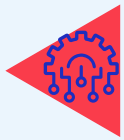




▶ De qué manera la tecnología digital puede proteger a los trabajadores migrantes del trabajo forzoso y de la explotación



La tecnología digital podría cambiar las reglas del juego en la protección de los trabajadores migrantes

- ▶ ¿Por dónde empezar?
- ▶ ¿Qué productos digitales existen actualmente?
- ▶ ¿Cómo asegurarse que la tecnología aporta ventajas reales?



Un nuevo estudio realizado en el marco de la Iniciativa para la Contratación Equitativa de la OIT ofrece algunas respuestas



▶ Antecedentes

Desde el inicio de la COVID-19 el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han tenido un rápido desarrollo sin precedentes, lo que ha dado lugar a nuevos productos digitales como aplicaciones, sitios y portales web, radio por Internet, billetes electrónicos y otros. Al mismo tiempo, la pandemia ha aumentado los riesgos de explotación para los trabajadores vulnerables de todo el mundo, incluidos los trabajadores migrantes internacionales, cuyo número se estimaba a finales de 2019 en 169 millones¹.

El actual enfoque mundial en “reconstruir mejor” ofrece la oportunidad de aprovechar el poder de la tecnología digital para hacer realidad la migración laboral segura. Como parte de su Programa Integrado de Contratación Equitativa (FAIR), y en el marco de la [Iniciativa para la Contratación Equitativa \(FRI\)](#), la OIT se asoció con el Instituto Universitario de las Naciones Unidas en Macao para comprender mejor por qué y cómo los trabajadores migrantes utilizan la tecnología digital².

▶ El estudio

¿Cómo pueden las TIC digitales facilitar la migración laboral segura y la contratación equitativa?

Para responder a esta pregunta, se llevó a cabo un estudio de métodos mixtos durante el segundo semestre de 2020. El mismo, incluyó una revisión documental, una encuesta, grupos de discusión, entrevistas con informantes clave y un análisis de los productos digitales existentes relevantes.

La colección de datos se centró en los trabajadores migrantes potenciales, actuales y retornados de Nepal, Filipinas y Sri Lanka que habían emigrado, o tenían intención de hacerlo, a la Región Administrativa Especial de Hong Kong (China) o a Malasia, y que tenían acceso a un dispositivo móvil.

▶ **321** respuestas de la encuesta de trabajadores migrantes fueron analizadas.

▶ **49** trabajadores migrantes participaron en 15 grupos de discusión.

▶ **49** informantes clave fueron entrevistados³.

▶ **64** productos digitales fueron probados y analizados.

¹ OIT, [Confinados y en el limbo: El impacto mundial de la COVID-19 en los derechos y la contratación de los trabajadores migrantes](#), Ginebra, 2021.

² OIT, [Use of digital technology in the recruitment of migrant workers](#), Ginebra, 2021.

³ Los informantes clave trabajaban para organizaciones intergubernamentales, sindicatos, agencias de contratación, ONG, organizaciones religiosas y gobiernos nacionales.

Los productos digitales pueden facilitar todas las etapas del viaje

Precontratación/contratación



- ▶ Autorización de las agencias de contratación
- ▶ Publicación y búsqueda de empleos en línea
- ▶ Conectar con los trabajadores potenciales
- ▶ Difusión de información sobre la migración

Despliegue



- ▶ Sistemas de gestión de la información sobre migración/ gestión integrada de las fronteras
- ▶ Servicios de traducción
- ▶ Procesamiento automatizado de documentos y solicitudes
- ▶ Integridad del contrato
- ▶ Formación de orientación previa a la partida

Empleo

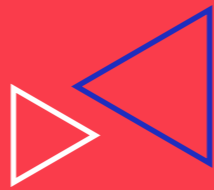


- ▶ Herramientas para dar voz a los trabajadores e inspección/auditoría a distancia
- ▶ Mecanismos de reclamaciones en línea
- ▶ Prestación de servicios consulares
- ▶ Remesas o transferencias

Retorno/reintegración

- ▶ Búsqueda de empleo y recertificación o formación de habilidades

Lecciones para el diseño, el desarrollo y la promoción



Según los resultados del estudio,
un producto digital eficaz para los
trabajadores migrantes...



funciona en un teléfono móvil

Los teléfonos móviles son los dispositivos más utilizados por los trabajadores migrantes.



es accesible incluso en lugares donde la conectividad es escasa y/o intermitente

El producto debe funcionar, por ejemplo, en los pueblos rurales.



presenta información proveniente de una fuente fiable

Los trabajadores migrantes calificaron la desinformación como la principal preocupación asociada al uso de la tecnología digital. Confían más en los amigos, la familia y las agencias de contratación que en las fuentes en línea.



presenta información adecuada al público adecuado

La información presentada puede, por ejemplo, desglosarse por etapa de migración, adaptarse a corredores migratorios específicos, estar en las lenguas que hablan los trabajadores migrantes, etc.



dispone de mantenimiento y actualización regulares

Aunque esto parezca obvio, el estudio reveló que varios de los productos identificados se encontraban desactualizados y/o no funcionaban correctamente.

“Es difícil confiar en las fuentes en línea ya que hay muchos mensajes que son en realidad estafas y gente que sólo quiere sacarte dinero.”

Trabajador migrante de Filipinas

“Los teléfonos inteligentes y las aplicaciones WhatsApp, Facebook y Viber nos permiten estar constantemente en contacto con nuestros familiares y amigos en casa y en el extranjero.”

Trabajador migrante de Sri Lanka



es altamente promocionado entre el público objetivo

Los trabajadores migrantes deben saber dónde y cómo acceder al producto. Para generar confianza, la campaña de promoción debe incluir información sobre el desarrollador y la fuente o fuentes de los contenidos presentados. Se deben mantener los métodos tradicionales de sensibilización fuera de línea (por ejemplo, la radio o los carteles) para aquellos que tienen un acceso limitado a las TIC digitales.



aprovecha el gran uso que hacen los trabajadores migrantes de las redes sociales

Muchos migrantes utilizan principalmente sus dispositivos para estar en contacto con sus amigos y familiares, siendo, según el estudio, Facebook el sitio más utilizado por los migrantes. Las redes sociales deberían formar parte sistemáticamente de la divulgación digital.



está acompañado de una formación en competencias digitales

Muchos trabajadores migrantes tienen un bajo nivel de competencias digitales. Es por ello que a menudo no conocen la amplia gama de servicios disponibles en línea. La formación en competencias y seguridad digitales podría incluirse en la orientación y la formación previas a la partida.



no reinventa la rueda

Ya existen muchos productos digitales útiles que se beneficiarían de una mayor promoción. Estos productos pueden utilizarse tal cual, o pueden servir de inspiración para un nuevo producto. Las tecnologías digitales y los sistemas de información utilizados por los distintos organismos públicos deben ser interoperables e integrados.



involucra a los trabajadores migrantes en las fases de diseño y desarrollo del producto

Los trabajadores migrantes deben ser consultados para garantizar la aceptación y sostenibilidad de los productos digitales. Como usuarios finales, tienen el conocimiento práctico de los problemas que el nuevo producto pretende solucionar.

▶ El cambio de comportamiento es la clave del éxito

Los trabajadores que participaron en el estudio declararon haber recopilado una amplia gama de información apropiada para su viaje y empleo, tales como documentación pertinente, información sobre los salarios, alojamiento y contratos. Sin embargo, la mitad (49%) dijo que no utilizaba en absoluto la tecnología digital para hacerlo. Las principales razones mencionadas fueron la falta de conocimiento sobre las fuentes a consultar y la creencia de que otras fuentes (como la familia, los amigos o los intermediarios de contratación) son más fiables.

Esto sugiere que, a pesar de que los migrantes tienen libre acceso a la cobertura de la red, a los contenidos en el idioma local y a los productos digitales adecuados, podrían seguir sin consultarlos. Para aprovechar todo el potencial de la tecnología digital para los trabajadores migrantes, el diseño, el desarrollo y la promoción de los productos deben cambiar los conocimientos existentes de los trabajadores migrantes, su comportamiento de búsqueda de información y sus percepciones de la tecnología digital.

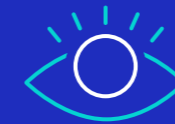
▶ Los límites de la tecnología digital

Aunque los productos digitales tienen sin duda el potencial de hacer que la migración laboral sea más segura y eficaz, no pueden resolver muchos retos estructurales. La eficacia está influida por un amplio abanico de factores, como la infraestructura migratoria, los corredores migratorios, el género y la ocupación de los migrantes.

Para aprovechar al máximo la tecnología digital, es necesario integrarla en un conjunto más amplio de acciones que promuevan un entorno propicio para la mejora de las competencias, el acceso a un trabajo decente y a una migración segura y regular. De lo contrario, se corre el riesgo de marginar aún más a los más vulnerables, incluidos los que tienen bajos niveles de alfabetización y poco o ningún acceso a la tecnología digital.

▶ Diez productos digitales para inspirarse

El impacto de la tecnología digital en la migración laboral sigue sin estar claro. Sin embargo, los productos digitales han demostrado tener importantes ventajas a la hora de ayudar a las partes interesadas en la contratación en las diferentes etapas del proceso de migración. La tecnología digital también puede complementar, aumentar y mejorar los servicios ya existentes, impulsando el alcance, la coordinación y la integración.



1. Sensibilización: *Migrants as Messengers*

Campaña de sensibilización entre pares que capacita a los jóvenes de África Occidental para tomar decisiones informadas sobre la migración.



2. Intercambio de información: *Shuvayatra*

Aplicación destinada al corredor migratorio nepalí que proporciona a los trabajadores migrantes nepalíes herramientas e información para planificar el viaje y el trabajo, incluyendo:

- ▶ información financiera práctica;
- ▶ información sobre los cambios en las normas y procedimientos gubernamentales;
- ▶ información sobre los servicios que ofrecen las embajadas nepalíes en el extranjero;
- ▶ información de contacto de organizaciones relacionadas con la migración; e
- ▶ historias y consejos de otros migrantes nepalíes.



3. Puesta en contacto de trabajadores y empleadores:

SIRA App

Aplicación que pone en contacto a los trabajadores migrantes retornados en Etiopía con los empleadores. La aplicación funciona en entornos con acceso limitado a Internet y puede utilizarse sin conexión.



4. Evaluación por los trabajadores de empleadores y reclutadores: *Contratados*

Plataforma en donde los trabajadores migrantes mexicanos publican y leen anónimamente las reseñas sobre los reclutadores y los empleadores estadounidenses, mejorando así la transparencia. La plataforma también contiene un repositorio de información sobre los derechos de los trabajadores y comparte noticias y otros recursos pertinentes.



5. Combinar sensibilización y evaluaciones en línea: *Recruitment Advisor*

Plataforma mundial en la que figuran más de 10.000 agencias de contratación. Los gobiernos proporcionan a la plataforma una lista de agencias de contratación autorizadas. Los usuarios publican anónimamente sus opiniones y califican sus experiencias. Los equipos de coordinación en Filipinas, Indonesia, Nepal, Sri Lanka, Kenia, Hong Kong y Bahrein se ponen en contacto con los trabajadores para sensibilizarlos sobre sus derechos y promover el uso de la plataforma.



6. Acceso a los servicios financieros: Instapay eWallet

Monedero electrónico vinculado a una tarjeta Mastercard destinado a los trabajadores migrantes en Malasia. Los usuarios pueden enviar y recibir pagos digitales (incluyendo salarios y remesas), retirar dinero de los cajeros automáticos y comprar recargas para el móvil, todo ello sin necesidad de abrir una cuenta bancaria.



7. Envío de remesas: PickRemit

Aplicación mundial que ayuda a los migrantes a elegir el mejor proveedor de envío de remesas. Ofrece información detallada sobre los tipos de cambio, las comisiones de servicio, la rapidez de las transferencias, el tipo de proveedor de servicios, la modalidad del pago de la transacción, etc.



8. Presentación de reclamaciones: Together

Plataforma y aplicación para teléfono móvil que ofrece a los trabajadores migrantes de Kuwait información sobre sus derechos. Los trabajadores pueden presentar reclamaciones sobre la violación de sus derechos y pueden conectarse directamente con abogados y asesores legales.



9. Identificar la explotación: Apprise

Aplicación que ayuda a los agentes de primera línea, como los inspectores de trabajo, los trabajadores de las ONG y los agentes de la ley, a identificar a las víctimas del trabajo forzoso y la trata de seres humanos en los sectores de la pesca y el procesamiento de mariscos, así como en la industria del entretenimiento. La aplicación utiliza una serie de preguntas específicas al sector en las lenguas más populares de los trabajadores migrantes, luego calcula una puntuación de vulnerabilidad e informa los pasos a seguir.



10. Auditoría de la cadena de suministro: eMin

Plataforma basada en blockchain que contiene información sobre contratos de trabajo, costos de migración y experiencias de contratación. La información es subida por los propios migrantes y es publicada en un libro de contabilidad transparente e inmutable. Las empresas pueden utilizar esta información para auditar sus cadenas de suministro.

Servicio de Principios y derechos fundamentales en el trabajo (FUNDAMENTALS)

Departamento de Gobernanza y Tripartismo (GOVERNANCE)

Oficina Internacional del Trabajo

4 route des Morillons
CH-1211 Ginebra 22 – Suiza

T: +41 (0) 22 799 61 11

E: fairrecruitmentinitiative@ilo.org

ilo.org/fairrecruitment