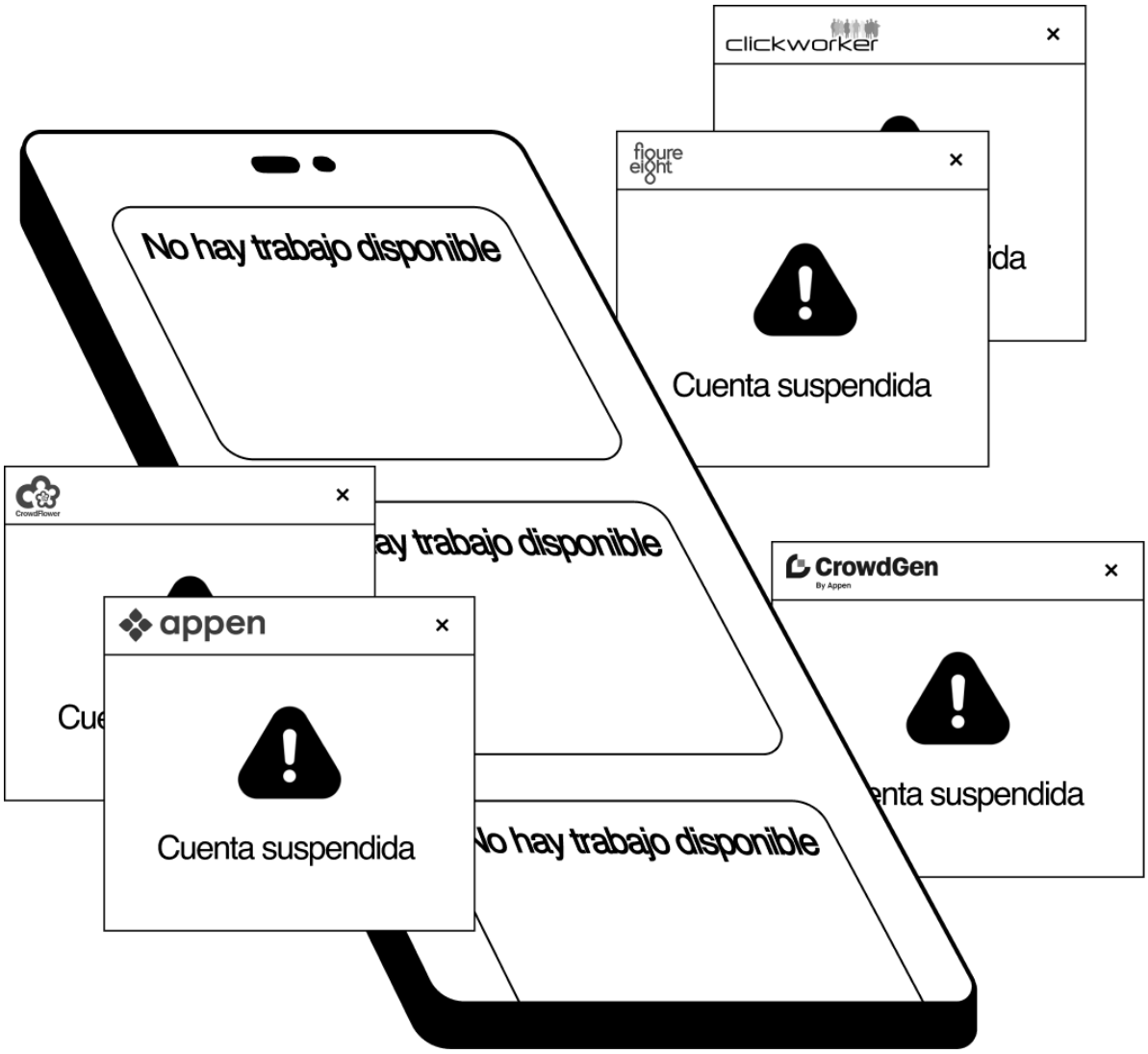
Datos y Precariedad: La vida de los trabajadores de plataformas



Por Oskarina Fuentes

Editor invitado Julian Posada

Datos y Precariedad: La vida de los trabajadores de plataformas © 2026 por Osakarina Fuentes y Julian Posada está bajo la licencia CC BY 4.0. Para ver una copia de esta licencia, visite https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Cita este trabajo:

Oskarina Fuentes, Julian Posada. (2026). „Datos y Precariedad: La vida de los trabajadores de plataformas". In: M. Miceli, A. Dinika, C. Salim Wagner (eds.) *Data Workers' Inquiry*. Creative Commons BY 4.0. https://data-workers.org/oskarina2

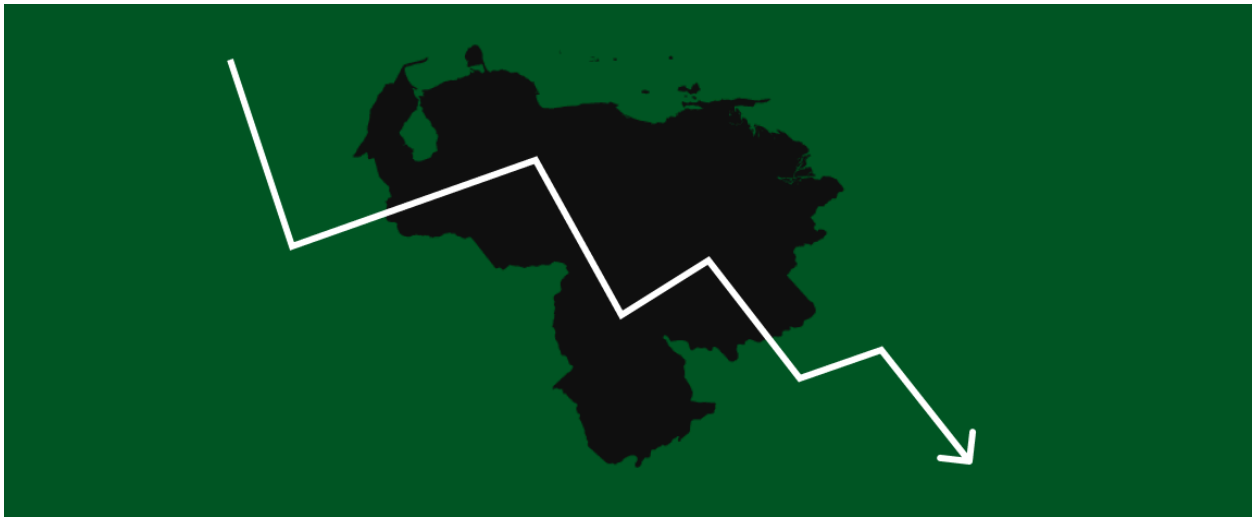
Un reporte de Data Workers' Inquiry

Con el apoyo de

1. Las plataformas de trabajo

Mi nombre es Oskarina Fuentes, inmigrante venezolana actualmente viviendo en Colombia. Soy graduada de Ingeniera de Gas de la Universidad Experimental Rafael María Balart y también soy bachiller en Administración de Personal. Ambas carreras las realicé en Venezuela.

Tengo 36 años de los cuales ya llevo más de 10 trabajando en plataformas de producción de datos para la inteligencia artificial (IA). Comencé a trabajar mientras estaba estudiando en la universidad. Mis inicios fueron con las llamadas "micro-tareas" de plataformas como Neobux y Clixsense, las cuales estaban asociadas a la empresa que hoy en día se conoce como Appen. Estas dos plataformas con las que comencé con el tiempo se desvincularon de la producción de datos y los trabajadores que ya estábamos registrados y activos nos quedamos en Appen.



Cuando comencé a trabajar para estas plataformas no imaginé durar tanto tiempo ya que este trabajo para mí siempre fue temporal. Yo estaba estudiando con el fin de comenzar trabajar para la empresa petrolera nacional de Venezuela, PDVSA[1], al graduarme. Sin embargo, con el desastre económico del régimen que destruyó mi país, mis aspiraciones cambiaron y me desmotivé. Al graduarme, tuve una oferta de trabajo en PDVSA pero la rechacé porque el salario, en bolívares, era muy bajo y decidí seguir trabajando para Appen desde mi casa para poder seguir ganando en dólares.

[1] Petróleos de Venezuela

Mi lugar de trabajo era mi habitación y trabajaba desde una computadora muy básica que era mía. No es para nada como muchos se imaginan, que trabajar para estas empresas significa que ellos suministran todo y que uno trabaja con unos "súper computadoras" dentro de alguna oficina. No es así. Me hubiese encantado tener una computadora apropiada para trabajar mejor en aquel tiempo porque recuerdo que con la computadora que tenía apenas lograba obtener un par de dólares a la semana.

Sin embargo, debido a la altísima inflación en el país, con ese par de dólares me alcanzaba para comprar la comida del hogar, lo que era la mayor preocupación mía y de cualquier venezolano. En ocasiones, lograba hacer un poco más y no solo me alcanzaba para la comida sino que podía darme el "lujo" de comprarme algún calzado. Eso es algo que muchas personas pensarían que es muy común, pero para alguien en esa situación eso era un gran logro.

Estando en Venezuela, ocurrieron diversas situaciones que complicaron aún más la situación, tanto de trabajo para estas plataformas como para vivir. La inflación cada día empeoraba, lo que lograba con el par de dólares ya no alcanzaba como antes. También había problemas de electricidad, ya que se iba por más de 6 horas seguidas. El internet era menos estable, había desabastecimiento de alimentos y de medicamentos. Los hospitales tampoco tenían insumos. Incluso faltaba el agua. Si me pongo a mencionar todos los problemas sociales y económicos que había, alargaría mucho este escrito y, de todas maneras, para nadie es un secreto lo que ocurre en mi país.

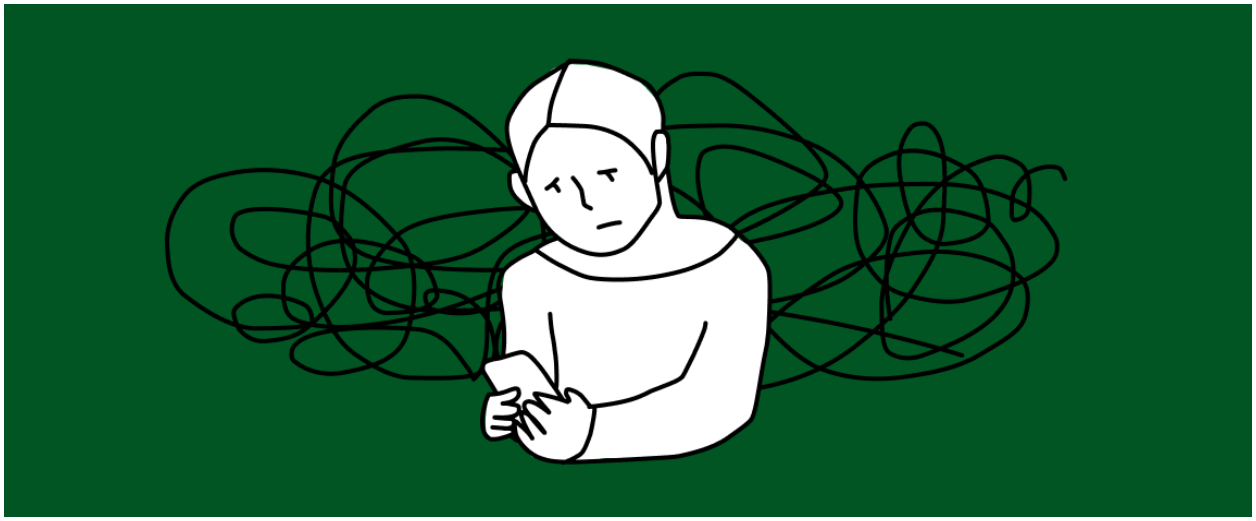
En este texto hablaré de mi experiencia con varias plataformas de trabajo, principalmente la australiana Appen; cómo comencé a trabajar con ellas, el trabajo que realizaba y cómo la situación se volvió cada vez más difícil hasta el punto de no poder trabajar más con esta.

Este testimonio incluye evidencia de las condiciones laborales en esta y otras plataformas, así como testimonios de mis colegas de trabajo, incluyendo pruebas concretas de la manera en que se nos trataba como trabajadores de datos.

2. Trabajando para Appen

Todas estas situaciones hicieron que huyera de ese desastre y emigrara hacia Colombia, llegando en febrero del 2019. Pasaron muchas cosas. No me dejaron pasar mi computadora por la frontera, así que me tocó buscar trabajo formal y trabajé por 6

meses en un Call center. En ese tiempo logré recibir mi computadora y volví a realizar trabajos de Appen de vez en cuando mientras estaban disponibles. En ese tiempo me enfermé de gravedad hasta casi morir. Me hospitalizaron por varios días y quedé incapacitada. Dejé el trabajo formal que tenía porque me sentía muy débil para volver y volví a dedicarme a Appen a tiempo completo, trabajando desde mi habitación.

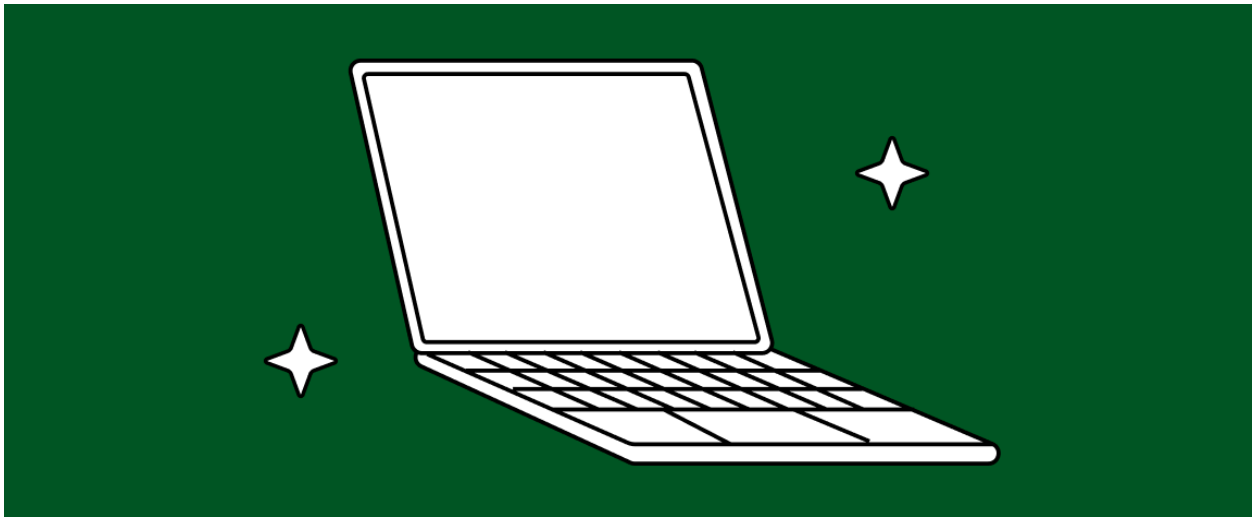


En Colombia, vi la gran diferencia en la velocidad del internet y sin interrupciones por la electricidad. En ese tiempo, la plataforma nos asignaba bastantes tareas y cada día había algo por hacer. Yo estaba ganando mensualmente casi un salario mínimo colombiano desde mi habitación. Sin embargo, eso no era suficiente porque con estas plataformas no se tiene un contrato donde existan beneficios como un trabajo formal. No tenía la misma seguridad que al ser empleada, con servicios de salud, vacaciones y carta laboral que me permitiera adquirir algún crédito en el banco. Nada de eso.

Los trabajos de Appen eran muy diversos. Yo anotaba datos que tenían que ver con medicina, ingeniería, matemáticas, cine, y empresas. Manejaba fotografías de personas, animales, de la naturaleza… de todo un poco. Para poder entrar a realizar los trabajos, Appen nos hacía una evaluación en cada tarea. Luego, sólo se nos permitía trabajar en la tarea según la calidad de las respuestas y el rango de precisión que se obtenía en las evaluaciones. Normalmente ellos aprobaban con un porcentaje de precisión por encima del 80% pero dependiendo del cliente a veces eran más estrictos y nos exigían una precisión del 100%. Si estas calificaciones no eran aprobadas, simplemente no te aceptaban para trabajar en esa tarea. Pero no se trataba solo de la calificación; mientras iba realizando el trabajo, debía mantener un excelente

porcentaje, de modo que no me eliminaran de la tarea o de la plataforma. Por eso era fundamental estar muy concentrada y elegir siempre las mejores respuestas.

Dándome cuenta de que la calidad de mi trabajo y, por consiguiente, mis ganancias había aumentado, decidí indagar más y encontré varios grupos en las redes sociales de otros venezolanos que trabajaban como yo. Eran grupos de apoyo donde, sin egoísmo, nos ayudábamos entre todos. Con los consejos que me dio mi grupo de apoyo decidí adquirir un préstamo para comprar una computadora nueva con mejor procesador y más RAM[2]. Eso hizo que mis ganancias se duplicaran, porque ahora podía acceder a tareas de video e imagen que exigían una computadora más potente. En poco tiempo logré pagar el préstamo y seguí generando ingresos, pagando poco a poco mis demás compromisos financieros.



Los trabajos nunca tuvieron horarios, simplemente permanecían, teníamos que estar pendientes de cuándo salía alguna tarea. En el grupo de apoyo nos avisábamos mutuamente, porque las tareas podían aparecer en cualquier momento y la mayoría no duraban mucho. Podía pasar que durante una semana no salía nada, y había ocurrido que, mientras estaba fuera de casa por una cita médica o en el supermercado, mis colegas me llamaban para avisarme que había surgido un trabajo. Si estaba cerca, corría al apartamento; si estaba lejos, me lamentaba y pensaba: “Me estoy perdiendo ese dinero”. ¿Por qué? Porque no es que a cada persona le llegaba una cantidad fija de trabajo. Los encargos llegaban en lotes; las personas activas las iban realizando hasta que se agotaban. Si uno llegaba tarde, ya podían haberse terminado.

[2] Memoria de acceso aleatorio de la computadora

En un mundo donde los sistemas de gobierno ofrecen un salario mínimo paupérrimo que apenas alcanza para sobrevivir frente a los altos costos de vida y sin derechos que protejan al ciudadano común, se obliga a personas como yo a escoger trabajos en línea con empresas intermediarias como Appen. Aunque siempre hemos sido invisibilizados e ignorados, y nunca han existido garantías de seguridad laboral, al menos los pagos solían ser "mejores" gracias a la conversión monetaria (dólares y euros); es lo único que nos motivaba a trabajar día y noche, ofreciendo resultados de la mejor calidad y haciendo posible el avance tecnológico.

3. Colaborando con la investigación

La IA llegará hasta donde llegue la inteligencia humana. Somos ese conocimiento humano, ese abono a la inteligencia artificial; somos los "data workers"[3]. A pesar de ello, me atrevo a decir que también somos considerados mano de obra barata y desechable para las empresas a las que servimos desde hace tantos años. Ellos nos llaman "colaboradores" y no trabajadores. Ante toda esta desvalorización humana, nunca pensé ni imaginé que otras personas se interesarían, incluso se preocuparían por nosotros y, de alguna manera, quisieran ayudarnos.

En 2021 vi una publicación de una encuesta solo para los data workers; era un estudio que incluía una entrevista por Zoom con el profesor Julián Posada, con quien hoy tengo el gusto de trabajar en este texto, sobre una investigación que estaba realizando para presentar un proyecto sobre este tema. Accedí a participar en la encuesta y en la entrevista. Posteriormente, la investigación fue vista por la periodista estadounidense Karen Hao, a quien tuve la oportunidad de conocer en persona y quien también me entrevistó. A partir de ahí, poco a poco fui conociendo a personas que cada vez más se interesaban en saber más sobre nosotros, sacando a la luz lo que durante tantos años había permanecido en la oscuridad.

En 2024 me hicieron una invitación para elaborar un proyecto; la invitación llegó gracias a la socióloga argentina Milagros Miceli y su equipo de trabajo. Consistía en participar en la nueva plataforma destinada a la concienciación y ayuda por los derechos de los data workers, "Data Workers' Inquiry"[4], donde me ofrecieron la libertad de expresarme sin ninguna restricción ni censura, poniendo a mi disposición las herramientas que pudiera necesitar para desarrollar dicho proyecto. Me pareció una

[3] Trabajadores de datos
[4] La encuesta obrera de los trabajadores de datos

excelente oportunidad para darnos a conocer un poco más, así que organicé un guión y redacté un resumen sin dejar de lado lo más destacado e importante para nosotros, los data workers, y lo plasmé en el proyecto titulado "Life of a Latin America Data Worker"[5]

Realicé una producción animada con la finalidad de visibilizar la vida de una analista de datos en Latinoamérica, resaltando las adversidades que enfrentamos en este trabajo tan incierto. No sólo hablé de mí, sino también de todos los trabajadores de datos que conozco; todos coincidimos en que lo que hacemos para estas empresas debería estar mejor remunerado, con mejores condiciones y con alguna garantía de seguridad como empleados, sobre todo teniendo en cuenta los años trabajados. Sería excelente poder trabajar con la tranquilidad de saber que estamos protegidos; eso generaría progreso y bienestar.

También la realicé con la fe y la esperanza de que el mensaje llegara a las plataformas y a las empresas intermediarias, como Appen, y a los gigantes tecnológicos que se benefician de nuestro trabajo. Queremos que se nos reconozca como quienes trabajamos a distancia pero con dedicación, para mejorar y hacer más accesible la inteligencia artificial día a día, y que nuestros esfuerzos sean visibles y mejor recompensados.

[5] La vida de un trabajador de datos latinoamericano

4. Appen ya no es lo mismo

Resumiendo un poco, cabe destacar que la plataforma Appen ya no es la misma. Desde hace cuatro años la cantidad de tareas ha disminuido un 80 %, lo que obligó a mis colegas y a mí a buscar otras alternativas, es decir, otras plataformas, para poder trabajar en varias a la vez y lograr mantener nuestra estabilidad, al menos con lo básico que, en mi caso, implica pagar el arriendo, los servicios, la alimentación y la salud.

Ahora utilizo otras cuatro plataformas. Es preocupante porque cada año hay menos trabajos disponibles; los que permanecen activos tienen un pago inferior a un centavo de dólar estadounidense. Aunque de todas las plataformas que he conocido y en las que he trabajado, la que mejor paga por cada tarea sigue siendo Appen.

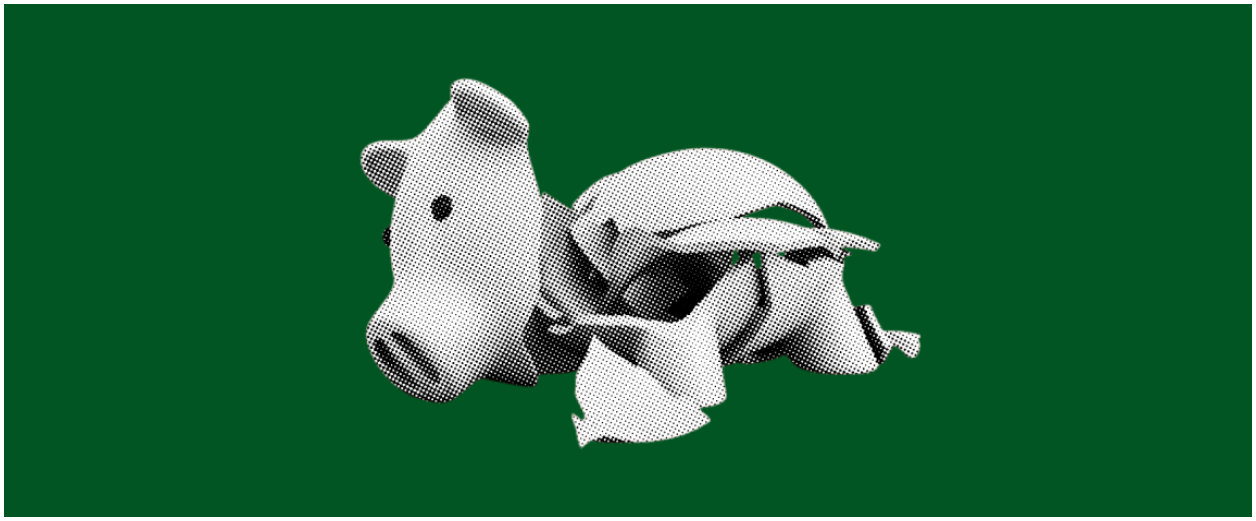
Hoy en día tengo una gran incertidumbre sobre cuándo saldrá un trabajo y si seguirán apareciendo, puesto que son muy escasos. Lo poco que sale está muy mal pagado: generar un dólar puede tomar más de una hora, y no hay suficiente trabajo como para obtener los ingresos de antes. Nos gusta trabajar y llevamos muchos años activos en estas plataformas, por lo que nos gustaría que enviaran más trabajos para poder continuar.

Desde siempre, nuestro peor miedo ha sido quedarnos sin trabajo de un dia para el otro; que las plataformas cierren o dejen de salir tareas. En 2025 ese miedo se hizo realidad.

5. “Sin trabajo”: nuestro mayor temor

Desde siempre han ocurrido algunas eventualidades desafortunadas, pero a partir de 2025 comenzaron a ser más recurrentes. De pronto, sin previo aviso, se materializó nuestro mayor temor: “sin trabajo”. Lo peor es que nos dieron falsas esperanzas con correos electrónicos que incentivaban un trabajo inexistente, manteniéndonos a la espera de algo que nunca llegó.

Entre mis compañeros y yo hablábamos todos los días; pensábamos que en cualquier momento saldría un trabajo. Muchos decíamos que la espera era angustiante; pasaban días, semanas y nada. Llegaban nuestros compromisos financieros, se nos agotaba la comida del refrigerador y lo único que recibíamos eran los correos electrónicos avisando que saldrían trabajos y pidiéndonos estar pendientes de su llegada. También llegaban mensajes exigiendo que trabajáramos, pues existe una norma que indica que las cuentas inactivas son eliminadas. Para nosotros, eso era una burla, porque ¿cómo trabajar si no había nada disponible por hacer?



Como se muestra en el siguiente correo enviado a una colega trabajadora de datos, la plataforma seguía demandando nuestro tiempo aunque no salieran tareas, asi como a ella a muchos de nosotros nos llegaban esas notificaciones, alentándonos a esperar por trabajo:

Hola Sandra:

¡Feliz lunes! Espero que hayas tenido un buen fin de semana.

Al comenzar la semana, les recordamos que revisen su mercado para ver las tareas disponibles. Algunos mercados aún pueden tener HitApps disponibles y, como las tareas se asignan por orden de llegada, ¡asegúrense de aprovecharlas mientras estén disponibles!

Nuestro cliente ha notado una disminución reciente en las sentencias completadas tras la finalización de las tareas de SBS. Trabajemos juntos para revertir esta situación. Al maximizar su tiempo de producción y completar más tareas, ya sean de SBS u otras HitApps, no solo contribuyen a cumplir los objetivos del proyecto, sino que también aumentan sus ingresos.

Un buen comienzo de semana sienta las bases para mayores oportunidades futuras. ¡Hagamos que esta semana cuente!

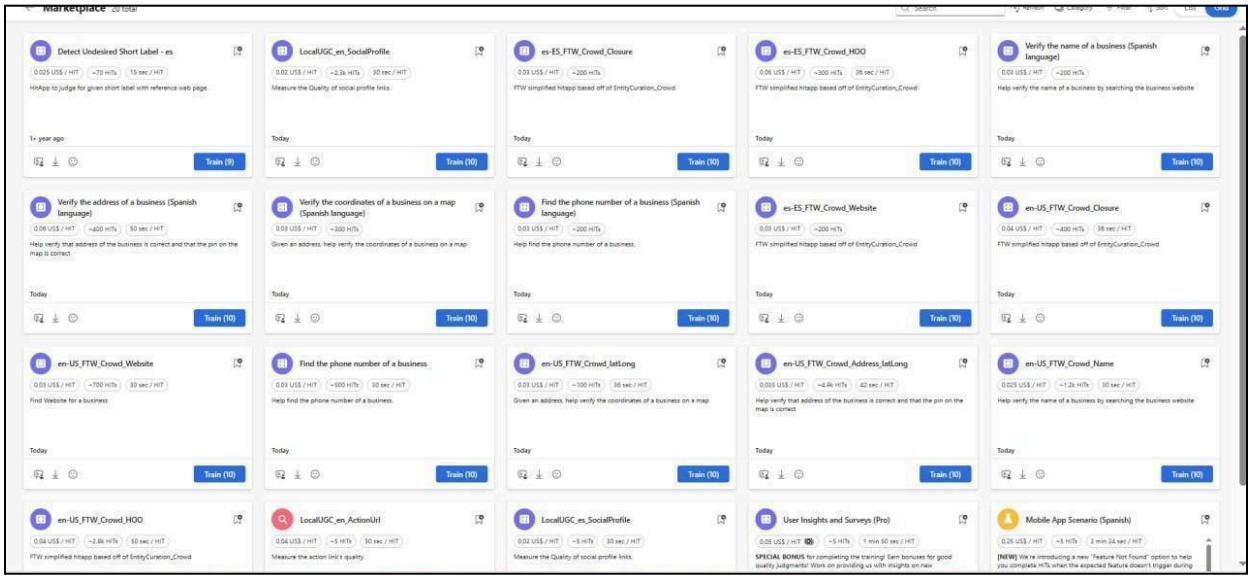
¡Sus contribuciones realmente marcan la diferencia!

Gracias por su dedicación y arduo trabajo.

Revisando un poco y conversando con otros trabajadores, nos dimos cuenta de que aún salían trabajos, pero en otros países, confirmándolo mediante un enlace que ellos mismos facilitan para poder ver si entramos en el ranking mensual de los mejores trabajadores de cada país. Cabe recalcar que no otorgan ningún premio por estar entre los primeros lugares; en mi caso, aquí en Colombia he estado entre los primeros en varias ocasiones y no he recibido nada por ello. En este ranking yo estuve en el primer lugar en Colombia.

Países como Estados Unidos, Austria, Canadá, Alemania, Francia y Japón fueron los únicos que recibieron trabajos de Appen. ¿El motivo? No lo sabemos, pero nos restringieron a los países latinoamericanos y, a pesar de ello, los correos seguían llegando constantemente.

En el transcurso de esos meses fueron apareciendo tareas en la lista del panel, pero solo estaban allí porque no había nada disponible adicional. Además, se mostraban los pagos por cada una. Varias de esas tareas, que indicaban una cierta cantidad de hits disponibles para trabajar, no funcionaban: estaban rotas o no daban acceso. Otras resultaban injustas.



Muestro una que nos dieron acceso; la tarea se podía realizar, pero el pago era tan bajo que ni siquiera se reflejaba en el balance.

Comparación por pares (2AFC)

USD 0,0015 por HIT

~400 HITs

5 segundos por HIT

El usuario debe evaluar cuál imagen tiene mejor calidad entre un par de imágenes que muestran el mismo contenido.

A mediados de septiembre apareció un proyecto para mis compañeros de Venezuela, pero el pago no era nada alentador. Cabe destacar que el salario mínimo en Venezuela es de 3 USD.

📌 Detalles importantes

Puesto de contratista independiente en CrowdGen.

El salario se revela durante la clasificación (puede variar ligeramente del estimado). Se basará en el salario de tu país.

Las horas semanales pueden cambiar según la demanda de la tarea.

Si eres seleccionado, recibirás un correo electrónico de configuración de cuenta de CrowdGen para completar la incorporación.

Los últimos trabajos recibidos fueron en julio de 2025. Estos trabajos incluían a la "salvadora", una tarea que solía salir una vez al mes y duraba unos cinco días, durante los cuales la trabajábamos día y noche sin parar. Ese mes de julio surgieron muchos problemas: respuestas fuera de lugar e incluso una caída del servidor.

Los trabajos que se realizan tienen ciertas pautas, normas y directrices; el tiempo de envío y la calidad de las respuestas deben ser superiores al 90 %.

Por el tiempo que llevamos trabajando, nos resulta un poco más fácil saber lo que quiere el cliente. A nosotros nos interesa trabajar y generar ingresos aprovechando la oportunidad que aparece después de tanto tiempo esperando; por eso, cuando surge algo, nos quedamos frente al computador y enviamos lo más rápido que podemos, pero sin sobrepasar el límite estimado que suelen establecer. Enviar más rápido de lo que ellos esperan conduce a la eliminación permanente del trabajo, por lo que hay que tener sumo cuidado. Esto es algo estresante, ya que los trabajos no llegan en una cantidad fija a cada persona; en cambio, ellos cargan una cierta cantidad de trabajos y las personas activas en ese momento son las que los van realizando, consumiéndolos hasta que se agotan.

No nos damos el "lujo" de tomar descansos, porque los trabajos no permanecen mucho tiempo y suelen desaparecer rápidamente. Pero la plataforma, bastante cínicamente, nos insta a no enviar las respuestas demasiado rápido.

> Recuerda, tomar descansos y dejar de juzgar por unos momentos puede ser tan útil como investigar las páginas con atención. ¡Tómate unos minutos para estirarte y relajarte si te atascas con las preguntas!

A varios miembros del grupo al que pertenezco les eliminaron (baneó) sus cuentas por enviar las tareas demasiado rápido, únicamente por eso, aunque la calidad de sus resultados era buena. Se enviaron tickets solicitando una explicación del motivo de la eliminación de la cuenta, y la respuesta que recibieron fue la siguiente:

Hola Boris,

Gracias por su solicitud a **Whatcom**. Queríamos informarle que ha sido eliminado de la lista de proyectos por razones administrativas. Tenga la seguridad de que esta acción no refleja su desempeño ni su conducta.

A veces, los proyectos cambian de alcance, plazos o estructura, y cuando eso sucede, es posible que tengamos que hacer ajustes en la lista por motivos operativos o de recursos.

Si este proyecto o alguno similar se reabre, le invitamos a volver a solicitarlo. Agradecemos sinceramente su interés y participación, y esperamos volver a trabajar con usted pronto.

Gracias por formar parte de la comunidad de CrowdGen.

Atentamente,
El equipo de CrowdGen.

Entre las plataformas con las que trabajamos también está una llamada SerpClix, que consiste en realizar encuestas sencillas y hacer clics en páginas para comprobar que funcionen y se abran sin problemas. El pago es muy bajo, pero como nosotros decimos “todo suma”, la utilizamos.

Lamentablemente hubo un problema y eliminaron cuentas sin motivo a varias personas, incluida la de una compañera; ella perdió el dinero que había ganado y el tiempo invertido. Lo peor es que esta plataforma no tiene nadie que responda y no ofrece soporte (ver pruebas en los anexos).

La página de Serpclix no es la única que, en ocasiones, elimina usuarios sin justificación. Por ejemplo, en Clickworker, otra plataforma muy reconocida, suele haber demoras en los pagos y a varias personas, incluyéndome a mí, nos ha ocurrido que afirman haber realizado el pago cuando, en realidad, este no llega.

6. Historias de compañeros

6.1 La historia de Anatolia

La historia de Anatolia, una mujer de 81 años, ilustra bien la situación por la que todos estamos y hemos pasado. Ella y sus dos hijos decidieron comenzar a trabajar en estas plataformas usando diferentes computadoras pero el mismo servidor de internet. Trabajaron durante más de un mes y, cuando llegó el día del pago (38 días después), sin motivo aparente les suspendieron la cuenta a los tres. Primero les solicitaron documentos de identidad; luego dieron una serie de excusas para no devolverles la cuenta y, peor aún, para no efectuar el pago por los servicios prestados. La señora

Anatolia insistió durante varios días para que, al menos, le pagaran lo que había realizado, pero nunca lo hicieron.

Correo 1 – Clickworker

Asunto: Tu cuenta de Clickworker ha sido desactivada

Estimada Anatolia:

Tu cuenta en clickworker.com ha sido suspendida, ya que parece que has abierto más de una cuenta.

Aunque tener varias cuentas al mismo tiempo va en contra de nuestros términos y condiciones, reconocemos que pueden ocurrir errores. Tal vez simplemente olvidaste que habías registrado una cuenta antigua hace años.

Para aclarar la situación y evaluar si tu cuenta puede ser reactivada y de qué manera, por favor contáctanos abriendo un ticket de soporte aquí:

https://support-workplace.clickworker.com/

Asegúrate de seleccionar “Suspensión” como el motivo y “¿Por qué está suspendida mi cuenta?” como subcategoría. Esto garantizará una tramitación más rápida de tu solicitud.

Pedimos disculpas por cualquier inconveniente que esto pueda causar; sin embargo, la seguridad de nuestros trabajadores y de nuestra plataforma es de suma importancia para nosotros.

Atentamente,

El equipo de clickworker.com

Correo 2 – Anatolia Lara a Clickworker

Estimados Clickworker:

Fue un gran error de mi parte y me disculpo nuevamente por no haber tenido los lentes puestos al momento del registro. También me disculpo por no haber corregido esto a tiempo.

Por favor, al menos páguennos a mí y a mis hijos lo que hemos generado durante este tiempo. El trabajo que realizamos fue honesto y bien hecho.

Les pido que reconsideren al menos el pago, ya que contamos con ese dinero para poder pagar el techo donde vivimos. Como mencioné anteriormente, no estamos trabajando y por esa misma razón recurrimos a este sistema.

Si necesitan cualquier otro documento, como por ejemplo información sobre mi problema de visión, se los enviaré, ya que recientemente tuve una operación ocular. Por favor, ayúdennos únicamente con el pago de lo que generamos durante este tiempo.

Que Dios los bendiga.

Correo 3 – Soporte de Clickworker

Estimada Anatolia:

La fecha de nacimiento registrada en tu cuenta no coincide con la fecha de nacimiento que aparece en tu documento de identidad. La

fecha de nacimiento que figura en tu identificación es el 8 de julio de 1944. La fecha de nacimiento que proporcionaste en tu cuenta es el 7 de julio de 1963. La diferencia es lo suficientemente grande como para no considerarse un error tipográfico.

Proporcionar una fecha de nacimiento falsa se considera fraude y conlleva la suspensión permanente de la cuenta. Dado que las cuentas están muy estrechamente vinculadas, también fueron suspendidas de manera permanente. Debemos asegurarnos de que solo los trabajadores que cumplen con nuestros términos y condiciones tengan acceso a nuestra plataforma.

Si tu problema no se ha resuelto en este punto, simplemente responde a este ticket. Por favor, no abras un nuevo ticket. Los tickets duplicados que tratan el mismo asunto solo retrasarán el proceso general.

Atentamente,

Diane – DC – Soporte de la Comunidad Clickworker

Correo 4 – Anatolia Lara (correo previo citado)

Estimados Clickworker:

Me gustaría recibir más información sobre cuál cuenta no fue validada y cuáles son los requisitos necesarios, ya que cuento con todo lo requerido para demostrar que realmente estamos trabajando en su plataforma y que cada uno de nosotros cumple con todos los

requisitos y la documentación necesaria que ustedes solicitaron para validar cada una de nuestras identidades.

¿O se debe esto a mi edad avanzada? No vi que la edad fuera un impedimento. Durante muchos años fui profesora de informática y aún me siento capaz de continuar trabajando.

Y, honestamente, necesitamos los ingresos de la plataforma. Nuestro único error fue con PayPal y me disculpo por ello; no había leído con exactitud que estaba infringiendo sus políticas.

Todos somos trabajadores de su plataforma. Por favor, quedo atenta a su pronta respuesta.

Los pagos con Clickworker, al igual que en otras plataformas, demoran entre un mes y 38 días, pero suelen presentar retrasos; esto es aún más frecuente con Clickworker.

6.2. La historia de Doña Carolina

Otro caso es el de Doña Carolina: ella afirma que la empresa dice haber enviado el dinero, pero nunca lo recibió. Le culpan a la billetera digital, en este caso PayPal, alegando que el envío se realizó correctamente y que el problema debe estar en PayPal.

Correo 1 – Clickworker Helpdesk

Estimada Carolina,

Gracias por tu paciencia. Nuestros registros indican que el pago ha sido transferido exitosamente. Te pedimos que contactes a tu banco para rastrear el pago.

Si tu problema no se ha resuelto en este punto, simplemente responde a este ticket. Por favor no abras un nuevo ticket. Los tickets duplicados solo retrasan el proceso general.

Atentamente,

Mike – MA – Soporte de la Comunidad Clickworker

Correo 2 – Clickworker Helpdesk (respuesta automática de cierre)

Hola Carolina,

Gracias por tu paciencia mientras nos ocupábamos de tu solicitud. Dado que no has respondido nuevamente, asumimos que el problema ha sido resuelto.

Correo 3 – Carolina Herrera a Clickworker

Hola, no he recibido mi pago. Ya ha pasado más de una semana desde que me dijeron que sería enviado, pero todavía aparece el mensaje:

“Tus pagos están detenidos por Clickworker”.

Por favor ayúdenme, necesito el dinero.

Correo 4 – Clickworker Helpdesk

Estimada Carolina,

Gracias por escribir nuevamente.

De acuerdo con nuestro protocolo de transacciones, el pago ha sido rechazado por PayPal.

Existen varias razones posibles para esto.

La razón más probable es que tu cuenta aún no haya completado el procedimiento KYC para permitir la recepción de pagos internacionales. En este caso, te recomendamos completar el proceso KYC lo antes posible. Si no sabes cómo hacerlo, por favor contacta al servicio de atención al cliente de PayPal para recibir ayuda adicional.

Lo segundo que debes verificar es que tu cuenta NO esté limitada a pagos de paypal.me. Debes habilitar los pagos "normales" de PayPal.

Lo tercero que debes comprobar es que tu cuenta de PayPal acepte pagos internacionales en EUROS. No es suficiente habilitar pagos en dólares estadounidenses u otras monedas; los pagos en euros deben estar habilitados.

Por favor contacta al soporte de PayPal y solicita una confirmación por escrito de que tu cuenta:

Está completamente verificada

No está limitada a paypal.me

Es elegible para recibir pagos de Clickworker en euros

Una vez que tengas esta confirmación, adjunta capturas de pantalla del correo o conversación con PayPal en tu respuesta y envíalas. Cuando recibamos la prueba necesaria, reiniciaremos manualmente el/los pago(s) fallido(s).

Gracias por tu comprensión y cooperación.

Atentamente,

Mike – MA – Soporte de la Comunidad Clickworker

Correo 5 – Carolina Herrera a Clickworker

Por favor, necesito mis pagos.

Correo 6 – Clickworker Helpdesk

Estimada Carolina,

Gracias por enviar la información solicitada. Hemos enviado una solicitud a nuestro equipo de facturación para reiniciar el pago fallido.

Ten en cuenta que, debido al gran número de solicitudes que maneja nuestro equipo, puede tardar algunos días antes de que concluyan su revisión. Ten la seguridad de que te proporcionaremos una actualización lo antes posible.

Si tu problema no se ha resuelto en este punto, simplemente responde a este ticket. Por favor no abras un nuevo ticket. Los tickets duplicados solo retrasan el proceso general.

Atentamente,

Mike – MA – Soporte de la Comunidad Clickworker

Correo 7 – Carolina Herrera a Clickworker

No ha funcionado. He estado esperando mi pago por más de un mes.

Por favor libérenlo para que pueda recibirlo en mi cuenta de PayPal.

Correo 8 – Clickworker Helpdesk

Estimada Carolina,

Gracias por escribir nuevamente. La captura de pantalla que proporcionaste no indica que tu cuenta esté completamente verificada ni que pueda recibir pagos específicamente en euros.

Por favor obtén la confirmación específica que te hemos solicitado.

Si tu problema no se ha resuelto en este punto, simplemente responde a este ticket. Por favor no abras un nuevo ticket. Los tickets duplicados solo retrasan el proceso general.

Atentamente,

Mike – MA – Soporte de la Comunidad Clickworker

Correo 9 – Carolina Herrera

No, eso no resuelve mi problema.

Correo 10 – Clickworker Helpdesk

Estimada Carolina,

Gracias por contactarnos. De acuerdo con nuestros datos, el pago correspondiente a la factura C24-44***** ya ha sido pagado exitosamente. Por favor, verifica nuevamente.

Correo 11 – Carolina Herrera

No, el problema sigue presente. Veo que aún aparece un saldo que no ha sido enviado y además el problema sigue marcado como “los pagos están detenidos por Clickworker”.

Correo 12 – Clickworker Helpdesk

Estimada Carolina,

Nos gustaría saber si has recibido el pago correspondiente a la factura C24-44***** (72,14 €) o no, para poder ayudarte mejor.

Correo 13 – Carolina Herrera

No, no he recibido ningún pago todavía.

Correo 14 – Clickworker Helpdesk

Estimada Carolina,

Según nuestros datos, el pago de la factura C24-44***** fue enviado a tu cuenta de PayPal. Tú confirmaste que no lo has recibido, por lo que has confirmado que no lo has recibido, así que remitiremos tu caso a nuestro equipo correspondiente para más comprobaciones. Mientras tanto, tus pagos siguen en pausa. No es necesario hacer nada de tu parte respecto a este asunto, y **te responderemos proactivamente sobre tu problema en cuanto tengamos alguna novedad**. Por favor, mantenga la paciencia y no abra un nuevo ticket. Tickets duplicados que tratan el mismo problema solo ralentizarán el proceso en general.

Pedimos disculpas por cualquier molestia y agradecemos su comprensión.

Atentamente

Tracy - TT - Soporte comunitario de Clickworker.

Correo 15 – Clickworker Helpdesk

Estimada Carolina,

La factura C24-44***** por el monto de 72,14 EUR fue pagada exitosamente. Si no has recibido los 72,14 EUR en tu cuenta de PayPal, por favor…

Corrreo 25 – Carolina Herrera

No he recibido nada. Mi saldo sigue acumulado. Por favor revisen las imágenes que les envié y se darán cuenta del error.

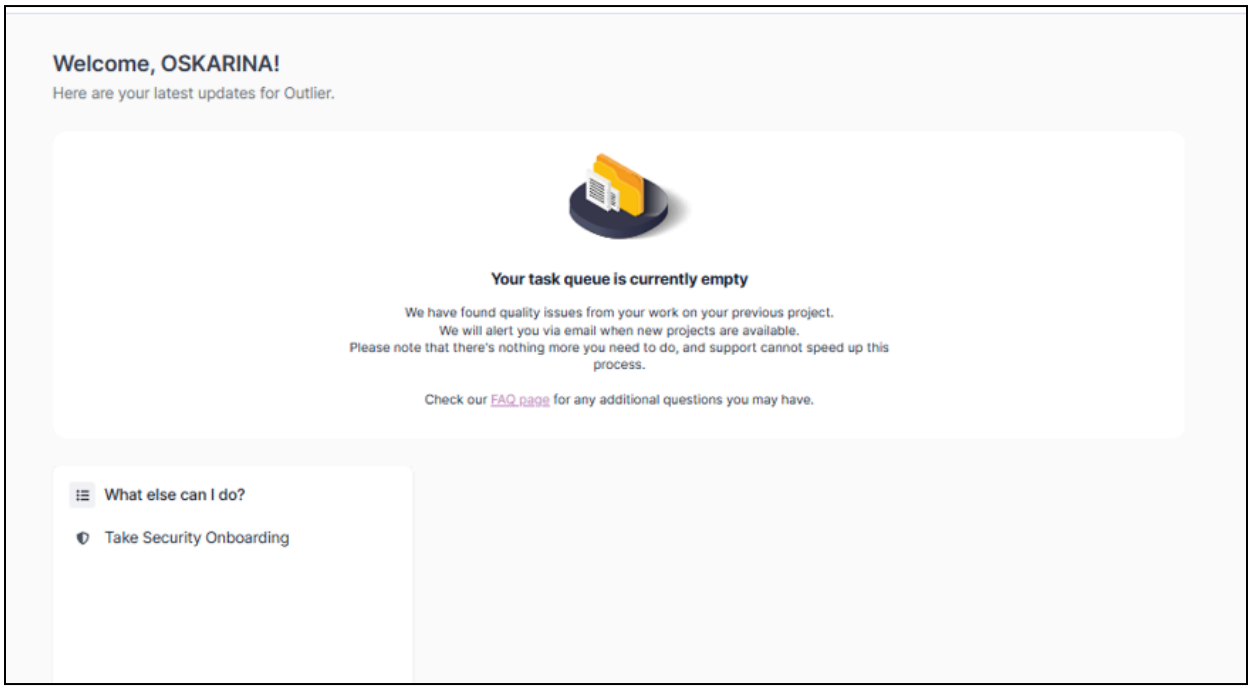
Han detenido mi pago por más de un mes ya.

Al final no solucionaron el problema y eliminaron la cuenta de Carolina sin pagarle el dinero correspondiente a todo un mes de dedicación y trabajo, tal como le ha ocurrido a muchas otras personas.

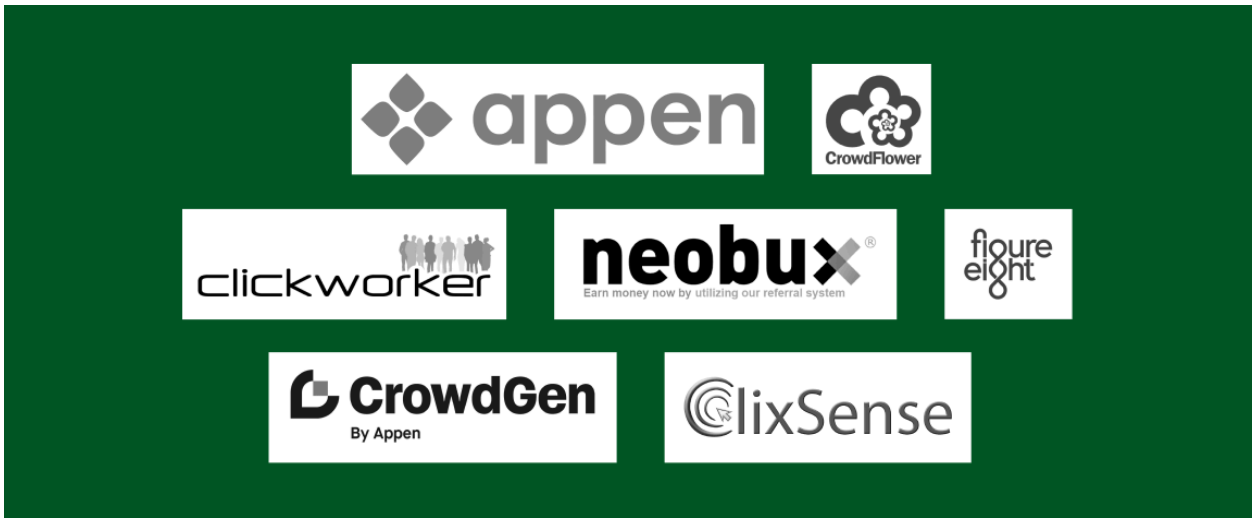
7. La última plataforma: Outlier

Creo que todas estas plataformas seguirán activas, solo que cambiarán de nombre, como ha sucedido desde hace tiempo: habrá nuevos registros, nuevos contratos de confidencialidad, nuevas pautas, etc. Un ejemplo de esto son sitios como Remotasks, que migraron su plataforma a una nueva llamada Outlier.

Ellos volvieron a estar activos, pero esta vez eligen a los trabajadores según su conveniencia. En mi caso, y en el de varios de mis compañeros, sólo nos aparecen cursos por hacer; son cursos de más de una hora e incluyen exámenes. Aunque aprobemos, la lista de tareas nos queda sin trabajo. En cambio, a personas de otros países sí les aparecen tareas disponibles.



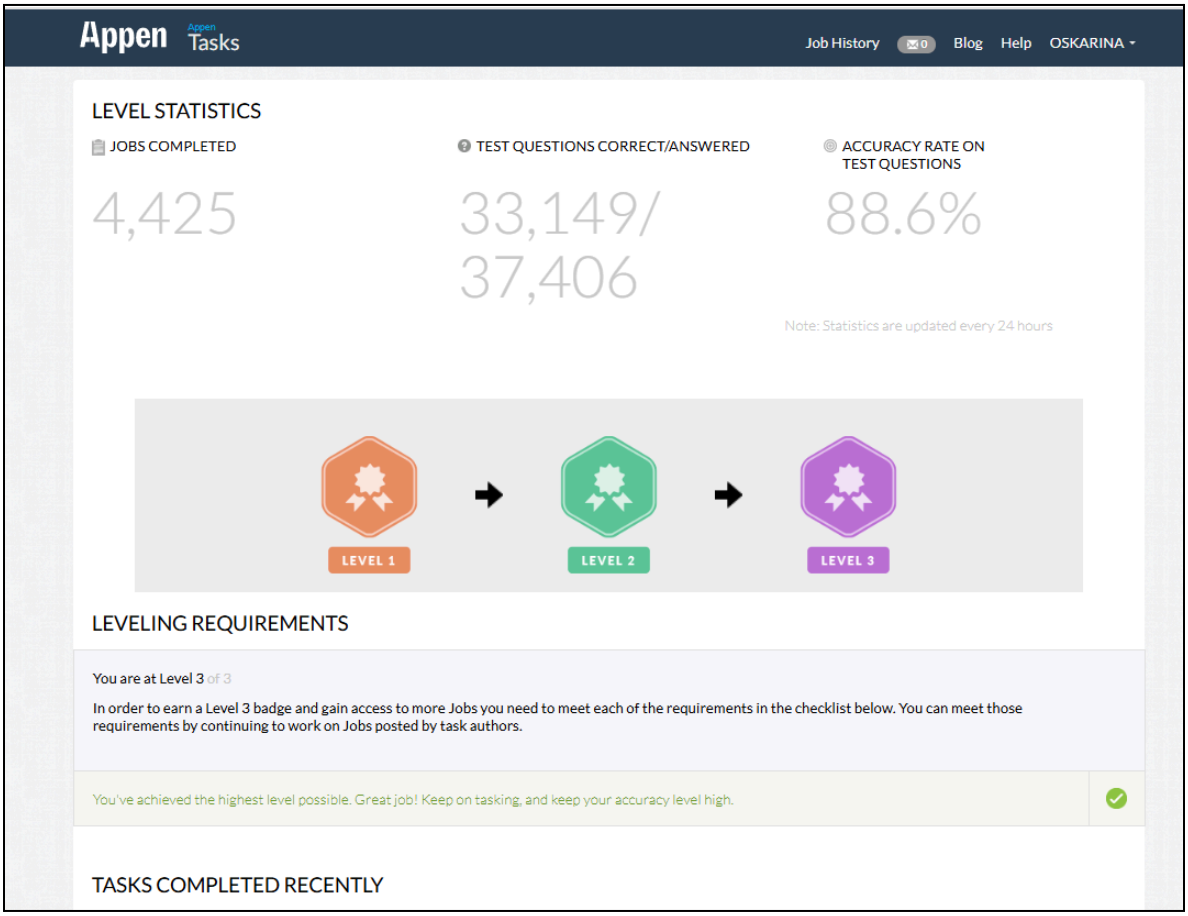
Con el paso del tiempo, Appen ha cambiado de nombre. Cuando yo empecé en 2014, estaba vinculada a dos plataformas más: ClixSense y NeoBux. En ese entonces se llamaban CrowdFlower; luego cambiaron a Figure Eight, después a Appen, y actualmente no sabemos si mantendrán ese nombre, ya que se han asociado a una nueva llamada CrowdGen.

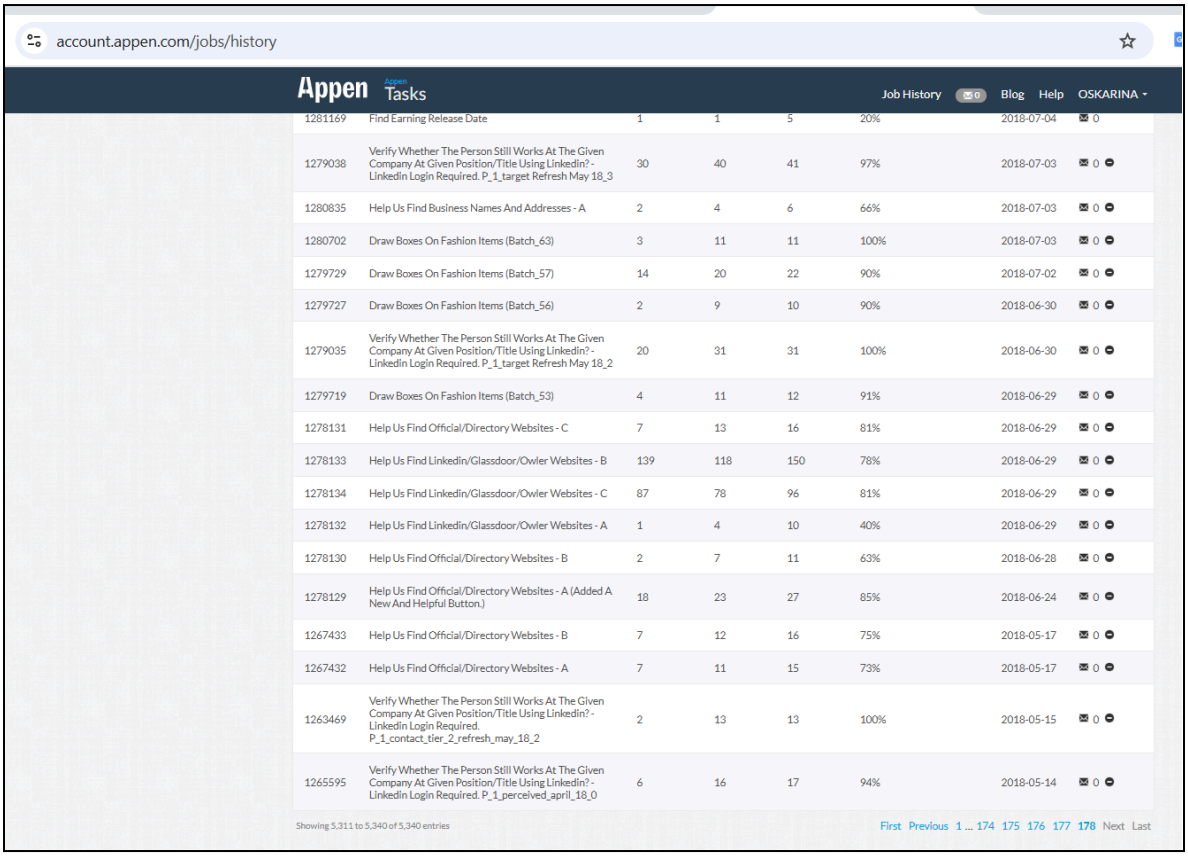


La inteligencia artificial siempre requerirá de la inteligencia humana, por eso sé que los trabajos continuarán, aunque será necesario volver a buscar qué páginas están activas, con el riesgo de perder tiempo y de que no paguen, o de que cambien de nuevo, poniendo en juego el tiempo y la dedicación del trabajador de datos. Puede que vuelva a encontrarlas y a comenzar de nuevo, pero siempre existirá ese riesgo.

Es triste ver estos cambios, que eliminan todo un historial de trabajos realizados a lo largo del tiempo, como si todo ese esfuerzo no significara nada.

Logré capturar una pantalla de uno de los historiales con Appen. No tengo acceso a los datos de cuando empecé en el 2014, cuando la plataforma se llamaba CrowdFlower, porque todo eso fue eliminado y ya no está disponible.





8. Observaciones finales

¿Quién obliga a esas plataformas a permanecer y a cumplir con los trabajadores de datos? ¿Dónde están nuestros derechos cuando no existen ni un contrato ni leyes que nos protejan? Ellos pueden librarse fácilmente diciendo que sus plataformas son solo para generar un ingreso extra.

Supongo que la gente se preguntará por qué no trabajo en algo más estable. Sí, podría hacerlo; el problema es que esos trabajos "estables" fuera del hogar, aquí en Latinoamérica, tampoco están bien pagados, lo cual resulta frustrante.

Más aún, mis condiciones de salud no me permiten mantener un nivel de energía normal para trabajar fuera de casa: tengo diabetes tipo 1 e hipotiroidismo. Además, vivo con mi abuela, quien pasó por un proceso de quimioterapia por cáncer de mama y, debido a su avanzada edad, no es recomendable que se quede sola en casa, por lo que yo soy su compañía diaria.

¿Pero a quién le importa? ¿Quién está interesado en ayudar a los data workers fantasma, a los que casi nadie conoce y a los que pocos saben que existen?

Siempre me he hecho esa pregunta. En el transcurso de estos años he conocido a personas interesadas en estos temas y he tenido la oportunidad de expresarme a través de Data Workers' Inquiry, con la esperanza de lograr algo positivo no solo para mí, sino también para todos los cientos y miles de data workers que laboramos como fantasmas para estas plataformas.

Sueño con que algún día seamos valorados por las plataformas y por sus clientes; me gustaría que, de alguna manera, exista conciencia de su parte y que nos tomen en cuenta, dejando atrás la precariedad y esas migajas que nos dan. Qué bueno sería que nos garantizaran un trabajo estable y bien remunerado, con derechos, como los trabajadores dedicados y honrados que somos.

En caso de no poder seguir trabajando con las plataformas, espero conseguir un trabajo con todos esos beneficios, que me permita alcanzar una de mis metas: tener una vivienda propia, donde tenga la seguridad de que tendré un techo junto a mi familia y donde mis mascotas puedan jugar libremente. Hay mucha incertidumbre debido a los malos gobiernos, que pueden traer como consecuencia un destino triste, como lo que pasó en Venezuela; pero tengo fe en que no volveré a vivir la misma pesadilla. Tengo fe en que algún día todo se nos dará, porque el que persevera alcanza, y así será.