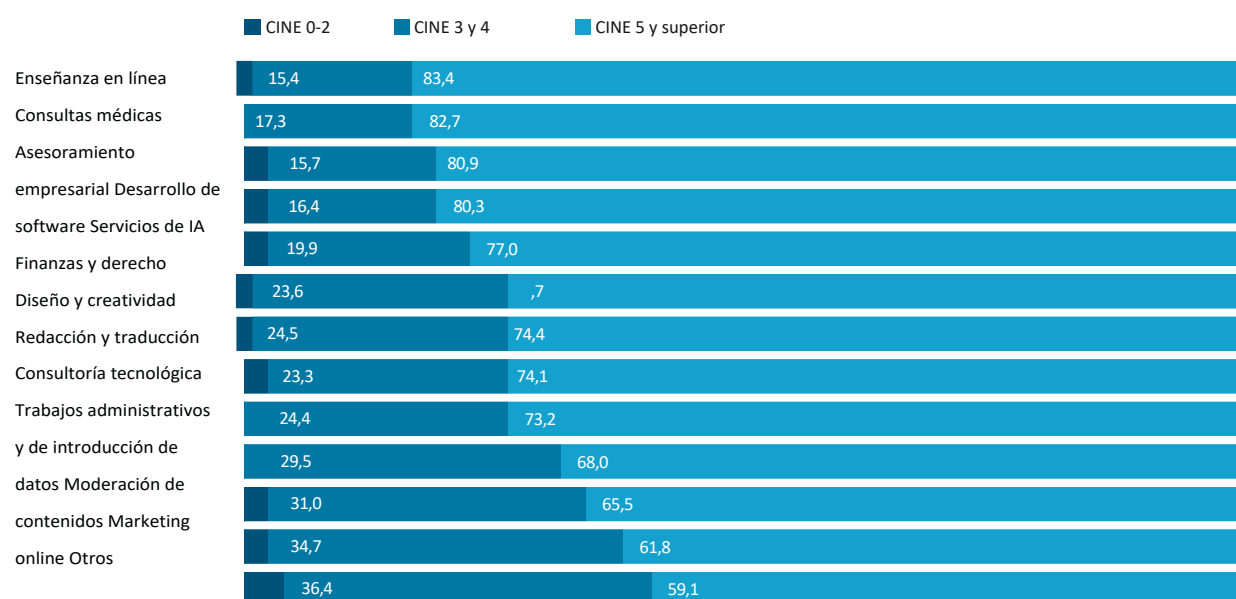
Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Como muestra la figura 6, esta muestra de trabajadores de plataformas tiene un alto nivel de formación, ya que tres de cada cuatro encuestados cuentan con al menos educación superior. La figura 12 examina la relación entre la complejidad de las tareas y la formación.

Los datos de la figura 12 indican que, si bien la educación superior (CINE 5 y superior) es predominante en todas las tareas, existen variaciones claras. La mayor concentración de trabajadores con un alto nivel de formación se observa en la

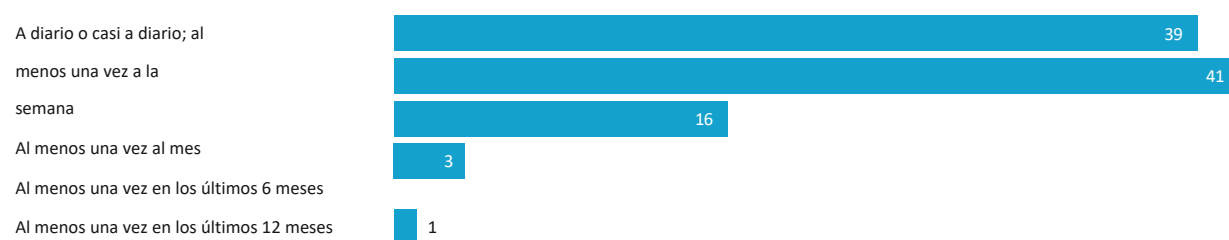
(83,4 %) y las consultas médicas (82,7 %), seguidas de cerca por la consultoría empresarial (80,9 %) y el desarrollo de software (80,3 %). Estas cifras concuerdan con los requisitos profesionales que suelen asociarse a estas funciones en el mercado laboral tradicional; sin embargo, la proporción de trabajadores con estudios superiores es elevada incluso entre los encuestados que realizan tareas menos especializadas, como el trabajo administrativo y de introducción de datos y la moderación de contenidos (68,0 % y 65,5 %, respectivamente).

Figura 12: Nivel de estudios por tarea principal (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Figura 13: Frecuencia del trabajo en plataformas (%)



Nota: Los encuestados que no habían prestado servicios en los 12 meses anteriores a la entrevista no pudieron continuar con la encuesta.

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Frecuencia y dependencia del trabajo en plataformas

En su definición más amplia, una persona puede clasificarse como trabajadora de plataforma si ha prestado un servicio al menos una vez en los 12 meses anteriores. Sin embargo, quienes prestan servicios solo de forma esporádica tienen una relevancia limitada tanto para fines de investigación como de política.

Para evaluar el nivel de implicación y distinguir entre los trabajadores de plataformas habituales y aquellos con una vinculación solo marginal a la economía de plataformas, se pidió a los encuestados que indicaran con qué frecuencia prestaban los servicios identificados en la figura 10.

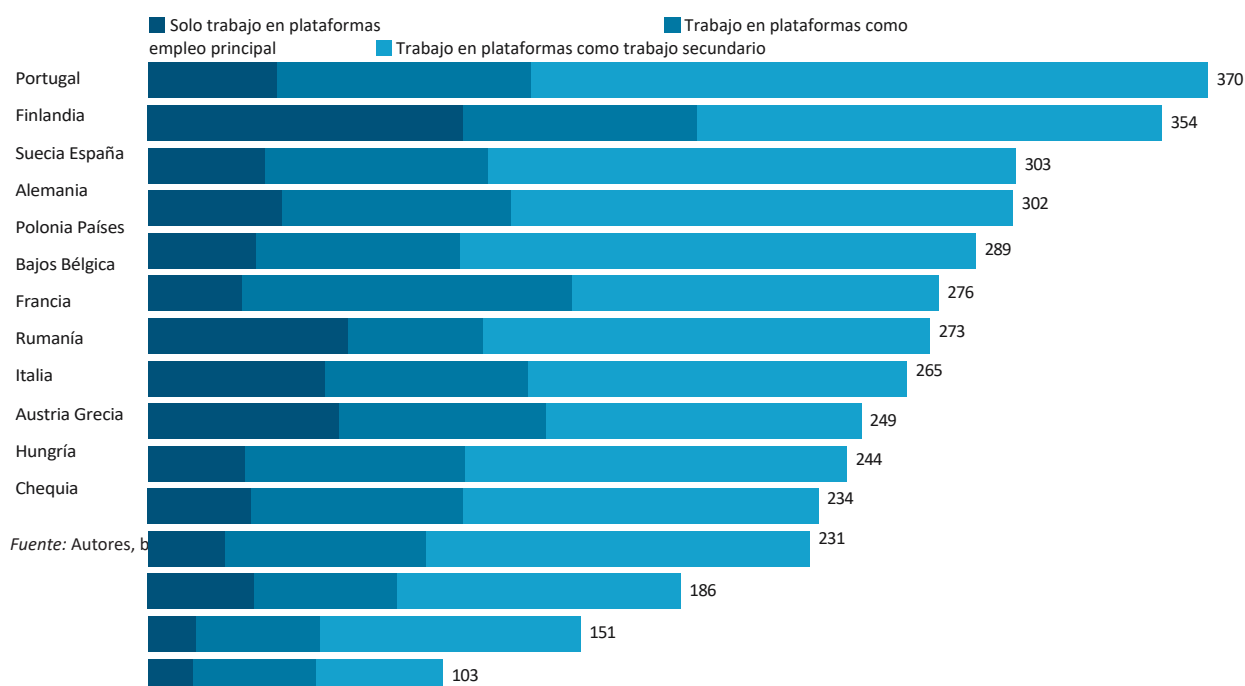
Los resultados resumidos en la figura 13 indican un alto nivel de regularidad laboral entre los encuestados, posiblemente debido a los estrictos criterios de elegibilidad aplicados. Una mayoría significativa (79,4 %) afirma trabajar a través de plataformas con frecuencia, con proporciones casi iguales de personas que realizan actividades en plataformas a diario o casi a diario (38,7 %) y al menos una vez a la semana (40,7 %). Por el contrario, la participación esporádica

parece poco frecuente en esta muestra, ya que menos del 5 % de los encuestados indica que prestó servicios menos de una vez al mes durante el último año.

Tal y como indican investigaciones anteriores (Urzi Brancati et al., 2020; Piasna et al., 2022; Fernández-Macías et al., 2023), el trabajo en plataformas se suele realizar como actividad complementaria para complementar los ingresos. Para tener esto en cuenta, el cuestionario pregunta explícitamente a los encuestados si, además del trabajo que realizan a través de plataformas, también tienen otro empleo. En función de sus respuestas, los trabajadores se clasifican en tres grupos distintos: aquellos para quienes el trabajo en plataformas es una actividad complementaria; aquellos para quienes el trabajo en plataformas es su ocupación principal, a pesar de tener otro empleo; y aquellos que dependen exclusivamente del trabajo en plataformas.

Los resultados, presentados en la figura 14, reflejan la composición específica de esta muestra no representativa de trabajadores de plataformas en línea. Si bien los datos confirman en gran medida el predominio del trabajo complementario, la división es

Figura 14: Número de encuestados para quienes el trabajo en plataformas es su única actividad económica, su actividad principal o una actividad complementaria, por Estado miembro

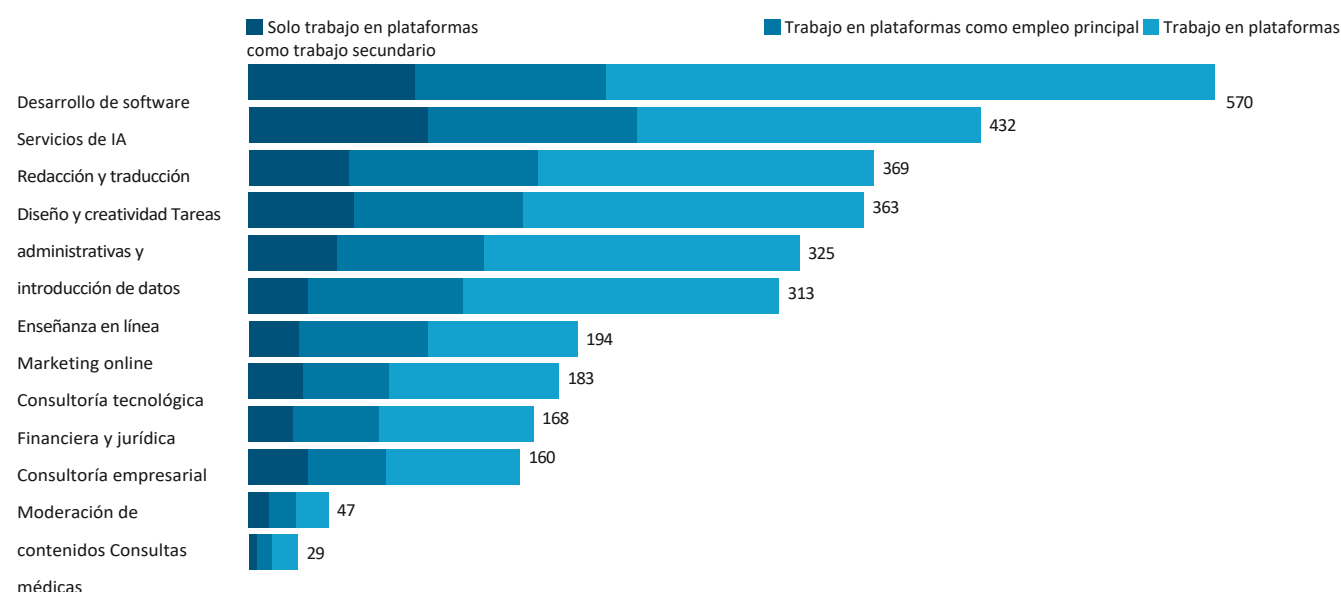


equilibrado. Los encuestados que realizan trabajo en plataformas como actividad complementaria constituyen el grupo más numeroso (2 088 observaciones, el 54,5 % de la muestra). Sin embargo, casi la mitad de la muestra (el 45,5 % o 1 742 encuestados) depende del trabajo en plataformas como ocupación principal o como única fuente de ingresos. Finlandia tiene la mayor proporción de encuestados que realizan trabajo en plataformas como su única actividad (31,1 %), mientras que Hungría tiene la más baja (11,3 %). Distinguir entre estos grupos es crucial para comprender la dependencia de los trabajadores del trabajo en plataformas para alcanzar un nivel de vida digno, pero también para evaluar su situación laboral correcta y el correspondiente acceso a la protección social. De hecho, mientras que los encuestados que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria probablemente acceden

prestaciones y derechos a través de su empleo externo principal, quienes lo realizan como única o principal actividad pueden enfrentarse a una mayor vulnerabilidad en cuanto a la cobertura de la seguridad social, dado que es más probable que se les clasifique como autónomos.

Por último, la figura 15 combina la dependencia del trabajo en plataformas con la tarea principal realizada. Cabe señalar que los datos resumidos en la figura 10 abarcan a todos los encuestados que realizaron alguna de las tareas enumeradas, y que cada persona podía seleccionar hasta cinco tareas. Por el contrario, los datos de la figura 15 se refieren a la tarea que los encuestados identificaron como su actividad principal, es decir, aquella a la que dedicaron más tiempo o de la que obtuvieron mayores ingresos.

Figura 15: Número de encuestados para quienes el trabajo en plataformas es su única actividad económica, su actividad principal o una actividad secundaria, por tipo de tarea



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Mensajes clave

- La encuesta aplicó rigurosos criterios de elegibilidad y procedimientos de limpieza de datos que garantizan una muestra de alta calidad de trabajadores de plataformas activos y remunerados que realizan tareas en línea, superando los problemas de calidad de los datos habituales en la investigación sobre el trabajo en plataformas. A diferencia de estudios anteriores que se basaban en definiciones amplias que incluían a usuarios esporádicos o clasificaban erróneamente actividades de ocio como trabajo, esta encuesta se centra exclusivamente en los trabajadores que realizan regularmente trabajo remunerado en plataformas. El rigor metodológico se refleja en los patrones de trabajo observados: independientemente de si consideran el trabajo en plataformas como su actividad principal o secundaria, la gran mayoría de los encuestados lo realizan semanal o diariamente, lo que confirma que estos encuestados no son participantes ocasionales, sino trabajadores activos en la economía de plataformas.
- Los trabajadores de plataformas en línea son predominantemente hombres en edad de trabajar, y los hombres de entre 35 y 65 años superan en número a sus homólogos más jóvenes en dos tercios de los Estados miembros encuestados, lo que pone en tela de juicio el estereotipo de que el trabajo en plataformas es un ámbito propio de los jóvenes. Los hombres constituyen la mayoría de los trabajadores de plataformas en línea encuestados en todos los Estados miembros, pero, en 10 de los 15 Estados miembros, los hombres de entre 35 y 65 años superan en número a los de entre 18 y 34 años. Del mismo modo, las trabajadoras tienden a ser de más edad en la mayoría de los Estados miembros, y las mujeres más jóvenes predominan únicamente en Bélgica y los Países Bajos.
- El nivel de estudios es notablemente alto, con una proporción de trabajadores con estudios superiores que supera el 75 % en 8 de los 15 Estados miembros encuestados. Si bien este perfil educativo concuerda con la elevada prevalencia de los servicios profesionales prestados, también puede indicar un cierto grado de sobrecualificación, lo que sugiere que las personas con títulos de posgrado recurren al trabajo en plataformas, posiblemente por falta de mejores oportunidades en los mercados laborales locales.
- El trabajo en plataformas se caracteriza predominantemente por servicios profesionales autónomos altamente cualificados, más que por microtareas poco cualificadas, y la mayoría de los trabajadores conserva la autonomía para decidir qué tareas aceptar cuando están disponibles. Algo más de un tercio de los trabajadores de plataformas en línea experimentan la asignación automática de tareas por parte de la plataforma y solo el 13,8 % opera bajo sistemas de selección de clientes.
- La distribución de las tareas por género es coherente con la segregación ocupacional en los mercados laborales tradicionales, con los hombres concentrados en los campos técnicos y las mujeres ligeramente más representadas en la redacción y la traducción, aunque varios campos muestran diferencias de género mínimas.
- La presencia de migrantes en el trabajo en plataformas en línea es sustancialmente menor que en el trabajo en plataformas presenciales, ya que solo el 6 % de los encuestados son de origen extranjero, lo que indica que las tareas en línea pueden ser menos accesibles para las poblaciones migrantes. Esto contrasta marcadamente con las encuestas sobre el trabajo en plataformas presenciales, que suelen indicar una alta prevalencia de migrantes, lo que probablemente refleje que las tareas en línea ofrecen condiciones de trabajo más deseables, pero pueden requerir competencias lingüísticas o un estatus de residencia consolidado, favoreciendo así a los trabajadores ya integrados en su país de residencia.
- La muestra se divide casi a partes iguales entre trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad complementaria para complementar sus ingresos y trabajadores para quienes el trabajo en plataformas es su ocupación principal o única. Esta distinción es muy relevante para analizar la situación laboral y la protección social: es probable que quienes realizan esta actividad como complemento obtengan cobertura de su empleo externo principal, mientras que quienes realizan el trabajo en plataformas como su ocupación principal o única pueden enfrentarse a una mayor vulnerabilidad en cuanto a la cobertura de la seguridad social y pueden carecer de acceso a una protección social adecuada, dado que es más probable que se les clasifique como autónomos.

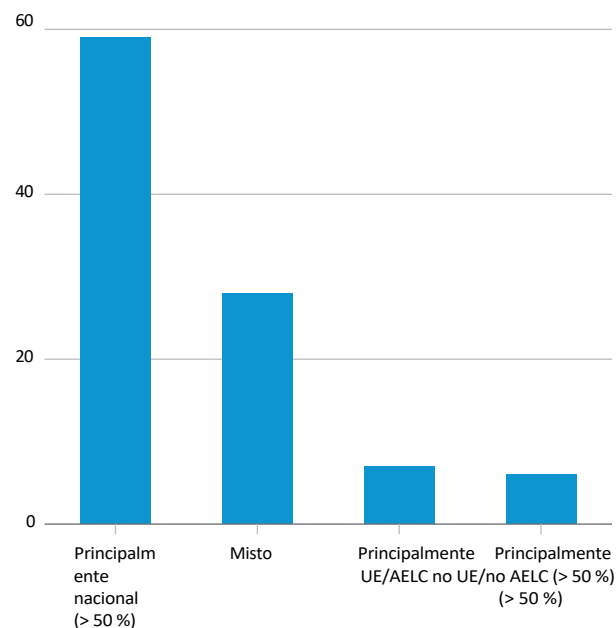
2 Trabajo en plataformas en línea: geografía, modelos de negocio e implicaciones relacionadas

Alcance geográfico de las bases de clientes

Los trabajadores de plataformas en línea de la UE atienden a una base de clientes geográficamente diversa, aunque los mercados nacionales siguen siendo predominantes. Casi tres de cada cinco trabajadores de plataformas en línea que respondieron a la encuesta (59 %) indican que la mayoría de sus clientes se encuentran en su país de origen, lo que sugiere que, a pesar de la infraestructura internacional de las plataformas digitales, la prestación efectiva de servicios suele seguir orientada al mercado nacional. Otro 28 % de los trabajadores atiende a una base de clientes mixta, sin que ninguna región geográfica concreta represente más de la mitad de su trabajo. Solo una pequeña minoría atiende principalmente a clientes fuera de su país de origen: el 7 % se centra predominantemente en otros mercados de la UE o de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC), mientras que el 6 % atiende principalmente a clientes de países no pertenecientes a la UE ni a la AELC (véase la figura 16).

Este patrón general oculta variaciones sustanciales entre las distintas categorías de tareas. Algunos servicios profesionales muestran una fuerte orientación hacia el mercado nacional. Las consultas médicas presentan el enfoque nacional más pronunciado, ya que el 85 % de los trabajadores atiende principalmente a clientes de su país de origen, lo que probablemente refleja los requisitos de licencia, la especificidad del idioma y la necesidad de conocer los sistemas sanitarios locales. La enseñanza en línea presenta un sesgo similar hacia el mercado nacional (74 %), lo que sugiere que los servicios educativos siguen estando limitados en gran medida por consideraciones lingüísticas y curriculares. Los servicios financieros y jurídicos (69 %) y la consultoría tecnológica (66 %) también muestran

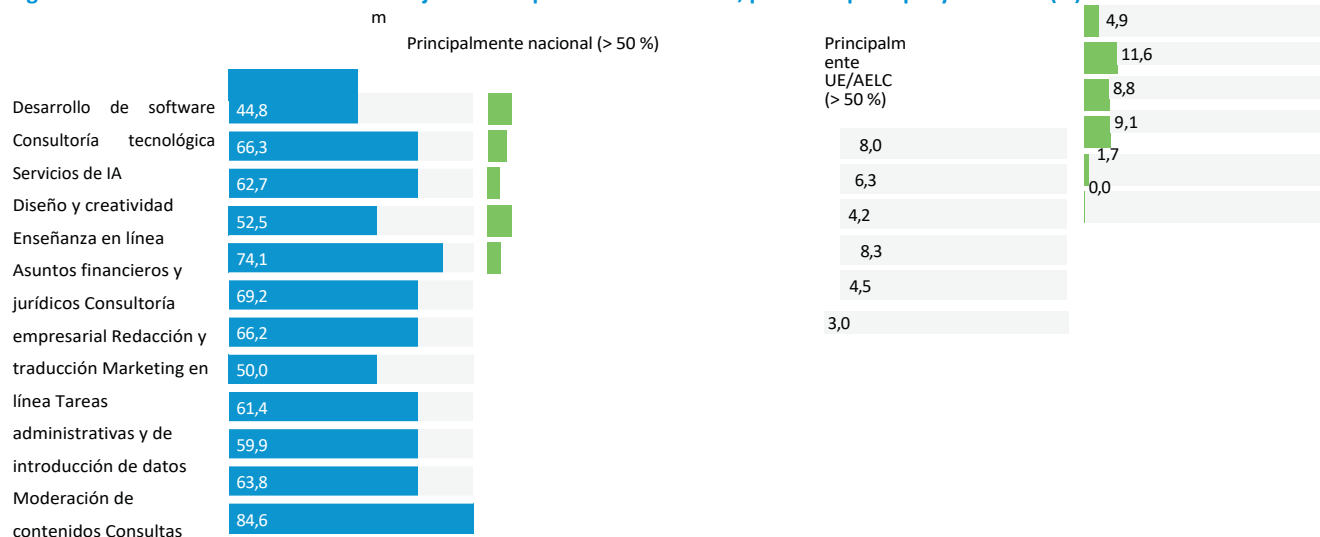
Figura 16: Cartera de clientes de los trabajadores de plataformas en línea, por mercado principal (%)



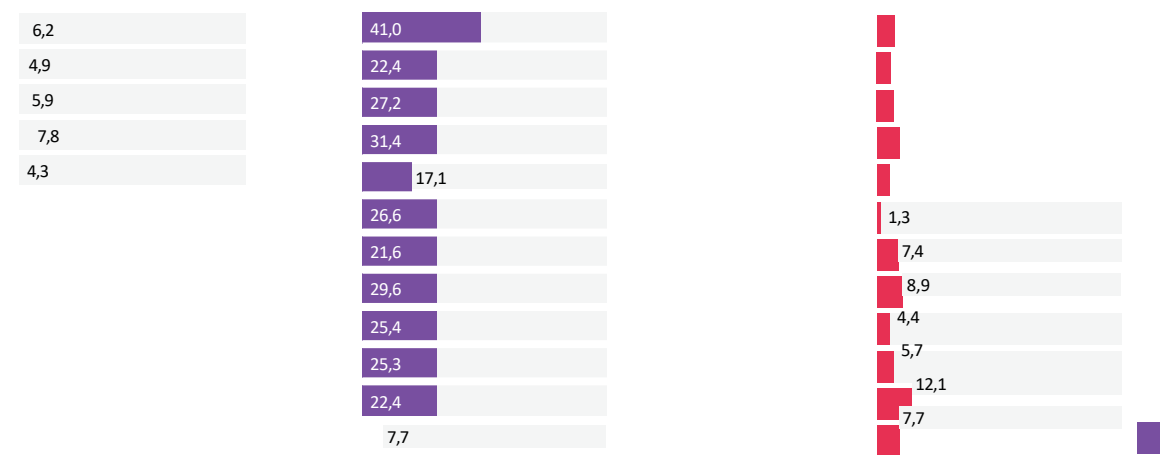
Fuente: Los autores, a partir de la encuesta de Eurofound y ELA sobre los trabajadores de plataformas en línea.

carteras de clientes predominantemente nacionales, posiblemente debido a los marcos normativos específicos de cada jurisdicción y a los requisitos de conocimiento del mercado (véase la figura 17).

Figura 17: Cartera de clientes de los trabajadores de plataformas en línea, por tarea principal y mercado (%)



Principalmente de fuera de la UE/EFTA (> 50 %) Misto



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

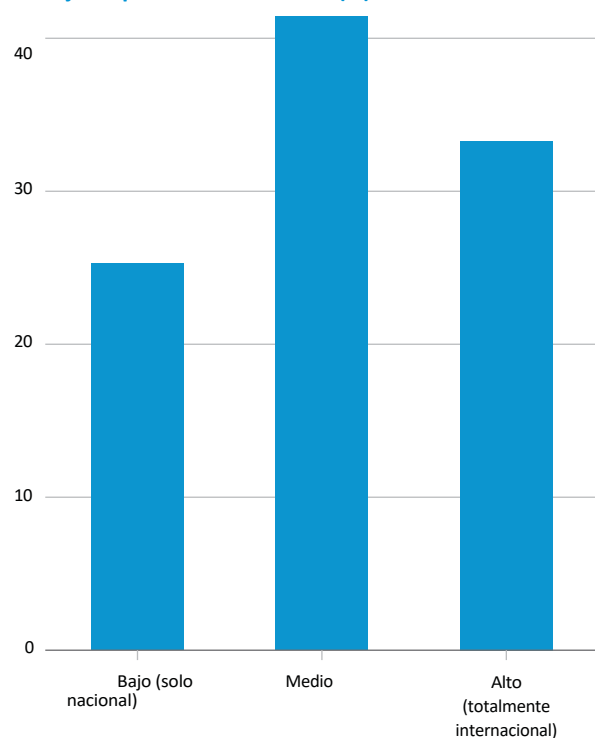
Por el contrario, otras categorías de tareas muestran carteras de clientes más internacionalizadas. El desarrollo de software presenta el patrón más diversificado geográficamente: mientras que el 45 % de los desarrolladores de software atiende principalmente a clientes nacionales, el 41 % trabaja con carteras de clientes internacionales mixtas, el 8 % se centra principalmente en otros mercados de la UE/AELC y el 6 % atiende principalmente a clientes de fuera de la UE/AELC. Esta distribución sugiere que el desarrollo de software está menos limitado por las fronteras geográficas que otros servicios profesionales. Los servicios de redacción y traducción muestran un alcance internacional similar (el 50 % principalmente nacional, el 30 % mixto), lo cual no es sorprendente dado que la traducción facilita explícitamente la comunicación transfronteriza. Los servicios creativos y de diseño ocupan una posición intermedia, con un 52 % principalmente nacional, pero un 31 % que atiende a una clientela mixta.

Complejidad del trabajo transfronterizo

La encuesta preguntó a los trabajadores de plataformas en línea si la plataforma principal en la que prestan servicios tiene oficinas o puntos de contacto designados ubicados en el país donde residen. Junto con la información sobre la ubicación de los clientes, la presencia organizativa de las plataformas en línea y las modalidades de trabajo en las plataformas pueden caracterizarse a lo largo de un espectro de complejidad transfronteriza. Una cuarta parte (25 %) de los trabajadores de plataformas en línea que respondieron a la encuesta opera en modalidades de baja complejidad, prestando servicio principalmente a clientes nacionales a través de plataformas que tienen presencia nacional.

Además, el grupo más numeroso (41 %) de trabajadores de plataformas en línea opera en un acuerdo de complejidad media, en el que o bien su principal base de clientes o bien su plataforma (pero no ambas) se extiende a nivel internacional. Un tercio de los trabajadores de plataformas en línea (33 %) trabaja en acuerdos de alta complejidad, prestando servicio principalmente a clientes internacionales a través de plataformas que tienen su sede en un país distinto del país de residencia de los trabajadores de plataformas en línea (véase la figura 18). Las categorías de tareas se estratifican claramente a lo largo de la dimensión de complejidad transfronteriza. El desarrollo de software vuelve a surgir como la actividad más integrada internacionalmente: solo el 13 % de los desarrolladores de software opera en entornos nacionales de baja complejidad, mientras que el 49 % trabaja en entornos internacionales de alta complejidad. Esto contrasta marcadamente con las consultas médicas, donde el 43 % trabaja en entornos nacionales de baja complejidad y solo el 10 % en entornos internacionales de alta complejidad. La moderación de contenidos (41 % de baja complejidad) y la enseñanza en línea (37 %) tienden igualmente hacia los acuerdos nacionales. La mayoría de las categorías de tareas se agrupan en el rango de complejidad media, con un 40-44 % de los trabajadores en consultoría tecnológica, servicios de IA, consultoría empresarial y redacción y traducción, por ejemplo, que experimentan una exposición internacional parcial. Esta categoría intermedia probablemente abarca a los trabajadores que prestan servicios a clientes nacionales a través de plataformas

Figura 18: Complejidad transfronteriza en el trabajo en plataformas en línea (%)



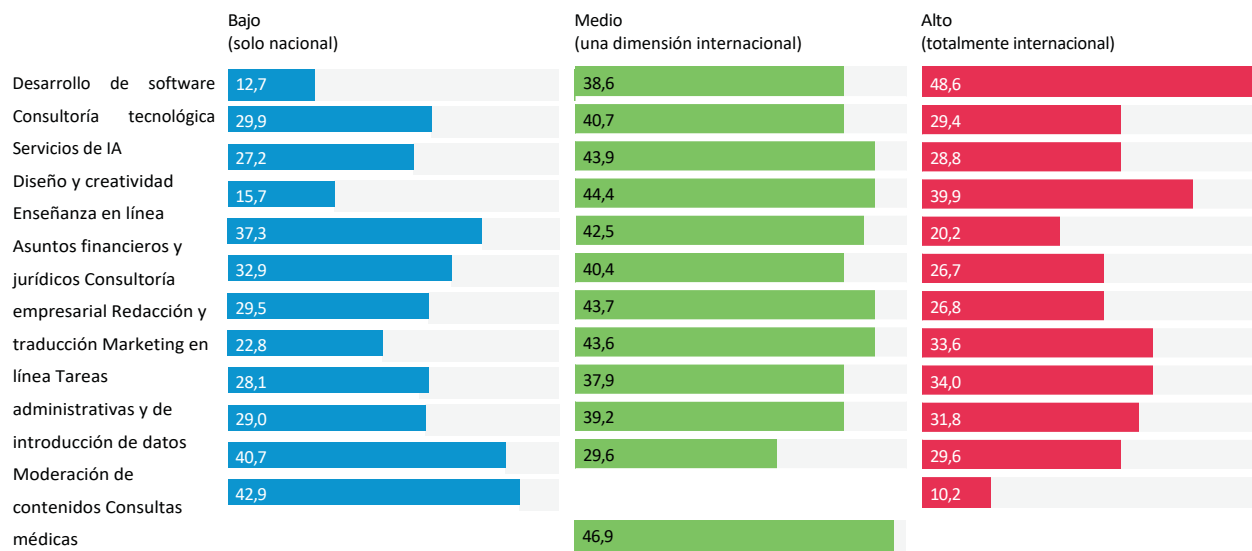
Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

atender a clientes internacionales al tiempo que se mantienen las operaciones nacionales (véase la figura 19).

La variación en la complejidad transfronteriza entre tareas probablemente refleje diferencias en la comerciabilidad de los servicios y en los requisitos normativos específicos de cada servicio, así como en los requisitos lingüísticos. Las tareas técnicas altamente codificadas (desarrollo de software) muestran la mayor capacidad de prestación internacional, mientras que las tareas que requieren conocimientos específicos de la jurisdicción, cumplimiento normativo o conocimientos locales en tiempo real siguen estando más limitadas geográficamente. Al mismo tiempo, esto también refleja la naturaleza oligopolística del trabajo en plataformas en línea.

Una característica destacada de la organización del trabajo en plataformas en línea es el alto grado de alineación entre la ubicación de los clientes de los trabajadores y el lugar donde sus plataformas mantienen presencia organizativa. Los datos muestran que el 90 % de los encuestados señala una alineación geográfica, lo que significa que, cuando prestan servicio a clientes en una región concreta, su plataforma también mantiene oficinas o puntos de contacto en esa región. Solo el 10 % de los encuestados señala una desalineación entre la ubicación geográfica de los clientes y la presencia de la plataforma. Este patrón sugiere una presencia estratégica de la plataforma en el mercado, en la que las plataformas de trabajo en línea posicionan su infraestructura organizativa para que coincida con la ubicación geográfica de la base de clientes de sus trabajadores. Dicha alineación puede cumplir múltiples funciones, como facilitar las relaciones con los clientes y garantizar el cumplimiento de la normativa local en los mercados principales.

Figura 19: Complejidad transfronteriza en el trabajo en plataformas en línea, por tarea principal (%)



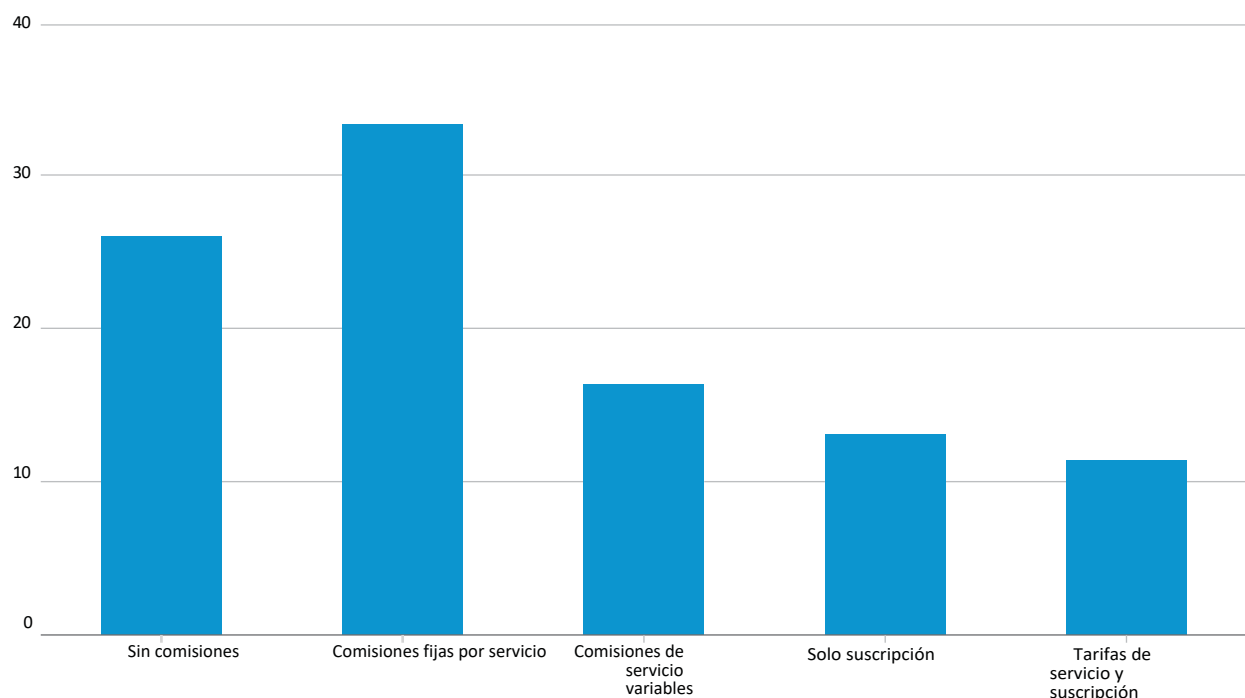
Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre los trabajadores de plataformas en línea.

Modelos de ingresos de las plataformas de trabajo en línea

Los modelos de ingresos de las plataformas de trabajo en línea varían considerablemente, lo que tiene importantes implicaciones para los ingresos netos de los trabajadores y la previsibilidad de los ingresos derivados del trabajo en plataformas en línea. Aproximadamente una cuarta parte de los participantes en la encuesta opera en plataformas de trabajo en línea que no cobran comisiones, lo que permite a los trabajadores quedarse con la totalidad de sus ingresos. Sin embargo, la mayoría presta servicios en

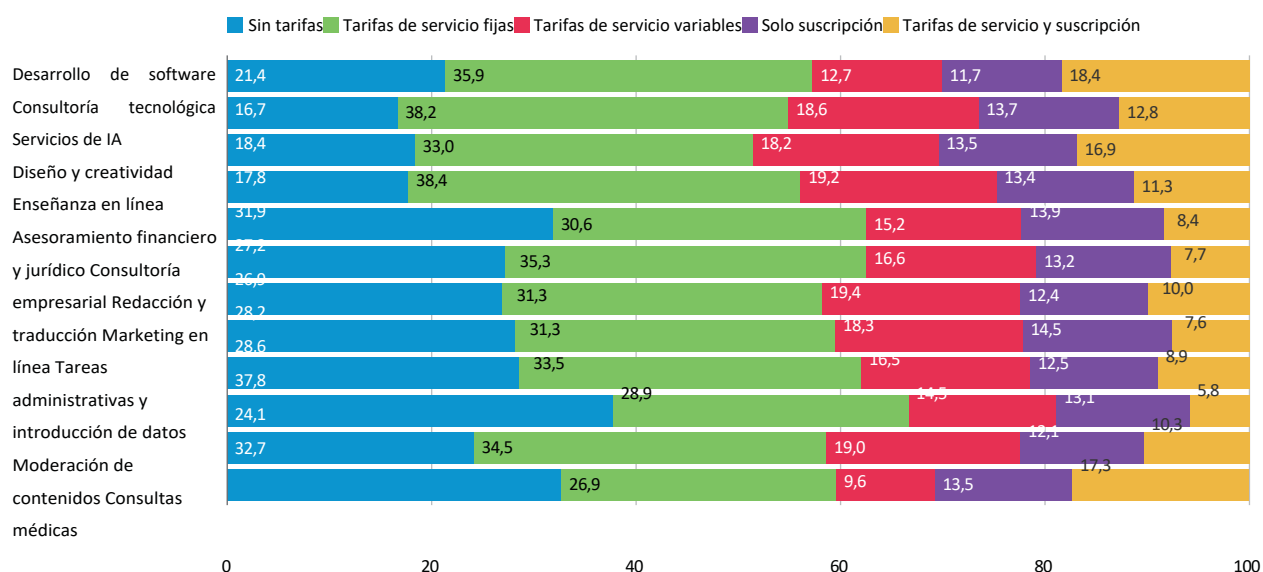
plataformas que obtienen algún tipo de ingresos de las ganancias de los trabajadores o cobran comisiones por el uso de la plataforma. La estructura de comisiones más común son las comisiones fijas por servicio (33 % de los encuestados), en las que las plataformas de trabajo en línea cobran una proporción fija de las ganancias, independientemente de la cantidad ganada. Las comisiones variables por servicio, que suelen disminuir a medida que los trabajadores ganan más, afectan al 16 % de los encuestados (véase la figura 20). Estas estructuras de comisiones basadas en el rendimiento generan rendimientos diferenciales en toda la distribución de ingresos, lo que podría incentivar un mayor volumen de trabajo.

Figura 20: Modelos de ingresos de las plataformas de trabajo en línea (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Figura 21: Modelos de ingresos de las plataformas de trabajo en línea, por tipo de tarea (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre los trabajadores de plataformas en línea.

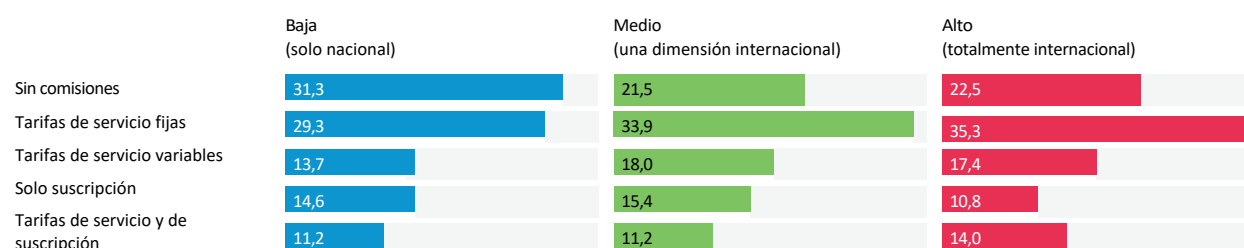
Los modelos basados en suscripciones son menos habituales, pero no por ello menos importantes: el 13 % de los encuestados paga cuotas de suscripción para acceder a la plataforma o a funciones premium sin gastos de servicio adicionales, mientras que el 11 % indica que paga tanto gastos de servicio como cuotas de suscripción.

Las estructuras de tarifas varían considerablemente entre las distintas categorías de tareas. Los trabajadores administrativos y de introducción de datos suelen encontrarse con acuerdos sin tarifas. Esto puede reflejar la concentración de estos trabajadores en plataformas en línea especializadas (por ejemplo, las utilizadas en encuestas y experimentos), que no cobran una tarifa de servicio, sino que recopilan datos sobre los perfiles de los trabajadores y pagan a los trabajadores de la plataforma en línea por pequeñas tareas específicas. Por el contrario, los desarrolladores de software presentan la exposición a las tarifas más compleja: solo el 21 % trabaja en plataformas sin tarifas, mientras que el 18 % se enfrenta a tarifas combinadas de servicio y suscripción, lo que supone la tasa más alta de todas las tareas. La consultoría tecnológica, los servicios de IA y el trabajo creativo muestran igualmente una exposición superior a la media a comisiones de servicio fijas o variables. La enseñanza en línea y la redacción y traducción ocupan una posición intermedia, con aproximadamente un 30 % de los trabajadores en plataformas sin comisiones y un 30-32 % que paga comisiones fijas (véase la figura 21). Las consultas médicas muestran un patrón distinto, con una prevalencia relativamente baja de

tarifas fijas (27 %), pero la segunda tasa más alta de tarifas combinadas (17 %), lo que posiblemente refleje los modelos de negocio de las plataformas médicas especializadas que combinan el acceso a la plataforma con una estructura por niveles que ofrece distintos grados de servicio (Martinelli et al., 2021).

La relación entre la complejidad del trabajo transfronterizo y las estructuras de tarifas revela cómo las plataformas monetizan los diferentes segmentos de mercado. Las plataformas sin tarifas son más comunes en los acuerdos nacionales de baja complejidad (31 %) que en los acuerdos de complejidad media y alta (22 % cada uno). Por el contrario, las tarifas de servicio fijas son más comunes en los acuerdos de complejidad media y alta (34 % y 35 %, respectivamente) que en los acuerdos de baja complejidad (29 %). Las comisiones de servicio variables muestran menos variación entre los distintos niveles de complejidad (14-18 %), mientras que los modelos de solo suscripción son ligeramente más frecuentes en los acuerdos de baja y media complejidad (15 % cada uno) que en los de alta complejidad (11 %) (véase la figura 22). Los trabajadores de plataformas en línea en acuerdos internacionales de alta complejidad se enfrentan con mayor frecuencia a tarifas combinadas de servicio y suscripción (14 %), en comparación con los trabajadores de las otras categorías de complejidad (11 %). Este patrón sugiere que las plataformas con orientación internacional pueden operar con modelos de ingresos más sofisticados.

Figura 22: Modelos de ingresos de las plataformas de trabajo en línea, por complejidad transfronteriza (%)



Problemas a los que se enfrentan los trabajadores de plataformas en línea

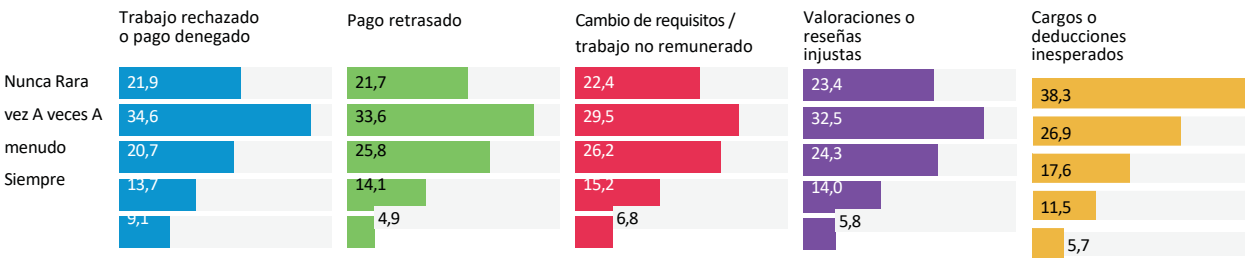
Los trabajadores de plataformas en línea de toda Europa informan de que experimentan diversos problemas de gobernanza y operativos con considerable frecuencia. La figura 23 presenta la distribución de cinco problemas clave a los que se enfrentan los trabajadores de plataformas en línea en sus relaciones con las plataformas y los clientes. El problema más común es el rechazo del trabajo o la denegación del pago, que afecta al 23 % de los trabajadores con frecuencia (a menudo o siempre). El segundo problema más común tiene que ver con cambios en los requisitos o trabajo adicional no remunerado, y el 22 % de los trabajadores lo experimenta con frecuencia (a menudo o siempre). Estos resultados coinciden con los de Pulignano et al. (2025), quienes sostienen que las plataformas normalizan el trabajo no remunerado a través de la forma en que se organiza y controla el trabajo. Los retrasos en los pagos afectan con frecuencia al 19 % de los trabajadores, mientras que el 20 % de los trabajadores denuncia con frecuencia valoraciones o reseñas injustas, y las comisiones o deducciones inesperadas de las plataformas afectan con frecuencia al 17 % de los trabajadores. Estas cifras revelan que el trabajo en plataformas se caracteriza por importantes retos de gobernanza. Solo entre una quinta y dos quintas partes de los trabajadores afirman no haber experimentado nunca cada tipo de problema, lo que indica que la mayoría de los trabajadores de plataformas se enfrentan al menos a uno de estos problemas en sus condiciones de trabajo.

Modelos de ingresos de las plataformas

Los modelos de ingresos de las plataformas muestran una fuerte relación con la frecuencia de los problemas señalados por los propios trabajadores. La figura 24 presenta las frecuencias medias de los problemas en cinco categorías de estructuras de tarifas de las plataformas, que van desde las que no cobran tarifas hasta las que cobran tanto tarifas de servicio como de suscripción. El análisis revela una clara tendencia: los trabajadores de plataformas con estructuras de tarifas más complejas o múltiples señalan sistemáticamente una mayor frecuencia de problemas en todos los tipos de dificultades.

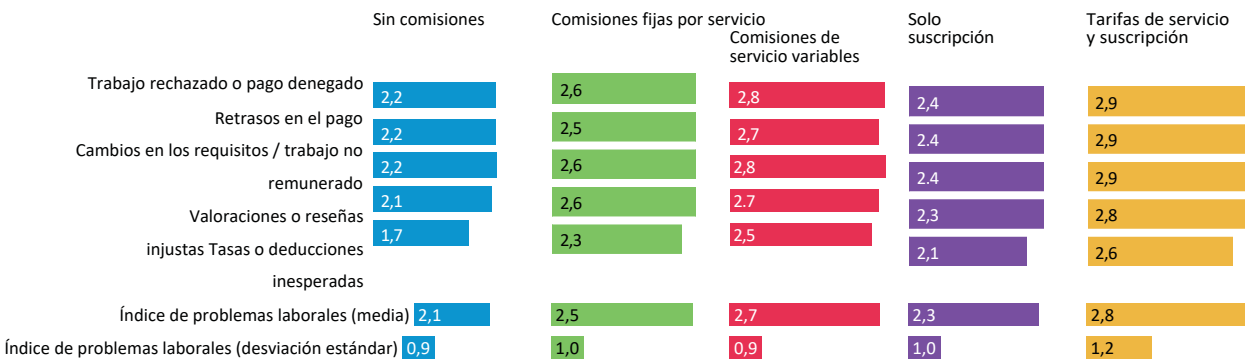
La relación entre la complejidad de las tarifas y los problemas de los trabajadores sigue un patrón monótono: al pasar de las plataformas de solo suscripción, pasando por estructuras de tarifas de servicio fijas y variables, hasta los modelos combinados de servicio y suscripción, la frecuencia de los problemas aumenta progresivamente. Este gradiente se mantiene en los cinco tipos de problemas individuales (rechazo de trabajos, retrasos en los pagos, cambios en los requisitos, valoraciones injustas, tarifas inesperadas), siendo las mayores disparidades las que aparecen en las tarifas o deducciones inesperadas y las menores en los retrasos en los pagos. Cabe destacar que el patrón se extiende más allá de los problemas relacionados con las tarifas al rechazo de trabajos, los cambios en los requisitos y las valoraciones injustas, lo que sugiere que unas estructuras de tarifas más complejas pueden indicar prácticas de gobernanza de la plataforma más amplias que afectan a múltiples dimensiones del trabajo prestado a través de las plataformas de trabajo en línea.

Figura 23: Frecuencia de los problemas a los que se enfrentan los trabajadores de plataformas en línea (%)



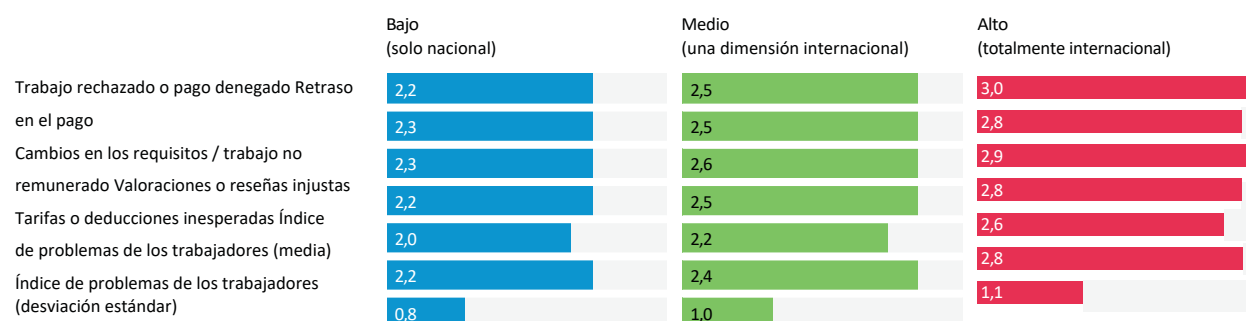
Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Figura 24: Frecuencia de los problemas señalados por los trabajadores, según el modelo de ingresos de la plataforma (índice de problemas de los trabajadores)



Nota: Las primeras cinco barras de cada columna indican la frecuencia media de cada tipo de problema. Todos los ítems se puntúan en una escala de cinco puntos, donde 1 significa «nunca» y 5 significa «siempre». El índice de problemas de los trabajadores (media) se calcula como la media de los cinco tipos de problemas. El índice de problemas de los trabajadores (desviación estándar) muestra la desviación estándar, lo que indica la variabilidad en las experiencias relacionadas con los problemas dentro de cada categoría de modelo de ingresos de la plataforma. Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-

Figura 25: Tipos de problemas declarados por los propios trabajadores en el trabajo en plataformas en línea, según la complejidad transfronteriza (índice de problemas de los trabajadores)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre los trabajadores de plataformas en línea.

Complejidad transfronteriza y problemas de los trabajadores

La complejidad transfronteriza en el trabajo en plataformas en línea muestra una relación igualmente fuerte con la frecuencia de los problemas. La figura 25 presenta las frecuencias medias de los problemas en los tres niveles de complejidad transfronteriza.

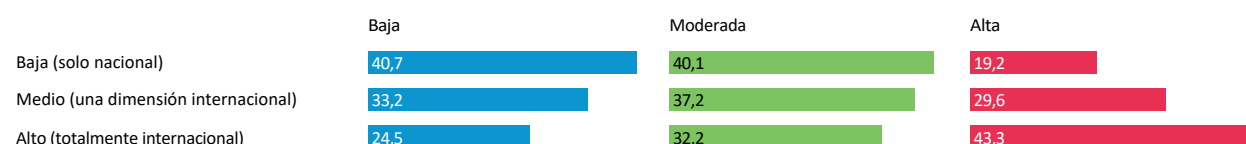
Los trabajadores con acuerdos nacionales de baja complejidad registran una frecuencia global de problemas de 2,18, mientras que los que tienen acuerdos internacionales de alta complejidad registran una frecuencia de 2,82 (un 29 % superior a la de los trabajadores que solo operan a nivel nacional). Esta diferencia de 0,64 puntos representa aproximadamente dos tercios de una desviación estándar (DE) y es muy significativa. La complejidad geográfica explica el 6 % de la varianza en los problemas de los trabajadores, lo que la convierte en un predictor ligeramente más fuerte que la estructura de tarifas.

Esta tendencia se mantiene de forma constante en los cinco tipos de problemas concretos (es decir, no en el índice de problemas de los trabajadores), aunque la magnitud varía. El rechazo de trabajo o de pago presenta la mayor disparidad, ya que los trabajadores en regímenes totalmente internacionales registran frecuencias un 33 % superiores a las de los trabajadores en entornos exclusivamente nacionales.

Los cambios en los requisitos y el trabajo no remunerado también muestran un gran aumento, lo que sugiere que el trabajo transfronterizo crea oportunidades para la expansión gradual de los requisitos del proyecto más allá del acuerdo original en el trabajo en plataformas en línea. Las tasas o deducciones inesperadas también se vuelven más comunes a medida que el trabajo en plataformas en línea pasa de acuerdos nacionales a acuerdos totalmente internacionales.

La gravedad en la distribución de los problemas de los trabajadores varía en función de la complejidad geográfica. Utilizando un índice compuesto que promedia cinco ítems de problemas (escalados de 1 a 5), se clasificó a los trabajadores en niveles de problemas bajos (por debajo de 2), moderados (de 2 a menos de 3) o altos (3 o más). Entre los trabajadores en acuerdos exclusivamente nacionales, el 41 % informa de niveles bajos de problemas, el 40 % de niveles moderados y el 19 % de niveles altos (véase la figura 26). Por el contrario, entre los trabajadores con acuerdos totalmente internacionales, la tendencia se invierte: el 25 % declara niveles bajos de problemas, el 32 % niveles moderados y el 43 % niveles altos. Esto supone más del doble de prevalencia de problemas, lo que indica que la complejidad transfronteriza altera la forma en que los trabajadores experimentan el trabajo en plataformas en línea.

Figura 26: Frecuencia general de los problemas experimentados por los trabajadores de plataformas en línea, según la complejidad transfronteriza (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Mensajes clave

- La organización geográfica del trabajo en plataformas europeas revela una estructura jerárquica. En la base, un segmento considerable centrado en el mercado nacional atiende a clientes locales, a menudo en plataformas que no cobran comisiones o aplican tarifas planas sencillas. Una amplia capa intermedia experimenta una exposición internacional parcial, trabajando a través de las fronteras en una dimensión (la geografía del cliente o de la plataforma) y enfrentándose a estructuras de tarifas cada vez más complejas. En la cima, una minoría significativa opera en acuerdos totalmente internacionales, prestando servicio a clientes globales a través de plataformas con presencia mundial, y se enfrenta con mayor frecuencia a estructuras de tarifas múltiples o variables.
- Las categorías de tareas ocupan posiciones distintas dentro de esta jerarquía, siendo el desarrollo de software y los servicios creativos los más integrados internacionalmente, mientras que las consultas médicas, la enseñanza y la moderación de contenidos siguen siendo en gran medida nacionales. Esta estratificación refleja diversos grados de comerciabilidad de los servicios, así como marcos normativos y requisitos lingüísticos diversos en las distintas actividades del trabajo en plataformas.
- La alineación casi universal entre la ubicación geográfica de los clientes y la presencia de las plataformas indica que estas están integradas en los mercados en los que buscan generar negocio. Las plataformas posicionan estratégicamente su infraestructura para adaptarse a los mercados de sus trabajadores, lo que sugiere que las consideraciones geográficas siguen siendo fundamentales en los modelos de negocio de las plataformas.
- Las estructuras de tarifas varían sustancialmente tanto entre tareas como entre configuraciones geográficas, siendo los trabajadores de los mercados técnicos internacionales y altamente cualificados los más propensos a encontrarse con acuerdos complejos de tarifas múltiples. Esto sugiere que los modelos de ingresos de las plataformas responden tanto al alcance internacional de las operaciones como a las características de mercados laborales específicos.
- La complejidad transfronteriza tiene implicaciones sustanciales para la experiencia de los trabajadores con el trabajo en plataformas en línea. Los trabajadores en entornos totalmente internacionales (que prestan servicio a clientes internacionales a través de plataformas con presencia global) experimentan problemas con mayor frecuencia que aquellos en acuerdos exclusivamente nacionales, con una prevalencia de problemas que se duplica con creces. Este patrón se mantiene en todos los tipos de problemas, lo que indica que la complejidad geográfica contribuye a los retos de gobernanza en el trabajo en plataformas en línea.

3 Condiciones de trabajo en el trabajo en plataformas en línea

Para ofrecer un análisis estructurado de las condiciones de trabajo en el trabajo en plataformas en línea basado en los resultados de la encuesta, este capítulo sigue una versión simplificada del marco de calidad del empleo de Eurofound (Eurofound, 2017), adaptando los indicadores de perspectivas y remuneración, competencias y discrecionalidad, calidad del tiempo de trabajo y entornos sociales y físicos para dar cabida a las necesidades y limitaciones específicas de la encuesta. Los resultados originales de la encuesta Eurofound-ELA también se compararán con los resultados de la bibliografía, cuando estén disponibles.

Perspectivas y remuneración

En el marco de calidad del empleo de Eurofound, la dimensión de perspectivas y remuneración abarca la seguridad laboral, las oportunidades de progresión profesional y la calidad del contrato, así como los niveles de ingresos y la previsibilidad. Sin embargo, en el caso de los trabajadores de plataformas, estos conceptos deben adaptarse para que puedan seleccionarse indicadores más adecuados de la calidad del empleo (Gundert et al., 2024). Entre los indicadores seleccionados para evaluar la calidad del empleo se encuentran la situación laboral de los trabajadores de plataformas (que varía en función de si los trabajadores combinan el trabajo en plataformas con empleos tradicionales), el sector económico en el que operan los trabajadores y la distribución de los ingresos anuales de los trabajadores por países y tipos de tareas.

Situación laboral y actividad económica de los trabajadores de plataformas

Como ya se mostró en el capítulo 1 (figura 14), la mayoría de los trabajadores de plataformas combinan su trabajo en plataformas con otro empleo, y solo el 17,8 % de la muestra realiza tareas a través de plataformas como ocupación principal o como única fuente de ingresos. Para distinguir el trabajo en plataformas del empleo tradicional, la encuesta plantea

preguntas diferentes a estos dos grupos: a los encuestados que tienen otro empleo además del trabajo en plataformas se les pide que definan su situación laboral, mientras que a los encuestados que dependen exclusivamente del trabajo en plataformas se les pregunta por su situación económica general

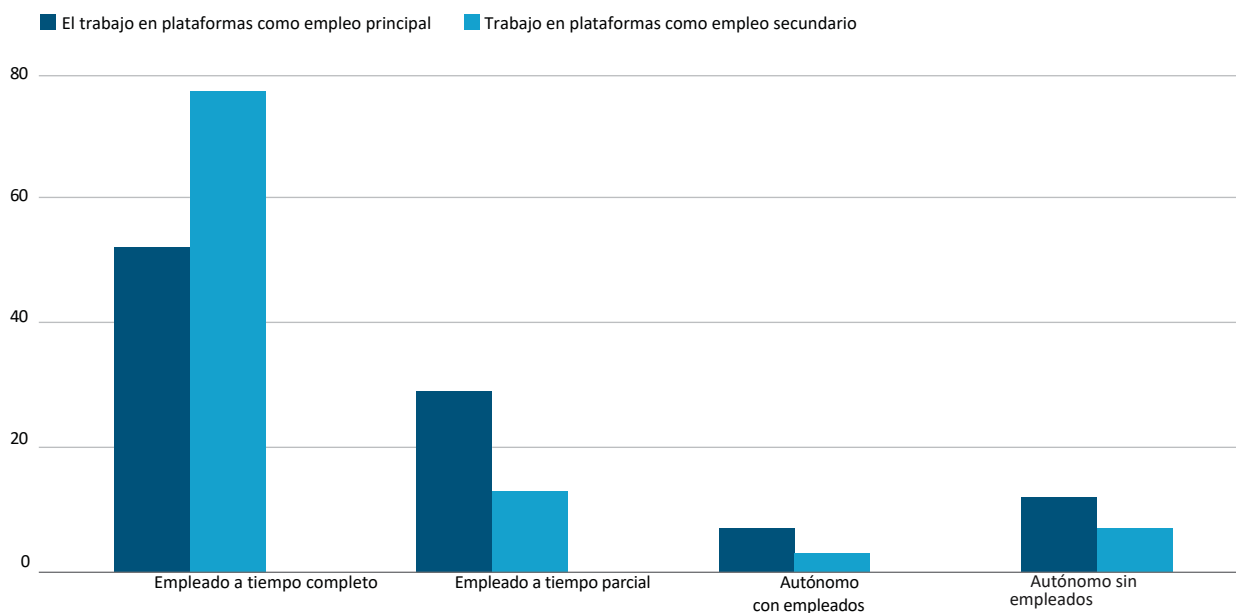
(p. ej., estudiante, desempleado, ama de casa) para captar mejor la naturaleza de su actividad económica. La razón de esta elección es que las categorías de empleo estándar, como empleado a tiempo completo o trabajador de una agencia de trabajo temporal, son métricas aplicables principalmente al mercado laboral tradicional. Además, aplicar estas categorías a los encuestados que solo realizan trabajo en plataformas conlleva un alto riesgo de error de medición.

Se ha considerado que los encuestados en otras encuestas confunden sus patrones de trabajo (es decir, a tiempo completo a través de plataformas) con su situación jurídica como empleados (Pesole et al., 2018; Urzi Brancati et al., 2020).

Los resultados de la figura 27 muestran que la mayoría de los encuestados que realizan trabajo en plataformas como empleo principal o complementario son también empleados a tiempo completo (68 % en total), aunque esto es especialmente cierto en el caso de quienes realizan trabajo en plataformas como empleo complementario (76,7 % frente a 52,2 %). Por el contrario, los encuestados que realizan trabajo en plataformas como actividad principal declaran tener un empleo a tiempo parcial (28,9 %), una tasa más del doble que la de quienes lo realizan como actividad secundaria (13,3 %).

Además, los encuestados que realizan trabajo en plataformas como actividad principal presentan tasas más elevadas de trabajo por cuenta propia en su empleo (además del trabajo en plataformas): el 12 % son autónomos sin empleados y el 7 % son autónomos con empleados, en comparación con el 6,9 % y el 3,1 %, respectivamente, de los encuestados que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria. Esto concuerda con los resultados de la primera encuesta de Colleem, en la que los autores observaron que los trabajadores de plataformas se clasifican a sí mismos como autónomos en su trabajo secundario (Pesole et al., 2018).

Figura 27: Situación laboral y actividad económica de los trabajadores de plataformas (%)



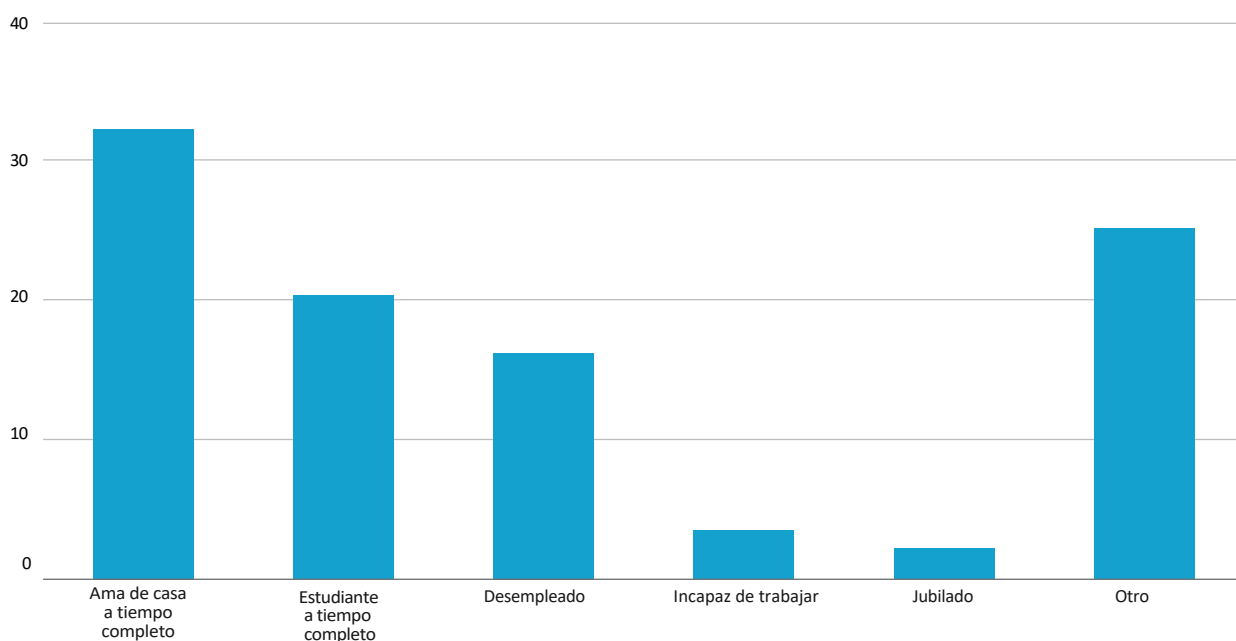
Nota: La muestra incluye únicamente a los trabajadores de plataformas que tienen otro empleo, ya sea como trabajo principal o como trabajo secundario.

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

En cuanto a los trabajadores de plataformas que no tienen otro empleo, los resultados de la figura 28 sugieren que este grupo está compuesto principalmente por personas que se dedican a tiempo completo a las tareas del hogar (32,2 %), lo que indica que el trabajo en plataformas puede ser una buena solución para quienes necesitan compaginar el trabajo remunerado con las responsabilidades de cuidado. Los estudiantes representan casi una quinta parte

el grupo (20,3 %), mientras que los clasificados explícitamente como desempleados representan el 16,2 %. El resto de los encuestados no pueden trabajar por motivos de salud (3,5 %) o están jubilados (2,2 %). Por último, una cuarta parte de la muestra se identifica como «otros» (25,1 %).

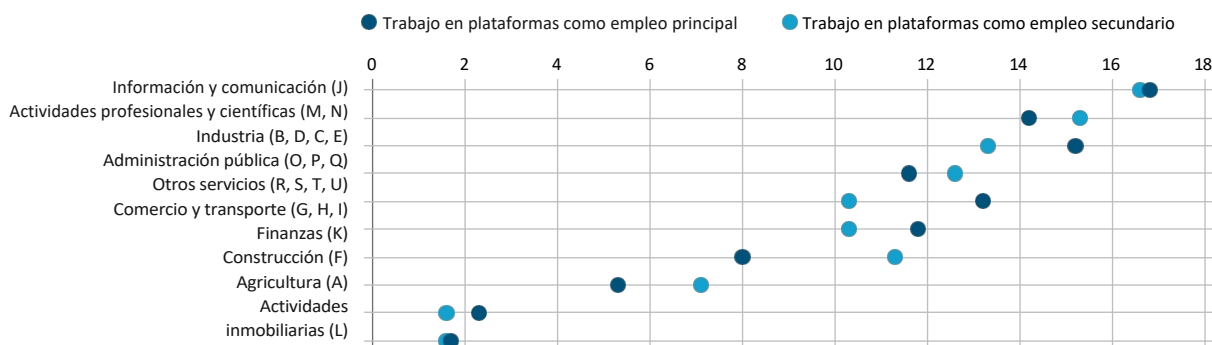
Figura 28: Actividad económica de los encuestados cuyo único empleo es el trabajo en plataformas (%)



Nota: La muestra incluye únicamente a los encuestados que realizan trabajo en plataformas de forma exclusiva (es decir, que no tienen ningún otro empleo).

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Figura 29: Sectores económicos de los trabajadores de plataformas (%)



Nota: Tamaño de la muestra: 3 148. La muestra incluye únicamente a los trabajadores que tienen otra actividad, ya sea como empleo principal o como empleo secundario. A las personas que trabajan exclusivamente a través de plataformas no se les hizo esta pregunta. La sección de la NACE se indica entre paréntesis.

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Sector económico

A los encuestados con otro empleo además del trabajo en plataformas se les pidió también que indicaran el principal sector económico de la empresa en la que trabajaban.

Resumidos en la figura 29, los resultados diferencian entre quienes realizan el trabajo en plataformas como su empleo principal y aquellos para quienes el trabajo en plataformas es solo un empleo secundario.

En general, la distribución sectorial es notablemente similar entre los trabajadores de plataformas, independientemente de si clasifican su otro empleo como actividad principal o secundaria. Existe una fuerte concentración en los servicios intensivos en conocimiento, siendo el sector de la información y la comunicación (clasificación industrial general de actividades económicas de la Unión Europea (NACE) J) y las actividades profesionales, científicas y técnicas (NACE M, N) representando las mayores cuotas en toda la muestra (aproximadamente el 17 % y el 15 %, respectivamente). Aunque estas cifras se refieren al empleo no realizado a través de plataformas, se alinean estrechamente con las tareas técnicas realizadas a través de plataformas, como el desarrollo de software, la consultoría tecnológica o los servicios de IA (véase la figura 10), lo que sugiere una continuidad de competencias entre las dos formas de empleo.

Una proporción significativa de los encuestados también trabaja en sectores tradicionales, como la industria y la administración pública, mientras que la participación en sectores como la agricultura y el sector inmobiliario sigue siendo marginal.

Ingresos brutos anuales del trabajo en plataformas

En el marco de calidad del empleo de Eurofound, los ingresos reflejan la remuneración material (salario mensual neto), que también debe ser justa y predecible. Dado que los trabajadores de plataformas suelen ser contratistas independientes y sus

ingresos varían de un mes a otro, esta encuesta pregunta por el salario anual. A raíz de los resultados de la fase de pruebas cognitivas, se decidió preguntar también por los ingresos brutos, ya que se considera que esta cifra es más fácil de recordar para los encuestados.

Gran parte de la investigación sobre el trabajo en plataformas en línea coincide en general en que se trata de una forma de empleo asociada a bajos ingresos y escasa previsibilidad. Sin embargo, a pesar de los bajos salarios generalizados, los estudios han revelado diferencias significativas en función de las competencias, los tipos de tareas realizadas y las principales plataformas utilizadas. Por ejemplo, mientras que la remuneración por hora suele situarse por debajo del salario mínimo legal para los trabajadores que realizan microtareas (Altenried, 2020; Heeks et al., 2021; OIT, 2021; Muldoon et al., 2025), los trabajadores que realizan tareas creativas o más complejas tienden a ganar más (Pesole et al., 2018; Wood et al., 2019; Urzi Brancati et al., 2020; Gundert et al., 2024). Sin embargo, las tareas más complejas pueden traducirse en salarios bajos, especialmente para las personas que se encuentran al inicio de su carrera y que aún deben labrarse una sólida reputación y obtener valoraciones altas (Alacovska et al., 2024).

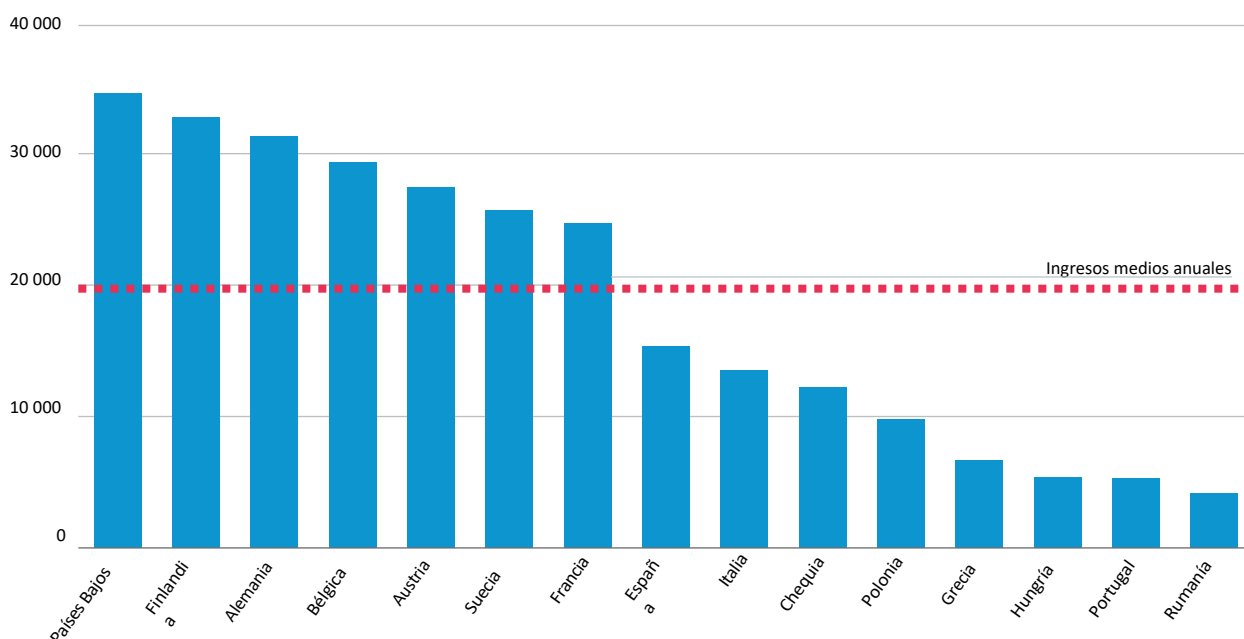
Otros aspectos de la calidad del empleo incluyen la seguridad laboral y las perspectivas profesionales. La bibliografía indica que el trabajo en plataformas suele quedarse corto en estas áreas, ya que ofrece poca estabilidad, un acceso escaso o nulo a las redes de seguridad social y ninguna vía clara de progresión (Altenried, 2020; Dunn, 2020; Piasna et al., 2022). La falta de estabilidad se debe principalmente a la disponibilidad irregular de tareas, lo que da lugar a fuentes de ingresos inseguras e impredecibles (Alacovska et al., 2024; Pulignano et al., 2024c).

Para investigar en qué medida el trabajo en plataformas en línea está mal remunerado, se pidió a los encuestados que declararan sus ingresos brutos anuales procedentes del trabajo en plataformas seleccionando el rango adecuado de una lista de

, que reflejaban la distribución de la renta nacional ⁽⁵⁾).

(5) Las estimaciones de los ingresos anuales de los encuestados de países no pertenecientes a la zona del euro se convirtieron a euros utilizando los tipos de cambio de referencia del Banco Central Europeo de agosto de 2025. Los tipos específicos aplicados fueron los siguientes: Chequia – 24,446 CZK/EUR; Hungría – 395,88 HUF/EUR; Polonia – 4,2510 PLN/EUR; Rumania – 5,0724 RON/EUR; Suecia – 11,1780 SEK/EUR.

Figura 30: Ingresos brutos anuales del trabajo en plataformas, por Estado miembro (EUR)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

La razón por la que no se pregunta por la remuneración por tarea es que las tareas son mucho más heterogéneas en el trabajo en línea que en el trabajo presencial y pueden durar desde unos pocos minutos hasta varios meses.

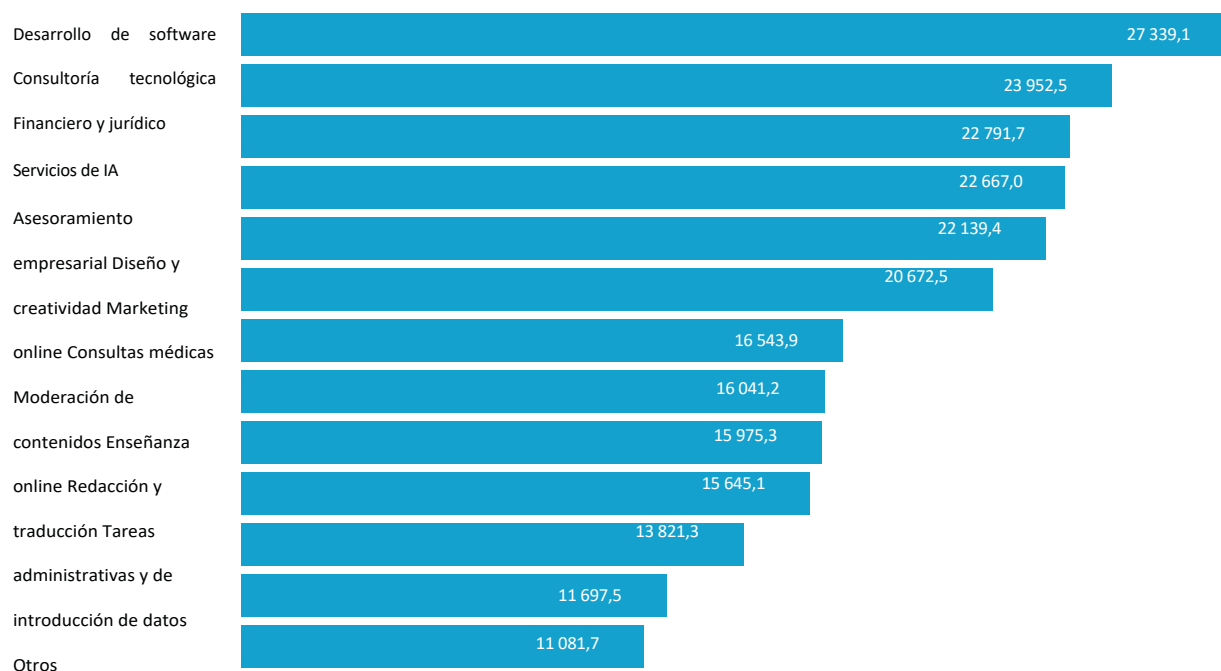
Si bien los ingresos medios anuales estimados para el conjunto de la muestra se sitúan en aproximadamente 20 000 EUR, esta cifra agregada oculta una heterogeneidad sustancial en función del Estado miembro de residencia y del tipo de tarea realizada.

Como se muestra en la figura 30, los ingresos están distribuidos de forma desigual geográficamente, lo que refleja en gran medida las diferencias salariales y los costes de vida más amplios entre los Estados miembros. Los ingresos medios anuales más elevados por el trabajo en plataformas se observan en los Países Bajos (34 610 euros) y Finlandia (32 755 euros), mientras que los encuestados de Rumanía, Portugal y Hungría declaran los ingresos más bajos (entre 4 000 y 5 000 euros al año). Esto sugiere que la prestación de servicios en línea a través de plataformas no permite necesariamente a los trabajadores de los países de rentas más bajas beneficiarse de salarios más altos en los países de rentas más altas, como sugiere la literatura. Si el acceso a clientes en los países más ricos se tradujera en mayores ingresos, no se observarían grandes diferencias entre países. Sin embargo, los datos muestran una heterogeneidad sustancial, lo que indica que el pago por tarea refleja

las condiciones del mercado laboral local más que la ubicación del cliente.

La figura 31 muestra las estimaciones de los ingresos brutos anuales del trabajo en plataformas según la tarea principal realizada.

En consonancia con las conclusiones de gran parte de la literatura cualitativa, los datos de la encuesta confirman que los ingresos difieren sustancialmente según la tarea realizada. Los trabajadores que llevan a cabo tareas rutinarias o administrativas, como el trabajo de oficina y de introducción de datos (11 698 EUR) y la redacción y traducción (13 821 EUR), declaran ingresos considerablemente inferiores a la media general. Por el contrario, quienes realizan tareas técnicas o altamente especializadas obtienen ingresos significativamente más elevados, alcanzando las cifras más altas el desarrollo de software (27 339 EUR) y la consultoría tecnológica (23 953 EUR). Los servicios de IA (22 667 EUR) también figuran en este nivel superior, lo que refleja el valor que se otorga a las competencias técnicas específicas. Entre estos extremos, los servicios financieros y jurídicos (22 792 euros), la consultoría empresarial (22 139 euros) y las tareas de diseño y creativas (20 673 euros) se sitúan por encima de la media total de 19 553 euros. Esto dibuja un panorama mucho más matizado que el que se recoge en la bibliografía, aunque se reconoce generalmente que la remuneración aumenta con la complejidad de la tarea realizada. Los resultados también se consideran fiables dado el gran tamaño de la muestra y los sólidos criterios de selección y filtrado.

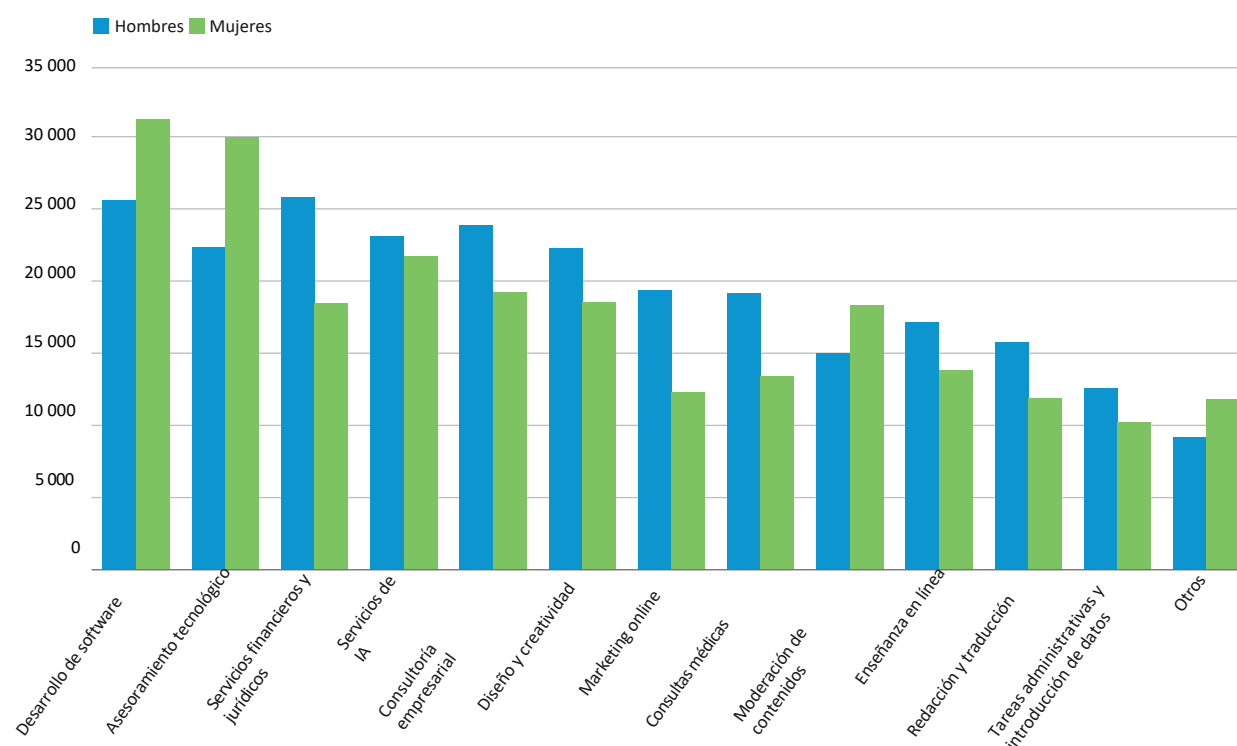
Figura 31: Ingresos anuales del trabajo en plataformas, por tarea principal (EUR)

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

La figura 32 resume los ingresos brutos anuales de los encuestados procedentes del trabajo en plataformas, diferenciando no solo por la tarea principal realizada, sino también por género.

Si bien los hombres ganan más en general (una media de 20 812 euros frente a los 17 292 euros de las mujeres), las mujeres declaran ingresos más elevados

en las tareas mejor remuneradas. Por ejemplo, las mujeres que prestan servicios de desarrollo de software ganan una media de 31 215 EUR, frente a los 25 607 euros en el caso de los hombres. Del mismo modo, las mujeres que prestan servicios de consultoría tecnológica ganan 29 941 euros, frente a los 22 316 euros de los hombres.

Figura 32: Ingresos anuales del trabajo en plataformas, por género y tarea principal (EUR)

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Esto puede indicar que las mujeres especializadas en estas tareas específicas son más seleccionadas y están mejor cualificadas, pero también que dedican más horas o realizan más «trabajo emocional» para establecer vínculos relacionales a largo plazo con los clientes, lograr una mayor estabilidad y crear un flujo de trabajo más seguro (Alacovska et al., 2024).

Sin embargo, los hombres ganan notablemente más en los servicios financieros y jurídicos (25 825 EUR frente a 18 489 EUR) y en la consultoría empresarial (23 851 EUR frente a 19 195 EUR). Incluso en tareas peor remuneradas, como la redacción y la traducción, así como las tareas administrativas y de introducción de datos, los hombres declaran sistemáticamente ingresos anuales más elevados que las mujeres.

Para verificar si las diferencias en los ingresos anuales por tarea persisten incluso después de tener en cuenta los efectos fijos por país y las características sociodemográficas, se llevó a cabo una regresión lineal (resultados en el Apéndice 1, Tabla 4). Los resultados de la regresión confirman lo que se observa en las estadísticas descriptivas: los ingresos anuales son más elevados para los trabajadores de plataformas que realizan tareas de desarrollo de software, incluso tras tener en cuenta las horas trabajadas, las características sociodemográficas y los efectos fijos por país; todas las demás tareas están remuneradas de forma significativamente menor, excepto los servicios financieros y jurídicos, que no presentan diferencias significativas. En consonancia con las estadísticas descriptivas de la Figura 31, los ingresos anuales más bajos se registran en redacción y traducción (8 547 EUR) y en tareas administrativas y de introducción de datos (7 474 EUR).

Dado que el poder explicativo del modelo aumenta notablemente cuando se añaden los efectos fijos por país y las variables sociodemográficas a las variables de tarea (el R cuadrado pasa de 0,126 a 0,470), merece la pena mencionar algunos de los otros resultados de la regresión. La educación sigue manteniendo un fuerte gradiente positivo, mientras que ser mujer no se asocia significativamente con ingresos más bajos, una vez que se tienen en cuenta las tareas y otras variables sociodemográficas. Por el contrario, el hecho de haber nacido en el extranjero se asocia significativamente con unos ingresos más bajos (aproximadamente 7 000 euros menos al año en comparación con haber nacido en el país). El impacto de la edad no es lineal y alcanza su máximo a los 42 años, mientras que trabajar una hora más a la semana se asocia con unos ingresos 111 euros superiores al año.

Competencias y autonomía

Las competencias y la autonomía se agrupan porque, sin autonomía —es decir, la libertad para tomar decisiones y gestionar las propias tareas—, las competencias permanecen sin explotar o infrautilizadas.

En principio, la relación entre el trabajo en plataformas, la utilización de las competencias y la discrecionalidad depende en gran medida del tipo de tareas realizadas y del nivel de control ejercido por la plataforma. Las tareas más sencillas y de menor envergadura, o microtareas (clasificadas en la tipología de Eurofound como «determinadas en línea»), suelen estar asociadas a un trabajo repetitivo

y estandarizado que requiere habilidades y discrecionalidad más limitadas; según la bibliografía, los trabajadores de plataformas que realizan microtareas se enfrentan a menudo a un importante desajuste de competencias, ya que poseen altos niveles de formación y experiencia profesional, pero se ven realizando tareas poco cualificadas (OIT, 2018, 2021; Altenried, 2020). De hecho, muchas encuestas sobre los trabajadores de plataformas indican que este grupo suele tener un nivel educativo superior al de la población activa media (Urzi Brancati et al., 2020; Piasna et al., 2022), lo que también se muestra en la figura 6. Sin embargo, el alcance del desajuste de competencias es más discutible. Por el contrario, las tareas o proyectos más amplios y complejos (definidos en la tipología de Eurofound como «negociados en línea») suelen ofrecer a los trabajadores la oportunidad de aplicar y monetizar sus habilidades y experiencia (Wood et al., 2019, 2025).

Competencias adecuadas, excesivas o insuficientes en el trabajo en plataformas

Antes de profundizar en la dimensión de las competencias y la discrecionalidad, resulta útil evaluar el nivel de competencias de los trabajadores de plataformas en línea entrevistados. Con este fin, la encuesta pide a los encuestados que evalúen si sus competencias actuales se ajustan o superan los requisitos del trabajo en plataformas que realizan o si, por el contrario, son insuficientes para el trabajo (véase la figura 33).

En general, el 25 % de los encuestados puede clasificarse como con cualificación insuficiente (o con necesidad de formación), el 57 % como con cualificación adecuada (con habilidades que se ajustan a los requisitos) y el 19 % restante como con cualificación excesiva (en el sentido de que afirman tener la capacidad de hacer frente a tareas más exigentes). Sin embargo, tras un análisis más detallado, los resultados revelan una heterogeneidad significativa en las necesidades de competencias entre el trabajo altamente técnico y los servicios más estandarizados. Los encuestados que realizan tareas de desarrollo de software son los que con mayor frecuencia señalan la necesidad de formación adicional (38 %); de manera similar, más de uno de cada cuatro trabajadores en consultoría tecnológica (27 %), consultoría empresarial (27 %) y servicios de diseño y creativos (27 %) indican que necesitan formación adicional para desempeñar adecuadamente sus funciones actuales.

Por el contrario, en el caso de tareas menos complejas o «determinadas en línea», la mayoría de los trabajadores afirma que existe una buena adecuación entre sus capacidades y su trabajo. Los encuestados que se dedican a la moderación de contenidos (67 %), a tareas administrativas y de introducción de datos (65 %) y a tareas de redacción y traducción (64 %) son los que con mayor frecuencia afirman que sus habilidades actuales se adaptan a los proyectos que llevan a cabo.

Curiosamente, a pesar de que la OIT ha constatado que los trabajadores de plataformas suelen estar sobrecualificados para las microtareas (OIT, 2021), los índices declarados de exceso de cualificación —es decir, de tener la capacidad para realizar tareas más exigentes— son relativamente homogéneos en todas las tareas. De hecho, las tasas más altas de subutilización potencial de las competencias no se encuentran en la moderación de contenidos ni en las tareas administrativas y de introducción de datos, sino en la consultoría empresarial (22 %) y la enseñanza en línea (21 %).

Figura 33: Necesidades de formación y utilización de las competencias, por tarea principal (%)

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Este hallazgo concuerda con la investigación de Wood et al. (2019), quienes sostienen que el trabajo en plataformas puede conducir a una infrautilización de las competencias incluso en tareas más complejas, ya que el trabajo suele tener un alcance mucho más limitado que en el empleo tradicional. Además, los encuestados que se sienten sobrecualificados pueden tener niveles de educación superior más altos que aquellos que afirman tener competencias adecuadas. Como muestran las figuras 6 y 12, más de un tercio de los encuestados de la muestra posee un título de máster o un doctorado, y la proporción de encuestados con educación superior supera el 85 % entre los trabajadores que prestan servicios de enseñanza y coaching en línea, y el 80 % entre aquellos que realizan tareas de consultoría empresarial.

Además, según la bibliografía especializada, las plataformas rara vez ofrecen formación reglada ni oportunidades de desarrollo de competencias, independientemente del tipo de tareas que se realicen. Esto se debe en gran medida a que las plataformas clasifican a los trabajadores como autónomos, lo que implica que no tienen ningún interés legal ni financiero en invertir en el desarrollo profesional a largo plazo de estos, ni ninguna responsabilidad de hacerlo (Heeks et al., 2021; Taylor et al., 2023). Sin embargo, la bibliografía también señala que los trabajadores de las plataformas deben desarrollar un nuevo conjunto de «metacompetencias» emprendedoras cruciales para tener éxito en un entorno altamente competitivo. Entre ellas se incluyen la gestión de la reputación y la marca personal, la gestión de la comunicación con los clientes y el «trabajo emocional», la evaluación de riesgos (por ejemplo, la selección estratégica de proyectos y clientes y la capacidad de identificar «señales de alerta»

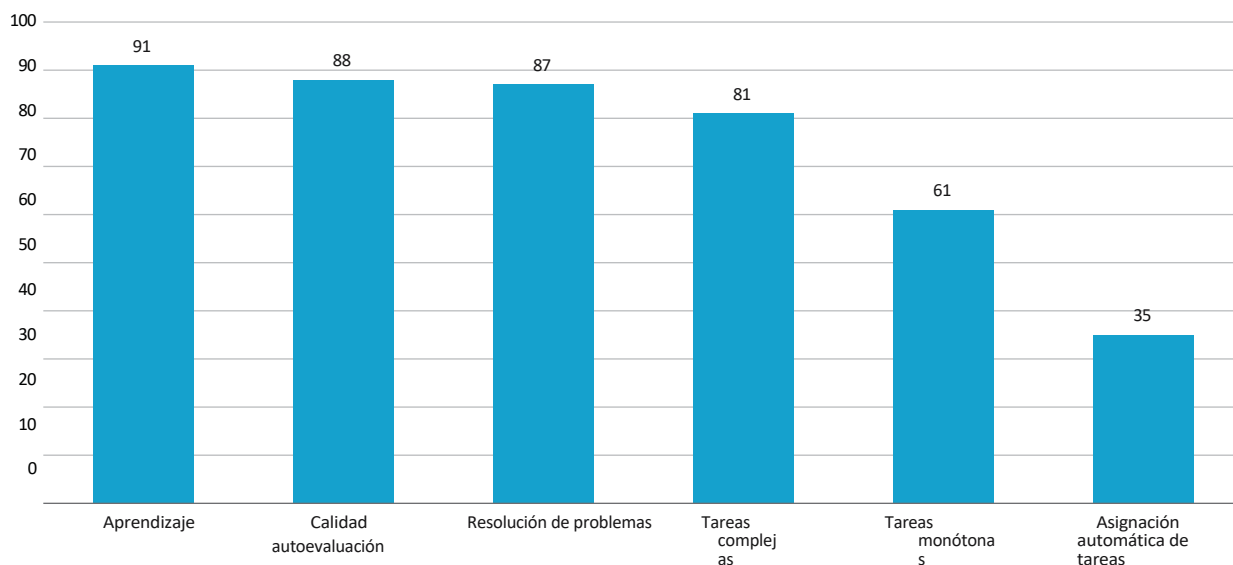
o proyectos que puedan dar lugar a valoraciones negativas) y habilidades de negociación (Sutherland et al., 2020; Blyth et al., 2024; Pulignano et al., 2024c).

Discrecionalidad: complejidad cognitiva y rutina algorítmica

En el marco de calidad del empleo de Eurofound (Eurofound, 2016), el índice de habilidades y discrecionalidad combina la libertad de decisión (autonomía) con la dimensión cognitiva del trabajo (complejidad de las tareas). La presente encuesta adapta este marco al contexto específico de la economía de plataformas. Si bien las medidas tradicionales de autonomía se centran en la capacidad de cambiar el orden, los métodos o el ritmo de trabajo, a menudo se da por sentado que estos atributos son inherentes al trabajo en plataformas; en términos de autonomía, son más relevantes las cuestiones relacionadas con el control algorítmico, como la capacidad de elegir las propias tareas o si estas son asignadas automáticamente por la plataforma.

Para captar la dimensión cognitiva de las habilidades y la discrecionalidad, la encuesta incluye varias preguntas adaptadas de la Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS) para determinar si los encuestados realizan tareas complejas, resuelven problemas inesperados o aprenden cosas nuevas, o, por el contrario, si las tareas que realizan son monótonas. También examina la naturaleza del control de calidad, distinguiendo entre las restricciones externas (cumplir con normas precisas) y la responsabilidad del trabajador de evaluar la calidad de su propio trabajo.

Figura 34: Contenido y asignación de tareas en el trabajo en plataformas en línea (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Como muestra la figura 34, la inmensa mayoría de los encuestados declara tener altos niveles de compromiso cognitivo. Concretamente, el 91 % indica que su trabajo implica aprender cosas nuevas y tener que cumplir con estándares de calidad precisos. Del mismo modo, una proporción muy elevada afirma que debe evaluar la calidad de su propio trabajo (88 %), resolver problemas inesperados (87 %) y llevar a cabo tareas complejas (81 %). Al mismo tiempo, una mayoría más reducida de encuestados (61 %) describe sus tareas como monótonas, mientras que el 35 % afirma que sus tareas son asignadas automáticamente por la plataforma.

La figura 35 resume cómo varían los indicadores de discrecionalidad según la tarea principal realizada. Dado que analizar cada uno de estos seis indicadores por separado en las 12 categorías de tareas daría lugar a un panorama fragmentado y excesivamente complejo, se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio y se identificaron dos factores distintos que capturan la complejidad cognitiva y la rutina algorítmica (para una explicación técnica, véase la tabla 5 del apéndice 1). El indicador de complejidad cognitiva (estandarizado) capta el aprendizaje, la capacidad de evaluar la calidad del propio trabajo, la resolución de problemas y la necesidad de realizar tareas complejas; el indicador de rutina algorítmica capta si el trabajo es monótono y si las tareas son asignadas automáticamente por la plataforma (en contraposición a ser seleccionadas por el trabajador o el cliente).

En consonancia con la tipología del trabajo en plataformas descrita en la figura 3, las tareas que requieren criterio profesional («negociadas en línea») obtienen una puntuación significativamente superior a la media en el indicador de complejidad cognitiva, situándose la consultoría tecnológica

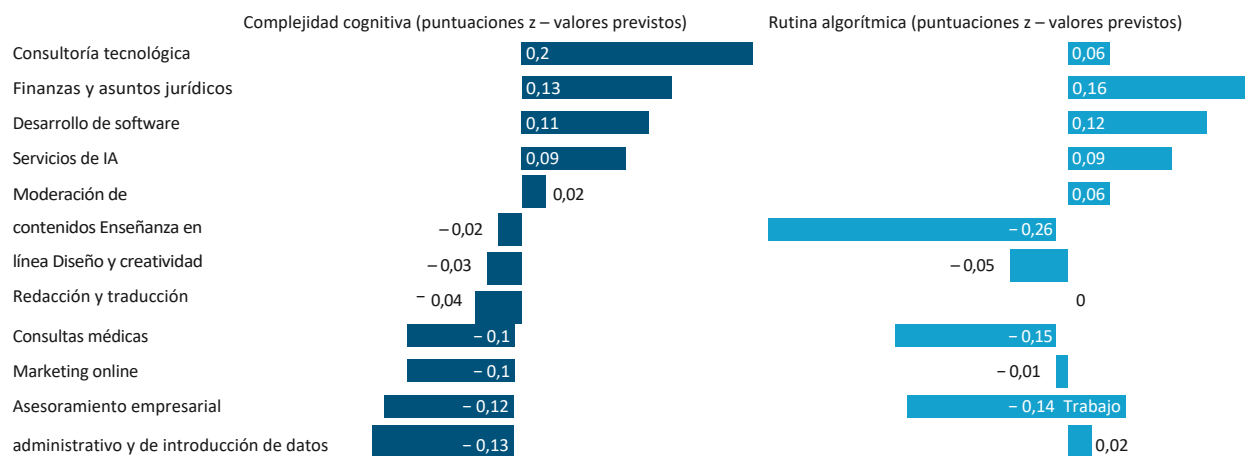
la consultoría situándose 0,20 DE (desviación estándar) por encima de la media, seguida de los servicios financieros y jurídicos (0,13 DE) y el desarrollo de software (0,11 DE). Por el contrario, las tareas administrativas y de introducción de datos, típicamente asociadas a microtareas «determinadas en línea», obtienen una puntuación significativamente inferior a la media (–0,13 DE). Tareas como el diseño y las tareas creativas, la redacción y la traducción, y la enseñanza en línea no se desvían significativamente de la media, aunque esto no significa que dichas tareas se caractericen por una baja complejidad, ya que los niveles de referencia de complejidad son muy altos para todas las tareas.

La dimensión de la rutina algorítmica presenta un patrón divergente dentro de las tareas de alta complejidad (negociadas).

La enseñanza en línea destaca por situarse 0,26 DE por debajo de la media; de manera similar, las consultas médicas (–0,15 DE) y la consultoría empresarial (–0,14 DE) también obtienen puntuaciones notablemente inferiores a la media, en consonancia con la tipología del marco de calidad del empleo de Eurofound. Por el contrario, los servicios financieros y jurídicos (0,16 DE) y el desarrollo de software (0,12 DE) muestran desviaciones positivas significativas, lo que indica una rutina superior a la media. Esto confirma que el trabajo en plataformas altamente cualificado suele estar sujeto al taylorismo digital a través de la «desagregación» de los servicios profesionales.

En pocas palabras, mientras que un abogado en el mercado laboral tradicional suele gestionar un caso completo, la prestación de servicios jurídicos en una plataforma a menudo implica microtareas fragmentadas, como revisar cláusulas específicas en contratos de gran volumen o la verificación de datos de cumplimiento, que exigen una gran capacidad cognitiva pero pueden dar lugar a un flujo de trabajo monótono y altamente controlado.

Figura 35: Complejidad cognitiva y rutina algorítmica en el trabajo en plataformas, por tarea principal (distancia respecto a la media en desviaciones estándar)



Nota: Los resultados completos de la regresión se recogen en el apéndice 1.

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Intensidad laboral y calidad del tiempo de trabajo

En el marco de calidad del empleo de Eurofound, la intensidad laboral mide el nivel de exigencias cuantitativas y emocionales de un puesto de trabajo. Cuando estas exigencias requieren un esfuerzo mental, emocional o físico excesivo, pueden obstaculizar el rendimiento y afectar negativamente a la salud y el bienestar de los trabajadores. La calidad del tiempo de trabajo refleja cómo las horas de trabajo afectan tanto a la salud como al equilibrio entre la vida laboral y personal. Si bien la encuesta incluye varios indicadores de la calidad del tiempo de trabajo, el único indicador de la intensidad laboral se refiere a las exigencias emocionales (tener que lidiar con clientes o alumnos enfadados, etc.). Una de las principales razones de ello es que la intensidad del trabajo (velocidad, plazos ajustados, falta de flexibilidad horaria) no suele ser independiente, sino más bien un resultado directo de la gestión algorítmica (Wood et al., 2019; Kellogg et al., 2020) y, por lo tanto, los aspectos relacionados con ella se tratan en esa sección específica de la encuesta.

La flexibilidad para elegir cuándo y cuánto trabajar se considera una de las principales ventajas y motivaciones para dedicarse al trabajo en plataformas en línea (OIT, 2021; Muldoon et al., 2025). Esto es especialmente cierto para ciertos tipos de autónomos, como investigadores, consultores y diseñadores, que valoran tener control sobre su horario (Dunn, 2020; Kim et al., 2024). Sin embargo, esta flexibilidad suele verse limitada por las exigencias de los clientes, las diferencias horarias y las presiones algorítmicas para mantener una alta clasificación (James, 2024). La revisión bibliográfica realizada por Taylor et al. (2023) revela cómo esta flexibilidad a menudo se traduce en trabajo durante los fines de semana y por la noche, con efectos perjudiciales para la conciliación entre la vida laboral y personal.

Además, muchos estudios concluyen que tanto los trabajadores autónomos como los de las plataformas de microtareas suelen soportar largas

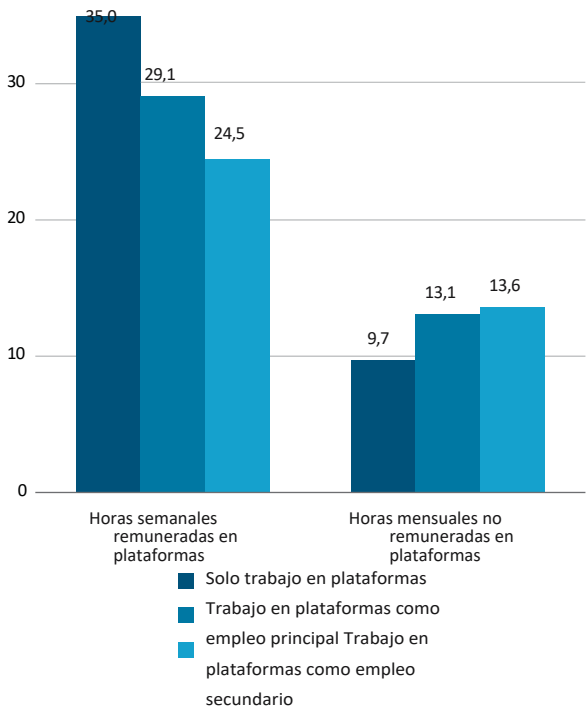
horas y tareas no remuneradas para lograr unos ingresos sostenibles (Wood et al., 2019; Piasna et al., 2022; Gundert et al., 2024; Muldoon et al., 2025).

Para captar la calidad del tiempo de trabajo, la encuesta Eurofound-ELA incluye varias preguntas que se han adaptado de la EWCS. De las cuatro dimensiones originales de la calidad del tiempo de trabajo previstas en la EWCS, esta encuesta mantiene el tiempo de trabajo atípico y la duración. Sin embargo, el indicador se ha ajustado para reflejar cuestiones que son especialmente relevantes para el trabajo en plataformas (por ejemplo, el tiempo dedicado a tareas no remuneradas). En primer lugar, se pregunta a los encuestados cuántas horas a la semana dedican al trabajo en plataformas (o, en general, si realizan tareas con menor frecuencia). En segundo lugar, la encuesta investiga la cuestión del tiempo de trabajo no remunerado preguntando específicamente cuántas horas al mes dedican los encuestados a realizar actividades que son esenciales pero no remuneradas, en particular actividades no remuneradas, incluido el tiempo dedicado a la búsqueda y la presentación de ofertas, la comunicación con los clientes, la revisión de trabajos rechazados y las tareas administrativas generales (por ejemplo, la gestión del perfil, la actualización de los portafolios). Por último, la encuesta incluye preguntas relacionadas con las jornadas laborales largas (más de 10 horas al día) y los horarios de trabajo atípicos (trabajar por la noche o durante el fin de semana). La regularidad del tiempo de trabajo se mide preguntando a los encuestados si trabajan el mismo número de horas cada día, el mismo número de días cada semana o el mismo número de horas cada semana.

Horas de trabajo remuneradas y no remuneradas en el trabajo en plataformas en línea

La figura 36 resume el número medio de horas semanales dedicadas a tareas remuneradas y el número medio de horas mensuales dedicadas a actividades no remuneradas, descritas anteriormente, y distingue entre los encuestados para quienes el trabajo en plataformas es su único empleo, su empleo principal o un empleo secundario.

Figura 36: Promedio de horas dedicadas a tareas remuneradas y no remuneradas, según la dependencia del trabajo en plataformas



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

En cuanto al trabajo remunerado, las horas de trabajo semanales reflejan la dependencia del trabajador respecto a la plataforma. Aquellos que dependen exclusivamente del trabajo en plataformas declaran, de media, 35 horas remuneradas a la semana, es decir, el equivalente a una semana laboral a tiempo completo. Esta cifra disminuye de forma lineal para los

que tienen otro empleo: los trabajadores para quienes el trabajo en plataformas es su empleo principal declaran 29,1 horas y los que consideran el trabajo en plataformas como su empleo secundario, 24,5 horas.

Las horas no remuneradas siguen el patrón opuesto. Los trabajadores que realizan exclusivamente trabajo en plataformas registran la menor cantidad de trabajo no remunerado (9,7 horas al mes).

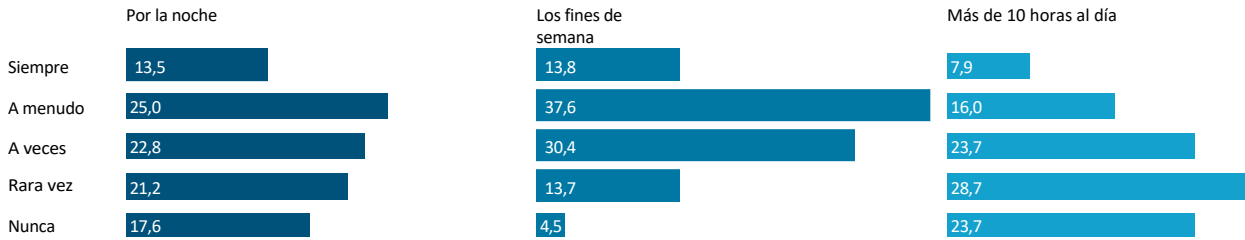
Por el contrario, quienes combinan el trabajo en plataformas con otro empleo se enfrentan a una carga significativamente mayor de tiempo no remunerado (13,1 y 13,6 horas al mes, respectivamente, para los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo principal o como trabajo secundario), a pesar de trabajar menos horas remuneradas. Este hallazgo concuerda con Pulignano et al. (2024a), quienes sostienen que el trabajo no remunerado en la economía de plataformas no es meramente un gasto administrativo, sino una condición estructural de los «torneos digitales». Según los autores, los autónomos aceptan salarios bajos, horarios intensos y una cantidad significativa de trabajo no remunerado (costes irrecuperables) con la esperanza de ganar un «premio» futuro, que en este caso equivale a un estatus de máxima calificación que puede conducir a un trabajo estable y bien remunerado. Las plataformas consideran las actividades no remuneradas como el «coste de hacer negocios» del propio trabajador, externalizando así los costes del tiempo no facturable. Esto traslada sistemáticamente los costes de funcionamiento y la ineficiencia del cliente y la plataforma al trabajador individual, reduciendo directamente su salario efectivo por hora.

Indicadores de la calidad del tiempo de trabajo

La figura 37 resume los indicadores de la calidad del tiempo de trabajo (por ejemplo, tiempo de trabajo atípico o irregular) tal y como se ha descrito anteriormente en esta sección. En consonancia con el consenso de la investigación, los resultados ponen de relieve un patrón de largas

Figura 37: Indicadores de la calidad del tiempo de trabajo (%)

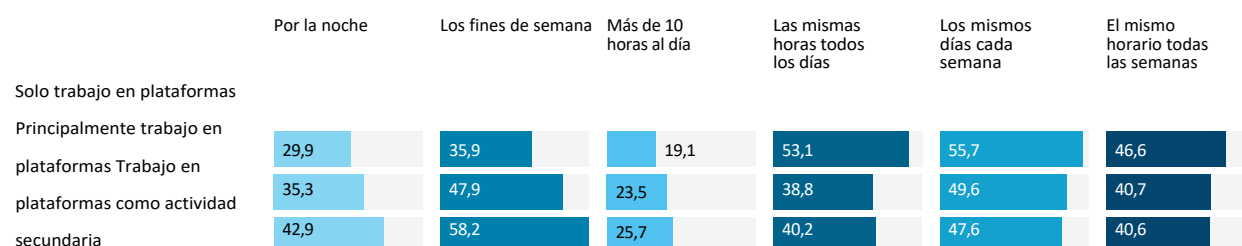
Panel a: Porcentaje de encuestados que declaran tener un horario de trabajo atípico (pregunta: ¿con qué frecuencia trabaja...?) (%)



Panel b: Regularidad laboral entre los encuestados (pregunta: ¿trabaja usted...?) (%)



Figura 38: Calidad del tiempo de trabajo, según la dependencia del trabajo en plataformas (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

horas de trabajo combinadas con una importante irregularidad. En cuanto a los horarios de trabajo prolongados o atípicos, el trabajo durante el fin de semana se perfila como la forma más extendida de horario de trabajo poco social: más de la mitad de los encuestados afirma trabajar los fines de semana «siempre» (13,8 %) o «a menudo» (37,6 %), mientras que solo una minoría insignificante (4,5 %) afirma que «nunca» lo hace. El trabajo nocturno (al menos dos horas entre las 22:00 y las 05:00) también es muy frecuente, ya que el 38,5 % de los trabajadores realiza trabajo nocturno con frecuencia (es decir, «siempre» o «a menudo»). Por el contrario, las jornadas laborales largas (más de 10 horas) son menos comunes, aunque siguen siendo significativas. Aproximadamente uno de cada cuatro trabajadores (23,9 %) afirma trabajar jornadas largas «siempre» o «a menudo», mientras que una proporción similar (23,7 %) «nunca» lo hace. En cuanto a la regularidad del horario de trabajo, los resultados revelan un horario muy impredecible para la mayoría de los trabajadores de plataformas. Solo el 42,1 % de los encuestados afirma trabajar el mismo número de horas todos los días y, de manera similar, solo el 41,7 % trabaja el mismo número de horas cada semana. La previsibilidad es solo ligeramente mayor en lo que respecta a la propia semana laboral, ya que algo menos de la mitad (49,6 %) afirma que trabaja el mismo número de días cada semana.

Estos resultados concuerdan con la bibliografía sobre la «paradoja de la autonomía» en las plataformas de trabajo digital (Shevchuk et al., 2019), es decir, que, en teoría, los trabajadores de plataformas tienen la libertad de establecer su propio horario, pero, en la práctica, a menudo acaban trabajando por la noche y los fines de semana debido a la escasa disponibilidad de tareas o a las exigencias de los clientes.

Sin embargo, es posible que los trabajadores de plataformas también sean más propensos a trabajar por la noche o los fines de semana porque tienen varios empleos. Para analizar si este es el caso, la figura 38 resume los indicadores de horarios de trabajo atípicos y regularidad del tiempo de trabajo según la dependencia del trabajo en plataformas. Para facilitar la interpretación, las variables relacionadas con el trabajo en horarios poco habituales se han dicotomizado, de modo que los porcentajes indicados representan a los encuestados que respondieron «siempre» o «a menudo».

Los resultados confirman, en gran medida, que el carácter secundario del trabajo en plataformas impulsa la necesidad de trabajar en horarios poco habituales, y los trabajadores que prestan servicios a través de plataformas como «trabajo secundario» registran la mayor incidencia de horarios poco habituales (58,2 % los fines de semana, 42,9 % por la noche), ya que tienden a adaptar las tareas a su empleo principal. Por

el contrario, los trabajadores que dependen de

las plataformas como su única fuente de ingresos registran tasas significativamente más bajas (35,9 % los fines de semana, 29,9 % por la noche) y una mayor regularidad en sus horarios. No obstante, el hecho de que casi un tercio de los encuestados siga trabajando con frecuencia en horarios poco habituales indica que la presión de estar constantemente disponible, descrita como la «colonización del tiempo libre», sigue siendo una limitación significativa, incluso para aquellos que no tienen compromisos laborales que entren en conflicto (Pulignano et al., 2024b).

Entorno social y entorno físico

En el marco de calidad del empleo de Eurofound, el entorno social incluye tanto comportamientos positivos como negativos en el trabajo, desde el apoyo de compañeros y directivos hasta el acoso o la violencia. El entorno físico se refiere al grado en que los trabajadores están protegidos de los riesgos físicos y para la salud en el trabajo e incluye, por lo general, los riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo (por ejemplo, la presencia de vibraciones, ruidos fuertes, altas temperaturas, así como posturas fatigantes o dolorosas y movimientos repetitivos de manos o brazos).

La bibliografía sobre el trabajo en plataformas suele destacar el impacto negativo de esta forma de empleo en el entorno social, debido principalmente al aislamiento social (Altenried, 2020), a la falta de normas tradicionales del lugar de trabajo en materia de comunicación o trabajo en equipo (Gegenhuber et al., 2021; Cameron, 2024) y la intensa competencia por conseguir los mejores proyectos o clientes en las plataformas (Blyth et al., 2024).

Sin embargo, muchos estudios también documentan cómo los trabajadores de plataformas han comenzado a participar en nuevas formas de socialidad y resistencia, como foros en línea, grupos en redes sociales y el uso de herramientas específicas (por ejemplo, Turkopticon para calificar a los solicitantes), con el fin de compartir información, brindarse apoyo mutuo y organizarse para lograr mejores condiciones laborales (Silberman et al., 2016; Altenried, 2020; Panteli et al., 2020). En particular, el estudio de Panteli et al. (2020) destaca cómo las comunidades en línea pueden proporcionar apoyo instrumental, normativo o emocional, por ejemplo, compartiendo información sobre solicitantes buenos o malos y desarrollando normas colectivas de comportamiento.

Para captar el entorno social de los trabajadores de plataformas, la encuesta pide a los encuestados que indiquen la frecuencia («siempre» a «nunca») de las experiencias positivas y negativas relacionadas con el trabajo. En primer lugar, se pregunta a los encuestados con qué frecuencia pueden interactuar y comunicarse con sus compañeros cuando es necesario. En segundo lugar, la encuesta incluye información sobre comportamientos sociales adversos, como sufrir estrés y acoso o ciberacoso. El entorno físico se recoge mediante dos indicadores que determinan con qué frecuencia los encuestados realizan tareas que implican posturas agotadoras o dolorosas y movimientos repetitivos de los brazos.

Los resultados resumidos en la figura 39 concuerdan con los patrones identificados en la bibliografía. El elevado porcentaje de encuestados que afirma interactuar siempre o a menudo con sus compañeros (19,2 % y 36,3 %, respectivamente) sugiere que, a pesar de las tendencias estructurales hacia el aislamiento en las plataformas, muchos trabajadores tienen acceso a formas de contacto social. Esto concuerda con investigaciones que muestran la aparición de comunidades en línea y redes de compañeros que proporcionan información, apoyo y coordinación fuera de las estructuras formales del lugar de trabajo, y coincide también con los hallazgos empíricos para Alemania y España en el estudio del JRC realizado por Fernández-Macías et al. (2023).

Al mismo tiempo, el estrés está muy extendido: el 30,9 % de los encuestados afirma experimentar estrés con frecuencia («siempre» u «a menudo»), mientras que solo el 5,9 % dice que nunca lo experimenta. Esto refleja las presiones documentadas en la literatura, entre ellas la competencia por las tareas, la inseguridad de los ingresos y el escaso apoyo organizativo. El acoso y el ciberacoso son menos frecuentes, ya que casi la mitad de la muestra (49,8 %) nunca los ha sufrido, aunque una minoría notable (16,7 %) afirma haber sufrido incidentes frecuentes.

En cuanto al entorno físico, los resultados de la figura 39 muestran que el problema más común son los movimientos repetitivos de manos o brazos, que afectan a casi la mitad de la plantilla (el 47,3 % siempre o a menudo); por el contrario, solo el 29,7 % afirma estar expuesto con frecuencia a posturas fatigantes o dolorosas.

Según la documentación sobre el trabajo en plataformas elaborada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, ciertos riesgos (como la inseguridad laboral y económica) son comunes en todos los tipos de trabajo en plataformas, independientemente de las tareas realizadas o del nivel de cualificación, mientras que algunos factores de riesgo psicosocial son propios de determinados tipos de tareas. Por ejemplo, la exposición a contenidos angustiosos y el trauma resultante son propios de la moderación de contenidos, mientras que la sobrecarga cognitiva es especialmente relevante en tareas en línea altamente cualificadas, como la programación. Los entornos adversos y los riesgos físicos, incluidos los accidentes, la violencia, el acoso y los abusos, se denuncian predominantemente en ejemplos de trabajo presencial, como los servicios de reparto o de taxi (EU-OSHA, 2024).

La figura 40 muestra cómo varían los indicadores del entorno social y físico según el tipo de tarea. Para facilitar el análisis, los cinco indicadores se agruparon en dos índices compuestos que recogen el entorno social (combinando la interacción con compañeros, el estrés y el acoso/ciberacoso) y el entorno físico (combinando las posturas fatigantes y los movimientos repetitivos). Ambos índices se estandarizaron (puntuaciones z) y se sometieron a una regresión con respecto al tipo de tarea principal, controlando por género, edad, nivel educativo, situación migratoria, situación laboral y país de residencia. Cabe señalar que, en consonancia con los indicadores de calidad del empleo de la EWCS, las puntuaciones altas indican mejores condiciones de trabajo, mientras que las puntuaciones bajas indican peores condiciones de trabajo. Por este motivo, se invirtieron las variables que recogen el estrés y el acoso/ciberacoso.

El análisis del entorno social (que recoge la interacción con los compañeros y la ausencia de estrés y acoso) revela que determinadas tareas técnicas y creativas altamente cualificadas se asocian con resultados significativamente peores. El desarrollo de software (-0,171 DE) y el trabajo de diseño y creativo (-0,148 DE) presentan las desviaciones más negativas y significativas respecto a la media, lo que sugiere que los trabajadores que realizan estas tareas como actividad principal pueden sufrir un mayor aislamiento o tensión psicosocial en comparación con la media. Por el contrario, los servicios de IA (0,127 DE) destacan por tener el entorno social más positivo, seguidos de la consultoría empresarial (0,091 DE), la enseñanza en línea (0,087 DE), el trabajo administrativo y de introducción de datos (0,082 DE) y la redacción y traducción (0,077 DE), todos los cuales muestran puntuaciones significativamente mejores que la media.

Figura 39: Entornos sociales y físicos en el trabajo en plataformas (%)

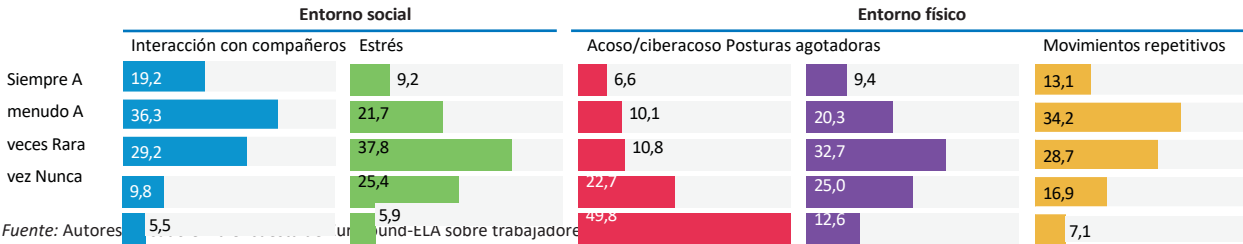
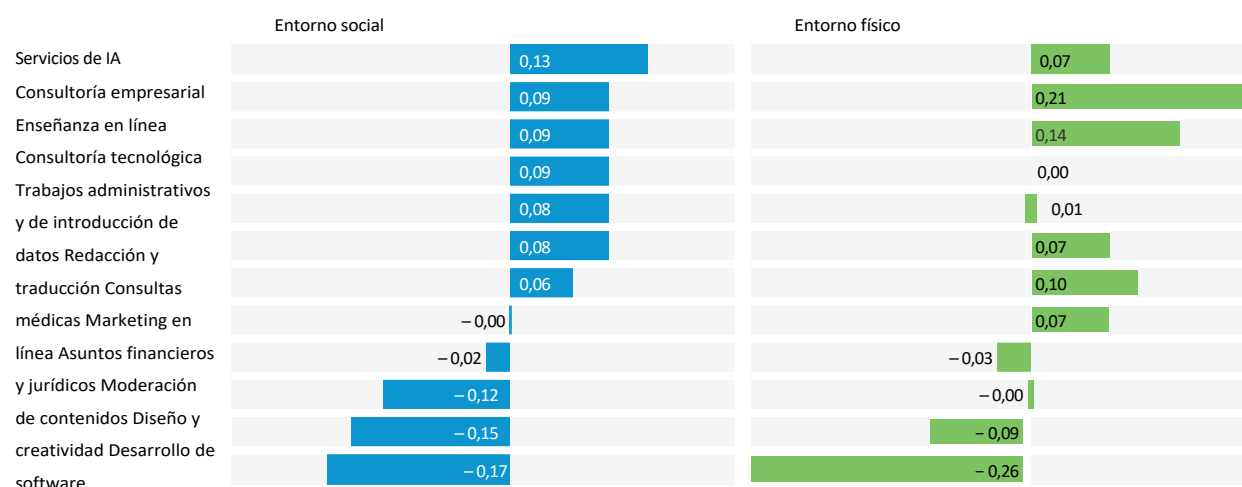


Figura 40: Entornos sociales y físicos, por tipo de tarea



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound–ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

El desarrollo de software también presenta el entorno físico más exigente, con una puntuación negativa significativa ($-0,26$ DE), lo que probablemente refleja la naturaleza sedentaria y los movimientos repetitivos inherentes a la programación. Las tareas de diseño y creativas también muestran una asociación negativa significativa, aunque pequeña ($-0,09$ DE).

Por el contrario, la consultoría empresarial ($0,21$ DE) y la enseñanza en línea ($0,14$ DE) se asocian con puntuaciones físicas significativamente mejores, lo que indica una menor incidencia de posturas fatigantes o de esfuerzo repetitivo en comparación con la media (⁶).

Mensajes clave

- La gran mayoría de los trabajadores de plataformas en línea combinan el trabajo en plataformas con otro empleo. Entre los trabajadores con empleo externo, la mayoría son empleados a tiempo completo, con tasas más elevadas entre aquellos que designan su trabajo en plataformas como una actividad secundaria, en lugar de principal. Los trabajadores de plataformas en línea que consideran el trabajo en plataformas como su empleo principal registran tasas más elevadas de empleo a tiempo parcial (y de trabajo por cuenta propia). Quienes se dedican exclusivamente al trabajo en plataformas son principalmente amas de casa, estudiantes o desempleados.
- Los ingresos medios anuales del trabajo en plataformas son de aproximadamente 20 000 EUR, pero varían sustancialmente según el Estado miembro y el tipo de tarea. Los ingresos del trabajo en plataformas en línea reflejan las diferencias salariales más amplias entre los Estados miembros. Las tareas técnicas y altamente especializadas se asocian a ingresos más elevados, con el desarrollo de software, la consultoría tecnológica y los servicios de IA a la cabeza, mientras que las tareas rutinarias, como el trabajo administrativo y de introducción de datos, así como la redacción y la traducción, se sitúan considerablemente por debajo de la media.
- Aunque las estadísticas descriptivas muestran que los hombres ganan más que las mujeres, en promedio, la diferencia desaparece cuando se controlan el tipo de tarea, las características sociodemográficas, el número de horas trabajadas y los efectos fijos del país. De hecho, las mujeres declaran ingresos más elevados en las tareas mejor remuneradas, en particular el desarrollo de software y la consultoría tecnológica. Esto puede indicar que las mujeres especializadas en estas tareas son más selectas y están mejor cualificadas, pero también que dedican más horas o realizan más «trabajo emocional» para establecer vínculos relacionales a largo plazo con los clientes con el fin de lograr estabilidad y establecer un flujo de trabajo seguro. Por el contrario, los trabajadores migrantes ganan significativamente menos, incluso tras tener en cuenta todas las variables relevantes.
- En general, el 57 % de los encuestados afirma tener competencias que se ajustan a los requisitos de su trabajo, mientras que una cuarta parte está infracualificada y una quinta parte está sobrecualificada (es decir, es capaz de realizar tareas más exigentes). Las necesidades de cualificación varían significativamente según el tipo de tarea. Los trabajadores dedicados al desarrollo de software, la consultoría tecnológica y empresarial, y a tareas de diseño y creativas son los que con mayor frecuencia indican que necesitan más formación. Contrariamente a lo esperado, las tasas más altas de infrautilización de cualificaciones se dan en la consultoría empresarial y la enseñanza en línea, más que en las microtareas rutinarias, lo que sugiere que el trabajo en plataformas puede conducir a la infrautilización de cualificaciones incluso en lo que se considera típicamente tareas complejas, ya que el trabajo suele tener un alcance más limitado que el del empleo tradicional.

- En cuanto a la discrecionalidad, las tareas que requieren juicio profesional, como la consultoría tecnológica, los servicios financieros y jurídicos y el desarrollo de software, obtienen una puntuación superior a la media en complejidad cognitiva, mientras que las tareas administrativas y de introducción de datos obtienen una puntuación significativamente inferior a la media. El diseño, la redacción y la enseñanza en línea no se desvían significativamente de la media, aunque los niveles de complejidad de referencia son muy altos para todas las tareas. En línea con las expectativas, la enseñanza en línea, las consultas médicas y la consultoría empresarial obtienen puntuaciones por debajo de la media en cuanto a rutina algorítmica. Sin embargo, los servicios financieros y jurídicos y el desarrollo de software muestran desviaciones positivas significativas en la rutina algorítmica, lo que confirma que el trabajo en plataformas altamente cualificado puede implicar flujos de trabajo fragmentados y monótonos a pesar de requerir importantes habilidades cognitivas.
- Las horas semanales remuneradas reflejan la dependencia de los trabajadores respecto al trabajo en plataformas: los trabajadores que dependen exclusivamente del trabajo en plataformas trabajan 35,0 horas a la semana, el equivalente a una semana laboral a tiempo completo, cifra que desciende a 29,1 horas para aquellos que lo consideran su trabajo principal pero que también tienen otro empleo, y a 24,5 horas para quienes lo realizan como actividad complementaria. Las horas no remuneradas siguen el patrón opuesto: los trabajadores que realizan trabajo en plataformas de forma exclusiva declaran 9,7 horas no remuneradas al mes, mientras que aquellos que lo combinan con otro empleo declaran un tiempo no remunerado significativamente mayor (13,1 y 13,6 horas al mes, respectivamente, para los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo principal o como actividad secundaria), a pesar de trabajar menos horas remuneradas.
- La regularidad del tiempo de trabajo es relativamente baja: solo el 42 % de los trabajadores de plataformas en línea trabaja las mismas horas todos los días y las mismas horas todas las semanas, mientras que casi la mitad de los trabajadores de plataformas en línea trabaja los mismos días cada semana. En cuanto a los horarios de trabajo atípicos, el trabajo durante el fin de semana es el más habitual. Las jornadas laborales largas (más de 10 horas) son menos habituales, pero siguen siendo significativas, ya que aproximadamente uno de cada cuatro trabajadores afirma tener este patrón de trabajo siempre o a menudo. Los trabajadores que realizan trabajos en plataformas como actividad secundaria son los que presentan una mayor incidencia de horarios poco habituales, probablemente para compaginar las tareas con su empleo principal. Sin embargo, incluso los trabajadores que dependen exclusivamente de las plataformas informan de horarios poco habituales, lo que indica que la presión de estar constantemente disponibles es una limitación significativa incluso para aquellos que no tienen compromisos laborales que entren en conflicto, independientemente de su situación laboral.
- Los trabajadores de plataformas en línea dedicados al desarrollo de software, el diseño y el trabajo creativo presentan el entorno social y físico más desafiante; por el contrario, otras tareas altamente técnicas, como los servicios de IA, obtienen una puntuación muy alta en cuanto al entorno social.
- Las tareas de diseño y creativas combinan ingresos moderados y una complejidad cognitiva media con entornos sociales y físicos significativamente peores. Esto sitúa a los trabajadores creativos en una posición similar a la de los desarrolladores de software, pero sin la compensación de una remuneración más alta. Por el contrario, los trabajadores que realizan microtareas típicas de baja complejidad y bajos ingresos (trabajo administrativo y de introducción de datos) informan de un entorno social mejor que la media y un entorno físico medio.

4 Gestión algorítmica en el trabajo en plataformas en línea

Introducción

La gestión algorítmica se refiere al uso de algoritmos de software para automatizar o ampliar las funciones de gestión que tradicionalmente realizaban los seres humanos, en particular la coordinación, la evaluación y el control del trabajo (Kellogg et al., 2020). Se centra en la automatización o el apoyo de tres mecanismos clave de control organizativo: la dirección (determinar qué tareas deben realizarse, en qué secuencia y en qué plazo), la evaluación (supervisar y valorar las actividades y el rendimiento de los trabajadores) y la disciplina (garantizar el cumplimiento mediante recompensas o sanciones). En el trabajo en plataformas en línea, los algoritmos ejecutan íntegramente las tareas de gestión en todas las funciones directivas tradicionales. La dirección algorítmica automatiza la asignación de trabajo al asignar tareas a los trabajadores a través de interfaces digitales; por ejemplo, emparejando automáticamente los proyectos con los trabajadores en función de sus habilidades, disponibilidad o comportamiento en las licitaciones. Los algoritmos también dirigen cómo se realiza el trabajo, por ejemplo, orientando el orden de las tareas o la forma en que se llevan a cabo, o estableciendo plazos para su finalización (Pesole, 2025).

La evaluación algorítmica opera principalmente a través de sistemas de reputación que califican a los trabajadores en función de los comentarios de los clientes, las tasas de finalización, los tiempos de respuesta y otras métricas de rendimiento. Muchas plataformas complementan las valoraciones de los clientes con un seguimiento automatizado de la actividad de los trabajadores, registrando el tiempo dedicado a las tareas, las pulsaciones de teclas, la actividad en pantalla, los patrones de comunicación y la velocidad de finalización del trabajo. Muchas plataformas en línea también utilizan mecanismos de evaluación, como las pulsaciones de teclado o las capturas de pantalla, para evaluar la productividad de los trabajadores (Wood, 2021).

La disciplina algorítmica impone el cumplimiento mediante sanciones basadas en el rendimiento. Estas sanciones incluyen restringir el acceso a oportunidades de trabajo o a encargos mejor remunerados, emitir advertencias sobre la posible suspensión de la cuenta y la desactivación automática de las cuentas de los trabajadores por no alcanzar los umbrales de rendimiento. Es importante destacar que la severidad y la inmediatez de estas sanciones varían sustancialmente entre las distintas plataformas.

Algunas plataformas emplean una disciplina gradual, emitiendo advertencias antes de imponer sanciones severas, mientras que otras se basan en políticas de tolerancia cero con cancelación inmediata de la cuenta. Esta variación en los enfoques disciplinarios tiene implicaciones significativas para la remuneración y la seguridad laboral, ya que también está vinculada a los sistemas de recompensa.

La gestión algorítmica no es un fenómeno monolítico. Al igual que otras características de la economía de plataformas, el despliegue de sistemas de gestión algorítmica varía sustancialmente entre plataformas, así como dentro de un mismo tipo de plataforma. Como demuestra el marco descrito en el capítulo introductorio de este informe, el uso de sistemas de gestión algorítmica sigue un continuo que varía desde el uso intrusivo de tecnologías que limitan significativamente el control que los trabajadores tienen sobre el desempeño de su trabajo hasta sistemas menos intrusivos y limitados a la asignación de tareas. Además, las plataformas combinan estos mecanismos de control, la supervisión, la gamificación y la disciplina en diversas configuraciones, creando regímenes de gestión distintos con implicaciones variables para la autonomía de los trabajadores y la calidad del empleo.

Este capítulo se centra en los diferentes tipos de sistemas de gestión algorítmica utilizados en el trabajo en plataformas en línea y sus implicaciones para la calidad del empleo. En primer lugar, describe el uso de prácticas de gestión algorítmica en el trabajo en plataformas en línea, demostrando que dichas prácticas se utilizan ampliamente para gestionar la mano de obra en línea. En segundo lugar, utiliza un enfoque de análisis de clases latentes para desarrollar una tipología de los sistemas de gestión algorítmica en el trabajo en plataformas en línea. La conclusión clave de este análisis es que coexisten cuatro regímenes de gestión algorítmica distintos en el trabajo en plataformas en línea, que van desde regímenes de supervisión exhaustiva muy intrusivos hasta regímenes que limitan el nivel de control que ejercen sobre el desempeño del trabajo en plataformas en línea. El análisis de los regímenes también muestra que algo más del 40 % de los encuestados se encuentra en el régimen de control exhaustivo, mientras que solo el 14 % se encuentra en el régimen de bajo control, que permite a los trabajadores una libertad significativa sobre cómo realizan las tareas en línea. Por último, utilizando la abundante información recopilada a través de la encuesta, el capítulo analiza los vínculos entre la gestión algorítmica y la diversidad de tareas. Dado que los trabajadores de plataformas en línea realizan múltiples tareas de forma simultánea al trabajar en estas plataformas, el capítulo investiga cómo la diversidad de tareas influye en el control algorítmico. El análisis muestra que la diversificación de tareas es un mecanismo clave a través del cual los trabajadores de plataformas en línea pueden reducir la intrusión de la gestión algorítmica, pero esta estrategia solo funciona para tareas complejas. Por el contrario, en el caso de las tareas simples, la diversificación de tareas contribuye a un aumento del control algorítmico.

Prácticas de gestión algorítmica en el trabajo en plataformas en línea

La encuesta permitió un análisis detallado de las prácticas de gestión algorítmica en el trabajo en plataformas en línea a lo largo de las tres dimensiones descritas anteriormente (dirección, evaluación y disciplina). Para captar la dirección algorítmica, la encuesta preguntó a los trabajadores si podían seleccionar las tareas que realizaban a través de las plataformas en línea. La autonomía en la asignación de tareas refleja el grado de control que tienen los trabajadores sobre qué tareas realizar: algunas plataformas asignan tareas automáticamente cuando los trabajadores inician sesión, otras permiten a los clientes seleccionar a los trabajadores tras licitaciones o solicitudes, mientras que otras permiten a los trabajadores elegir qué tareas disponibles aceptar. La práctica de la evaluación algorítmica se captó a través de un conjunto de prácticas de seguimiento que comprenden tecnologías de vigilancia digital que rastrean las actividades de los trabajadores: sistemas de seguimiento del tiempo que registran las horas trabajadas y el tiempo dedicado a tareas específicas; monitorización de la pantalla mediante capturas de pantalla y registro de pulsaciones de teclas para capturar los procesos de trabajo; y vigilancia de las comunicaciones que supervisa los correos electrónicos, los mensajes y las interacciones en la plataforma. Además, la dimensión de la evaluación se capturó a través de mecanismos de gamificación, que estructuran dinámicas competitivas entre los trabajadores mediante clasificaciones de rendimiento (tablas de clasificación que muestran la posición relativa) y sistemas de puntos o valoraciones que cuantifican la calidad y la fiabilidad de los trabajadores. Por último, los enfoques disciplinarios especifican las consecuencias de los fallos en el rendimiento, que van

desde la ausencia de sanciones, pasando por advertencias sobre un trabajo deficiente, hasta el despido inmediato o la suspensión de la cuenta.

La tabla 1 resume el uso de herramientas de gestión algorítmica por grupo sociodemográfico. Destacan varios hallazgos. La vigilancia digital impregna el trabajo en plataformas en todos los grupos demográficos: tres cuartas partes de los encuestados sufren el control del tiempo y dos tercios se enfrentan a la vigilancia de las comunicaciones. La vigilancia de la pantalla afecta a aproximadamente la mitad de los trabajadores. Sin embargo, surgen notables diferencias por edades. Los trabajadores de entre 50 y 65 años experimentan tasas de vigilancia sustancialmente más bajas en los tres tipos de control: el 68 % de los trabajadores de este rango de edad se enfrenta al control de horarios, en comparación con el 80 % de los trabajadores más jóvenes; el 38 % sufre control de pantalla, frente al 57 % de los trabajadores de entre 18 y 34 años; y el 52 % denuncia vigilancia de las comunicaciones, frente al 72 % de los trabajadores más jóvenes. Esta gran diferencia sugiere que los trabajadores de más edad se incorporan a acuerdos de plataforma menos intensivos. El género y la educación muestran variaciones mínimas, lo que indica que la exposición a la vigilancia trasciende estas dimensiones.

Las clasificaciones de rendimiento y los sistemas de puntos son igualmente generalizados en el trabajo en plataformas en línea, con tablas de clasificación que afectan al 49-70 % de los trabajadores y sistemas de puntos/valoraciones que afectan al 58-76 % de los trabajadores. Al igual que con la supervisión, la edad constituye el principal factor diferenciador. Los trabajadores de entre 50 y 65 años se enfrentan a la gamificación en proporciones sustancialmente menores, con solo un 49 % sometido a tablas de clasificación, frente al 70 % entre los grupos de edad más jóvenes.

Tabla 1: Uso de herramientas de gestión algorítmica, por grupo sociodemográfico (%)

Herramienta	Género		Edad (años)			Nivel educativo		
	Hombres	Mujeres	18-34	35-49	50-65	Bajo	Medio	Alto
Supervisión								
Tiempo	79,55	76,55	80,26	79,82	67,56	78,13	76,88	78,83
Pantallas	53,00	54,34	57,23	54,82	38,10	58,95	51,88	54,03
Comunicaciones	66,77	66,96	71,63	66,65	52,22	71,58	65,45	67,26
Gamificación								
Tablas de clasificación	68,55	63,41	69,99	68,89	48,85	66,67	63,54	67,61
Puntos	73,91	71,02	75,57	74,80	57,69	70,83	71,41	73,33
Disciplina basada en el rendimiento								
Ninguna	32,25	35,74	31,96	31,01	46,07	34,38	33,88	33,34
Advertencias	41,66	39,43	43,19	39,81	34,17	45,83	43,26	39,57
Cancelación o suspensión inmediata de la cuenta	26,09	24,83	24,85	29,18	19,77	19,79	22,86	27,09
Autonomía en las tareas								
Asignación automática	36,61	32,17	33,76	37,46	29,56	33,33	32,59	35,45
El cliente elige	12,70	15,75	11,64	14,64	18,43	17,71	11,96	14,25
El trabajador elige	50,68	52,08	54,60	47,89	52,02	48,96	55,45	50,30

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre los trabajadores de plataformas en línea.

Del mismo modo, el 58 % de los trabajadores del grupo de edad más avanzada se enfrenta a sistemas de puntos, frente al 76 % de los trabajadores menores de 35 años. Esta diferencia de 19 puntos porcentuales refleja el gradiente de supervisión, lo que sugiere que los trabajadores de « » de más edad se concentran en plataformas que emplean sistemas de gestión algorítmica menos intensivos. Las diferencias de género siguen siendo modestas y el nivel educativo no muestra un patrón significativo, ya que los trabajadores con un alto nivel educativo se ven sometidos a la gamificación en proporciones similares a las de aquellos con un nivel educativo más bajo.

Las prácticas sancionadoras de las plataformas se distribuyen de forma más uniforme entre los grupos demográficos que las prácticas de vigilancia o gamificación. Entre aproximadamente un tercio y la mitad de los trabajadores no se enfrentan a sanciones basadas en el rendimiento (31-46 %), mientras que el 39-46 % recibe advertencias y el 20-29 % se enfrenta a un despido inmediato. Al igual que en otras dimensiones, la edad muestra el gradiente más marcado, siendo los trabajadores de más edad menos propensos a sufrir sanciones que los de los grupos de edad más jóvenes. Sorprendentemente, el nivel educativo muestra un patrón inverso: los trabajadores con un alto nivel educativo se enfrentan a un despido inmediato en proporciones más elevadas (27 %) que los trabajadores con un bajo nivel educativo (20 %).

El control de los trabajadores sobre la selección de tareas varía ligeramente según los grupos demográficos: aproximadamente la mitad mantiene la autonomía para elegir sus propias tareas (48-55 %), un tercio se enfrenta a la asignación automática (30-37 %) y solo el 12-18 % opera bajo sistemas de selección por parte del cliente. La edad muestra la variación más sustancial: los trabajadores de más edad disfrutan de una tasa relativamente alta de elección por parte del trabajador junto con la tasa más baja de asignación automática, mientras que los trabajadores de mediana edad se enfrentan a las tasas más altas de asignación automática. La educación muestra un patrón distintivo: los trabajadores con un nivel medio de estudios demuestran la mayor autonomía, lo que sugiere que, más que la educación, aspectos como la experiencia en la plataforma o la reputación contribuyen en mayor medida a la

. Las diferencias de género son insignificantes, lo que indica que la autonomía en la asignación de tareas se distribuye de manera similar entre hombres y mujeres en el trabajo en plataformas en línea.

Regímenes de gestión algorítmica

Para captar los diferentes tipos de control utilizados por las plataformas de trabajo en línea, se empleó un análisis de clases latentes para identificar patrones distintos en la forma en que las prácticas de gestión algorítmica se combinan entre los trabajadores de las plataformas, lo que dio como resultado cuatro regímenes distintos de trabajo en plataformas en línea gestionado algorítmicamente. El primero es un régimen **de vigilancia de autónomos** en el que los trabajadores conservan la autonomía sobre la selección de tareas, eligiendo qué proyectos o clientes aceptar, pero experimentan un seguimiento intensivo de los procesos de trabajo mediante el control del tiempo, la vigilancia de la pantalla y el seguimiento de las comunicaciones una vez que se emprenden las tareas. El segundo es un régimen **de control integral**, que se caracteriza por la convergencia de una vigilancia intensiva, sistemas de gamificación plenamente implementados (tablas de clasificación y puntos), autonomía restringida en las tareas mediante la asignación automática o impulsada por el cliente y la aplicación de medidas disciplinarias basadas en el rendimiento. El tercero es un régimen **de asignación gamificada**, que presenta una supervisión directa moderada pero combina una fuerte presión de gamificación con una autonomía restringida de los trabajadores en la selección de tareas, lo que sugiere que las plataformas controlan a los trabajadores principalmente a través de dinámicas competitivas y mecanismos de asignación, más que mediante la vigilancia. El cuarto régimen es un régimen de bajo control caracterizado por una supervisión mínima, una gamificación limitada, una alta autonomía en la selección de tareas y una baja intervención disciplinaria.

La tabla 2 muestra la distribución de los trabajadores de plataformas en línea entre los cuatro regímenes de gestión algorítmica. El régimen de control exhaustivo domina el trabajo en plataformas en línea, con un 43 % de los trabajadores de plataformas en línea

Tabla 2: Uso de herramientas de gestión algorítmica, por grupo sociodemográfico (%)

Grupo sociodemográfico	Vigilancia de autónomos	Control integral	Asignación gamificada	Control bajo
Género				
Hombres	13,09	43,63	29,64	13,64
Mujeres	16,43	40,56	27,33	15,68
Edad (años)				
18–34	14,84	45,40	28,52	11,23
35–49	13,89	44,50	28,41	13,20
50–65	13,82	27,64	29,56	28,98
Nivel educativo				
Bajo	16,67	42,71	29,17	11,46
Medio	15,24	39,04	30,01	15,71
Alto	13,97	43,69	28,19	14,15

Los trabajadores que entran en esta categoría, mientras que el 29 % se concentra en la categoría de asignación gamificada, que combina la gamificación con la falta de autonomía en la selección de tareas. Las dos categorías restantes, la vigilancia de los autónomos y los regímenes de bajo control, cuentan cada una con el 14 % de los encuestados.

La edad es el factor dominante que determina la exposición a los regímenes de gestión algorítmica, con grandes diferencias entre los trabajadores de más edad y los más jóvenes. Esto también refleja la dinámica por componentes analizada anteriormente. Mientras que el control exhaustivo, que combina vigilancia, gamificación y disciplina estricta, afecta al 45 % de los trabajadores de entre 18 y 34 años y al 45 % de los trabajadores de entre 35 y 49 años, solo el 28 % de los trabajadores de entre 50 y 65 años se enfrenta a este régimen. Por el contrario, los trabajadores de más edad se concentran en gran medida en modalidades de trabajo en plataformas en línea con bajo control: el 29 % de los trabajadores de entre 50 y 65 años mantiene una alta autonomía, en comparación con solo el 11 % de los trabajadores menores de 35 años. Este gradiente de edad opera principalmente a través de la exposición diferencial al control integral y a la alta autonomía, mientras que los regímenes de asignación gamificada y de vigilancia de los autónomos se distribuyen de manera relativamente uniforme entre los grupos de edad. Estos patrones sugieren que los trabajadores de más edad tienden a incorporarse a tareas de trabajo en plataformas que se ven menos afectadas por las prácticas de control algorítmico.

Por el contrario, el género muestra asociaciones relativamente pequeñas con la pertenencia a un régimen, lo que pone en tela de juicio las expectativas de que el control algorítmico pudiera intensificarse para las mujeres en el trabajo en plataformas. Los hombres se enfrentan a un control exhaustivo en proporciones ligeramente superiores a las de las mujeres, mientras que las mujeres

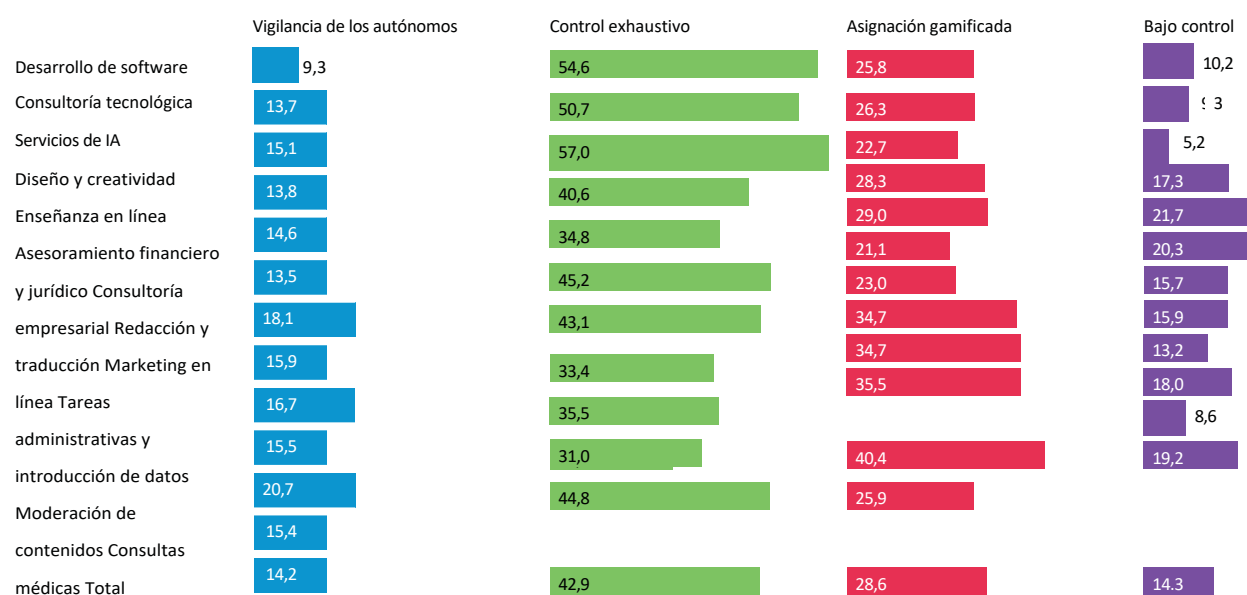
muestran una representación ligeramente superior tanto en el régimen de vigilancia de los autónomos como en el de bajo control. Sin embargo, estas diferencias son pequeñas si se comparan con el gradiente de edad. El nivel educativo muestra un patrón contrario a lo que cabría esperar: los trabajadores con un alto nivel educativo se enfrentan a un control exhaustivo en proporciones superiores a las de los trabajadores con niveles de educación medios o bajos. No obstante, las diferencias en función del nivel educativo siguen siendo pequeñas. En general, los datos sugieren que el control exhaustivo se concentra entre los trabajadores más jóvenes y con mayor nivel educativo, lo que también refleja la composición de la muestra (véase el capítulo 1).

Regímenes de gestión algorítmica y tareas

La figura 41 desglosa la distribución de los trabajadores de plataformas en línea por tipo de tarea y régimen de gestión algorítmica. La figura revela que los trabajadores cuya tarea principal es el desarrollo de software, la consultoría tecnológica o los servicios de IA son más propensos a encontrarse bajo el régimen de control exhaustivo. Aproximadamente la mitad de los desarrolladores de software y los trabajadores de servicios de IA operan bajo regímenes de control exhaustivo, que combinan una supervisión intensiva, la gamificación y la disciplina. Estas tasas superan la media de la muestra, lo que sitúa a los trabajadores técnicos como el grupo profesional gestionado de forma más intensiva.

Por el contrario, los trabajadores técnicos son los que menos acceso tienen a modalidades de alta autonomía: solo el 10 % de los desarrolladores de software, el 9 % de los consultores tecnológicos y el 5 % de los trabajadores de servicios de IA trabajan bajo modalidades de trabajo en plataformas en línea de bajo control.

Figura 41: Regímenes de gestión algorítmica, por tarea principal (%)



Nota: Las estimaciones basadas en menos de 50 observaciones deben interpretarse con cautela. Esto se aplica a las siguientes categorías: consultoría tecnológica (vigilancia de autónomos, bajo control); servicios de IA (bajo control); financiero y jurídico (vigilancia de autónomos, bajo control); consultoría empresarial (vigilancia de autónomos, asignación gamificada, bajo control); marketing online (vigilancia de autónomos, bajo control); moderación de contenidos (todos los grupos); consultas médicas (todos los grupos); y «total» (bajo control).

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Además, se observa un claro gradiente en las tareas creativas y educativas, que suelen presentar índices más bajos de control integral, con una disminución sistemática desde el diseño, pasando por la enseñanza en línea, hasta la redacción. Los trabajadores de la enseñanza en línea muestran resultados más favorables, con un 22 % que se sitúa en la categoría de bajo control/alta autonomía. Los trabajadores creativos ocupan una posición intermedia (41 % de control integral, 17 % de alta autonomía), mientras que los trabajadores de la redacción muestran la tasa de control integral más baja (33 %) entre las tareas cognitivas. Estos patrones sugieren que las plataformas en línea que median en el trabajo educativo y de creación de contenidos emplean enfoques de gestión menos intensivos, posiblemente porque la calidad de los resultados en estos ámbitos es más difícil de cuantificar y porque los trabajadores de estos campos se concentran en plataformas estructuradas en torno a la autonomía del creador en lugar de la supervisión del cliente.

Los servicios profesionales y empresariales muestran una heterogeneidad sustancial en la exposición al régimen. El 45 % de los trabajadores financieros y jurídicos están expuestos a un control exhaustivo, mientras que los consultores empresariales muestran tasas solo ligeramente inferiores (43 %). Sin embargo, ambos grupos mantienen un acceso a la autonomía relativamente alto, lo que sugiere resultados bifurcados, en los que algunos profesionales realizan trabajo en plataformas en línea en condiciones más favorables. En línea con las expectativas, el trabajo de moderación de contenidos tiende a estar expuesto a un control algorítmico exhaustivo, y solo el 9 % de los moderadores de contenidos mantienen su autonomía.

Además, las consultas médicas muestran el patrón opuesto: solo el 25 % de los trabajadores médicos en línea están expuestos a prácticas de control exhaustivo, mientras que el 19 % mantiene una alta autonomía.

Las tareas gamificadas, que se caracterizan por clasificaciones competitivas y una autonomía restringida en las tareas, pero con menor vigilancia, predominan entre las tareas rutinarias y semirutinarias. Las consultas médicas muestran la mayor concentración, seguidas de la introducción de datos, el marketing en línea y la redacción. La prevalencia de este régimen en estas categorías sugiere que las plataformas emplean potencialmente la gamificación como alternativa a la supervisión intensiva cuando resulta difícil controlar el rendimiento laboral. La tasa del 40 % en el trabajo de consultas médicas resulta especialmente llamativa, lo que sugiere que las plataformas de trabajo en línea estructuran las interacciones entre médicos y pacientes a través de valoraciones competitivas y una autonomía restringida en la programación de citas. Las pruebas cualitativas respaldan este hallazgo, ya que se ha constatado que las plataformas médicas utilizan una compleja gama de datos, incluidas las valoraciones, para emparejar a los clientes con los profesionales sanitarios (Shad et al., 2025). La agrupación del trabajo de marketing, redacción y datos en este régimen indica que las plataformas que gestionan el trabajo intelectual semirrutinario también favorecen la competencia para la asignación de tareas en lugar de la vigilancia directa.

Diversificación de tareas en el trabajo en plataformas en línea

Como se destaca en el capítulo 1, la encuesta también contiene abundante información sobre si los trabajadores de plataformas realizan más de una tarea. Esto permite analizar los tipos de tareas que los trabajadores de plataformas suelen combinar en carteras y los tipos que es más probable que se realicen por separado. Comprender estos patrones de combinación revela si la diversificación representa la creación de carteras en torno a habilidades complementarias o más bien un complemento de ingresos a través de actividades vagamente relacionadas. Distinguir entre estos patrones también puede estar relacionado con las prácticas de gestión algorítmica, ya que los trabajadores podrían utilizar la diversificación como estrategia para cambiar de trabajo entre tareas similares ubicadas en diferentes regímenes algorítmicos.

La tabla 3 presenta una matriz de coocurrencia de tareas calculada entre los trabajadores que realizan dos o más tareas. Cada celda muestra, para los trabajadores que realizan la tarea de la fila, el porcentaje de los que también realizan la tarea de la columna. Por ejemplo, la entrada del 44 % en «trabajo creativo» y «enseñanza» indica que el 44 % de los trabajadores creativos también enseñan, mientras que la entrada del 47 % en «enseñanza» y «trabajo creativo» muestra que el 47 % de los trabajadores docentes también realizan trabajo creativo. Esta presentación bidireccional revela tanto qué tareas suelen combinarse como si estas combinaciones son simétricas, asimétricas o mutuamente complementarias, lo que significa que se complementan entre sí. La lectura horizontal de las filas identifica qué tareas complementarias añaden a su cartera los trabajadores de cada categoría principal; la lectura vertical de las columnas revela qué tareas principales se amplían con mayor frecuencia a actividades complementarias específicas. Los solapamientos bidireccionales elevados (p. ej., ambas direcciones > 40 %) indican una verdadera agrupación de competencias, mientras que las asimetrías sustanciales (p. ej., una dirección > 40 %, la inversa < 20 %) sugieren un complemento descendente de los ámbitos de mayor cualificación hacia los de menor cualificación. Los patrones universales —en los que una tarea se combina con muchas otras en proporciones similares— indican un complemento de ingresos genérico que trasciende las fronteras de las competencias.

Las afinidades de tareas más fuertes surgen entre la escritura, el trabajo creativo y la enseñanza, formando un grupo estrechamente integrado. Casi la mitad de los trabajadores de la enseñanza también se dedican a la escritura (48 %) y al trabajo creativo (47 %), mientras que el 46 % de los trabajadores creativos realizan tareas de escritura y el 44 % se dedican a la enseñanza. Los trabajadores de la escritura se dedican recíprocamente al trabajo creativo y a la enseñanza en proporciones considerables. Estos solapamientos bidireccionales apuntan hacia auténticas complementariedades de competencias. Como resultado, esta tríada de tareas presenta las tasas de coocurrencia mutua más altas de la matriz, lo que sugiere la creación voluntaria de carteras de competencias entre los trabajadores cuyas habilidades se transfieren genuinamente entre estos ámbitos.

Tabla 3: Coocurrencia de tareas en el trabajo en plataformas en línea (%)

	Software	Tecnología	Servicios de IA	Creativo trabajo	Docencia	Servicios financieros	Negocios Servicios datos	Redacción	Marketing	Trabajo con	Moderación de contenidos	Servicios médicos
Software	100	26	36	38	36	8	12	37	15	33	14	8
Tecnología	43	100	45	25	20	12	20	23	20	31	16	10
Servicios de IA	37	28	100	30	24	14	22	36	23	34	18	9
Trabajo creativo	42	17	32	100	44	13	14	46	23	28	14	6
Docencia	43	14	28	47	100	11	16	48	16	29	10	10
Servicios financieros	20	17	34	29	23	100	29	28	26	42	12	14
Servicios empresariales	22	22	38	23	25	22	100	28	29	35	19	9
Escritura	36	13	33	40	39	11	14	100	21	38	19	8
Marketing	24	19	35	33	21	17	25	35	100	37	23	11
Trabajo con datos	32	18	32	25	24	17	19	39	23	100	19	9
Moderación de contenidos	29	20	37	26	17	10	21	42	30	40	100	11
Servicios médicos	28	23	33	20	30	21	17	29	25	33	20	100

Nota: El degradado de color va del azul oscuro (alta coocurrencia) al rojo oscuro (baja coocurrencia), y los tonos más claros indican valores intermedios. Los valores diagonales son 100 por definición, ya que reflejan la superposición de cada categoría de tareas consigo misma. La matriz no es simétrica: los valores de las filas indican la proporción de trabajadores de la categoría de la fila que también realizan la tarea de la columna, y los valores de las columnas indican lo contrario. Por lo tanto, las diferencias entre las celdas correspondientes fuera de la diagonal reflejan el grado de asimetría en las combinaciones de tareas entre los grupos profesionales.

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Por el contrario, los trabajadores técnicos muestran patrones de diversificación dispersos sin una estructura de agrupación coherente. Por ejemplo, los desarrolladores de software se diversifican hacia el trabajo creativo, la redacción, los servicios de IA y la enseñanza en proporciones casi iguales, mientras que el 33 % complementa su trabajo con tareas de introducción de datos, lo que revela, por tanto, que no existe una vía de diversificación dominante. Los consultores tecnológicos muestran el vínculo técnico interno más estrecho, con un 45 % que presta servicios de IA y un 43 % que se dedica al desarrollo de software. Al igual que los trabajadores técnicos, los trabajadores de servicios de IA se diversifican hacia la redacción, el trabajo con datos y el desarrollo de software. Este patrón de fragmentación indica que los trabajadores técnicos que realizan trabajo en plataformas en línea no mantienen la especialización dentro de su ámbito, sino que se diversifican tanto en tareas complementarias (trabajo creativo, redacción, enseñanza) como no complementarias (introducción de datos).

La introducción de datos presenta tasas de coocurrencia uniformes en casi todas las demás categorías de tareas, lo que demuestra que este tipo de trabajo en plataformas funciona como complemento de todas las demás categorías de tareas. Los trabajadores de servicios financieros muestran la mayor superposición en el trabajo con datos, seguidos de la moderación de contenidos, la redacción y el marketing. Sorprendentemente, incluso los trabajadores técnicos altamente cualificados, como los desarrolladores de software, los que realizan tareas de servicios de IA y los consultores tecnológicos, realizan la introducción de datos en proporciones similares. Esto contribuye a que la introducción de datos aparezca junto con 9 de las otras 11 tareas en proporciones superiores al 30 %, mientras que la mayoría de los demás pares de tareas muestran superposiciones menores.

Además, la Tabla 3 también revela varias asimetrías direccionales en la incorporación a las tareas. Los consultores tecnológicos se diversifican hacia los servicios de IA en mucha mayor medida de lo que los trabajadores de IA se incorporan a

la consultoría, lo que sugiere que la consultoría puede servir potencialmente como una profesión de acceso desde la que los trabajadores pueden expandirse hacia trabajos especializados en IA. Los profesionales financieros se incorporan al trabajo con datos a un ritmo más del doble que el de los trabajadores de datos que se incorporan a los servicios financieros. Los moderadores de contenido se dedican con frecuencia a tareas de redacción, pero los redactores rara vez moderan contenido, lo que podría sugerir que, para los moderadores de contenido, la redacción sirve como una vía para abandonar el trabajo poco cualificado. Como era de esperar, los servicios médicos y financieros muestran los solapamientos medios más bajos en toda la matriz, y rara vez se combinan con otras tareas en proporciones superiores al 30 %. El trabajo médico muestra conexiones especialmente débiles: solo la docencia supera el 30 % de solapamiento, mientras que el trabajo creativo presenta la coocurrencia más baja de la matriz, con un 6 %. Los servicios financieros muestran una conectividad más amplia, aunque aún limitada, y solo el trabajo con datos y los servicios de IA superan el 30 % de solapamiento, mientras que las restantes categorías de tareas se combinan en proporciones más bajas.

Diversificación de tareas y control algorítmico

La prevalencia de la diversificación de tareas, con un 83 % de los trabajadores de plataformas realizando dos o más tipos de tareas, combinada con el gran número de encuestados que se encuentran bajo un régimen de control algorítmico exhaustivo, plantea la cuestión de cómo se relaciona la diversificación con la exposición al control algorítmico. ¿Permite la diversificación a los trabajadores construir carteras en torno a habilidades complementarias y cambiar a mejores condiciones entre plataformas, o la naturaleza fragmentada del trabajo realizado a través de plataformas en línea está asociada a una mayor exposición de los trabajadores a mecanismos de control multiplicativos?

Para desentrañar estas dinámicas, esta sección se centra en dos aspectos: si la diversificación de tareas aumenta la exposición general al control y si los efectos de la diversificación varían sistemáticamente según la tarea principal, revelando así los diferentes mecanismos que operan en los distintos segmentos del mercado laboral de las plataformas en línea.

Para comprobar la asociación entre la diversificación de tareas y el control integral, se estima un modelo logístico en el que la variable dependiente es el régimen de control integral, y las variables independientes son la tarea principal realizada y un indicador que cuenta el número de tareas. Para comprobar si los efectos de la diversificación varían según el tipo de tarea, el modelo también incluye un término de interacción entre las dos variables independientes. Los resultados completos del modelo se incluyen en el Apéndice 1.

La relación entre la diversificación de tareas y el control algorítmico integral muestra una heterogeneidad sustancial entre las categorías de tareas, con patrones no lineales que surgen en umbrales de diversificación específicos. La figura 42 presenta las probabilidades previstas de control integral según el número de tareas realizadas por los trabajadores de plataformas en línea, lo que ilustra que, si bien la mayoría de los trabajadores experimentan una mayor exposición al control con la diversificación, la magnitud, el patrón y el mecanismo de exposición varían según el tipo de tarea principal.

Surgen tres patrones distintos. En primer lugar, los desarrolladores de software, los trabajadores de diseño y creativos, y los trabajadores de la enseñanza en línea experimentan un gran aumento de la exposición al control algorítmico a medida que pasan de carteras especializadas a diversificadas. En segundo lugar, otras ocupaciones técnicas, como la consultoría tecnológica y los servicios de IA, muestran patrones diferentes caracterizados por un alto nivel de control de referencia, pero con efectos de diversificación reducidos.

Los consultores tecnológicos se enfrentan a una probabilidad de control del 50 % como especialistas, lo que constituye el nivel de referencia más alto en el

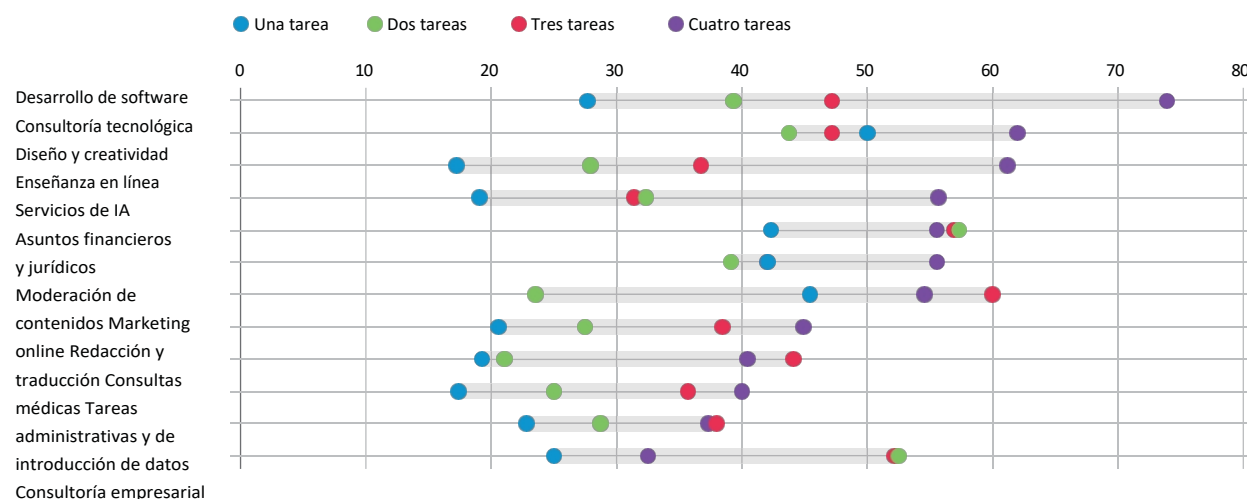
muestra. Sin embargo, la diversificación da lugar a una exposición en forma de U de este grupo al control algorítmico integral, que disminuye en el caso de los trabajadores que realizan dos o tres tareas y vuelve a aumentar en el de los que realizan cuatro tareas. Los trabajadores de los servicios de IA muestran patrones similares, aunque con algunas diferencias. Los especialistas en IA se enfrentan a una probabilidad del 42,3 % de control algorítmico integral, con un gradiente de exposición que aumenta inicialmente para los trabajadores que realizan dos tareas, antes de estabilizarse para los que realizan tres o cuatro tareas.

En tercer lugar, para los trabajadores administrativos y de introducción de datos, el gradiente de exposición es mucho más plano en todos los tipos de tareas. De hecho, como muestra la figura 42, para los trabajadores especializados (que realizan una sola tarea), el gradiente de exposición es mucho más comprimido en todos los tipos de tareas, y los trabajadores administrativos se enfrentan a niveles de exposición relativamente similares a los de los trabajadores de las industrias del diseño y creativas y a los que realizan tareas de desarrollo de software.

Estos patrones divergentes indican que el control algorítmico opera a través de diferentes mecanismos en los distintos tipos de tareas de la plataforma: un aumento de la exposición impulsado por la diversificación para los trabajadores de software, una exposición basada en el nivel de referencia para los consultores técnicos y patrones relativamente estables para los trabajadores administrativos y de introducción de datos. Ilustran aún más el vínculo entre la exposición de referencia y el control algorítmico integral, identificando tres grupos de tareas que abarcan distintos tipos de tareas (Figura 43). El desarrollo de software, el trabajo creativo y la enseñanza en línea ilustran un patrón impulsado por la diversificación,

en el que los trabajadores comienzan con bajos niveles de exposición al control algorítmico integral cuando trabajan en entornos especializados, pero luego experimentan un aumento significativo de la exposición al diversificarse. Por el contrario, la consultoría tecnológica, los servicios de IA, el trabajo financiero y la moderación de contenidos operan bajo un mecanismo de exposición impulsado por el nivel de referencia, en el que los trabajadores enfrentándose a una gestión algorítmica intensiva como especialistas,

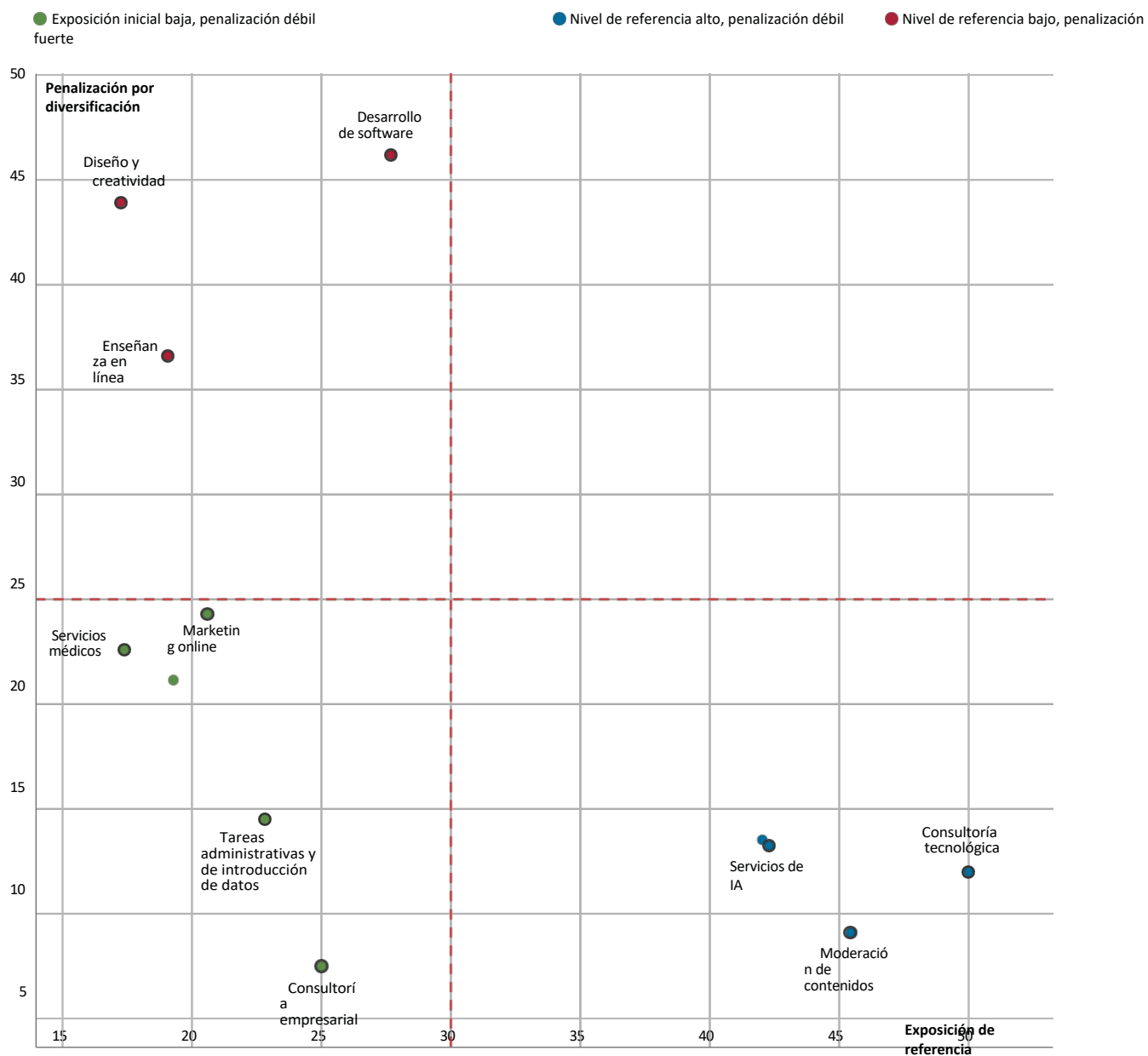
Figura 42: Probabilidad prevista de control algorítmico integral, por diversificación de tareas (%)



Nota: Probabilidades previstas en puntos porcentuales. Los resultados completos del modelo están disponibles en el apéndice 1.

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Figura 43: Exposición de referencia y penalización por diversificación en las tareas de las plataformas en línea (%)



Nota: Probabilidades previstas en puntos porcentuales. Los resultados completos del modelo están disponibles en el apéndice 1.

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

pero con una escalada mínima al diversificar. Por último, la redacción, la introducción de datos, la consultoría empresarial, el marketing y el trabajo médico mantienen niveles de control moderados a bajos a lo largo de las trayectorias de diversificación

(base de referencia baja, patrón de penalización por diversificación débil), con probabilidades de control algorítmico que oscilan entre el 17 % y el 23 % como especialistas y que aumentan hasta el 32 % y el 48 % en cuatro tareas.

Mensajes clave

- La vigilancia digital y la gamificación impregnan el trabajo en plataformas en línea, con tres cuartas partes de los trabajadores sometidos a seguimiento del tiempo y dos tercios enfrentándose a la supervisión de las comunicaciones.
- En el trabajo en plataformas en línea coexisten cuatro regímenes distintos de gestión algorítmica, que van desde el control exhaustivo hasta la supervisión mínima. El régimen de control exhaustivo —que combina vigilancia intensiva, gamificación total, autonomía restringida en las tareas y disciplina basada en el rendimiento— es el predominante y afecta al 43 % de los trabajadores. Otro tercio de los trabajadores opera bajo un régimen de asignación gamificado, caracterizado por una supervisión moderada pero una fuerte presión competitiva y una autonomía restringida. Los regímenes de gestión algorítmica de vigilancia de autónomos y de bajo control permiten mayores niveles de autonomía, y cada uno de ellos representa al 14 % de los trabajadores.
- La edad es el factor dominante a la hora de determinar la exposición a los regímenes de gestión algorítmica, con una diferencia de 17 puntos porcentuales entre los trabajadores de plataformas en línea más jóvenes y los de más edad en cuanto a la exposición a sistemas de gestión algorítmica que ejercen un control exhaustivo.
- Los trabajadores técnicos que se dedican al trabajo en plataformas en línea se enfrentan a la gestión algorítmica más intensiva, ya que más de la mitad de los desarrolladores de software, consultores tecnológicos y trabajadores de servicios de IA operan bajo un control exhaustivo. Estas tasas superan sustancialmente la media de la muestra, lo que sitúa a los trabajadores técnicos como el grupo profesional más intensamente gestionado. Solo entre el 5 % y el 10 % de los trabajadores técnicos acceden a modalidades de alta autonomía, en comparación con el 16 %-22 % de los trabajadores creativos, docentes y de servicios profesionales. La moderación de contenidos presenta igualmente un alto nivel de control exhaustivo, ya que el 45 % de los trabajadores que se dedican a esta tarea están expuestos al régimen de gestión algorítmica más intrusivo.
- La diversificación de tareas en el trabajo en plataformas en línea es casi universal, ya que el 83 % de los trabajadores de plataformas realizan dos o más tipos de tareas, lo que revela una estrecha agrupación de competencias entre las ocupaciones creativas y un complemento universal a través de la introducción de datos. La redacción, el trabajo creativo y la enseñanza forman un grupo estrechamente integrado con solapamientos bidireccionales, lo que indica una verdadera complementariedad de competencias y la creación voluntaria de una cartera de trabajos. Por el contrario, la introducción de datos presenta tasas de coocurrencia uniformes en casi todas las demás categorías, funcionando como un complemento universal de ingresos en todos los niveles de competencia.
- La relación entre la diversificación de tareas y el control algorítmico varía sustancialmente según la complejidad de la tarea. Los trabajadores que realizan tareas cognitivas complejas, como el desarrollo de software, el trabajo creativo y la enseñanza en línea, se enfrentan a un bajo nivel de control como especialistas, pero experimentan aumentos pronunciados al diversificarse, lo que sugiere una fragmentación entre plataformas con intensidades de gestión variables. Los consultores tecnológicos y los trabajadores de servicios de IA se enfrentan a un alto nivel de control de referencia independientemente de la amplitud de su cartera. Los trabajadores administrativos, de introducción de datos y de redacción mantienen un control de moderado a bajo a lo largo de sus trayectorias de diversificación, con gradientes de exposición planos que indican que la diversificación no mitiga ni intensifica la gestión algorítmica de las tareas rutinarias.

5 Necesidades de información y transparencia

Introducción

Al investigar las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas en línea, las necesidades de información de esta fuerza de trabajo se revelaron como un punto de interés fundamental. Los trabajadores de plataformas deben desenvolverse en dos ámbitos de información interconectados: los derechos laborales tradicionales relativos a la remuneración, la protección social, la salud y la seguridad, las cotizaciones a la seguridad social y la fiscalidad; y los conocimientos operativos específicos de las plataformas sobre la privacidad de los datos, los sistemas de asignación de tareas, los procedimientos de resolución de conflictos y los mecanismos para evitar la explotación. La accesibilidad a esta información determina la capacidad de los trabajadores para garantizar un trato justo, acceder a sus derechos, resolver conflictos y cumplir los requisitos administrativos que rigen su trabajo más allá de las fronteras y los límites jurisdiccionales.

En la actualidad, persisten cuestiones fundamentales sobre el panorama informativo de los trabajadores de plataformas: ¿Qué información buscan? ¿Pueden los trabajadores acceder fácilmente a la información? ¿En qué medida comprenden los trabajadores sus derechos y obligaciones? Las opiniones de las partes interesadas indican sistemáticamente que los trabajadores se enfrentan a asimetrías de información y a una falta de transparencia en relación con sus derechos y prestaciones legales.

Existe una percepción generalizada de que los trabajadores de plataformas en línea tienen dificultades para encontrar información relacionada con su trabajo, incluida la información sobre salarios, cotizaciones a la seguridad social, obligaciones fiscales, protección de la privacidad de los datos y sistemas de asistencia al usuario.

Navegar por plataformas específicas no siempre es sencillo: los trabajadores necesitan saber dónde y cómo acceder a la información pertinente, mientras que las normas y reglamentos deben comunicarse con claridad para evitar ambigüedades jurídicas. La Directiva sobre el trabajo en plataformas (Directiva (UE) 2024/2831) reconoce estos retos

al exigir a las plataformas que divulguen la información pertinente de forma que sea fácilmente accesible, consultable y comprensible para los trabajadores.

La sección de la encuesta dedicada a las necesidades de información de los trabajadores de plataformas en línea se centró en tres aspectos fundamentales: el conocimiento de la información (es decir, lo que los trabajadores entienden), el acceso a la información (es decir, la facilidad con la que los trabajadores pueden encontrarla) y las fuentes de información (es decir, dónde buscan orientación los trabajadores). La encuesta tenía por objeto comprender mejor estas necesidades de información para mejorar el diseño de las iniciativas de divulgación y los mecanismos de apoyo para los trabajadores de plataformas en toda Europa.

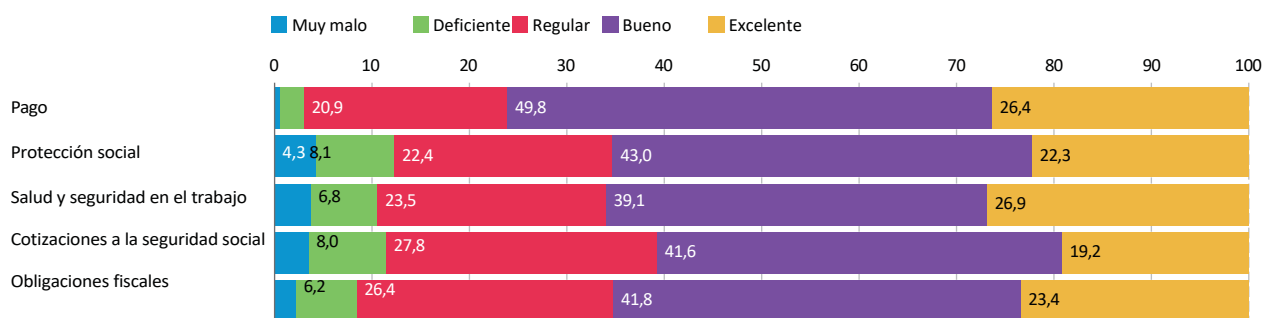
A partir de las respuestas de 3 830 trabajadores de plataformas de 15 Estados miembros, el análisis revela un panorama más matizado de lo que sugieren las percepciones predominantes, caracterizado por un acceso a la información que, en general, se percibe como bueno, junto con lagunas persistentes que dejan a los grupos vulnerables en situación de riesgo.

Información relativa al trabajo en la plataforma

La encuesta exploró el conocimiento que los trabajadores de plataformas en línea tienen de sus derechos en materia de remuneración, protección social, salud y seguridad en el trabajo, cotizaciones a la seguridad social y obligaciones fiscales. Los resultados revelan un conocimiento muy desigual en estos cinco ámbitos.

La figura 44 indica que la mayoría de los encuestados declaró tener un conocimiento bueno o excelente en los cinco ámbitos relacionados con el trabajo. Sin embargo, la remuneración se perfila como el ámbito en el que los trabajadores expresan mayor confianza, ya que el 76 % califica su conocimiento como bueno o excelente y solo el 3 % afirma tener un conocimiento escaso o muy escaso. Por el contrario, las cotizaciones a la seguridad social muestran el nivel más bajo en general

Figura 44: Conocimiento percibido de los derechos laborales de los trabajadores de plataformas en línea (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

confianza (con un 61 % de los encuestados que califican sus conocimientos como buenos o excelentes) y la tasa de déficit de conocimientos más elevada (con un 11,5 % de los encuestados que califican sus conocimientos como escasos o muy escasos). La protección social le sigue de cerca con una tasa de déficit del 12,3 %, es decir, un déficit cuatro veces superior al de la remuneración.

Conocimiento de los derechos relacionados con la remuneración

Como se ha destacado anteriormente, la remuneración se perfila como el ámbito en el que los trabajadores expresan una mayor confianza. Esta confianza sustancialmente mayor, que se sitúa entre 10 y 15 puntos porcentuales por encima de otros ámbitos, probablemente refleje varios factores. En primer lugar, el pago constituye la interacción más directa y frecuente entre los trabajadores y las plataformas, lo que hace que la información relacionada con la remuneración sea inmediatamente relevante. Esto significa que los trabajadores de las plataformas de trabajo en línea tienen un incentivo directo para investigar sus derechos salariales por el trabajo que realizan. En segundo lugar, a diferencia de las cotizaciones a la seguridad social (que varían según la situación laboral y la jurisdicción), la información sobre la remuneración es más fácilmente accesible en la propia plataforma.

Los patrones demográficos revelan una notable variación en el conocimiento de los derechos salariales. Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como su empleo principal muestran una confianza sustancialmente mayor: el 30 % afirma tener un conocimiento excelente, en comparación con el 21 % de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo secundario, lo que representa una ventaja de 9 puntos porcentuales. Los trabajadores con educación terciaria (CINE 5 y superior) son más propensos a declarar un conocimiento excelente (28 %) en comparación con aquellos con educación secundaria superior (20 %, CINE 3 y 4) o cualificaciones inferiores

(25 %, CINE 0-2). Los patrones por edades muestran que los trabajadores de entre 18 y 34 años y de entre 35 y 49 años declaran niveles similares de conocimientos excelentes (un 27 % en cada caso), mientras que los trabajadores de más edad (de 50 a 65 años) declaran niveles notablemente más bajos (22 %).

Solo el 2 % de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo principal declaran tener un conocimiento escaso o muy escaso, en comparación con el 4 % de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo secundario. Las diferencias de género son modestas: los hombres son ligeramente más propensos a declarar un conocimiento excelente (27 %) que las mujeres (25 %), mientras que las mujeres son marginalmente más propensas a declarar un conocimiento escaso o muy escaso (4 %) que los hombres (3 %) (véase la tabla 10 del apéndice 2).

Sin embargo, hay que tener en cuenta una advertencia importante: estos niveles de confianza autodeclarados deben interpretarse con cautela. El conocimiento autoevaluado mide la percepción que tiene el trabajador de su comprensión, más que la comprensión verificada de los derechos legales. Las puntuaciones altas de confianza no son indicativas de un conocimiento preciso y pueden ocultar lagunas sustanciales, especialmente en lo que respecta a las protecciones del salario mínimo o a las vías de recurso por incumplimientos en el pago. Por lo tanto, los resultados de la encuesta indican una conciencia percibida más que una competencia demostrada.

Conocimiento de la protección social

En cuanto al conocimiento sobre la protección social (por ejemplo, seguro médico, prestaciones por desempleo, cuidados de larga duración, cotizaciones a la pensión), el 43 % de encuestados califica su conocimiento como bueno y el 22 % como excelente. En general, la mayoría de los encuestados puede acceder a medidas de protección social a través de su trabajo en la plataforma o de otro empleo. El análisis demográfico revela disparidades sustanciales en el conocimiento de la protección social. Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como su empleo principal demuestran una comprensión notablemente mayor: el 46 % afirma tener un buen conocimiento y el 25 % un conocimiento excelente, en comparación con el 40 % y el 19 %, respectivamente, de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo secundario, lo que representa una diferencia de 6 puntos porcentuales en el conocimiento excelente. El déficit de conocimientos es especialmente pronunciado entre los trabajadores para quienes el trabajo en plataformas es un empleo secundario, ya que el 17 % declara tener conocimientos escasos o muy escasos, en comparación con solo el 9 % de los trabajadores para quienes el trabajo en plataformas es su empleo principal. Los trabajadores con menor nivel de cualificación (ISCED 0-2) son los que presentan una mayor polarización en cuanto a su conocimiento de los derechos y obligaciones, ya que registran las tasas más elevadas tanto de conocimiento excelente (27 %) como de conocimiento muy deficiente (8 %), en comparación con el 23 % y el 4 %, respectivamente, de los trabajadores con educación terciaria (ISCED 5 y superior). Los patrones por edad muestran que los trabajadores de más edad (50-65 años) se enfrentan a mayores dificultades, ya que el 19 % declara tener un conocimiento escaso o muy escaso, en comparación con el 11 % y el 12 % de los grupos de edad más jóvenes (18-34 años y 35-49 años, respectivamente), y solo el 18 % declara tener un conocimiento excelente, en comparación con el 23 % de los trabajadores de entre 18 y 49 años. Las diferencias de género muestran que las mujeres son más propensas a declarar un conocimiento escaso o muy escaso (15 % frente al 11 % de los hombres) y menos propensas a declarar un conocimiento excelente (19 % frente al 24 % de los hombres) (véase la tabla 10 del apéndice 2).

Entre los Estados miembros, los encuestados de Portugal son los que declaran tener menos conocimientos sobre protección social. Este hallazgo concuerda con la investigación sobre el acceso a las prestaciones sociales, lo que sugiere que los conocimientos de los trabajadores (incluidos los trabajadores de plataformas en línea) en Portugal pueden ser menores debido a la excesiva complejidad del sistema social (OCDE, 2025). Del mismo modo, los trabajadores de plataformas en línea que trabajaron al menos una vez durante los últimos 12 meses y los trabajadores que obtuvieron el 25 % o menos de sus ingresos netos del trabajo en plataformas también se perciben a sí mismos como menos informados sobre la protección social. Una menor interacción con la plataforma puede dar lugar a un conocimiento más limitado de las cuestiones sociales, ya que puede que no se perciba como información esencial.

Cuando se les preguntó sobre la facilidad o dificultad para encontrar información sobre la protección social, los encuestados tuvieron una percepción generalmente positiva, y el 67 % afirmó que dicha información es «bastante fácil» (44 %) o «muy fácil» (23 %) de encontrar, lo que indica un alto nivel general de provisión de información. Los patrones de acceso a la información reflejan en gran medida

las disparidades de conocimiento. A los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad principal les resulta sustancialmente más fácil encontrar información: el 74 % indica que el acceso es «bastante fácil» o «muy fácil» (48 % «bastante fácil», 26 % «muy fácil»), en comparación con el 58 % de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria (39 % «bastante fácil», 19 % «muy fácil»). Las diferencias según el nivel educativo muestran que los trabajadores con menor cualificación son más propensos a declarar dificultades para acceder a la información que los trabajadores con educación terciaria (10 %, CINE 0-2; 9 %, CINE 5 y superior), así como un acceso «ni fácil ni difícil» (28 %, CINE 0-2; 23 %, CINE 5 y superior). Las diferencias de edad son notables: los trabajadores de más edad (entre 50 y 65 años) son menos propensos a indicar que el acceso es «muy fácil» (17 %) que los grupos de menor edad (entre el 23 % y el 24 % para los de 18 a 49 años), y más propensos a indicar que el acceso es difícil (12 % frente a 8-9 %). Los patrones de género muestran que las mujeres se enfrentan a dificultades ligeramente mayores, ya que el 13 % declara tener un acceso difícil en comparación con el 8 % de los hombres, y solo el 21 % que indica un acceso «muy fácil», frente al 24 % de los hombres (véase la tabla 10 del apéndice 2).

Conocimiento de las cotizaciones a la seguridad social

En general, los trabajadores de plataformas en línea constituyen un subconjunto de los trabajadores móviles, ya que a menudo trabajan en distintos lugares y, por lo tanto, participan en la movilidad laboral. Sin embargo, también forman un grupo diferenciado debido a su dependencia de las plataformas digitales, en lugar de las estructuras laborales tradicionales, lo que determina su forma de interactuar con los sistemas de empleo. A pesar de estas diferencias, sus necesidades de información reflejan fielmente las de otros trabajadores móviles.

Ambos grupos se enfrentan a obstáculos a la hora de recibir y buscar información sobre las cotizaciones a la seguridad social. Esto puede verse agravado por la falta de información en su lengua materna, una administración excesivamente complicada o la distancia a los puntos de acceso físicos (OIT, 2021).

Las necesidades de información relacionadas con la seguridad social de los trabajadores que participan en la movilidad laboral tienden a variar según el tipo de trabajador. Por ejemplo, los teletrabajadores transnacionales buscan más información sobre prestaciones familiares, mientras que los trabajadores móviles en general buscan información sobre cómo pagar las cotizaciones a la seguridad social ⁽⁷⁾. Aunque la Directiva sobre el trabajo en plataformas introduce una presunción de relación laboral para los trabajadores de plataformas, sigue basándose en criterios que muchos trabajadores de plataformas que operan íntegramente en línea pueden no cumplir y, por lo tanto, en la práctica siguen siendo legalmente autónomos.

La encuesta pidió a los encuestados que valoraran sus conocimientos sobre las obligaciones relacionadas con el pago de las cotizaciones a la seguridad social, concretamente la inscripción en la institución de seguridad social pertinente y el pago de las cotizaciones. Los resultados revelan que el 42 % de los encuestados califica sus conocimientos como buenos, mientras que el 19 % los califica como excelentes.

Sin embargo, una proporción mayor que en

respuestas a otras preguntas seleccionó un conocimiento escaso o muy escaso (11,5 % en conjunto). Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad principal demuestran un mayor conocimiento: el 44 % declara tener un buen conocimiento y el 21 % un conocimiento excelente, en comparación con el 39 % y el 16 %, respectivamente, de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria. El déficit de conocimientos es especialmente pronunciado entre los trabajadores que declaran tener conocimientos escasos o muy escasos: el 15 % de los trabajadores que realizan trabajos en plataformas como actividad secundaria declaran tener conocimientos escasos o muy escasos, en comparación con el 8 % de los trabajadores que realizan trabajos en plataformas como actividad principal. El nivel educativo muestra una tendencia notable: los trabajadores con menor cualificación (CINE 0-2) registran la tasa más alta de conocimientos muy escasos (8 % frente al 3 % tanto para CINE 3 y 4 como para CINE 5 y superior) y de conocimientos escasos (13 % frente al 8 % tanto para CINE 3 y 4 como para CINE 5 y superior). Los patrones de edad muestran que los trabajadores de entre 35 y 49 años registran la tasa más alta de conocimientos excelentes

(21 % frente al 18 % de los otros dos grupos de edad), mientras que los trabajadores de más edad (50-65 años) muestran déficits de conocimiento similares a los de los trabajadores más jóvenes. Las diferencias de género son modestas: las mujeres son ligeramente más propensas que los hombres a declarar un conocimiento escaso o muy escaso (13 % de las mujeres frente al 11 % de los hombres), pero igual de propensas a declarar un conocimiento excelente (19 % en ambos casos) (véase la tabla 10 del apéndice 2).

Dado que las obligaciones en materia de cotizaciones sociales suelen percibirse como un tema complejo, estos resultados sugieren que los encuestados muestran niveles de conocimiento autodeclarados relativamente altos en este ámbito.

Esto difiere de los trabajadores de sectores ajenos a las plataformas; por ejemplo, el escaso conocimiento de las cotizaciones a la seguridad social es un problema crítico entre los trabajadores de sectores como la construcción y el trabajo estacional (Mineva et al., 2018). Aunque la encuesta muestra que los trabajadores de plataformas en línea pueden estar mejor preparados para desenvolverse con los requisitos administrativos y normativos, es posible que aún necesiten más claridad sobre la seguridad social, ya que la naturaleza transfronteriza del trabajo en plataformas en línea puede generar incertidumbres.

No obstante, la notable proporción de encuestados que califican su comprensión como solo aceptable, deficiente o muy deficiente sugiere que aún hay margen de mejora, especialmente a la hora de garantizar que todos los trabajadores comprendan plenamente sus obligaciones en materia de seguridad social.

Teniendo en cuenta que las cotizaciones a la seguridad social se consideran un tema muy técnico, esto podría dar lugar a que quedaran infrarrepresentados en las iniciativas de divulgación (Comisión Europea, 2023). Mejorar la información que se proporciona a los trabajadores de plataformas es crucial, ya que las plataformas trascienden las fronteras nacionales y los trabajadores

⁽⁷⁾ Autoridad Europea del Trabajo (2025), «Análisis de las necesidades de información», informe interno no publicado elaborado por PPMI, Bratislava.

a menudo residen en otro país sin un conocimiento claro, sin experiencia técnica ni información por parte de la plataforma sobre las cotizaciones a la seguridad social. Datos recientes respaldan esta necesidad de una información más clara. Los trabajadores de plataformas en línea, en particular aquellos clasificados como autónomos o que trabajan de forma transfronteriza, se enfrentan a importantes lagunas en la cobertura de la seguridad social debido a la complejidad de las normas de cotización y a las dificultades para comprender qué sistema nacional se les aplica. Según la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS, 2023), los trabajadores de plataformas en línea se encuentran entre los grupos más vulnerables a una cobertura de protección social poco clara o incompleta. Además, evaluaciones recientes indican que la clasificación errónea y los acuerdos de trabajo transfronterizo pueden dejar a los trabajadores sin una orientación adecuada sobre sus obligaciones contributivas. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de mejorar las iniciativas de información específicas para garantizar que los trabajadores de plataformas puedan gestionar eficazmente sus responsabilidades en materia de seguridad social.

trabajo es «bastante fácil» (41 %) o «muy fácil» (22 %).

Conocimiento de los derechos en materia de salud y seguridad en el trabajo

En cuanto al conocimiento de los derechos y responsabilidades en materia de salud y seguridad en el trabajo (por ejemplo, entorno de trabajo seguro, formación adecuada, equipos de protección, revisiones médicas periódicas, evaluaciones de riesgos en el lugar de trabajo), el 39 % de los trabajadores considera que tiene un buen conocimiento y el 27 % un conocimiento excelente. Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad principal muestran un conocimiento notablemente mayor en este ámbito: el 41 % afirma tener un buen conocimiento y el 30 % un conocimiento excelente, en comparación con el 37 % y el 23 %, respectivamente, de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria. Del mismo modo, el déficit de conocimientos es especialmente pronunciado entre los trabajadores que realizan trabajos en plataformas como actividad secundaria, donde el 15 % declara tener conocimientos escasos o muy escasos, en comparación con el 7 % de los trabajadores que realizan trabajos en plataformas como actividad principal, lo que representa una diferencia de 8 puntos porcentuales. El nivel educativo revela un marcado gradiente: los trabajadores con menor cualificación (CINE 0-2) declaran tasas sustancialmente más altas de conocimientos muy deficientes y deficientes (18 % frente al 10 % y el 11 % para los niveles CINE 3 y 4 y CINE 5 y superiores, respectivamente), aunque también declaran un nivel relativamente alto de conocimientos excelentes (27 %). Los patrones de edad muestran que los trabajadores más jóvenes (de 18 a 34 años) son los que demuestran un mayor conocimiento, con un 29 % que declara tener un conocimiento excelente, en comparación con el 26 % de los de 35 a 49 años y el 22 % de los de 50 a 65 años. Los trabajadores de más edad son más propensos a declarar un nivel de conocimientos escaso o muy escaso (14 % frente al 9 % de los de 18 a 34 años). Las diferencias de género son notables: las mujeres son más propensas que los hombres a declarar un conocimiento escaso o muy escaso (13 % frente a 9 %) y menos propensas a declarar un conocimiento excelente (25 % frente a 28 %) (véase la tabla 10 del apéndice 2).

Además, el 64 % de los trabajadores de plataformas considera que encontrar información sobre salud y seguridad en el

Los patrones de acceso a la información reflejan en gran medida las disparidades de conocimiento. A los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como su empleo principal les resulta sustancialmente más fácil acceder a la información: el 70 % indica que el acceso es «bastante fácil» o «muy fácil» (el 44 % «bastante fácil», el 26 % «muy fácil») en comparación con el 55 % de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria (37 % «bastante fácil», 18 % «muy fácil»), lo que supone una diferencia de 15 puntos porcentuales. Los patrones educativos muestran que los trabajadores con menor nivel de cualificación (CINE 0-2) declaran mayores índices de acceso difícil (7 % frente al 10 % para CINE 5 y superior) y de acceso «ni fácil ni difícil» (33 % frente al 26 %). Las diferencias de edad resultan notables: los trabajadores de más edad (entre 50 y 65 años) son más propensos a declarar un acceso difícil (14 % frente al 8-9 % de los grupos de edad más jóvenes), son más propensos a indicar un acceso «ni fácil ni difícil» (30 % frente al 26 % de los de 18 a 34 años) y menos propensos a indicar un acceso «muy fácil» (17 % frente al 24 % de los de 18 a 34 años). Los patrones de género muestran que las mujeres se enfrentan a mayores dificultades: 13 el % de las mujeres señala que el acceso es difícil, frente al 9 % de los hombres, mientras que solo el 21 % señala que el acceso es muy fácil, frente al 23 % de los hombres (véase la tabla 10 del apéndice 2).

En los últimos años, las preocupaciones en materia de salud pública han impulsado a las plataformas a hacer mayor hincapié en la promoción de la salud y la seguridad. Esto incluye ofrecer formación en materia de seguridad, llevar a cabo campañas de sensibilización para reducir los riesgos, mejorar el acceso a la información pertinente y garantizar que los trabajadores de las plataformas disfruten de los mismos derechos en materia de seguridad y salud en el trabajo que los empleados tradicionales (Hauben et al., 2020). Anteriormente, las plataformas se centraban principalmente en la seguridad digital, como la protección de datos o la ciberseguridad, y prestaban mucha menos atención a las cuestiones de seguridad física a las que se enfrentan los trabajadores en sus tareas diarias (por ejemplo, accidentes y/o lesiones) (EU-OSHA, 2022). El reciente giro hacia la salud y la seguridad físicas supone una mejora, ya que aborda los riesgos tangibles sobre el terreno a los que se enfrentan los trabajadores de plataformas. A medida que las plataformas mejoran sus medidas de seguridad y las comunican de forma más abierta, aumenta la transparencia sobre los riesgos, los derechos y los procedimientos de seguridad. Esta mayor transparencia ayuda a los trabajadores de plataformas a comprender mejor sus condiciones de trabajo y las protecciones de las que disponen, lo que, en última instancia, puede favorecer prácticas laborales más seguras.

Conocimiento de las obligaciones fiscales

Al igual que las obligaciones en materia de seguridad social, en general, la fiscalidad sigue siendo una fuente de confusión para los trabajadores que participan en la movilidad laboral. Esto también es aplicable a los trabajadores de plataformas en línea que no tienen un buen conocimiento de la normativa fiscal transnacional y, por lo tanto, necesitan poder encontrar la información relacionada con su trabajo en la plataforma. La falta de armonización entre los Estados miembros y las plataformas crea dificultades adicionales para comprender las obligaciones fiscales. Este reto refleja la naturaleza fragmentada y compleja de los

(7) Autoridad Europea del Trabajo (2025), «Análisis de las necesidades de información», informe interno no publicado elaborado por PPMI, Bratislava.

que se aplican al trabajo en plataformas y a otras formas de empleo atípicas. Esta observación concuerda tanto con los resultados del trabajo de campo recopilados en el marco de este proyecto como con los datos de estudios anteriores (Comisión Europea, 2018; OCDE, 2018, 2019).

Los requisitos y procesos fiscales se encuentran entre las áreas más complejas para los trabajadores móviles e incluyen, entre otros, la fiscalidad transnacional, la declaración de ingresos, el pago de impuestos o la solicitud de deducciones.

En particular, los trabajadores que desempeñan funciones estacionales o temporales a menudo desconocen sus obligaciones fiscales y los pasos que deben seguir para garantizar el cumplimiento de la normativa tributaria⁽⁸⁾. No obstante, para los trabajadores de plataformas en línea, la situación es ligeramente mejor. La mayor parte de los encuestados (42 %) afirma tener un buen conocimiento de las cuestiones fiscales, mientras que el 26 % afirma tener un conocimiento aceptable y el 24 % un conocimiento excelente. Los patrones demográficos revelan ventajas sustanciales para los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como su empleo principal y para los trabajadores con estudios superiores. Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como su empleo principal demuestran un conocimiento notablemente mayor:

el 44 % afirma tener un buen conocimiento y el 26 % un conocimiento excelente, en comparación con el 40 % y el 21 %, respectivamente, de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria. El déficit de conocimientos entre los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria es pronunciado, ya que el 11 % afirma tener un conocimiento escaso o muy escaso, en comparación con solo el 7 % de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad principal. El nivel educativo muestra un marcado gradiente: los trabajadores con menor cualificación (CINE 0-2) declaran tasas sustancialmente más altas de conocimientos muy deficientes (8 % frente al 2 % de los de CINE 5 y superior), conocimientos deficientes (4 % frente al 6 % de los de CINE 5 y superior) y conocimientos regulares (38 % frente al 24 % de los de CINE 5 y superior), lo que indica que las dificultades se concentran en los niveles educativos más bajos. Los patrones de edad muestran que los trabajadores de entre 35 y 49 años declaran tener un conocimiento excelente en mayor proporción (24 %) en comparación con otros grupos de edad (22-24 % para los grupos de edad más jóvenes), aunque las diferencias son modestas.

Las diferencias de género muestran que las mujeres son ligeramente menos propensas que los hombres a declarar un conocimiento excelente (22 % frente a 24 %) y más propensas a declarar un conocimiento aceptable (29 % frente a 25 %) (véase la tabla 10 del apéndice 2).

Acceso a la información

Las prácticas de las plataformas, es decir, la forma en que estas organizan el trabajo, establecen normas y políticas y diseñan sus interfaces, difieren entre plataformas y países.

Aunque algunas condiciones de servicio en las plataformas de trabajo en línea pueden ser sencillas, las diferencias en las interfaces y características de las plataformas pueden dificultar a los trabajadores la localización de la información necesaria. Esto incluye información sobre proyectos específicos y cómo encontrarlos, dónde presentar reclamaciones y cómo acceder a la asistencia.

Por este motivo, se pidió a los encuestados que valoraran tanto su conocimiento de cinco aspectos clave de su trabajo (protección de datos y privacidad, acceso a tareas o proyectos gratificantes, cómo evitar tareas o proyectos falsos o abusivos, acceso al servicio de asistencia al usuario de la plataforma y presentación de reclamaciones) y la facilidad para encontrar información sobre estos aspectos en su plataforma principal. En general, los trabajadores de plataformas informan de un conocimiento y un acceso a la información relativamente buenos en todos los ámbitos.

Entre el 67 % y el 78 % de los encuestados califican su conocimiento como «bueno» o «excelente» para cada aspecto, mientras que el 66 % y el 79 % califican el acceso a la información como «bastante fácil» o «muy fácil». Las puntuaciones medias en cuanto a conocimientos oscilan entre

3,83 a 4,05 en una escala de cinco puntos (donde 5 representa «excelente»), mientras que las puntuaciones medias de la facilidad de acceso a la información oscilan entre 3,87 y 4,10 (donde 5 representa «muy fácil»). En los cinco ámbitos examinados,

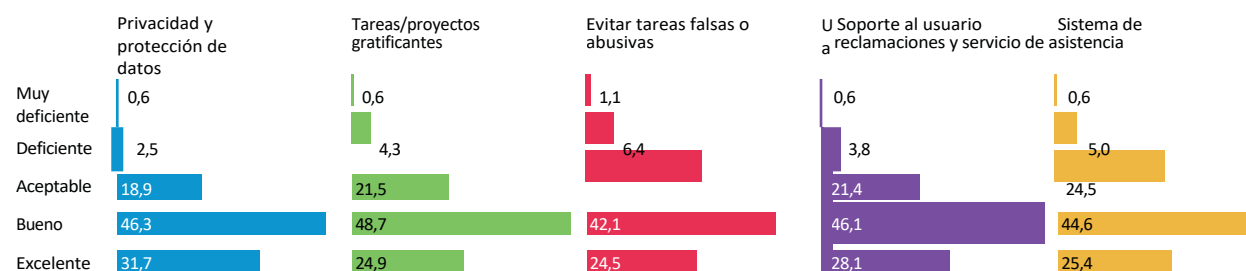
solo entre el 3 % y el 8 % de los trabajadores declaran tener un conocimiento escaso o muy escaso, y solo entre el 3 % y el 7 % afirman que encontrar información es difícil o muy difícil. Esta coincidencia general entre el conocimiento y el acceso a la información sugiere que, cuando las plataformas hacen que la información sea accesible, los trabajadores adquieren con éxito los conocimientos que necesitan para desenvolverse en los sistemas de las plataformas, tal y como se ilustra en la Figura 45. La Figura 45, panel a, examina la percepción de los trabajadores de plataformas en línea sobre la claridad y transparencia con la que las plataformas comunican información específica a los trabajadores. La figura 45, panel b, muestra la facilidad con la que los trabajadores pueden obtener y comprender la información proporcionada por las plataformas, basándose en preguntas de la encuesta que evalúan la dificultad o facilidad percibida para encontrar tipos clave de información.

Protección de datos y privacidad

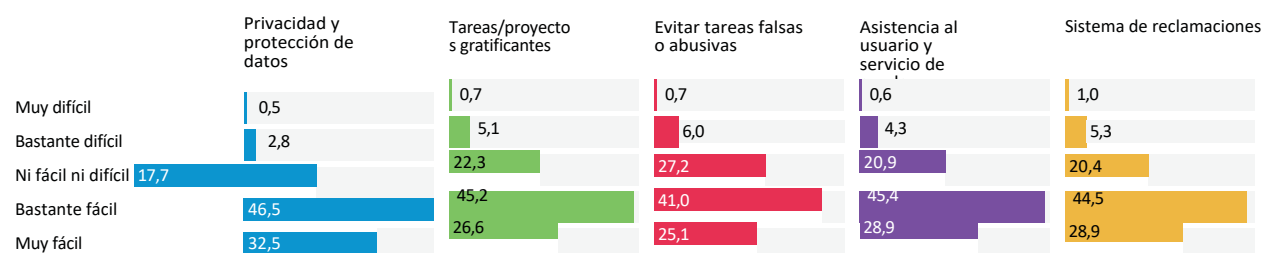
La privacidad y la protección de datos se perfilan como el ámbito en el que los trabajadores declaran tener tanto un mayor conocimiento como un acceso más fácil a la información. En total, el 78 % de los encuestados califica su conocimiento como bueno (46 %) o excelente (32 %), mientras que el 80 % califica el acceso a la información como bastante fácil (47 %) o muy fácil (33 %). Solo el 3 % declara tener un conocimiento escaso o muy escaso, y una proporción similar (3 %) afirma tener dificultades para encontrar esta información. Otro 18-19 % califica tanto su conocimiento como su acceso a la información como aceptables, lo que representa una categoría intermedia de trabajadores con una comprensión modesta pero no sólida y

Figura 45: Conocimientos (panel a) y facilidad de acceso a la información (panel b) de los trabajadores de plataformas en línea (%)

Panel a: Conocimientos



Panel b: Acceso a la información



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre los trabajadores de plataformas en línea.

Los patrones de conocimiento y acceso a la información muestran variaciones notables entre los distintos grupos demográficos. Los trabajadores con un nivel educativo más bajo (CINE 0-2) son más propensos a declarar un conocimiento aceptable (26 %) que aquellos con educación terciaria (18 %), aunque son menos propensos a declarar un conocimiento excelente (24 % frente a 33 %). Del mismo modo, los trabajadores de más edad (de 50 a 65 años) están sobrerrepresentados entre aquellos con conocimientos aceptables (23 % frente al 17 % de los de 18 a 34 años) y subrepresentados entre aquellos con conocimientos excelentes (24 % frente a 33 %). Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo principal muestran resultados sustancialmente mejores: el 35 % declara tener un conocimiento excelente y solo el 2 % declara tener un conocimiento escaso o muy escaso, en comparación con el 28 % y el 4 %, respectivamente, de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo secundario. Los patrones de acceso a la información reflejan estas tendencias, ya que los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo principal son más propensos a declarar que el acceso es muy fácil (36 % frente a el 29 %) y menos propensos a considerar que la información es de difícil acceso (el 2 % frente al 5 %) ⁽⁹⁾.

Este nivel de accesibilidad declarado por los propios trabajadores probablemente refleje los requisitos normativos establecidos, en particular el Reglamento General de Protección de Datos de la UE, que exige una divulgación clara de la política de privacidad y ha estandarizado la presentación de la información sobre protección de datos en todas las plataformas. El marco normativo crea una arquitectura de información coherente con la que los trabajadores

encuentran repetidamente a través de avisos de consentimiento de cookies, enlaces a políticas de privacidad y solicitudes de acceso a datos, lo que les permite familiarizarse con dónde localizar la información sobre privacidad y cómo interpretarla. Entre los trabajadores que tienen más dificultades tanto con el conocimiento como con el acceso se encuentran aquellos que han trabajado al menos una vez durante los últimos 12 meses (trabajadores ocasionales). Es posible que los trabajadores ocasionales no estén expuestos con tanta frecuencia a las divulgaciones de privacidad de las plataformas y que no estén familiarizados con dónde localizar dicha información o cómo interpretarla de manera eficaz.

Acceso a tareas o proyectos gratificantes

El conocimiento de cómo acceder a tareas o proyectos gratificantes es el aspecto con la segunda puntuación más alta, con un 74 % de los trabajadores que declaran tener un conocimiento bueno (49 %) o excelente (25 %). El acceso a la información muestra patrones similares, con un 72 % que califica el acceso como «bastante fácil» (45 %) o «muy fácil» (27 %). El 5 % de los trabajadores declara tener un conocimiento escaso o muy escaso, mientras que el 6 % afirma tener dificultades para encontrar esta información. El 22 % de los trabajadores califica tanto su conocimiento como su acceso a la información como aceptables.

Los patrones demográficos revelan retos específicos para los trabajadores de más edad y ventajas para los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como su empleo principal. Los trabajadores de más edad (de 50 a 65 años) son notablemente menos propensos a declarar un conocimiento excelente (18 % frente al 26 % de los de 18 a 34 años) y más propensos a declarar un conocimiento aceptable

⁽⁹⁾ En el Apéndice 2, Tabla 10, se ofrecen desgloses detallados por grupo sociodemográfico y tipo de plataforma.

(27 % frente a 21 %). Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad principal muestran resultados sustancialmente mejores: el 28 % declara tener un conocimiento excelente, en comparación con el 22 % de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria, y el 30 % declara tener un acceso a la información muy fácil, también en comparación con el 22 % de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria. El nivel educativo muestra una variación mínima en las valoraciones de los conocimientos en este aspecto, aunque los trabajadores con menor cualificación son más propensos a declarar un conocimiento deficiente (6 % para el nivel CINE 0-2 frente al 4 % para el nivel CINE 5 y superior). La brecha entre los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo principal y los que lo hacen como trabajo secundario es especialmente pronunciada en lo que respecta al acceso a la información, ya que los trabajadores principales son menos propensos a declarar dificultades y más propensos a declarar un acceso muy fácil, lo que sugiere que la participación regular en plataformas facilita la comprensión de cómo identificar oportunidades gratificantes.

Evitar tareas o proyectos falsos o abusivos

El conocimiento sobre cómo evitar tareas falsas o explotadoras resulta ser el más débil de los cinco aspectos, ya que solo el 67 % de los encuestados califica su conocimiento como bueno (42 %) o excelente (25 %). El acceso a la información muestra valoraciones igualmente bajas, con un 66 % de los encuestados que califican el acceso como «bastante fácil» (41 %) o «muy fácil» (25 %). Entre el 7 % y el 8 % afirma tener un conocimiento escaso o muy escaso o dificultades para encontrar información, mientras que el 26-27 % califica tanto el conocimiento como el acceso como aceptables —la proporción más alta que declara tener solo una comprensión moderada en los cinco ámbitos—.

Los trabajadores que tienen dificultades con este aspecto muestran algunas disparidades demográficas. Los trabajadores de más edad (de 50 a 65 años) se enfrentan a retos particulares: solo el 19 % afirma tener un conocimiento excelente, en comparación con el 26 % de los trabajadores más jóvenes (de 18 a 34 años), mientras que el 30 % afirma tener un conocimiento aceptable, en comparación con el 25 % de los trabajadores más jóvenes. La brecha es aún mayor en cuanto al acceso a la información, donde los trabajadores de más edad son más propensos a considerar que la información «no es ni fácil ni difícil» (33 % frente a 27 %) y menos propensos a declarar un acceso muy fácil (20 % frente a 26 %). Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo principal demuestran un conocimiento sustancialmente mayor de este aspecto: el 27 % afirma tener un conocimiento excelente y, lo que es más importante, solo el 5 % afirma tener un conocimiento escaso o muy escaso, en comparación con el 22 % y el 10 %, respectivamente, de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como empleo secundario. Esto representa una de las mayores disparidades entre los trabajadores principales y los secundarios en todos los ámbitos. El nivel de estudios muestra menos variación de lo que cabría esperar, ya que los trabajadores con estudios superiores solo son ligeramente más propensos a declarar un conocimiento excelente (26 % frente al 18 % de los que tienen un nivel de estudios CINE 0-2).

Acceso al servicio de asistencia al usuario de la plataforma

El conocimiento sobre cómo acceder a la asistencia al usuario obtiene valoraciones relativamente altas, ya que el 74 % de los encuestados declara tener un conocimiento bueno (46 %) o excelente (28 %).

El acceso a la información muestra patrones idénticos, con un 74 % de los encuestados que califican el acceso como «bastante fácil» (45 %) o «muy fácil» (29 %). Entre el 4 % y el 5 % de los encuestados declaran tener un conocimiento escaso o muy escaso, o dificultades para encontrar información, mientras que el 21 % califica ambos aspectos como aceptables.

La importancia de contar con sistemas de asistencia accesibles queda patente al considerar la frecuencia de los problemas a los que se enfrentan los trabajadores de plataformas. Como se señala en el capítulo 2, casi uno de cada cuatro trabajadores (23 %) sufre con frecuencia el rechazo de trabajos o el impago, mientras que el 22 % se enfrenta habitualmente a cambios en los requisitos o a trabajo adicional no remunerado.

Dado que la mayoría de los trabajadores de plataformas se enfrentan al menos a algunos problemas en sus condiciones de trabajo, y que solo entre una quinta y dos quintas partes nunca experimentan cada tipo de problema, la capacidad de acceder al apoyo de la plataforma se vuelve esencial para gestionar las inevitables dificultades del trabajo en plataformas.

También es importante señalar que la encuesta solo analizó si los trabajadores de plataformas en línea saben dónde encontrar ayuda y con qué facilidad pueden localizar esta información, y no si los sistemas de apoyo son eficaces una vez que se accede a ellos. Esta distinción entre la disponibilidad de la información y la prestación efectiva de soluciones es fundamental, ya que los trabajadores pueden localizar con éxito los canales de apoyo y, sin embargo, encontrarlos ineficaces a la hora de resolver disputas sobre la calidad del trabajo, obtener el pago por trabajos rechazados, impugnar valoraciones injustas o recuperar deducciones inesperadas de sus ingresos. El hecho de que una proporción considerable de trabajadores afirme experimentar problemas frecuentes a pesar de tener un acceso relativamente bueno a la información de apoyo sugiere que la eficacia de los sistemas de apoyo de las plataformas puede estar por detrás de su accesibilidad.

Presentación de reclamaciones

El conocimiento sobre cómo presentar reclamaciones a través de los sistemas de las plataformas muestra valoraciones similares a las del acceso a la asistencia, con un 70 % de los encuestados que declaran tener un conocimiento bueno (45 %) o excelente (25 %). El acceso a la información muestra valoraciones ligeramente superiores, con un 74 % de los encuestados que califican el acceso como «bastante fácil» (45 %) o «muy fácil» (29 %). Entre el 5 % y el 6 % de los encuestados declaran tener un conocimiento escaso o muy escaso, o dificultades para encontrar información, mientras que entre el 24 % y el 25 % califican ambos aspectos como aceptables.

El aspecto del sistema de reclamaciones muestra el gradiente educativo más llamativo de los cinco aspectos. Los trabajadores con un nivel educativo más bajo (CINE 0-2) son sustancialmente más propensos a declarar un conocimiento aceptable (39 % frente al 24 % de los trabajadores con educación terciaria) y menos propensos a declarar un buen conocimiento (27 % frente al 44-47 % de los demás niveles educativos). Esta diferencia de 15 puntos porcentuales en las valoraciones «aceptables» representa la mayor disparidad educativa observada. Los trabajadores que realizan el trabajo en plataformas como su empleo principal vuelven a mostrar ventajas: el 28 % declara tener un conocimiento excelente, mientras que solo el 5 % declara tener un conocimiento escaso o muy escaso, en comparación con el 22 % y el 7 %, respectivamente, de los trabajadores que realizan el trabajo en plataformas como empleo secundario. Los patrones de edad revelan dificultades para los trabajadores de más edad

: los de entre 50 y 65 años son más propensos a declarar un conocimiento aceptable (29 % frente al 26 % de los de entre 18 y 34 años) y un acceso «ni fácil ni difícil» (26 % frente a 21 %), y son menos propensos a declarar un conocimiento excelente (21 % frente a 26 %) o un acceso muy fácil (23 % frente a 29 %). Estos patrones sugieren que los procedimientos de reclamación pueden resultar especialmente opacos para los trabajadores con un menor nivel educativo. Esto podría deberse no solo a interfaces de plataforma más complejas o menos intuitivas, sino también al uso de terminología técnica, a la dependencia de explicaciones escritas o a materiales de orientación poco claros que dan por sentado unos niveles más altos de alfabetización digital o administrativa —factores que pueden suponer una desventaja para los trabajadores con menos cualificaciones formales—.

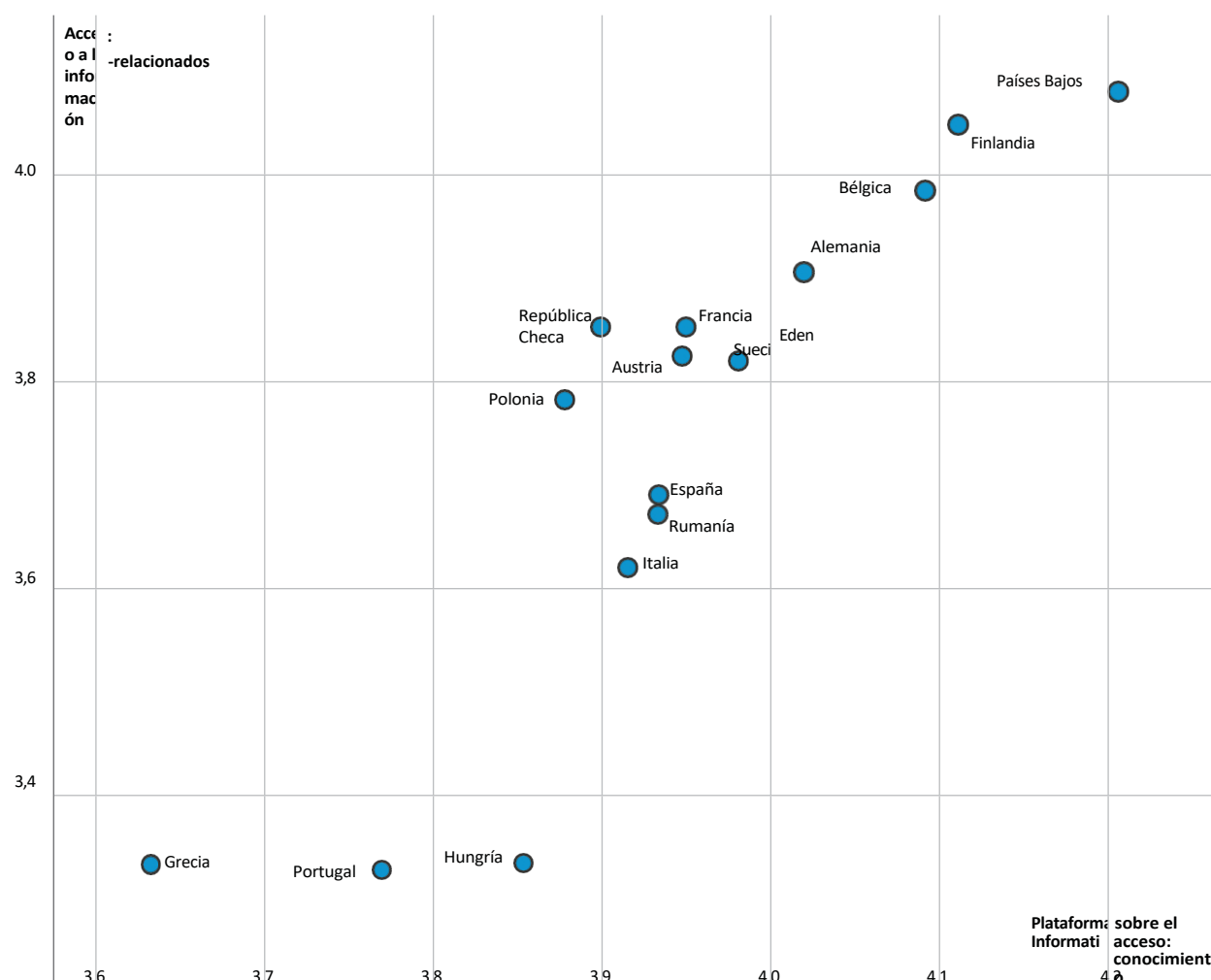
Acceso a la información por país

Para comprender mejor las necesidades de información, se calcularon dos índices de acceso a la información distintos como media de los elementos de información descritos anteriormente. El primer índice, sobre derechos laborales, mide la facilidad con la que los trabajadores pueden encontrar información sobre tres ámbitos fundamentales de los derechos laborales

: protección social (p. ej., seguro médico, prestaciones por desempleo), salud y seguridad en el trabajo (p. ej., entorno de trabajo seguro, equipo de protección) y derechos salariales (p. ej., derecho al salario mínimo). Este índice refleja la capacidad de los trabajadores para acceder a información sobre derechos que se aplican de manera general a todos los trabajadores, independientemente del contexto de la plataforma. El segundo índice, relativo al conocimiento de la plataforma, mide la facilidad con la que los trabajadores pueden encontrar información sobre cinco aspectos operativos específicos de la plataforma: privacidad y protección de datos, remuneración de tareas o proyectos, cómo evitar tareas falsas o abusivas, asistencia al usuario y servicio de ayuda, y sistemas de reclamación. Este índice refleja la capacidad de los trabajadores para navegar por las arquitecturas de información específicas de la plataforma y acceder a los conocimientos esenciales para el éxito del trabajo en la plataforma.

La figura 46 muestra la distribución de los dos índices por Estado miembro. Si bien todos los Estados miembros obtienen una puntuación superior a la media en ambos índices, surgen algunas diferencias entre los Estados miembros del norte y el oeste de Europa, por un lado, y los Estados miembros del sur y el este de Europa, por otro.

Figura 46: Índices de acceso a la información sobre derechos laborales y conocimientos sobre las plataformas, por Estado miembro



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

En concreto, los Países Bajos, Finlandia y Bélgica se sitúan sistemáticamente como los países con mayor acceso a la información en ambos índices. Por el contrario, los trabajadores de Grecia, Portugal y Hungría señalan las mayores dificultades para acceder a información sobre los derechos laborales. En términos relativos, Portugal y Grecia presentan puntuaciones especialmente bajas, seguidos de cerca por Hungría.

Comportamiento en la búsqueda de información

Los trabajadores de plataformas en línea utilizan diversos canales de comunicación para encontrar información relevante, ya que no siempre es posible confiar únicamente en la propia plataforma. La encuesta indagó sobre la frecuencia de uso de fuentes tales como amigos y familiares, Internet y las redes sociales, foros en línea, las preguntas frecuentes (FAQ) y el servicio de asistencia de la plataforma, organismos públicos y grupos de interés. En general, los trabajadores de plataformas muestran una dependencia de moderada a alta tanto de las fuentes de información formales como de las informales. La frecuencia media

de uso de las fuentes informales (amigos y familiares, Internet y redes sociales, foros en línea) es de 3,46 en una escala de cinco puntos, superando ligeramente a las fuentes formales (preguntas frecuentes y servicio de asistencia de la plataforma, organismos públicos, grupos de interés), que se sitúan en 3,29, lo que indica que los trabajadores consultan los canales informales con algo más de frecuencia. La figura 47 detalla la frecuencia con la que los trabajadores de plataformas utilizan fuentes de información específicas. Las fuentes más utilizadas son Internet y las redes sociales.

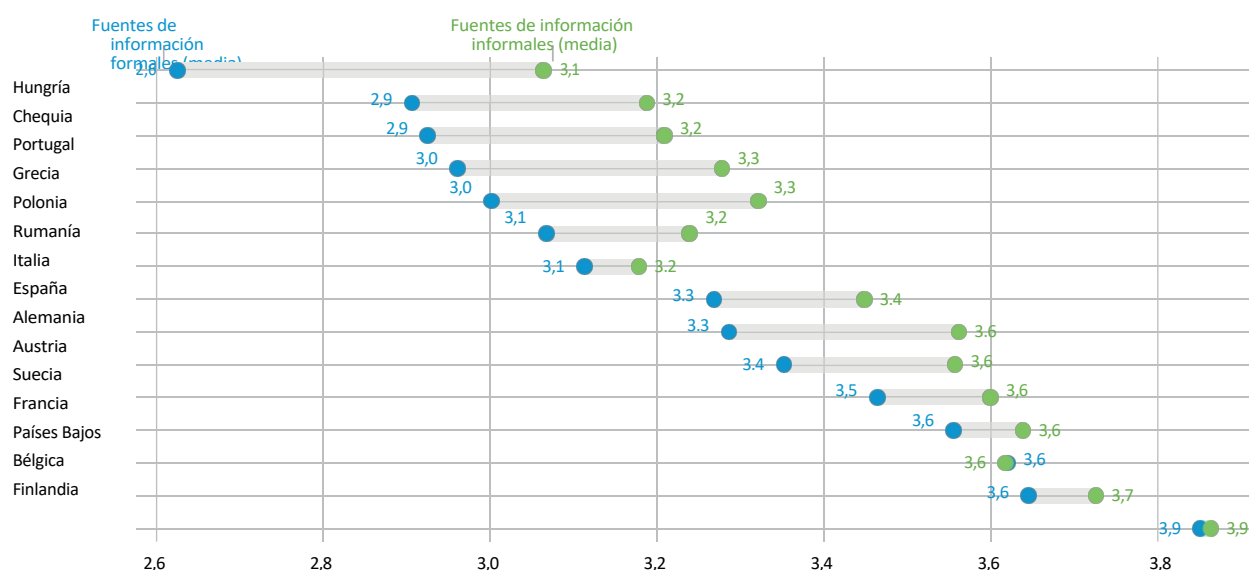
Los patrones observados en los distintos países revelan una variación significativa en el comportamiento de búsqueda de información. La brecha entre el uso de fuentes de información formales e informales es mayor en Europa Central y Meridional, donde las fuentes informales ocupan el primer lugar entre las fuentes más citadas por los trabajadores de plataformas en línea (véase la figura 48). Este patrón puede reflejar diferencias en la visibilidad, la accesibilidad o la relevancia percibida de los canales de información formales en los distintos Estados miembros, lo que lleva a algunos trabajadores a confiar más en las redes de compañeros y en los recursos en línea.

Figura 47: Fuentes de información de los trabajadores de plataformas en línea (%)

	Amigos, familia	Internet y redes sociales	Foros en línea / otros trabajadores de plataformas	Preguntas frecuentes, servicio de asistencia de la plataforma	Organismos públicos	Grupos de interés (sindicatos, asociaciones)
Nunca	13,8	4,3	3,4	2,1	13,1	17,3
Rara vez	16,6	8,8	9,7	9,0	16,6	17,6
A veces	24,7	24,8	29,8	28,3	24,7	26,5
A menudo	29,5	40,3	41,0	39,4	28,7	26,4
Siempre	15,5	21,8	16,1	21,2	17,0	12,2

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Figura 48: Fuentes de información, por Estado miembro



Nota: Las fuentes de información informales incluyen a amigos y familiares, Internet y las redes sociales, así como foros en línea y otros trabajadores de plataformas. Las fuentes de información formales incluyen las preguntas frecuentes y el servicio de asistencia de la plataforma, organismos públicos y grupos de interés.

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Amigos y familiares

Según los resultados, el 45 % de los trabajadores en general consulta a amigos y familiares a menudo o siempre, mientras que el 30 % lo hace rara vez o nunca y el 25 % los consulta a veces. Los desgloses demográficos indican que las redes informales se utilizan con bastante regularidad, pero con frecuencias variables. Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad principal dependen en mayor medida de las redes informales: el 51 % consulta a amigos y familiares a menudo o siempre, en comparación con el 38 % de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria. El nivel educativo muestra que los trabajadores con estudios superiores son más propensos a utilizar estos canales con frecuencia, en comparación con el 39 % de los trabajadores con menor cualificación. Los patrones de edad revelan que los trabajadores más jóvenes y los de mediana edad consultan a amigos y familiares en proporciones similares, mientras que los trabajadores de más edad, de entre 50 y 65 años, muestran un uso notablemente menor. Las diferencias de género son modestas, siendo los hombres ligeramente más propensos que las mujeres a consultar a amigos y familiares con frecuencia (véase la tabla 12 del apéndice 2).

Internet y las redes sociales

Dado que el trabajo en plataformas opera a través de sistemas digitales, los trabajadores utilizan naturalmente los canales en línea para acceder a la información. Los resultados de la encuesta muestran que Internet y las redes sociales constituyen los canales de información más utilizados entre los trabajadores de plataformas en línea. Un total del 62 % de los trabajadores consulta estos canales a menudo (40 %) o siempre (22 %), mientras que solo el 13 % lo hace rara vez (9 %) o nunca (4 %) lo hace. Esto representa la tasa de uso más alta entre las seis fuentes de información examinadas. El análisis demográfico revela patrones especialmente marcados en función de la edad y el compromiso con la plataforma. Los trabajadores más jóvenes son los que más utilizan esta fuente para satisfacer sus necesidades de información: el 65 % consulta Internet y las redes sociales a menudo o siempre, en comparación con el 64 % de los trabajadores de entre 35 y 49 años y solo el 49 % de los trabajadores de entre 50 y 65 años, lo que representa una diferencia de 16 puntos porcentuales entre los grupos de edad más jóvenes y los de más edad. Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad principal muestran una participación sustancialmente mayor: el 66 % utiliza estos canales a menudo o siempre, en comparación con el 58 % de los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria. Además, los trabajadores con estudios superiores (CINE 5 y superior) son más propensos a utilizar Internet y las redes sociales con frecuencia en comparación con aquellos con menor cualificación (véase la tabla 12 del apéndice 2).

Foros en línea

Los foros en línea son otra herramienta que puede utilizarse para recabar información de otros usuarios, incluidos expertos y personas con experiencia. La mayoría de los trabajadores de plataformas en línea utilizan los foros de forma habitual: el 57 % consulta estas fuentes a menudo o siempre, lo que convierte a los foros en la segunda fuente de información más utilizada después de Internet y las redes sociales. Solo el 13 % utiliza los foros rara vez o nunca, lo que indica una amplia penetración del intercambio de información entre pares. Al igual que con

los trabajadores que realizan trabajos en plataformas como su empleo principal, los trabajadores más jóvenes y los que cuentan con estudios superiores recurren en mayor medida a los foros como fuente de información. Además, las diferencias de género muestran que los hombres son ligeramente más propensos que las mujeres a consultar los foros con frecuencia (véase la tabla 12 del apéndice 2).

Preguntas frecuentes de la plataforma

Contar con una sección de preguntas frecuentes (FAQ) claramente estructurada y un servicio de asistencia dedicado es crucial para las plataformas, ya que estos recursos ayudan a los usuarios a identificar rápidamente dónde buscar apoyo y abordar cuestiones específicas relacionadas con su trabajo o con la plataforma en general. Las preguntas frecuentes y el servicio de asistencia de la plataforma se utilizan con frecuencia: el 61 % de los trabajadores consulta estas fuentes a menudo, lo que convierte a la información proporcionada por la plataforma en la fuente formal más utilizada.

Los patrones demográficos son, en líneas generales, similares a los de otras fuentes de información; sin embargo, las diferencias de género muestran que las mujeres son más propensas que los hombres a consultar con frecuencia las preguntas frecuentes y el servicio de asistencia de la plataforma (véase la tabla 12 del apéndice 2).

Autoridades públicas

Los datos muestran un patrón diverso de interacción con los organismos públicos, lo que indica que, mientras que algunos usuarios recurren sistemáticamente a estas fuentes, otros lo hacen solo ocasionalmente o nunca. En general, el 46 % de los trabajadores de plataformas en línea consulta a los organismos públicos a menudo o siempre, mientras que el 30 % lo hace rara vez o nunca, lo que convierte a los organismos públicos en la menos utilizada de las seis fuentes de información y pone de relieve importantes barreras para la interacción institucional. En caso de disputas o problemas con la plataforma o los clientes (por ejemplo, en relación con el pago o la desactivación de la cuenta), los encuestados indicaron si sabían a qué organismos públicos (por ejemplo, el servicio público de empleo, la autoridad fiscal o el organismo de la seguridad social) acudir. En general, el 72 % de los encuestados afirma saber a qué organismos públicos acudir en caso de problemas relacionados con la plataforma, mientras que el 28 % no lo sabe, lo que pone de manifiesto una importante laguna de conocimiento que limita la capacidad de los trabajadores para buscar apoyo institucional. Además, la variación entre países en cuanto al conocimiento de los organismos públicos es considerable, oscilando entre el 82 % en Finlandia y solo el 56 % en Portugal y el 58 % en Grecia.

Entre los trabajadores que saben a qué organismos públicos dirigirse, el 86 % considera que la información es bastante o muy fácil de encontrar, mientras que, entre aquellos que no saben a qué organismos acudir, solo el 14 % considera que esta información es fácil de encontrar. Esto pone de manifiesto una diferencia de 72 puntos porcentuales, lo que demuestra que el conocimiento y el acceso a la información están estrechamente relacionados. Además, los patrones demográficos de consulta a los organismos públicos reproducen los identificados para las dimensiones analizadas anteriormente: los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad principal, los trabajadores más jóvenes y los trabajadores con mayor nivel educativo son más propensos a recurrir a las instituciones para obtener información oficial o apoyo. Esto puede explicar la tendencia de que los trabajadores más jóvenes experimenten una mayor

y suelen cambiar de empleo, lo que aumenta la probabilidad de que interactúen con organismos públicos. Un gran dominio de las herramientas digitales facilita el acceso a la información en línea (UNICEF, 2020). En consecuencia, la combinación de una alta alfabetización digital, el conocimiento de los sistemas institucionales en línea y una mayor movilidad ayuda a explicar por qué los trabajadores más jóvenes interactúan con mayor frecuencia con organismos públicos en el contexto de cuestiones relacionadas con las plataformas (Allaste et al., 2025).

Grupos de interés

En lo que respecta a la información relacionada con el trabajo en la plataforma, los trabajadores también tienen la opción de consultar otras fuentes, como sindicatos o diversas asociaciones. La consulta a los grupos de interés arrojó resultados dispares: el 39 % de los trabajadores consulta a estas organizaciones con frecuencia, mientras que el 35 % lo hace rara vez o nunca, lo que indica una penetración limitada de la representación colectiva de los trabajadores en el trabajo en plataformas en línea.

Prioridades en cuanto a las necesidades de información

Las necesidades de información de los trabajadores de plataformas en línea no son uniformes, lo que subraya la importancia de que las plataformas evalúen y diferencien sistemáticamente estas necesidades con el fin de diseñar mecanismos de apoyo que se adapten eficazmente a un amplio espectro de usuarios.

Se pidió a los encuestados que valoraran las siguientes prioridades para mejorar el acceso a la información de las plataformas: orientación sobre dónde encontrar información y a quién dirigirse, rapidez de las respuestas, profundidad y exhaustividad de la información, pertinencia para las necesidades personales, disponibilidad de idiomas adicionales y uso de un lenguaje más sencillo. Los encuestados podían seleccionar hasta tres prioridades, así como la opción «ninguna de las anteriores o no lo sé», y los trabajadores seleccionaron una media de 2,2 prioridades en total (combinando las mejoras relacionadas con el acceso y la calidad).

En general, las prioridades relacionadas con la calidad (es decir, la rapidez de las respuestas, la profundidad y exhaustividad de la información, y la relevancia para las necesidades personales) se perfilan como las principales preocupaciones, y los trabajadores seleccionaron una media de 1,45 mejoras relacionadas con la calidad, frente a 0,74 mejoras relacionadas con el acceso (es decir, orientación sobre

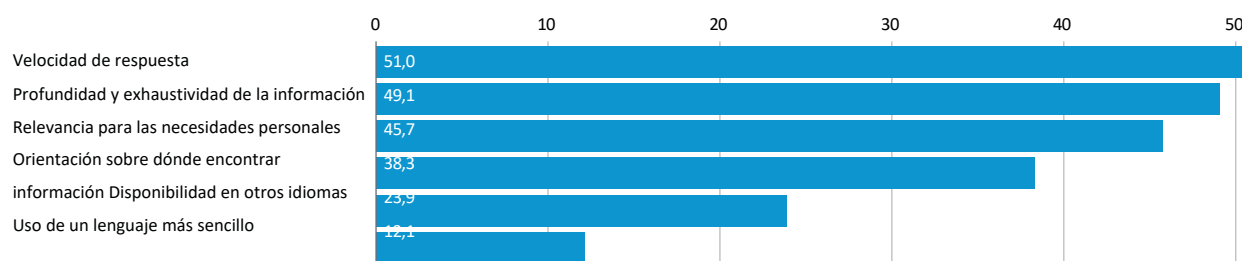
encontrar información, la disponibilidad en otros idiomas y el uso de un lenguaje más sencillo). Esta proporción de casi 2:1 indica que el principal reto para la mayoría de los trabajadores de plataformas no es localizar la información, sino obtener respuestas oportunas, exhaustivas y personalizadas una vez que saben dónde buscar.

Casi la mitad de los encuestados considera que la rapidez de las respuestas es una prioridad. A esto le siguen de cerca la profundidad y la exhaustividad de la información y la relevancia para las necesidades personales. El 38 % de los trabajadores selecciona la orientación sobre dónde encontrar información y a quién contactar, mientras que solo el 24 % da prioridad a la disponibilidad en otros idiomas y apenas el 12 % selecciona el uso de un lenguaje más sencillo (Figura 49).

Los patrones entre países indican una variación limitada en las prioridades relacionadas con el acceso, mientras que las diferencias en las prioridades relacionadas con la calidad son mayores. En cuanto a las mejoras relacionadas con el acceso (orientación, idiomas adicionales, lenguaje más sencillo), los trabajadores de España expresan la mayor demanda (0,87 prioridades seleccionadas de media), seguidos por sus homólogos de Suecia y Francia. Por el contrario, los trabajadores de Chequia, Italia y Hungría expresan los niveles más bajos de demanda. Esto sugiere que en España, Suecia y Francia los trabajadores se enfrentan a mayores dificultades a la hora de navegar por los sistemas de información o requieren más apoyo multilingüe, mientras que en Chequia, Italia y Hungría la infraestructura para localizar información se percibe como más sencilla o más accesible en su forma actual (Figura 50).

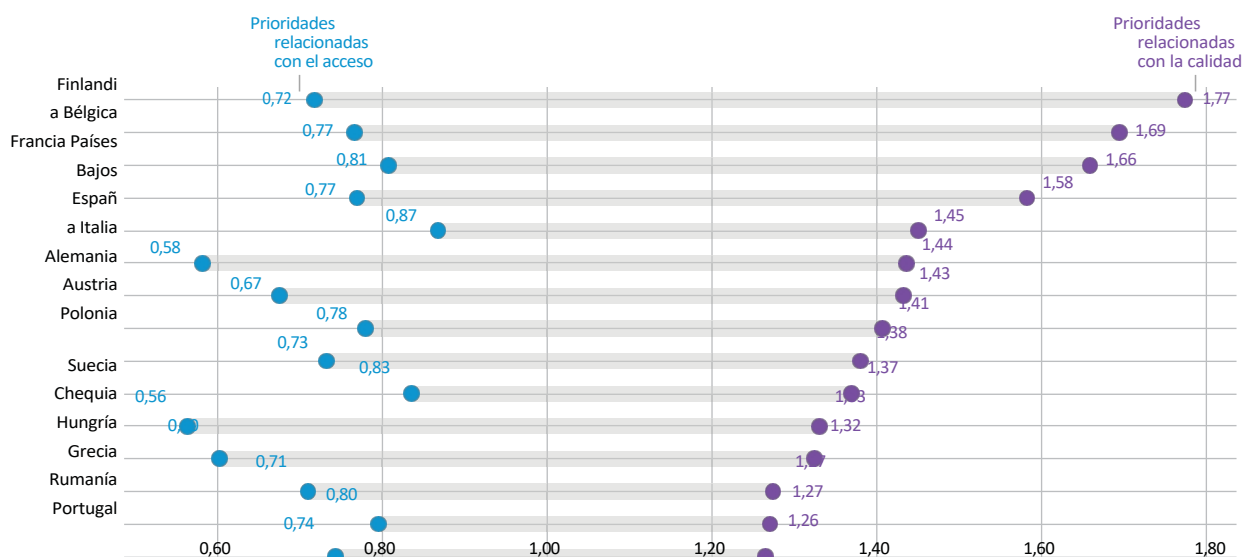
En cuanto a las mejoras relacionadas con la calidad (rapidez, profundidad/exhaustividad, pertinencia), los trabajadores finlandeses expresan la mayor demanda (1,77 prioridades seleccionadas de media), seguidos de los trabajadores belgas y franceses, mientras que los trabajadores portugueses, rumanos y griegos expresan la menor demanda. La elevada demanda en Finlandia y Bélgica, Estados miembros que por lo demás obtienen buenos resultados en materia de acceso a la información, sugiere que, incluso en contextos en los que la información es relativamente accesible, los trabajadores siguen deseando respuestas más rápidas, más exhaustivas y más personalizadas. La menor demanda en Portugal, Rumanía y Grecia puede indicar o bien unas expectativas más bajas determinadas por sistemas de información menos desarrollados, o que los trabajadores de estos Estados miembros se enfrentan a retos de acceso más fundamentales que deben resolverse antes de que las mejoras de calidad se conviertan en prioridades destacadas.

Figura 49: Prioridades de mejora seleccionadas por los trabajadores de plataformas en línea (%)



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre los trabajadores de plataformas en línea.

Figura 50: Media de las prioridades relacionadas con el acceso y la calidad seleccionadas por los trabajadores de plataformas en línea, por Estado miembro



Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre los trabajadores de plataformas en línea.

Mensajes clave

- Los trabajadores de plataformas en línea demuestran, en general, un buen nivel de conocimientos y acceso a la información, con notables variaciones según el ámbito. La mayoría de los trabajadores declaran tener conocimientos buenos o excelentes en cinco ámbitos de derechos laborales y califican el acceso a la información como bastante fácil o muy fácil. Los conocimientos declarados son más sólidos en materia de derechos salariales y más débiles en lo que respecta a las cotizaciones a la seguridad social.
- Las disparidades sustanciales entre países revelan desigualdades estructurales en la infraestructura de la información. Los trabajadores de los Estados miembros del norte y el oeste de Europa declaran sistemáticamente tener el mejor acceso a la información, mientras que los trabajadores de algunos Estados miembros del sur y el este de Europa se enfrentan a los mayores retos. El conocimiento de a qué organismos públicos acudir en caso de conflicto oscila entre el 82 % en Finlandia y solo el 56 % en Portugal, lo que indica diferencias significativas en los sistemas de apoyo nacionales.
- En todos los ámbitos, los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad secundaria declaran tener un menor conocimiento y más dificultades para acceder a la información que los trabajadores que realizan trabajo en plataformas como actividad principal. Los trabajadores de más edad muestran un conocimiento significativamente menor sobre cómo evitar tareas falsas o abusivas y se enfrentan a más dificultades para acceder a la información sobre salud y seguridad. Además, los trabajadores de más edad declaran consultar en menor medida a los grupos de interés. Por otra parte, los trabajadores con un menor nivel educativo presentan los déficits más acusados en temas normativos complejos.
- Los trabajadores recurren en mayor medida a fuentes de información informales que formales, y las preocupaciones sobre la calidad predominan en las prioridades de mejora. Los trabajadores de plataformas en línea recurren predominantemente a fuentes informales para satisfacer sus necesidades de información. Internet y las redes sociales son los canales más utilizados, mientras que los organismos públicos registran la menor participación. Al mismo tiempo, los trabajadores dan prioridad a las preocupaciones relacionadas con la calidad (rapidez, profundidad, relevancia) casi el doble que a las relacionadas con el acceso, lo que indica que el principal reto es obtener información oportuna, exhaustiva y personalizada, más que localizarla. Esta dependencia de las redes de compañeros y las plataformas digitales para obtener información suscita inquietudes sobre la calidad, la exactitud y la exhaustividad de la misma.
- La información específica de las plataformas es más accesible que la información sobre derechos laborales: los trabajadores valoran muy positivamente el acceso a la información de las plataformas, lo que sugiere que estas proporcionan con éxito información operativa, pero el acceso a información más amplia sobre derechos laborales debe reforzarse mediante requisitos normativos o coordinación institucional.
- Los trabajadores de los distintos Estados miembros reciben y acceden a la información de manera diferente, lo que da lugar a una distribución desigual en general. Comprender que algunos Estados miembros obtienen peores resultados a la hora de satisfacer las necesidades de información de los trabajadores debería servir como una oportunidad para mejorar la difusión de la información y fomentar el acceso a los derechos pertinentes para todos los trabajadores de plataformas, independientemente de su ubicación.

- Existe una fuerte correlación entre el conocimiento del trabajador y su capacidad para acceder a la información. Los trabajadores que saben a qué organismos públicos dirigirse en caso de conflicto encuentran, en su gran mayoría, que la información es fácil de localizar, mientras que aquellos que carecen de este conocimiento se enfrentan a grandes dificultades. Esto demuestra que la orientación inicial y la orientación sobre los puntos de contacto institucionales constituyen un trampolín para una búsqueda de información satisfactoria.
- Navegar por los procesos administrativos en línea difiere de hacerlo en espacios físicos, y algunos trabajadores podrían beneficiarse de una orientación clara sobre cómo gestionar estos procedimientos de manera eficaz. Además, la opacidad algorítmica genera incertidumbre en torno a la asignación de tareas y la resolución de conflictos. Los trabajadores declaran tener un conocimiento relativamente sólido sobre la privacidad y la protección de datos y sobre cómo acceder a tareas gratificantes, pero un conocimiento sustancialmente más débil sobre cómo evitar tareas falsas o explotadoras, un ámbito en el que los sistemas de recomendación algorítmica desempeñan un papel central, pero siguen siendo opacos para muchos trabajadores.
- Partiendo de la idea de que todos los trabajadores, incluidos los que trabajan en plataformas de trabajo en línea, deben estar informados, es importante llamar la atención sobre las herramientas de difusión de información específicas. La encuesta identifica áreas prioritarias claras de mejora: más de la mitad de los trabajadores desean respuestas más rápidas, mientras que casi la mitad señala la necesidad de que la información proporcionada sea más exhaustiva y completa, así como más relevante para sus necesidades personales.
Estas preocupaciones relacionadas con la calidad superan con creces las relacionadas con el acceso a la información, la disponibilidad de idiomas o la simplicidad, lo que sugiere que la mayoría de los trabajadores saben dónde buscar información, pero consideran que esta suele llegar con retraso, es demasiado superficial para ser útil, no es lo suficientemente detallada o es demasiado genérica para abordar sus circunstancias específicas.

6 Conclusión

El presente informe ofrece el primer análisis exhaustivo de las condiciones de trabajo y las necesidades de información de los trabajadores de plataformas en línea. A partir de las respuestas de 3 830 trabajadores de este tipo en 15 Estados miembros, los resultados cuestionan las suposiciones predominantes sobre el trabajo en plataformas en línea, al tiempo que revelan las tensiones entre flexibilidad y vulnerabilidad, cualificación y control, y accesibilidad e inseguridad, que definen este segmento del mercado laboral en rápida evolución.

El perfil de la mano de obra de las plataformas en línea indica que se trata predominantemente de hombres, en edad de trabajar y con un alto nivel de formación. El perfil de edad de la mano de obra de las plataformas en línea sugiere que la narrativa establecida de trabajadores típicamente jóvenes que se encuentran al inicio de sus carreras y utilizan las plataformas para adquirir experiencia puede no reflejar la realidad actual del trabajo en plataformas en línea. Además, el informe constata una proporción muy baja de trabajadores migrantes, lo que también contradice gran parte de la bibliografía sobre este tema. Este hallazgo inesperado se debe probablemente al enfoque de la encuesta: mientras que la bibliografía empírica anterior se ha centrado en el trabajo en plataformas en general, el presente informe analiza una subpoblación cuyas características no son necesariamente representativas de la población más amplia de trabajadores de plataformas.

El nivel educativo es especialmente alto, ya que casi tres cuartas partes de los encuestados tienen estudios superiores, lo que se refleja en las actividades que realizan, principalmente servicios profesionales altamente cualificados como el desarrollo de software, la consultoría y el trabajo creativo.

Una proporción menor de trabajadores también realiza microtarefas. Sin embargo, esta ventaja en materia de formación y competencias no ofrece protección frente a la gestión algorítmica. De hecho, el análisis que se presenta en este informe demuestra que el 43 % de todos los trabajadores en línea que respondieron a la encuesta están sujetos a prácticas exhaustivas de control algorítmico, que combinan vigilancia, gamificación, autonomía restringida y disciplina de rendimiento. Las tareas más complejas desde el punto de vista cognitivo

, que requieren criterio profesional, resolución de problemas y aprendizaje continuo, son al mismo tiempo las más sujetas a la fragmentación, la supervisión y el taylorismo digital. Esto revela que el control algorítmico no funciona como un sustituto de la cualificación de los trabajadores, sino como un mecanismo para extraer valor de ella, al tiempo que limita potencialmente la capacidad de los trabajadores para ejercer su criterio profesional.

Los ingresos anuales ascienden a una media de 20 000 euros, pero varían considerablemente según la zona geográfica. Los ingresos relativamente elevados declarados en la encuesta, junto con la constatación de que las personas que se dedican a las tareas del hogar, los estudiantes y los desempleados dependen del trabajo en plataformas en línea para obtener ingresos, demuestran

que las plataformas de trabajo en línea pueden proporcionar un acceso genuino al mercado laboral a grupos que se enfrentan a barreras en los mercados laborales tradicionales. Sin embargo, las cifras de ingresos también ocultan la demanda estructural de trabajo no remunerado. Los trabajadores que realizan trabajo en plataformas además de otro trabajo declaran

13.1–13,6 horas no remuneradas al mes, a pesar de trabajar menos horas remuneradas que quienes dependen exclusivamente de las plataformas (9,7 horas no remuneradas). Esto revela que el tiempo no remunerado, que incluye el tiempo dedicado a presentar ofertas, gestionar el perfil, revisar trabajos rechazados y gestionar disputas, no funciona únicamente como un gasto general que disminuye con la escala, sino como el precio del acceso al mercado que las plataformas externalizan sistemáticamente.

El informe aporta datos originales sobre las diferencias de género en los ingresos. Si bien las estadísticas brutas muestran que los hombres ganan más, los resultados de la regresión revelan que la brecha salarial de género desaparece cuando se controlan el tipo de tarea, las horas trabajadas y otras variables sociodemográficas, incluidos los efectos fijos del país. Además, la muestra relativamente pequeña de mujeres que realizan tareas de desarrollo de software y consultoría tecnológica gana más que sus homólogos masculinos. Es probable que esto se deba resultado de los efectos de selección (mujeres altamente cualificadas que se incorporan a estos campos) y del trabajo emocional empleado para asegurar relaciones a largo plazo con los clientes. Si bien la perspectiva de género ofrece una visión más optimista de la meritocracia de las plataformas en comparación con los mercados laborales tradicionales, el trabajo en plataformas sigue siendo un entorno vulnerable para los trabajadores migrantes, que a menudo ganan significativamente menos incluso cuando realizan las mismas tareas, independientemente del nivel de complejidad o de la rutina que estas impliquen.

El informe identifica además cuatro regímenes de gestión algorítmica que van desde prácticas de control intrusivas hasta altos niveles de autonomía. Revela que el trabajo en plataformas no se sitúa en un simple espectro que va del empleo por cuenta ajena al trabajo por cuenta propia, sino que abarca formas organizativas distintas con lógicas de gobernanza divergentes. La información recopilada a través de la encuesta también demuestra la presencia casi universal del control del tiempo (78 %), la supervisión de las comunicaciones (67 %) y la gamificación (67-73 %), lo que indica que la gestión algorítmica constituye la condición infraestructural del trabajo en plataformas en línea. Es fundamental señalar que la diversificación de tareas influye en la exposición de los trabajadores de plataformas en línea a la gestión algorítmica, aumentándola para los desarrolladores de software, los trabajadores creativos y los docentes, y reduciéndola para los trabajadores administrativos y de datos.

Además, el informe demuestra que un tercio de los trabajadores de plataformas en línea que participaron en la encuesta operan en acuerdos internacionales de alta complejidad (atendiendo a clientes internacionales a través de plataformas con presencia global). Estos trabajadores

la tasa media de problemas mientras realizan su trabajo en plataformas en línea. Esta relación entre la complejidad geográfica y el fracaso de la gobernanza se mantiene en todos los tipos de problemas —rechazo de trabajos, retrasos en los pagos, cambios en el alcance, valoraciones injustas, comisiones inesperadas—, lo que indica que los acuerdos transfronterizos se asocian con mayores retos operativos y mecanismos de resolución de conflictos más débiles. Los modelos de ingresos de las plataformas amplifican estas dinámicas: los trabajadores de plataformas que cobran tarifas combinadas de servicio y suscripción informan de un 36 % más altas que las de las plataformas sin comisiones, y esta diferencia se observa incluso en problemas no relacionados con las comisiones. Esto sugiere que las estrategias de monetización complejas se correlacionan con problemas de gobernanza en múltiples dimensiones.

Otra conclusión clave del informe es que el trabajo altamente cualificado no es inmune a la descalificación o la fragmentación que suelen asociarse al trabajo de bajo nivel en las plataformas: aunque todas las tareas obtienen una puntuación alta en «complejidad cognitiva», las tareas típicamente complejas, como los servicios financieros y el desarrollo de software, también obtienen una puntuación alta en «rutina algorítmica». Esto demuestra que las tareas profesionales no están exentas de los flujos de trabajo repetitivos asociados al trabajo menos cualificado o a las microtareas.

La regularidad del tiempo de trabajo es baja, ya que menos de la mitad de los trabajadores mantienen horarios constantes. Esto refleja una «paradoja de la autonomía», en la que la flexibilidad teórica se ve limitada por la demanda de los clientes y la disponibilidad de tareas. Mientras que quienes utilizan las plataformas como trabajo secundario registran los niveles más altos de trabajo nocturno y durante los fines de semana para adaptarse a su empleo principal, casi un tercio de los trabajadores que se dedican exclusivamente a las plataformas también trabajan en horarios poco habituales. La presión por estar constantemente disponibles parece traducirse en una merma del tiempo libre que limita a los trabajadores, independientemente de sus compromisos profesionales externos.

El entorno social del trabajo en plataformas en línea presenta un panorama mixto, que combina una gran discrecionalidad con importantes factores de estrés físico y psicosocial. Contrariamente a la expectativa de que el trabajo complejo ofrezca mejores condiciones, tareas como el desarrollo de software y los servicios financieros y jurídicos registran niveles significativamente

niveles de estrés, acoso e interacciones difíciles con los clientes. Esto sugiere que, en la economía de plataformas, la complejidad de las tareas no protege a los trabajadores de los riesgos psicosociales, sino que, por el contrario, puede aumentarlos. Al mismo tiempo, las tareas más complejas también ofrecen el mejor entorno social gracias a una mayor flexibilidad horaria y a la interacción con los compañeros.

Si bien la literatura suele destacar el aislamiento social como uno de los principales impactos negativos del trabajo en plataformas, los resultados de la encuesta sugieren que este fenómeno es menos generalizado de lo esperado, ya que más de la mitad de los trabajadores interactúan con frecuencia con sus compañeros. Este hallazgo respalda los conceptos de «nuevas formas de socialidad», según los cuales la «falta de normas tradicionales del lugar de trabajo» está siendo sustituida por comunidades digitales que proporcionan el apoyo instrumental necesario para desenvolverse en la economía de plataformas. Además, los resultados de la encuesta muestran que los espacios en línea, concretamente las redes sociales y los foros en línea, son la principal fuente de la información necesaria para llevar a cabo servicios de las plataformas. La fuerte dependencia de estos canales, especialmente entre los trabajadores más jóvenes, los que cuentan con estudios superiores y aquellos para quienes el trabajo en plataformas es su actividad principal, sugiere que la interacción entre compañeros y las comunidades en línea proporcionan un contrapeso al estrés y a las relaciones difíciles con los clientes.

Los trabajadores informan de un nivel de conocimiento y acceso a la información generalmente bueno en lo que respecta a cuestiones específicas de las plataformas, como la privacidad de los datos y el acceso a las tareas, pero de un rendimiento sustancialmente más débil en materia de derechos laborales, en particular las cotizaciones a la seguridad social y la protección social. Esto sugiere que las plataformas proporcionan con éxito información operativa relevante para la prestación de servicios, mientras que la información sobre los derechos legales de los trabajadores es menos accesible. Además, el informe demuestra que los trabajadores dan prioridad a la mejora de la calidad de la información frente a la accesibilidad, exigiendo respuestas más rápidas, mayor profundidad y relevancia personalizada en lugar de ayuda para encontrar la información. Esto indica que la principal barrera de información no es localizar los recursos, sino obtener orientación oportuna, exhaustiva y contextualizada una vez localizados.

Referencias

Todas las publicaciones de Eurofound están disponibles en www.eurofound.europa.eu.

Alacovska, A., Bucher, E. y Fieseler, C. (2024), «Una perspectiva del trabajo relacional en la economía gig: el trabajo creativo en las plataformas de trabajo digital», *Work, Employment and Society*, vol. 38, n.º 1, pp. 161-179.

Allaste, A.-A. y Waechter, N. (2025), «Ciudadanía digital y alfabetización digital: temas clave en los debates actuales y contribuciones empíricas», *Journal of Applied Youth Studies*, vol. 8, n.º 2, pp. 163-171.

Altenried, M. (2020), «La plataforma como fábrica: el crowdwork y el trabajo oculto detrás de la inteligencia artificial», *Capital & Class*, vol. 44, n.º 2, pp. 145-158.

Blyth, D. L., Jarrahi, M. H., Lutz, C. y Newlands, G. (2024), «Estrategias de marca personal de los autónomos en línea en Upwork», *New Media & Society*, vol. 26, n.º 7, pp. 4008-4033.

Cameron, L. D. (2024), «La creación del trabajo “bueno-malo”: cómo la gestión algorítmica fabrica el consentimiento a través de opciones constantes y limitadas», *Administrative Science Quarterly*, vol. 69, n.º 2, pp. 458-514.

De Stefano, V. (2022), «La propuesta de la Comisión Europea de una directiva sobre el trabajo en plataformas: una visión general», *Italian Labour Law e-Journal*, vol. 15, n.º 1, pp. 1-11.

Dunn, M. (2020), «Hacer que los trabajos esporádicos funcionen: plataformas digitales, calidad del empleo y motivaciones de los trabajadores», *New Technology, Work and Employment*, vol. 35, n.º 2, pp. 232-249.

EU-OSHA (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo) (2022), *El trabajo en plataformas digitales y la seguridad y la salud en el trabajo: Panorama general de la normativa, las políticas, las prácticas y la investigación – Resumen ejecutivo*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.

EU-OSHA (2024), «Las tecnologías digitales en el trabajo y los riesgos psicosociales: Evidencia e implicaciones para la seguridad y la salud en el trabajo», Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.

EU-OSHA (2025), *OSH Pulse 2025: Seguridad y salud en el trabajo en la era del cambio climático y digital*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.

Eurofound (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo) (2016), *Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo: Informe general*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.

Eurofound (2017), *Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo: Informe general (actualización de 2017)*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.

Eurofound (2024a), «Glovo (Delivery Hero) contratará a repartidores como empleados para evitar incertidumbres jurídicas», Registro n.º 4448, Base de datos de la economía de plataformas, consultado el 26 de enero de 2026, <https://apps.eurofound.europa.eu/platformeconomydb/glovo-delivery-hero-to-hire-riders-as-employees-to-avoid-legal-uncertainties-110197>.

Eurofound (2024b), «Lauren McBride contra FSR Atlantic Ltd t/a ADHD Now», Registro n.º 4441, Base de datos de la economía de plataformas, consultado el 26 de enero de 2026, <https://apps.eurofound.europa.eu/platformeconomydb/lauren-mcbride-v-fsr-atlantic-ltd-ta-adhd-now-110190>.

Eurofound (2025), «Deliveroo cesará sus operaciones en España tras la Ley de los Repartidores», Registro n.º 4481, Base de datos de la economía de plataformas, consultado el 26 de enero de 2026, <https://apps.eurofound.europa.eu/platformeconomydb/deliveroo-to-stop-operations-in-spain-following-riders-law-110230>.

Comisión Europea (2018), *Acceso a la protección social para los trabajadores y los autónomos: Ejemplos de buenas prácticas de los Estados miembros de la UE*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.

Comisión Europea (2023), Informe de la Comisión al Consejo sobre la aplicación de la Recomendación del Consejo relativa al acceso a la protección social de los trabajadores y los autónomos, COM(2023) 43 final, de 31 de enero de 2023, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52023DC0043>.

Eurostat (Oficina Estadística de la Unión Europea) (2023), «Estadísticas de empleo: trabajadores de plataformas digitales», sitio web de Eurostat, consultado el 23 de enero de 2026, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_statistics_-_digital_platform_workers.

Fernández-Macías, E., Urzì Brancati, C., Wright, S. y Pesole, A. (2023), *La «plataformización» del trabajo: datos de la encuesta del CCI sobre gestión algorítmica y trabajo en plataformas (AMPWork)*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, JRC133016.

Furrer, M., Kässi, O. y Rani, U. (2025), *Decoding the Online Labour Index (2016–2024): Methodology and caveats*, Online Labour Observatory, Oxford.

Gegenhuber, T., Ellmer, M. y Schüßler, E. (2021), «Micrófonos, no megáfonos: Regímenes funcionales de voz de los crowdworkers en las plataformas de trabajo digital», *Human Relations*, vol. 74, n.º 9, pp. 1473-1503.

- González Vázquez, I., Fernández Macías, E., Wright, S. y Villani, D. (2025), «*Digital monitoring, algorithmic management and the platformisation of work in Europe*», Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, JRC143072.
- Gullslett, M. K., Ronchi, E., Lundberg, L., Larbi, D., Lind, K. F. et al. (2024), «Desarrollo de la telesalud en la región europea de la OMS: resultados de una encuesta cuantitativa y conclusiones de Noruega», *International Journal of Medical Informatics*, vol. 191, n.º 105558.
- Gundert, S. y Leschke, J. (2024), «Retos y potencialidades de la evaluación del trabajo en plataformas frente a los indicadores establecidos de calidad del empleo», *Economic and Industrial Democracy*, vol. 45, n.º 3, pp. 696-718.
- Hauben, H., Lenaerts, K. y Wayaert, W. (2020), *La economía de las plataformas y el trabajo precario*, Parlamento Europeo, Bruselas.
- Heeks, R., Graham, M., Mungai, P., Van Belle, J.-P. y Woodcock, J. (2021), «Evaluación sistemática del trabajo por encargo en relación con las normas de trabajo decente: desarrollo y aplicación del marco Fairwork», *The Information Society*, vol. 37, n.º 5, pp. 267-286.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2018), *Las plataformas de trabajo digital y el futuro del trabajo: Hacia el trabajo decente en el mundo en línea*, Ginebra.
- OIT (2021), *Perspectivas mundiales del empleo y la sociedad 2021: El papel de las plataformas de trabajo digital en la transformación del mundo del trabajo*, Ginebra.
- AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social) (2023), «Los trabajadores de plataformas y la seguridad social: Evolución reciente en Europa», sitio web de la AISS, consultado el 26 de enero de 2026, <https://www.issa.int/analysis/platform-workers-and-social-security-recent-developments-europe>.
- James, A. (2024), «La vida laboral en las plataformas en la economía gig: reorientación de la investigación sobre el equilibrio entre el trabajo y la familia», *Gender, Work & Organization*, vol. 31, n.º 2, pp. 513-534.
- Kellogg, K. C., Valentine, M. A. y Christin, A. (2020), «Algorithms at work: The new contested terrain of control», *Academy of Management Annals*, vol. 14, n.º 1, pp. 366-410.
- Kim, P. y Sawyer, S. (2024), «Diversidad ocupacional en el trabajo en plataformas: un estudio comparativo», en: Bernstein, M., Bruckman, A., Gadiraju, U., Halfaker, A., Ma, X. et al. (eds.), *Publicación complementaria de la Conferencia de 2024 sobre Trabajo Cooperativo Asistido por Ordenador y Computación Social*, Association for Computing Machinery, Nueva York, pp. 209-215.
- Martinelli, S. y Bastianelli, L. (2021), *El auge de las plataformas multilaterales en la asistencia sanitaria: perspectivas de las empresas de telemedicina*, tesis doctoral, Politecnico di Milano, Milán.
- Miceli, M., Tubaro, P., Casilli, A. A., Le Bonniec, T., Wagner, C. S. et al. (2024), «¿Quién entrena los datos para la inteligencia artificial europea?», DiPLab, Instituto Weizenbaum e Instituto DAIR, <https://hal.science/hal-04662589/document>.
- Mineva, D. y Stefanov, R. (2018), *Evasión de impuestos y cotizaciones a la seguridad social*, Comisión Europea.
- Muldoon, J. y Apostolidis, P. (2025), «“Ni trabajo ni ocio”: Motivaciones de los microtrabajadores en el Reino Unido en tres plataformas digitales», *New Media & Society*, vol. 27, n.º 2, pp. 747-769.
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) (2018), *Buenos empleos para todos en un mundo laboral en transformación: La estrategia de empleo de la OCDE*, Publicaciones de la OCDE, París.
- OCDE (2019), *La economía colaborativa y de pequeños trabajos: tributación efectiva de los vendedores de plataformas – Foro sobre Administración Tributaria*, Ediciones de la OCDE, París.
- OCDE (2025), *Hacia una prestación social unificada en Portugal: un análisis de las prestaciones sociales existentes en Portugal y propuestas de reforma para un sistema mejorado*, Publicaciones de la OCDE, París.
- Panteli, N., Rapti, A. y Scholarios, D. (2020), «“Si tan solo supiera quiénes somos”: Los vínculos de apego emergentes de los microtrabajadores en una relación laboral fragmentada», *Work, Employment and Society*, vol. 34, n.º 3, pp. 476-494.
- Pesole, A. (2025), «La gestión algorítmica y la plataformaización del trabajo en Europa: Evidencia de España y Alemania», *The Indian Journal of Labour Economics*, vol. 68, n.º 2, pp. 367-394.
- Pesole, A., Urzi Brancati, M. C., Fernández-Macías, E., Biagi, F. y González Vázquez, I. (2018), «*Los trabajadores de plataformas en Europa: datos de la encuesta COLLEEM*», Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, JRC112157.
- Piasna, A., Zwysen, W. y Drahokoupil, J. (2022), «La economía de plataformas en Europa: Resultados de la segunda encuesta del ETUI sobre Internet y el trabajo en plataformas», Documento de trabajo n.º 2022.05, consultado el 26 de enero de 2026, <https://www.econstor.eu/handle/10419/299840>.
- Piasna, A., Zwysen, W. (2026), «¿Es el trabajo en plataformas un trabajo migrante? Las condiciones económicas y sociales que subyacen a la (sobre)representación de los migrantes en la economía de plataformas en toda Europa», *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 165, n.º 1, pp. 1-22.
- Pulignano, V. y Domecka, M. (2025), *La política del trabajo no remunerado: cómo el estudio del trabajo no remunerado puede ayudar a abordar la desigualdad en el trabajo precario*, Oxford University Press, Oxford.

- Pulignano, V., Grimshaw, D., Domecka, M. y Vermeerbergen, L. (2024a), «¿Por qué varía el trabajo no remunerado entre las plataformas de trabajo digital? Exploración de los regímenes sociotécnicos de las plataformas en relación con la autonomía de los trabajadores», *Human Relations*, vol. 77, n.º 9, pp. 1243-1271.
- Pulignano, V., Marino, S., Johnson, M., Domecka, M. y Riemann, M.-L. (2024b), «“Torneos digitales”: La colonización del tiempo “libre” de los autónomos y el trabajo no remunerado en la economía de las plataformas en línea», *Cambridge Journal of Economics*, vol. 48, n.º 1, pp. 133-150.
- Pulignano, V., Muszyński, K. y Tapia, M. (2024c), «Variaciones en las experiencias de “negociación del esfuerzo” de los autónomos en el trabajo en plataformas: el papel de las competencias», *ILR Review*, vol. 77, n.º 5, pp. 742-769.
- Rème-Harnay, P. (2024), «Precariedad y relaciones de subcontratación: el caso de los repartidores de paquetería en Francia», *Work, Employment and Society*, vol. 38, n.º 3, pp. 596-614.
- Shad, M. A., Simon, M. y Liberatore, F. (2025), «El impacto de las plataformas de trabajo en línea en la gestión de la plantilla en el sector sanitario», *Interactive Journal of Medical Research*, vol. 14, n.º 1, e68546.
- Shevchuk, A., Strebkov, D. y Davis, S. N. (2019), «La paradoja de la autonomía: cómo el trabajo nocturno socava el bienestar subjetivo de los autónomos que trabajan por Internet», *ILR Review*, vol. 72, n.º 1, pp. 75-100.
- Silberman, M. e Irani, L. (2016), «Operating an employer reputation system: Lessons from Turkopticon, 2008–2015», sitio web de SSRN, consultado el 26 de enero de 2026, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2729498.
- Sutherland, W., Jarrahi, M. H., Dunn, M. y Nelson, S. B. (2020), «Precariedad laboral y competencias para el trabajo por encargo en el sector freelance en línea», *Work, Employment and Society*, vol. 34, n.º 3, pp. 457-475.
- Taylor, K., Van Dijk, P., Newnam, S. y Sheppard, D. (2023), «Riesgos físicos y psicológicos en el sistema de la economía gig: una revisión sistemática», *Safety Science*, vol. 166, 106234.
- Todolí-Signes, A. (2025), *Abordar la clasificación errónea del empleo de los trabajadores de plataformas: marcos jurídicos, estrategias de aplicación y la nueva Directiva sobre el trabajo en plataformas*, Autoridad Laboral Europea, Bratislava.
- Tuczyńska, M., Matthews-Kozanecka, M. y Baum, E. (2021), «Accesibilidad a los servicios sanitarios no relacionados con la COVID-19 en el mundo durante la pandemia de COVID-19: revisión», *Frontiers in Public Health*, vol. 9.
- UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia) (2020), *Participación cívica digital de los jóvenes: análisis rápido*, Oficina de Perspectivas Globales y Políticas de UNICEF, Nueva York.
- Urzi Brancati, M. C., Pesole, A. y Fernández-Macias, E. (2020), *Nuevas pruebas sobre los trabajadores de plataformas en Europa: Resultados de la segunda encuesta COLLEEM*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, JRC118570.
- Wood, A. J. (2021), «Consecuencias de la gestión algorítmica para la organización del trabajo y las condiciones laborales», *Serie de documentos de trabajo del CCI sobre trabajo, educación y tecnología*, n.º 2021/07, Comisión Europea: Centro Común de Investigación, Sevilla.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V. y Hjorth, I. (2019), «Buen trabajo, mal trabajo: Autonomía y control algorítmico en la economía global de los trabajos esporádicos», *Trabajo, Empleo y Sociedad*, vol. 33, n.º 1, pp. 56-75.
- Wood, A. J., Martindale, N. y Burchell, B. J. (2025), «Más allá de la “economía gig”: Hacia experiencias variables de calidad laboral en el trabajo en plataformas», *Work, Employment and Society*, vol. 39, n.º 5, pp. 1154-1178.

Anexos

Apéndice 1

Tabla 4: Resultados de la regresión: ingresos anuales del trabajo en plataformas

	(1) Ingresos anuales, sin datos demográficos (beta)	(2) Ingresos anuales, con datos demográficos (beta)	(3) Ingresos anuales (valores previstos)
Desarrollo de software	0 (.)	0 (.)	24 173*** (531)
Consultoría tecnológica	- 3 136*** (1 324)	- 2 266*** (1 050)	21 907*** (907)
Servicios de IA	- 4 605*** (1 010)	- 5 576*** (806)	18 597*** (615)
Diseño y creatividad	- 6 638*** (1 036)	- 4 712*** (825)	19 461*** (631)
Enseñanza en línea	- 10 831*** (1 056)	- 7 011*** (848)	17 162*** (655)
Finanzas y derecho	- 5 121*** (1 255)	- 1 358 (1 004)	22 815*** (846)
Asesoramiento empresarial	- 4 976*** (1 326)	- 3 400*** (1 049)	20 773*** (905)
Redacción y traducción	- 13 113*** (1 015)	- 8 547*** (818)	15 626*** (614)
Marketing online	- 10 293*** (1 273)	- 4 482*** (1 017)	19 691*** (860)
Tareas administrativas y de introducción de datos	- 15 290*** (1 023)	- 7 474*** (835)	16 699*** (630)
Moderación de contenidos	- 11 577*** (2 260)	- 7 263*** (1 780)	16 910*** (1 698)
Consultas médicas	- 10 077*** (2 379)	- 5 727*** (1 876)	18 447*** (1 794)
Otros	- 15 728*** (2 569)	- 7 167*** (2 057)	17 006*** (1 979)
Horas	144*** (11)	111*** (9)	
Mujeres		- 326 (441)	
Edad		593*** (135)	
Edad # edad		- 7*** (2)	
CINE 0-2		- 2 985** (1 405)	
CINE 3 y 4		0 (.)	
CINE 5 y superior		4 346*** (526)	
No nacidos en el país		- 7 219*** (893)	
Solo trabajo en plataformas		0 (.)	
Trabajo en plataformas como actividad principal		- 701 (651)	
Trabajo en plataformas como actividad secundaria		- 1 710*** (598)	
Constante	23 141*** (732)	16 167*** (2 747)	
Efectos fijos por país	No	Sí	Sí
Observaciones	3 830	3 801	3 801
R cuadrado	0,126	0,470	0,470

Nota: Las columnas (1) y (2) muestran los coeficientes de regresión relativos a la categoría base, mientras que la columna (3) muestra los niveles previstos (márgenes) únicamente para la variable de interés. * $p < 0,1$, ** $p < 0,05$, *** $p < 0,01$.

Tabla 5: Cargas factoriales rotadas tras el análisis de componentes principales

	Complejidad cognitiva	Rutina algorítmica
Estándares de calidad (externos)	0,57	0,36
Evaluación de la calidad (autocompletada)	0,70	0,13
Resolución de problemas	0,71	0,02
Tareas monótonas	-0,02	0,81
Tareas complejas	0,68	0,03
Aprendizaje	0,75	0,00
Asignación automática de tareas	0,14	0,71

Nota: Se realizó un análisis factorial exploratorio sobre una matriz de correlación policórica (apropiada para variables ordinales/binarias) con rotación varimax. Las cargas factoriales resultantes, que indican la fuerza de la relación entre cada variable individual y el factor latente subyacente (las variables en rojo son aquellas con cargas factoriales débiles), revelaron dos factores o dimensiones distintos y ortogonales. La primera dimensión, que capta la complejidad cognitiva, está altamente correlacionada con el aprendizaje (0,75), la resolución de problemas (0,71) y la complejidad de las tareas (0,68). Cabe destacar que también incluye la capacidad de evaluar la calidad del propio trabajo (0,70), lo que sugiere un alto grado de autonomía profesional. La segunda dimensión, que capta la rutina algorítmica, está altamente correlacionada con la realización de tareas monótonas (0,81) y la asignación automática de tareas por parte de la plataforma (0,71). El cumplimiento de estándares de calidad precisos es la única variable correlacionada con ambas dimensiones, aunque está más fuertemente asociada con la primera (0,57 frente a 0,36). Una explicación de este patrón puede encontrarse en el influyente artículo sobre gestión algorítmica de Kellogg et al. (2020). En su marco conceptual, los autores postulan que la naturaleza digital del trabajo en plataformas permite un seguimiento y procesamiento exhaustivos de prácticamente todos los resultados de los trabajadores, lo que da lugar a un régimen de «control algorítmico» que caracteriza a todo el sector. Sin embargo, las normas se aplican de forma diferente según el tipo de tarea. En el caso de las tareas rutinarias, las normas se aplican mediante restricciones y supervisión directa (taylorismo digital). En el caso de las tareas cognitivas, las normas se aplican a través de sistemas de reputación y mecanismos de valoración.

Fuente: Autores, basado en la encuesta de Eurofound-ELA sobre trabajadores de plataformas en línea.

Tabla 6: Resultados de la regresión: complejidad cognitiva y rutina algorítmica

	(1) Cognitiva (beta)	(2) Cognitiva (predicha)	(3) Rutina (beta)	(4) Rutina (prevista)
Desarrollo de software	0,000 (.)	0,108*** (0,041)	0,000 (.)	0,120*** (0,040)
Consultoría tecnológica	0,095 (0,080)	0,203*** (0,069)	-0,055 (0,079)	0,065 (0,068)
Servicios de IA	-0,022 (0,062)	0,086* (0,047)	-0,035 (0,061)	0,085* (0,046)
Diseño y creatividad	-0,133** (0,063)	-0,025 (0,048)	-0,172*** (0,062)	-0,052 (0,047)
Enseñanza en línea	-0,131** (0,065)	-0,023 (0,050)	-0,023 (0,050)	-0,263*** (0,049)
Asuntos financieros y jurídicos	0,022 (0,077)	0,130** (0,065)	0,044 (0,076)	0,164*** (0,064)
Consultoría empresarial	-0,227*** (0,081)	-0,119* (0,070)	-0,258*** (0,079)	-0,138** (0,068)
Redacción y traducción	-0,143** (0,063)	-0,035 (0,047)	-0,117* (0,062)	0,002 (0,046)
Marketing online	-0,213*** (0,078)	-0,105 (0,066)	-0,128* (0,077)	-0,008 (0,065)
Tareas administrativas y de introducción de datos	-0,241*** (0,064)	-0,133*** (0,048)	-0,105* (0,063)	0,015 (0,047)
Moderación de contenidos	-0,084 (0,137)	0,024 (0,131)	-0,064 (0,135)	0,056 (0,129)
Consultas médicas	-0,204 (0,145)	-0,096 (0,139)	-0,272* (0,142)	-0,152 (0,136)
Otros	-0,441*** (0,159)	-0,333** (0,153)	0,072 (0,150)	0,072 (0,150)
Mujer	-0,053 (0,034)		0,009 (0,033)	
Edad	0,014 (0,010)		0,041*** (0,010)	
Edad al cuadrado	-0,000 (0,000)		-0,001*** (0,000)	
CINE 0-2	-0,256** (0,109)		0,178* (0,107)	
CINE 3 y 4	0,000 (.)		0,000 (.)	
CINE 5 y superior	0,043 (0,040)		0,045 (0,040)	
No nacidos en el país	-0,039 (0,068)		-0,095 (0,067)	
Solo trabajo en plataformas	0,000 (.)		0,000 (.)	

	(1) Cognitivo (beta)	(2) Cognitivo (predicho)	(3) Rutina (beta)	(4) Rutina (previsto)
El trabajo en plataformas como actividad principal	0,049 (0,050)		0,004 (0,049)	
Trabajo en plataformas como actividad secundaria	0,045 (0,045)		0,104** (0,044)	
Constante	− 0,163 (0,210)		− 0,704*** (0,206)	
Efectos fijos del país	Sí	Sí	Sí	Sí
Observaciones	3 773	3 773	3 773	3 773
R cuadrado	0,030		0,075	

Nota: Todos los modelos controlan por edad, edad al cuadrado, nivel educativo, condición de migrante, categoría de trabajo en plataformas y efectos fijos por país. Las columnas (1) y

(3) muestran los coeficientes de regresión relativos a la categoría base. Las columnas (2) y (4) muestran los niveles previstos (márgenes) solo para la variable de interés. * $p < 0,1$, ** $p < 0,05$, *** $p < 0,01$. Las variables dependientes (complejidad cognitiva y rutina algorítmica) se han estandarizado de modo que los valores previstos representan desviaciones de la media de la muestra en unidades de desviación estándar (donde la puntuación z media es 0).

Tabla 7: Resultados de la regresión: entorno social y físico

	(1) Entorno social (beta)	(2) Entorno social (predicho)	(3) Entorno físico (beta)	(4) Entorno físico (predicho)
Desarrollo de software	0,000 (.)	− 0,171*** (0,040)	0,000 (.)	− 0,259*** (0,040)
Consultoría tecnológica	0,258*** (0,078)	0,087 (0,068)	0,384*** (0,079)	0,125* (0,069)
Servicios de IA	0,298*** (0,060)	0,127*** (0,046)	0,333*** (0,061)	0,074 (0,046)
Diseño y creatividad	0,023 (0,062)	− 0,148*** (0,047)	0,165*** (0,062)	− 0,094** (0,048)
Enseñanza en línea	0,258*** (0,063)	0,087* (0,049)	0,396*** (0,064)	0,137*** (0,049)
Asuntos financieros y jurídicos	0,147** (0,075)	− 0,024 (0,063)	0,226*** (0,076)	− 0,032 (0,064)
Consultoría empresarial	0,262*** (0,078)	0,091 (0,068)	0,466*** (0,079)	0,207*** (0,068)
Redacción y traducción	0,248*** (0,061)	0,077* (0,046)	0,332*** (0,062)	0,073 (0,046)
Marketing online	0,169** (0,076)	− 0,002 (0,064)	0,329*** (0,077)	0,071 (0,065)
Tareas administrativas y de introducción de datos	0,254*** (0,062)	0,082* (0,047)	0,270*** (0,063)	0,011 (0,048)
Moderación de contenidos	0,052 (0,133)	− 0,119 (0,127)	0,255* (0,134)	− 0,004 (0,128)
Consultas médicas	0,228 (0,140)	0,057 (0,134)	0,357*** (0,142)	0,098 (0,135)
Otros	0,028 (0,154)	− 0,143 (0,148)	0,222 (0,155)	− 0,036 (0,149)
Mujeres	− 0,096*** (0,033)		− 0,126*** (0,033)	
Edad	− 0,049*** (0,010)		− 0,032*** (0,010)	
Edad al cuadrado	0,001*** (0,000)		0,000*** (0,000)	
CINE 0-2	0,008 (0,105)		0,011 (0,106)	
CINE 5 y superior	0,025 (0,039)		− 0,041 (0,040)	
No nacidos en el país	0,025 (0,067)		0,139** (0,067)	
Trabajo en plataformas como actividad principal	− 0,209*** (0,049)		− 0,011 (0,049)	
Trabajo en plataformas como actividad secundaria	− 0,301*** (0,044)		− 0,120*** (0,045)	
Constante	0,892*** (0,204)		0,357* (0,206)	
Efectos fijos del país	Sí	Sí	Sí	Sí
Observaciones	3 801	3 801	3 801	3 801
R cuadrado	0,080		0,059	

Nota: Todos los modelos controlan por edad, edad al cuadrado, nivel educativo, condición de migrante, categoría de trabajo en plataformas y efectos fijos por país. Las columnas (1) y

(3) muestran los coeficientes de regresión relativos a la categoría base. Las columnas (2) y (4) muestran los niveles previstos (márgenes) solo para la variable de interés. * $p < 0,1$, ** $p < 0,05$, *** $p < 0,01$.

Tabla 8: Diversificación de tareas y control algorítmico integral

	Odds ratio	Error estándar		Odds ratio	Error estándar
Consultoría tecnológica	2,611	1,328	Financiera y jurídica # Total_tareas=3	0,428	0,214
Servicios de IA	1,915	0,927	Financieros y jurídicos # Total_tareas=4	0,233**	0,116
Diseño y creatividad	0,544	0,242	Finanzas y asuntos legales # Total_tareas=5	0,569	0,333
Enseñanza en línea	0,614	0,241	Asesoramiento empresarial # Total_tareas=2	1,958	1,129
Asesoramiento financiero y jurídico	1,893	0,699	Asesoramiento empresarial # Total_tareas=3	1,402	0,790
Consultoría empresarial	0,870	0,387	Consultoría empresarial # Total_tareas=4	0,195**	0,113
Redacción y traducción	0,624	0,245	Asesoramiento empresarial # Total_tareas=5	1,455	0,891
Marketing online	0,677	0,343	Redacción y traducción # Total_tareas=2	0,659	0,324
Tareas administrativas y de introducción de datos	0,771	0,275	Redacción y traducción # Total_tareas=3	1,416	0,673
Moderación de contenidos	2,176	1,449	Redacción y traducción # Total_tareas=4	0,384*	0,180
Consultas médicas	0,550	0,339	Redacción y traducción # Total_tareas=5	1,449	0,766
Total_tareas=2	1,694	0,565	Marketing online # Total_tareas=2	0,864	0,557
Total_tareas=3	2,334*	0,770	Marketing online # Total_tareas=3	1,033	0,628
Total_tareas=4	7,398***	2,308	Marketing online # Total_tareas=4	0,425	0,255
Total_tareas=5	2,611**	0,956	Marketing online # Total_tareas=5	0,969	0,608
Consultoría tecnológica # Total_tareas=2	0,459	0,282	Tareas administrativas y de introducción de datos # Total_tareas=2	0,805	0,368
Consultoría tecnológica # Total_tareas=3	0,383	0,232	Tareas administrativas y de introducción de datos # Total_tareas=3	0,887	0,395
Consultoría tecnológica # Total_tareas=4	0,221*	0,133	Tareas administrativas y de introducción de datos # Total_tareas=4	0,273**	0,123
Consultoría tecnológica # Total_tareas=5	0,383	0,254	Tareas administrativas y de introducción de datos # Total_tareas=5	0,536	0,295
Servicios de IA # Total_tareas=2	1,082	0,615	Moderación de contenidos # Total_tareas=2	0,218	0,196
Servicios de IA # Total_tareas=3	0,772	0,422	Moderación de contenidos # Total_tareas=3	0,771	0,669
Servicios de IA # Total_tareas=4	0,230**	0,123	Moderación de contenidos # Total_tareas=4	0,195	0,177
Servicios de IA # Total_tareas=5	0,875	0,506	Moderación de contenidos # Total_tareas=5	0,460	0,563
Diseño y creatividad # Total_tareas=2	1,099	0,607	Consultas médicas # Total_tareas=2	0,935	0,972
Diseño y creatividad # Total_tareas=3	1,194	0,625	Consultas médicas # Total_tareas=3	1,131	0,961
Diseño y creatividad # Total_tareas=4	1,023	0,511	Consultas médicas # Total_tareas=4	0,428	0,475
Diseño y creatividad # Total_tareas=5	1,131	0,642	Consultas médicas # Total_tareas=5	1,000	.
Enseñanza en línea # Total_tareas=2	1,200	0,607	Observaciones	3 784	
Enseñanza en línea # Total_tareas=3	0,835	0,401	Log-verosimilitud	- 2 402,65	
Enseñanza en línea # Total_tareas=4	0,722	0,339	Chi-cuadrado	363,69	
Enseñanza en línea # Total_tareas=5	0,862	0,469	Valor p	0,000	
Asuntos financieros y jurídicos # Total_tareas=2	0,524	0,268	Pseudo R-cuadrado	0,070	

Nota: Coeficientes exponenciados. Odds ratios de la regresión logística que predice el control algorítmico integral. Categorías de referencia: desarrollo de software (tarea principal), una tarea (nivel de diversificación). Los términos de interacción muestran cómo varían los efectos de la diversificación según la tarea principal. * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$.

Tabla 9: Probabilidades previstas de control algorítmico integral, por tarea principal y nivel de diversificación de tareas

Tarea_principal#Total_de_tareas	Margen	Error estándar	z	p > z	Intervalo de confianza del 95 %	
Desarrollo de software n.º 1	0,277	0,056	4,990	0,000	0,168	0,386
Desarrollo de software n.º 2	0,393	0,044	8,900	0,000	0,307	0,480
Desarrollo de software n.º 3	0,472	0,045	10,570	0,000	0,384	0,560
Desarrollo de software n.º 4	0,739	0,028	26,770	0,000	0,685	0,793
Desarrollo de software n.º 5	0,500	0,060	8,370	0,000	0,383	0,617
Consultoría tecnológica n.º 1	0,500	0,107	4,690	0,000	0,291	0,709
Consultoría tecnológica n.º 2	0,438	0,072	6,110	0,000	0,297	0,578
Consultoría tecnológica n.º 3	0,472	0,069	6,880	0,000	0,337	0,606
Consultoría tecnológica n.º 4	0,620	0,069	9,030	0,000	0,485	0,755
Consultoría tecnológica n.º 5	0,500	0,088	5,660	0,000	0,327	0,673
Servicios de IA n.º 1	0,423	0,097	4,370	0,000	0,233	0,613
Servicios de IA n.º 2	0,573	0,057	10,040	0,000	0,461	0,685
Servicios de IA n.º 3	0,569	0,045	12,750	0,000	0,482	0,657
Servicios de IA n.º 4	0,556	0,043	12,990	0,000	0,472	0,639
Servicios de IA n.º 5	0,626	0,049	12,880	0,000	0,531	0,722
Diseño y creatividad n.º 1	0,172	0,050	3,480	0,001	0,075	0,270
Diseño y creatividad n.º 2	0,279	0,054	5,130	0,000	0,173	0,386
Diseño y creatividad n.º 3	0,367	0,049	7,540	0,000	0,272	0,463
Diseño y creatividad n.º 4	0,612	0,042	14,540	0,000	0,529	0,694
Diseño y creatividad n.º 5	0,381	0,061	6,230	0,000	0,261	0,501
Enseñanza en línea n.º 1	0,190	0,043	4,450	0,000	0,107	0,274
Enseñanza en línea n.º 2	0,324	0,057	5,700	0,000	0,212	0,435
Enseñanza en línea n.º 3	0,314	0,045	6,940	0,000	0,225	0,403
Enseñanza en línea n.º 4	0,557	0,053	10,510	0,000	0,453	0,661
Enseñanza en línea n.º 5	0,346	0,066	5,250	0,000	0,217	0,475
Finanzas y derecho n.º 1	0,420	0,059	7,070	0,000	0,304	0,537
Finanzas y derecho n.º 2	0,391	0,072	5,440	0,000	0,250	0,532
Asuntos financieros y jurídicos n.º 3	0,420	0,070	6,020	0,000	0,283	0,557
Finanzas y derecho n.º 4	0,556	0,074	7,500	0,000	0,410	0,701
Finanzas y derecho n.º 5	0,519	0,096	5,390	0,000	0,330	0,707
Consultoría empresarial n.º 1	0,250	0,065	3,830	0,000	0,122	0,378
Consultoría empresarial n.º 2	0,525	0,079	6,650	0,000	0,370	0,680
Consultoría empresarial n.º 3	0,522	0,074	7,080	0,000	0,377	0,666
Consultoría empresarial n.º 4	0,325	0,074	4,390	0,000	0,180	0,470
Consultoría empresarial n.º 5	0,559	0,085	6,560	0,000	0,392	0,726
Redacción y traducción n.º 1	0,193	0,043	4,450	0,000	0,108	0,278
Redacción y traducción n.º 2	0,211	0,038	5,510	0,000	0,136	0,285
Redacción y traducción n.º 3	0,441	0,049	8,970	0,000	0,345	0,538
Redacción y traducción n.º 4	0,404	0,051	7,990	0,000	0,305	0,503
Redacción y traducción n.º 5	0,475	0,065	7,300	0,000	0,347	0,602

Tarea principal/Total de tareas	Margen	Error estándar	Z	p > z	Intervalo de confianza del 95 %	
Marketing online n.º 1	0,206	0,069	2,970	0,003	0,070	0,342
Marketing online n.º 2	0,275	0,071	3,900	0,000	0,137	0,413
Marketing online n.º 3	0,385	0,067	5,700	0,000	0,252	0,517
Marketing online n.º 4	0,449	0,071	6,320	0,000	0,310	0,588
Marketing online n.º 5	0,396	0,067	5,900	0,000	0,265	0,528
Tareas administrativas y de introducción de datos n.º 1	0,228	0,039	5,800	0,000	0,151	0,305
Tareas administrativas y de introducción de datos n.º 2	0,287	0,045	6,380	0,000	0,199	0,375
Tareas administrativas y de introducción de datos n.º 3	0,380	0,047	8,130	0,000	0,288	0,471
Tareas administrativas y de introducción de datos n.º 4	0,373	0,056	6,680	0,000	0,264	0,483
Tareas administrativas y de introducción de datos n.º 5	0,293	0,071	4,120	0,000	0,153	0,432
Moderación de contenidos n.º 1	0,455	0,150	3,030	0,002	0,160	0,749
Moderación de contenidos n.º 2	0,235	0,103	2,290	0,022	0,034	0,437
Moderación de contenidos n.º 3	0,600	0,126	4,740	0,000	0,352	0,848
Moderación de contenidos n.º 4	0,545	0,150	3,630	0,000	0,251	0,840
Moderación de contenidos n.º 5	0,500	0,250	2,000	0,046	0,010	0,990
Consultas médicas n.º 1	0,174	0,079	2,200	0,028	0,019	0,329
Consultas médicas n.º 2	0,250	0,153	1,630	0,102	-0,050	0,550
Consultas médicas n.º 3	0,357	0,128	2,790	0,005	0,106	0,608
Consultas médicas n.º 4	0,400	0,219	1,830	0,068	-0,029	0,829

Nota: Probabilidades previstas en puntos porcentuales.

Apéndice 2

Tabla 10: Conocimiento y acceso a la información declarado por los propios interesados, por grupo sociodemográfico y tipo de trabajador de plataformas

	Nivel educativo			Edad (años)			Género		Tipo de trabajador de plataforma	
	CINE 0-2	CINE 3 y 4	CINE 5 y superior	18-34	35-49	50-65	Hombres	Mujeres	Trabajador de plataforma lateral	Trabajador de la plataforma principal
Mis derechos en materia de remuneración										
Muy pobre		0,47	0,59	0,41	0,44	1,34	0,56	0,55	0,80	0,34
Deficiente	4,17	2,58	2,40	2,21	2,39	3,65	2,05	3,21	3,32	1,78
Aceptable	22,92	23,45	20,03	19,63	20,62	25,72	19,76	22,78	24,07	18,19
Bueno	47,92	53,22	48,78	50,90	49,28	47,41	50,86	48,64	50,32	49,28
Excelente	25,00	20,28	28,20	26,85	27,28	21,88	26,78	24,83	21,49	30,42
Mis derechos en materia de protección social										
Muy deficientes	8,33	3,75	4,25	3,79	4,09	6,36	3,72	5,19	5,91	2,88
Deficiente	4,17	8,91	7,94	7,11	7,61	12,52	7,02	9,77	10,89	5,67
Aceptable	30,21	24,74	21,45	21,52	23,76	21,19	22,35	22,81	24,89	20,33
Bueno	30,21	41,97	43,77	44,49	41,92	41,62	43,19	42,83	39,79	45,75
Excelente	27,08	20,63	22,60	23,09	22,63	18,30	23,72	19,40	18,52	25,37
Mis derechos y responsabilidades en materia de salud y seguridad en el trabajo										
Muy malo	5,21	3,29	3,80	3,03	3,77	5,97	2,96	5,05	5,10	2,60
Deficiente	12,50	6,34	6,79	5,66	7,54	8,48	6,21	7,79	9,52	4,57
Aceptable	19,79	24,77	23,19	23,28	23,44	24,08	22,83	24,80	26,15	21,20
Bueno	35,42	41,78	38,44	38,80	39,41	39,11	40,09	37,64	36,53	41,25
Excelente	27,08	23,83	27,79	29,23	25,83	22,35	27,92	24,73	22,71	30,38
Mis obligaciones en materia de pago de cotizaciones sociales										
Muy deficiente	8,33	3,17	3,41	2,98	3,77	4,42	3,25	3,97	5,05	2,21
Deficiente	12,50	8,34	7,70	6,95	8,68	9,04	7,41	8,82	10,10	6,16
Aceptable	23,96	33,02	26,44	29,09	26,73	26,92	28,05	27,91	29,32	26,55
Bueno	37,50	38,54	42,60	43,22	39,81	41,54	42,36	40,08	39,13	43,63
Excelente	17,71	16,92	19,85	17,76	21,01	18,08	18,93	19,22	16,41	21,45
Mis obligaciones fiscales										
Muy malas	8,33	1,53	2,19	1,87	2,70	1,92	2,05	2,46	2,98	1,59
Deficiente	4,17	6,94	6,06	6,25	6,16	6,15	6,29	6,16	7,68	4,96
Aceptable	37,50	31,76	24,44	27,64	24,14	29,04	25,26	28,52	29,19	24,01
Bueno	35,42	40,71	42,31	40,56	43,24	41,54	41,99	41,24	39,62	43,65
Excelente	14,58	19,06	25,00	23,67	23,76	21,35	24,40	21,61	20,53	25,79
Mis derechos en materia de protección social										
Muy difícil	4,17	3,05	3,03	2,74	3,02	4,41	2,31	4,36	4,70	1,73
Bastante difícil	6,25	6,33	6,61	5,36	7,48	7,49	5,31	8,52	8,83	4,61
Ni fácil ni difícil	28,13	25,56	23,02	22,82	22,83	29,17	22,51	25,90	28,42	19,72
Bastante fácil	41,67	46,66	43,08	46,10	42,20	41,46	46,13	40,35	38,85	48,03
Muy fácil	19,79	18,41	24,27	22,99	24,47	17,47	23,75	20,86	19,20	25,91

	Educación			Edad (años)			Sexo		Tipo de trabajador de plataforma	
	CINE 0-2	CINE 3 y 4	CINE 5 y superior	18-34	35-49	50-65	Hombres	Mujeres	Trabajador de plataforma lateral	Trabajador de la plataforma principal

Mis derechos en materia de salud y seguridad en el trabajo

Muy difícil	3,13	3,40	3,37	3,09	3,27	4,80	2,83	4,36	4,93	2,11
Bastante difícil	4,17	6,81	6,95	5,36	7,74	9,21	5,99	8,32	9,28	4,85
Ni fácil ni difícil	33,33	28,99	25,66	26,44	25,60	29,94	25,94	27,88	30,49	23,28
Bastante fácil	38,54	39,20	41,55	41,23	41,45	38,58	42,68	38,04	37,08	44,22
Muy fácil	20,83	21,60	22,46	23,88	21,95	17,47	22,56	21,40	18,22	25,54

Mis derechos en materia de remuneración

Muy difícil	6,25	2,23	2,43	1,63	2,77	4,41	1,88	3,48	3,44	1,68
Bastante difícil	6,25	8,22	7,13	7,34	6,98	8,45	8,73	8,73	8,83	6,10
Ni fácil ni difícil	23,96	28,05	24,14	25,41	23,21	29,37	25,78	25,78	28,21	22,37
Bastante fácil	41,67	41,31	42,09	42,19	42,89	38,00	40,72	40,72	39,51	43,93
Muy fácil	21,88	20,19	24,21	23,43	24,15	19,77	21,28	21,28	20,01	25,92

Tabla 11: Conocimientos y acceso a la información declarado por los propios interesados, por grupo sociodemográfico y tipo de trabajador de plataformas

	Nivel educativo			Edad (años)			Género		Tipo de trabajador de plataforma	
	CINE 0-2	CINE 3 y 4	CINE 5 y superior	18-34	35-49	50-65	Hombres	Mujeres	Trabajador de plataforma lateral	Trabajador de la plataforma principal

Conocimientos: privacidad y protección de datos

Muy deficientes	2,08	0,47	0,56	0,64	0,44	0,77	0,51	0,68	0,80	0,38
Deficiente	2,08	2,11	2,68	2,79	2,07	3,07	2,05	3,27	3,67	1,58
Aceptable	26,04	21,57	17,83	16,71	19,80	23,22	19,08	18,81	21,19	16,94
Bueno	45,83	49,12	45,53	47,32	44,50	48,75	46,79	45,74	46,74	46,02
Excelente	23,96	26,73	33,40	32,54	33,19	24,18	31,57	31,49	27,61	35,08

Conocimientos: tareas/proyectos gratificantes

Muy deficiente	3,13		0,63	0,29	0,57	1,34	0,51	0,61	0,80	0,34
Deficiente	6,25	4,94	4,10	3,90	4,47	5,37	3,94	4,98	6,02	2,93
Aceptable	21,88	22,09	21,31	20,80	20,50	27,06	20,54	23,34	24,37	19,16
Bueno	44,79	48,65	48,82	48,54	48,99	47,98	49,72	47,17	47,25	49,83
Excelente	23,96	24,32	25,14	26,46	25,47	18,23	25,29	23,89	21,56	27,75

Conocimientos: cómo evitar tareas falsas o abusivas

Muy deficiente	4,17	1,06	1,04	1,34	0,82	1,34	0,90	1,50	1,38	0,91
Deficiente	6,25	8,00	5,95	6,13	5,85	9,02	5,86	7,18	8,61	4,56
Aceptable	27,08	28,59	24,97	24,62	25,79	30,13	25,16	27,34	29,26	23,01
Bueno	44,79	41,65	42,16	42,01	42,64	40,69	42,92	40,87	38,96	44,72
Excelente	17,71	20,71	25,88	25,90	24,91	18,81	25,16	23,10	21,80	26,80

Conocimientos: asistencia al usuario y servicio de ayuda

Muy deficiente		0,94	0,49	0,64	0,31	1,15	0,47	0,75	0,57	0,58
Deficiente	6,25	5,16	3,37	4,14	3,71	3,27	3,68	4,16	4,87	2,98
Aceptable	31,25	23,36	20,49	20,91	20,25	26,54	20,93	22,24	24,46	18,84
Bueno	44,79	43,08	47,03	46,13	45,97	46,35	47,17	44,54	44,79	47,19
Excelente	17,71	27,46	28,63	28,19	29,75	22,69	27,74	28,31	25,32	30,42

	Educación			Edad (años)			Sexo		Tipo de trabajador de plataforma	
	CINE 0-2	CINE 3 y 4	CINE 5 y superior	18-34	35-49	50-65	Hombres	Mujeres	Trabajador de plataforma lateral	Trabajador de la plataforma principal

Conocimiento: sistema de reclamaciones

Muy deficiente	2,11	0,47	0,52	0,23	0,69	1,16	0,56	0,55	0,63	0,48
Deficiente	5,26	5,51	4,81	4,14	5,23	6,94	4,63	5,34	6,04	4,08
Aceptable	38,95	24,50	23,99	25,57	21,79	29,09	24,25	25,05	27,14	22,25
Bueno	27,37	46,89	44,49	44,48	45,59	42,00	44,17	45,38	44,34	44,83
Excelente	26,32	22,63	26,19	25,57	26,70	20,81	26,39	23,68	21,85	28,35

Acceso a la información: privacidad y protección de datos

Muy difícil	2,08	0,47	0,49	0,47	0,50	0,77	0,51	0,55	0,69	0,38
Bastante difícil	4,17	2,58	2,75	2,56	2,70	3,65	3,14	3,14	4,01	1,73
Ni fácil ni difícil	27,08	20,42	16,66	16,67	18,10	20,15	17,07	18,96	21,88	14,27
Bastante fácil	39,58	47,42	46,38	47,32	45,32	47,02	47,41	45,09	44,50	48,08
Muy fácil	27,08	29,11	33,73	32,98	33,38	28,41	32,48	32,26	28,92	35,54

Acceso a la información: tareas/proyectos gratificantes

Muy difícil		0,47	0,80	0,47	0,82	1,15	0,73	0,68	1,09	0,38
Bastante difícil	6,25	5,41	4,94	4,60	4,91	7,31	4,32	6,35	6,70	3,75
Ni fácil ni difícil	25,00	26,44	21,01	21,33	22,01	26,54	21,95	23,16	25,79	19,41
Bastante fácil	47,92	42,07	46,12	46,04	44,15	45,96	46,26	43,58	44,36	45,99
Muy fácil	20,83	25,62	27,13	27,56	28,11	19,04	26,74	26,23	22,06	30,47

Acceso a la información: evitar tareas falsas o abusivas

Muy difícil	3,13	0,47	0,70	0,58	0,63	1,35	0,77	0,61	1,15	0,34
Bastante difícil	2,08	7,40	5,71	6,01	5,16	8,46	5,57	6,76	7,68	4,57
Ni fácil ni difícil	34,38	31,61	25,36	26,53	25,94	33,27	26,05	29,30	31,25	23,81
Bastante fácil	35,42	41,13	41,16	41,17	42,13	37,12	41,52	40,03	38,88	42,81
Muy fácil	25,00	19,39	26,81	25,71	26,13	19,81	26,09	23,29	21,04	28,48

Acceso a la información: asistencia al usuario y servicio de ayuda

Muy difícil	1,04	0,59	0,52	0,52	0,44	0,96	0,51	0,55	0,80	0,34
Bastante difícil	8,33	5,05	3,90	4,31	3,78	5,58	3,81	4,84	5,10	3,55
Ni fácil ni difícil	19,79	23,47	20,17	20,37	20,20	24,81	20,08	22,44	23,67	18,59
Bastante fácil	44,79	44,25	45,70	44,88	45,75	45,77	46,66	43,45	44,18	46,35
Muy fácil	26,04	26,64	29,70	29,92	29,83	22,88	28,94	28,72	26,25	31,17

Acceso a la información: sistema de reclamaciones

Muy difícil	1,04	1,06	0,94	0,76	0,88	1,92	0,86	1,09	1,04	0,91
Bastante difícil	6,25	6,35	4,91	5,54	4,91	5,38	5,02	5,67	6,15	4,51
Ni fácil ni difícil	25,00	20,71	20,13	21,12	17,71	26,15	20,06	20,98	22,83	18,35
Bastante fácil	39,58	45,76	44,24	43,23	46,06	43,85	44,49	44,36	44,34	44,62
Muy fácil	28,13	26,12	29,78	29,35	30,43	22,69	29,58	27,89	25,65	31,60

Tabla 12: Fuentes de información utilizadas por los trabajadores de plataformas en línea

	Educación			Edad (años)			Género		Tipo de trabajador de plataforma	
	CINE 0-2	CINE 3 y 4	CINE 5 y superior	18-34	35-49	50-65	Hombres	Mujeres	Trabajadora de la plataforma lateral	Trabajador de la plataforma principal
Amigos, familia										
Nunca	14,58	14,42	13,56	10,83	14,02	22,88	13,00	15,21	19,01	9,41
Rara vez	14,58	15,83	16,83	16,18	17,16	15,96	16,85	16,30	19,07	14,45
A veces	32,29	28,96	23,12	25,20	22,88	28,27	24,76	24,76	23,83	25,35
A menudo	29,17	30,36	29,24	32,42	28,47	22,69	29,94	28,85	26,40	32,02
Siempre	9,38	10,43	17,25	15,37	17,47	10,19	15,44	14,87	11,68	18,77
Internet y redes sociales										
Nunca	5,21	2,93	4,66	2,10	4,97	9,42	3,42	5,66	5,78	3,02
Rara vez	5,21	10,32	8,52	7,74	8,49	13,46	8,85	8,87	10,54	7,39
A veces	31,25	28,25	23,50	25,44	23,00	28,27	25,19	24,49	26,17	23,67
A menudo	37,50	39,27	40,72	41,09	41,55	33,85	40,63	39,77	37,97	42,25
Siempre	20,83	19,23	22,60	23,63	22,00	15,00	21,90	21,21	19,53	23,67
Foros en línea / otros trabajadores de plataformas										
Nunca	5,21	3,28	3,41	2,21	3,77	6,36	2,95	4,23	4,47	2,54
Rara vez	13,54	9,73	9,60	8,50	9,37	14,84	9,33	10,30	10,54	9,03
A veces	28,13	33,29	28,77	30,21	28,28	32,95	30,64	28,72	32,38	27,60
A menudo	37,50	39,27	41,57	42,55	40,85	36,03	41,08	40,31	37,94	43,49
Siempre	15,63	14,42	16,66	16,53	17,72	9,83	16,00	16,44	14,67	17,33
Preguntas frecuentes o servicio de asistencia de la plataforma										
Nunca	4,17	2,23	2,05	2,33	1,89	2,31	2,01	2,32	2,35	1,97
Rara vez	10,42	9,85	8,70	8,50	9,05	10,40	9,33	8,53	9,74	8,35
A veces	40,63	29,43	27,48	27,30	27,78	33,14	29,70	26,40	30,72	26,26
A menudo	34,38	41,38	39,06	40,98	38,47	37,19	39,50	39,15	38,05	40,57
Siempre	10,42	17,12	22,71	20,90	22,82	16,96	19,47	23,60	19,14	22,85
Organismos públicos										
Nunca	13,54	14,30	12,70	10,01	14,02	20,42	11,72	15,42	16,73	10,03
Rara vez	11,46	17,58	16,49	16,30	16,47	17,92	16,90	16,23	20,92	12,96
A veces	30,21	28,14	23,41	25,44	23,19	26,78	24,69	24,97	23,84	25,40
A menudo	29,17	26,14	29,46	29,80	29,10	23,70	30,21	26,53	26,30	30,68
Siempre	15,63	13,83	17,95	18,45	17,22	11,18	16,47	16,85	12,21	20,93
Grupos de interés (sindicatos, asociaciones)										
Nunca	16,67	18,41	16,95	13,58	18,23	26,54	15,83	19,88	21,72	13,54
Rara vez	15,63	18,29	17,50	17,48	16,84	20,58	17,88	17,42	20,80	14,99
A veces	33,33	29,78	25,30	27,10	25,46	27,88	27,46	25,34	27,28	25,89
A menudo	26,04	24,03	27,11	29,43	25,27	19,62	26,52	25,41	20,86	30,98
Siempre	8,33	9,50	13,15	12,41	14,20	5,38	12,32	11,95	9,34	14,60

Ponerse en contacto con la UE

En persona

En toda la Unión Europea hay cientos de centros Europe Direct. Puede encontrar la dirección del centro más cercano a usted en línea (https://european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_en).

Por teléfono o por escrito

Europe Direct es un servicio que responde a sus preguntas sobre la Unión Europea. Puede ponerse en contacto con este servicio:

- a través del número gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (algunos operadores pueden cobrar por estas llamadas),
- al siguiente número estándar: +32 22999696,
- a través del siguiente formulario: https://european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_en.

Buscar información sobre la UE

En línea

La información sobre la Unión Europea está disponible en todas las lenguas oficiales de la UE en el sitio web Europa (<https://europa.eu>).

Publicaciones de la UE

Puede consultar o solicitar publicaciones de la UE en <https://op.europa.eu/en/publications>. Se pueden obtener varios ejemplares de las publicaciones gratuitas poniéndose en contacto con Europe Direct o con su centro de documentación local (https://european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_en).

Legislación de la UE y documentos relacionados

Para acceder a la información jurídica de la UE, incluida toda la legislación de la UE desde 1951 en todas las versiones lingüísticas oficiales, visite EUR-Lex (<https://eur-lex.europa.eu>).

Datos abiertos de la UE

El portal <https://data.europa.eu> ofrece acceso a conjuntos de datos abiertos de las instituciones, órganos y agencias de la UE. Estos pueden descargarse y reutilizarse de forma gratuita, tanto con fines comerciales como no comerciales. El portal también ofrece acceso a una gran cantidad de conjuntos de datos de los países europeos.

Este informe analiza las condiciones de trabajo y las necesidades de información de los trabajadores de plataformas en línea basándose en una encuesta realizada a 3 830 trabajadores de 15 Estados miembros de la UE. A diferencia de las investigaciones existentes centradas en el trabajo en plataformas presenciales, este estudio examina a los trabajadores que prestan servicios íntegramente en línea. Los resultados revelan una mano de obra predominantemente masculina, en edad de trabajar y con un alto nivel de formación, que presta principalmente servicios profesionales cualificados en lugar de microtarefas. La investigación también constata que las prácticas de control algorítmico están muy extendidas, ya que más del 40 % de los encuestados está sujeto a prácticas de control intrusivas que combinan la vigilancia, la gamificación y la autonomía restringida. Los ingresos medios anuales declarados por los propios trabajadores procedentes del trabajo en plataformas en línea, que ascienden a 20 000 euros, ocultan una variación sustancial según el país y el tipo de tarea.

Los resultados también indican que el trabajo en plataformas en línea puede proporcionar un acceso real al mercado laboral a grupos que se enfrentan a barreras en el empleo tradicional, como las personas que se dedican a las tareas del hogar, los estudiantes y los desempleados. Los trabajadores suelen demostrar un buen conocimiento de la información específica de las plataformas, pero presentan importantes lagunas en el conocimiento de los derechos laborales, en particular las cotizaciones a la seguridad social.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) es una agencia tripartita de la Unión Europea creada en 1975. Su función es proporcionar conocimientos en el ámbito de las políticas sociales, de empleo y relacionadas con el trabajo, de conformidad con el Reglamento (UE) 2019/127.

