

Sonia Gondim, Laila Carneiro e Daniela Moscon
(organizadoras)

DIGITRABES EM CONTEXTO:

caracterização e aspectos críticos
dos trabalhadores de plataformas
digitais em cinco países da
Iberoamérica



Ariadna
ediciones

**Digitraves em contexto:
caracterização e aspectos críticos dos trabalhadores de plataformas
digitais em cinco países da Iberoamérica**

**Digitraves em contexto:
caracterização e aspectos críticos dos trabalhadores de plataformas
digitais em cinco países da Iberoamérica**

Sonia Gondim, Laila Carneiro, Daniela Moscon
Organizadoras

ISBN: 978-956-6276-16-6

Santiago de Chile

Primera edición, enero 2024

Gestión editorial: Ariadna Ediciones

<http://ariadnaediciones.cl/>

<https://doi.org/10.26448/ae9789566276166.92>

Composición Portada:

Obra bajo Licencia Creative Commons Atribución



Obra postulada y/o ingresada a plataformas internacionales: Book Citation Index (sólo en inglés), ProQuest, OAPEN, ZENODO, DOAB, Digital Library of the Commons, SSOAR, Open Library (Internet Archive) HAL Archives Ouvertes (Francia); UBL (Universidad de Leipzig), Humanities Commons; Historicum.net (Alemania); Pekín University Library; Scilit (Literatura científica), Humanities Commons (Open Access Book Network)

Todos los libros de Ariadna Ediciones cumplen con los requisitos de selección de originales de la SPI (Scholarly Publishers Indicators) y el proceso de evaluación por pares ciegos externos.

Índice

Prefacio

Josep M. Blanch.....7

Apresentando o projeto Digitrab

Sonia Gondim, Laila Carneiro, Daniela Moscon.....11

Parte I. Caracterizando o trabalho mediado por plataformas digitais: aspectos teórico-conceituais e empíricos

Capítulo 1: As Tecnologias de Informação e Comunicação e o mundo do trabalho: Caracterização geral

Sonia Maria Guedes Gondim; Jonatan Santana Batista; Daiane Rose Cunha Bentivi; Diana Milec Cifuentes-Leiton; Erico Rentería Pérez; Esteban Agulló-Tomás.....27

Capítulo 2: Trabajadores de plataformas en Argentina. Situación y perspectivas

Valentina Viego; Mariana Fernández Massi.....51

Capítulo 3: Caracterizando os digitrabes no Brasil

Liz Martinez M. Dias; Daiane Rose Cunha Bentivi; Stéfanie Moreira e Haiana M^a de Carvalho Alves.....79

Capítulo 4: Trabajo de plataformas digitales en Chile: Precariedad, brechas de género y salud mental

Elisa Ansoleaga; Magdalena Ahumada; Camille Alarcón-Mendoza; José Garrido Cerda; Bernardita Reyes-Martínez.....99

Capítulo 5: Caracterización de trabajadores de plataformas digitales en Colombia

Erico Rentería-Pérez; Diana Milec Cifuentes-Leiton; Fátima Díaz-Bambula; Alejandra Becerra-Aguilar; Miguel Ángel Brand-Narváez; Brayan Tabares-Jaramillo.....121

Capítulo 6: Caracterización de los digitrabes en España

Estéban Agulló Tomás; José Antonio Llosa; Sara Menéndez-Espina; María Luz Rivero-Díaz.....141

Parte 2: Aspectos transversales de los digitraves

Capítulo 7: Relación basada en datos entre usuarios y trabajadores en plataformas digitales

María Luz Rivero-Díaz; Brayan Tabares Jaramillo.....159

Capítulo 8: Desarrollo de carreras de trabajadores de plataformas

Alejandra Becerra-Aguilar; Valentina Viego; Sara Menéndez-Espina.....179

Capítulo 9: Trabajo en plataformas digitales: Análisis de las expectativas y la incertidumbre laboral en cinco países

José Llosa; Diana Milec Cifuentes-Leiton; Valentina Viego; Daniela Moscon; Elisa Ansoleaga, Magdalena Ahumada.....197

Capítulo 10: Factores de riesgo y de protección para el bienestar de trabajadores de plataformas digitales

Laila Carneiro; Valentina Viego; Sara Menéndez-Espina; Estéban Agulló-Tomás.....217

Apêndices.....235

Organizadoras y Autoras/es.....252

Prefacio

Josep M Blanch
Universidad San Buenaventura-Cali (USB) &
Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)

Este libro fue elaborado con el propósito de facilitar la comprensión de una dimensión relevante de la metamorfosis contemporánea del mundo del trabajo: la emergente, compleja, heterogénea, dinámica y borrosa constelación de actividades laborales mediadas por plataformas digitales. Esa variedad específica de la digitalización de procesos es designada aquí con el nombre *digitrab*, acrónimo de *trabajo digital*.

¿Y para qué hace falta investigar, publicar y leer sobre este fenómeno si, para “comprenderlo”, podría bastar con un ensamblaje de los respectivos significados de “trabajo” y “digital”? A primera vista, todo el mundo “sabe” en qué consiste y para qué sirve el trabajo y de qué va lo digital, simplemente aplicando el sentido común, esa especie de perspectiva socialmente compartida que orienta la comprensión del mundo cotidiano. Así que, se hace la conexión “trabajo-digital”, y listo. Pero, funcionando así, a cualquiera podría ocurrirle lo que al juicioso Agustín de Hipona: “*¿Qué es, pues, el tiempo? Si nadie me lo pregunta, lo sé; pero si quiero explicárselo al que me lo pregunta, no lo sé.*” *

¿Qué es, pues, el “digitrab”? La respuesta está en el libro. Y esto es un prefacio, una humilde invitación-incitación a leerlo, alegando su relevancia objetiva y su carácter de panorama temático especialmente enfocado a la realidad contemporánea latinoamericana. Entonces ¿para qué y para quién puede resultar interesante la lectura de este libro? A quien opte por leerlo, aparte de resolverle acaso alguna duda agustiniana (¿qué le contestaría yo a quien me preguntara por el *digitrab*?), el conjunto de los capítulos que integran la obra constituye un mosaico descriptivo de la progresiva implantación de actividades laborales mediadas por plataformas digitales en el continente, un proceso involucrado en una profunda transformación del mundo social, y particularmente del ecosistema del trabajo y de su organización y gestión. Por ello, el eco de su impacto se extiende no solo al sector de la población laboralmente activa directamente implicado, sino también al conjunto de la sociedad.

En el marco de sus lúcidas reflexiones sobre el tiempo lineal, Agustín de Hipona, accedió a un estado de perplejidad ante la múltiple evidencia de que el futuro todavía no es, de que el pretérito ya no es y de que el presente es tan inconsistente que deviene inmediatamente pasado.

Reconociendo su incapacidad de comprender aquello de lo que creía tener una idea cabal antes de que alguien le preguntara por ello, no encontró otra vía de salida a ese punto muerto que la de implorar el auxilio divino para que le iluminara, liberándole de tal ignorancia. Seguramente, el santo habría tenido aún más problemas si alguien hubiera osado preguntarle por el “espacio-tiempo” y ciertamente se reconocería de entrada impotente ante una demanda sobre el “trabajo digital”, que le parecería enigmática, esotérica, hermética, misteriosa, rara o, en el mejor de los casos, ininteligible. Pero incluso descontándole, por consideraciones obvias, el adjetivo “digital”, seguiría teniendo serios problemas con el sustantivo “trabajo”; porque, en su tiempo, ningún idioma disponía de un término genérico en singular (el trabajo) que significara el denominador común genérico de la pluralidad de actividades laborales incluidas en el cajón de sastre de “los trabajos”. Hasta la modernidad industrial, no se habló del “trabajo” en singular, con un significante cuyo significado a menudo se ha venido confundiendo e intercambiando con el de “empleo”.

Supuesto que no se puede pensar el trabajo digital desde fuera de su contexto civilizacional de emergencia ¿cabe además tomarse alguna precaución epistemológica para hablar de ello desde ahora y aquí? Acaso sea razonable empezar a responder es pregunta con otra: ¿En qué aspectos el digitrab se diferencia significativamente de lo que, a lo largo del siglo XX, se ha venido entendiendo por “trabajo” en los países socio laboralmente avanzados?

Una primera línea de respuesta se puede dar atendiendo a los aspectos formales: Diversas contribuciones a esta obra permiten identificar algunos puntos clave al respecto: Se diferencian básicamente en lo referido a espacio, a tiempo y a contrato de trabajo, tres coordenadas cruciales para la autocomprensión humana individual y social en la era contemporánea. El trabajo-empleo en el sector servicios típico de la era fordista se desarrolló en espacios físicos concretos, en interacciones presenciales cara a cara, en un contexto en que las personas empleadas proveedoras del servicio disponían normalmente de un contrato de trabajo formal, de tiempo indefinido, de una jornada laboral con horario determinado, dentro de una sola empresa, con una carrera laboral previsible, en un mismo oficio y con razonables niveles de protección social y de la salud. En contraste, en el digitrab, la interacción proveedor - cliente o usuario del servicio se inicia en un espacio virtual, pudiendo luego continuar a través de este medio o en modo presencial, siendo habitualmente de corta duración la actividad desarrollada y comportando, en el mejor de los casos, un contrato de trabajo igualmente de corto plazo, escrito o verbal, formal o informal, explícito o implícito. Dependiendo de los casos, se trabaja o no en el marco de la misma empresa de servicio y se desempeña o no el mismo oficio, con o sin protección social y de la salud por parte del organismo empleador.

Un segundo procedimiento de respuesta consiste en comparar las funciones que cumplen respectivamente ambas modalidades de “trabajo”. Como el empleo tradicional, el *digitrab* realiza la función económica manifiesta de contribuir, en tanto que actividad laboral remunerada, a la supervivencia de la persona trabajadora (*digitraber*) y eventualmente a la de su núcleo familiar. En menor grado, también le proporciona la múltiple oportunidad de desarrollar ciertas competencias laborales, de planificar y manejar su tiempo y de sentirse útil, hábil y consciente de cumplimentar el deber moral de colaborar en la producción de la riqueza y el bienestar del país; asignándole además roles, estatus, identidad y contextos de interacciones sociales, redundando todo ello psicológicamente en algún grado positivo de satisfacción, certidumbre, seguridad, autoestima y autorrealización.

Sin embargo, el *digitrab* comporta cambios sustantivos en las condiciones de trabajo en tanto que conjunto de circunstancias ecológicas, temporales, sociales, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales. Ese entorno “condiciona” la calidad de vida laboral, incluyendo factores de riesgo y también oportunidades de desarrollo positivo para las personas trabajadoras. La reconfiguración de las condiciones de trabajo en el *digitrab* se produce en tres niveles: (a) Manifiesto, en forma de reorganización técnica de procesos gracias a las plataformas virtuales. (b) Latente, como regresión histórica a la era de los “trabajos” característicos de las economías precapitalistas. En ese sentido, la transición del fordismo al régimen de flexiprecariedad posfordista del *digitrab* puede ser interpretada no como un paso delante de progreso, sino como dos pasos atrás de retroceso en las condiciones de trabajo que influyen en la calidad de vida laboral. (c) Profundo, como resignificación, en tanto que proceso semántico por el que se maneja el mismo significante “trabajo” heredado de la era fordista del empleo sólido, estable y con contrato formal para significar los “trabajos” líquidos, inestables, discontinuos, fragmentados, con contrato de mínimos o inexistente. Lo cual puede redundar en no poca confusión.

Un balance inicial sobre el *digitrab* puede resumirse en un doble oxímoron:

1. *Progresión regresiva*. Por una parte, es percibido como un “progreso” hacia un mercado de trabajo flexible facilitado por la digitalización de procesos y encauzado por el neoliberalismo como paradigma del libre mercado y la desregulación de las relaciones laborales. Por otro, es criticado como una “regresión” histórica posmoderna -en forma de empleo líquido, flexible y precario- a los “los trabajos” (concretos, diversos, específicos, en plural y en minúscula) característicos de las economías precapitalistas, premodernas y preindustriales, que fueron eclipsados (no extinguidos; ya que

subsistieron especialmente en el ámbito de la actividad laboral informal, bien extendida en América Latina) por la irrupción del “trabajo” (genérico, en singular y en mayúscula) bajo la forma del empleo moderno industrial.

2. *Solución problemática.* En su cara positiva, ha sido reconocido como una solución coyuntural a una parte de la crisis del mercado de trabajo generada por el confinamiento en tiempos de pandemia Covid-19. En aquel contexto, contribuyó al aumento de la oferta de puestos de trabajo flexibles que incluyeron las indudables ventajas de la flexibilidad para las personas trabajadoras, para las empresas empleadoras y para la misma sociedad usuaria de los servicios. En el plano estructural, el digitrab es celebrado como nuevo yacimiento de empleo y como modelo innovador de contratación e intermediación en el mercado de trabajo. En la negativa, esta modalidad de trabajo ha sido denunciada por lo que conlleva de carencia, déficit o retroceso en el campo de los derechos laborales, de desregulación e individualización de las relaciones laborales y de fuente de riesgos como la sobrecarga, el sobretiempo y la sobreexplotación laboral, que atentan contra la salud mental ocupacional y la calidad de vida en el trabajo.

Con estas consideraciones introductorias, se ha procurado no hablar del libro, sino llamar la atención sobre la importancia de su temática, por lo que conlleva de desafío para la agenda pública en el ámbito de la reflexión y el debate sobre políticas laborales posmodernas. Así que lo interesante viene a continuación.

*Agustín de Hipona (397) *Confesiones*, capítulo XI.

<http://www.diocesisdecanarias.es/pdf/confesionessanagustin.pdf>

Apresentando o projeto Digitrab

Sônia Maria Guedes Gondim
Laila Leite Carneiro
Daniela Campos Bahia Moscon
Universidade Federal da Bahia

A visão do trabalho como um tipo de atividade humana intencional de transformação da realidade apoiada em um vínculo empregatício estável, de longo prazo, de dedicação integral e com proteção social e direitos assegurados está cada vez mais distante da nossa realidade atual (e.g., Kalleberg, 2012). Esse reconhecimento de que o mundo do trabalho já não é mais o mesmo vem sendo acompanhado por uma discussão na literatura sobre a urgência de se compreender melhor este cenário ainda desconhecido, analisando as diferenças e semelhanças entre países desenvolvidos e em processo de desenvolvimento.

Os novos arranjos de trabalho (e.g., Spreitzer et al., 2017) estão sendo impulsionados por inúmeras mudanças na legislação trabalhista de diversos países, pela flexibilização da economia, e pela incorporação de novas tecnologias na oferta de serviços e na intermediação entre trabalhadores, usuários/beneficiários e os empregadores/contratantes. Apesar de o uso da internet para fins de vendas de serviços não ser algo novo, o surgimento de plataformas, com escopo funcional cada vez mais ampliado, diversifica tipos de demandas, serviços e utilidades.

Nesse cenário vemos crescer o “gig work”, um tipo de trabalho contratado por curto prazo ou por tarefa (Farrell & Greig, 2016). Dentre os diversos tipos de gig work, destaca-se o crescimento exponencial daquele intermediado por aplicativos instalados em smartphones ou em computadores, que aqui denominamos digitrab. O digitrab se tornou uma alternativa para trabalhadores desempregados e para aqueles que necessitam da flexibilidade no trabalho para conciliar com suas outras atividades. Não apenas o número de aplicativos cresceu e se diversificou imensamente (e.g., serviços de transporte, serviços profissionais especializados, serviços de alimentação etc.), como aumentou a quantidade de pessoas que usam os aplicativos como beneficiários (consumidores e clientes).

O trabalho está em qualquer lugar, rompendo fronteiras espaço-temporais e tirando a face visível do empregador (empregador sem face) (Filgueiras & Antunes, 2020). A outra face da invisibilidade deste

empregador, protegido por lei, traduz-se na percepção do trabalhador de ser um empreendedor autônomo e não um empregado (Bentivi et al., 2020). Sendo assim, as relações de trabalho estariam mais fortemente apoiadas em ao menos dois atores sociais que assumiriam estatuto de pessoas jurídicas, desconsiderando haver diferenças entre eles no domínio de recursos e poder de barganha.

Se, por um lado, as plataformas digitais oferecem aos trabalhadores a possibilidade de trabalhar em diferentes lugares, a qualquer hora e aceitar o trabalho que consideram adequado, por outro, oferecem riscos de se envolver em atividades laborais sem renda adequada, proteção social, segurança no trabalho e outros benefícios. Assim, enquanto plataformas de trabalho digitais são um produto de avanços tecnológicos, o trabalho nessas plataformas, em termos de obrigações/deveres do trabalhador, assemelha-se a muitos arranjos de trabalho de longa data, tendo apenas uma ferramenta digital como intermediária (ILO, 2018).

Os proprietários de aplicativos ou plataformas digitais mostram-se como aqueles que fazem a ponte entre clientes de bens ou serviços e os trabalhadores/as provedores. Apresentam-se como intermediários na oferta de oportunidades para que o trabalhador consiga usufruir de mais flexibilidade no seu vínculo de trabalho, visto que ele escolhe, muitas vezes, como e quando oferecer o serviço. No entanto, ainda há muitos aspectos não estudados neste tipo de vínculo de trabalho que podem facilitar a esquiva e isenção de responsabilidades para com o trabalhador, o qual passa a assumir todos os riscos de sua atividade laboral sem suporte ou apoio organizacional (Bentivi et al., 2020; Filgueiras & Antunes, 2020).

Segundo a International Labour Organization (ILO, 2018), existem basicamente dois tipos de trabalhos mediados por plataformas digitais. No primeiro deles, o *crowdworking* (trabalho de multidões), a oferta e a execução do trabalho são realizadas de modo totalmente virtual. A demanda de serviço ou tarefa é disponibilizada na plataforma e qualquer profissional do mundo nela cadastrado pode se candidatar a realizá-la, desconhecendo muitas vezes o contratante da tarefa. Não existem barreiras geográficas, visto que o trabalhador depende apenas de uma conexão com a internet e o domínio da língua que demandou a tarefa. Muitas páginas de organizações comerciais, por exemplo, são alimentadas por plataformas de *crowdworking* em que pessoas são contratadas para produzirem textos curtos, retirando seu direito de assinar autoria. Assumem a identidade de tarefeiros anônimos.

O segundo tipo de trabalho é bem mais visível, pois envolve a prestação de um serviço local intermediado pela plataforma digital. O profissional se cadastra na plataforma para oferecer sua mão de obra qualificada (especializada) ou atender a demandas gerais. É o caso de serviços de atendimento profissional (Get Ninja), entregas (como a Rappi) ou de transportes (como a Uber). Esse tipo de institucionalização e

organização do trabalho passou a ser conhecido como “uberização do trabalho” (Bentivi et al., 2020).

As medidas de distanciamento físico para conter a pandemia da Covid-19 no mundo fizeram aumentar ainda mais o uso destas plataformas digitais tanto por parte de consumidores quanto de trabalhadores que, fugindo do desemprego, acreditaram ser esta uma alternativa para assegurar a sua sobrevivência. Todavia, a imprecisão na categorização deste tipo de vínculo de trabalho e do papel dos atores sociais favorece que empresas proprietárias das plataformas e o Estado não o reconheçam como um vínculo formal de trabalho e tampouco se sintam obrigados a prestar qualquer tipo de proteção social.

Por ser um fenômeno que assumiu grandes proporções recentemente, a teorização sobre a economia e as relações de trabalho que operam mediante plataformas online ainda é incipiente, demandando estudos empíricos que tanto visem caracterizar as modalidades de trabalho a elas relacionadas quanto oferecer insumos para o desenvolvimento de modelos teóricos explicativos sobre as relações entre tais modalidades de trabalho e variáveis de relevância para a Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT).

No contexto das discussões sobre o futuro da Psicologia de Carreira e a agenda do trabalho decente, Blustein et al. (2017) defenderam que a Psicologia Vocacional e de Carreira e a Psicologia Organizacional e do Trabalho necessitavam envidar esforços para maximizar a qualidade, a oferta de oportunidades e a segurança no trabalho para todos os cidadãos do mundo. O trabalho decente foi um conceito criado pela ILO em 1999 para orientar as ações de todos os países do mundo visando assegurar condições de emprego dignas para o trabalhador: respeito humano, igualdade de oportunidades, sentido e significado, proteção social, direito de descanso remunerado e segurança no emprego (Ribeiro, 2020). Ainda que esse conceito tenha sido inspirado no modelo de emprego tradicional dos países desenvolvidos, pouco aplicável à realidade do trabalho informal que vige em muitos países em desenvolvimento, pode servir de guia-ideal para reflexões críticas locais que permitem desenhar arranjos de trabalho toleráveis do ponto de vista ético, social e econômico, além de viáveis à realidade de cada país (Ribeiro et al., 2019).

A pesquisa que deu origem a este livro buscou atender a essa agenda de pesquisa. O projeto desenvolvido em cinco países da Iberoamérica foi intitulado “Digitrab: compreendendo o mundo do trabalho mediado por plataformas digitais”. Seu objetivo central foi o de mapear os arranjos que caracterizam os vínculos de trabalho de trabalhadores de plataformas digitais, analisando suas relações com a centralidade do trabalho e diversas outras variáveis de relevância para os contextos de trabalho, especialmente a experiência de precarização e

incerteza no trabalho. Os cinco países ibero-americanos participantes foram: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia e Espanha.

Neste livro, os interessados pelo tema encontrarão capítulos que discutem desde a influência das tecnologias de informação e comunicação (TICs) no mundo do trabalho de maneira mais ampla, até a caracterização do trabalho e do perfil dos trabalhadores de plataforma digitais em cada um dos países participantes. Ademais, serão abordados temas transversais, como: relação entre usuários e trabalhadores de plataformas digitais; desenvolvimento de carreira dos trabalhadores de plataformas digitais; suas expectativas de futuro e a incerteza laboral; e fatores de risco e de proteção para o seu bem-estar.

Para situar o leitor no contexto do projeto Digitrab, iremos descrever com um pouco mais de detalhes a fundamentação teórica e os procedimentos metodológicos gerais adotados. Importante destacar que os capítulos fizeram recortes específicos do estudo geral para fins de aprofundamento de aspectos considerados importantes sobre a realidade daqueles que fazem uso de plataformas digitais para intermediação do trabalho.

Fundamentação teórica

Novos arranjos de trabalho: Flexibilidade como eixo organizador

O mundo do trabalho tem vivenciado uma ampla diversificação dos arranjos de trabalho, que, cada vez mais, distanciam-se do modelo de emprego formal e de tempo indeterminado da maior parte dos estudos na área de POT. Os limites das organizações tornam-se progressivamente mais indefinidos; as relações entre trabalho, trabalhadores e organizações mostram-se cada vez mais dinâmicas e imprecisas (Spreitzer et al., 2017). Muitas nomenclaturas foram propostas com o intuito de dar conta dessas novas configurações do trabalhar, dentre as quais podem ser citadas as “novas formas de trabalho” (Steenbergen et al., 2018), as “configurações contemporâneas de emprego” (Moortel et al., 2014), o “trabalho contingencial” (Tran & Sokas, 2017) e o “trabalho não regulado” (Sato 2013).

Em uma revisão teórica sobre o tema, Spreitzer et al. (2017) constata a pulverização dessas taxonomias e propõem o uso da expressão “arranjos alternativos de trabalho”. O objetivo dos autores foi construir um referencial teórico que pudesse dar conta do conjunto de características que organizam as relações de trabalho representadas por esta dinamicidade e fluidez. Ao invés de classificarem previamente o arranjo de trabalho “A” ou “B”, descrevendo todas as propriedades que os distinguem, elencam os elementos que precisam ser considerados nesta classificação, mas que podem estar presentes de maneiras distintas em

diferentes cenários profissionais. Todas essas combinações aparecem como alternativas possíveis e, assim, abrangem a multiplicidade de arranjos da atualidade, incluindo tanto as formas mais tradicionais quanto aquelas mais fluídas de organização formal do trabalho.

Segundo Spreitzer et al. (2017), o eixo central para a análise dos arranjos alternativos de trabalho é a flexibilidade, que deve ser considerada em três dimensões na comparação com o modelo de emprego mais clássico: na relação de emprego, no horário/jornada de trabalho e no local onde o trabalho é realizado.

Na dimensão flexibilidade na **relação de emprego**, encontram-se três possibilidades:

1. Emprego direto, em que se encontram os empregados padrão/tempo integral, os trabalhadores em meio período/tempo parcial; os trabalhadores com horários menos previsíveis (por exemplo, professores substitutos); empregados sazonais (por exemplo, trabalhadores agrícolas, balconistas durante períodos de férias agitados);

2. Co-emprego/agência de trabalho, quando a relação de emprego é entre três partes – uma organização cliente, uma agência de recursos humanos e/ou uma agência de terceirização e o trabalhador. A contratação pode ser de curto ou longo prazo e envolver, respectivamente, atividades mais generalistas (ex: escritório, limpeza) ou mais especializadas (tecnologia da informação);

3. Contrato de trabalho, quando a relação é estabelecida a partir de um acordo em que o trabalhador aplica seus conhecimentos e habilidades em um projeto específico, geralmente de curto prazo, e recebe o retorno financeiro por hora ou projeto, em vez de um salário mensal ou anual. Inclui os mais qualificados (como *freelancers*, programadores de computador, etc.) e os menos qualificados (trabalhadores que trabalham em regime diurno que negociam um contrato no local por um dia específico como ajudantes de carga/descarga ou diaristas).

A dimensão de flexibilidade em relação ao **horário de trabalho** pode ser vista em três variações alternativas à jornada fixa e inflexível:

1. Empregados que trabalham em regime de plantão e/ou sobreaviso, com horários imprevisíveis (turnos que podem ser cancelados ou adicionados “em cima da hora”, sem aviso prévio);

2. Trabalhadores que atuam sob demanda, seja a partir de contratos específicos para o serviço, ou a partir de contratos mais generalistas, como os que englobam os trabalhadores da economia compartilhada que atuam com a mediação de plataformas digitais. Em tais contratos, geralmente existe uma grande flexibilidade no cronograma, principalmente sobre quando escolher e aceitar novas atribuições de trabalho, embora, uma vez atribuídos a um cliente, geralmente haja pouca flexibilidade de agendamento;

3. Trabalhadores de tempo integral com horários flexíveis, que possuem liberdade para decidir total ou parcialmente em qual momento realizarão suas atividades.

Por fim, a flexibilidade em relação ao **local de trabalho** é apresentada como um ponto importante a ser considerado, englobando as formas de telecomunicação, teletrabalho e trabalho remoto em alternativa ao modelo de trabalho presencial.

A partir da combinação dessas diferentes possibilidades, os autores detalham alguns arranjos alternativos que classificam os trabalhadores em grupos: trabalhadores padrão; trabalhadores padrão com horários flexíveis; trabalhadores padrão com locais flexíveis; trabalhadores de tempo parcial; trabalhadores sob demandas; trabalhadores agenciados/terceirizados; trabalhadores autônomos; e trabalhadores de contrato mediado por plataformas (Spreitzer et al., 2017). Nesta última categoria, estão aqueles trabalhadores que reúnem um alto nível de flexibilidade nas três dimensões (contrato, horário e local). Eles trabalham para si próprios, sendo contratados para tarefas específicas, de curto prazo, que podem ser realizadas virtualmente ou no local em que o cliente se encontra, possuindo limitações nas vinculações administrativas, temporais e físicas com o seu contratante. Para fins do projeto elegemos essa categoria de trabalhadores que passamos a nos referir como digitrabs, sendo o digitrab a modalidade de arranjo de trabalho.

A complexidade do arranjo digitrab e de outros arranjos alternativos que estão surgindo na contemporaneidade nos faz pensar em outras dimensões de flexibilidade importantes para a caracterização dessas diversas formas de organização do trabalho. Nesse projeto, propomos a reflexão sobre três dimensões adicionais àquelas propostas por Spreitzer et al. (2017). A primeira se refere à flexibilidade de rendimentos recebidos pelo trabalhador, uma vez que o retorno financeiro é central para configurar a relação de trabalho remunerado e assegurar a sobrevivência e qualidade de vida. A segunda abarca a flexibilidade de vinculação a associações ou outras entidades de representação coletiva, considerando que quanto menos articulado coletivamente o trabalhador é, maior a flexibilidade do seu arranjo de trabalho. A terceira, por fim, inclui a flexibilidade de vinculação ou contato com clientes, sendo que quanto maior a liberdade de interação prestador de serviço-usuário, maior o nível de flexibilidade.

Tomadas em conjunto, essas seis dimensões de flexibilidade formam diferentes arranjos que permitem problematizar o quanto a flexibilidade traz, de fato, benefícios ao trabalhador. Existe um nível de flexibilidade ideal? É possível que excesso de flexibilidade seja sinônimo de precarização? São questionamentos que guiaram o projeto Digitrab.

Trabalho precário e incerteza no trabalho: articulando dimensões macro e microsociais

A caracterização concreta dos arranjos de trabalho é fundamental para analisar de forma mais contextualizada os fenômenos de interesse do campo da POT, sejam de nível micro, meso ou macro. No nível macro, um dos objetos centrais de investigação associados aos novos arranjos de trabalho é o processo de precarização. A precarização é um termo de origem latina (*precor* ou *precarious*) que significa aquilo que é obtido por súplica (Barbier, 2004, 2005).

No entendimento de Betti (2018), o debate sobre trabalho precário nos últimos 40 anos tornou-se interdisciplinar e internacional, envolvendo inúmeros campos de conhecimento nas ciências sociais e humanas e, além de se mostrar controverso, encontra-se cada vez mais na pauta política e econômica das relações de trabalho no nível internacional. Para a ILO (1999), o trabalho precário vem assumindo um caráter cada vez mais abrangente em decorrência das crises mundiais ao ampliar o número de grupos sociais e categorias ocupacionais afetadas, como por exemplo, jovens, imigrantes, mulheres, negros, pobres.

Ainda de acordo com Betti (2018), antes da crise mundial inicial em 2008, os estudos sobre trabalho precário eram reduzidos e restritos ao âmbito acadêmico (há indícios históricos da discussão conceitual sobre trabalho precário no século XIX). Uma das razões, segundo a autora, recai na valorização social da flexibilização como fator importante para assegurar emprego e dinamizar a economia capitalista atual, mantendo-a competitiva. Adicionalmente, nestes cenários, o discurso da flexibilização aparece valorizado sob o argumento de que ela está aliada ao crescimento da autonomia do trabalhador e de que este é um elemento central para o seu bem-estar psicológico (e.g. Keyes et al., 2002; Ryff & Keyes, 1995).

Uma das críticas feitas ao conceito de trabalho precário é a de que a maneira como foi definido e vem sendo discutido atende a uma forma de precariedade que se manifesta no contexto do vínculo de emprego tradicional, em que se defende que a estabilidade no emprego deveria ser a exceção e não a regra. As discussões em torno do conceito deixam de fora outras modalidades de precariedade que não se enquadram nesta condição. É o caso do trabalho informal que está fortemente presente nos países sul-americanos em desenvolvimento. Esse estado de coisas torna ainda mais necessária a realização de estudos que ampliem o escopo deste conceito, testando sua aplicabilidade a outros contextos de trabalho que não o do emprego formal.

Em um esforço de ampliar o escopo do conceito e incluir dimensões da subjetividade na compreensão do trabalho precário, Agulló-Tomás (1997) propôs quatro indicadores da precariedade no trabalho/emprego: percepção de instabilidade, percepção de incapacidade de controle sobre o trabalho, desproteção do trabalhador e vulnerabilidade econômica. Observa-se que os dois primeiros indicadores tentam abarcar a faceta subjetiva do fenômeno em relação aos dois últimos, mais atrelados

a contextos macroeconômicos e legais. Essa mescla de dimensões subjetivas e objetivas da precariedade do trabalho encontra-se presente também na definição dada por Vosko (2011), para quem o emprego precário é caracterizado pela incerteza, baixos salários e redução de benefícios sociais.

Para a *International Labour Organization* (ILO, 2012), existem oito critérios que caracterizam a precariedade do trabalho: i) alta proporção de baixos salários, ii) número elevado de trabalhadores com menos de 1 ano no trabalho, iii) número elevado de trabalhadores regidos por contrato temporal, iv) baixo conteúdo intelectual nos postos de trabalho; v) baixa autonomia no exercício do trabalho, vi) assédio no trabalho, vii) número elevado de trabalhadores com dificuldade de conciliar vida social e trabalho, e viii) generalização das más condições físicas de trabalho. Neste caso, fica evidenciado que a precariedade pode ser analisada em níveis. Os indicadores i,ii,iii estão mais relacionados à dimensão macro. Os restantes podem ser investigados do ponto de vista organizacional, de grupos e categorias ocupacionais e do trabalhador individualmente.

Para Sá (2010), quatro características marcam a precariedade no trabalho: i) Insegurança no emprego; ii) Perda de regalias sociais; iii) Salários baixos; e iv) Descontinuidade nos tempos de trabalho. Na mesma perspectiva dessa autora, Castel (1995; 2003) já havia alertado sobre a importância de não se pensar que a sociedade salarial é aquela que garante apenas o assalariamento do trabalho. O mais significativo seria fazer do trabalho um dispositivo de inclusão social, assegurando ao trabalhador o estatuto social de cidadão. Para Sá (2010), a precariedade seria a condição de um emprego (trabalho) sem esse estatuto. Contudo, observa-se ainda que há referência mais ao trabalho sob a forma de emprego do que ao trabalho como atividade humana de transformação que se vê em risco pela impossibilidade de ser realizada em condições de segurança social e de vida. É importante se levar em conta que a discussão da precariedade do trabalho vai além dos vínculos diretos ou indiretos de trabalho sob a forma de contratos formais ou informais. A discussão sobre a precariedade e flexibilidade do trabalho envolve uma mudança de entendimento do papel do Estado e de como a sociedade deveria funcionar para promover maior bem-estar a toda a população.

O estudo desenvolvido por Wilkinson e Pickett (2015), dois epidemiologistas ingleses que analisaram os dados da economia dos países ricos, concluiu que aqueles países que conseguiram diminuir os níveis de desigualdade enfrentam menos problemas sociais. A melhor distribuição nas obrigações de pagamento de impostos aos diversos segmentos da população e na concessão de benefícios, associada a um sistema de seguridade social que garante direitos, mostra-se como um caminho promissor para uma sociedade mais igualitária e justa. É uma sociedade desta natureza abriga formas de trabalho menos precárias, que asseguram

flexibilidade sem colocar em risco a segurança social na realização do trabalho.

Embora o debate dos novos arranjos do trabalho e da precariedade requeira um projeto social mundial para assegurar a qualidade de vida, a Psicologia também precisa contribuir trazendo aportes da experiência subjetiva de cada trabalhador sobre as condições às quais está sujeito. Sendo assim, é importante ressaltar que a análise da precarização do trabalho precisa levar em conta não apenas as características objetivas do arranjo de trabalho ao qual o trabalhador está submetido, mas também aspectos de ordem subjetiva, que podem transformar a maneira como o trabalhador vivencia suas experiências laborais e se relaciona com o seu trabalho.

A liberdade de escolha neste tipo de inserção é uma variável importante para se entender o processo e seus impactos no bem-estar e na satisfação do trabalhador. Nesse sentido, quando os trabalhadores se inserem em um determinado arranjo de trabalho mais flexível por escolha própria, considerando que aquele arranjo pode lhe trazer ganhos pessoais por combinar com os seus objetivos de vida no momento, a tendência é que ele não classifique o seu trabalho como precarizado (Barling et al., 2002; Spreitzer et al., 2017). Vale ressaltar, no entanto, que a escolha sobre como se inserir no mercado de trabalho está disponível apenas para uma pequena parcela da população e, por isso, torna-se comum que essa vivência positiva com arranjos de trabalho altamente flexíveis seja reservada a trabalhadores de alto nível de especialização/conhecimento, não contemplando com tanta frequência aqueles que realizam atividades que exigem um baixo nível de qualificação (Spreitzer et al., 2017).

Outra variável se refere à percepção de incerteza no trabalho. Optamos pelo uso da palavra incerteza invés de insegurança, porque esta última encontra-se consolidada como um conceito de nível macro. A incerteza poderia expressar a experiência subjetiva de se viver em um contexto macro de insegurança no trabalho. Trata-se da percepção da impossibilidade de seguir adiante em uma situação ou condição de trabalho que se mostra ameaçada (Greenhalg & Rosenblatt, 1984; Llosa et al., 2017).

A incerteza no trabalho é uma experiência subjetiva que envolve sentimentos (afeto) e pensamentos (cognição) negativos pela provável perda do trabalho (emprego) que se deseja manter, mas sobre o qual o trabalhador imagina não ter nenhum controle (De Witte, 1999; Pienaar et al., 2013). Sendo assim, manifesta-se como um fenômeno multidimensional por envolver aspectos cognitivos e afetivos. Estudo de meta-análise com 56 amostras independentes e mais de 53 mil participantes evidenciou que a incerteza no trabalho se encontra associada à depressão, ansiedade, cansaço emocional e baixa satisfação geral com a vida (Llosa, et al., 2018).

Nesse sentido, para caracterizar melhor o arranjo de trabalho, foram incluídas nesse estudo as seguintes dimensões subjetivas:

- i) a liberdade de escolha por este tipo de arranjo de trabalho,
- ii) avaliação do ritmo de trabalho neste tipo de arranjo,
- iii) a percepção de realização profissional com este tipo de arranjo,
- iv) a avaliação geral em termos de prós e contras e, por último,
- v) a percepção sobre o futuro na trajetória/carreira profissional com este tipo de arranjo.

Além de caracterizar melhor os novos arranjos que vinculam os trabalhadores às plataformas digitais procuramos também contribuir na construção de modelos explicativos que relacionem tais arranjos a variáveis de relevância para o campo de POT, incluindo os efeitos e a extensão da experiência de precarização no trabalho.

Aspectos Metodológicos do Digitrab

Trata-se de um estudo empírico, quantitativo e de corte transversal, cuja coleta de dados ocorreu entre março e dezembro de 2021 – durante um período de pico da Pandemia por Covid-19. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética do Instituto de Psicologia da Universidade Federal da Bahia, no Brasil, instituição de vínculo das coordenadoras do projeto.

A coleta foi feita de forma online e presencial, sendo direcionada a trabalhadores cadastrados em plataformas digitais. Os participantes dos cinco países (Argentina, Brasil, Chile, Colômbia e Espanha) foram acessados de forma não-probabilística, por e-mails disparados para redes acadêmicas e de contatos pessoais dos pesquisadores, e de sindicatos e associações de trabalhadores. Outro meio de divulgação foram os grupos de redes sociais pessoais ou institucionais (Facebook, Instagram, Twitter) com foco em temas relacionados ao trabalho em plataformas digitais. O survey era autoadministrado mediante o convite para responder via link ou em formato impresso. A divulgação do survey adotou a estratégia “bola de neve” (Biernack & Waldorf, 1981), sendo solicitado àqueles que receberam o convite que o repassassem para potenciais respondentes.

O estudo contou com a participação de aproximadamente três mil digitrabes, a maior parte sendo da Colômbia (aproximadamente 40%). Houve equilíbrio entre homens e mulheres. Os digitrabes eram prevalentemente jovens, estando na faixa de 35 anos ou menos. A maior parte deles possuía nível educacional entre médio e superior. Em geral, o ingresso no digitrab se deu por escolha pessoal, embora haja diferenças entre os países. Na sua maioria, os digitrabes se vinculavam a apenas uma

plataforma. Para uma parcela significativa dos digitraves os rendimentos obtidos pela plataforma constituíam a principal fonte de renda, ainda que em alguns países se mostrassem complementares. Detalhes adicionais sobre a caracterização das amostras de cada país poderão ser encontrados nos capítulos que compõem este livro, tendo em vista que houve diversos recortes metodológicos para fins de aprofundamento.

Estrutura do survey

O survey utilizado na pesquisa possuía três partes principais, assim especificadas:

- 1) Questionário de levantamento socioprofissional, incluindo questões como raça, gênero, renda, quantidade de cadastros em plataformas, tipo de serviço prestado, entre outras;
- 2) Questionário de mapeamento de características objetivas do arranjo de trabalho, contendo perguntas de múltipla escolha sobre flexibilidade, incluindo questões categóricas sobre: a) o vínculo com o trabalho; b) a jornada de trabalho; e c) o local de trabalho (conforme proposto por Spreitzer et al. (2017)), e também sobre d) rendimentos; e) filiação em associações de representação coletiva; e f) vínculo com o cliente;
- 3) Questionário de mapeamento de características subjetivas relacionadas ao arranjo de trabalho, incluindo: a) questão categórica para avaliar a volição no trabalho (Duffy et al., 2012); b) questões do tipo Likert, variando de 0 a 10, nas quais o trabalhador deveria avaliar sua experiência em relação ao digitrab em quatro aspectos: i) ritmo de trabalho; ii) realização profissional; iii) balanço de prós e contras; e iv) risco percebido; c) questão aberta sobre como o trabalhador se via no futuro em relação a esse arranjo de trabalho; d) escala de incerteza no trabalho (Pienaar et al., 2013), contendo 8 questões do tipo Likert (variando de 1 – não representa nada, a 5 – representa completamente).

Em alguns países, foram adicionadas outras questões de mapeamento de acordo com o interesse local. Para permitir que o estudo seja replicado e aperfeiçoado futuramente anexamos ao final do livro as versões em português e espanhol utilizadas.

Expectativas de aproveitamento dos resultados do Digitrab

Nossa expectativa com o projeto e a elaboração deste livro foi a de oferecer à comunidade acadêmica um mapeamento dos principais arranjos de trabalhos de trabalhadores de plataformas digitais, permitindo ampliar o nosso entendimento de como tais categorias ocupacionais têm se

relacionado subjetivamente com o trabalho que realizam. Procuramos também compreender melhor as possíveis relações entre as diversas formas de flexibilidade no trabalho e condições que impedem o trabalho decente e sujeitam os digitraves a condições precárias de trabalho.

Esperamos também apresentar um quadro geral crítico do trabalho e dos trabalhadores envolvidos com as novas plataformas digitais em cada um dos cinco países onde foi realizado o estudo, qualificando melhor o debate em diversas esferas da sociedade e a interlocução com setores públicos e privados para um esforço conjunto de buscar alternativas que minimizem os prejuízos e as consequências nefastas para a dignidade humana, a saúde e o bem-estar do trabalhador da precarização deste tipo de trabalho. Em síntese, a contribuição esperada é a de produzir uma ciência com maior impacto social e compromissada com a construção de um mundo do trabalho menos desigual e injusto.

Referências

- Agulló-Tomás, E. (1997). *Jóvenes, trabajo e identidad*. Oviedo, España: Ediciones de la Universidad de Oviedo.
- Barbier, J.C. (2004). A Comparative Analysis of 'Employment Precariousness' in Europe. URL: http://www.ceerecherche.fr/fr/fiches_chercheurs/texte_pdf/barbier/BarbierEmpPrecFeb2004.pdf
- Barbier, J.C. (2005). La précarité, une catégorie française à l'épreuve de la comparaison internationale. *Revue française de sociologie*, 46(2): 351-371. <https://www.jstor.org/stable/25046534>
- Barling, J., Inness, M., & Gallagher, D. (2002). Alternative work arrangements and employee well-being. *Historical and current perspectives on stress and health*, 2, 183-216. [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(02\)02005-X](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(02)02005-X)
- Bentivi, D. R. C.; Carneiro, L. L. & Peixoto, A. L. (2020). Trabalhadores em Arranjos Alternativos de Trabalho diante da COVID-19. In M. M. Moraes (Org.). *Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho* (pp. 15-22). Porto Alegre: Artmed
- Betti, E. (2018). Historicizing Precarious Work: Forty Years of Research in the Social Sciences and Humanities. *IRSH* 63, 273-319. <https://doi.org/10.1017/S0020859018000329>
- Blustein, D., Masdonati, J., & Rossier, J. (2017). Psychology and the International Labor Organization: The role of psychology in the decent work agenda. Geneva: ILO. Recuperado de http://www.ilo.org/global/research/publications/WCMS_561013/lang-en/index.htm
- Castel, R. (1995), *Les Métamorphoses de la question sociale*, Paris, Gallimard.

- Castel, R. (2003), L. Insécurité sociale. Qu'est -ce qu'être protégé?, Paris, Seuil.
- De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 155–177. <https://doi.org/10.1080/135943299398302>
- Duffy, R. D., Bott, E. M., Torrey, C. L., & Webster, G. W. (2012). Work Volition as a Critical Moderator in the Prediction of Job Satisfaction. *Journal of Career Assessment*, 21(1), 20–31. <https://doi.org/10.1177/1069072712453831>
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: toward conceptual clarity. *Academy of Management Review*, 9, 438–448. <https://doi.org/10.2307/258284>
- ILO International Labour Organization (1999). Report on decent work. Retrieved from <http://www.ilo.org/public/english/standards/reim/ilc/ilc87/rep-i.htm>
- ILO International Labour Organization (2018). Digital labour platforms and the future of work Towards decent work in the online world https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_645337.pdf
- Kalleberg, A. L. (2012). Job quality and precarious work: classifications, controversies and challenges. *Work Occupational*, 39 (4), 427-448. <https://doi.org/10.1177/02F0730888412460533>
- Keyes, C. L. M., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007–1022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.82.6.1007>
- Llosa, J. A., Menéndez-Espina, S., Agulló-Tomás, E., Rodríguez-Suárez, J., and Boada-Grau, J. (2017). Spanish validation of the Job Insecurity Scale JIS-8: viability of the cognitive and affective model. *Psicothema* 29, 577–583. <https://doi.org/10.7334/psicothema2017.59>
- Llosa, J. A., Menéndez-Espina, S., Agulló-Tomás, E., & Rodríguez-Suárez, J. (2018). Job insecurity and mental health: a meta-analytical review of the consequences of precarious work in clinical disorders. *Anales de Psicología*, 34(2) 211–223. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.34.2.281651>
- Moortel, D. De, Vandenheede, H., & Vanroelen, C. (2014). Contemporary employment arrangements and mental well-being in men and women across Europe: a cross-sectional study. *International Journal for Equity in Health*, 13(90), 1-14. <https://doi.org/10.1186/s12939-014-0090-6>
- Pienaar, J., De Witte, H., Hellgren, J., & Sverke, M. (2013). The cognitive/affective distinction of job insecurity: validation and differential relations. *South African Business Review*, 17, 1–22.

<https://www.researchgate.net/publication/257749177> The cognitively effective distinction of job insecurity: Validation and differential relations

- Ribeiro, M. A. (2020). Contribuições da Psicologia para repensar o conceito de trabalho decente. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho (rPOT)*, 20 (3). <https://doi.org/10.17652/rpot/2020.3.19488>
- Ribeiro, M.A., Teixeira, M.A., & Ambiel, R.A.M. (2019) Decent work in Brazil: Context, conceptualization, and assessment. *Journal of Vocational Behavior*. 112-229-240.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2019.03.006>
- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719–727.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.69.4.719>
- Sá, T. (2010). Precariedade e trabalho precário: consequências sociais da precarização laboral, *Configurações*, 7,
<https://doi.org/10.4000/configuracoes.203>
- Sato, L. (2013). Recuperando o Tempo Perdido: A Psicologia e o Trabalho Não Regulado. *Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho* 16:99–110.
<https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v16ispe1p99-110>
- Spreitzer, G.M., Cameron, L., & Garret, L. (2017). Alternative work arrangements: Two images of the new world of work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4,473-499.
<https://doi.org/10.1146/annurev-032516-113332>
- Steenbergen, E. F. V., Der Ven, C. van, Peeters, M. C. W., & Taris, T. W. (2018). Transitioning Towards New Ways of Working: Do Job Demands, Job Resources, Burnout, and Engagement Change? *Psychological Reports*, 121(4), 736–766.
<https://doi.org/10.1177/0033294117740134>
- Tran, M., & Sokas, R. K. (2017). The Gig Economy and Contingent Work: An Occupational Health Assessment. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(4), e63–e66.
<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000977>
- Vosko, L. F. (2011). *Managing the Margins: Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment*. New York, NY: Oxford University Press.
- Wilkinson, R., & Pickett, K. (2015), *O nível: Por que uma sociedade mais igualitária é melhor para todos*. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira.

Parte I
**Caracterizando o trabalho mediado por plataformas
digitais: aspectos teórico-conceituais e empíricos**

Capítulo 1

As tecnologias de informação e comunicação e o mundo do trabalho: caracterização geral

Sonia Maria Guedes Gondim
Jonatan Santana Batista
Daiane Rose Cunha Bentivi
Universidade Federal da Bahia (Brasil)

Diana Milec Cifuentes-Leiton
Erico Rentería-Pérez
Universidad del Valle (Colômbia)

Estéban Agulló-Tomás
Universidad de Oviedo (Espanha)

Os impactos da pandemia pela Covid-19, para além da crise sanitária e económica, intensificaram algumas tendências globais (Antunes, 2020). Na perspectiva de Kesar et al. (2022), três contradições do sistema capitalista se tornaram ainda mais visíveis: (i) as internas ao próprio capital; (ii) as entre capital e esferas que o ultrapassam; (iii) e as derivadas das contradições entre capital e tudo que o circunscreve. A primeira contradição tem sua expressão no crescimento da informalidade em contraposição ao trabalho de vínculo formal. Esse fenómeno exacerbou-se principalmente nos países sul-americanos e em desenvolvimento. A segunda aponta para a exclusão de grande massa de trabalhadores que não encontra espaço no mundo do trabalho, quer pela ausência de oportunidades, quer pelas tecnologias substitutivas de mão de obra (automação), ou ainda pelo descompasso das demandas de habilidades profissionais. Em outras palavras houve um aumento do número de vagas para tarefas subqualificadas e diminuição daquelas dedicadas a tarefas superqualificadas, que exigem maior domínio tecnológico. Inserem-se aí também as contradições decorrentes da desigualdade nas oportunidades de género, idade e raça, agravando as diferenças entre os diversos grupos sociais. A terceira e última contradição apontada por Kesar et al. (2022) decorre da extensão das relações de trabalho para além dos vínculos convencionais do capitalismo, pela criação e expansão de várias formas de processos de trabalho atípicos de arranjos de trabalho e que se tornam cada vez mais comuns, como os intermediados pelas plataformas digitais (Cifuentes-Leiton et al., 2022; Rivera-Aguilera et al. 2022).

A discussão sobre os riscos de degradação do trabalho atual impõe novos desafios para manter viva a agenda do trabalho decente (Ribeiro, 2020) instituída pela Organização Internacional do Trabalho-ILO a partir de 1999, que está em busca de melhor alinhamento do mundo do trabalho na esfera global com sua missão de diminuir a desigualdade social e a pobreza, assegurando a governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável, destacados a seguir:

1. Respeito aos direitos no trabalho (liberdade sindical, direito de negociação coletiva, eliminação da discriminação no emprego e erradicação do trabalho forçado e infantil);
2. Promoção do emprego produtivo e de qualidade;
3. Ampliação da proteção social;
4. Fortalecimento do diálogo social (ILO, 1999).

O cenário atual escancara condições que caracterizam a precarização do trabalho no mundo, com consequências negativas principalmente para os países em desenvolvimento. Algumas dessas condições encontram-se especificadas por Nogueira e Carvalho (2021):

- i. Remuneração abaixo de um patamar considerado minimamente justo para uma dada atividade.
- ii. Ambiente de salubridade e insegurança ocupacional.
- iii. Jornadas de trabalho exaustivas.
- iv. Vínculo empregatício real sem proteção da legislação trabalhista.
- v. Sujeição a regras operacionais estabelecidas pelo contratante, para realização de suas atividades
- vi. Ausência de cobertura da Previdência Social
- vii. Elevado grau de instabilidade ou insegurança em relação à manutenção futura da ocupação.

Devido à natureza multidimensional, contínua, complementar e sobreposta de tais condições e características, que variam entre países de nível de desenvolvimento distintos, há uma dificuldade em categorizar de forma precisa a extensão do trabalho precário no mundo. Há inúmeras formas de organização do trabalho, sendo muitas delas advindas dos avanços das tecnologias de informação e comunicação (TICs). No entanto, é inegável que assistimos ao aumento das tensões provocadas por mudanças econômicas, políticas, sociais e tecnológicas que exigem esforços adicionais de formuladores de políticas públicas, pesquisadores, e também dos poderes executivos, legislativos e judiciários de cada país para evitar

que a degradação do trabalho venha a colocar em risco a estabilidade social e a vida no planeta.

Reconhecendo haver maior oferta de textos que discutem o mundo do trabalho nesta ampla abordagem da crítica social e econômica, neste capítulo procuraremos abordar mais os aspectos relacionados à incorporação das TICs mundo do trabalho, procurando trazer elementos que apontem suas vantagens, desvantagens e desafios. As TICs oferecem um pano de fundo de boa parte das tensões vividas no mundo do trabalho atual. Embora sejam visíveis os seus benefícios, pois não imaginamos nossa vida sem elas, há riscos inevitáveis que precisam ser mais bem equacionados.

Nosso objetivo neste capítulo é fazer uma caracterização geral do mundo do trabalho atual que está fortemente apoiado no avanço das TICs e no que Floridi (2014) denominou sociedade 4.0, ambos impulsionadores de formas de intermediação do trabalho via plataformas digitais (Cifuentes-Leiton et al., 2022; Rivera-Aguilera et al., 2022). Em termos de estruturação do capítulo, inicialmente faremos breves comentários gerais sobre a sociedade da informação, da comunicação e do conhecimento; em seguida discorreremos sobre a transição da era técnica à tecnológica; e em sequência, apresentaremos uma compreensão das TICs no contexto de trabalho para caracterizar o trabalho mediado por plataformas digitais, o principal foco do estudo empírico, ponto de partida deste livro. Por último, discutiremos algumas das consequências das plataformas digitais e das TICs na qualidade de vida dos trabalhadores, ao considerar que as tecnologias incorporadas ao trabalho necessitam ser cuidadosamente planejadas para ressaltar suas inúmeras vantagens e evitar suas mais danosas consequências para um mundo que segue sendo bastante desigual.

Nosso intuito é também o de alertar as organizações que estão incorporando novas tecnologias sobre os aspectos críticos da intermediação do trabalho por plataformas digitais. Esperamos avançar ainda no oferecimento de insumos para que o trabalhador crie alguns mecanismos de autoproteção, considerando a onipresença das diversas formas de tecnologia na nossa vida diária, quer no trabalho, ou fora dele.

A sociedade da informação, da comunicação e do conhecimento circunscrita ao mundo do trabalho

A discussão sobre o mundo do trabalho a partir da incorporação de novas tecnologias é de longa data (Bell, 1977; Braverman, 1987; Kumar, 1997; Rifkin, 1995; Floridi, 2014). Na perspectiva de Autor (2015), as tecnologias trazem complexidade para a compreensão atual do mundo do trabalho, pois apesar das evidências do crescimento da automação e de uso da inteligência artificial, ainda seguem disponíveis postos de trabalho que exigem habilidades de nível médio, sinalizando que a incorporação de

novas tecnologias demanda em parte novos domínios cognitivos, interacionais e afetivos dos trabalhadores (Gamboa, 2023; Cifuentes-Leiton, 2022), ou o que Peiró e Martínez-Tur (2022) e Peiró (2023) descrevem como competências digitais e digitalizadas.

O debate atual traz à discussão os efeitos da automação e da digitalização nas carreiras e na reconfiguração dos perfis profissionais, que exigem mudanças nas políticas de gestão de pessoas nas organizações (Hite & McDonald, 2020; Londoño & Díaz-Bambula, 2019; Londoño et al., 2022). Aborda também o risco do aumento do desemprego principalmente para trabalhadores mais idosos que, em geral, tendem a ter dificuldade e manifestar resistência à incorporação de novas tecnologias na sua rotina de trabalho (Schmidpeter & Winter-Ebmer, 2021). As discussões atuais sobre TICs contemplam ainda preocupações com aqueles grupos sociais mais vulneráveis que não possuem acesso a essas tecnologias, indícios de exclusão digital (Chetty et al, 2018).

O mundo do trabalho contemporâneo é fruto da transição da sociedade apoiada na técnica, sustentada no domínio de ferramentas, para a das tecnologias, sustentadas nos avanços do conhecimento científico. Três eras demarcam de modo simplificado essa transição: era da agricultura, era da indústria e era digital (Casco & Montealegre, 2016). A primeira se caracterizou pelo emprego de técnicas para lidar com as forças da natureza (ventos, chuvas e água) e a qualidade do solo. Na segunda, a evolução dos maquinários permitiu maior agilidade no processo de produção em massa e melhor aproveitamento de recursos e insumos primários. Na era digital, o foco da atividade econômica envolvendo produtos e serviços passou a apoiar-se em dados digitalizados, na informação (menor unidade de significado) e na produção científica (Floridi, 2014). Na perspectiva de Pihir et al. (2019), há três aspectos-chave que caracterizam a era digital: (i) aumento da eficiência e efetividade com base em novos modelos, novas competências de trabalhadores e criação de um ecossistema; (ii) surgimento das plataformas digitais, da gamificação, dos big dados, da robótica, da automação e da virtualidade, e por último, (iii) as tecnologias móveis (*smartphones, smartwatches*) e de computação em nuvens.

A era digital se evidencia pelo fato de o tratamento da informação e as formas de comunicação mediadas terem se tornado elementos centrais para o desenvolvimento da sociedade, da atividade econômica e do trabalho. Nas últimas décadas, os avanços foram tão notáveis que reafirmaram a onipresença computacional nas diversas esferas da vida humana e da sociedade, trazendo inúmeras consequências positivas e negativas para as interações e a relação do homem com seu trabalho (Andrade & Matias, 2021; De Wet et al., 2016; Schieman & Young, 2013). Tendo em vista termos destacado que a transição das três eras estaria marcada pela evolução do uso de ferramentas para a aplicação prática de

conhecimentos científicos, dedicaremos a próxima seção a discorrer um pouco mais sobre técnica e tecnologia.

Da técnica à tecnologia: alguns breves comentários

A transição de um paradigma pautado na técnica para um de natureza tecnológica requer a diferenciação entre técnica, tecnologia, e mais especificamente, das TICs, que culminou em um novo modo de ver e operar no mundo conhecido atualmente como sociedade ou revolução 4.0 (Floridi, 2014). Na perspectiva de Gama (1986), a técnica e a tecnologia mostram-se como procedimentos e recursos para o alcance de resultados almejados. Fruto da criação humana (artificialismo) para atender às necessidades de ordem prática, ambas empregam instrumentos e procedimentos visando tornar as atividades humanas mais eficientes, atendendo essencialmente a objetivos de natureza prática. No contexto das TICs, a comunicação é o processo pelo qual a informação é transmitida, e compartilhada entre pessoas com propósitos específicos. A informação, por sua vez, atua como uma representação imagética ou simbólica construída a partir de algum estímulo, com o fito de diminuir a incerteza e assegurar o entendimento humano entre potenciais interlocutores.

Do ponto de vista de Ortega e Gasset (1963) há três fases na evolução da técnica: a primeira é a do acaso, em que ela é acessível a todos os membros da comunidade indistintamente, o que caracterizou o início da vida humana na Terra; a segunda é a do artesão, em que a técnica passa a ser patrimônio de grupos sociais específicos marcando as diferenças entre as tradições dos povos (os estudos antropológicos ajudam nesta diferenciação ao analisar artefatos resultantes de pesquisas arqueológicas); e a terceira é a fase do técnico, em que o domínio da técnica passa a ser privilégio daqueles poucos que detêm o conhecimento especializado, demarcando grupos ocupacionais e profissionais.

A tecnologia, então, compreende um avanço técnico, só possível a partir do conhecimento científico obtido até o momento e que, em consequência, vem contribuindo para a minimização da distância entre o desenvolvimento teórico e sua aplicação prática. Em outras palavras, a tecnologia é uma técnica mais complexa que envolve não só o uso das mãos ou do corpo, o que caracteriza a técnica do artesão, mas o uso de máquinas (como os computadores e outros sistemas de inteligência), inventos e, em última análise, teorias e hipóteses sobre o funcionamento das coisas. A tecnologia é um conjunto de teorias e técnicas que viabilizam a aplicabilidade do conhecimento científico (Real Academia Española, 2006, definição 1).

Além das conquistas das TICs que podemos observar no mundo de hoje, testemunhamos também ao longo da história da humanidade um redimensionamento do tempo histórico. Podemos dizer que a História

começa com a invenção da escrita. Se os povos de cultura oral contavam apenas com a repetição de suas histórias por gerações para a atualização no tempo presente de seus costumes, hábitos e tradições, os povos que dominavam a cultura escrita passaram a usufruir da possibilidade de extensão do tempo: o passado e o presente puderam ser melhor visualizados, fornecendo um maior número de elementos para as projeções futuras. Se formos considerar também Antiguidade, Idade Média, Idade Moderna e Idade Contemporânea, observamos que a duração dos períodos históricos decresceu ao longo do tempo. O desenvolvimento técnico e científico deu um salto nos últimos séculos de nossa era (Herman, 1981). E tudo leva a crer que a distância entre o desenvolvimento científico e sua aplicação prática seja cada vez menor.

Se, de um lado, nos últimos séculos o processo criativo e inventivo do homem mostra-se em rápida progressão, de outro, presenciamos uma alteração na percepção subjetiva do tempo. De que modo? Na sociedade da informação/conhecimento/comunicação, as mudanças se dão em ritmo acelerado, o que pode provocar uma percepção de instabilidade no tempo, ou seja, o novo e o presente correm o risco de se tornarem rapidamente ultrapassados, em virtude de perspectivas mais atuais e, associado a isto, o futuro fica mais próximo do presente. Cada vez se torna mais difícil demarcar o que seriam novas tecnologias, pois o que era novo em um lapso de tempo se torna completamente ultrapassado. Em outras palavras, as mudanças rápidas nos dão a sensação de que o ontem faz parte de um passado remoto e de que as projeções ficcionais do futuro tornar-se-ão factíveis em pouco tempo.

Por que trazer isso à discussão? Primeiro, porque há inúmeras repercussões sociais, principalmente em termos dos sistemas de valores sociais. A percepção do mundo como algo instável reverbera em diversas outras esferas, particularmente em relação aos valores que orientam as condutas a médio e a longo prazos, incluindo as das relações de trabalho. Segundo, porque a incorporação dos avanços tecnológicos não é experimentada de forma homogênea por todas as esferas da sociedade, nem em todo o mundo. Aspectos negativos como, por exemplo, o desemprego e as condições precárias de trabalho, associadas à pobreza, convivem lado a lado com tecnologias avançadas.

Então, o que é característico da sociedade da informação/conhecimento é a extensão pela qual as TICs estão atingindo outras esferas da vida social, e principalmente, o mundo do trabalho. Elas podem ser definidas como um tipo de tecnologia que lida com a informação (menor unidade de significado), quer seja na comunicação entre sistemas inteligentes (exemplo, computadores), quer seja em processos mais complexos de automação (Torres, 1995).

As TICs resultam em duas consequências econômicas positivas e interrelacionadas. A primeira é a reestruturação de organizações públicas e

privadas, pois as TICs simplificam e unem processos de trabalho e prestação de serviços. A segunda é resultado da primeira, pois as TICs estão mudando as relações das organizações com cidadãos, clientes e consumidores, aprimorando inclusive a qualidade de processos de trabalho, produtos e serviços ofertados, tornando-os mais transparentes, permitindo, assim, o controle da população e de outros entes da sociedade civil. Em outras palavras, essas inovações são influenciadas não apenas pelo desenvolvimento de ponta na ciência da computação, mas também, e principalmente, pelas demandas e urgências das organizações e empresas, além de preocupações estratégicas no âmbito da governança (Bresnahan & Yin, 2017).

As TICs foram impulsionadas fortemente pelo desenvolvimento de diversas teorias apoiadas no conceito de sistema, definido como um conjunto de unidades que guardam uma relação de interdependência entre si, formando uma unidade organizada, cujas características não se reduzem aos seus elementos constitutivos (Von Bertalanffy, 1989). De acordo com Durand (1992), o conceito de sistema surge no contexto das operações militares durante a Segunda Guerra Mundial e se tornou de domínio transdisciplinar, incluindo: Biologia, Física, Matemática, Psicologia, Administração, Linguística e Teorias da Informação e da Comunicação.

Os sistemas podem ser divididos em físicos, químicos e vivos. Os últimos se subdividem em sistemas sociais naturais, sistemas sociais humanos e os sistemas sociais artificiais (Maldonado, 2009). As tecnologias se enquadrariam neste último tipo, ou seja, sistemas artificiais criados pelo homem. Maldonado (2009) as descreveu como objeto de alguns campos de conhecimento como o das redes complexas, dos sistemas informacionais e das ciências da computação, em que se inserem a robótica e outras formas de vida artificial. A importância de se reconhecer esse artificialismo se dá pelo fato de se admitir algum nível de controle do homem sobre as consequências de tais tecnologias utilizadas em diversas facetas da atividade humana, incluindo o trabalho (Gudynas, 2004). O aspecto irônico é que, apesar de serem obras do homem, as tecnologias acabam por exercer domínios diferenciados, gerando desigualdades entre aqueles que as dominam e outros, que se encontram a elas subordinados, perdendo sua autonomia, o que pode ser exemplificado por aqueles que criam e os que usam as plataformas digitais como forma de intermediação de trabalho e oferta de serviços/produtos.

Em resumo, estamos vivendo em um mundo cuja informação e formas de comunicação ocupam o centro das transações econômicas, sociais e pessoais, e isto repercute em diversos sistemas de trocas que organizam a vida em sociedade. As tecnologias também se encontram cada vez mais presentes no mundo do trabalho intermediando não somente a relação do homem com a sua atividade laboral, mas com o empregador/contratante, clientes e usuários.

TICs no contexto de trabalho

O avanço em complexidade das TICs tem sido acelerado. A primeira geração de computadores da década de 1940 usava válvulas no processamento de dados. Na década de 1960, surgiram as unidades centralizadas de processamento de dados (CPDs), hoje bastante ultrapassadas, embora ainda sejam encontradas em algumas organizações. Na década de 1970, os microcomputadores já estavam circulando. Nos anos 1980, os computadores pessoais com editores de textos, planilhas de custo, *e-mail* e sistemas *on-line* ofereciam novas vantagens. E na década de 1990, assistimos à difusão da integração em redes. De lá para cá, o salto foi gigantesco ao estarmos lidando com os desafios do crescimento da inteligência artificial (IA) concorrendo com seres humanos em diversos campos, inclusive no trabalho.

A difusão das TICs, da inteligência artificial e da robótica/automação nos processos organizacionais e de trabalho aumentou o debate sobre as consequências da revolução digital para o trabalhador e suas condições de trabalho. No entanto, não se pode negar que as TICs vêm contribuindo para promover a integração intra e inter-organizacional (Rentería, 2020), ampliando fronteiras de contato com seus empregados/funcionários e clientes/usuários/consumidores.

Ao longo das décadas, as TICs ampliaram em muito o seu alcance para a sociedade em busca de maior integração de redes, reduzindo a resistência dos usuários, aprimorando também a segurança contra a espionagem. De alguns anos para cá assistimos perplexos e admirados, mas preocupados também, ao poderio das redes sociais e profissionais que intermedeiam pessoas, grupos sociais, empregadores/empregados e diversas atividades, disseminando crenças, valores e contravalores, e orientando condutas. Indubitavelmente há inúmeros ganhos, porém com sérios riscos de reproduzir ou agravar a desinformação (um contrasenso) e as desigualdades sociais do mundo real, especialmente nas relações de trabalho (Bresnahan & Yin, 2017).

As TICs estão também na base dos novos arranjos de contratação/intermediação de trabalho, ao que iremos nos dedicar um pouco mais adiante, diversificando as possibilidades de relações entre fornecedores, contratantes, contratados, clientes e usuários. No entanto, é preciso considerar que todos esses avanços seguem acompanhados de consequências positivas/negativas e do aumento de riscos de desestabilizar os diversos sistemas sociais, incluindo as relações de trabalho e as demais atividades econômicas. Exige, portanto, posicionamento político crítico e a institucionalização de formas de regulamentação para frear a velocidade de propagação que deteriora e distorce os vínculos institucionalmente estabelecidos.

Tomando como referência o mundo do trabalho, quais seriam então os pontos positivos da tecnologia? Primeiro, há evidências de que elas poderiam eliminar tarefas rotineiras e perigosas, podendo tornar o trabalho mais humano. Segundo, racionalizam a gestão administrativa. Terceiro, auxiliam no processo criativo do trabalho humano (Bunge, 1985). As simulações, por exemplo, ampliam a capacidade de inovar e compreender objetos e fenômenos.

É importante considerar, todavia, que a implantação de TICs no contexto da organização do trabalho exige mudanças dentro da própria organização e dos processos de trabalho. Dois fatores chave são considerados por Fleury (1994) para a implantação de mudanças tecnológicas nas organizações: primeiro, a ampla participação interna e, segundo, o envolvimento do trabalhador em todo o processo de mudança. Parece, à primeira vista, fácil, na medida em que esses dois aspectos se mostram interrelacionados, mas decorridas quase três décadas os estudos de mudança organizacional ainda enfrentam desafios relacionados à implantação de novas tecnologias e suas repercussões. É preciso reconhecer que as TICs se configuram cada vez mais como mudanças sistêmicas, que geram impactos específicos, por exemplo, quando implantadas apenas em alguns setores dentro das organizações, e globais, mais amplos e que demandam processos de adaptação em diversos níveis da organização (Hanelt et al., 2021).

Será que o discurso otimista de que as novas tecnologias liberariam os trabalhadores de tarefas monótonas e perigosas, permitindo a cada trabalhador encontrar mais sentido em seu trabalho seria, de fato, sustentável? Não se pode ignorar que, embora isso possa ser defensável, visto que robôs podem substituir o homem em tarefas mais arriscadas, há uma outra face que por vezes se ignora. Apesar de as tecnologias aumentarem a complexidade do trabalho, elas por vezes simplificam o desenho de postos de trabalho, esvaziando seu sentido e significado. Além disso, acabam sendo responsáveis pela extinção de postos de trabalho sem a contrapartida de criação de novos, ou em igual proporção, o que acirra a instabilidade e a insegurança no mundo do trabalho (Gondim et al., 2023; Héry et al., 2021). Há também outras consequências danosas para as relações de contratação de trabalho, como as que ocorrem por diversas formas de intermediação exemplificadas pelas plataformas digitais, que deslocam o custo dos recursos, que originalmente deveriam ser daqueles que contratam o trabalho, para o próprio trabalhador.

No entendimento de Christensen (1997) há dois tipos de tecnologias: as de sustentação e as disruptivas. O primeiro tipo ajuda na promoção e no melhor funcionamento da sociedade e do trabalho, ao passo que as disruptivas podem gerar perda de autonomia, além de exploração perversa da atividade humana. Isso acaba sendo um indício da ambivalência e até mesmo do paradoxo que cerca o uso de novas

tecnologias (que se veem ultrapassadas em curto espaço de tempo). Por exemplo, os sistemas de monitoramento eletrônico amplamente usados na sociedade (reconhecimento facial, por exemplo), ao tempo que protegem, aumentam a vigilância e a pressão sobre os trabalhadores e pessoas em geral.

Embora a tecnologia seja inevitável e imprescindível no mundo de hoje, seu uso necessita ser criticamente analisado, para que traga benefícios globais para a humanidade como um todo, cujo critério último não pode se restringir a ganhos econômico-financeiros. É cada vez mais verdadeiro, especialmente após os períodos de crises sociais, como o da pandemia da Covid-19, que nos acostumamos a um mundo hiper conectado (Cascio & Montealegre, 2016; Chen, 2021; Rentería & Diaz, 2021). Não resta dúvida de que as tecnologias permitem ultrapassar as fronteiras geográficas e temporais ao favorecer que pessoas dispersas possam seguir conectadas mesmo distantes, mantendo a sincronia temporal. No entanto, contraditoriamente podem manter-se distantes (afetiva e socialmente) ainda que ocupando o mesmo espaço.

As TICs impactam nas relações entre diversas esferas da vida humana e em sociedade, incluindo a do trabalho remunerado e a do trabalho doméstico, ampliando-se também para os demais aspectos das dimensões que vinculam pessoa-família-vida social. Certamente que algumas ocupações irão usufruir mais dos benefícios das TICs do que outras, a depender da capacidade de incorporar as novas tecnologias nas práticas profissionais (Barba-Sanchez et al., 2022). Isso se tornou mais evidente após a pandemia da Covid-19 em que houve uma expansão não prevista do *homeoffice* e do teletrabalho em várias ocupações, da esfera pública e privada, e ainda de atividades profissionais autônomas (Rentería & Diaz, 2021; Peixoto & Bentivi, 2022; Weber et al., 2022).

A expansão a que nos referimos no parágrafo anterior evidencia que as resistências anteriores em implantar ou expandir o teletrabalho foram vencidas após a urgência em se lançar mão das TICs para lidar com as medidas restritivas de mobilidade impostas pelos governos de diversos países para conter os avanços da Covid-19. Testemunhamos também a diminuição da desconfiança do cliente, usuário e consumidor de se valer da intermediação para usufruir de serviços, atendimentos e compras, apontando uma mudança no comportamento da sociedade sobre o uso de TICs.

Embora muitos trabalhadores tenham sido empurrados compulsoriamente para o *home-office*, sem terem asseguradas as condições físicas e de infraestruturas necessárias para realizar a contento o seu trabalho de casa (espaço de trabalho em casa; recursos e equipamentos para atuar remotamente etc.), os benefícios observados nesta modalidade contribuíram também para o aumento da resistência de retorno à presencialidade em organizações públicas e privadas. Esse cenário,

portanto, vem contribuindo para o recrudescimento da discussão sobre o teletrabalho (Kniffin et al., 2021), incluindo a criação de medidas para a autoavaliação de habilidades do trabalhador (Gamboa, 2023; Peiró & Martínez-Tur, 2022) e a geração de insumos para subsidiar a elaboração de políticas que venham a ajudar na gestão desta modalidade de trabalho (Abbad et al., 2021).

Mais recentemente, além da expansão do *home-office*, que fez os pesquisadores e as organizações públicas e privadas acelerarem a produção científica e criar marcos que pudessem orientar sua aplicação, vimos acompanhando assustados os avanços acelerados da Inteligência Artificial sem marcos regulatórios institucionalizados para disciplinar seu uso. A agravante é que as repercussões da implementação acrítica da inteligência artificial no trabalho, principalmente em seu estágio embrionário, poderão repercutir na generalização de equívocos provenientes de sua má utilização e implementação, além da subsequente substituição da atividade humana, visto que os sistemas autônomos retirariam boa parcela do aspecto interacional e social do trabalho, esvaziando seu valor (Candiottto & Karasinski, 2022).

A partir de uma sistematização da literatura dos estudos que se dedicam ao uso de TICs no contexto de trabalho, Hu et al. (2021) propuseram uma taxonomia baseada na teoria das demandas e dos recursos (Bakker & Demerouti, 2017; Schaufelli e Taris, 2014), visando orientar pesquisas e intervenções práticas no contexto do trabalho em saúde. As demandas das TICs estão relacionadas a aspectos motivacionais, afetivos e de uso, como especificado a seguir: (i) sobrecarga de informação para processamento cognitivo, (ii) aborrecimentos causados pelas falhas e interrupções das próprias ferramentas, (iii) expectativa de disponibilidade integral (responder a *emails* e mensagens a qualquer tempo), e (iv) estressores interpessoais (incivilidade no tratamento no ciberespaço, ruídos no entendimento e interpretação das mensagens e comunicações). Os recursos para lidar com tais demandas das TICs estariam fortemente relacionados (i) à qualidade do suporte organizacional (recurso organizacional), (ii) às próprias ferramentas utilizadas no exercício do trabalho (recursos do trabalho), e (iii) às habilidades individuais de domínio de tais tecnologias (recursos pessoais do trabalhador). Além das demandas e dos recursos, os referidos autores afirmam que o não engajamento afetivo gera reações emocionais, estresse, conflito trabalho-família, prejudicando o bem-estar e a saúde do trabalhador (Becker et al., 2019; Day et al., 2012).

Estudos realizados por Chesley (2014) também advogam a complexidade dos efeitos gerados pelas TICs no contexto de trabalho. O equilíbrio entre custos e benefícios, a intensificação do trabalho, a realização de múltiplas e concomitantes tarefas, e o aumento de estresse dependem também do modo e da função que as TICs exercem nas atividades cotidianas, quer para uso na vida pessoal, quer no trabalho.

Sendo assim, ainda que se reconheça inexorável o uso de novas tecnologias no mundo do trabalho e na vida pessoal e cidadã, mantém-se a constante tensão entre efeitos positivos e negativos reverberando na saúde e no bem-estar dos trabalhadores e na qualidade das interações humanas, especialmente decorrentes das sofisticadas formas de intermediação do trabalho que se institucionalizaram no pós-Covid-19 (Rentería & Diaz, 2021).

As plataformas digitais: arranjos e formas de intermediação do trabalho – O “Digitrab”

Embora no capítulo de apresentação deste livro tenhamos descrito o projeto Digitrab, que foi nosso ponto de partida, e ainda outros capítulos estejam dedicados a caracterizar os trabalhadores de plataformas (*digitrabs*) em cada um dos cinco países onde os dados empíricos foram coletados, nosso objetivo nesta seção é fazer uma caracterização geral e apontar para possíveis consequências desta modalidade de arranjo na saúde física, mental e social dos trabalhadores. Afinal, o interesse pelos novos arranjos do trabalho e seus efeitos no bem-estar do trabalhador não é recente (Barling et al., 2002), mas assumiu novos contornos justamente pelo salto dado principalmente após os períodos críticos da pandemia da Covid-19 (Keith et al., 2020; Moscon et al., 2022).

Os digitrabs, trabalhadores vinculados a plataformas digitais, constituem uma categoria ocupacional que exemplifica perfeitamente as contradições do capitalismo mencionadas por Kesar et al. (2022) na parte inicial deste capítulo, especialmente a que aponta a emergência de novos tipos de arranjos de trabalho que geram maior instabilidade nas relações de trabalho e nos distanciam da agenda de trabalho decente (ILO, 1999; Ribeiro, 2020). Apesar de as plataformas digitais permitirem a intermediação de diversos tipos de trabalho e ofertas de serviços profissionais e de produtos, a maioria dos trabalhadores a elas vinculados recebe baixa remuneração, está sujeito a jornadas exaustivas, sem qualquer proteção previdenciária, além de experimentar sentimentos de instabilidade futura na ocupação.

A intermediação do trabalho via plataformas digitais também ilustra de modo apropriado a era digital e a transição do mundo do trabalho apoiado no domínio técnico para o de domínio tecnológico, em que se torna essencial a aplicação do conhecimento científico em ferramentas que ampliam o uso da informação e da comunicação entre atores sociais que oferecem, intermedeiam e fazem uso de serviços e produtos comercializados (Floridi, 2014; Pihir et al., 2019). No entanto, isso não significa que haja mais democratização no uso da tecnologia, pois há visíveis desigualdades entre aqueles que possuem a propriedade tecnológica e os que fazem uso das tecnologias de informação e comunicação para se

manterem conectados e assegurarem vínculos com potenciais usuários e clientes de seus serviços e produtos. Conforme havia mencionado Christensen (1997), as tecnologias podem atuar para sustentar e promover mudanças que beneficiam e simplificam processos facilitando a vida humana, como servem à exploração da atividade humana, degradando inclusive as relações de trabalho. É importante considerar o risco de aumento da degradação das relações de trabalho, tendo em vista o crescimento das plataformas digitais no mundo.

Os dados apresentados no relatório do ILO (2021) sobre as plataformas digitais e os trabalhadores *digitrabes* apontam para um quadro bastante complexo. Reconhece-se que de 2012 até 2020 houve um crescimento exponencial das plataformas digitais principalmente no setor de *Delivery*, aquelas baseadas em redes *online* (comparando com as que possuem bases locais), serviços de taxi – transporte, e as que prestam inúmeros tipos de serviços. Contudo, o número exato de *digitworkers* é cada vez mais difícil de estimar por conta da falta de transparência das plataformas nesta divulgação. Além disso, é preciso considerar que as plataformas digitais também empregam profissionais para manutenção e desenvolvimento das próprias plataformas, profissionais de *marketing*, engenheiros de *software*, advogados, etc. O crescimento desordenado das plataformas de intermediação do trabalho, portanto, aumentam os riscos da precariedade de condições a que estão submetidos os trabalhadores, tornando imperativa a proposição de marcos regulatórios que imponham limites às formas de exploração alimentadas pela ausência de emprego e outras alternativas de obter renda (Filgueiras & Antunes, 2020).

É preciso considerar ainda que as plataformas digitais no contexto do trabalho podem ser vistas como resultado de políticas econômicas de nível macro que, aliadas à sofisticação tecnológica, abriram espaço para novos tipos de arranjos que rompem com estruturas de relação de emprego até então enraizadas, fazendo emergir alternativas que apoiam-se na fragilidade e flexibilidade do vínculo do ser humano com aquela atividade até então dotada de sentido econômico, pessoal e social (Spreitzer et al., 2017). Sendo assim, as plataformas digitais findam por enaltecer e ampliar o alcance das formas de terceirização, institucionalizando a precariedade como algo inerente ao trabalho do mundo atual e transferindo os riscos da atividade econômica para o próprio trabalhador, ao ter de dispor de seus recursos pessoais para assegurar o trabalho (Lima & Bridi, 2019). Certamente isto muda as condições que regem as relações de trabalho com efeitos para o bem-estar e a saúde dos trabalhadores (Baumeister et al., 2021; Becker et al., 2019; Salanova et al., 2013), ainda que haja uma complexidade no entendimento de quais seriam seus efeitos diretos ou indiretos.

Caminhando para uma finalização do capítulo é importante considerar que a introdução de TICs no mundo do trabalho traz consigo

contradições e ambivalências que repercutem na qualidade de vida do trabalhador, incluindo o seu bem-estar, tornando-se necessário ponderar alguns aspectos para ampliar o debate. Esse argumento a favor de um posicionamento crítico, mas não pessimista, encontra apoio na literatura. O estudo de meta-análise sobre os efeitos das TICs no contexto de trabalho e no bem-estar dos trabalhadores desenvolvido por Baumeister et al. (2021) e apoiado nas teorias sobre demandas e recursos (JDR), por exemplo, aponta para resultados inconclusivos e algumas ambivalências, que demandam abordagens mais integradas para entender esse complexo fenômeno.

A autonomia, a que muitas digitraves afirmam ser uma vantagem do vínculo com plataformas, pode ser tanto um fator protetivo para o bem-estar como um estressor. Isso ocorre quando o trabalhador se sente obrigado a estar disponível para a organização fora do horário de trabalho. Embora alguns possam imaginar que os digitraves definem o seu horário de trabalho, a rigor eles sabem que podem ser punidos caso se mantenham off-line por muito tempo. Uma das conclusões do estudo de Baumeister et al. (2021) é que a disponibilidade para atender às demandas da empresa não é necessariamente um risco para o bem-estar do trabalhador, desde que seja requerida durante o horário de trabalho. A agravante ocorre porque os contratos por tarefas, frequentes nos contratos de intermediação de trabalho via plataformas, nem sempre demarcam qual seria este horário, o que aumenta a expectativa de se necessitar estar disponível em tempo integral para poder receber mais demandas e atingir metas de trabalho.

Em outros textos (Gondim, et al., 2023; Moscon et al., 2022) já sinalizamos que as principais mudanças de ordem temporal e espacial promovida pelas TICs acabam gerando impactos nem sempre bem equacionados pelo trabalhador. Um de seus impactos mais visíveis são estados afetivos desconfortáveis por nos sentirmos sobrecarregados cognitivamente, e atropelados por marcadores temporais, e pela indiferenciação dos espaços (Kaufman-Scarborough, 2006). A elevada conectividade e o volume de informações a serem processadas elevam a ansiedade, principalmente por nem sempre conseguir acompanhar esse ritmo acelerado e desafiador.

Os estudos sobre tecnoestresse apontam para as repercussões dos níveis e pressão sobre o trabalhador em várias esferas da vida, inclusive na relação família e trabalho (Carlotto & Câmara, 2010; Wang et al., 2019), o que vem tornando imperativo ações mais efetivas de gestão do trabalho que ajudem o trabalhador a aumentar o seu repertório para lidar com um mundo digitalizado. A Organização Mundial do Trabalho (OMT) (Who, 2019) alerta que a cronicidade do estresse aumenta o risco de *burnout*, impactando em custos econômicos, sociais e psicológicos (Ninaus et al, 2021; Meseguer de Pedro et al, 2021).

Considerações finais

É visível que as tecnologias de informação e comunicação (TICs) possibilitaram mudanças radicais no modo como as atividades profissionais são conduzidas (Cascio & Montealegre, 2016), contribuindo para a emergência de plataformas digitais para fins de intermediação de oferta e aquisição de serviços e produtos entre diversos atores sociais. Contribuiu também para a fazer crescer uma importante categoria ocupacional denominada de *digitrabes* (Carneiro et al., 2023).

É inegável que as TICs afetaram diversos setores da economia, abrangendo a agricultura, a indústria e o setor de serviços. Atividades burocráticas realizadas manualmente foram sendo gradualmente substituídas por tecnologias que agilizam e automatizam cada vez mais atividades do dia a dia (Autor, 2015; Badet, 2021). No entanto, não se pode ignorar que o avanço tecnológico em diversos setores da economia finda por colocar em polos distintos: aqueles considerados mais qualificados/aptos/incluídos, e os menos qualificados/inaptos/excluídos (Mohamed et al., 2017), o que gera o desafio de democratizar os avanços tecnológicos para todos os segmentos sociais. As plataformas digitais incorporam também as contradições e desigualdades entre grupos sociais de status distintos, pois intermedeiam tanto serviços profissionais qualificados (por exemplo, telemedicina, atendimentos psicológicos), quanto pouco qualificados (por exemplo, entregadores e motoristas).

Não se coloca em dúvida o poder das TICs em melhorar a qualidade da vida em sociedade, aumentando nossa capacidade de produzir bens e serviços, ampliar o acesso da população a diversos serviços públicos e privados, otimizar processos e contribuir para uma sociedade mais democrática (Costa et al., 2015; De Wet et al., 2016). Mas não se pode igualmente negar que inúmeros outros desafios tornam necessárias ações que promovam maior equilíbrio entre os benefícios e as adversidades trazidas por um mundo tecnológico. No que diz respeito ao foco deste capítulo é preciso considerar criticamente os efeitos positivos e negativos da tecnologia no contexto das organizações de trabalho e na relação do homem com aquela atividade que até então ainda se mostra como eixo central para o ordenamento da vida humana e social: o trabalho.

Na década de 1980, Weick (1987) já salientava que a incorporação de novas tecnologias pelas organizações mais complexas exigiria a transferência do foco na eficiência para o da confiança. A tecnologia faz com que os sistemas organizacionais, inadequadamente operados tornem desafiador o desempenho final ao tempo em que assegura a qualidade de vida no trabalho e fora dele.

Nas últimas décadas, ficou mais visível que os desafios da incorporação de novas tecnologias extrapolam o contexto organizacional, pois elas compreendem hoje um conjunto de transformações que envolvem toda a sociedade e todos os seus sistemas de trocas econômicas, sociais, políticas, com efeitos inestimáveis. As plataformas digitais são um exemplo.

Isso exige um reposicionamento das instituições e dos atores sociais nas suas diversas esferas de autonomia.

No âmbito macroeconômico precisamos de marcos regulatórios legais e políticos que, apoiados em estudos científicos e análises de cenários, disciplinem melhor estas trocas, evitando abusos e riscos para manter a justiça social, especialmente aqueles que envolvem exploração das relações de intermediação do trabalho. A agenda do trabalho decente que data da década de 1990 ainda se mostra fortemente atual, e há necessidade de se reiterar exaustivamente valores que preservem os direitos trabalhistas, a igualdade e a qualidade da vida humana, usufruindo os benefícios das novas tecnologias.

Apesar de as plataformas digitais terem sido um avanço nas formas de intermediação de produtos e serviços especialmente durante a crise da pandemia, torna-se imprescindível reconhecer a necessidade de conter abusos nessas formas de mediação. Enfim, espera-se que o Estado e a sociedade civil organizada consigam encontrar uma opção balanceada que possibilite a minimização dos riscos e a maximização dos benefícios das plataformas digitais que se tornam cada vez mais presentes na era digital, visando proteger aqueles mais vulneráveis e garantir-lhes dignidade nas relações de trabalho.

Referências

- Abbad, G. S., Mourão, L., Costa, R. B., Martins, L. B., Legentil, J., & Miranda, L. (2021). Habilidades para Teletrabalho em Casa: Construção e Evidências de Validade da Escala. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 21(3), 1655-1664. <http://dx.doi.org/10.5935/rpot/2021.3.22568>
- Andrade, C., & Matias, M. (2021). Work-related ICT use during off-job time, technology to family conflict and segmentation preference: a study with two generations of employees. *Information, Communication & Society*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2021.1933564>
- Antunes, R. (2020). *Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado*. Coleção *Pandemia Capital*. São Paulo: Editora Boitempo.
- Autor, D. H. (2015). Why Are There Still So Many Jobs? The History and Future of Workplace Automation. *Journal of Economic Perspectives*, 29(3), 3– 30. <http://dx.doi.org/10.1257/jep.29.3.3>
- Badet, J. (2021). AI, Automation and New Jobs. *Open Journal of Business and Management*, 9(1), 2452-2463. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.95132>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22, 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

- Barba-Sánchez, V., Gouveia-Rodrigues, R., & Meseguer-Martinez, A. (2022). Information and communication technology (ICT) skills and job satisfaction of primary education teachers in the context of Covid-19. Theoretical model. *Profesional de la información*, 31(6), 1-16. <https://doi.org/10.3145/epi.2022.nov.17>
- Barling, J., Inness, M., & Gallagher, D. G. (2002). Alternative work arrangements and employee well-being. En P. L. Perrewe & D.C. Ganster (Eds.), *Historical and current perspectives on stress and health* (Vol. 2, pp. 183–216). Emerald Group
https://www.researchgate.net/publication/242024895_Alternative_work_arrangements_and_employee_well_being
- Baumeister, V. M., Kuen, L. P., Bruckes, M., & Schewe, G. (2021). The Relationship of Work-Related ICT Use with Well-being, Incorporating the Role of Resources and Demands: A Meta-Analysis. *SAGE Open*, 11(4), 1
19. <https://doi.org/10.1177/21582440211061560>
- Becker, W. J., Belkin, L. Y., Conroy, S. A., & Tuskey, S. (2019). Killing me softly: Organizational e-mail monitoring expectations' impact on employee and significant other well-being. *Journal of Management*. <https://doi.org/10.1177/0149206319890655>
- Bell, D. (1977). *O advento da sociedade pós-industrial: uma tentativa de previsão social*. São Paulo: Cultrix.
- Braverman, H. (1987) *Trabalho e capital monopolista - a degradação do trabalho no século XX*. Rio de Janeiro: Editora Guanabara.
- Bresnahan, T., & Yin, P.-L. (2017). Adoption of New Information and Communications Technologies in the Workplace Today. *Innovation Policy and the Economy*, 17(1), 95–124.
<https://doi.org/10.1086/688846>
- Bunge, M. (1985). *Seudociencia e ideología*. Madrid: Alianza Universidad
- Candiotto, K. B. B., & Karasinski, M. (2022). Inteligência Artificial e os Riscos Existenciais Reais: Uma Análise das Limitações Humanas de Controle. *Filosofia Unisinos*. *Unisinos Journal of Philosophy* 23(3) pp 1-12, 2022 | e23307 Unisinos – <https://doi.org/10.4013/fsu.2022.233.07>
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2010). O tecnoestresse em trabalhadores que atuam com tecnologia de informação e comunicação. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 30 (2), 308-317. UNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-98932010000200007>.
- Carneiro, L. L., Moscon, D. C. B., Dias, L. M. M., Oliveira, S. M. D., & Alves, H. M. C. (2023). Digitrab: Reflexões sobre o cenário do trabalho mediado por plataformas digitais no Brasil. *Revista de Administração Mackenzie*, 24(2), 1–30. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMR230060.p>

- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). How Technology Is Changing Work and Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3(1), 349–375.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>
- Chen, Z. (2021). Influence of working from home during the covid-19 crisis and hr practitioner response. *Frontiers of Psychology* 23(12).
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.710517>
- Chesley, N. (2014). Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress. *Work, Employment and Society*, 28(4), 589–610.
<https://doi.org/10.1177/0950017013500112>
- Chetty, K., Qigui, L., Gcora, N., Josie, J., Wenwei, L., & Fang, C. (2018) Bridging the digital divide: measuring digital literacy. *Economics: The Open-Access, Open-Assessment E-Journal*, 12 (23): 1–20,
<http://dx.doi.org/10.5018/economics-ejournal.ja.2018-23>
- Christensen CM. (1997). *The Innovator's Dilemma: The Revolutionary Book that Will Change the Way You Do Business*. New York: HarperBusiness.
- Cifuentes-Leiton, D. M. (2022). Trabajador cıborg: teletrabajo como táctica de liberación fabril. *Perseitas*, 10, 80-110.
<https://doi.org/10.21501/23461780.4300>
- Cifuentes-Leiton, D. M., Silva, C., Candrinho, G. y Rentería, E. (2022). Compromiso organizacional y teletrabajo: comprensiones y complejidades actuales del mundo del trabajo. En: Orejuela, J., García, M., y Villada, A. (eds.). *Psicologas de las organizaciones y del trabajo. Apuestas de investigación III*. (pp 441-460). Sabaneta: Fondo Editorial Fundación Universitaria CEIPA.
- Costa, S. R. S., Duqueviz, B. C., & Pedroza, R. L. S. (2015). Tecnologias Digitais como instrumentos mediadores da aprendizagem dos nativos digitais. *Revista Quadrimestral da Associao Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 19(3), 603-610.
<https://doi.org/10.1590/2175-3539/2015/0193912>
- Day, A., Paquet, S., Scott, N., & Hambley, L. (2012). Perceived information and communication technology (ICT) demands on employee outcomes: The moderating effect of organizational ICT support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 473–491.
<https://doi.org/10.1037/a0029837>
- De Wet, W., Koekemoer, E., & Nel, J. A. (2016). *Exploring the impact of information and communication technology on employees' work and personal lives*. *S.A Journal of Industrial Psychology*, 42(1), 2–11.
<https://doi.org/10.4102/sajip.v42i1.1330>
- Durand, D. (1992). *A sstica*. Lisboa: Dinalivro.

- Filgueiras, V., & Antunes, R. (2020). Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. *Revista Contracampo*, 39(1), 27–43.
<https://doi.org/10.22409/contracampo.v39i1.38901>
- Fleury, M.T.L. (1994). A cultura da qualidade ou a qualidade da mudança. In: Ferreti, C.J. et al. (Orgs.) *Novas tecnologias, trabalho e educação - um debate multidisciplinar* (pp. 21 – 35). Petrópolis: Vozes.
- Floridi, L. (2014). *The Fourth Revolution. How infosphere is reshaping human reality*. Oxford: Oxford University Press.
https://www.academia.edu/14408794/The_Fourth_Revolution_How_the_Infosphere_is_Reshaping_Human_Reality
- Gama, R. (1986). *A tecnologia e o trabalho na história*. São Paulo: Novel.
- Gamboa, J. P. (2023). Teletrabajo y calidad del empleo: una perspectiva multidisciplinar. En M. C. Aguilar. Cátedra Colombia de Psicología Mercedes Rodrigo. Retos y avances de la Psicología de las organizaciones y del trabajo. Sesión 3. ASCOFAPSI.
<https://catedramr.ascofapsi.org.co/events/sesion-3/>
- Gondim, S.M.G., Simões, A.C.A., Moscon, D.B.C., Camilo, J. A. O., Carneiro, L.L., & Andrade, R. S. (2023). Tecnologias de informação e comunicação: Repercussões para o trabalho e a saúde do trabalhador. In: M.L. G. Schmidt & C.R. Rumin (orgs.). *Psicologia e Saúde no Trabalho – Da teoria e prática* (pp.51-72). São Paulo: Editora FiloCzar.
- Gudynas, E. (2004). *Ecología, Economía y Ética del Desarrollo Sostenible*. Montevideo: Coscoroba.
- Hanelt, A., Bohnsackb, R., Marzc, D., & Marante, C.A. (2021). A Systematic Review of the Literature on Digital Transformation: Insights and Implications for Strategy and Organizational Change. *Journal of Management Studies* 58(5),1159-1440.
https://www.researchgate.net/publication/344465275_A_Systematic_Review_of_the_Literature_on_Digital_Transformation_Insights_and_Implications_for_Strategy_and_Organizational_Change
- Herman, J. (1981). *Guia da história universal*. Lisboa: Edições 70.
- Héry, M., Malenfer, M., Devel, S., & Levert, C. (2021). Evolution of working conditions under the impact of ICTs. *Journal of Safety Research, [S.L.]*, v. 77, p.p 268-276. Elsevier BV.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jsr.2021.03.009>
- Hite, L.M., & McDonald, K.S. (2020). Careers after COVID-19: challenges and changes. *Human Resource Development International*, 23:4, 427-437. <http://www.sciepub.com/reference/356666>
- Hu, X., Park, Y., Day, A., & Barber, L. K. (2021). Time to Disentangle the Information and Communication Technology (ICT) Constructs: Developing a Taxonomy around ICT Use for Occupational Health Research. *Occup Health Sci*, 5(1), 217–245.

<https://doi.org/10.1007/s41542-021-00085-6>

ILO International Labour Organization (1999). Trabajo decente.

<https://www.ilo.org/brasilia/temas/trabajo-decente/lang--pt/index.htm>

ILO International Labour Organization (2021). World employment and social outlook. The role of digital labour platforms in transforming the world of work. International Labour Office – Geneva: ILO.https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm

Kaufman-Scarborough, C. (2006). Time Use and the Impact of Technology. *Time & Society*, 15(1), 57-80.

<https://doi.org/10.1177/0961463X06061782>

Keith, M. G., Harms, P. D., & Long, A. C. (2020). Worker health and well-being in the gig economy: A proposed framework and research agenda. In P. L. Perrewé, P. D. Harms, & C.-H. Chang (Eds.). *Entrepreneurial and small business stressors, experienced stress, and wellbeing* (pp. 1–33). DOI: [10.1108/S1479-355520200000018002](https://doi.org/10.1108/S1479-355520200000018002)

Kesar, S., Bhattacharya, A., & Banerjee, L. (2022). Contradictions and Crisis in the World of Work: Informality, Precarity and the Pandemic. *Development and Change. Forum 2022. Issue 6*.

https://doi.org/10.1111/dech.12733open_in_new

Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhawe, D. P., Choi, V. K., Creary, S. J., Demerouti, E., Flynn, F. J., Gelfand, M. J., Greer, L. L., Johns, G., Kesebir, S., Klein, P. G., Lee, S. Y., & Vugt, M. v. (2021). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, 76(1), 63–77.

<https://doi.org/10.1037/amp0000716>

Kumar, K. (1997). *Da sociedade pós-industrial à sociedade pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

Londoño, A. M., & Díaz-Bambula, F. (2019). Postcarrera: Una experiencia de los jubilados en trabajos puente. *Psicoperspectivas*, 18(2), 109-121.

<https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue2-fulltext-1508>

Londoño, A. M., Díaz-Bambula, F., & Rentería-Pérez, E. (2022). Ejes temáticos, conceptuales y metodológicos de las investigaciones sobre jubilación y trabajo. Una revisión sistemática de la literatura. En Orejuela et al. *Psicología de las organizaciones y del trabajo: Apuestas de investigación III*. (pp. 217-248). Sabaneta: Fondo Editorial Fundación Universitaria CEIPA.

Maldonado, E. (2009). Complejidad de los sistemas sociales: un reto para las ciencias sociales. *Cinta Moebio* 36. pp. 146-157.

www.moebio.uchile.cl/36/maldonado.html

Mohamed, M., Haroun, H. G., & Sadiq, A. M. (2017). The Role of Information and Communication Technology (Ict) in Providing Job

- Opportunities for Youth in the Developing world. *Journal of Research & Method in Education*, 7(2), 50-55. <https://doi.org/10.9790/7388-0702025055>
- Moscon, D.B.C., Carneiro, L.L., & Gondim, S.M.G. (2022). O trabalho e a vida humana sob demanda: As plataformas digitais e os riscos à saúde do trabalhador. *Revista Gestão e Planejamento v. 23*, p. 566-572. Doi: [10.53706/gep.v.23.7292](https://doi.org/10.53706/gep.v.23.7292)
- Lima, J. C., & Bridi, M. A. (2019). Trabalho digital e emprego: A reforma trabalhista e o aprofundamento da precariedade. *Caderno CRH*, 32(86), 325–341. <https://doi.org/10.9771/ccrh.v32i86.30561>
- Meseguer de Pedro, M., Fernández-Valera, M. M., García-Izquierdo, M., & Sánchez, M. I. S. (2021). Burnout, Psychological Capital and Health during COVID-19 Social Isolation: a longitudinal analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (3), 1064. Doi: [10.3390/ijerph18031064](https://doi.org/10.3390/ijerph18031064)
- Ninaus, K., Diehl, S., & Terlutter, R. (2021) Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal Of Business Research*, 136, p. 652-666. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.007>.
- Nogueira, M. O. & Carvalho, S.S. (2021). *Trabalho precário e informalidade: Desprezando suas relações conceituais e esquemas analíticos*. Texto para discussão. Brasília: Rio de Janeiro Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/10948>
- Ortega y Gasset, J. (1963). *Meditação da técnica*. Rio de Janeiro: Livro Ibero-Americano Ltda.
- Peiró, J. M. (2023). Competencias digitales y digitalizadas en la transformación de las organizaciones. En M. C. Aguilar. Cátedra Colombia de Psicología Mercedes Rodrigo. *Retos y avances de la Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Sesión 1. ASCOFAPSI. <https://catedramr.ascofapsi.org.co/events/sesion-1/>
- Peiró, J. M. & Martínez-Tur, V. (2022). ‘Digitalized’ competences. A crucial challenge beyond digital competences. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(3), 189-199. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a22>
- Peixoto, A. de L. A., & Bentivi, D. R. C. (2022). O impacto de novas tecnologias na atuação profissional. In A. V. B. Bastos (Org.), *Quem faz a psicologia brasileira? Um olhar sobre o presente para construir o futuro: formação e inserção no mundo do trabalho: volume II : condições de trabalho, fazeres profissionais e engajamento social* (pp. 150-165). Conselho Federal de Psicologia.
- Pihir, I., Tomiočić-Pupek, K., & Furjan, M. T. (2019). Digital transformation

- playground. *Journal of Information and Organizational Sciences*, [S.L.], v. 43, n. 1, p. 33-48, 21. Faculty of Organisation and Informatics. <http://dx.doi.org/10.31341/jios.43.1.3>.
- Real Academia Española (2005). *Diccionario de la lengua española*. <https://www.rae.es/desen/tecnolog%2525C3%2525ADa>
- Rentería, E. (2020). *Psicología(s) organizacional(es) y del (de los) trabajos(s)* Programa Editorial Universidad del Valle. <https://libros.univalle.edu.co/index.php/programaeditorial/catalog/book/458>
- Rentería, E & Díaz, F. (2021) Psicología organizacional y del trabajo en momentos y épocas de imprevisión real y de no preparación Reflexiones desde la pandemia del coronavirus en Colombia (pp 51-64). Em: N. Molina (Org). *Psicología en contextos de COVID-19, desafíos poscuarentena en Colombia*. ASCOFAPSI.
- Ribeiro, M. A. (2020). Contribuições da Psicologia para repensar o conceito de trabalho decente. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho (rPOT)*, 20 (3). <https://doi.org/10.17652/rpot/2020.3.19488>
- Rifkin, J. (1995). *O fim dos empregos*. São Paulo: Makron Books.
- Rivera-Aguilera, G., De la Barra-Eltit, I., Rieutord-Rosenfeld, C., Forján-Espinoza, V., Olavarría-Yuraszeck, M., & Páez-Aguilar, A. (2022). Juventud y precariedad laboral y organización en tiempos de crisis. Juntos somos más fuertes. *Pensamiento, palabra y obra* No. 28. <http://www.scielo.org.co/pdf/ppo/n28/2011-804X-ppo-28-e301.pdf>
- Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 48, 422–436. <https://doi.org/10.1080/00207594.2012.680460>.
- Schieman, S., & Young, M. C. (2013). Are communications about work outside regular working hours associated with work-to-family conflict, psychological distress and sleep problems? *Work & Stress*, 27. pp 244–261. <https://doi.org/10.1080/02678373.2013.817090>
- Schmidpeter, B., & Winter-Ebmer, R. (2021). Automation, unemployment, and the role of labor market training. *European Economic Review*. 137. <https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2021.103808>
- Torres, N. (1995). *A. Competitividade empresarial com a tecnologia de informação*. São Paulo: Makron Books.
- Von Bertalanffy, L. (1989). *Teoría general de los sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Wang, X., Gao, L., & Lin, Z. (2019). Help or harm? The effects of ICTs usage on work–life balance. *Journal of Managerial Psychology*, 34 (8), 533-545. Emerald. <http://dx.doi.org/10.1108/jmp-02-2019-0093>.
- Weber, C., Golding, S.E., Yarker, J., Lewis, R., Ratcliffe, E., Munir, F., Wheele, T.P., Häne, e., & Windlinger, L. (2022). Future Teleworking

Inclinations Post-COVID-19: Examining the Role of Teleworking Conditions and Perceived Productivity. *Frontiers of Psychology. Sec. Organizational Psychology*. V.13.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.863197>

Weick, K. E. (1987). Organizational culture as a source of high reliability. *California Management Review*. 29 (2), 112 - 127.

<https://doi.org/10.2307/41165243>

Who (*World Health Organization*) (2019). Burnout an “occupational phenomenon”: *International Classification of Diseases*. Disponível em: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Capítulo 2

Trabajadores de plataformas en Argentina: situación y perspectivas

Valentina Viego

*Depto. Economía Universidad Nacional del Sur
Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur (IESS). UNS-Conicet*

Mariana Fernández Massi

*Laboratorio de Estudios en Sociología y Economía del Trabajo (LESET)
Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (IDIHCS). UNLP-Conicet*

Recientemente las empresas de plataforma han cobrado una singular relevancia en los debates sobre el futuro del trabajo y una participación creciente en los mercados de trabajo. En pocos años estas plataformas irrumpieron en el paisaje urbano, modificaron hábitos de consumo y se transformaron en una oportunidad para generar ingresos para segmentos importantes de la población. En la Argentina, al igual que otros países de la región, este fuerte crecimiento comenzó a mediados de la década de 2010. En 2016 llegaron al país dos de las plataformas de transporte de pasajeros que aún hoy son las más utilizadas: *Uber* y *Cabify*. En 2017 *PedidosYa*, una empresa que ya se encontraba en el país, pero solo bajo modalidad de *Marketplace*, comenzó a ofrecer el servicio de reparto a domicilio, y en 2018 comenzaron a operar tres empresas internacionales ofreciendo el mismo servicio: *Rappi*, *Glovo* y *UberEats*.

El crecimiento vertiginoso que las plataformas han tenido desde entonces se explica por la conjunción de factores globales y locales. Por un lado, estas plataformas se han desplegado en diferentes ciudades de la región en el mismo período, como parte de sus estrategias regionales. Por otro lado, en la Argentina, a partir de diciembre 2015 se introdujeron cambios normativos relevantes que facilitaron su ingreso. En particular, se eliminaron controles cambiarios que facilitaron el ingreso y el egreso de capitales – un aspecto relevante para las empresas de plataforma – así como también las operaciones particulares en moneda extranjera, simplificando los cobros desde el exterior de quienes prestan servicios a distancia. A su vez, el nuevo gobierno tuvo como eje de sus políticas laborales el aliento del emprendedorismo y creó una nueva figura legal llamada Sociedad por Acciones Simplificada (SAS), que simplificó los trámites de creación e inscripción de una empresa. Esta figura, creada por la Ley de Apoyo al

Capital Emprendedor (27349/2017) acortó los plazos burocráticos, redujo el capital inicial necesario y eliminó la obligación de presentar balances contables ante la Inspección General de Justicia. Esta fue la figura legal que utilizaron las empresas de reparto para radicarse en el país en 2018.

Estos cambios normativos se conjugaron con un contexto de altos niveles de desocupación abierta, que se mantuvieron en torno al 9%-10% durante 2018-2019 y un deterioro generalizado de la calidad del empleo, que se expresó en la caída del empleo asalariado y el aumento del empleo por cuenta propia (Barrera Insua & Pérez, 2019). A partir de 2020, en el contexto de las restricciones a la movilidad debido a la pandemia de COVID, la situación del mercado laboral empeoró aún más, a la vez que la demanda en las plataformas, en particular aquellas de reparto, creció fuertemente. Tal como ocurrió en otros países, la falta de empleo en otros sectores generó un incremento de la cantidad de trabajadores en plataformas de reparto (Haidar, 2020; Beccaria et al., 2020) y transporte, así como también, la difusión del teletrabajo y la imposibilidad de destinar parte de la jornada a otras actividades incrementó la cantidad de trabajadores calificados que recurrieron a plataformas online para aumentar sus ingresos (Pulignano et al., 2021).

Ahora bien, una de las principales dificultades para determinar el alcance del trabajo en plataformas es la falta de datos sistemáticos sobre la actividad. Tanto a nivel local, como en general en los países en los que se desenvuelven, desconocemos cuál es el universo total de trabajadores implicados. Este desconocimiento se debe, en parte, a la falta de regulación sobre el sector y el desconocimiento de vínculos laborales y la falta de información provista por las empresas. Pero fundamentalmente a un rasgo inherente a este tipo de trabajos con muy bajas barreras a la entrada: la alta rotación dificulta la cuantificación, no sólo en términos operativos sino también conceptuales. La creación de un usuario en la plataforma puede estar asociada tanto a un uso recurrente como muy circunstancial de la misma, por ende, los datos agregados sobre cantidad de usuarios registrados en la plataforma no reflejan necesariamente cuántas personas están trabajando activamente en la misma. En ese contexto, se estima que en 2017/2018 160 mil personas generaron ingresos a través de algún tipo de plataforma – excluyendo las plataformas de compra-venta de bienes –, una cifra que representa alrededor del 1% del total de personas ocupadas en el país (Madariaga et al., 2018). Según la información brindada por las tres principales plataformas de reparto activas en 2018, en ese entonces, la cantidad de trabajadores bajo relación asalariada eran 363, y contaban con 7122 calificados como independientes (López Mourelo, 2020). Por otro lado, las cifras reportadas por Galpaya (2018) y Aguilar et al. (2022) basadas en relevamientos del proyecto *After Access* muestran una incidencia algo mayor: en Argentina entre 5% y 8% de los ocupados obtenía ingresos de plataformas. La diferencia radica en que incluyen a las plataformas de

comercio electrónico y a las plataformas como ocupación secundaria. La prevalencia en Argentina parece similar a la encontrada en Europa por el estudio COLLEEM con datos del mismo periodo (Urzi Brancati, 2020), donde 1.4% de los ocupados tiene a las plataformas por ocupación principal, cifra que llega a 8.6% si toman en cuentan también las ocupaciones secundarias¹. Un relevamiento posterior en Europa, realizado por el estudio ETUI, parece indicar que 4 años después las plataformas mantienen su participación como ocupación principal (1.1%) aunque su presencia como ocupación secundaria es menor, en tanto suman 3.2 puntos porcentuales más (Piasna et al., 2022). La diferencia puede explicarse por la definición que ETUI utiliza para definir el trabajo en plataformas, donde excluye a las actividades de venta/alquiler y a los influenciadores. Si se consideran estas últimas actividades, la prevalencia alcanza a 17% de la fuerza de trabajo².

En el caso argentino, los datos de mayor alcance disponibles son provistos por tres encuestas. Dos de ellas se realizaron en la ciudad de Buenos Aires: la primera en el segundo semestre de 2018, que comprendió diferentes plataformas (Madariaga et al., 2019), y la segunda realizada en julio-agosto de 2020, centrada sólo en plataformas de reparto (Haidar, 2020). La tercera es una encuesta realizada en 2019 por la Organización Internacional del Trabajo junto a la Dirección Nacional de Fiscalización del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, centrada también solo en trabajadores de reparto, pero con un mayor alcance geográfico, abarcando también otras localidades vecinas a la ciudad de Buenos Aires (López Mourelo, 2020).

A partir del relevamiento realizado en el marco del proyecto *Digitrab*, este capítulo tiene como principal objetivo caracterizar el trabajo en plataformas en la Argentina contemplando diferentes actividades tras varios años de fuerte crecimiento de estas plataformas. Con este fin, el capítulo se estructura en cuatro partes. En la siguiente sección se revisan las principales características de la fuente utilizada y la metodología de análisis. La tercera sección recoge los principales resultados que permiten responder a dos grandes preguntas: ¿cuál es el perfil de los trabajadores de plataforma en la Argentina? ¿cuáles son las condiciones en las cuales se desempeñan? Finalmente, la última sección recoge las principales conclusiones del estudio.

¹ Urzi Brancati et al (2020) apuntan que el incremento de la ocupación en plataformas registrado entre 2017 y 2018 ocurrió en el segmento secundario. Las plataformas disminuyeron su participación en el empleo como ocupación principal. Esto puede atribuirse a la peor remuneración relativa que ofrece este formato como fuente principal de ingresos y a la penetración en países de menores ingresos (Huws et al 2019).

² Con todo, estas cifras deben ser tomadas con cautela en tanto COLLEEM utiliza un muestreo no probabilístico mientras que ETUI tiene propiedades inferenciales.

Fuentes de información y metodología

El análisis se basa en los resultados de la aplicación de un cuestionario estandarizado distribuido en los cinco países que participan del proyecto *Digitrab* (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y España). En tanto se trata de un universo caracterizado por frecuentes entradas y salidas del mercado, no es posible contar con un marco muestral ni seleccionar a los respondientes al azar. El muestreo aplicado fue incidental (encuentro de trabajadores en la calle) y por bola de nieve. Además, el cuestionario fue distribuido en redes sociales.

Luego de eliminar casos duplicados, en Argentina se obtuvieron 156 respuestas válidas. El análisis de los resultados se apoya en herramientas de análisis estadístico bivariado. En particular, debido al riesgo de enfrentar baja potencia en las pruebas tradicionales de independencia (como la basada en chi-cuadrado, que requiere frecuencias esperadas a 5 en la mayor parte de las celdas de una tabla cruzada) por el reducido tamaño muestral, se emplea el estadístico exacto de Fisher. En los casos de variables cuantitativas, la comparación de medias entre grupos de interés se realiza con la prueba post hoc de Games-Howell (apropiada para grupos de distinto tamaño). Además, se elaboraron dos índices que captan satisfacción general y seguridad laboral de los trabajadores. Los índices fueron valorados con la prueba de fiabilidad de Cronbach. Las pruebas fueron realizadas con el paquete SPSS v. 21.

Entendemos que la modalidad de ejecución (*in situ*, remota, mixta) de la labor y el rubro de actividad (reparto, transporte, cuidados, diseño gráfico, asesoramiento, etc.) suelen influir en el perfil de los trabajadores (especialmente su entrenamiento o formación), formas de remuneración, vínculos entre trabajador y empleador, etc. Por ende, los grupos de comparación giran en torno a esta variable.

Para complementar y enriquecer los resultados del abordaje cuantitativo (encuesta) se realizaron entrevistas en profundidad a trabajadores y personal de gestión de 2 plataformas de reparto. Además, los resultados son comparados con los obtenidos en estudios previos, algunos realizados antes de la pandemia de COVID-19 (Madariaga et al 2018; López Mourelo, 2020) y otros luego (Beccaria et al, 2020; Haidar, 2020). De aquí en adelante, salvo indicación contraria, todas las tablas y gráficos son de elaboración propia basados en las bases de datos de *Digitrab*.

Resultados y discusión

Perfil sectorial

Tras la llegada de empresas internacionales, el mapa de plataformas presentes en Argentina cuenta con empresas en diferentes rubros. Siguiendo las tipologías que clasifican a estas empresas es relevante

distinguir, en primer lugar, aquellas plataformas basadas en la localización, en las que la tarea se realiza de modo *offline* donde se localiza el cliente. Esta categoría comprende actividades de reparto y transporte, que, como hemos señalado, cobran importancia en el mercado local a partir de 2018 y 2016 respectivamente, pero también otras actividades que ocupan menos trabajadores y comparten dos rasgos relevantes: se trata de actividades de baja calificación y que fuera de las plataformas suelen desenvolverse con altos niveles de informalidad, como cuidado de personas o mascotas o mantenimiento del hogar. Las dos principales plataformas de transporte de personas en el mercado argentino son *Uber* y *Cabify*, en reparto son *PedidosYa* y *Rappi*³ y la plataforma de servicio domésticos y tareas de cuidado y mantenimiento del hogar con mayor presencia es *Zohvers*. En todos los casos se trata de empresas con presencia regional o global.

En segundo lugar, han cobrado importancia también aquellas plataformas basadas en el trabajo remoto, en las que las tareas se realizan en línea, y, por ende, permiten separar geográficamente al trabajador de quien lo contrata. En estas últimas hay una mayor heterogeneidad en términos de calificaciones demandadas, menores en el caso de las plataformas de microtareas y mayores en plataformas en las que se trabaja por proyecto. La participación de trabajadores argentinos en estas plataformas ha crecido alentada por la situación cambiaria, que hace muy conveniente generar ingresos en moneda extranjera, y la disponibilidad de trabajadores con alta formación en áreas de diseño y programación. Las plataformas más relevantes en este rubro son *Upwork*, *Freelancer* y *Workana* -esta última de origen local y con gran cantidad de ofertas de trabajo en español-.

Finalmente, deben distinguirse también aquellas plataformas destinadas al alquiler de activos y/o venta de productos. A diferencia de las plataformas anteriores, no se trata de plataformas de asignación de tareas, si bien se utilizan también para ofrecer servicios (en particular de mantenimiento y en oficios). Aquí tiene gran participación *MercadoLibre*, una empresa fundada en la Argentina en 1999, que se expandió a toda la región, y se utilizan también plataformas globales, como *Facebook Market*, *Instagram*, *Airbnb* y *Booking*.

Este mapa de plataformas es dinámico y cambiante, no solo por el ingreso de nuevas plataformas sino fundamentalmente por los procesos de compra por parte de plataformas más grandes y/o salida del país en el marco de una reconfiguración de la estrategia global de las empresas controlantes. En efecto, la mayoría de aquellas plataformas que nacen como *start-ups* son vendidas antes incluso de comenzar a funcionar. Es el caso, por ejemplo, de *Iguana Fix*, una plataforma creada en Argentina para ofrecer servicios de mantenimiento, que en 2017 recibió financiamiento

³ En 2020 dejaron de operar en el país *Uberats* y *Glovo*, plataformas de reparto creadas en 2014 y 2015 respectivamente que operaban en Argentina desde 2018.

externo, se reconvirtió para prestar servicios a empresas en lugar de usuarios particulares y luego fue vendida a *Stanley Black & Decker* en 2019. En 2016, la plataforma *Nubelo*, que era la principal competidora de *Workana* en el segmento de trabajos *freelance* para América Latina, fue adquirida por *Freelancer*, una plataforma de alcance global dedicada al mismo segmento.

En el caso de las plataformas de reparto, *PedidosYa*, fundada en Uruguay y con presencia en Argentina desde 2011, fue comprada en 2014 por *DeliveryHero*, una empresa con sede en Alemania que es uno de los actores más relevantes del sector. Luego, en 2020 *DeliveryHero* adquiere también *Glovo* – que había ingresado al mercado argentino a partir de la adquisición en 2017 de una plataforma local –, y tras la operación anuncia su salida del mercado latinoamericano. En Argentina, los repartidores recibieron la noticia en un e-mail y se les invitó a inscribirse en *PedidosYa*, aunque el pase no fue automático. A fines de 2020 también *UberEats* anunció su salida del mercado argentino. Este dinamismo es resultado de la tendencia a la concentración, motivada por los efectos de red característicos de las economías de plataforma (Rietveld y Schilling, 2021).

A partir de esta distinción entre diferentes segmentos de plataformas, la Tabla 1 presenta la distribución de las personas encuestadas según ramas de actividad. Se debe aclarar que la suma de frecuencias relativas es superior a 100% en tanto alrededor de 10% de los casos se desempeña en más de un rubro a la vez. En Argentina la mayor parte del trabajo en plataformas en Argentina está comprendido por el reparto de mercaderías, seguido por la venta online de mercaderías o alquiler de espacios. La menor inserción observada en ramas con mayor calificación relativa del puesto (usualmente tareas que pueden realizarse en forma remota) comparada a la de otros países de América latina puede explicarse por dos motivos. Por un lado, la mayor parte de las empresas contratantes de este tipo de trabajos se localiza fuera de Argentina, por lo que la remuneración del trabajador usualmente se estipula en dólares. Entre setiembre de 2019 y setiembre de 2020 la autoridad tributaria de Argentina estableció una serie de restricciones a la compra de divisas⁴ que generaron una brecha entre la cotización oficial y la usual (mercado paralelo) de alrededor 95%. Formalmente los trabajadores de plataformas que realizan servicios para empresas del exterior son considerados importadores y los pagos que reciben son liquidados en moneda local aplicando la cotización oficial (casi la mitad de lo que podría obtenerse si el dólar se liquida en el mercado paralelo). Las dificultades para cobrar sus servicios a un precio conveniente (billeteras virtuales, criptomonedas, operaciones P2P) requieren un nivel de conocimiento del mercado bursátil que ha hecho salir

⁴ Cada residente puede adquirir hasta 200 dólares por mes (desde octubre de 2019), y por cada unidad de moneda extranjera que se adquiere se debe tributar además 30% del denominado impuesto PAIS (desde diciembre de 2019) y 35% en concepto de impuesto a la renta (desde septiembre de 2020).

a varios de la actividad y enfocarse en el mercado local, todavía incipiente en su variante tercerizada vía plataformas. Por otro lado, la estrategia de muestreo incidental hace más probable localizar a trabajadores de reparto o que ofertan sus productos o servicios online que a trabajadores de plataformas dedicados al diseño gráfico, programación o creación de contenidos, a los que se accedió únicamente por mención de otro respondiente⁵.

Tabla 1. Distribución de trabajadores según rubro de actividad

Rubro	Frecuencia	%
<i>Ejecución in situ</i>		
Reparto de mercaderías	78	50,0
Transporte de personas	9	5,8
Limpieza	4	2,6
Cuidados	3	1,9
<i>Ejecución remota</i>		
Microtarefas	1	0,6
Producción de textos, imágenes, videos, publicidad	11	7,1
Producción de software/ juegos	3	1,9
Atención de la salud	3	1,9
Asesoramiento profesional	8	5,1
Educación	7	4,5
Entretenimiento	3	1,9
<i>Ejecución mixta*</i>		
Alquiler de espacios / Venta de objetos	42	26,9

* contacto con cliente y concreción de la operación online, entrega del producto o servicio in situ

⁵ Si bien algunas plataformas, como *Workana*, publican los perfiles de los trabajadores activos, no es posible contactarles directamente sin antes ingresar una demanda de trabajo.

La Figura 1 presenta un reagrupamiento de las ramas de la Tabla 2 distinguiendo además quienes trabajan solamente en una rama de aquellos que tienen ingresos por plataformas de diferente rubro de modo tal de sumar 100% de casos.

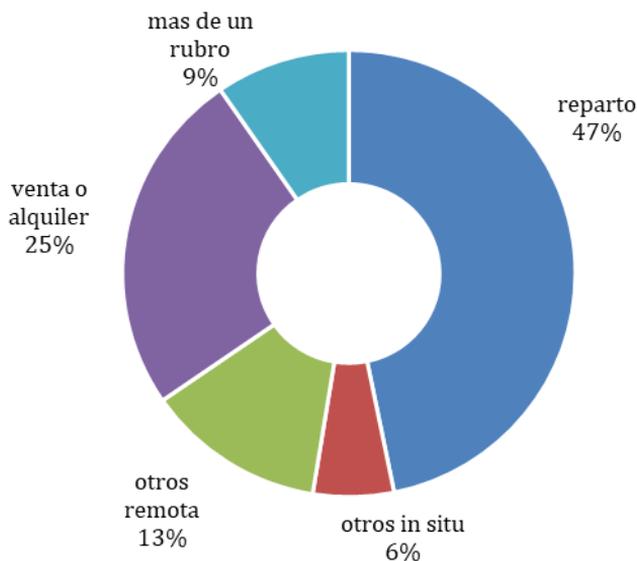


Figura 1. Distribución de casos según modalidad de ejecución de la tarea

La Tabla 2 expone el alcance geográfico del trabajo en plataformas. Naturalmente, en las ocupaciones que se ejecutan donde se localiza la demanda/el cliente, el área servida es netamente local (algunas observaciones de reparto fuera del mercado local pueden ser atribuidas a errores de carga, en tanto el cuestionario fue autoadministrado). Los rubros de actividades de ejecución remota, de venta de mercaderías o alquiler de espacios tienen mayor alcance geográfico.

Tabla 2. Cobertura geográfica del trabajo en plataformas, % según tipo de plataforma

	Reparto	Otras in situ	Otras remotas	Venta/Alquiler	Múltiples	Total
Local	97.2	100.0	50.0	46.2	53.3	74.0
Regional	0.0	0.0	20.0	30.8	0.0	10.4
Nacional	1.4	0.0	35.0	17.9	20.0	10.4
Internacional	1.4	0.0	5.0	5.1	26.7	5.2
Total, %	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Total, N	71	9	20	39	15	154

Como se verá más adelante, las plataformas de venta de mercaderías (específicas como *Mercado Libre* o genéricas, como *Instagram* o *Facebook*) o de alquiler de espacios (*Booking*, *Airbnb*) han permitido la expansión de negocios familiares de pequeña escala a nichos de mercados ampliados a otros territorios. Con todo, esta proyección se limita a una proporción todavía reducida de ocupados en esas actividades en tanto requiere cierta organización para mantener actualizado el sitio donde se ofrecen los productos o servicios, responder a consultas de interesados, organizar el sistema de entregas, etc.

En Argentina, el mayor peso de las actividades in situ en el empleo en plataformas es similar a la reportada por Aguilar et al. (2022) en países de África y América latina durante 2017/2018 y contrasta con la evidencia europea donde, aún antes de la pandemia de COVID-19, los trabajadores en línea superaban al resto de ocupados en plataformas, especialmente en países que ofrecen combinaciones atractivas de calificación y remuneración de la fuerza laboral, como España, Irlanda, Portugal, Italia y Estonia (Piasna et al., 2022; Urzi Brancati et al., 2020; Huws et al., 2019)⁶. La baja penetración del empleo completamente digitalizado en regiones subdesarrolladas suele vincularse a problemas de accesibilidad a internet y carencia de destrezas básicas en el uso de internet⁷ (Aguilar et al., op cit).

Perfil de trabajadores

En la muestra analizada casi 38% de los ocupados en plataformas son mujeres o personas no binarias. De todos modos, la distribución difiere según el rubro de actividad: en las actividades de venta online, alquiler de espacios o trabajos remotos la participación femenina es mayoritaria, mientras que en reparto alrededor del 80% de los trabajadores son varones (Tabla 3). Por otro lado, aunque el número de observaciones es escaso para sacar conclusiones firmes, se destaca la mayor inserción relativa en múltiples rubros de personas no binarias.

En términos generales, los trabajadores de plataformas son mayormente jóvenes. En Argentina, el promedio de edad de los ocupados se encuentra en 41 años (Fuente: EPH 2021 T3). En la muestra hay mayor proporción relativa de jóvenes en actividades de reparto: 75% tiene menos de 30 años. A la vez, hay mayor inserción de adultos mayores de 55 en las ocupaciones dedicadas a venta o alquiler: 51.3% tiene más de 45 años. Incluso, varios retirados del mercado laboral obtienen ingresos por rentas

⁶ Verdin y O'Reilly (2022), no obstante, señalan los problemas de comparabilidad de resultados relativos a formas y volumen del empleo en plataformas entre estudios por cuestiones metodológicas y conceptuales.

⁷ En algunos países asiáticos subdesarrollados (Pakistán, Bangladesh, Myanmar) se encontró que gran parte de la población de bajos recursos desconoce algunos trabajos online sencillos, como los basados en ver y clasificar imágenes, habituales en microtarefas (Aguilar et al 2022).

de espacios en plataformas como *Airbnb* o *Booking* o ventas de productos en redes sociales.

La participación de extranjeros es notoria en actividades de reparto y otras de ejecución presencial y marginal o nula en otras ocupaciones en plataformas. La alta participación de trabajadores migrantes fue característica de las plataformas de reparto cuando desembarcaron en el país (Madariaga et al., 2019), pero a partir de la pandemia de COVID-19 ha crecido la participación de trabajadores nativos que han perdido su empleo recientemente (Haidar, 2020).

Tabla 3. Distribución de variables sociodemográficas según tipo de plataforma

Variable	Reparto	Otras in situ	Venta /Alq	Otras remoto	Múltiples	Total
Mujeres, %*	17.8	11.1	64.1	50.0	46.7	35.9
No binario, %*	1.4	0.0	0.0	0.0	13.3	1.9
Edad, prom**	27.1	37.2	46.7	37.2	38.3	35.0
Extranjeros, % [#]	19.2	22.2	0.0	5.0	0.0	10.9
Educ secund inc, %	17.8	11.1	2.6	10.0	0.0	11.0
Educ univ completo o más, %	12.3	11.1	28.9	30.0	26.7	20.0
Principal o única fuente de ingreso en el hogar, % &	39.4	75.0	59.0	40.0	46.7	57.1
Aporta poco o nada a gastos familiares, % &	16.9	12.5	12.8	20.0	20.0	16.4
Tiene otra ocupación, %, //	47.0	65.6	76.9	80.0	73.3	57.1
Tiene otra ocupación principal, %, //	19.2	33.3	64.1	50.0	40.0	40.4
Ingresos totales < 3 SM ///	82.2	55.5	35.9	50.0	66.6	63.5

* estadístico exacto de Fisher 35.646, p-valor <0.001

** chi-cuadrado de Kruskal-Wallis = 62.858, p-valor<0.001. Estadísticos de Games-Howell en Anexo

estadístico exacto de Fisher 21,753, p-valor=0.001

& F exacto de Fisher 16.825, p-valor=0.421

// F exacto de Fisher 37.562, p-valor<0.001

/// estadístico de Fisher no converge

En términos educativos, los trabajadores de plataformas suelen tener mayor nivel educativo promedio que la población total de ocupados. A su vez, las ocupaciones que se realizan en forma remota y las de venta o alquiler exhiben mayores niveles educativos; mientras que en las primeras la

correlación está ligada al tipo de labores, en la segunda se vincula más al perfil socioeconómico (usualmente sectores de ingresos medios con cierto capital disponible para alquilar espacios).

Parece haber mayor proporción de sostenes de hogar en los trabajadores de plataformas que la observada en el conjunto de la economía (57.1% vs 49.9% según EPH 2021 T3), aunque este rasgo parece apoyarse en los que obtienen ingresos por ventas de mercaderías o alquiler de espacios (59% en Tabla 4) y en los que tienen otros trabajos offline (cuidados, transporte, limpieza). Aunque la prueba estadística no abona las diferencias entre grupos (probablemente debido a que la variable original tiene cinco categorías de respuesta generando combinaciones excesivas para el tamaño muestral), se observa que fuera de los dos grupos anteriores parece predominar fuerza de trabajo secundaria, reflejado además en el mayor porcentaje relativo de ocupados que aportan poco a los gastos familiares.

La mayor parte de los trabajadores de plataformas suelen tener otras ocupaciones. Este rasgo se observa en prácticamente todos los grupos aunque en menor medida en reparto, donde 63% de los participantes respondió que la plataforma es su única fuente de ingreso. En este caso, las diferencias entre grupos son muy significativas. Con todo, la dependencia de los ingresos de plataformas es mayor en los grupos de ejecución *offline* (reparto, otras) y mixta que en los que se dedican a trabajo remoto o venta y alquileres. Nuevamente aquí se advierte una segmentación entre ocupaciones típicamente *freelance* de aquellas en las que la plataforma solo funciona como intermediario de una fuerza de trabajo relativamente más vulnerable.

Los valores de los estratos de ingreso representan salarios mínimos (SM) (desde menos de 1 hasta más de 6)⁸. Las respuestas a esta pregunta deben ser analizadas con cautela por varios motivos: a) durante los meses en que tuvo lugar el relevamiento (abril a setiembre de 2021), el SM aumentó 35%, de \$21600 a \$29160 para compensar los aumentos de precios. b) el salario mínimo suele tomar en cuenta el costo de la canasta básica para un adulto. Sin embargo, esta valorización usualmente se encuentra por debajo de la noción tradicional de salario mínimo, que debería cubrir no solo las necesidades del individuo sino las de su grupo familiar⁹. Por este motivo el valor de referencia para juzgar los niveles de ingreso debería ubicarse entre 3 y 4 SM, de acuerdo con tamaños medios de

⁸ En la versión del cuestionario para Argentina se colocaron valores monetarios en vez de cantidad de SM ya que una buena parte de la población, especialmente joven, desconoce sus valores. Además, evita tener que multiplicar la cantidad de SM por su valor para responder en qué estrato se ubican sus ingresos.

⁹ Adicionalmente el valor de la canasta de pobreza se considera subestimada debido a una composición de alimentos basada en ítems de bajo contenido nutricional y baja participación de ítems saludables, usualmente más caros que el resto (Barrera Vitali 2019).

los hogares. Tomando en cuenta lo anterior y fijando el punto de referencia en 3 SM en forma conservadora, se aprecia que en términos globales prácticamente dos tercios de la muestra tiene ingresos totales insuficientes para mantener un hogar. Si bien en términos estadísticos no se pueden confirmar las diferencias entre tipos de ocupaciones, esta proporción es notablemente mayor en ocupaciones de reparto y otras ejecutadas *offline*.

En suma, en Argentina los trabajadores de plataformas se insertan, en primer lugar, en la rama de reparto con un perfil bastante definido: predominan varones menores de 30 años, con menor nivel educativo que el promedio de los ocupados, niveles de ingreso bajos y mayor incidencia de la pobreza. En este grupo, aunque los trabajadores no suelen ocupar el rol de sostén, aportan ingresos no despreciables para el grupo familiar. En segundo lugar, se distingue otro segmento, de mayor nivel socioeconómico relativo, dedicado a venta de mercadería o alquiler de espacios como fuente secundaria de ingresos. Se trata de personas de mayor edad, a menudo mujeres, que complementan ingresos de otras fuentes con actividades de ejecución mixta en plataformas (pedidos *online* y entrega *in situ*). El resto de los trabajadores de plataformas se dividen entre los de baja calificación (limpieza, cuidados, arreglos en el hogar), con nivel socioeconómico similar a los de reparto (salvo en edad) y los de mediana-alta calificación (programadores, diseñadores, traductores, consultores). Este perfil (Tabla 4) es similar al encontrado en otros estudios realizados incluso en países desarrollados y de otras regiones subdesarrolladas (Berg, et al., 2018, Verdin y O'Reilly, 2022).

Tabla 4. Tipologías de trabajadores de plataformas en Argentina

	Reparto	Otras <i>offline</i>	Otras remoto	Venta/ Alquiler
Género	Varones	Varones	Indistinto	Mujeres
Edad	<30	30-45	30-45	>45
Rol hogar	Trabajador secundario	Sostén	Trabajador secundario	Sostén
Dependencia de ingresos de plataforma	Alta	Alta	Baja	Baja

Modalidades de contratación

Uno de los aspectos más controversiales del crecimiento de las plataformas digitales en los mercados de trabajo ha sido la clasificación de

quienes trabajan a través de estas. Este problema, que se conoce como problema de clasificación (o *misclassification*, en inglés), refiere al no reconocimiento de relaciones laborales (De Stefano, 2016). En los rubros analizados hasta aquí, aquellas plataformas que tienen oficinas locales cuentan con personal contratado bajo relaciones asalariadas, pero se trata del personal administrativo, de gestión y/o de sistemas. Sin embargo, las tareas realizadas por los trabajadores relevados en la encuesta se desarrollan en estas plataformas bajo modalidades no asalariadas. La única excepción es *PedidosYa*, empresa de repartos presente en Argentina, que hasta 2018 contrataba a todos los repartidores en relación de dependencia. Tras la llegada de otras plataformas de reparto, la empresa hizo una presentación ante el Ministerio de Trabajo exigiendo que sus competidoras también regularizaran la situación contractual de los repartidores, pero no tuvieron respuesta y en 2019 inició su transición hacia el modelo de las demás plataformas, despidiendo parte de los trabajadores que tenían una relación asalariada e incorporándolos bajo un régimen autónomo (Perelman, et al., 2020).

Al no mediar un contrato laboral entre las plataformas y los trabajadores relevados, lo habitual es la firma de un contrato de “términos y condiciones”, similar a los que un usuario acepta para hacer uso de otras herramientas digitales. En particular en las plataformas en las que se realizan tareas, ya sea *offline* o de forma remota, esos contratos explicitan la no existencia de relación laboral con la empresa de plataforma que, en general, define su actividad principal como intermediación entre el trabajador y clientes/usuarios de esta. En el caso de las plataformas de venta o alquiler estas aclaraciones también aparecen, pero con la finalidad de limitar la responsabilidad de la empresa de plataforma respecto a las características del bien comercializado.

En el caso de plataformas de trabajo *in situ*, se requiere que el trabajador esté inscripto en un régimen tributario simplificado (conocido como monotributo) dedicado a trabajadores independientes de ingresos medios y bajos. Este régimen consiste en un pago mensual fijo a cargo del trabajador y parcialmente desvinculado del monto facturado a cambio del cual tiene acceso a la seguridad social (aportes jubilatorios, cobertura médica)¹⁰. Además, la asignación de trabajo en este tipo de plataformas suele basarse en una puntuación (calculada por algoritmos) basada en la disponibilidad del trabajador para asumir nuevas tareas, pedidos rechazados y/o en valoraciones subidas por los usuarios del servicio (e.g. *Uber*), etc. De

¹⁰ En Argentina, el sistema de seguros médicos se encuentra desregulado y el trabajador debe destinar una parte del monto del monotributo a una empresa privada que debe proveer una cobertura médica mínima. Es habitual que las aseguradoras coloquen trabas para cubrir los gastos de salud de afiliados monotributistas ya que la magnitud de sus aportes es baja y suele generar quebrantos para la aseguradora

<https://www.miobrasocial.com.ar/blog/obras-sociales-monotributistas/>

este modo, en las plataformas los ritmos de trabajo se autorregulan, no hay supervisores que reclamen tareas incompletas o con resultados no satisfactorios, sino que la puntuación automatizada del trabajador sintetiza su desempeño. La des-personificación del rol gerencial o de control del proceso de trabajo se manifiesta en imaginarios de “ausencia de jefe” que suele ser identificada como una de las ventajas principales de este tipo de ocupaciones por algunos trabajadores (Morales Muñoz, 2020).

Tabla 5. Modalidad de contratación según tipo de plataforma

	Reparto	Otras in situ	Ventas / Alquiler	Otras remoto	Múltiples	Total
<i>Duración de contrato, N válidos</i>	71	9	39	20	15	154
Por tiempo indeterminado, %	21.1	44.4	12.8	15.0	26.7	20.1
Por tiempo limitado, %	1.4	0.0	0.0	0.0	6.7	1.3
Proyecto específico, %	63.4	22.2	64.1	80.0	40.0	61.0
Ninguna de las anteriores, %	14.1	33.3	23.1	5.0	26.7	17.5
<i>Tipo de jornada, N válidos</i>	72	9	39	20	15	155
Contrato a tiempo completo, %	16.7	0.0	2.6	0.0	13.3	9.7
Contrato a tiempo parcial, %	8.3	0.0	0.0	10.0	6.7	5.8
Tiempo variable, %	59.7	88.9	53.8	55.0	46.7	58.1
Ninguna de las anteriores, %	15.3	11.1	43.6	35.0	33.3	26.5
<i>Forma de pago, N válidos</i>	72	9	39	20	15	155
Fijo + pago por productividad, %	1.4	0.0	0.0	5.0	0.0	1.3
Solo variable, %	93.1	88.9	76.9	85.0	73.3	85.8
Ninguna de las anteriores, %	5.6	11.1	23.1	10.0	26.7	12.9
<i>Tipo de vínculo, N válidos*</i>	71	9	39	20	15	154
Directo, %	74.3	55.6	41.0	50.0	33.3	57.8
Indirecto (tercerizado o por intermediación), %	5.6	11.1	0.0	5.0	20.0	5.8
Sin vínculo con una empresa, %	16.9	33.3	56.4	45.0	33.3	33.1
Ninguna de las anteriores, %	2.8	0.0	2.6	0.0	13.3	3.2

* Estadístico exacto de Fisher no converge

En la encuesta se preguntó respecto al tipo de contrato establecido con el empleador o el principal contratante, en función de la duración de ese contrato, tipo de jornada pactada, la forma de pago y el vínculo establecido (ver Tabla 5). Las respuestas obtenidas no necesariamente

hacen referencia a la empresa de plataforma, sino que pueden referir también al cliente contactado a partir de las mismas. La mayoría de los encuestados respondió que la duración del vínculo estaba supeditada a la concreción de un proyecto específico (61%), mientras que el 17,5% aclaró que no tiene contrato. Con la excepción de las plataformas de trabajo offline no vinculadas al reparto, en las demás prima el contrato por proyecto, y en particular, esta es una modalidad muy extendida en las plataformas de trabajo remoto (80%). Solo 1/5 de los trabajadores (20,1%) tiene un contrato por tiempo indeterminado y sólo un 1,3% tiene un contrato de duración determinada. La baja incidencia de contratos que estipulan una duración o una jornada determinada repercute en la forma de pago predominante: ningún encuestado indicó contar solo con una remuneración fija, y es muy baja la incidencia de una remuneración fija con un componente variable por productividad, que solo fue seleccionada para trabajadores de reparto (1.4%) y de plataformas de trabajo remoto (5%). La forma de pago predominante es variable (85.8%), con mayor incidencia de esta forma en las plataformas de reparto (93.1%), en las que el pago depende de la cantidad de pedidos realizados, del día y horario de la tarea (fines de semana, días no laborables y por la noche se pagan más) o la distancia a recorrer, y en otras plataformas de trabajo offline (88.9%). Este resultado es congruente con la baja incidencia de contratos por tiempo indeterminado, ya que en la Argentina no son legales los contratos laborales de hora cero o por banco de horas, es decir, el marco normativo local requiere estipular una cantidad mínima de horas trabajadas y del tipo de jornada.

Entre quienes utilizan plataformas de venta-alquiler, aproximadamente $\frac{1}{4}$ de las personas encuestadas no seleccionaron ninguna de las opciones de la encuesta y aclararon que el pago dependía de un precio que pactan directamente con el cliente. Justamente, esta es una de las principales diferencias entre los diversos tipos de plataformas analizadas aquí: mientras que las plataformas de reparto y transporte, y algunas otras de las plataformas de trabajo in situ y remoto, establecen la tarifa a cobrar por cada tarea; en las plataformas de venta/alquiler el precio es fijado por quien hace la publicación, así como también, en algunos casos, en la plataforma de trabajo remoto el pago se negocia directamente entre el trabajador y el cliente.

Al preguntar por el vínculo con el empleador/contratante, aproximadamente 6 de cada 10 encuestados indicó que tiene un vínculo directo (57.8%), con un porcentaje mayor en el caso de las plataformas de reparto (74.3%). Como contraparte, entre estos trabajadores fue menor la incidencia de quienes consideran que no tienen vínculo con una empresa (16.9%). Probablemente, este resultado esté asociado a que, en este tipo de plataformas, tanto por la acción de los espacios de organización colectiva como también por los debates generados con el arribo de las empresas, hay

mayor consenso respecto a que la empresa de plataforma es el empleador – algo que no ocurre con otro tipo de plataformas, como las de trabajo remoto o aquellas de venta/alquiler.

Ahora bien, es interesante notar que, al preguntar por el vínculo con los clientes, el porcentaje de encuestados que respondió que existe un vínculo directo es aún mayor que al preguntar respecto al empleador (93.8%). Solo un 3.1% de los encuestados respondieron no tener vínculo directo con los usuarios/clientes y prácticamente todas las ramas toman contacto con el cliente, especialmente en reparto, venta de productos, alquiler de espacios o servicios offline. Los casos donde hay cierta prevalencia de no contacto con cliente son actividades online, pero se trata incluso de un bajo porcentaje (5%).

Más allá de las características formales de la contratación y de las mediaciones en el vínculo con el empleador, cabe preguntarse en qué medida garantizan el cumplimiento de algunos derechos básicos, como la cobertura social y la estabilidad laboral. Respecto al primer aspecto, alrededor de 65% de los trabajadores encuestados no posee cobertura médica, sin distinciones relevantes entre tipo de plataforma (p -valor 0.21 en Fisher). Incluso, el 35% que tiene seguro médico puede tenerlo provisto por otra ocupación. Llamativamente, esta proporción es coincidente con la encontrada por Berg et al. (2018) en un estudio multicéntrico referido a trabajadores de microtarefas. La estabilidad laboral, que no está garantizada mediante un contrato, está dada por la cantidad de clientes a los que llegan las plataformas, que garantizan un flujo más o menos continuo de pedidos/ventas/transacciones. En todo caso, la principal amenaza a esta estabilidad radica en los cambios unilaterales en los términos y condiciones de la plataforma, que afectan esos flujos. Al analizar la antigüedad en la plataforma se observa que aproximadamente 6 de cada 10 de las personas encuestadas utiliza la plataforma hace un año o más. (Tabla 6).

Tabla 6. Antigüedad según tipo de plataforma

	Reparto	Otras in situ	Ventas / Alquiler	Otras remoto	Múltiples	Total
<i>Antigüedad en la plataforma, N válidos*</i>	72	9	39	20	15	155
Menos de un año, %	63.9	44.4	10.3	10.0	33.3	39.4
1 a 2 años, %	30.6	33.3	33.3	55.0	13.3	32.9
3-4 años, %	5.6	22.2	35.9	30.0	40.0	20.6
5 años y más, %	0.0	0.0	20.5	5.0	13.3	7.1
Total, %	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

* Estadístico exacto de Fisher no converge

La actividad de reparto y otras actividades offline son las de menor antigüedad relativa, lo cual se debe a la combinación de dos aspectos: por un lado, la novedad de estas plataformas en el ámbito local, que explica que ninguna de las personas encuestadas supere los 5 años de antigüedad, y, por otro lado, la alta rotación que hay en este tipo de plataformas. Las bajas barreras a la entrada, que hacen atractivas a estas plataformas como alternativa para generar un ingreso rápido en contextos de alto desempleo, explican también que sean utilizadas como una inserción temporaria, hasta tanto surge un empleo mejor. Este rasgo aparece también en la evidencia europea (Urzi Bracanti, 2020). Un trabajador que ocupa un puesto jerárquico en una plataforma de reparto nos relata en una entrevista en profundidad que el tiempo medio en que el repartidor permanece activo (es decir, acepta y realiza entregas de mercadería) es de 5 meses. Con todo, que el 36.2% de los trabajadores de reparto encuestados tenga una antigüedad mayor al año da cuenta que esta inserción temporaria se puede tornar bastante duradera.

Pese a las bajas barreras a la entrada, la salida de la plataforma no siempre es voluntaria: a través de la gestión algorítmica las plataformas pueden bloquear trabajadores y/o reducir significativamente el flujo de tareas o pedidos que reciben. A su vez, la salida voluntaria tiene un costo, en tanto mantener una cuenta inactiva durante un período suele ser penalizado. Por este motivo, es cada vez más habitual el alquiler de cuentas: quien va a dejar de utilizarla “alquila” su perfil, con el puntaje/rating/seguidores obtenidos y de ese modo la cuenta no queda inactiva, a la vez que quien paga por ese alquiler puede ingresar ya con mejores chances de recibir más pedidos/visualizaciones.

Jornada laboral

Nuevamente, se registran diferencias apreciables entre grupos en la carga horaria dedicada a plataformas: alrededor de dos tercios (64%) de los trabajadores de reparto y de los que realizan otras tareas in situ (66.6%) tienen jornadas superiores a las 30 hs semanales. Estas proporciones se invierten en los ocupados en actividades netamente digitales o los que venden productos o alquilan espacios (Tabla 7). La diferencia en horas trabajadas entre grupos refleja indirectamente la brecha de remuneraciones horarias, la baja paga de los trabajos que se realizan in situ requieren sustancialmente más horas para alcanzar un ingreso razonable.

Tabla 7. Características de la jornada laboral según grupo*

	Reparto	Otras in situ	Ventas / Alquiler	Otras remoto	Múltiples	Total
<i>Duración en hs/sem, N válidos*</i>	72	9	38	20	15	154
Hasta 20 hs, %	11.1	22.2	86.8	85.0	40.0	42.9
21 a 30 hs, %	13.9	11.1	2.6	10.0	20.0	11.0
31 a 44 hs, %	27.8	33.3	7.9	5.0	13.3	18.8
Más de 44 hs, %	47.2	33.3	2.6	0.0	26.7	27.3
<i>Flexibilidad horaria, N válidos</i>	72	8	39	20	15	154
Puede compensar horas de jornada fija, %	25.4	22.2	0.0	10.0	26.7	16.9
Variable, según requerimientos, %	45.1	77.8	100.0	90.0	60.0	68.2
<i>Tiempo de conexión, N válidos*</i>	72	8	39	20	14	153
Todo el tiempo conectado, %	37.5	50.0	5.1	5.0	35.7	25.5
Solo puntualmente, %	8.3	12.5	89.7	85.0	42.9	42.5
Desde el inicio hasta final de la labor, %	50.0	37.5	2.6	5.0	14.3	28.1

* Estadístico exacto de Fisher no converge

En las ocupaciones en plataformas predomina la flexibilidad en los horarios de trabajo (68%), aunque parece menor en reparto, donde la flexibilidad está acotada a compensar horas en otras franjas.

Las respuestas que reconocen jornada rígida se concentran casi por completo en repartidores; 28% de los trabajadores de reparto reconocen que no pueden elegir horarios de trabajo. Si bien en las entrevistas realizadas a personal de gestión de las plataformas de reparto surge que los trabajadores pueden indicar horarios de ingreso y salida preferentes, la demanda suele concentrarse en ciertas horas del día (por la noche) y días de la semana (fines de semana, feriados). Los trabajadores pueden rechazar pedidos asignados por la plataforma, pero ello redundaría en menor puntaje perjudicando las asignaciones futuras. Ese mecanismo podría explicar por qué alrededor de un tercio responde que los horarios de trabajo son prácticamente fijos, por la presión para aceptar envíos en días y horarios casi sin variaciones.

Respecto del tiempo de conexión los trabajadores de plataformas difieren según la tarea sea in situ e incidental (pedidos que llegan y deben ser atendidos casi instantáneamente, como reparto de alimentos elaborados, viajes, cuidados). En ese tipo de ocupaciones, la otra modalidad de conexión habitual es estar conectado mientras el trabajo está siendo

realizado (por ejemplo, mientras se acarrea el pedido, mientras se proporcionan los cuidados, mientras se realiza el viaje) para reportar incidentes con el usuario o solicitar un eventual reemplazante. En estos casos, la conexión no es optativa por parte del trabajador sino obligatoria en tanto el pago queda condicionado a ella. Fuera de esos segmentos, si bien a los trabajadores no se les pide conexión continuada, si no están online difícilmente se les asignen nuevas labores que, a su vez, puede repercutir en la probabilidad de ser convocados nuevamente y mantener un flujo de pedidos e ingresos.

Por el contrario, los ocupados que realizan tareas remotas o los que venden objetos o servicios deben conectarse sólo puntualmente (más del 80% en cualquiera de ambos grupos), para confirmar o rechazar pedidos cuya naturaleza no tiene un componente temporal y/o puede ser atendido con menos urgencia.

Satisfacción laboral y expectativas

Usualmente en el trabajo independiente suelen distinguirse entre factores denominados “*pull & push*”. Los factores de atracción (*pull*) se refieren a situaciones donde el auto-empleo ofrece mejores perspectivas que el trabajo asalariado (en términos de ingresos, horarios o autonomía). Aquí, la decisión personal suele predominar por sobre otros condicionantes. En cambio, los elementos de “presión” (*push*) están típicamente asociados con la expulsión del empleo asalariado y la conversión al empleo independiente de forma algo involuntaria (Amit y Muller, 1995). Como señalan Dawson y Henley (2012), en los estudios empíricos es común encontrar que ambos factores suelen ser concurrentes, especialmente en mujeres.

En este relevamiento, el elemento de atracción adquiere prácticamente la misma importancia que el de presión para la muestra en su conjunto (37% vs 34%). Aguilar et al. (2022) encuentran lo mismo. Aunque, nuevamente, hay diferencias según el tipo de actividad: el desplazamiento negativo (e.g. “único trabajo al que pude acceder”) ocupa un lugar secundario para las actividades de venta/alquiler, empleos de ejecución remota o los trabajadores que se desempeñan en múltiples tipos de empleos en plataformas. Sin embargo, representa casi dos tercios de las motivaciones de los trabajadores de reparto (64.8%) y casi un cuarto de los trabajadores de plataformas con tareas in situ (22.2%).

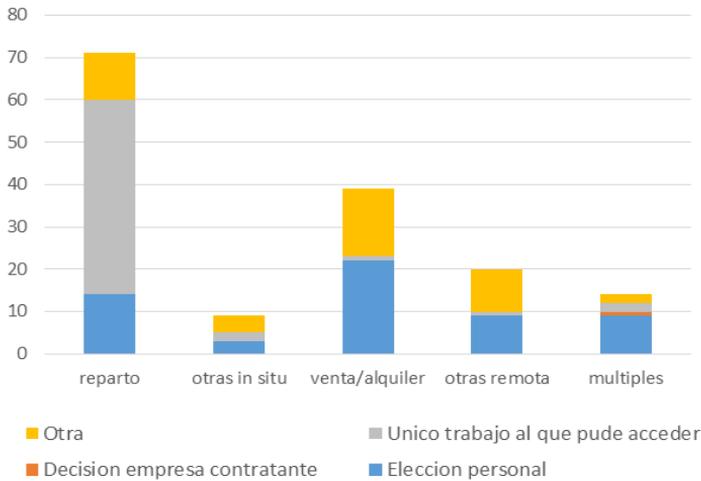


Figura 2. Factor principal que motivó el empleo en plataformas, según rubro
 Estadístico de Fisher no converge

Además, adquiere cierta relevancia un elemento de difícil clasificación, como es el ingreso a trabajos en plataformas para ampliar los ingresos de otras ocupaciones habituales (en la Figura 2 aparece como “otra” motivación diferente a cuestiones personales o vinculadas a escasas posibilidades de empleo). Así, por ejemplo, varios participantes mencionan que comenzaron a ofrecer productos o servicios en plataformas de comercio electrónico para ampliar la cartera de clientes, generar un flujo de ingresos más estable, tener ingresos extra para gastos extraordinarios, tener ingresos mientras estudia, insertarse rápidamente en el mercado laboral sorteando entrevistas laborales, etc. Este elemento está presente también entre trabajadores de reparto, pero su peso es relativamente menor.

Las plataformas parecen haberse incorporado al ciclo de vida laboral: en rubros calificados (programadores, diseñadores, traductores, etc.) operan como puerta de entrada para luego trabajar en forma independiente pero fuera de plataforma, con una cartera de clientes más consolidada. El rol complementario de ingresos que ofrecen las plataformas no es específico de Argentina ni del periodo analizado, sino que ya se observa en estudios previos (Hauben et al., 2020). En los trabajos de menor calificación operan etapa transicional hacia otros empleos, como complemento de ingresos de otras ocupaciones o simultáneos con estudios, como también observan Aguilar et al. (2022) en India, Bangladesh, Pakistan y Myanmar¹¹.

¹¹ En el caso de reparto esta expectativa resulta luego incumplida ya que la cantidad de horas trabajadas para obtener ingresos aceptables es incompatible con otros trabajos (además, por

Por otro lado, se construyeron dos medidas de satisfacción laboral basados en preguntas con respuestas en escalas tipo Likert. En ambos casos, cuanto mayor es el puntaje peor es la situación percibida por el trabajador. La primera de ellas agrupa ritmo de trabajo, realización profesional, balance de ventajas y desventajas y riesgos en puntuaciones que van de 1 a 10. Este índice tiene un alpha de Cronbach de 0.687, con fiabilidad aceptable.

Se aprecia que la mayor insatisfacción ocurre en las tareas de reparto seguida por en ocupaciones no remotas (transporte, cuidados, limpieza, mantenimiento). En estas últimas, no obstante, hay mayor heterogeneidad que en reparto.

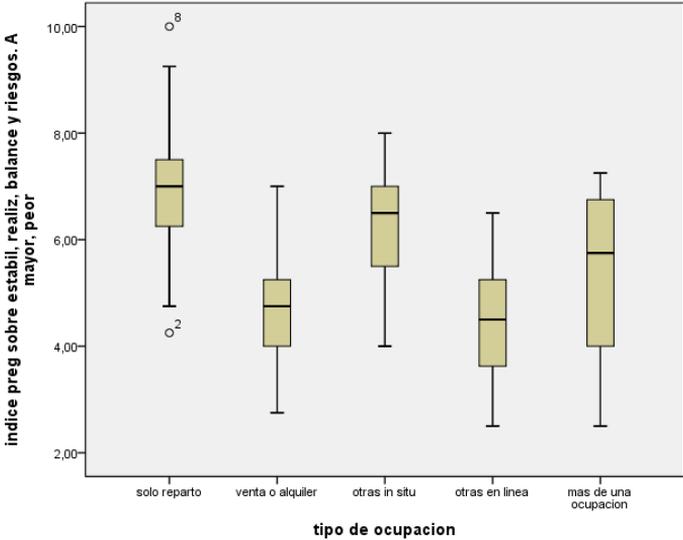


Figura 3. Índice de insatisfacción laboral según tipo de plataforma

De acuerdo a la prueba de Games-Howell no hay diferencias sustanciales en términos de satisfacción laboral entre trabajadores de reparto y otros que hacen tareas *in situ*. Ambos grupos tienen niveles de insatisfacción laboral significativamente mayores que el resto (al 5%). Por su parte, los trabajadores de plataformas que realizan tareas en forma remota y los que venden mercaderías o servicios en sitios de comercio electrónico o redes sociales muestran mayores niveles de conformidad relativa con el trabajo en plataformas. Naturalmente, el grupo conformado por trabajadores de plataformas de múltiples tipos es más heterogéneo, solo

la presión para estar disponible varias horas al día, evitar perder puntuación y con ello asignación de pedidos).

muestra mejor situación respecto de los repartidores, pero no muy diferente de los demás.

Tabla 8. Pruebas de Games-Howell para comparar índices de insatisfacción laboral entre tipos de plataformas

	Reparto	Otras <i>in situ</i>	Otras remoto	Venta/Alquiler	Múltiples
Reparto		.739 (.552)	2.486*** ($<.001$)	2.346*** ($<.001$)	1.640** (.025)
Otras <i>in situ</i>			1.747** (.035)	1.607** (.021)	.901 (.639)
Otras remoto				-.140 (.990)	-.846 (.511)
Venta/Alquiler					-.706 (.602)

*** diferencia significativa al 1%, ** diferencia significativa al 5%

También se encuentra mayor satisfacción en varones y en personas no binarias, en trabajadores exclusivos o cuya principal fuente de ingreso es la plataforma. La insatisfacción también aumenta con la jornada laboral en plataformas. En particular, los ocupados que trabajan menos de 20 horas semanales (en todas sus ocupaciones) tienen menos insatisfacción laboral que el resto. Estos hallazgos son confirmados por la prueba de Games-Howell.

La segunda medida se refiere específicamente a inseguridad laboral y la escala toma valores de 1 a 5, decrecientes en seguridad. Como se explica en el Capítulo introductorio, la escala se compone de 8 ítems que indagan sobre expectativas de continuidad, sensación de seguridad en el puesto, posibilidad de ser despedido o quedarse sin trabajo, creencias sobre posible truncamiento de la carrera, incertidumbre sobre el futuro del puesto. La escala fue construida como el promedio simple de los puntajes de los ítems. En la muestra argentina, el alpha de Cronbach se ubica en 0.891, lo cual indica elevada fiabilidad. Además, la exclusión de cada ítem disminuye el estadístico indicando que cada uno contribuye a la validez del índice. En términos generales el nivel de inseguridad es moderado (valores medios cercanos a 3 en la escala) y considerablemente menores para los ocupados en venta de objetos o alquiler de espacios y con mayor dispersión en trabajadores remotos *freelance*. La prueba de Games-Howell detecta mayor inseguridad en el grupo de trabajadores de reparto respecto de los que se dedican a la venta o alquiler. Se registra también mayor inseguridad relativa en el grupo de trabajadores remotos respecto del que vende productos o servicios (p -valor= 0.061), en los que la inseguridad se explica

por considerar a ese trabajo como etapa transitoria en la inserción profesional.

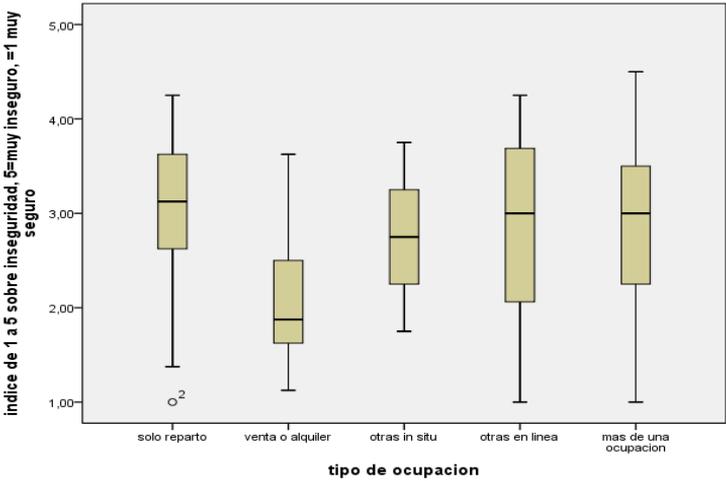


Figura 4. Índice de inseguridad laboral según tipo de plataforma

Tabla 9. Pruebas de Games-Howell para comparar índices de inseguridad laboral entre tipos de plataformas

	Reparto	Otras <i>in situ</i>	Otras remoto	Venta/Alquiler	Múltiples
Reparto		.377 (.578)	.298 (.239)	1.018*** (<.001)	.281 (.843)
Otras <i>in situ</i>			-.079 (.999)	.641 (.172)	-.096 (.999)
Otras remoto				.720* (.061)	-.017 (>.999)
Venta/Alquiler					-.738 (.126)

*** diferencia significativa al 1%, ** diferencia significativa al 5%, *diferencia significativa al 10%

Se aprecia mayor inseguridad laboral en extranjeros que en nativos y en trabajadores con ingresos inferiores a 4 salarios mínimos. La inseguridad está inversamente relacionada con la antigüedad laboral en la plataforma. La disposición a cambiar el trabajo en la plataforma por otros que ofrezcan mejoras (estabilidad, remuneración, seguridad, relaciones con otras personas o menor control) es elevada prácticamente en todos los rubros, aunque relativamente menor en los ocupados que ofrecen productos o servicios en plataformas de comercio electrónico (Tabla 10). En el caso de los trabajadores de reparto la disposición a cambiar de

empleo es mayor en aspectos referidos a la remuneración, seguridad y estabilidad y relativamente menos en cuestiones asociadas a vínculos. En efecto, en las entrevistas realizadas a estos trabajadores, la socialización con otros repartidores, el apoyo mutuo a partir de grupos de Whatsapp o en puntos de encuentro donde esperan pedidos, es un aspecto valorado positivamente. Hay menor valoración relativa de la estabilidad en los rubros de mayor calificación. Como contrapartida, en los empleos menos calificados se aprecia relativamente menos aspectos secundarios del puesto (autonomía, relaciones interpersonales, etc.).

Tabla 10. Disposición a cambiar de trabajo por otro que ofrezca..., según rubro

	Reparto	Otras <i>in situ</i>	Venta/Alquiler	Otras remoto	Múltiples	Estadístico de Fisher (p-valor)
Más estabilidad	87.1	77.8	28.2	60.0	64.3	39.682 (<.001)
Mejores condiciones laborales	100.0	88.9	52.6	80.0	76.9	43.062 (<.001)
Mejores condiciones ambientales	91.4	66.7	35.9	75.0	69.2	37.946 (<.001)
Mejores relaciones interpersonales	84.3	66.7	46.2	70.0	76.9	17.426 (.001)
Más libertad y autonomía	80.0	77.8	59.0	80.0	84.6	6.508 (.153)

Reflexiones finales

En Argentina los trabajadores de plataformas están conformados por al menos tres grandes grupos: en primer lugar, los que ejecutan tareas *in situ* (reparto, transporte de pasajeros, cuidados, servicio doméstico), compuesto esencialmente por varones jóvenes con menor nivel educativo o en transición hacia mayor nivel de formación escolar. En ese grupo el nivel de ingresos obtenido de la plataforma depende de la capacidad del trabajador de absorber pedidos que, a su vez, depende de la disponibilidad de tiempo y de la combinación paga-tiempo de trabajo. En este grupo la plataforma suele constituir la única o principal fuente de ingresos. No obstante, se trata de un segmento de alta rotación de trabajadores: es fácil ingresar pero conseguir un ingreso aceptable requiere muchas horas de trabajo efectivo usualmente concentradas temporalmente (noche, fines de

semana, feriados) y, con ello, riesgos físicos (accidentes, agotamiento, etc). La inseguridad (algo marcado en este estrato) refleja el traslado del riesgo empresarial al riesgo individual, algo que marcan Bieber y Moggia (2020).

En segundo lugar, los que ejecutan tareas remotas (programadores, diseñadores, traductores, consultores). En este grupo hay mayor paridad relativa de género y mayores niveles educativos. El nivel de ingreso obtenido de la plataforma depende esencialmente de la complejidad de la tarea y no tanto de las horas trabajadas o pedidos realizados. Este grupo de trabajadores goza de mayor autonomía y menos alienación laboral. Sin embargo, la plataforma no suele constituir la fuente principal de ingresos; usualmente funciona como fuente de ingresos mientras se estudia, como complemento de actividades similares fuera de las plataformas, o como etapa transicional para acceder a clientes con los que luego se interactúa por canales tradicionales.

En ninguno de los grupos anteriores suele haber una relación de empleo asalariado formal y el precio por el trabajo es determinado unilateralmente por la plataforma o el cliente. El trabajador tiene la opción de aceptar o rechazar el pedido y/o de elegir el horario y la duración de su jornada laboral, pero carece de otros beneficios del trabajo asalariado formal (salario mínimo, vacaciones pagas, seguridad social), lo cual no deja de representar un desafío para los sistemas de seguridad social (salud, retiro). En el caso de trabajadores remotos la combinación de elevada calificación de la tarea y un trabajo a medida puede explicar que se autoperciban como *freelancers*. En cualquier caso, los trabajadores no eligen su estatus laboral. Este mecanismo disminuye los costos (laborales, de insumos) para empresas contratantes y genera ingresos inestables para trabajadores (Chauchan et al., 2021). Otro rasgo común de ambos grupos es la falta de capacitación por parte de la empresa y la imposibilidad de ascender en la jerarquía ocupacional, a diferencia de otros trabajos tradicionales.

Finalmente, el tercer grupo está conformado por personas que ofrecen productos o servicios en redes sociales (*Instagram, Facebook*, etc.) o en plataformas de comercio electrónico o de alquiler (*Mercado Libre, Airbnb, Booking*). La operación es inversa: quien ofrece productos o servicios determina el precio y condiciones de la operación y es el cliente quien debe aceptar. El margen de negociación es mucho mayor aquí para el ocupado. Este grupo está compuesto esencialmente por mujeres de mediana edad y cuyos ingresos principales provienen de otra fuente, laboral o no laboral (e.g. jubilación). Además, el tiempo dedicado a atender clientes en la plataforma es reducido en parte porque se trata de una actividad que se ejecuta en parte online (atender consultas, pactar condiciones de la operación) y en parte in situ (entregar pedido) y a veces se combinan con actividades comerciales sin soporte en plataformas (locales de venta). Las características de todo el proceso distinguen a este tercer grupo de los otros

dos, en tanto se trata más genuinamente de autoempleados (incluso algunos, rentistas) que de trabajadores en relación de dependencia y marca la necesidad de un tratamiento diferenciado en el análisis. El estudio de ETUI (Piasna et al., 2022) también los analiza diferencialmente por considerar que en este tipo de trabajos no hay términos de contratación, los ritmos son regulados por el propio ocupado sin penalidades explícitas (excepto los comentarios o evaluación en línea de clientes) y que el ingreso a la plataforma es marginal en la ejecución.

A pesar de que el trabajo en plataformas se caracteriza por ser sumamente precario, ello no se refleja necesariamente en altos índices de satisfacción o de inseguridad laboral. Las puntuaciones observadas suelen ubicarse en niveles moderados (ni muy insatisfechos ni muy inseguros, con las diferencias marcadas según el tipo de tarea). En el caso de empleos de ejecución in situ (quizá los de mayor inseguridad por estar expuestos a accidentes viales, de alta incidencia en ciudades de Argentina) esta puntuación quizá se explica por el hecho de tratarse de trabajadores con experiencias de maltrato y autoritarismo en ocupaciones previas o dificultades para conciliar el trabajo con obligaciones familiares (cuidados, enfermedades, etc.), donde la posibilidad de elegir cuánto estar disponible y cuándo abandonar la plataforma permite mantener el empleo sin que ello implique tampoco conflictos con jefes (Morales Muñoz, 2020). En otros términos, las plataformas se insertan en ambientes con altos niveles previos de precarización con algunas ventajas en términos de manejo del tiempo y del control sobre la labor.

Un comentario final es de naturaleza metodológica. El uso de cuestionarios autoadministrados y distribuidos en línea facilita el acceso a los respondientes pero conlleva el riesgo de encontrar inconsistencias en las respuestas, no hay control sobre la comprensión de las preguntas y nivel de atención de los respondientes y se incurre en autoselección (contestan quienes tienen posturas definidas). Estos problemas están también presentes en estudios de mayor envergadura como el de COLLEEM, con más de 38 mil respuestas, y realza el rol de las entrevistas en profundidad para caracterizar mejor las oportunidades, amenazas y experiencias de las plataformas como fuente laboral.

Referencias

Aguilar, D., Barrantes, R., Agüero, A., Mothobi, O. y Amarasinghe, T. (2022). Future of Work in the Global South: Digital Labor, New Opportunities and Challenges. IDRC Working Paper. Disponible en: <https://afteraccess.net/wp-content/uploads/AfterAccess-Future-of-Work-in-the-Global-South-Digital-Labor-New-Opportunities-and-Challenges-Working-Paper.pdf> (Accedido 10 Marzo 2022)

- Amit, R., y Muller, E. (1995). 'Push' and 'pull' entrepreneurship. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 12 (4); 64–80. doi:10.1080/08276331.1995.10600505.
- Barrera Insua, F., y Pérez, P. (2019). "Como comer y descomer": Flexibilización laboral y baja salarial durante el gobierno de Cambiemos. En P. Belloni y F. Cantamutto (ed), *La economía política de Cambiemos*. Ensayos sobre un nuevo ciclo neoliberal en Argentina (pp. 187–212). Batalla de Ideas.
- Barrera Vitali, A.C. (2019). La canasta básica alimentaria argentina desde la perspectiva de derechos humanos. *Fundeps*. Setiembre.
<https://www.fundeps.org/wp-content/uploads/2019/09/Canasta-b%C3%A1sica-argentina-Documento-Fundeps.pdf>
- Beccaria, L., Lopez Mourelo, E., Mercer, R. y Vinocur, P. (2020). Delivery work during a pandemic: delivery platform workers in Argentina. ILO Country Office. December.
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U. y Silberman, M.S. (2018). Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. Geneva: ILO. Disponible en:
https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_645337/lang-en/index.htm (Accedido: 10 Marzo 2022).
- Chauchan, N., Corredera, M., Lukasik, K. y Reis, F. (2021). Post pandemic future of work. How does digitization impact our labour? en *The economics of the new reality. Looking at the world under the pandemic from pluralistic lenses*. Julio
- Dawson, C. y Henley, A. (2012). "Push" versus "pull" entrepreneurship: An ambiguous distinction? *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 18(6): 697-719.
<https://doi.org/10.1108/13552551211268139>
- De Stefano, V. (2016). The rise of the "just-in-time workforce": On-demand work, crowd work and labour protection in the "gig-economy". *Comparative labor law journal*, 37(3), 471–504.
<https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2682602>
- Galpaya, H. (2018). A deeper look conditions and incidence of e-commerce in the Global South, Ginebra: LIRNEasia, 20 april. Disponible en <https://afteraccess.net/wp-content/uploads/eCommerce-in-the-Global-South-After-Access-UNCTAD-April-2018.pdf> (Accedido 11 marzo 2022)
- Haidar, J. (2020). *La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método (julio/agosto de 2020)* (Núm. 11; Informes de coyuntura). Instituto de Investigaciones Gino Germani.
- Hauben, H., Lenaerts, K. y Wayaert, W. (2020) *The platform economy and precarious work. Luxembourg: Committee on Employment and Social Affairs (EMPL)*. Disponible en:

- [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652734/I_POL_STU\(2020\)652734_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652734/I_POL_STU(2020)652734_EN.pdf) (Accedido: 10 marzo 2022).
- Huws U., Spencer N.H., Coates M. y Holts K. (2019). The platformisation of work in Europe: Results from research in 13 European countries. Hatfield: FEPS, UNI, Hertfordshire Business School. Disponible en: <https://www.feps-europe.eu/attachments/publications/platformisation%20of%20work%20report%20-%20highlights.pdf> (Accedido: 10 marzo 2022).
- López Mourelo, E. (2020). El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política. Organización Internacional del Trabajo.
- Madariaga J., Buenadicha C., Molina E. y Ernst Ch. (2019). *Economía de plataformas y empleo. Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: CIPPEC-BID-OIT.
- Morales Muñoz, K. (2020). La valoración de la flexibilidad y la libertad de trabajo en apps. ¿Los trabajadores de plataformas son sujetos neoliberales? En K. Hidalgo Cordero & C. Salazar Daza (Eds.), *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina* (pp. 21–36). FES.
- Negri, S. (2021). El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de delivery en la Argentina. *Estudios del Trabajo*, 60: 2-29
- Perelman, L., Mangini, M., Perrot, B., Fierro, M. B., y Garbarz, M. S. (2020). Una app de los/as trabajadores/as. La lucha del primer sindicato de trabajadores/as de plataforma en América Latina. FES Argentina.
- Piasna, A., Zwysen, W. y Drahokoupil, J. (2022). The platform economy in Europe. Results from the second ETUI Internet and Platform Work Survey. European Trade Union Institute. Working Paper 2022.05.
- Pulignano, V., Domecka, M., Muszynski, K., Vermeerbergen, L., y Riemann, M.-L. (2021). Creative labour in the era of Covid-19: The case of freelancers (Working paper 2021.02). ETUI.
- Rietveld, J., y Schilling, M. (2021). Platform Competition: a systematic and interdisciplinary review of the literature. *Journal of Management*, 47(6), 1528–1563.
- Urzi Brancati, M.C., Pesole, A. y Fernandez Macias, E. (2020). New Evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey. European Commission JRC Science for Policy Report.
- Verdín, R. y O’ Reilly, J. (2022). Measuring the size, characteristics and consequences of digital work. *Digital Futures at Work Research Centre*. Digit Working Paper No. 1. Feb

Capítulo 3

Caracterizando os digitraves no Brasil

Liz Martinez M. Dias
Daiane Rose Cunha Bentivi
Stéfanie Moreira
Haiana M^a de Carvalho Alves
Universidade Federal da Bahia

Surgidos a partir do avanço da tecnologia e da internet, os trabalhos mediados por plataformas digitais estão cada vez mais comuns e populares. Essa modalidade de trabalho se apresenta como uma alternativa para a inserção de profissionais no mundo do trabalho em um contexto de redução dos empregos formais e da desregulamentação e flexibilização de legislações que garantem a proteção dos trabalhadores (Bentivi et al., 2020). O modelo se caracteriza pela fragilidade na relação entre as organizações e os trabalhadores, na medida em que elas, ao invés de arcarem com os custos da produção/prestação de serviço, os transferem para o trabalhador e atuam como intermediadoras na relação cliente/trabalhador (Abílio, 2019).

Tal contexto de mudanças tecnológicas e precarização do trabalho foi atropelado pela pandemia de Covid-19. As medidas de contenção da doença impuseram ao campo do trabalho a aceleração de diversas tendências, dentre elas o aumento exponencial do trabalho informal, que abrange os trabalhadores que atuam com plataformas digitais. De acordo com a Organização Internacional do Trabalho, os impactos da pandemia foram sentidos com maior intensidade pelos trabalhadores autônomos e que atuam no mercado informal (OIT, 2021).

No Brasil, segundo os dados do terceiro trimestre de 2022 da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (PNAD), coordenada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 39,30 milhões de brasileiros estavam envolvidos com algum tipo de trabalho informal, sem contrato de trabalho, sem proteção previdenciária, buscando um meio de sobrevivência e renda (IBGE, 2022). Outro dado relevante é que, de acordo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), em 2019, o trabalho por meio de aplicativos cresceu 30% no Brasil, enquanto a população ocupada formalmente aumentou apenas 1,3%. Os impactos desse modelo de trabalho ainda são alvo de muitas discussões e debates, mas estudos já apontam para questões como falta de

proteção social, precarização do trabalho e instabilidade financeira, uma vez que esses trabalhadores não têm garantias trabalhistas como férias, 13º salário e licença-maternidade, por exemplo (Abílio, 2019; Filgueiras & Antunes, 2020).

Este capítulo visa apresentar os dados descritivos dos trabalhadores brasileiros investigados pela pesquisa DIGITRAB, a fim de conhecer a realidade brasileira dos trabalhadores de plataformas digitais. Inicialmente, apresentaremos a caracterização da amostra brasileira (idade, sexo, escolaridade, raça, se possui deficiência e grau de participação nas despesas familiares mensais), seguida da apresentação das características do trabalho realizado por estes profissionais (renda mensal, carga horária semanal dedicada ao trabalho por plataformas, natureza do serviço que presta, jornada de trabalho – flexível, inflexível –, local de trabalho); por fim, traremos os dados referentes às condições do trabalho realizado (se tem atividades profissionais fora daquelas mediadas por plataformas digitais, se participa de alguma modalidade de contribuição social – previdência, seguro etc –, em quantas plataformas é cadastrado e o motivo de inserção no trabalho mediado por plataformas digitais).

Recorte metodológico

Para compreendermos a realidade dos trabalhadores que usam plataformas como intermediação de trabalho remunerado no Brasil, foram analisadas 185 respostas dadas por trabalhadores que utilizam plataformas de aplicativos no país ao questionário padronizado distribuído nos países participantes do projeto (Apêndices 1 e 2). No contexto brasileiro, para a coleta de dados foram enviados e-mails para redes acadêmicas e de contatos pessoais dos pesquisadores, além de sindicatos e associações de trabalhadores. Também foi feita a divulgação da pesquisa em grupos de redes sociais pessoais ou institucionais relacionadas ao trabalho em plataformas digitais. Foram utilizadas estratégias de coleta presenciais, através da bola de neve, mas essas foram pouco efetivas, considerando especialmente o contexto de pico da Pandemia por COVID-19.

Apesar dos esforços da utilização de diferentes estratégias para coleta de dados, o tamanho da amostra (n=185) se mostra reduzido quando comparado com o quantitativo de profissionais que possuem seus trabalhos mediados por plataformas digitais, assim, esse aspecto pode ser reconhecido como uma limitação dos dados apresentados no presente capítulo. As variáveis do questionário de levantamento socioprofissional analisadas incluem: idade, gênero, escolaridade, raça, se possui deficiência, renda mensal, grau de participação nas despesas familiares mensais, quantidade de cadastros em plataformas e tipos de serviços prestados. Além disso, foram também analisadas variáveis do mapeamento de características do arranjo de trabalho como jornada de trabalho, local de trabalho,

rendimentos, motivo de inserção, se contribui com alguma modalidade de contribuição social – previdência, seguro etc. Os dados aqui apresentados foram analisados por meio da distribuição de frequência através do software estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* versão 23.0 (SPSS 23).

Quem são os digitraves brasileiros

Infelizmente, são incertos os dados referentes ao quantitativo e ao perfil de trabalhadores que atuam utilizando as plataformas digitais no Brasil. Tal dificuldade se dá pela falta de transparência das empresas em divulgar informações referentes aos trabalhadores autônomos/freelancers de suas bases de dados, fornecendo apenas o número de trabalhadores fixos que atuam em atividades administrativas e não na atividade-fim da plataforma. Desse modo, muitas dessas plataformas são configuradas como pequenas empresas, empregando diretamente poucos trabalhadores (OIT, 2021).

O relatório “Perspectivas Sociais e de Emprego no Mundo 2021: O papel das plataformas digitais na transformação do mundo do trabalho” produzido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) no ano de 2021 incorpora uma investigação empírica de escopo global acerca da digitalização da economia e a emergência da economia de plataforma sob a ótica do trabalho, emprego e proteção social dos respectivos trabalhadores, trazendo também informações referentes ao perfil desses profissionais. Entretanto, a abrangência global dessas pesquisas acarreta a dificuldade em abarcar integralmente as dimensões e peculiaridades de cada nação ou região. Acrescenta-se a isso a dificuldade de caracterização dessa força de trabalho por conta da diversidade de formas de organização de trabalho que podem ser mediadas pelas plataformas digitais.

Para compreendermos a realidade dos trabalhadores que usam plataformas como intermediação de trabalho remunerado no Brasil, faz-se necessário identificar quem são esses profissionais a partir de variáveis sociodemográficas relevantes. Um resumo dessas informações pode ser encontrado na Figura 1. De forma geral, a maior parte dos respondentes são homens (71,4%), enquanto 23,2% são mulheres e o restante preferiu não informar sobre sua identidade de gênero (5,4%). Apenas 3,2% do total de respondentes possui algum tipo de deficiência. Com relação à idade, os respondentes tinham entre 15 e 70 anos, com idade média de 35,39 anos. Considerando a distribuição dos participantes por faixa etária, a maioria possui entre 18 e 29 anos (37,3%), seguidos por aqueles entre 30 e 39 anos (28,1%), entre 40 e 49 anos (20,0%), 50 anos ou mais (13,5%) e até 17 anos (1,1%).

Questionados com relação à cor ou raça, 38,4% dos digitraves se identificam como brancos; 36,2% como pardos; 21,6% como pretos; 3,2% como amarelos; e 0,5% como indígena. No que diz respeito à escolaridade

dos profissionais, a maior parte possui o Ensino Médio completo (40,0%). Entretanto, é importante notar que o percentual de indivíduos com graduação e pós-graduação ultrapassa esse grupo (55,7%). A partir desses dados percebemos então que a maior parte dos digitraves da amostra possui altos níveis de escolaridade.

A análise dos dados demográficos apresentados traz à tona importantes reflexões sobre a realidade dos digitraves brasileiros. A predominância masculina nesse contexto pode estar relacionada a fatores como estereótipos de gênero, que podem influenciar tanto a escolha das atividades disponíveis quanto a disposição das mulheres em participar desse tipo de trabalho. A presença significativa de trabalhadores jovens, com a maioria situada na faixa etária de 18 a 29 anos, pode indicar uma preferência por esse modelo de trabalho entre a geração mais jovem, possivelmente em busca de flexibilidade e independência. A diversidade étnico-racial também é relevante. A representação significativa de trabalhadores pardos e pretos destaca a presença de grupos historicamente marginalizados nesse cenário precarizado. A alta qualificação dos profissionais pode ser resultado da natureza do trabalho disponível nas plataformas ou de um reflexo da instabilidade econômica que pode levar até mesmo indivíduos com alta qualificação a explorar opções alternativas de renda.

Figura 1. Características sociodemográficas dos digitraves brasileiros



*Fonte: Elaborado pelas autoras.

Considerando a renda média dos trabalhadores, o valor recebido é de R\$5.233,49, o equivalente a cerca de 5 salários-mínimos (SM) para 2021

e 4,31 SM para 2022. A maior parte dos profissionais (41,6%) possui renda média mensal entre R\$1.045,00 e R\$3135,00 (entre 1 e 3 SM). Esse quantitativo é seguido pelos profissionais que possuem renda entre R\$3.135,00 e R\$5.225,00 (23,3%); e por aqueles que ganham até R\$1.045,00 (17,8%). O percentual de trabalhadores que ganham até 1 SM é próximo à soma de digitrabs que ganham entre 5 e 10 SM (10,3%) e acima de 10 SM (7,0%). Esses dados sugerem uma concentração de trabalhadores em patamares salariais mais baixos, o que pode indicar dificuldades em alcançar níveis de renda mais elevados dentro desse modelo de trabalho. Os valores aqui apresentados se referem ao SM do ano de 2021, período em que ocorreu a coleta de dados.

Ainda acerca da variável renda, considerando trabalhadores que atuam exclusivamente através de plataformas digitais, a maior parte (59,4%) possui renda de até R\$3.135,00. Assim, podemos perceber que maiores rendas costumam estar associadas ao acúmulo de vínculos. Com relação à flexibilidade da remuneração, a maior parte dos respondentes (59,9%) informa ter rendimentos variáveis (não contam com entradas fixas de rendimento). O segundo maior grupo é formado por aqueles que recebem o mesmo valor dentro de uma regularidade pré-estabelecida - mensalmente, quinzenalmente etc. - (24,7%), ou seja, obtêm uma quantia fixa de pagamento em intervalos regulares. Por último, estão os que recebem um valor fixo mínimo dentro de uma regularidade pré-estabelecida (mensalmente, quinzenalmente etc.), acrescido de valores extras proveniente de produtividade ou afins (11,5%), assim, têm um valor mínimo garantido que recebem em intervalos regulares, mas também têm a oportunidade de aumentar seus ganhos com base em seu desempenho ou realização de metas, recebendo valores extras. Essa variedade de modelos de remuneração pode refletir diferentes níveis de segurança financeira e previsibilidade para os trabalhadores. Aqueles que têm renda variável podem lidar com maiores incertezas quanto à estabilidade de seus ganhos.

Quando questionados sobre seu grau de participação nas despesas familiares, a maior parte dos respondentes diz dividir as despesas por igual com outro membro da família (29,2%). No entanto, quantidades aproximadas de profissionais são a única fonte de renda ou a principal fonte de renda de suas famílias (22,7% e 23,8%, respectivamente). A minoria dos respondentes informou não participar das despesas familiares (5,4%), enquanto 18,9% indicaram ter uma pequena participação nessas despesas. Esses dados destacam a heterogeneidade nas situações financeiras desses trabalhadores e devem ser analisados em conjunto com outras categorias.

Nesse sentido, torna-se necessário informar que, diante da diversidade de modalidades de plataformas digitais, analisamos os grupos de trabalhadores a partir dos tipos de plataformas utilizadas. A literatura apresenta duas grandes categorias: as plataformas de tipo *location-based*, que

requerem o deslocamento dos trabalhadores, como é o caso de motoristas e entregadores; e as plataformas *web-based*, nas quais os trabalhadores atuam localizados em suas casas, por meios telemáticos (OIT, 2021). Diante dessa categorização, apresentamos na Figura 2 o perfil dos digitraves brasileiros, em relação às variáveis gênero, idade, raça/cor, escolaridade, renda e carga-horária de trabalho.

Além das categorias gerais dos tipos de plataforma a partir do local onde são oferecidos os serviços, para análise das características dos digitraves brasileiros subdividimos os respondentes nas cinco principais atividades encontradas: a) transporte de pessoas ou produtos; b) serviços especializados, como consultoria, saúde, educação; c) produção *online*, como conteúdo, *softwares*, entretenimento e micro tarefas; d) comércio de bens e serviços, como aluguel ou venda de produtos; e) economia doméstica, como cuidado, manutenção, limpeza etc. Descreveremos cada uma das categorias na próxima seção.

Figura 2. Condições de trabalho de digitraves, de acordo com o tipo de plataforma¹²

Características	Location-Based		Web-Based		
	Transporte	Economia Doméstica	Serviços Especializados	Produção <i>online</i>	Comércio de Bens e Serviços
% - n (total da amostra)	53,7% (n=116)	1,4% (n=3)	25% (n=54)	14,8% (n=32)	5,1% (n=11)
Gênero	Masculino (92,2%)	Masculino (33,3%); Feminino (33,3%); NR (33,3%)	Feminino (51,8%)	Masculino (46,9%)	Masculino (72,7%)
Idade	18 a 29 anos (39,7%)	Até 17 anos(33,3%); 18 a 29 anos (33,3%); Acima de 50 anos (33,3%)	30 a 39 anos (31,5%)	18 a 29 anos (40,6%)	18 a 29 anos (54,5%)
Raça/Cor	Parda (40,5%)	Preta (66,7%)	Branca (50%)	Branca (56,3%)	Branca (45,5%)
Escolaridade	Ensino Médio (57,8%)	Ensino Médio (66,7%)	Pós-Graduação (70,4%)	Graduação (37,5%)	Graduação (45,5%)
Renda	De R\$2.090 a R\$3.135 (27,6%)	Até R\$1.045 (66,7%)	De R\$2.226 a R\$10.450 (20,4%)	Acima de R\$10.450 (25%)	De R\$2.090 a R\$3.135 (27,3%)
Carga-horária semanal média de trabalho	Mais de 44h (35,3%)	21 a 30h (33,3%); 31 a 44h; (33,3%); Mais de 44h (33,3%)	Até 20h (40,7%)	31 à 44 h (28,1%); Mais de 44h (28,1%)	Até 20h (45,5%)

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Considerando os dados apresentados na Figura 2, percebem-se diferenças entre os perfis de trabalhadores que atuam no tipo de plataforma

¹² Ressalta-se que há indivíduos que atuam em mais de um tipo de plataforma.

location-based e os que atuam em plataformas *web-based*. No primeiro grupo, o perfil é essencialmente formado por trabalhadores do sexo masculino, com idade entre 18 e 29 anos, de raça/cor parda e preta, que possuem o Ensino Médio. Já na modalidade *web-based*, o perfil é diferente: há um maior quantitativo de mulheres, com idade entre 18 e 39 anos, de raça/cor branca, e com um maior percentual de graduados e pós-graduados. Vale ressaltar que as maiores titulações estão associadas majoritariamente ao grupo que atua como *web-based*, sendo esse grupo o que também apresenta maior renda.

Sobre o último dado, pode-se considerar que o trabalho inseguro e precarizado não está relacionado a uma característica específica. Mesmo jovens com altos níveis de escolarização não estão imunes às formas precárias de emprego (MacDonald & Giazitzoglu, 2019). No entanto, diferentes níveis de precarização são encontrados a depender do tipo de serviço realizado, como percebe-se pelas diferenças de remuneração entre os grupos, sendo os serviços *location-based* executados por indivíduos com baixa escolarização e de raças preta e parda, historicamente marginalizados. Mesmo considerando o crescimento do trabalho inseguro e sua inserção em diferentes grupos de trabalhadores, um sistema social estratificado aumenta as oportunidades de sucesso para aqueles que já possuem maiores vantagens sociais, econômicas e culturais (MacDonald & Giazitzoglu, 2019). Nesse sentido, o grupo com maior remuneração (*web-based*) também é aquele composto majoritariamente por brancos com escolaridade mínima de graduação em ensino superior.

Tais dados corroboram com os achados da obra intitulada “O Trabalho Controlado por Plataformas Digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos”, realizada por pesquisadores da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, que conclui que o perfil sociodemográfico (gênero, raça, faixa etária, nível de escolaridade e renda) varia a partir do tipo de plataforma utilizada. Tal pesquisa, que possuiu uma amostra composta por 492 trabalhadores do Brasil, encontrou dados semelhantes aos aqui descritos sobre o perfil de trabalhadores que atuam *location-based* (maioria de homens, de raça/cor preta, parda e indígena, com ensino médio) e *web-based* (maioria de mulheres, de raça/cor branca e amarela, com ensino superior completo e/ou pós-graduação). Também foi encontrada uma diferença salarial entre os grupos, com trabalhadores *web-based* recebendo remuneração superior aos *location-based* (Machado et al., 2022).

Um fator comum entre os dois grupos diz respeito à faixa etária dos profissionais: a maioria dos trabalhadores são jovens. Sobre esse dado, MacDonald e Giazitzoglu (2019) concordam que a tendência da mudança do emprego padrão para arranjos alternativos de trabalho é mais proeminente entre os trabalhadores mais jovens. Segundo os autores, os jovens estão fortemente envolvidos na ascensão da "gig economy",

compreendendo condições precárias de trabalho como normalidade e única possibilidade de inserção no mercado (MacDonald & Giazitzoglu, 2019).

Quais são as características do digitrab

De modo a estabelecer uma compreensão abrangente do trabalhador que atua na prestação de serviços mediado por plataformas digitais, também se mostra relevante compreender quais são as características desse tipo de trabalho. Nesse sentido, a partir das categorias de serviço apresentadas anteriormente, a maior parte dos profissionais (53,7%) realiza transporte de pessoas ou produtos, através de motocicleta ou carro. Esse dado condiz com outras pesquisas que indicam que as plataformas de trabalho sob demanda do tipo material (presencial) mais comuns são as que oferecem serviços de transporte e entrega (Artur & Cardoso, 2020; Carneiro et al., 2023).

A segunda maior categoria é a de serviços especializados (25,0%) que inclui profissionais que atuam na educação, ministrando aulas ou cursos, com consultoria ou assessoria em diferentes áreas (engenharia, arquitetura, direito etc.), bem como aqueles dedicados à saúde, que reúne atuações em medicina, psicologia, nutrição, fisioterapia, enfermagem e áreas afins. A terceira categoria (14,8%) mais frequente é a de trabalhadores que atuam com produção *online*. Esse grupo reúne trabalhadores que atuam com produção de textos ou vídeos, comunicação digital ou publicidade e propaganda, bem como na realização de micro tarefas.

Um percentual de 4,3% dos respondentes faz parte da categoria de comércio e bens de serviço, realizando aluguel ou venda de produtos (espaços e objetos). Por último, a categoria que obteve menor número de respondentes (1,4%) foi a de economia doméstica, que envolve atividades de limpeza, serviço e cuidados domésticos. É relevante ressaltar algumas potenciais limitações associadas a essa distribuição. Por exemplo, é importante considerar o acesso limitado a profissionais de economia doméstica na rede dos pesquisadores. Ademais, há a influência da cultura brasileira, que muitas vezes favorece a contratação desses serviços por meio de recomendações pessoais ou indicações (Silva et al., 2021), considerando que a contratação de profissionais de economia doméstica frequentemente envolve uma relação de confiança, já que esses indivíduos têm acesso aos espaços e pertences pessoais dos clientes.

Torna-se necessário informar que existem trabalhadores que atuam em mais de um tipo de plataforma e em diferentes plataformas de um mesmo tipo. Esse movimento parece estar relacionado à possibilidade de maiores ganhos financeiros já que, segundo Filgueiras e Antunes (2020), em diferentes setores os trabalhadores permanecem *online* por muito tempo, esperando a oferta de serviços. Para os autores, o controle das empresas

com relação à oferta costuma ser acompanhado por trabalho intensivo e salários baixos.

Com relação à carga horária semanal média de dedicação dos respondentes às plataformas, quantidades iguais de trabalhadores indicaram possuir carga horária de até 20 horas de trabalho semanais e acima de 44 horas semanais (29,7%). Um percentual próximo de trabalhadores afirma trabalhar entre 31 e 44 horas por semana (27%) e a minoria trabalha entre 21 e 30 horas semanais (13,5%).

Tabela 1. Características do trabalho de digitraves brasileiro

Característica do Trabalho	Amostra Geral		Homens		Mulheres	
	N	%	N	%	N	%
Flexibilidade de carga-horária de trabalho						
Contrato de tempo integral (máxima carga horária permitida pela legislação)	42	23,1	27	20,6	11	26,2
Contrato de tempo parcial (carga horária fixa, porém menor que o máximo permitido pela legislação)	19	10,4	12	9,2	6	14,3
Tempo variável	68	37,4	50	38,2	16	38,15
Nenhuma das anteriores	53	29,1	42	32,1	9	21,4
Não responderam	3		0	0	0	0
Total	185	100	131	100	42	100
Contato com os usuários do serviço que presta						
Direto (tem contato em algum momento com o usuário do serviço)	133	73,1	91	69,5	34	81
Indireto (não tem contato em nenhum momento com o usuário do serviço)	40	22	32	24,4	7	16,7
Nenhuma das anteriores	9	4,9	8	6,1	1	2,4
Não responderam	3	0	0	0	0	0
Total	185	100	131	100	42	100
Flexibilidade de gestão do tempo						
Inflexível (não pode escolher a jornada de trabalho)	26	14,4	20	15,3	3	7,1
Flexível (carga horária fixa mas com horas compensáveis)	91	50,3	66	50,4	20	47,6
Regime de sobreaviso/ sob demanda	33	18,2	22	16,8	11	26,2
Nenhuma das anteriores.	31	17,1	23	17,6	8	19
Não responderam	4	0	0	0	0	0
Total	185	100	131	100	42	100
Flexibilidade de remuneração						
Rendimento fixo preestabelecido	45	24,7	23	17,4	16	38,1
Fixo + variável pago por produtividade	21	11,5	17	12,9	4	9,5
Variável (não tem remuneração fixa)	109	59,9	87	65,9	20	47,6
Nenhuma das anteriores.	7	3,8	5	3,8	2	4,8
Não responderam	3	0	0	0	0	0
Total	185	100	132	100	42	100

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Apesar de uma grande parcela dos trabalhadores indicar uma carga horária acima de 31 horas (56,7%), a maior parte dos respondentes consideram que possuem flexibilidade para organizar a jornada de trabalho (50,3%), conforme apresentado na Tabela 1. Em relação ao tempo

destinado para atuar em atividades mediadas por plataformas digitais, a amostra brasileira apontou que a maioria dos digitraves brasileiros (37,36%) dispõem de carga-horária variável para execução desse tipo de atividade. Vale ressaltar que um percentual significativo de respondentes (29,12%) indicou outras formas de organização de trabalho além das anteriormente citadas, demonstrando uma multiplicidade de formas dos digitraves de investir o tempo para a realização de atividades laborais mediadas pelas plataformas digitais. Considerando a atuação simultânea em mais de uma plataforma, a carga horária de trabalho e gestão do tempo dos digitraves, aponta-se para uma condição de aparente flexibilidade, uma vez que as empresas-aplicativos transferem ao trabalhador a incumbência de lidar com inquietações relativas ao ritmo, intensidade e duração da sua jornada profissional. Embora as corporações não imponham condições temporais fixas à jornada laboral, essa variável é determinada pela necessidade imperante de o indivíduo arcar com os encargos relacionados à manutenção da sua atividade laboral e ao seu próprio sustento. Desse modo, as estratégias concernentes à autogestão da própria subsistência tornam-se intrínsecas ao cerne do processo de trabalho (Abílio, 2019).

Ainda sobre a carga horária de trabalho dedicada às plataformas digitais, conforme apresentado na Tabela 1, verificou-se relevante diferença entre homens e mulheres. Homens aparecem menos do que as mulheres em contratos de tempo fixo, tanto integral (20,61% homens e 26,19% mulheres) quanto parcial (9,16% homens e 14,3% mulheres), exercendo atividades com carga-horária variável ou outras formas de organização possíveis (70,2%).

Acerca da relação contratual, 40,43% dos digitraves brasileiros trabalham por prazo indefinido e 30,05% trabalham por projeto específico para realização de tarefas pontuais durante um período de tempo pré-determinado. Quando comparamos homens e mulheres, observa-se uma distinção entre os grupos. A maioria dos homens atuam por tempo indefinido (42,42%), de forma contínua e entre as mulheres há um predomínio de trabalhadoras que atuam por projetos em um prazo específico (52,38%). As diferenças de gênero encontradas acerca da carga horária de trabalho dedicada às plataformas e da relação contratual podem ser explicadas pelo tipo de serviço prestado, como indicado anteriormente. Os serviços de transporte, que constam com um maior quantitativo de homens, por exemplo, não costumam ter uma carga horária pré-definida e dependerão de fatores como distância, condições de trânsito etc. Já os serviços especializados, com maioria de mulheres, costumam ter tarefas relacionadas a projetos ou processos específicos e pré-definidos como aulas, cursos ou consultas, por exemplo.

As diferenças de gênero identificadas sobre a carga horária de trabalho dedicada às plataformas e a relação contratual podem também ser explicadas pela dificuldade das mulheres em se manterem disponíveis para

atender às demandas das plataformas, justificada pela divisão de gênero do trabalho em que mulheres costumam ser responsáveis pelo cuidado da casa, crianças e/ou idosos (Abreu et al., 2020; Aguiar et al., 2022; Lemos et al., 2020). Nesse sentido, as mulheres acabam assumindo um considerável fardo de tarefas relacionadas ao lar e às obrigações familiares, resultando na tomada de decisões de carreira que possibilitem a adequação do trabalho às demandas intensas do trabalho doméstico não remunerado.

Ainda nessa perspectiva, com relação ao local de trabalho, há uma pequena diferença com relação ao gênero. Embora a maior parte da amostra trabalhe na rua (40,9%), os homens (52,7%) atuam mais nesse local do que as mulheres, que trabalham prioritariamente em casa (52,4%). Embora os dados não sejam tão discrepantes entre si, a natureza do serviço pode ser uma justificativa para esses achados. Enquanto as categorias de transporte e economia doméstica abrangem trabalhadores que realizam atividades presencialmente, intermediadas por plataformas digitais (*location-based*), as demais categorias (produção *online*, serviços especializados e comércio de bens e serviços) englobam trabalhadores que exercem suas atividades predominantemente de maneira online (*web-based*).

Acerca do contato com os usuários dos serviços prestados, a grande maioria dos digitraves possui contato direto com os clientes (73,1%) e, apesar desse predomínio se manter no trabalho de ambos os gêneros, o percentual de mulheres que atuam em contato com os clientes é maior (81,0%) que o de homens (69,5%). Torna-se válido ressaltar que o contato aqui mencionado abrange as categorias virtual e presencial. Esse dado pode ser justificado pela tendência de mulheres a escolherem ocupações de cuidado, ligadas a valores altruístas, como por exemplo a Psicologia e a Enfermagem (Brown et al., 1997).

Fontes de Renda

Outro ponto relevante para melhor compreensão acerca das condições de trabalho dos digitraves brasileiros, é a identificação de suas fontes de remuneração. Em relação às atividades profissionais, a maioria dos digitraves (49,20%) afirma não ter outra fonte de renda além do trabalho mediado por plataformas. Uma segunda parcela (27,60%) declara possuir outra forma principal de renda. E o terceiro grupo (23,20%) salienta que embora possua outra fonte de renda, a sua principal atividade remunerativa é o trabalho mediado por plataformas, como pode ser visto na Figura 3.

Figura 3. Fonte de renda dos digitraves brasileiros



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Os autores Holtum et al. (2022) diferenciam as condições de trabalho nas plataformas de acordo com o investimento que os profissionais precisam empregar em seu trabalho e o seu nível de dependência financeira da plataforma. Desse modo, um profissional que assume que a plataforma é a sua única fonte de renda poderá experimentar maior ansiedade frente à variação da renda e aos baixos rendimentos ao final do mês, se expor a jornadas de trabalho mais longas com redução nas horas de descanso, se preocupar mais com o sistema de avaliação dado pelos clientes e estão mais dispostos a aceitar atividades que podem não ser lucrativas ou seguras pois temem um possível desligamento da plataforma. Para os profissionais que relatam seu trabalho nas plataformas como sendo uma fonte de renda complementar ou secundária, além de transmitirem menos preocupação em relação ao retorno financeiro que o trabalho nas plataformas vai proporcionar, ainda incorporam um discurso de maior satisfação em relação às condições de trabalho (Holtum et al., 2022).

Além disso, outro ponto de atenção é o cadastro de trabalhadores em diferentes plataformas. A maioria dos profissionais (63%) possuem cadastro ativo em mais de uma plataforma digital, enquanto 37% concentram o seu trabalho em apenas uma plataforma. Entre os profissionais que trabalham em mais de uma plataforma, 26,5% estão em duas plataformas; 18,4% em três plataformas; 17,3% em quatro plataformas e 9,2% em mais de quatro plataformas.

Se, por um lado, essa característica é vista como positiva, pois permite ao trabalhador direcionar o seu trabalho a vários públicos

diferentes, por outro pode gerar ambiguidade na classificação desses profissionais quanto à relação de trabalho estabelecida nas plataformas digitais. Cornelissen e Cholakova (2021) relacionam essa característica ao fortalecimento da categorização dos profissionais de plataformas como trabalhadores independentes. Segundo os autores, torna-se impossível atribuir horas de trabalho de um profissional em uma plataforma se ele está logado em mais de um aplicativo. A filiação a diversas plataformas também gera impactos sobre o senso de pertencimento dos profissionais e colabora para uma falta de identidade ocupacional. Cada plataforma possui normas e regras de trabalho que são próprias e servem para se diferenciarem no mercado a fim de atingir determinados públicos, assim, algumas plataformas são classificadas pelos profissionais que ofertam o seu trabalho em relação à segurança que transmitem, aos valores financeiros que cobram e em relação à demanda de trabalho que disponibilizam (Montgomery & Baglioni, 2021).

Considerando o tipo de vínculo entre trabalhadores e plataformas de trabalho digital, a maior parte dos respondentes indicou possuir algum tipo de vínculo (direto, 42,07%; ou indireto, 16,94%) e 34,97% apontam não possuir nenhum vínculo. Esse dado é interessante porque demonstra a ambiguidade inerente ao trabalho em plataformas digitais. Embora o vínculo de emprego não seja reconhecido legalmente (Aquino et al., 2020), a maior parte dos respondentes percebem-se como vinculados às plataformas. Segundo Abílio (2019), esses trabalhadores se mantêm em um vínculo informal já que as empresas operam acima das regulações estatais, se posicionando como mediadoras entre oferta e procura.

Nesse sentido, torna-se relevante compreender o motivo que incentivou os profissionais a disporem o seu trabalho em plataformas digitais. A maior parte dos participantes da pesquisa (51,7%) relataram atuar na plataforma digital por uma escolha pessoal, em contraste com profissionais (35,6%) que apontaram a falta de outras oportunidades de trabalho como principal motivador para a inserção do trabalho em plataformas digitais, conforme apresentado na Figura 4. Essa escolha pessoal pode ser compreendida como as motivações que são intrínsecas ao indivíduo. Pode-se ter como exemplos os profissionais que têm uma preferência por trabalhos freelancer, buscam uma carreira curta e pontual sob certas circunstâncias econômicas ou que buscam apenas complementar renda (Dunn, 2020).

Segundo Wirtz et al. (2019), uma forte motivação para profissionais se inserirem em plataformas digitais diz respeito ao ganho de benefícios financeiros e liberdade empresarial. Assim, aqueles trabalhadores que buscam uma renda adicional podem ser convidados a se inserirem em plataformas digitais a fim de conciliar o trabalho desenvolvido a um trabalho formal, tendo como fator secundário a baixa barreira à entrada na plataforma. Esse estudo ainda afirma que a motivação pode ser ainda em

relação à redução de custos de configuração, de distribuição e de transação que a plataforma digital permite, uma vez que se inserir em uma plataforma é fácil e custa menos que a criação de um site profissional próprio, o que pode auxiliar na divulgação do trabalho realizado. A combinação habilitada pela plataforma e a otimização de processos reduzem os gastos nas transações. As plataformas facilitam a disponibilização de serviços e a interface tecnológica simplificada diminui os custos de divulgação e distribuição para os profissionais. Isso significa que é mais acessível e econômico anunciar ativos e serviços em uma plataforma do que em sites próprios ou criar websites, que tendem a ser onerosos e pouco eficazes (Wirtz et al., 2019).

Já a falta de oportunidades citada pelos trabalhadores digitraves estaria no escopo do que Dunn (2020) considera como motivações externas. Nessas condições, pode-se ter como exemplo um indivíduo que, mesmo obtendo uma preferência por trabalhos mais tradicionais, é forçado a se inserir em plataformas digitais para sobreviver por dificuldades financeiras. As motivações externas ganham mais peso nessa pesquisa ao verificarmos que alguns profissionais inquiridos (9,4%) relataram que a inserção nas plataformas digitais se deu por determinação da organização contratante. Por fim, alguns dos trabalhadores digitraves (3,3%) apontaram outros motivos para a inserção nas plataformas digitais, tais como, a perspectiva de aumento na sua renda, obter mais flexibilidade no desenvolvimento do trabalho e a pandemia que acometeu o país devido à Covid-19.

Figura 4. Motivo de Inserção dos digitraves em plataformas digitais



Fonte: Elaborada pelas autoras.

Previdência Social

A Previdência Social se caracteriza como um conjunto de ações da iniciativa pública, privada e da sociedade com o intuito de assegurar o trabalhador em relação ao direito à saúde, à previdência e à assistência social. No contexto brasileiro, a dinâmica da contribuição previdenciária revela nuances distintas entre trabalhadores formais e informais (Masuzzo, 2022). Em situações envolvendo trabalhadores com vínculos empregatícios formais, as contribuições previdenciárias frequentemente são compartilhadas entre o empregado e a organização empregadora. Nesses casos, as contribuições são retiradas diretamente dos salários dos empregados e complementadas pelas contribuições patronais. Em contrapartida, no cenário de trabalhadores informais, a responsabilidade pelas contribuições previdenciárias recai inteiramente sobre os próprios trabalhadores. Esta distinção resulta em padrões de contribuição distintos e, conseqüentemente, em padrões variados de segurança social e previdenciária.

Quando se trata de seguridade previdenciária e social em relação ao colaborador e à plataforma, é importante notar que no Brasil ainda não há uma regulamentação trabalhista estabelecida. Devido a essa falta de normatização, as plataformas frequentemente recorrem a fórmulas contratuais de prestação de serviços, muitas vezes enquadrando os trabalhadores como autônomos ou seguindo arranjos informais. Assim, o modelo de trabalho realizado através de plataformas digitais, por não conferir vínculo empregatício, leva à carência de benefícios previdenciários e de seguridade social (Aquino et al., 2020). Nesse sentido, considerando apenas os trabalhadores que atuam exclusivamente através das plataformas digitais, o percentual daqueles que realizam contribuição previdenciária é de 34,1%. Utilizando como critério de análise o tipo de serviço prestado, o grupo que possui a maior parte dos trabalhadores realizando contribuição previdenciária é o de serviços especializados (64,5%).

Apesar de a maioria dos digitraves não contribuir com a previdência social, o elemento interessante nesta pesquisa é o índice dos que contribuem, que se pode considerar um dado relevante, tendo em vista as características do trabalho exercido por esse público. Esta informação pode estar associada a três fatores como: a falta de perspectiva no regime formal, a probabilidade de não transitoriedade em relação ao tipo de trabalho e o índice de escolaridade da amostra investigada (Lapa, 2021). Em relação à percepção de falta de perspectiva no regime formal, esta pode ser justificada pela diversidade de políticas públicas orientadas às micro (Microempreendedor Individual - MEI) e pequenas empresas que eclode nos anos 2000 e que teve por objetivo formalizar as ocupações por “conta própria”. No quesito da não transitoriedade em relação ao trabalho de plataformas, este fator pode ser endossado pela grave recessão econômica

do capitalismo brasileiro vivida desde 2016 que acarretou grandes mudanças na legislação social e trabalhista, que revelam o aprofundamento da desestruturação do funcionamento do mercado de trabalho brasileiro e a ascensão do sistema privado de relações entre o capital e o trabalho (Contratualismo individual ou *independent contractual*) (Pochmann, 2020). Por fim, o índice de escolaridade se apresenta como um determinante relevante neste trabalho porque, além de destoar dos dados de pesquisas anteriores sobre essa temática, ainda pode-se delinear como sendo uma variável importante em relação aos dados de contribuição previdenciária (Krein & Oliveira, 2019; Oliveira, 2021; Souza et al, 2021). Isto porque, segundo Araújo e Morais (2017), a consciência previdenciária é conseguida por meio da educação, sobretudo pela educação formal. Observando este dado específico da amostra, pode-se inferir que, apesar dos níveis de instabilidade e insegurança inerentes a esse regime trabalhista, os respondentes podem visar a redução dos impactos sociais desta forma de vinculação ao tentar, minimamente, ter controle sobre as condições de trabalho para que possam ter garantidos seus direitos trabalhistas na doença ou na velhice (Souza et al., 2021).

Considerações finais

Este capítulo se propôs a descrever os trabalhadores brasileiros que atuam utilizando plataformas digitais, a partir da apresentação das características desses trabalhadores, bem como as particularidades e condições do trabalho realizado. A amostra de digitraves do presente estudo apresentou características condizentes com outros estudos, especialmente no que diz respeito às condições de trabalho dos profissionais que atuam ativamente em mais de uma plataforma, percorrendo cargas horárias intensas de trabalho, bem como o tipo predominante de plataforma à qual os profissionais estão vinculados (transporte). Entretanto, o nível de escolaridade dos respondentes e o fato de parte relevante deles contribuírem para a previdência social demonstra um perfil particular da amostra. Esses dados podem estar relacionados com possíveis vieses da coleta de dados, realizada majoritariamente através de redes dos próprios pesquisadores do projeto, além de grupos e associações de trabalhadores. Como exemplo podemos considerar o baixo índice de respostas de profissionais que atuam em serviços domésticos. Historicamente esses trabalhadores são submetidos a condições de baixos salários e baixa proteção previdenciária (Silva et al., 2021), articulação que não pôde ser identificada no presente estudo.

Assim, embora os dados apresentados indiquem tendências relevantes sobre as características dos digitraves e suas condições de trabalho, deve-se ter em conta que não é possível fazer extrapolações da amostra aqui apresentada com o conjunto de trabalhadores de plataformas

digitais do Brasil. O país possui uma diversidade sócio econômica, cultural, educacional e racial que não foi contemplada no escopo desse estudo, mas que devem ser consideradas para uma análise mais aprofundada.

Considerando a variabilidade dos tipos de plataformas aqui indicadas, é possível perceber também os diferentes perfis de profissionais que trabalham em cada uma delas. A diversificação de serviços ofertados pelas plataformas digitais está alinhada a características heterogêneas de exigências, recursos e controle. Esse fator se torna importante para pensar a precarização do trabalho no mundo contemporâneo. Segundo Menezes (2021), o trabalho mediado por plataformas digitais (ou digitrab) é a configuração que mais cresce no Brasil e que, teoricamente, é considerada como sendo um trabalho com péssimas condições de trabalho.

Entretanto, os trabalhadores com maior grau de escolaridade estão concentrados aqui em trabalhos vinculados a plataformas que oferecem serviços especializados que, por englobarem tarefas que demandam uma maior qualificação, possibilitam ao trabalhador uma maior autonomia na tomada de decisão sobre o trabalho executado (Spreitzer et al., 2017). Segundo Carneiro e colaboradores (2022), nesses casos, a plataforma pode significar uma estratégia de inserção no mercado que possibilita a ampliação do número de clientes. Um ponto sensível encontrado nos dados diz respeito à contribuição previdenciária. Embora os trabalhos sem vínculos formais (empregatícios) geralmente estejam associados à não contribuição previdenciária (Gomes & Santos, 2022), as diferenças quantitativas entre contribuintes e não contribuintes não foram tão discrepantes na presente pesquisa. Segundo Aquino e colaboradores (2020), sem o reconhecimento do vínculo do emprego, este modelo contratual coloca os trabalhadores fora da proteção social do trabalho e sem acesso à institucionalidade para defesa dos direitos básicos. Os resultados aqui podem sugerir que, apesar das adversidades relacionadas ao trabalho mediado por plataformas, parte desses trabalhadores compreende a importância de estar segurado socialmente e ter acesso aos direitos previdenciários. Nesse sentido, os dados encontrados podem também ser resultado de uma limitação da amostra, que apresenta quantidades próximas de profissionais *web-based* e *local-based*, grupos com características distintas, como já mencionado. É esperado que trabalhadores com maiores rendimentos também sejam aqueles que realizam contribuições à previdência social. Entre os profissionais de menor rendimento que realizam contribuições para o sistema previdenciário, esses o fazem como MEI, através de valores baixos que acabam por gerar dificuldades para o financiamento da Previdência Social nacional (Gomes & Santos, 2022).

A partir das análises realizadas, os dados aqui apresentados visam contribuir para um maior conhecimento acerca das características dos digitrabes brasileiros e demonstram a necessidade de novas pesquisas que acompanhem a expansão desse tipo de trabalho e seus impactos nos

trabalhadores. Dados mais globalizados de como os respondentes dos 5 países participantes da pesquisa vivenciam suas experiências profissionais são tratados em capítulos posteriores e também são importantes para compreender a realidade dos digitraves brasileiros.

Em resumo, a discussão desses dados enfatiza a complexidade do panorama dos digitraves no Brasil. Essas informações são essenciais para informar políticas públicas e estratégias regulatórias que garantam a justiça, a igualdade de oportunidades e a proteção dos direitos desses trabalhadores em um ambiente em constante evolução.

Referências

- Abílio, L. C. (2019). Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, 18(3), 41-51. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674>
- Abreu, F., Marques, F., & Diniz, M. I. (2020). Divisão sexual do trabalho entre homens e mulheres no contexto da pandemia da Covid 19. *Revista Inter-*Legere**, 3(28), c21486-c21486. <https://doi.org/10.21680/1982-1662.2020v3n28ID21486>
- Aguiar, S. F. B. de, Oliveira, F. B. de, Hryniewicz, L. G. C., & Sant'Anna, A. de S. (2022). O teletrabalho e as mulheres: percepções da conciliação da vida profissional e familiar. *Cadernos EBAPE.BR*, 20, 836–850. <https://doi.org/10.1590/1679-395120210244>
- Aquino, J. V. M. A, Pilate, F. D. Q, & Félix, Y. S. (2020). Uberização do trabalho e os riscos à saúde dos entregadores por aplicativo frente à Pandemia da Covid-19. *Revista Direitos, Trabalho e Política Social*, 6(11), 46-69. <https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/rdtps/article/view/10617>
- Araújo, M. R. M. & Morais, K. R. S. (2017) Precarização do trabalho e o processo de derrocada do trabalhador. *Cad. Psicol. Soc. Trab.*, São Paulo, 20(1), 1-13. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v20i1p1-13>
- Artur, K. & Cardoso, A.C.M. (2020). O controle das plataformas digitais. *Revista Tomo*, 37, 349-390. <https://doi.org/10.21669/tomo.vi37.13043>
- Bentivi, D. R. C., Carneiro, L. L., & Peixoto, A. L. A. (2020). Trabalhadores em arranjos alternativos de trabalho diante da Covid-19. In M. M. Moraes (Org.), *Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho*. Artmed.
- Brown, M. T., Eisenberg, A. I., & Sawilowsky, S. S. (1997). Traditionality and the discriminating effect of expectations of occupational success and occupational values for women within math-oriented fields. *Journal of Vocational Behavior*, 50(3), 418-431. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.1545>
- Carneiro, L. L., Moscon, D. C. B., Dias, L. M. M., Oliveira, S. M. D., & Alves, H. M. C. (2023). Digitrab: Reflexões sobre o cenário do trabalho mediado

- por plataformas digitais no Brasil. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 24(2). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eramr230060.pt>
- Cornelissen, J., & Cholakova, M. (2021). Profits Uber everything? The gig economy and the morality of category work. *Strategic Organization*, 19(4), 722-731. <https://doi.org/10.1177/1476127019894506>
- Dunn, M. (2020). Making gigs work: digital platforms, job quality and worker motivations. *New Technology, Work and Employment*, 35(2), 232-249. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12167>
- Filgueiras, V., & Antunes, R. (2020). Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. *Revista Contracampo*, 39(1). <http://dx.doi.org/10.22409/contracampo.v39i1.38901>
- Gomes, L. A., & Santos, N. E. (2022). A Ausência de vinculação previdenciária dos trabalhadores em plataformas digitais como violação do dever convencional do estado para com os idosos. *Congresso Internacional de Direitos Humanos de Coimbra*, 7(1). <https://doi.org/10.29327/1163602.7-344>
- Holtum, P. J., Irannezhad, E., Marston, G., & Mahadevan, R. (2022). Business or pleasure? A comparison of migrant and non-migrant uber drivers in Australia. *Work, Employment and Society*, 36(2), 290-309. <https://doi.org/10.1177/09500170211034741>
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2022). Pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua: PNAD Contínua. Rio de Janeiro. <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=notas-tecnicas>
- Krein, J.D. & Oliveira, R. V. (2019). Os impactos da reforma nas condições de trabalho. In: Krein, J. D.; Oliveira, R. V. & Filgueiras, V. *A. Reforma trabalhista no Brasil: promessas e realidade*. Editora Curt Nimuendajú.
- Lapa, R. (2021), “O trabalho em plataformas digitais e a pandemia da covid-19: análise dos dados da PNAD covid-19/IBGE”, in IPEA, *Mercado de trabalho: conjuntura e análise*. IPEA. http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10658/1/bmt_71_trabalho.pdf.
- Lemos, A. H. D. C., Barbosa, A. D. O., & Monzato, P. P. (2020). Mulheres em Home Office Durante a Pandemia da COVID-19 e as Configurações do Conflito Trabalho-Família. *Revista de Administração de Empresas*, 60(6), 388–399. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020200603>
- MacDonald, R., & Giazitzoglu, A. (2019). Youth, enterprise and precarity: or, what is, and what is wrong with, the ‘gig economy’?. *Journal of Sociology*, 55(4), 724-740. <https://doi.org/10.1177/1440783319837604>
- Machado, S., Zanoni, A. P., Bridi, M. A., Abílio, L. C., Manzano, M. P. F., & Krein, A. E. B. (2022). *O trabalho controlado por plataformas digitais: dimensões, perfis e direitos*. Clínica Direito do Trabalho (Universidade Federal do Paraná).

- Masuzzo, E. (2022). *Previdência social no Brasil: construção política e reformas para supressão de direitos* [Universidade Federal de São Paulo]. <https://repositorio.unifesp.br/handle/11600/66761>
- Menezes, M. M. (2021). *Precarização do trabalho do entregador por aplicativo e a reforma trabalhista brasileira (2017): associações apontadas pela mídia*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Pernambuco.
- Montgomery, T., & Baglioni, S. (2021). Defining the gig economy: platform capitalism and the reinvention of precarious work. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 41(9/10). <https://doi.org/10.1108/IJSSP-08-2020-0400>
- Oliveira, M.C.S. (2021). Plataformas digitais e regulação trabalhista: precificação e controle do trabalhador neste novo modelo empresarial. *Revista da Faculdade de Direito da UFG*, 45(3). <https://doi.org/10.5216/rfd.v45i3.68170>
- OIT (2021). *Perspetivas Sociais e de Emprego no Mundo 2021: O papel das plataformas digitais na transformação do mundo do trabalho*. Bureau Internacional do Trabalho. https://www.ilo.org/brasil/publicacoes/WCMS_845019/lang-pt/index.htm
- Pochmann, M. (2020). Os trabalhadores na regressão neoliberal. In: *A Devastação do trabalho: a classe do labor na crise da pandemia*. Gráfica e Editora Positiva.
- Silva, J. F., Albuquerque Filho, A. R., & de Alencar, R. V. (2021). Ocupações domésticas no Brasil: uma análise a partir do conceito de Trabalho Decente. *Navus: Revista de Gestão e Tecnologia*, (11), 1-13. <https://doi.org/10.22279/navus.2021.v11.p01-13.1606>
- Souza, M. F. P., Meireles, E., Cordeiro, G. C. & Jacomassi, S. (2021). Contribuição previdenciária, gênero e categorias ocupacionais: uma comparação das regiões metropolitanas no Brasil. *Brazilian Journal of Development*, 7(3), 23322-23329. <https://doi.org/10.34117/bjdv7n3-173>
- Spreitzer, G. M., Cameron, L., & Garrett, L. (2017). Alternative work arrangements: Two images of the new world of work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 473–499. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113332>
- Wirtz, J., So, K. K. F., Mody, M. A., Liu, S. Q., & Chun, H. H. (2019). Platforms in the peer-to-peer sharing economy. *Journal of Service Management*, 30(4), 452-483. <https://doi.org/10.1108/josm-11-2018-0369>

Capítulo 4

Trabajo de plataformas digitales en Chile: precariedad, brechas de género y salud mental.

Elisa Ansoleaga
Universidad Diego Portales

Magdalena Ahumada
Universidad Alberto Hurtado

Camille Alarcón-Mendoza
Universidad Diego Portales

José Garrido Cerda
Bernardita Reyes-Martínez
Universidad de Concepción (Chile)

El trabajo mediado por plataformas había sido una modalidad incipiente de ocupación en Chile hasta la llegada de la pandemia de Covid-19 en 2020. La pandemia no sólo obligó a transitar a múltiples formas de trabajo remoto, sino que fue un trampolín para el nacimiento de nuevas fuentes de empleo mediado por plataformas digitales.

Como todas las nuevas tecnologías, las plataformas han presentado oportunidades para muchas personas, entregando la posibilidad de trabajar y subsistir a pesar de la pandemia y el confinamiento. Sin embargo, esta nueva modalidad de trabajo presenta importantes desafíos que los países deben afrontar tanto respecto de las condiciones y la organización del trabajo, como también en materia de regulación y legislación.

El trabajo asalariado típico desarrollado al alero de las sociedades industriales modernas del siglo XX ha dado paso a formas atípicas de relación laboral (Todaro y Yañez, 2004). Toda relación laboral típica supone una relación de subordinación y dependencia consignadas en un conjunto de reglas y derechos laborales establecidos en el contrato, cuestión que se ha vuelto cada vez más difusa y lejana con la llegada de las plataformas digitales de empleo (Kalleberg, 2012).

Estas nuevas formas de empleo han implicado nuevos acuerdos de trabajo, caracterizados por una mayor flexibilidad en la relación contractual, con trabajos adaptados a plazos más cortos y en muchos casos se elimina la exclusividad contractual, permitiendo que un trabajador tenga una relación laboral con más de una plataforma al mismo tiempo, e incluso, realizando

labores simultáneas (Baethge et al, 2019). Recientemente se han presentado desarrollos para caracterizar y clasificar el trabajo de plataformas. Una de las más relevantes es la realizada por Smith (2017) distinguiendo el *cloud work* del *gig work*, y cada uno de ellos se dividen a su vez en tres categorías, cuestión que no abordaremos en detalle por que ha sido tratado con detención en los capítulos introductorios de este libro.

El *cloud work* se refiere a aquellos trabajos que son realizados a través de páginas web, el cual puede ser realizado de manera remota, sin necesidad de encontrarse en un lugar físico particular. Las subcategorías del *cloud work* son mercados de trabajo freelance, trabajo multitudinario de microtarefas (*microtasking crowd work*), y trabajo creativo multitudinario basado en la competencia (*contest-based creative crowd work*). En este libro consideraremos a todos los anteriores como trabajos digitales.

Por su parte, el *gig work* es entendido como una tarea que debe ser realizada en un lugar y tiempo específico, por una persona particular la cual es responsable de cumplir esta tarea. El *gig work* agrupa las siguientes categorías: alojamiento, servicios de transporte y delivery, y servicios personales y domésticos. Estas nuevas modalidades de trabajo no están exentas de presentar riesgos para el bienestar y la salud mental de los trabajadores, En ese sentido, la literatura evidencia que los trabajadores de plataformas experimentarían mayor distrés o tensión psicológica que otro tipo de trabajadores (Cropanzano et al, 2022) y; que el peor resultado de salud mental estaría ligado a factores socioeconómicos y laborales, sugiriendo que las características de este tipo de trabajos serían particularmente riesgosas en el ámbito de la salud mental de los trabajadores (Hafeez, 2022, Wang, et al, 2022).

Los denominados *gig work* mediados por teléfonos inteligentes o computadoras, crecieron de manera importante durante la pandemia, debido a que se presentaron como una alternativa para los desempleados, y también para aquellos que necesitan flexibilidad en el trabajo para conciliar estas actividades. Si bien, estas condiciones ya existían previamente, el confinamiento mundial provocó que el uso de plataformas se masificara, siendo en muchos casos la única alternativa posible para conseguir los productos que se necesitaban. Esta proliferación del uso de plataformas en la población general, provocó a su vez que aumentara el número de trabajadores necesarios para cubrir esta demanda, lo cual, sumado a la pérdida de empleo por la misma pandemia, llevó a que se naturalizara tanto el uso de dichas plataformas como el empleo a través de las mismas.

Sumado a lo anterior, la flexibilidad que ofrece el trabajo de plataformas, en opinión de algunos, permite gestionar mejor la conciliación entre el trabajo doméstico y de cuidado con el remunerado, debido a que es posible manejar las horas de trabajo y, en ocasiones, el lugar desde donde se desempeña (Kasliwal, 2020). Por esta razón, la proliferación del trabajo de plataformas se ha planteado como una ventaja a la hora de integrar a las

mujeres al mercado laboral. Sin embargo, considerando que, incluso en el mercado formal de trabajo las mujeres están expuestas a mayores riesgos psicosociales del trabajo y estrés, sufren de mayor precariedad laboral y realizan tareas que implican mayores riesgos para la salud (Palma y Ansoleaga, 2022, Ansoleaga, et al. 2019, Milner, 2019; Estancial et al., 2018; Fernandes y Pereira, 2016) es relevante cuestionarse si este tipo de arreglo de trabajo efectivamente promueven una integración al mercado de trabajo, o bien si lo permite cuáles serían los costos que implica el sobrellevar en simultáneo tareas derivadas del trabajo doméstico, de cuidado y el trabajo productivo.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (2022) en el trimestre de abril-junio de 2022, el número de personas ocupadas a través de plataformas digitales, cuya actividad principal se realiza a través de éstas, representa un 2,3% de la población ocupada. Por otro lado, del total de personas que declara realizar una actividad secundaria, un 8% lo hace a través de plataformas. Respecto a la demografía de personas ocupadas cuya actividad principal se realiza a través de plataformas digitales, aproximadamente un 53% son hombres y un 47% son mujeres. Por otro lado, sobre la formalidad del trabajo mediado por plataformas, cerca de un 39% de personas trabajan de manera formal, mientras que un 61% lo hacen de manera informal.

En relación a este último punto, la formalidad es un aspecto relevante a considerar, pues permite al trabajador exigir el cumplimiento de ciertos derechos laborales. Tener un contrato de trabajo asegura al trabajador acceso al sistema de seguridad social lo que en concreto implica contar con: ahorro previsional, seguro de salud, seguro de cesantía, y seguro de invalidez y sobrevivencia. En consecuencia, la informalidad emanada de la ausencia de un contrato de trabajo implica ausencia de protección social y esto afecta tanto directa, como indirectamente su salud y calidad de vida de los trabajadores.

En el año 2012, llega a Chile desde España la aplicación “Cabify”. En 2014, llegó Uber desde Estados Unidos, y comenzó a funcionar en la capital del país, contribuyendo a la masificación de este tipo de servicios. Posteriormente, en 2016, Uber comenzaría a funcionar a lo largo del país, llegando a ciudades como Concepción y Puerto Montt, llevando incluso a una gran movilización del gremio de taxistas en oposición a la entrada de las plataformas de transporte.

Dada la novedad de la modalidad de uso de plataformas para el trabajo en Chile, no existían regulaciones respecto a esta materia; no había claridad en relación a distintos aspectos como, por ejemplo, si los/as trabajadores/as eran considerados independientes o no. Incluso, las aplicaciones no se refieren a su fuerza de trabajo como “trabajadores” o “empleados/as” sino que los denominan “socios/as”, implicando que son

trabajadores independientes en la misma categoría que la aplicación, y negando así la relación de dependencia entre ambos.

En 2019, la precariedad laboral asociada al trabajo mediado por plataformas fue evidenciada de manera pública por trabajadores de la aplicación UberEats, quienes protestaron en Santiago, exigiendo una mayor cantidad de derechos, entre otros, pedían contar con seguros contra robos y accidentes (Chechilnitzky, 2019). En ese momento, no hubo respuesta por parte de la empresa, aunque sí se visibilizó el problema a nivel social, existiendo cierta discusión pública sobre este tema y se evidenció la necesidad de contar con leyes que regularan este tipo de trabajo. La expansión del trabajo mediado por plataformas durante la pandemia del COVID-19, al mismo tiempo que entregó oportunidades laborales, también dejó nuevamente en evidencia lo precario de este tipo de trabajo en Chile: las aplicaciones no se responsabilizaron por las necesidades sanitarias de sus trabajadores (o “socios”), no entregaban implementos de seguridad como mascarillas o alcohol gel. En caso de contagiarse, no existía ningún tipo de apoyo por parte de las empresas, incluso pudiendo ser expulsadas las personas de las aplicaciones por inactividad (Bonhomme et al., 2020).

Fairwork, proyecto de investigación que trabaja para establecer y medir estándares de trabajo justo en la economía de plataformas digitales, emitió el informe “Fairwork Chile Puntuaciones 2021” donde se examinan las condiciones laborales en siete de las plataformas de delivery y transporte más importantes del país. En una escala de puntaje máximo de diez puntos, en Chile, las empresas evaluadas alcanzaron un máximo de dos puntos en las siguientes categorías de evaluación; pago justo, condiciones justas, contratos justos, gestión justa y representación justa. Las puntuaciones obtenidas por las distintas plataformas fueron las siguientes: Cabify (2), Cornershop (2), Pedidos Ya (2), Uber (2), Uber eats (2), Didi (1) y Rappi (1).

En materia legal, Chile aprobó en marzo de 2022 la ley número 21.431 proveniente del proyecto denominado “Mi jefe es una app” (Ochoa, 2021). Su objetivo es crear un marco regulatorio para formas de trabajo que hasta el momento se mantenían en la informalidad. Esta nueva ley “establece normas sobre el contrato de los/as trabajadores/as de plataformas digitales dependientes; regula el deber de protección que tiene el empleador; hace referencia a su jornada de trabajo y remuneraciones, entre otras normas” (Senado, 2022).

Dicha ley busca definir las plataformas digitales de servicios con el objetivo de delimitar su ámbito de aplicación, comprender como trabajador a todas las personas que realizan labores a través de las plataformas digitales de servicios, y establecer estipulaciones mínimas para el contrato de trabajo que se establece entre la aplicación como empleadora y el trabajador/a como empleado/a. Por otro lado, la ley busca establecer los derechos de los/as trabajadores/as de plataformas digitales, entre los cuales se destacan

los derechos: a la seguridad laboral; a la transparencia de la toma de decisiones y control de la arbitrariedad; a una jornada pasiva; y de la terminación del contrato de trabajo y estabilidad en el empleo. Al ser esta una ley nueva se deberá evaluar su eficacia real y los efectos tantos positivos como negativos que tendrá tanto para los/as trabajadores/as, como para el mercado laboral del “*gig work*”.

En este contexto, y en el marco del proyecto de investigación DIGITRAB liderado por la Universidad Federal de Bahía, se hace necesario producir conocimiento empírico sobre esta creciente y relevante forma de empleo. Este trabajo, en particular se propuso por objetivo caracterizar el trabajo mediado por plataformas digitales en Chile y analizar su relación con las condiciones objetivas de trabajo, la inseguridad laboral, las demandas emocionales y el distrés de los trabajadores de plataformas digitales. Con este objetivo, se realizó el presente estudio, cuya metodología y resultados se exponen a continuación.

Corte metodológico

Los siguientes resultados se enmarcan en el proyecto “Digitrab: entender el mundo del trabajo mediado por las plataformas digitales” que tuvo un diseño empírico, transversal y mixto con metodologías cuantitativas y cualitativas. En este capítulo se abordarán resultados de la encuesta que tuvo como objetivo caracterizar el trabajo en diversas plataformas digitales. Los participantes fueron trabajadores/as activos de plataformas digitales en Chile. La muestra utilizada fue no probabilística y se utilizó una estrategia bola de nieve para obtener participantes. Los datos se recogieron de Marzo a Junio del año 2021, utilizando difusión a través de redes sociales.

La encuesta aborda tres tipos de variables. En primer lugar, las variables sociodemográficas, tales como, edad, pertenencia a minorías, nivel educacional, nivel de ingreso, discapacidad, contribución económica a los gastos familiares, otras ocupaciones, horas de trabajo, aportes previsionales, cantidad de plataformas digitales en las que está registrado, tipo de servicio prestado, tiempo de trabajo en plataformas. En segundo lugar, las variables objetivas, que incluían preguntas vinculadas a las condiciones de trabajo, tales como, tiempo de trabajo, flexibilidad en la relación contractual en cuanto al tiempo de destinación, flexibilidad en la relación contractual respecto a la tarea, flexibilidad en la relación contractual relacionada con el vínculo con el empleador, organización colectiva de las y los trabajadores, disponibilidad de herramientas/recursos/materiales, flexibilidad y el uso del tiempo, jornada de trabajo, flexibilidad respecto del lugar, flexibilidad salarial. En tercer lugar, las variables subjetivas, se utilizó un índice de inseguridad laboral, el cual contiene ítems tales como “Tengo miedo de perder este trabajo”, que fueron dicotomizados como inseguridad aquellas respuestas “muy de acuerdo”.

Para el caso de Chile, este índice se estableció considerando la categoría de “alta inseguridad” para aquellos que presentaron 3 o más situaciones de inseguridad. Además, se incorporó una escala para evaluar distrés psicológico. Se utilizó la escala de Kessler (K6) (Kessler et. al., 2002) validada en Chile por Ansoleaga et al. (2013). Corresponde a una escala Likert de 6 ítems con cinco alternativas de respuesta, desde Nunca (0) hasta Siempre (4). Los ítems consultan la frecuencia con que durante los últimos 30 días se ha sentido "Nervioso/a"; "Desesperado/a"; "Descontrolado/a o fuera de sí"; "Tan deprimido/a que nada le puede hacer sonreír"; "Que todo es un esfuerzo" y "Bueno para nada". El puntaje se obtiene de la suma simple de las respuestas a los ítems. A mayor puntaje mayor presencia del atributo, en este caso, mayor distrés. La consistencia interna, evaluada con alfa de Cronbach, es de 0.88 (Ansoleaga et al., 2013). Los puntajes fluctúan entre 0 y 24 y los puntos de corte establecidos por categorías son los siguientes: 0 = sin distrés; 1/4 = distrés bajo; 5/6 distrés moderado; 7/12 = distrés elevado y 13/máx distrés muy elevado (IRSST, et al., 2010). La consistencia interna de la escala en la muestra chilena fue de $\alpha=0.88$.

Adicionalmente, se agregó una escala para evaluar demandas emocionales del cuestionario SUSESO- ISTAS-21 (Suseso, 2020), el que consiste en una escala Likert de 4 ítems con cuatro categorías de respuesta desde “Nunca/Casi Nunca” (1) a “Siempre” (4). Se consideró con respuesta positiva a cada uno de los ítems a aquellos que contestaron “Siempre”, “Muchas veces” y “Algunas Veces” y negativa a aquellos que contestaron “Nunca/Casi Nunca”.

Como parte del análisis, se utilizó estadística univariada para la descripción de la muestra en relación a las variables sociodemográficas, con especial énfasis en las diferencias en el reporte entre hombres y mujeres. En una segunda instancia, se realizaron análisis univariantes utilizando las variables de distrés y demandas emocionales según rubro de plataforma; inseguridad laboral según distrés elevado; y demandas emocionales según condiciones objetivas tales como flexibilidad contractual y de jornada. Finalmente se realizó un modelo bivariado entre inseguridad laboral y distrés a través de una regresión logística, considerando sexo.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta DIGITRAB en Chile organizados en tres secciones. Primero se describe la muestra en virtud de ciertas variables de caracterización sociodemográfica. Luego se presentan los análisis de estadística descriptiva -considerando las dimensiones de variables objetivas y subjetivas del instrumento- y finalmente se realiza estadística inferencial.

Tabla 1. Descripción de la muestra

		Hombre	Mujer	Total	p ¹
		45,3 (282)	45,1 (281)	92,1 (574)	
Edad	Hasta 17	0,3	0,3	0,5	0,001
	18-29	60,9	61,9	61,2	
	30-39	18,7	11,7	15,6	
	40-49	8,1	11,7	9,9	
	50 y mas	11,7	14,23	12,7	
	Migrante	12,4	6,8	9,9	0,010
Minorías	Étnica	2,5	3,6	3,1	0,442
	Sexual	6,4	13,1	11	0,000
	Religiosa	4,3	3,2	3,8	0,577
	Otra	0,4	0,7	0,5	0,815
	Pertenece a <u>alguna</u> de estas minorías	12,1	18,9	16,5	0,000
Nivel educacional	Sin educación	0	0,4	0,4	
	Básica	1,1	1,8	1,4	
	Media	23	19,3	21,1	
	Técnica	17	12,1	14,6	
	Profesional o postgrado	58,9	66,4	62,5	
¿Tienes alguna discapacidad?		2,1	2,1	2,3	0,363

Elaboración propia

Tal como indica la tabla 1, respecto de la muestra de trabajadores de plataformas digitales que participó de la encuesta en Chile, se observa una proporción similar entre quienes declaran ser hombre (45%) y mujer (45%) mientras que quienes prefieren no decirlo tan sólo representan un 1,7% lo cual constituye una limitación en el uso de estos datos. En la muestra un 62,5% declaró tener formación universitaria o postgrados, un 21,1% tiene formación de educación media y un 14,6% declara formación técnico profesional. Se trata entonces de una población con un alto nivel de formación al considerar los años de escolaridad formal declarados.

Tabla 2. Descripción de la muestra en relación al trabajo en plataformas

		Hombre	Mujer	Total	p
Nivel de ingreso	Un salario mínimo	30,7	42,4	36,6	
	De uno a dos salarios mínimos	26,7	23,2	24,8	
	De dos a tres salarios mínimos	14,3	11,2	12,7	
	De tres a cuatro salarios mínimos	10	8,3	9,2	
	De cuatro a cinco salarios mínimos	6,1	5,4	5,8	
	De cinco a diez salarios mínimos	8,6	5,8	7	
	Más de diez salarios mínimos	4,3	3,6	3,9	
Soy la única o principal fuente de ingresos de la familia.		32,7	26,1	29,5	0,214
No tengo otras ocupaciones remuneradas.		55,7	57,5	56,4	0,82
Horas de trabajo	Trabaja más de 44 horas semanales en plataformas	21	14,8	17,7	0,11
Aportes previsionales	No tiene aportes previsionales para su jubilación.	64,9	60,5	63	0,453
¿En cuántas plataformas digitales usted está registrado?	1	49,3	58	53,8	
	2	28,6	26	26,9	
	3	11,8	10,1	11,1	
	4	3,93	2,2	3,2	
	5 o mas	6,4	2,9	4,9	
Tipo de servicio prestado	Entrega de alimentos y otros productos /delivery	33,7	21,3	27,7	0,004
	Transporte de personas	21,3	6,8	14,26	0
	Producción de contenidos y herramientas tecnológicas (textos o videos / comunicación)	9,5	12,1	10,6	0,301
	Microtarefas	4,6	7,5	5,9	0,241
	Servicios de salud	6,4	17,8	12	0
	Servicios de asesoramiento/ Consultoria	11,7	8,9	10,1	0,275
	Trabajo doméstico y apoyo	3,6	6,1	4,9	0,329
	Trabajo de cuidado	1,1	17,4	9,2	0
	Servicios de Educación	11,7	18,5	14,8	0,02
	Alquiler de espacio y objetos	4,9	6,8	5,7	0,452

	Entretención/cultura	7,1	8,2	7,6	0,884
	Producción de Softwares	12,1	1,4	7	0
Tiempo de trabajo en plataformas	Menos de dos años	66,3	77,6	72,1	0,008

Fuente: elaboración propia

Sobre los niveles de renta, más de un tercio (36,6%) declaró recibir ingresos por hasta un salario mínimo de entonces, es decir \$326,500 pesos chilenos (Aproximadamente 369 USD). Un cuarto de la muestra (24,8%) recibía entre uno y dos salarios mínimos. Un 9,2% recibió de tres a cuatro salarios mínimos y un 17% recibió cuatro o más salarios mínimos.

Al consultar cuánto contribuyen con los gastos familiares: un 29,4% es la única o la principal fuente de ingresos familiares; un 22,3% declara que tiene ingresos familiares similares a los de otros miembros de la familia; un 29,4% declara que aporta sólo una pequeña parte con los ingresos familiares y un 18,8% no aporta con los gastos familiares.

Más de la mitad (52,1%) señala que no tiene otra ocupación remunerada que no sean gestionadas por plataformas digitales. Un 22% si tiene otra ocupación, pero no es su ocupación principal y un 18,3% si tiene otra ocupación y es su ocupación principal. En relación con el sistema de trabajo, la mayoría (44,1%) destina hasta 20 horas en su trabajo de plataformas digitales; un 19% destina entre 21 y 30 horas; un 19% destina entre 31 y 44 horas y un 17,7% destina más de 44 horas.

VARIABLES OBJETIVAS DEL TRABAJO MEDIADO POR PLATAFORMAS DIGITALES

Respecto del tiempo que llevan trabajando en trabajos mediados por plataformas digitales encontramos que un 72% lleva dos años o menos trabajando (78% mujeres versus 66% hombres). Asimismo, uno de cada tres (32%) llevaba menos de un año en dicho trabajo (36% mujeres y 27% hombres); un 40% lleva entre uno y dos años (42% mujeres y 40% hombres); un 17% lleva tres a cuatro años (14% mujeres y 20% hombres) y un 11% lleva 5 o más años en este trabajo de plataformas (8% mujeres y 14% hombres).

Con respecto a la flexibilidad en la relación contractual en virtud del tiempo de destinación ($p=0,01$), un 32% destina jornada completa (26% mujeres y 38% hombres); 36% destina jornada parcial (40% mujeres y 33% hombres), uno de cada cuatro trabaja con una destinación “a pedido” (25% mujeres y 25% hombres); y finalmente un 6% se identifica con todas las opciones anteriores (7% mujeres y 4% en hombres).

En relación a la flexibilidad en la relación contractual respecto a la tarea un 25% trabaja por plazo indefinido (30% hombres y 20% mujeres); un 12% trabaja por plazo fijo (11% mujeres y 12% hombres); un 8% trabaja por proyectos o programas (6,3% mujeres y 9,8% hombres); finalmente, cerca de la mitad declara no tener contrato de trabajo (54% total, 61,4% mujeres y 48% hombres).

Respecto de la flexibilidad en la relación contractual relacionada con el vínculo con el empleador declaran tener un vínculo laboral: 42% Directo (43% mujeres y hombres); 27% Indirecto (24% mujeres y 29% hombres); 23% no tiene vínculo (25% mujeres y 22% hombres). Sobre el contacto que tiene con los usuarios del servicio que presta, un 16% no tiene nunca contacto con los usuarios del servicio que presta. Cuando se consulta por la organización colectiva de las y los trabajadores, la mayoría declara que no existe organización sindical (89%). Un 4,5% de mujeres y un 5,1% de los hombres que contestan que existe sindicato declaran tener un vínculo con una organización sindical ($p=0,0046$).

Respecto a la disponibilidad de herramientas/recursos/materiales para realizar el trabajo, un 60% declara que nadie les provee las herramientas/recursos para realizar su trabajo (58% mujeres y 61% hombres); un 30% dice que es su empleador quien le provee las herramientas (29% mujeres y 31% hombres) ($p=0,001$). En relación a la flexibilidad y el uso del tiempo. Un 42% debe estar online todo el tiempo; un 28% debe estar online cuando necesita información puntual para realizar su trabajo; y otro 28% necesita estar online para iniciar y finalizar su trabajo.

Al preguntar por la jornada de trabajo, uno de cada dos (50%) señala que su trabajo es variable, a demanda, según surja trabajo o quiera trabajar; un 34% menciona que su jornada es flexible, pudiendo compensar horas o elegir horario de ingreso y un 14% señala que su jornada es inflexible y que no puede elegir horario de trabajo (mujeres 17% y hombres 12%, $p=0,01$). Asimismo, la flexibilidad respecto del lugar en que se realiza el trabajo un 42% declara trabajar en casa (52% mujeres y 19% hombres, $p=0,000$); un 26% declara trabajar en la calle (11% mujeres y 38% en hombres, $p=0,000$); un 22% trabaja en más de un lugar (casa, oficina, calle) y un 8% trabaja en oficina. Con relación a la flexibilidad salarial, un 71% recibe un salario variable; un 27% recibe un salario fijo.

VARIABLES SUBJETIVAS DEL TRABAJO MEDIADO POR PLATAFORMAS DIGITALES

Respecto de las dimensiones de inseguridad laboral, observamos diferencias estadísticamente significativas respecto de “Me siento seguro en este ambiente de trabajo”, en la cual las mujeres muestran mayor seguridad que los hombres (59,6% versus 43,3%). Asimismo, con relación a si “Creo

que voy a poder continuar trabajando aquí” también se observan diferencias estadísticamente significativas a favor de las mujeres.

Tabla 3. Inseguridad laboral por género¹³ (N=622)

	Mujer	Hombre	Total	p
Estoy muy seguro de que conservaré este trabajo	46.8	47.9	47.1	0.684
Me siento seguro en este ambiente de trabajo	59.6	43.3	50.8	0.000
Creo que voy a poder continuar trabajando aquí	61.6	59.9	60.2	0.059
Hay una pequeña posibilidad de quedarme sin trabajo	20.5	15.2	18.3	0.146
Tengo miedo de ser despedido, quedarme sin clientes o no poder trabajar	25.4	23.2	24.5	0.696
Me preocupa que mi carrera pueda truncarse o bloquearse	23.6	23.7	23.6	0.994
Tengo miedo de perder este trabajo	17.6	13.7	15.4	0.224
Tengo incertidumbre sobre el futuro de este trabajo	27.0	24.0	25.6	0.639

Elaboración propia.

A continuación se analizan las relaciones entre las demandas emocionales presentes en el trabajo y el distrés psicológico reportado por los trabajadores de plataformas digitales.

Reporte de distrés y demandas emocionales

Un 39,8% de los encuestados reportó distrés elevado o muy elevado (en adelante distrés), lo que es un indicador relevante de futuros problemas de salud mental. Si bien no se observan diferencias en el reporte que hacen hombres y mujeres sobre este indicador. Sin embargo, del total de personas que reportan distrés un 90.3% señala no pertenecer a una organización sindical/gremial a diferencia del 9,6% que si reporta pertenecer a una organización sindical.

Existe una diferencia estadísticamente significativa en la proporción del distrés entre quienes declaran sueldo fijo (32,8%) y sueldo variable (42,6%) $p=0,040$. Asimismo, se observó diferencias estadísticamente significativas entre quienes declararon no poder acceder a

¹³ Debido al tamaño muestral se realiza el análisis por sexo (hombre y mujer)

otro trabajo (50% distrés) versus quienes señalaron que se trató de una opción personal (37%) $p=0,030$.

Tabla 4. Prevalencia de distrés elevado y demandas emocionales por rubro en trabajadores de plataformas

	Distrés elevado	Altas demandas emocionales
Entrega de alimentos y otros productos/ delivery	43,7	56,2
Transporte de personas	44	61,3
Producción de contenidos y herramientas tecnológicas	50	41
Microtarefas	46,8	46,8
Servicios de salud	29,5	61
Servicios de asesoramiento/ Consultoría	33,3	50
Trabajo doméstico y apoyo	38,1	40,9
Trabajo de cuidado	35	48,8
Educación	40	41,3
Alquiler de espacios y objetos/herramientas y ventas de productos	39,3	48,4
Entretenimiento/cultura (Youtubers, Teatro, Modelaje de webcam (acompañamiento de personas))	50	44,7
Producción de software / aplicaciones	35,5	41,6
Total	39,8	52,2

Elaboración propia.

Entre los que tienen distrés, quienes son la única o principal fuente de ingresos en la familia reportan más distrés al compararse con quienes no son la única o principal fuente de ingresos en el hogar (49,7% versus 35%, $p=0,002$). Quienes trabajan más de 44 horas a la semana reportan más distrés que los que trabajan menos horas a la semana (56% versus 37%, $p=0,001$).

Cuando se consulta por las causas asociadas al distrés ($p=0,01$), un 40% señala que los síntomas son el resultado de problemas derivados del trabajo remunerado más el trabajo doméstico y de cuidado (46% mujeres y 36% hombres); un 25% identifica al trabajo remunerado como responsable de los síntomas de distrés (19% mujeres y 31% hombres); un 11% señala que el distrés se debe sólo a problemas derivados del trabajo doméstico y

de cuidado (12% mujeres y 11% hombres); y un 23% señala que el distrés elevado se relaciona con otra circunstancia de la vida.

Uno de cada dos trabajadores/as mostró altas demandas emocionales (52,2%). Entre ellas, quienes reportan ser los únicos o el principal aporte de ingresos en el hogar reportan más demandas emocionales que los que no están en esta situación (65% versus 46%). Trabajadores migrantes presentan una mayor proporción de demandas emocionales al compararse con trabajadores chilenos (69% versus 50%).

A continuación, se presenta la prevalencia de distrés elevado y de altas demandas emocionales para cada rubro. Tal como se observa en la tabla 4. llama la atención la situación para los servicios de entregas de alimentos y otros delivery; transportes de personas; producción de contenidos; servicio de salud; servicios de educación. Sobre 55% de quienes trabajan en entrega de alimentos, transportes de personas y servicios de salud reportan altas demandas emocionales ubicándose en los tres primeros lugares. Por su parte, las más altas puntuaciones en el reporte de distrés se encuentran en aquellos que trabajan en Producción de contenidos y herramientas tecnológicas, Entretenimiento/cultura seguidos por Microtarefas, transporte de personas y delivery.

Como podemos observar en la tabla 5 existen diferencias estadísticamente significativas en relación a cada una de las variables de inseguridad laboral y el reporte de distrés elevado o muy elevado. De este modo, es posible constatar para cada uno de los ítems de la escala de inseguridad laboral la proporción del reporte de distrés laboral.

En particular, se muestra que aquellas personas reportan más inseguridad laboral también ostentan una mayor proporción de distrés elevado. Al clasificar a los sujetos entre quienes reportan inseguridad laboral y quienes reportan seguridad laboral para cada uno de los ítems de la escala de inseguridad laboral encontramos que mientras un tercio de los que reportan indicadores de seguridad presentan distrés elevado, esta proporción se duplica cuando se trata de indicadores de reporte de inseguridad.

Tabla 5. Diferencias entre seguridad e inseguridad laboral en personas con distrés elevado (%) (N=622)

	En		Total	p
	De acuerdo o muy de acuerdo	desacuerdo o muy en desacuerdo		
Estoy muy seguro de que conservaré este trabajo	33.4	45.7	39.8	0.004
Me siento seguro en este ambiente	31.8	48.8	40.1	0.000

de trabajo				
Creo que voy a poder continuar trabajando aquí	34.1	49.02	40.0	0.001
Hay una pequeña posibilidad de quedarme sin trabajo	56.9	36.0	39.8	0.000
Tengo miedo de ser despedido, quedarme sin clientes o no poder trabajar	59.0	33.6	39.8	0.000
Me preocupa que mi carrera pueda truncarse o bloquearse	61.7	33.2	40.0	0.000
Tengo miedo de perder este trabajo	59.4	36.3	39.8	0.000
Tengo incertidumbre sobre el futuro de este trabajo	59.8	33.0	39.88	0.000

Elaboración propia.

Al elaborar el indicador de inseguridad laboral, considerando a aquellas personas que reportan estar de acuerdo con 3 o más situaciones de inseguridad encontramos lo siguiente: un 45,3% presenta 3 o más situaciones de inseguridad laboral (47,6% son hombres y 42,9% mujeres); uno de cada dos personas que tienen alta inseguridad (3 o más situaciones de inseguridad declarada) presentan distrés elevado o muy elevado (51.52%) comparado con el 30,9% de personas que no tienen alta inseguridad laboral y reportan distrés elevado.

Demandas emocionales y condiciones objetivas

Al comparar las demandas emocionales según elementos de flexibilidad laboral respecto de la jornada encontramos que un 57,8% de quienes trabajan en jornada completa presentan altas demandas emocionales, comparado con un 56,4% de quienes trabajan en jornada parcial y con un 41,1% de quienes trabajan a pedido ($p=0,01$). Por su parte, con relación a la flexibilidad contractual relacionada con la tarea, se observa que la mitad de quienes trabajan a plazo indefinido o por proyectos presentan altas demandas emocionales (50%), mientras que esto aumenta a

un 73% cuando se trata de contratos a plazo fijo. Un 49% de quienes reportan no tener contratos tienen altas demandas emocionales ($p= 0.007$).

También en línea con la flexibilidad contractual ahora respecto del tipo de vínculo que se tiene con el empleador o el contratante principal encontramos que un 45,7% de quienes tienen un vínculo directo reportan altas demandas emocionales, un 60,8% de quienes tienen vínculos indirectos y un 52,1 de quienes no tienen vínculo con una empresa ($p = 0.056$).

Condiciones objetivas y subjetivas

Al analizar las relaciones objetivas y subjetivas del trabajo es posible observar las siguientes asociaciones estadísticamente significativas: Respecto la flexibilidad contractual, un 32% de quienes trabajan a plazo indefinido; un 62,0% de los trabajan a plazo fijo; un 39,5% de quienes trabajan por proyectos y un 48,7% de quienes no tienen contrato reportan inseguridad laboral ($p= 0.001$). Un 38,2% de quienes tienen vínculo directo; un 57,8% de quienes tienen vínculo indirecto; y 44,9% de quienes no tienen vínculo con el empleador reportan alta inseguridad laboral ($p= 0.007$).

También se observó una diferencia estadísticamente significativa entre quienes reportan la existencia de una organización sindical o no. Este dato es muy relevante porque sólo un 20% de quienes reconocen la existencia de una organización sindical reportó inseguridad laboral mientras que este indicador aumentó a un 48,0% en el caso de las personas que señalaron que NO existe una organización sindical ($p = 0.000$). Finalmente, el análisis de regresión logística mostró que trabajadores hombres [2.56 (1.52-4.30)] y mujeres [2.14 (1.27-3.59)] expuestos a inseguridad laboral tienen una chance dos veces mayor de presentar distrés elevado al compararse con aquellos que no perciben inseguridad laboral.

Tabla 6. Riesgo de distrés según inseguridad laboral

	OR (95 IC) crudo			OR (95 IC) ajustado		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Riesgo de distrés según inseguridad laboral	2.56 (1.52-4.30)	2.14 (1.27-3.59)	2.36 (1.65-3.40)	2.53 (1.46-4.37)	2.01 (1.17-3.45)	2.29 (1.57-3.33)

Elaboración Propia

Estos datos nos evidencian el impacto que la inseguridad laboral tiene en el distres el cual actúa como precursor de problemas de salud física y mental.

Discusión y conclusión

El trabajo, como espacio social, reproduce las asimetrías de poder presentes en la estructura social y de ese modo aquellas personas con menor poder social suelen acceder a trabajos más precarios. Así, mujeres, migrantes, y personas con peores niveles educacionales se ubican en ocupaciones más precarias, más informales, inestables y con salarios que suelen ser insuficientes.

Los resultados presentados evidencian importantes componentes de precariedad laboral en el trabajo mediado por plataformas digitales en Chile. La precariedad laboral se puede concebir como un componente de la percepción de vulnerabilidad, reflejada en la percepción de uno mismo como desvalido frente a prácticas laborales inaceptables; en la incapacidad de hacer valer los derechos; en la mayor susceptibilidad a sufrir acciones injustas por parte de los empleadores; y en la percepción de inseguridad ante la posibilidad de mantener el trabajo (Keim et al, 2014; Cheng, et al. 2008). En el caso de los datos analizados, podemos ver que se trata de trabajos precarios en atención a que uno de cada tres tiene salarios insuficientes; asimismo es inestable: 36% trabaja en modalidad de jornada parcial y 25% a pedido. Se trata de un trabajo reciente y feminizado, 72% lleva dos años o menos trabajando (78% mujeres versus 66% hombres).

En materia de seguridad estamos frente a trabajos inseguros material y subjetivamente hablando, pues un 60% señala que nadie le provee recursos o herramientas de trabajo; un 90% señala que no hay acción colectiva y sólo un 5% aproximadamente participa de ello. Asimismo, un 45% reporta alta inseguridad laboral (considerando el índice utilizado).

Sobre la flexibilidad contractual, un 43% declara que no tiene vínculo directo con una empresa y un 55% declara que no tiene contrato de trabajo, lo que interpela directamente a los bajos niveles de formalización en el trabajo y la consiguiente ausencia de protección social y resguardo de los derechos laborales de las y los trabajadores. Esta situación se vuelve especialmente relevante si consideramos que la literatura relaciona los peores resultados de salud mental con la precarización y factores laborales asociados a este tipo de trabajos (Cropanzano, 2022, Hafeez, 2022, Wang, et al, 2022)

La salud mental se encuentra en riesgo de ser afectada por las precarias condiciones de trabajo, ya que se reporta casi un tercio de trabajadores con altas demandas emocionales y con distrés muy elevado, ambos precursores de problemas de salud mental. Sumado a esto, la

presencia de inseguridad estaría vinculada a mayor distrés y a demandas emocionales del trabajo al compararse estos con aquellos que no están en situación de inseguridad. Este panorama concuerda con la evidencia internacional, en donde se plantea que la incapacidad de encontrar un trabajo estable podría ser una de las principales razones de un mayor nivel de estrés (Hafeez et al., 2022), especialmente aquellos que dependen exclusivamente del trabajo en plataforma y no lo usan como un ingreso secundario (Glavin, Schieman, 2022).

El género es una dimensión muy importante de analizar en relación a las condiciones objetivas y subjetivas del trabajo y sus vínculos con la salud mental. Actualmente en el mundo del trabajo persisten déficits de trabajo decente, de participación de las mujeres en posiciones de decisión, influencia y poder, así como en la distribución del tiempo no remunerado que hombres y mujeres dedican a las labores de cuidado (CEPAL, FAO, ONU Mujeres, PNUD, & OIT, 2013). Este panorama no es distinto en el trabajo de plataformas, en tanto es posible observar más precariedad en las mujeres que en hombres. Las mujeres trabajan menos horas que los hombres lo que nos remite al concepto de insuficiencia; mientras un 26% de mujeres trabaja jornada completa en el caso de los hombres es un 38%. Y respecto de la jornada parcial las mujeres tienen mayor participación que hombres (40% mujeres y 33% hombres).

Otra dimensión muy relevante para analizar el trabajo de las mujeres remite al lugar donde se realiza el trabajo. Mientras un 50% de las mujeres trabaja en su casa, en el caso de los hombres esta cifra baja a 19%. Al analizar quienes trabajan en la calle, solo un 11% de mujeres contra un 38% de los hombres. A esto último se agrega que uno de cada cuatro trabaja “a pedido”, lo que claramente interfiere con las actividades de la vida no laboral e incorpora mayores grados de conflictividad entre trabajo y vida personal, con los consecuentes efectos en la salud mental de las y los trabajadores de plataformas. Estos antecedentes nos permiten inferir una mayor carga global de trabajo de las mujeres en comparación a los hombres, lo que no supone ninguna novedad, ya que la sobrecarga de trabajo no remunerado en mujeres se considera como una barrera a la plena inserción laboral femenina; trabajo que, por lo demás, ha sido históricamente invisibilizado en los análisis económicos tradicionales (Vaca, 2019). En consecuencia, hipotetizamos que aquí radica una de las causas relacionadas con el mayor distrés de las mujeres.

Siguiendo con las diferencias de género, la evidencia sugiere que las mujeres están expuestas a mayores riesgos psicosociales del trabajo y distrés, sufren de mayor precariedad laboral y realizan tareas que implican mayores riesgos para la salud (Milner, 2019; Estancial et al., 2018; Fernandes y Pereira, 2016). Lo anterior concuerda con lo analizado, evidenciando que las mujeres presentan mayor nivel de distrés y también atribuyen en mayor medida este distrés al trabajo doméstico y de cuidado.

Si bien este panorama es conocido, es importante visibilizar las condiciones de trabajo y los efectos que éstas tienen, ya que la mayoría de las investigaciones vinculadas al trabajo de plataformas se han centrado en trabajadores hombres, siendo ciegos a las diferencias de género (James, 2022). Por otro lado, tal como menciona Kelkar (2022) las mejoras de las condiciones de trabajo de las mujeres, deben incluir un mayor reconocimiento del trabajo de cuidados no remunerado, de lo contrario, no es posible avanzar en disminuir las brechas de género en este tipo de trabajos.

Finalmente, se concluye que los trabajadores de plataformas digitales en Chile presentan condiciones de trabajo precarias, con una baja tasa de formalización, con altas demandas emocionales y con una importante percepción de inseguridad laboral. Todas estas situaciones se relacionan con peores indicadores de estrés laboral y requieren atender especialmente la situación laboral de las mujeres.

Referencias

- Ansoleaga E, Ahumada M, González-Santa Cruz (2019) A. Association of Workplace Bullying and Workplace Vulnerability in the Psychological Distress of Chilean Workers. *Int J Environ Res Public Health*. 16, 20. <https://doi.org/10.3390/ijerph16204039>
- Baethge, C., Boberach, M., Hoffman, A. y Wintermann, D. (2019). *Plattformarbeit in Deutschland - Freies und flexibles Arbeiten ohne soziale Sicherung*. Bertelsmann stiftung. <http://doi.org/10.11586/2019056>
- Bonhomme, M., Arriagada, A. y Ibáñez, F. (02 de Abril de 2020). La otra primera línea: COVID-19 y trabajadores de plataformas digitales. [Columna de opinión]. *CIPER*. <https://www.ciperchile.cl/2020/04/02/la-otra-primera-linea-covid-19-y-trabajadores-de-plataformas-digitales/>
- Cámara de Diputadas y Diputados. (2018). *Proyecto de Ley: Modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia*. <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=12518>
- CEPAL, FAO, ONU Mujeres, PNUD, & OIT. (2013). Trabajo decente e igualdad de género. In Trabajo decente e igualdad de género. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1108-7>
- Chechilnitsky, A. (1 de Marzo de 2019). Repartidores de Uber Eats realizaron primera protesta masiva en Chile. *La tercera*. <https://www.latercera.com/nacional/noticia/uber-eats-repartidores-protesta/551509/>
- Cheng, G.H.-L.; Chan, D.K.-S. (2008) Who Suffers More from Job Insecurity? A Meta-Analytic Review. *Appl. Psychol*. 57, 272–303. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00312.x>

- Comisión Nacional de Productividad [CNP]. (2019). *Tecnologías Disruptivas : Regulación de Plataformas Digitales*. https://www.cnep.cl/wp-content/uploads/2021/07/01.-Econom%C3%ADa-y-plataformas_19.07.pdf
- Cropanzano, R., Keplinger, K., Lambert, B. K., Caza, B., & Ashford, S. J. (2022). The Organizational Psychology of Gig Work: An Integrative Conceptual Review. *Journal of Applied Psychology*. Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1037/apl0001029>
- Durá, E. y Huertas, A. (27 de Octubre de 2022). Mental health in a digital world of work. *Social Europe*. <https://socialeurope.eu/mental-health-in-a-digital-world-of-work>
- Eurofound, (2020). *How is platform work changing the labour market?* [Infografía]. <https://www.eurofound.europa.eu/topic/platform-work>
- Fairwork. (2021). *Fairwork Chile Puntuaciones 2021: Estándares laborales en la economía de plataformas*. Santiago, Chile; Oxford, United Kingdom.
- Fernandes, C., & Pereira, A. (2016). Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. *Revista de Saude Publica*, 50, 24. <https://doi.org/10.1590/S1518-8787.2016050006129>
- Gillis, D., Lenaerts, K. y Waeyaert, W. (2022). France: lessons from the legislative framework on digital platform work. Policy case study. *European Agency for Safety and Health at Work*. <https://osha.europa.eu/en/publications/lessons-french-legislative-framework-digital-platform-work>
- Glavin, P. y Schiemann, S. (2022). Dependency and Hardship in the Gig Economy: The Mental Health Consequences of Platform Work. *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 8, 1-13. <https://doi.org/10.1177/23780231221082414>
- Hafeez, S., Gupta, C. y Sprajcer, M. (2022) Stress and the gig economy: it's not all shifts and giggles. *Industrial Health*. DOI: 10.2486/indhealth.2021-0217
- Instituto Nacional de Estadísticas [INE]. (Agosto, 2022). *Grupo de expertos en estadísticas laborales*. Encuesta Nacional de Empleo. [https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/comites-y-notas-tecnicas/2022/comit%C3%A9-9cnico-de-expertos-estad%C3%ADsticas-laborales-\(junio-2022\).pdf](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/comites-y-notas-tecnicas/2022/comit%C3%A9-9cnico-de-expertos-estad%C3%ADsticas-laborales-(junio-2022).pdf)
- James, A. (2022) Women in the gig economy: feminising ‘digital labour’. *Work in the Global Economy*, 2 (1), 2–26. <https://doi.org/10.1332/273241721X16448410652000>
- Kasliwal, R. (2020). Gender and the Gig Economy: A Qualitative Study of Gig Platforms for Women Workers. ORF Issue Brief. *Observer Research Foundation*.

- https://www.orfonline.org/wpcontent/uploads/2020/05/ORF_IssueBrief_359_GenderGig.pdf
- Kalleberg, A. L. (2012). Job quality and precarious work: classifications, controversies and challenges. *Work Occupational*, 39 (4), 427-448. <https://doi.org/10.1177%2F0730888412460533>
- Keim, A.C.; Landis, R.S.; Pierce, C.A.; Earnest, D.R. Why do employees worry about their jobs? A meta-analytic review of predictors of job insecurity. *J. Occup. Health Psychol.* 2014, 19, 269–290. <https://doi.org/10.1037/a0036743>
- Kelkar, G. (2022) Patriarchal Discrimination and Capitalist Relations: The Gender Question in the Gig Economy. Institute for Human Development.
- Ley N° 21.431. Diario Oficial de la República de Chile, 11 de Marzo de 2022. <https://bcn.cl/2ybha>
- Milner, A., Scovelle, A., King, T., Marck, C., McAllister, A., Kavanagh, A., O’Neil, A. (2019). Gendered Working Environments as a Determinant of Mental Health Inequalities: A Protocol for a Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(7), 1169. <https://doi.org/10.3390/ijerph16071169>
- Ochoa, J. (14 de Abril de 2021). Aprueban proyecto “mi jefe es una app”. *Diario Concepción*. <https://www.diarioconcepcion.cl/economia/2021/04/14/aprueban-proyecto-mi-jefe-es-una-app.html>
- Palma, A. y Ansoleaga, E. (2022) Demandas emocionales, violencia laboral y salud mental según género en trabajadores de hospitales públicos chilenos. *Psicoperspectivas*, 21(2), 55-66. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol21-issue2-fulltext-2258>
- Parra, A. y Brito, R. (11 de Mayo de 2021). España aprueba ley pionera para empleados de apps de reparto. *AP News*. <https://apnews.com/article/noticias-1b0e66f81b9660b7e9f5f4f122d931ac>
- Scheiber, N. y Huang, J. (02 de Abril de 2017). How Uber uses psychological tricks to push its drivers’ buttons. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks.html>
- Schmidt, F. A. (2017). Digital labour markets in the platform economy. *Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*, 7, 2016.
- Senado. (2022). “Revolución digital”: contratos de trabajadores de empresas de plataformas digitales serán regulados. *Senado - República de Chile*. <https://www.senado.cl/revolucion-digital-contratos-de-trabajadores-de-empresas-de>

- Spreitzer, G.M., Cameron, L., & Garret, L. (2017). Alternative work arrangements: Two images of the new world of work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 473-499. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113332>
- Todaro, R. y Yañez, S (2004) El trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género. CEM. <https://cem.cl/wp-content/uploads/2021/06/El-trabajo-se-transforma.-Relaciones-de-produccion-y-relaciones-de-genero.-Rosalba-Todaro-y-Sonia-Yanez-editoras-4.pdf>
- Vaca, I. (2019) Oportunidades y desafíos para la autonomía de las mujeres en el futuro escenario del trabajo. Serie Asuntos de Género, N° 154 (LC/TS.2019/3), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44408/S1801209_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Wang, S., Li, LZ, Coutts, A. National survey of mental health and life satisfaction of gig workers: the role of loneliness and financial precarity. *BMJ Open* 2022;12:e066389. doi:10.1136/bmjopen-2022-066389

Capítulo 5

Caracterización de trabajadores de plataformas digitales en Colombia

Erico Rentería-Pérez
Diana Milec Cifuentes-Leiton
Fátima Díaz-Bambula
Alejandra Becerra-Aguilar
Miguel Ángel Brand-Narváez
Brayan Tabares-Jaramillo
Universidad del Valle, Colombia.

El trabajo en plataformas digitales (TPD) es considerado por la OIT (2021) como una forma de trabajo atípico porque no funciona como el trabajo tradicional (consideraciones del modo empleo y el desplazamiento hasta un lugar de trabajo plenamente identificado geográficamente). El TDP ha sido objeto de discusión en diferentes contextos sociales, económicos y políticos por el auge de trabajadores asociados a sus servicios en Latinoamérica, especialmente -no por ella- durante la pandemia por Covid-19. El interés se encuentra justamente en que no propone límites espaciotemporales y esa situación permite que la relación organización-trabajador sea invisibilizada por los propietarios de las plataformas.

La introducción de plataformas digitales en el trabajo es una dimensión que modifica los contextos y formas de trabajo, agrega complejidad a la lectura de las relaciones que se dan en el intercambio de servicios y productos del trabajo. Sin embargo, el trabajo mediado por plataformas también ha sido identificado como un indicador de la precarización, individualización, fragilidad y deslocalización de las relaciones de trabajo (Rivera-Aguilera et al, 2022; Cifuentes-Leiton, 2022a).

Aunque este tipo de trabajo se presentaba como tendencia antes de la pandemia, es ante esa situación de salud pública mundial que su dinámica es conocida por los trabajadores, y más investigada y divulgada en la academia y publicaciones en el mundo de las ciencias sociales (Cifuentes-Leiton, 2022a). Ser trabajador de plataformas digitales se ha convertido en una alternativa para obtener ingresos básicos y también para quienes necesitan ingresos extras, pudiendo conciliar con otras actividades que no son tan flexibles (Farrell y Greig, 2016) dado que este tipo de trabajo no está vinculado a una ubicación específica y se puede realizar desde *cualquier*

lugar, con acceso a un dispositivo con conexión a Internet ejecutando una *App*.

El trabajo en plataformas se puede enmarcar en la denominada *gig economy*. Su principal característica es que esta lógica económica permite pactar remuneración variada por la realización de un trabajo a corto plazo o por tarea (o al destajo), aceptando la mediación de aplicaciones de teléfonos inteligentes o computadoras (Woodcock y Graham, 2020). Las formas de relacionamiento en este tipo de trabajo han traído consigo la configuración de acuerdos contemporáneos de trabajo que responden a lógicas alternativas, han diversificado productos y servicios, así como también se han creado limitaciones para identificar deberes y obligaciones entre actores (clientes, usuarios, beneficiarios, trabajadores, organizaciones). Estas características se han asociado con un contexto de trabajo precario, en un contexto de individualización, competitividad y debilidad sindical (Muñoz-Rodríguez y Santos, 2019), lo que dificulta actuar sobre realidades de trabajo que no se consideran dignas, en especial en aquellos contextos donde hay una sensación de degradación de las condiciones y dimensiones que componen el trabajo (Álvarez-Blanco y Gómez, 2016).

Es en ese contexto donde es formulado por Gondim et al (2020), en la Universidad Federal de Bahía (Brasil), el proyecto internacional *Digitrab: comprendiendo el mundo del trabajo mediado por plataformas digitales*. Investigadores de Brasil, Colombia, España, Chile y Argentina contribuyeron con el objetivo de mapear las configuraciones que caracterizan los vínculos de trabajo de trabajadores de plataformas digitales que el proyecto internacional convocaba.

Este capítulo tuvo como objetivo caracterizar el grupo de trabajadores de plataformas digitales de Colombia que participó en el proyecto internacional *Digitrab*. Para ello, se tuvieron en cuenta cuatro ejes, mismos que estructuran el capítulo: *aspectos sociodemográficos y ocupacionales*, la *descripción de las configuraciones objetivas* en este tipo de trabajo (¿cuáles son las características de los acuerdos o contratos? ¿cómo se organizan los horarios de trabajo? ¿Cuáles son los lugares donde es realizado el trabajo? ¿Cuáles son los rendimientos económicos para estos trabajadores?), la *descripción de las configuraciones subjetivas* en este tipo de trabajo (¿por qué eligen este tipo de trabajo? ¿cuál es la valoración de su ritmo de trabajo, realización profesional, ventajas y desventajas, riesgos e inseguridad? ¿cuál es la percepción del futuro del trabajo actual? ¿por qué abandonaría este tipo de trabajo?), y finalmente, la aplicación de la Escala de *incertidumbre laboral* JIS-8.

Para resolver estos interrogantes, se diseñó una investigación cuantitativa no experimental de corte transversal (Creswell, 2009), la estrategia fue la investigación por encuesta que permite una descripción cuantitativa (Creswell, 2009), en este caso del trabajo en plataforma digitales desde personas que lo ejercen. Se utilizó una encuesta por cuestionario

validada por expertos de la línea de investigación *Indivíduo e trabalho: processos micro organizacionais* (Instituto de Psicologia-Universidade Federal da Bahia), y revisado por los investigadores principales de las universidades de los países invitados. El instrumento se diseñó para trabajadores de plataformas digitales, y su estructura se basó en los ejes previamente referidos: datos demográficos y ocupacionales (31 ítems); condiciones objetivas de trabajo (23 ítems); percepciones acerca de las condiciones subjetivas de trabajo (12 ítems); escala adaptada sobre incertidumbre laboral con (8 ítems) (Llosa et al., 2017). Los ítems se estiman a partir de una escala de valoración tipo Likert y el formato del cuestionario autoadministrado se encuentra en versión física para aplicación presencial y en versión online de aplicación remota. Se usó un muestreo no probabilístico a través de la técnica de bola de nieve. Respondieron a la encuesta por cuestionario 1247 trabajadores de plataformas digitales en Colombia (MEdad= 28, Máximo=65 mínimo=15).

La aplicación fue posible a través de la participación de un sindicato de trabajadores de aplicaciones móviles, organizaciones con trabajadores en plataformas, estudiantes de asignaturas de pregrado de la Facultad de Ciencias de la Administración (2021-I) de la Universidad del Valle, el Facebook de la Red Iberoamericana de Psicología Organizacional y del Trabajo-RIPOT; así como la página de estudiantes y egresados de la Facultad de Psicología de la Universidad del Valle, y la de Doctoralia Colombia, que apoyaron como nodos de distribución y aplicación de la encuesta por cuestionario en los diferentes contextos y grupos poblacionales con los que se relacionan. Dicha estrategia de recolección de datos se llevó a cabo durante dos periodos, febrero-abril (interrumpido por el Estallido Social de Colombia), y julio-noviembre de 2021. El Comité de Ética del Instituto de Psicología de la Universidad Federal de Bahía bajo protocolo 4.454.983, y la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, permitieron garantizar voluntariedad, posibilidad de abandonar la encuesta al sentir alguna incomodidad, confidencialidad, aseguramiento de la información y anonimato. Para el procesamiento de la información se usó estadística descriptiva, a partir del software SPSS SPSS (versión 8.5, IBM, 2017).

Aspectos sociodemográficos y ocupacionales de la muestra

Este eje contiene información sociodemográfica que caracterizó a los participantes de la investigación (tabla 1). El promedio de edad es 28 años, el 60,2% de este grupo de trabajadores está en la en la adultez joven. El 54,9% son mujeres, la mayoría de los respondientes se identificó como mestizo (34,2%) y reportaron no tener una pertenecer a la población con discapacidad (96,2%). Sobre el nivel de escolaridad, la mayoría reportó estudios profesionales (30,6%) y bachillerato (26,5%). Estos datos son importantes cuando se contrastan con el conocimiento popular existente

sobre por lo menos dos de los servicios (trasporte de personas y entregas) que se pueden prestar en el trabajo en plataformas, ya que son considerados como predominantemente masculinos y ejercidos por personas con escaso nivel de formación.

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos

Aspecto	Resultado	
Edad ($M_{\text{edad}}=28,30$)	Frecuencia	%
Menores de 18	46	3,7%
18-28 años	749	60,2%
29-39 años	253	20,3%
40-64 años	194	15,6%
65 años en adelante	3	0,2%
Sexo	Frecuencia	%
<i>Mujeres</i>	685	54,9%
<i>Hombres</i>	518	41,5%
<i>Otras opciones</i>	37	3%
Grupo étnico	Frecuencia	%
Afrodescendiente	221	17,70%
Indígena	30	2,40%
Mestizo	426	34,20%
Ninguno	549	44%
Discapacidad	Frecuencia	%
Si	18	1,40%
No	1199	96,20%
Escolaridad	Frecuencia	%
Básica primaria	16	1,30%
Bachillerato	331	26,50%
Técnico	287	23%
Tecnólogo	147	11,80%
Profesional	381	30,60%
Posgrado	79	6,30%
Ingresos	Frecuencia	%
Menor a un salario mínimo	294	23,60%
Entre 1 y 2 salarios mínimos	423	33,90%
Entre 3 y 4 salarios mínimos	181	14,50%
Entre 5 y 10 salarios mínimos	37	3%
Más de 10 salarios mínimos	9	0,70%
Gastos Familiares	Frecuencia	%
Única fuente de ingreso	161	12,90%
Principal fuente de ingreso	300	24,10%

Aspecto	Resultado	
Aporta en la misma proporción que los otros integrantes de la familia	356	28,50%
Aporta una pequeña parte con los gastos familiares	303	24,30%
No aporta ingresos	120	9,60%
Otras ocupaciones remuneradas	Frecuencia	%
Sí tengo, y es mi ocupación principal	424	34%
Sí tengo, pero no es mi ocupación principal	302	24,20%
No tengo.	512	41,10%
Aportes seguridad social	Frecuencia	%
Si	385	30,90%
No	850	68,20%

Nota: Elaboración propia.

El trabajo en plataformas digitales se enmarca en una importante acción en la dinámica económica familiar de los respondientes. La mayoría de las personas reportan que las plataformas digitales son su única ocupación (41%) y no reportan pagos a seguridad social (68,2%), trabajan sin protección social lo que, en términos individuales, es un riesgo vivido en el tiempo presente, y con implicaciones a futuro en términos económicos, sociales, y de calidad de vida, derivadas de representa afectaciones en los sistemas pensionales y de salud del país.

La permanencia en el trabajo implica “resolver la situación diaria de sobrevivencia” del trabajador. Sobre los ingresos recibidos, la mayoría de los participantes indicó recibir entre uno y dos salarios mínimos mensuales legales vigentes SMMLV¹⁴, y el 23,6% reciben menos de un SMMLV. Respecto a la destinación de estos ingresos, se distribuye en tres opciones: Es la principal fuente de ingreso (24,1%), aporta una pequeña parte con los gastos familiares (24,3%), o aporta en la misma proporción que los otros integrantes de la familia (28,5%).

Sobre los aspectos ocupacionales (tabla 2). La mayoría (46,1%) de los participantes han trabajado en plataformas digitales entre uno y dos años, mientras que el 32,1% se ha vinculado en el último año. El contexto de estos datos es entonces la pandemia por la Covid-19, que trajo para Colombia la agudización de la pobreza y aumento de la tasa de desempleo (CEPAL, 2023).

¹⁴ Al momento de recolección de los datos un SMMLV equivalía a \$1.014.980 pesos colombianos, correspondiente aproximado a 230 dólares estadounidenses del momento.

Tabla 2. Aspectos ocupacionales.

Aspecto	Resultados	
Horas de trabajo en PD*	Frecuencia	%
Hasta 20 horas	506	40,60%
21 horas a 30 horas	334	26,80%
31 horas a 44 horas	212	17%
Más de 44 horas	187	15%
Número de PD	Frecuencia	%
1	225	18%
2	273	21,90%
3	249	20%
4	84	6,70%
Más de 4	43	3,40%
Antigüedad en PD	Frecuencia	%
Menos de un año	400	32,10%
1-2 años	579	46,40%
3-4 años	198	15,90%
5 en adelante	63	5,10%

Nota: Elaboración propia. *PD = Plataforma Digital

El número de plataformas digitales a través de las cuales trabajan la mayoría de las personas son dos (21,9%) normalmente son plataformas en el mismo servicio (por ejemplo, *Ifood* y *Rappi*, que son plataformas de entrega), que promueven obtener mayores activaciones y con ello, mayores ingresos descartando tiempos de trabajo. Respecto a la dedicación¹⁵ de tiempo, la mayoría destinan hasta 20 horas (aproximadamente medio tiempo), y un 26,8% dedica entre 21 y 31 horas. A través de las plataformas digitales son diversos los servicios que se pueden prestar. En la tabla 3 se puede observar que el grupo de trabajadores de Colombia se dedica más al servicio de entregas, también conocido como mensajería o domicilios (35%), seguido del alquiler o venta de espacios y objetos/herramientas (19,1%). Las redes sociales *on line* (como *Facebook*, *WhatsApp*, *Instagram*) aparecen mediando en las relaciones de trabajo. En ellas se presenta (y se vende) el producto o servicio, y el trabajador lo hace por demanda, Shulte et al (2020) denominó a esto *crowdwork*.

¹⁵ En Colombia, la jornada laboral reglamentaria es de 48 horas a la semana.

Tabla 3: Tipos de servicios

Tipo de Servicios	Porcentaje	Principales plataformas reportadas													
		Uber	Rappi	Didi	Plataforma-operación	Mercado-libre	Food	Indriver	Facebook	WhatsApp	Instagram	Servicios de Google	Moodle	FreeLancer	Onlyfans
Entrega de productos / mensajería domiciliar.	35,0%	x				x									
Transporte de personas.	7,3%	x	x												
Producción de textos o videos / comunicación digital / publicidad y propaganda.	7,2%														
Micro tareas (clasificación de imágenes, carga de datos en bases, ver programas tv o pelis, etc.).	3,4%														
Atención de la salud (medicina, psicología, nutrición, fisioterapia, enfermería, etc).	2,7%														
Consultoría/ Asesoramiento (ingeniería, arquitectura, leyes, soporte técnico, etc.).	5,3%														
Limpieza o servicio doméstico (incluye cuidado de mascotas).	0,8%														
Cuidado (enfermos, ancianos, discapacitados, etc.).	0,3%														
Educación (cursos, capacitación).	10,8%														
Alquilar o venta de espacios y objetos/herramientas.	19,1%														
Entretención (Modelaje en webcam, acompañamiento de personas, espectáculos).	4,9%														
Producción de software / aplicaciones.	2,7%														

Elaboración propia

Configuraciones objetivas del trabajo en plataformas digitales

En la tabla 4 se puede observar la complejidad del TPD desde la situación de relación trabajador-organización. De acuerdo con lo señalado sobre dedicación de horas, la mayoría de las personas tiene una relación de tiempo variable con las plataformas, regida sólo por pedidos (25,2%), o dedicación de tiempo parcial (21,2%); así mismo, la dinámica de la remuneración o compensación responde a esta misma lógica donde un 57,60% tienen ingresos fijos. Este tipo de trabajo, con una lógica de tiempo parcial, hace posible que se le atribuya al trabajo en plataformas la característica de flexibilidad, y la posibilidad de autonomía del trabajador, incluso la posibilidad de “autodenominarse” emprendedores. No obstante, representa la variabilidad de la demanda junto a la creación de *incertidumbre del día siguiente* (Cifuentes-Leiton, 2022b) para el trabajador, el no saber lo que pasará un día después, pero esperar que aquello sea bueno.

Tabla 4. Características trabajador-organización en el TPD

Dedicación	Frecuencia	%
Tiempo completo	474	38%
Tiempo parcial	271	21,70%
Tiempo variable (solo por pedidos)	314	25,20%
Ninguna de las opciones anteriores.	179	14,40%
Duración	Frecuencia	%
Indefinida/permanente	520	41,70%
Término Fijo	180	14,40%
Por proyectos o programas	88	7,10%
Por venta/pedido	250	20%
Ninguna de las opciones anteriores	200	16%
Relación con el empleador	Frecuencia	%
Directo	693	55,60%
Indirecto (por intermediarios o tercerizado)	179	14,40%
No tengo vínculo con una empresa	265	21,30%
Ninguna de las opciones anteriores	103	8,30%
Dinámica de la remuneración	Frecuencia	%
Fija preestablecida	300	24,10%
Fija y bonificación por productividad	192	15,40%
Variable (no tiene remuneración fija)	718	57,60%
Ninguna de las opciones anteriores.	29	2,30%

Nota: Elaboración propia.

La relación trabajador-organización al parecer es más directa que en otras modalidades de trabajo, y contradictoriamente a los datos anteriormente presentados, más estable. En términos de duración la relación se identifica como a término indefinido¹⁶, o permanente (41,7%), y un 20% está definida por venta o pedido. En su mayoría, los participantes señalan que tienen una “relación directa” con sus empleadores (55,6%) – léase contratadores o quienes pagan por los servicios conforme lo acordado. La tabla 5 presenta características complementarias del TPD desde la relación trabajador-trabajo. Se encontró un trabajador que, respecto de los objetivos de trabajo, define autónomamente (48,8%), solo el 26,5% recibe objetivos definidos por el empleador. Respecto a la jornada de trabajo, la mayoría indica se define de acuerdo con la demanda, variable, según surja trabajo (36,4%) o bien, flexible, carga fija, pero puede compensar horas o elegir horario de ingreso (36%) en la cual el 78,3% tiene contacto directo con el cliente.

Tabla 5. Características trabajador-trabajo en el TPD

Característica	Resultado	
Sindicatos	Frecuencia	%
Existe	140	11,20%
Existe-Está vinculado	647	51,90%
No existe	448	35,90%
Dotación	Frecuencia	%
Mi empleador contratante	345	27,70%
Nadie	619	49,60%
Mis clientes	90	7,20%
Todos los anteriores	25	2,00%
Ninguna de las anteriores	155	12,40%
Jornada de trabajo	Frecuencia	%
Inflexible, no puede elegir horario de trabajo	281	22,50%
Flexible, carga fija, pero puede compensar horas o elegir horario de ingreso	449	36%
A demanda, variable, según surja trabajo.	454	36,40%
Ninguna de las opciones anteriores.	53	4,30%

¹⁶ En la legislación colombiana un contrato a término indefinido significa estabilidad, y sin fecha de terminación específica, “permanente”. Contrato a término fijo implica una temporalidad pactada con inicio y fin que suele ser por temporadas cortas.

Característica	Resultado	
Decisión de objetivos	Frecuencia	%
Lo decido autónomamente	609	48,80%
Lo decide mi contratante o empleador	330	26,50%
Lo decide mi cliente	233	18,70%
La plataforma lo decide	64	5,10%
Contacto con clientes	Frecuencia	%
Directo	976	78,30%
Indirecto	222	17,80%
Ninguna de las opciones anteriores.	37	3%

Elaboración propia.

Es un trabajador que indica que nadie se encarga de brindarle las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo (49,6%), y que además sabe que existen sindicatos en las plataformas digitales y también están vinculados (51,9%). Por el acto reflexivo inherente a la lucha por derechos que llevan a cabo los sindicatos de trabajadores, quizá en el futuro el trabajador sea capaz de reivindicar que en el proceso de producción y de rentabilidad de la empresa, es ella misma quien debe realizar dotación, y realizar otras acciones sin delegarlas al trabajador. La tabla 6 presenta características objetivas del TPD, desde la comprensión de la relación trabajador-espacialidad. La comprensión del espacio de estos trabajadores de plataformas digitales muestra que el espacio de trabajo que predomina es la calle (46%) y para el 25,3% es mixto, es decir, oficina, casa o calle. Además, indican que deben estar *online* todo el tiempo para realiza su trabajo (51,7%).

Tabla 6. Características trabajador-espacialidad en el TPD

Característica	Resultado	
Distancia-estadía en internet	Frecuencia	%
Estar online todo el tiempo para realiza su trabajo.	645	51,70%
Estar online cuando necesita información puntual para realizar su trabajo.	351	28,10%
Estar online para iniciar y finalizar su trabajo.	201	16,10%
Ninguna de las opciones anteriores.	42	3,40%
Distancia-Espacio físico	Frecuencia	%
Oficina o Empresa	160	12,80%

Característica	Resultado	
Casa	191	15,30%
Calle	573	46%
Mixto	316	25,30%
Distancia-Niveles escalares	Frecuencia	%
Local	537	43,10%
Regional	205	16,40%
Nacional	358	28,70%
Internacional	137	11%

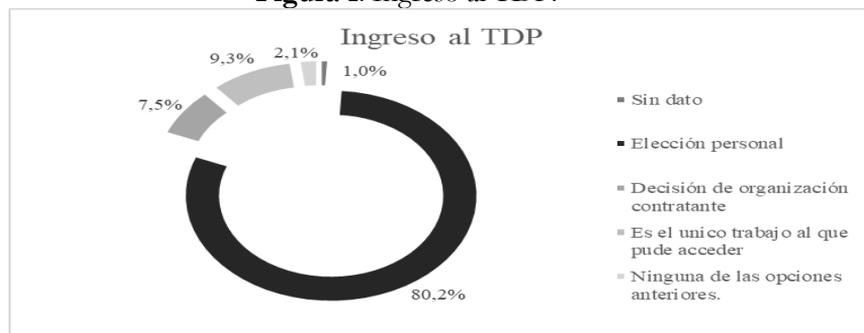
Elaboración propia.

Su cuerpo está en la calle mientras trabaja, lo que implica riesgos nivel 1 durante la actividad laboral¹⁷, y el mantener conectado a la internet podría ser mejor descrito mejor por las Aseguradoras de Riesgos Laborales¹⁸ (ARL). El 43,1% de trabajadores del estudio de Colombia ofrecen su mano de obra en la ciudad en la que viven, y un 11% traspasa las fronteras nacionales conforme su propio reporte, pues la mayoría de las plataformas son “transnacionales”.

Configuraciones subjetivas del trabajo en plataformas digitales

La figura 1 muestra que el 80,2% de los trabajadores de PD que participaron en este estudio ingresaron a esta dinámica principalmente por elección propia. Se trata de reconocer la posibilidad de elección para adherirse a una actividad laboral en una economía legal.

Figura 1. Ingreso al TDP.



Elaboración propia.

¹⁷ Sistema de clasificación de riesgos laborales en Colombia.

¹⁸ Entidades encargadas de la administración de los riesgos y de indicar clasificaciones de incapacidad laboral en Colombia.

En la tabla 7, se puede observar cómo valoraron de forma general el TPD los respondientes de Colombia. La presión por los plazos de entrega, presentación del producto, control de “superiores” para la eficacia, etc., constituye un ritmo de trabajo alto (57,2%) para los trabajadores. Además, se observa que la mayoría de las personas tiene una alta expectativa (50,9%) sobre los resultados que espera obtener de su ocupación, en términos de realización profesional o personal.

Respecto de riesgos e inseguridad derivados del trabajo en sí, es posible observar que la mayoría percibe que el riesgo es relativamente alto (47,5%), y hay grupos de personas que se distribuyen igualmente en una alta percepción de riesgo (27,7%), así como también baja (24,8%). Paradójicamente, se observa que la mayoría de las personas tiene una percepción favorable sobre las condiciones de este tipo de trabajo (57,4%)

Tabla 7. Valoración del TPD

Aspecto valorado	Frecuencia	%
Ritmo de trabajo		
Bajo	47	4,3%
Medio	419	38,5%
Alto	623	57,2%
Realización profesional		
Bajo	61	5,5%
Medio	488	43,7%
Alto	568	50,9%
Ventajas		
Bajo	33	3,1%
Medio	421	39,5%
Alto	611	57,4%
Riesgo e inseguridad		
Bajo	274	24,8%
Medio	526	47,5%
Alto	307	27,7%

Elaboración propia.

El componente cualitativo de la incertidumbre laboral explorado en la encuesta a través de la pregunta *¿Cómo se ve en el futuro con relación a su trabajo en plataformas digitales?* Que indagaba sobre el deterioro de la relación laboral en el TPD, permitió encontrar alusiones a *condiciones de trabajo, oportunidades profesionales y de trabajo, y desarrollo financiero* (figura 2). La relación que ellos establecen con el trabajo en plataformas muestra que obtienen de ellas oportunidades de trabajo (51%), desarrollo financiero (19%), y de las condiciones de trabajo (14%) refieren alusiones positivas como negativas. Estas tres categorías resultaron de aplicar análisis de contenido (Bardin,

1986) a las respuestas, buscando el objeto referente (lo que se dice de). Para cualificar dichos objetos/referentes, se usó la frecuencia del sentido (positivo=certidumbre; negativo=incertidumbre), encontrándose que dichas respuestas¹⁹ configuran cifras que no permiten afirmar directamente que este exista incertidumbre laboral en las consideraciones de estos trabajadores (figura 3). Hay un 70% de certeza en que mantendrán su trabajo en plataformas en el futuro por la calidad existente en dicha relación de trabajo.

Figura 2. Objeto referente



Elaboración propia

Figura 3. Dirección



Elaboración propia

La tabla 8 presenta las razones por las que los trabajadores de PD consideran que podrían dejar el trabajo actual, las tres principales señaladas

¹⁹ Esto es discutido más ampliamente en el capítulo 9 de este libro.

por los participantes son estabilidad laboral (68%), mejores condiciones labores (65,4%) y mayor libertad y autonomía (61,7%), estas pueden responder a la búsqueda de participación en su idea de la economía formal, o emprendimiento, así como a dinámicas de protección en el trabajo.

Tabla 8. Razones por las que se dejaría el TPD

Razones para cambiar de trabajo	Frecuencia	%
Estabilidad laboral	848	68%
Mejores condiciones labores	815	65,40%
Mejores condiciones ambientales	709	56,90%
Mayores relaciones interpersonales	681	54,60%
Mayor libertad y autonomía	770	61,70%

Elaboración propia.

Tabla 9. Percepción de incertidumbre en el trabajo

Ítem	Completamente de acuerdo	Muy de acuerdo	Poco de acuerdo	Muy poco de acuerdo	Nada de acuerdo	
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	
Cognitivo	Estoy muy seguro de que seré capaz de mantener este trabajo.	37,2%	33,8%	16,1%	8,1%	3,7%
	Estoy seguro de/en mi entorno de trabajo.	34,9%	33,4%	17,3%	8,6%	3,8%
	Creo que voy a poder seguir trabajando aquí.	34,0%	35,3%	16,1%	9,7%	3,4%
	Solo hay una pequeña posibilidad de que vaya a perder mi trabajo.	13,9%	25,7%	23,4%	17,1%	18,3%
Afectivo	Me temo que podría ser despedido, quedarme sin clientes o no poder trabajar.	4,1%	13,4%	24,2%	24,6%	32,6%
	Me preocupa la continuidad de mi proyección laboral.	6,7%	13,5%	26,4%	25,7%	26,5%
	Me temo que podría perder este trabajo.	3,6%	9,0%	20,9%	29,1%	36,2%
	Siento incertidumbre sobre el futuro de este trabajo.	7,5%	11,3%	22,6%	27,2%	30,5%

Elaboración propia

En la tabla 9 se presenta la información de la percepción de incertidumbre laboral (indagada cuantitativamente). Es la dimensión afectiva es percibida con mayor incertidumbre, especialmente el ítem 3 “*Me temo que podría perder este trabajo*”, es el que aparece con un mayor porcentaje.

Respecto a la seguridad-estabilidad en el trabajo mediado por plataformas la mayoría de las personas aseguran que no van a perder su trabajo actual (69,3%), así un 80% afirma ser capaz de mantenerlo y sentirse seguro en su entorno de trabajo (68,1%). Sin embargo, el 57,8% refiere sentir que tienen un futuro incierto en el trabajo por plataformas digitales, y en un 57,2% temen ser despedidos, quedarse sin clientes o no poder trabajar, dadas las características del TPD.

Consideraciones finales

Esta caracterización permite comprender complejidades desde el trabajador que experimenta en su cotidianidad ocupacional -total o parcialmente- el trabajo en plataformas digitales. Diversas referencias identificadas en la literatura relacionan de manera contingente el TPD con precarización laboral (Filgueiras y Antunes, 2020; Lima y Bridi, 2019), los criterios para determinarla objetivamente los proporcionó la OIT (2012): 1) Alta proporción de salarios bajos, 2) Proporción importante de trabajadores con menos de 1 año en este tipo de ocupación, 3) trabajadores con modalidades de contratos temporales, 4) bajos contenidos intelectuales en algunas de las ocupaciones o posiciones de trabajo, 5) poca autonomía en el ejercicio de trabajo, 6) acoso laboral, 7) evidencia de la problemática para conciliar vida laboral y social; por último, 8) deficientes condiciones físicas de trabajo generalizadas.

Desde aquellas características mencionadas por la OIT se infiere que, como institución global, ellos reconocen reconfiguraciones en las divisiones de trabajo, relaciones sociales, protección social, entre otros. De fondo, son estos aspectos los que demandan que el trabajador sea competente en su capacidad de adaptación y de rendimiento incrementadas, que sea más rápido en tiempos de reacción o respuesta, que resuelva, se anticipe, y se flexibilice, entre otras exigencias que instauran estas formas de trabajo (Bell, 1973; Enríquez, 2002; Han, 2012; Harvey, 2008, 2011; Heloani, 2011; Peiró, 2004; 2023). Ante esto es preciso preguntarse ¿Quién precariza? ¿De qué forma? ¿Cuál es el lugar de instituciones como el Estado, la academia, el denominado sector productivo, las organizaciones sociales en estas dinámicas de trabajo y su responsabilidad en las consecuencias que este tipo de trabajo tiene para el trabajador?

Los resultados presentados muestran la presencia de varios de los criterios de precarización en el trabajo del grupo de encuestados de Colombia y son hallazgos similares a los encontrados en otro estudio la OIT (2021) que solo se centró en condiciones objetivas. No obstante, esas condiciones objetivas de trabajo son rebatidas por complemento con los aspectos subjetivos del trabajo que percibe este grupo de trabajadores encuestados en Colombia. Los aspectos subjetivos, respecto de la incertidumbre, que los trabajadores de plataformas digitales evaluaron

fueron positivos, considerando que su trabajo en plataformas laborales continuará “permitiéndoles sobrevivir”. Los posicionamientos y referencias en un plano más emocional de estos trabajadores no dan cuenta de incertidumbre en función a las condiciones de trabajo como por ejemplo enfrentarse a una posible situación de pérdida laboral como lo afirmaron Greenhalgh y Rosenblatt (1984). Con este tipo de trabajadores, en los tiempos actuales, será necesario analizar el ir más allá de la estabilidad que ofrecía el modo el empleo protegido que consideraba la incertidumbre dependiente del alcance y lo significativo de ella, si era temporal o anticipada, por despido o renuncia.

Lo que parecería una contradicción -condiciones objetivas de trabajo inadecuadas versus no percepción de incertidumbre laboral-, permite defender la necesidad de atar las características del TPD con realidades económicas nacionales, pues con ello se comprenden las razones de adherencia de los trabajadores a estas formas actuales de organizar el trabajo. En este estudio se identificó que, algunos profesionales obtienen ingresos por accionar plataformas digitales con servicios de especialización menor (transporte de personas, entregas de domicilios, etc.), lo que lleva a preguntarse cuál es la utilidad que han visto en ellas ¿Acceden por falta de oportunidades de empleo? ¿Ingresos insuficientes en el ejercicio de su profesión?

En el tiempo presente de estos trabajadores el sobrevivir diariamente se hace evidente, junto a ello, de manera contingente aparece la *incertidumbre del día siguiente* (Cifuentes-Leiton, 2022b) que es la pregunta de “si mañana tendré dinero para cubrir los gastos del día”. Aquel tipo de incertidumbre no se proyecta en un tiempo futuro de más largo plazo porque, en realidad, lo que interesa primero es *tener* trabajo. Por lógica, su preocupación entonces no es *mantener* un trabajo (Cifuentes-Leiton y Rentería, 2023). La situación descrita permite preguntarse desde la POT por las realidades cotidianas del trabajador, y las afectaciones de su vida psíquica por cuenta de tener/no-tener trabajo.

Se encontraron condiciones objetivas y subjetivas de riesgos en este tipo de trabajo. Es por ello por lo que se afirma que las ARL son un actor importante en las actuales formas en que se presenta el trabajo -dado su objeto comercial- sin embargo, aún no participan directamente en las discusiones sobre el trabajo en plataformas digitales. Tal vez, entre otras cosas, esto dependa de que la noción de “dueño” de las plataformas se hace difusa y confusa intencionalmente, y jurídicamente no se reconocen su negocio como una empresa en el sentido tradicional, incluyendo las relaciones y condiciones de trabajo. Se recomiendan investigaciones para conocer el estado de la discusión de este tipo de entidades respecto de estas formas actuales de organizarse para trabajar.

La situación económica derivada de la pandemia llevó a un *uso incremental y hasta exponencial*, de las plataformas digitales para trabajar. Sin

embargo, ¿quién regula su funcionamiento en la postpandemia, aun conociendo los resultados de estudios realizados sobre el tema, entre ellos los de organismos globales como la OIT, después de la “lección aprendida” (Rentería y Díaz, 2020)? Esta investigación caracterizó un tipo particular de trabajador: uno que desea encontrar trabajo, tener flexibilidad en las relaciones laborales, pero al que al mismo tiempo precisa mantener sus derechos. Un objetivo de uso futuro es servir de base para reflexiones sobre el fenómeno de la relación personas-trabajo en estas condiciones; así como posibles formas de organización social y generación de políticas relacionadas en favor de equidad y calidad de vida de los *Digitrabes*.

Esta investigación se mantiene en la reflexión que invita a ir más allá del modo empleo para comprender el mundo del trabajo (Rentería, 2019). La acumulación flexible que se pone en auge en la contemporaneidad estimula el crecimiento de nuevos sectores de trabajo - como el de servicios-, de otras economías -como la digital- y de otras formas de vinculación -que no son modo empleo. En Latinoamérica el empleo pleno ha sido más la excepción que la regla (Rentería, 2019; De la Garza, 2000; Reygadas, 2011), ante estas formas y acuerdos alternativos de trabajo es preciso pensar la realidad laboral desde otros paradigmas y modelos, los siguientes interrogantes pueden guiar en ello: ¿Por qué las personas eligen trabajar en/con plataformas digitales? ¿Qué es lo que encuentra el trabajador en esa flexibilización organizativa, de salario, de ocupaciones, de horarios? ¿Por qué no se preocupan por la incertidumbre o certidumbre de continuar en sus trabajos? ¿Por qué cuando piensan en el futuro de su trabajo no se angustian por perder las garantías que otros ya habían conquistado? ¿Es una forma de trabajo precario para personas con formación superior? ¿Cuáles son los tipos de carrera laboral asociada o no de los profesionales que trabajan de TDP? ¿Cuáles son los modelos o las configuraciones de persona que trabaja en estas modalidades? Son jóvenes quienes en su mayoría tienen este tipo de trabajo ¿cuál es entonces su futuro en el trabajo?

Finalmente, se puede decir que la información para conocer la dimensión *temporalidad*, constitutiva del trabajo mediado por la internet, no se pudo aproximar debido al diseño del instrumento macro, y los preceptos del proyecto que contemplaron una caracterización del TPD con las categorías del trabajo tradicional (modo empleo) dado que continúa siendo la referencia a manera de representación social. Es probable que esto pueda ser aproximado e inferido a partir de datos de las relaciones contractuales. La *espacialidad* pudo ser caracterizar para el caso colombiano por adición de ítems que se encuentran en proceso de ampliación y reconocimiento para aplicación en otros países que la han adoptado y reconocido como pertinente. De acuerdo con ello, se puede recomendar para futuras investigaciones rastrear dicha característica, que hace parte de reconocer que el TPD es una forma de trabajo flexible.

Referencias

- Álvarez-Blanco, P. y Gómez, A. (2016). *La imaginación hipotecada: Aportaciones al debate sobre la precariedad del presente*. Libros en Acción.
- Bardin, L. (1986). *Análisis de contenido*. Akal Ediciones.
- Bell, D. (1973). *The coming of Post-Industrial Society A venture in social forecasting*. Peregrine.
- CEPAL (2023). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48574/4/S2201296_es.pdf
- Creswell, J. (2009). *Research design. Qualitative, quantitative, and mixed methods approach*. Sage Publication, Inc.
- Cifuentes-Leiton, D. M. y Rentería, E. (2023). *Gramáticas de la incertidumbre laboral en el trabajo en plataformas digitales austeras en Colombia*. [Manuscrito enviado para publicación]. Instituto de Psicología, Universidad Federal de Bahía.
- Cifuentes-Leiton, D. M. (2022b). *(Re)configuraciones de vínculos en el trabajo en plataformas digitales austeras: narrativas desde trabajadores de Cali-Colombia y Salvador de Bahía-Brasil*. Tesis doctoral inédita (en curso). Instituto de Psicología. Universidad Federal de Bahía, Brasil.
- Cifuentes-Leiton, D. M. (2022a). Trabajador cibernético: teletrabajo como táctica de liberación fabril. *Perseitas*, 10, 80-110. DOI: <https://doi.org/10.21501/23461780.4300>
- De la Garza, E. (2009). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. Fondo de Cultura Económica.
- Enriquez, E. (2000b). O Indivíduo preso na armadilha da estrutura estratégica. En F. Motta & M. Freitas (Orgs), *Vida Psíquica e organização* (pp. 23-40). FGV
- Farrell, D., y Greig, F. (2016). *Paychecks, paydays, and the online platform economy big data on income volatility*. JPMorgan Chase Instituted. Retrieved <https://ssrn.com/abstract=2911293>
- Filgueiras, V., & Antunes, R. (2020). Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. *Revista Contracampo*, 39(1), 27–43.
<https://doi.org/10.22409/contracampo.v39i1.38901>
- Greenhalgh, L. y Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: toward conceptual clarity. *The Academy of Management Review*, Vol. 9, No. 3. pp.438-448.
<https://www.jstor.org/stable/258284>
- Gondim, S., Bentivi, D., Moscon, D., Souza, G., Alves, H., Camilo, J., Carneiro, L., Barros, L., Martinez, L., Sobral, L., Moreira, S, y Figueiredo, Y. (2020). *Digitrab: compreendendo o mundo do trabalho mediado por plataformas digitais*. Universidade Federal da Bahia.
- Han, B. (2012). *La sociedad del cansancio*. Herder.

- Harvey, D. (2008). El neoliberalismo como destrucción creativa. *Revista Apuntes del CENES*, vol. 27, núm. 45.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=479548752002>
- Heloani, J. (2011). A dança da garrafa: assédio moral nas organizações. *GV executivo*, 10(1), 50-53.
<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/bitstream/handle/10438/26396/22947-41597-1-PB.pdf?sequence=1>
- IBM (2017). *Statistical Package for the Social Sciences. Versión 8.5.*
- Llosa, J. A., Menéndez-Espina, S., Boada-Grau, J., Agulló-Tomás, E., & Rodríguez-Suárez, J.
- Lima, J. C., & Bridi, M. A. (2019). Trabalho digital e emprego: A reforma trabalhista e o aprofundamento da precariedade. *Caderno CRH*, 32(86), 325–341.
<https://doi.org/10.9771/ccrh.v32i86.30561>
- (2017). Spanish validation of the Job Insecurity Scale JIS-8: Viability of the cognitive and affective model. *Psicothema*, 29(4), 577-583.
<https://doi.org/10.7334/psicothema2017.59>
- Muñoz-Roriguez, D. y Santos, A. (2019). Precariedad en la era del trabajo digital. *Recerca. Revista de Pensament i Anàlisi*, 24(1), 1-13.
<https://doi.org/10.6035/Recerca.2019.24.1.1>
- Organización Internacional del Trabajo (2021). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia Análisis y recomendaciones de política.*
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_832220.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2012). *Del trabajo precario al trabajo decente.*
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/meetingdocument/wcms_179789.pdf
- Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 3 (2) pp 179-186.
https://www.researchgate.net/publication/228589038_El_sistema_de_trabajo_y_sus_implicaciones_para_la_prevenccion_de_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo
- Peiró, J. M. (2023). Competencias digitales y digitalizadas en la transformación de las organizaciones. En M. C. Aguilar. Cátedra Colombia de Psicología Mercedes Rodrigo. *Retos y avances de la Psicología de las organizaciones y del trabajo.* Sesión 1. ASCOFAPSI.
<https://catedramr.ascofapsi.org.co/events/sesion-1/>
- MINISTERIO DE SALUD – Colombia. Resolución 8430 (04 de octubre de 1993) por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.
https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_8430_de_1993.aspx#

- Rentería, E. (2019). *Psicología(s) organizacional(es) y del (de los) trabajos(s). Coexistencia de realidades e implicaciones disciplinares y para las personas. Una re-introducción*. Programa Editorial Universidad del Valle. <https://programaeditorial.univalle.edu.co/gpd-psicologias-organizacionales-y-del-de-los-trabajos-9789587659870-631a355bd48a6.html>
- Rentería-Pérez, E., Díaz-Bambula, F. (2020). Psicología organizacional y del trabajo en momentos y épocas de imprevisión real y de no preparación. Reflexiones desde la pandemia del coronavirus en Colombia. En N. Molina (Ed.). *Psicología en contextos de COVID-19: Desafíos poscuarentena en Colombia*. Ascofapsi. https://ascofapsi.org.co/pdf/Psicologia-contextos-COVID-19_web.pdf
- Reygadas, L. (2011). Introducción: Trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda? En E. Pacheco, E. De la Garza & L. Reygadas (Coords.), *Trabajos atípicos y precarización del empleo* (pp. 13-19). El Colegio de México.
- Rivera-Aguilera, G., De la Barra-Eltit, I., Rieutord-Rosenfeld, C., Forján-Espinoza, V., Olavarría-Yuraszeck, M. y Páez-Aguilar, A. (2022). Juventud y precariedad laboral y organización en tiempos de crisis. Juntos somos más fuertes. *Pensamiento, palabra y obra*, No. 28. <http://www.scielo.org.co/pdf/ppo/n28/2011-804X-ppo-28-e301.pdf>
- Schulte, J., Schlicher, K. D., & Maier, G. W. (2020). Working everywhere and every time? Chances and risks in crowdworking and crowdsourcing work design. *Interaktion. Organisation. Zeitschrift Fur Angewandte Organisationspsychologie*, 51(1). 59–69. <https://doi.org/10.1007/s11612-020-00503-3>
- Woodcock, J. y Graham, M. (2020). *The gig economy: A critical introduction*. Polity Press.

Capítulo 6

Caracterización de los digitraves en España

Sara Menéndez-Espina

Universidad de Oviedo y Universidad Isabel I (España)

Estéban Agulló Tomás

José Antonio Llosa

María Luz Rivero-Díaz

Universidad de Oviedo

En España el trabajo por plataformas tiene claramente una imagen: un varón joven, o no tan joven, en bicicleta, moto o patinete, cargando una gran mochila amarilla. El nombre que se lee en ella es Glovo, plataforma creada en el mismo país, que empezó a operar en 2015 y ya se ha extendido a una veintena de países.

El paradigma de las nuevas precariedades, que protagonizó la presión por parte de sindicatos y partidos políticos para la creación de un marco normativo que protegiera a estos trabajadores. Así, en marzo de 2021 en España se aprobó la llamada Ley Rider²⁰, que reconoce la laboralidad de los trabajadores de reparto, es decir, son reconocidos como trabajadores asalariados por cuenta ajena, y se encuentran protegidos por los derechos laborales recogidos en el Estatuto de los Trabajadores. Por tanto, dejan de ser falsos autónomos y han de reconocerse como trabajadores de la empresa. Hubo diferentes tipos de respuestas ante esta ley: Just Eat, por ejemplo, se acogió a ella y contrató a sus repartidores, aprobando un convenio colectivo para ellos. Deliveroo, por su parte, decidió abandonar España. En tercer lugar, Glovo intenta mantenerse al margen de la misma con cambios en la relación con los trabajadores. Una de estas vías fue la implantación del multiplicador. Una herramienta que permite a los repartidores elegir el precio que cobran por su tarea. De nuevo, el algoritmo se adapta a las necesidades de la empresa, y los trabajadores que eligen cobrar un precio más alto por un reparto, no reciben encargos, siendo los más baratos los que más pedidos reciben (Villadiego, 2022).

²⁰ Real Decreto-ley 9/2021, de 11 de mayo, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales

Como decíamos, los riders son los trabajadores de plataformas más representados y más visibles en España, pero hay otros muchos tipos de trabajo en plataformas que se desconocen pero que existen y hay personas que dependen económicamente de ellos. La educación, los cuidados o la atención a la salud son algunos de ejemplos, más representados por población femenina, los cuales se encuentran más invisibilizados y precisan una investigación focalizada en los mismos (Digital Future Society, 2020). Según un informe elaborado por este organismo, relativo al trabajo de cuidados en plataformas en España en 2021, en este territorio operan hasta ocho plataformas digitales dedicadas en exclusiva a los cuidados a domicilio. Algunas son agencias de colocación digitales, y otras dos son plataformas bajo demanda. Aunque existen otras aplicaciones que incluyen los cuidados en una oferta mayor de servicios, y si las tenemos en cuenta, existiría el doble de plataformas a través de las cuales demandar cuidados. (Blanchard, 2021; Digital Future Society, 2021). Amplían en este mismo informe que, en estas, las profesionales suelen ser personal sanitario cualificado que complementa su jornada laboral con estos servicios. Los requisitos de acceso son más exigentes que en otras plataformas donde no se requiere cualificación, pero aun así el criterio es el propio de la plataforma y no unitario.

Fenómenos como la segregación ocupacional, según el cual mujeres y hombres tienden a desarrollar trabajos en diferentes sectores (segregación horizontal), y también a ocupar puestos en diferentes niveles de jerarquía (segregación vertical), son realidades propias del mercado laboral que podríamos denominar como “tradicional”, pero se observa que también se mantienen en los trabajos por plataformas. Especialmente la primera, pues la segregación vertical o techo de cristal resulta difícil de identificar cuando no hay una organización ni un organigrama en sí, simplemente dependería de qué género se encuentra más representado dentro de la empresa mediadora o plataforma, con respecto a las personas prestadoras de servicios, todas en el mismo rango. Pero aquí también añadiríamos que las desigualdades de género implican una dedicación diferente a las tareas laborales, cuando los cuidados dentro del propio hogar de los trabajadores siguen siendo desempeñados, en su mayoría, por mujeres, dificultando el poder dedicar más horas a la plataforma.

Contexto del mercado laboral en España

El desarrollo, asentamiento y crecimiento del trabajo en plataformas hace referencia a un fenómeno globalizado, pero que en cada país cuenta con sus propias singularidades. Es por ello que analizar el mercado laboral en España en las últimas décadas, especialmente a raíz de la crisis económica de 2008, ayuda a entender el panorama en este contexto,

y por qué las cifras de trabajo en plataformas son diferentes a las de otros países.

Si nos situamos en el período previo a la crisis de 2008, España llevaba desde mitad de los años 1990' en un periodo de crecimiento económico. Hablamos del período de 1994 a 2007, recién superada la crisis económica previa, donde la creación de empleo en España fue notoria, siendo la construcción uno de los sectores de mayor expansión. Una situación altamente positiva, si no fuera porque la “cura” que se aplicó contra el desempleo fue la instauración de la contratación temporal en niveles muy altos. Así, entre 2002 y 2015, en torno al 90% de los contratos firmados eran temporales (Lorente Campos & Guamán Hernández, 2018). De esta manera, las Empresas de Trabajo Temporal (ETT), agencias mediadoras entre las empresas y los trabajadores para cubrir puestos de corta duración, encontraron también un terreno de asentamiento. Incluso éstas nos pueden recordar, con un aparataje más complejo, al papel de las APPs, donde el trabajador carecía de los derechos propios de la empresa para la que trabajaba, pues dependía de la ETT y no de la organización donde desempeñaba su puesto durante días o semanas.

Este panorama, donde la temporalidad contaba con un anclaje legal en las reformas laborales desarrolladas en esta época, ya nos mostraba el carácter estructural de la precariedad laboral, y el camino hacia un modelo de flexibilidad que poco tenía que ver con la compensación de períodos de recesión económica. De hecho, la precariedad en forma de contratación temporal ha sido la norma en períodos de crecimiento, pero ante las crisis económicas, la destrucción masiva de empleo ha sido la respuesta (Recio, 2009a). Incluso, tras la crisis de 2008 fue notoria la destrucción de empleo público consecuente a la política de recortes (Lorente Campos & Guamán Hernández, 2018). Esto supone un reflejo más del arraigo de la cultura de la flexibilidad, propia del modelo económico y laboral post-fordista y neoliberal, que es inherentemente globalizado, y cuya andadura se remonta a los años setenta y la crisis del petróleo.

Otros elementos conforman la llamada precariedad laboral, como es la contratación a tiempo parcial no deseada. Es decir, personas que trabajan menos horas de la jornada completa, pero no por deseo propio, sino por la incapacidad de acceder a empleos a tiempo completo. Se trata de un fenómeno que sufren, sobre todo, las mujeres (OIT, 2017). Y es que, entre los grupos sociales más vulnerables a acceder a trabajos precarios, se encuentran las mujeres, los jóvenes, la población inmigrante y personas con discapacidad, entre otras (OIT, 2022).

Bajo este panorama, una de las características que mejor describe el mercado laboral en España en las décadas más recientes es su carácter dualizado (Gallie, 2007). Según este fenómeno, el mercado laboral español se encuentra segmentado en dos grandes grupos: los *insiders*, personas con unas condiciones de trabajo muy favorables, y los *outsiders*, con

condiciones laborales precarias. La razón de la existencia de los primeros viene de puestos con mayores derechos laborales y salarios conseguidos bajo el modelo fordista, los cuales se encuentran protegidos porque su despido conlleva un elevado coste, así como por su posición en la empresa (Recio, 2009b). Así mismo, la creación de puestos de alta cualificación en ciertos sectores, como el trabajo de funcionariado, también albergan *insiders*. Respecto a los segundos, fueron creciendo ante la inmersión de la flexibilidad y la temporalidad antes descrita, y cuyo despido no conlleva ningún coste porque, simplemente, se trata de una extinción del contrato. Dos perfiles muy diferentes capaces de convivir en el mismo momento temporal y también en las mismas empresas.

Cifras de trabajadores por plataformas en España

Las cifras de personas que trabajan a través de plataformas digitales en España, así como en el resto de Europa, provienen de diferentes encuestas e informes llevados a cabo desde la Comisión Europea, la Organización Internacional del Trabajo, o estudios académicos. Sin embargo, no existe una estadística oficial de trabajadores en plataformas, ni las propias empresas proveedoras de tales servicios comparten esta información. Sin embargo, estas recogidas de datos sirven de estimación de las cifras reales, las cuales se espera que sean más altas. El fin de tales análisis es describir una situación laboral cuya extensión es creciente, máxime desde la crisis de la Covid-19, que ha asentado la digitalización del trabajo. Así mismo, resulta interesante comparar la situación del mercado laboral del país con la tendencia de su fuerza laboral a emplearse en trabajos digitales de este tipo.

Hasta la fecha, la estadística de referencia en datos macro sobre trabajo en plataformas a nivel internacional es la encuesta COLLEEM, llevada a cabo desde la Comisión Europea, y que en su última edición (Urzi Brancati et al., 2020) muestra la tendencia en crecimiento de estas plataformas en el contexto de Europa. Entre ellos, España se coloca a la cabeza de países europeos (como referencia a los 16 estados miembros de la Unión Europea en el año 2018) con presencia de trabajadores en plataformas digitales. Pero ¿qué dedicación tienen a este tipo de trabajos?

En general, se observa que un 18% de personas en edad laboral ha realizado trabajos por plataformas de manera esporádica en España, es decir, en alguna ocasión obtuvo ingresos por esta vía. Una cifra por encima del 11% de la media europea, y que se incrementó en 6 puntos porcentuales con respecto al año anterior, donde se ubicaba en el 12%. Es casi todos los países miembros esa cifra había crecido o se mantenía mantenido, por ejemplo, la media europea en 2017 era del 9.5%, pero es en España donde el cambio ha sido más abrupto, incluso habiendo estado ya previamente a la cabeza junto a Reino Unido, donde apenas ha crecido.

Si nos ceñimos al año 2018 y el tipo de dedicación, se encuentra de manera más concreta una descripción de este fenómeno. Un 2.6% de la población en edad laboral que utiliza las plataformas digitales como principal fuente de ingresos, es decir, más del 50% de sus ingresos mensuales proviene de tales trabajos. Superada sólo en una décima por Países Bajos, el resto de los países europeos se encuentran en cifras por debajo del 2 por ciento. La mayor proporción de trabajadores, utilizan las plataformas como fuente secundaria de ingresos, siendo un 6.7% en España, frente al 4.1% de la media europea y evidenciando la que es, con diferencia, la tasa más alta del conjunto de países analizados. También ocurre en personas que usan las plataformas como una fuente marginal de ingresos, un 4.7%, y un 4.1% las usan de manera esporádica. Todas ellas son cifras por encima del resto de países y, por tanto, de la media europea. Sí mantiene la tendencia global a que la mayoría de los trabajadores usan estas plataformas como fuente secundaria de ingresos. Es decir, no es la fuente principal, pero sí las usan de manera regular.

Un factor relevante para entender el impacto del trabajo de plataformas en el mercado laboral español y europeo es ha supuesto una oportunidad para las pequeñas y medianas empresas (PYMEs), especialmente en los sectores de la hostelería y el comercio minorista (OIT, 2021). Ha sido una manera de hacer frente a la competencia de grandes cadenas, permitiendo llegar a más clientes, y también adaptarse a la veloz transformación digital. Acudiendo a las cifras del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España en 2021 y 2022, este país cuenta con cerca de 3 millones de PYMEs, suponiendo un 99.9% del total de empresas, y siendo un 73.50% del total dedicada al sector servicios. Este dato no explica por sí solo el alto nivel de trabajadores por plataformas, pues solo haría referencia a un tipo concreto de tareas, como son las de reparto, pero sí nos ofrece más información sobre el contexto económico, y no es de extrañar que surgiera en España una de las plataformas más populares, como es Glovo.

Una vez analizado este fenómeno en profundidad en el contexto español, resulta relevante el estudio de los efectos psicológicos de este tipo de trabajo, el cual, si bien abandera la libertad individual y una mayor flexibilidad para generar ingresos, no está exento, necesariamente, de riesgos psicosociales (largas jornadas de trabajo, competitividad derivada de los sistemas de reputación) o incluso de coberturas sociales, como el desempleo (De Stefano, 2015).

A raíz de ello, se han establecido dos objetivos. Por un lado, realizar un análisis descriptivo de una muestra española de personas que trabajan en plataformas digitales, y, por otro lado, estudiar cómo se está experimentando incertidumbre laboral en este tipo de trabajadores y con qué variables se relaciona.

Sección metodológica

La muestra está compuesta por un total de $n=953$ personas residentes en España, de los cuales 441 son mujeres (46.3%) y 496 son hombres (52.0%). El 89.4% de la muestra es de nacionalidad española, y un 8.06 % de origen latinoamericano (mayoritariamente, Colombia y Venezuela). Las edades se encuentran comprendidas entre los 17 y los 63 años, con una media de 30.32 y una Desviación Típica de 10.67, y una moda de 21. Se debe tener en cuenta que la distribución de la edad se encuentra con una asimetría de 1.221 y una curtosis de .538, por lo que se encuentra una concentración grande de muestra joven.

El presente análisis se estructura en dos fases. En la primera se realizó un análisis descriptivo de los tipos de trabajos en plataformas representados, así como en cuántas plataformas participan, si lo compaginan con otros empleos, la carga horaria semanal y su nivel de renta. En una segunda fase, se realizó un análisis multivariado en torno a la variable incertidumbre laboral. Para ello, se llevaron a cabo correlaciones bivariadas entre la incertidumbre laboral y la valoración de la persona en cuanto a cuatro dimensiones de su trabajo:

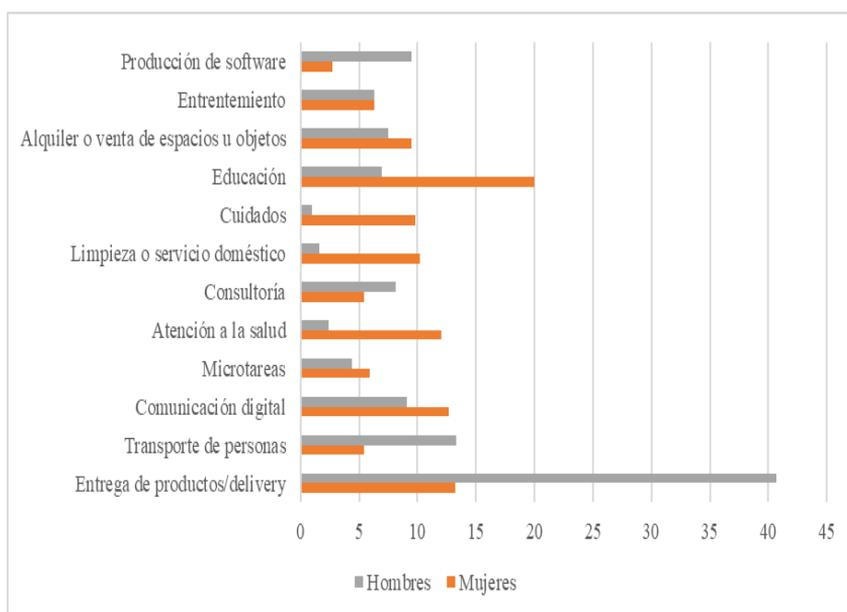
- Ritmo de trabajo en la plataforma: teniendo en cuenta la presión por los plazos de entrega, la presentación del producto, el control por parte de los superiores, etc.
- Nivel de riesgo e inseguridad, teniendo en cuenta la posibilidad de sufrir accidentes, robos u otro perjuicio a la salud.
- Realización profesional
- Balance general, teniendo en cuenta tanto las ventajas como desventajas del mismo. y un balance general de la misma.

En todas ellas, a la persona se le pedía calificar su percepción de cada una de estas dimensiones de 0 a 10.

Resultados y discusión

En cuanto al análisis descriptivo, la Figura 1 recoge la distribución de tipos de trabajos realizados mediante plataformas de la muestra, distribuidos por sexo/género. Los sectores más representados son la entrega de productos, con mayor porcentaje de hombres, por encima del 40 por ciento, y la educación, con un mayor porcentaje de mujeres, en torno al 20 por ciento.

Figura 1. Trabajos realizados por plataformas digitales por género



Elaboración propia.

El nivel de estudios de las mujeres se distribuye de manera similar en los estudios secundarios y universitarios, siendo en torno al 40 por ciento (Figura 2) y en hombres son más de la mitad con estudios secundarios.

Figura 2. Nivel de estudios finalizado, por género



Elaboración propia.

Se presenta, asimismo, información relativa al nivel de estudios, nivel de ingresos, participación en la economía familiar, carga horaria,

número de plataformas en las que se participa y la realización de otra actividad profesional, en la Tabla 1.

Tabla 1. Porcentaje de personas que realizan otra actividad profesional, número de plataformas digitales en que participan y carga horaria del trabajo, por género

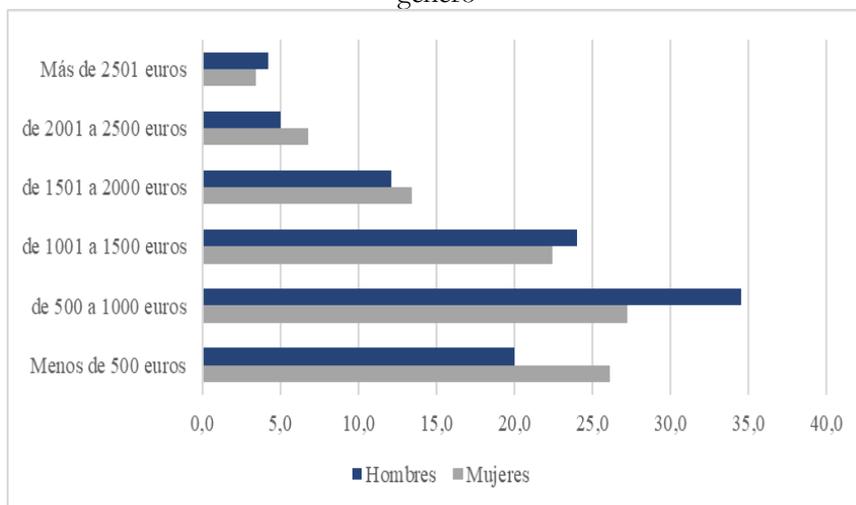
Participación en la economía familiar	Mujeres	Hombres	Total
Soy la única fuente de ingreso de la familia	8.6	12.9	10.8
Soy la principal fuente de ingreso	8.8	12.3	10.7
Tengo ingresos similares a otro miembro de la familia	31.1	24.8	28
Aporto una pequeña parte con los gastos familiares	24.7	27.0	25.8
No aporto ingresos	26.8	22.8	24.4
Número de plataformas en las que participa			
1	57.6	61.9	60
2	24.0	22.8	23.3
3	11.3	7.9	9.3
4	2.3	2.2	2.3
Mas de 4	3.6	4.4	4
Realiza otra actividad profesional			
Si, y es mi ocupación principal	22.7	17.9	20.4
Si, pero no es mi ocupación principal	15.2	14.3	14.8
No	62.1	67.1	64.4
Carga horaria			
hasta 20h	47.2	31.9	39
21 a 30h	21.5	20.8	21
31 a 44h	23.4	27.2	25.5
Mas de 44h	6.6	19.8	13.5

Nivel de estudios			
Estudios primarios	1.8	6.0	4
Estudios secundarios	41.5	54.8	48.5
Licenciado o graduado universitario	40.1	28.8	34.1
Estudios de posgrado	16.1	10.1	13

Elaboración propia.

En un segundo bloque, encontraríamos la información relativa al nivel de renta individual y familiar. La mayoría de trabajadores cobran entre 500 y mil euros (Figura 3), por debajo solo mujeres, y por encima son menos los casos, con retribuciones similares entre hombres y mujeres.

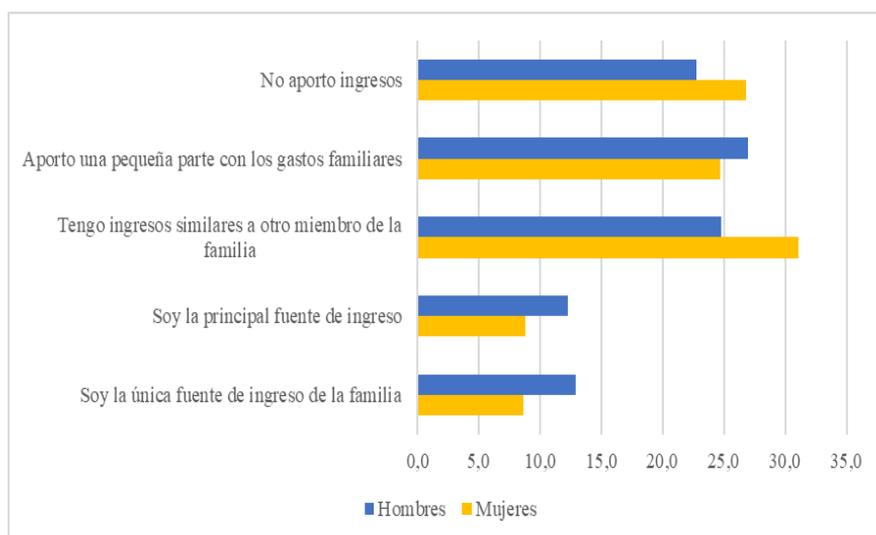
Figura 3. Nivel de ingresos mensuales obtenidos de las plataformas por género



Elaboración propia.

En cuanto a la participación familiar (Figura 4), menos de un 15 por ciento son la única fuente de ingreso en la familia, y la mayoría aportan junto con otros miembros. Hay un porcentaje similar de personas que no aportan ingresos al hogar, seguramente relacionado con la condición de juventud de la muestra, donde la moda es de 21 años.

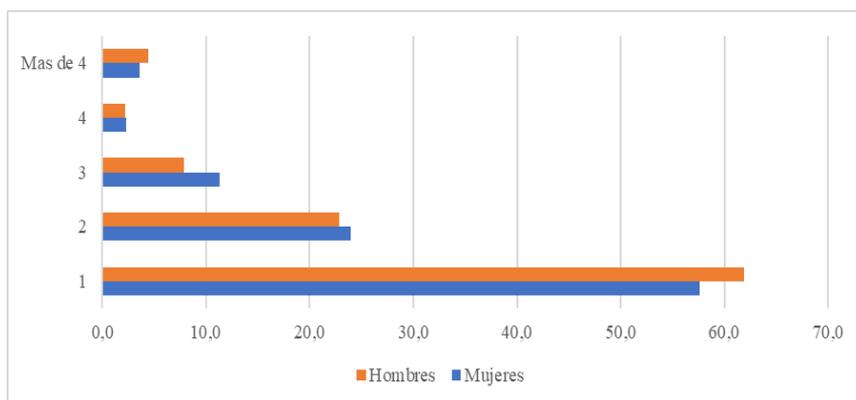
Figura 4. Participación en la economía familiar, por género.



Elaboración propia.

En una tercera parte, analizamos la dedicación a las plataformas. En torno al 60% de la muestra participa solo en una plataforma (Figura 5), porcentaje que se va reduciendo gradualmente al aumentar el número de plataformas, habiendo una subida de aquellas personas que están registradas en más de 4. En este sentido, las mujeres pueden tender a participar en más que en hombres, aunque los porcentajes son muy cercanos.

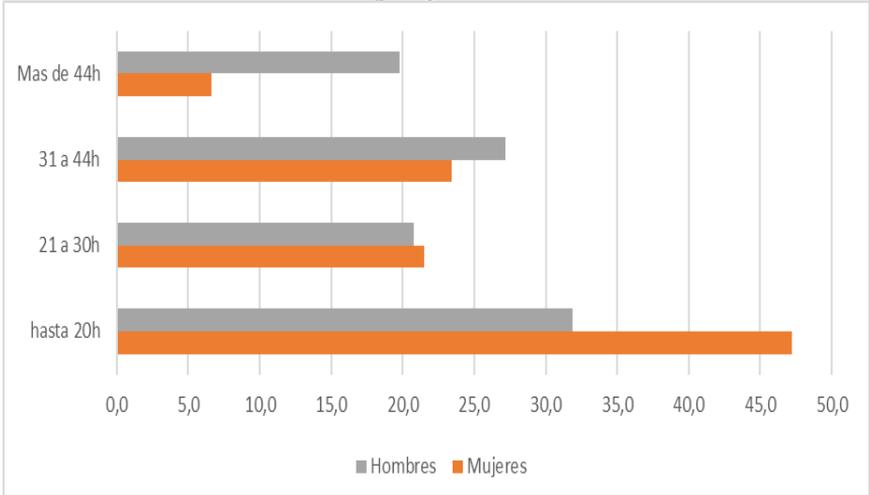
Figura 5. Número de plataformas en las que participa la persona, por género



Elaboración propia.

Sobre la carga horaria (Figura 6), la mayoría dedica menos de 20 horas semanales, sobre todo las mujeres. A partir de 44 horas semanales, el porcentaje se incrementa en hombres, también siendo estos los que más se dedican de manera exclusiva a la plataforma.

Figura 6. Número de horas semanales dedicadas al trabajo en plataformas por género



Elaboración propia.

Con respecto al análisis multivariado de correlaciones, este se realizó desagregado por género para observar si existen diferencias entre la fuerza y dirección de las mismas. La incertidumbre laboral correlaciona de manera positiva y significativa con el ritmo de trabajo en hombres, y con ambos sexos en la variable riesgo. Correlaciona de manera significativa con una relación negativa con la edad, la realización personal y el balance general. Por tanto, la relación entre incertidumbre laboral y el resto de las variables se comportó de manera similar en ambos géneros, exceptuando el ritmo de trabajo, que en mujeres no correlaciona de manera significativa (Tabla 2). También se ve que el balance general del trabajo disminuye a aumentar el ritmo de trabajo, y la percepción de riesgo, pero aumenta con la edad. La realización personal, por su parte, disminuye al aumentar el riesgo, pero también aumenta, como el balance general, con la edad. Se observa, así mismo, una mayor percepción de riesgo al aumentar el ritmo de trabajo.

Tabla 2. Correlaciones entre Incertidumbre laboral, edad, ritmo de trabajo, realización personal, balance general y riesgo

	Incertidumbre laboral	Ritmo de trabajo	Realización Personal	Balance general	Riesgo	Edad
Incertidumbre laboral	1	.057	-.344**	-.501**	.306**	-.199**
Ritmo de trabajo	.182**	1	.131**	.035	.171**	.146**
Realización Personal	-.430**	.074	1	.570**	-.211**	.081
Balance general	-.518**	-.097*	.615**	1	-.225**	.121*
Riesgo	.431**	.294**	-.262**	-.394**	1	.021
Edad	-.162**	.036	.132**	.130**	-.085	1

Nota. Puntuaciones de mujeres por encima de la diagonal principal, puntuaciones de hombres por debajo de la diagonal principal; * $p < .05$; ** $P < .01$

Los resultados han confirmado que la incertidumbre laboral localiza un estresor presente en formas de trabajo no estándar, como es el trabajo colaborativo o por plataformas. Aunque el trabajo por plataformas es un tipo de ocupación por definición, inestable, al no haber una relación contractual, la presencia de incertidumbre laboral se relaciona con percepciones de baja realización personal y con un balance general del puesto negativo. Esto concuerdan con investigaciones previas que encontraron relaciones similares en otros puestos de trabajo (Cheng & Chan, 2008; Llosa et al., 2018). Estos estudios también han constatado el riesgo que la incertidumbre laboral supone para la salud física y mental de los trabajadores. Por ejemplo, aquí vemos que aumenta con la percepción de riesgo del propio trabajo. En los resultados podemos ver que también se relaciona con un mayor ritmo de trabajo, pudiendo deberse a que el miedo al perder el trabajo genere una sobrecarga de tareas.

Con respecto al género, estas situaciones se dan de manera similar en hombres y mujeres. Encontraríamos una diferencia en una forma de segregación horizontal, pues se ve en muchos de los puestos el reflejo de la feminización y masculinización de ciertas tareas, por ejemplo, en educación, cuidados, atención a la salud y limpieza, hay mayor representación femenina, como ocurre en los trabajos “tradicionales” (Burchell et al., 2014). Sin embargo, aquellos que tienen que ver con el transporte están principalmente desarrollados por hombres, así como los relacionados con el software y la consultoría. Como se indicaba al inicio, el tipo de trabajo más visible dentro de las plataformas es este que describimos como más masculinizado, como son los trabajos de reparto o el transporte de personas, y las investigaciones en otros ámbitos, como el de los cuidados, muestran su asentamiento y necesidad de protección (Blanchard, 2021; Digital Future Society, 2021). En nuestro análisis, incluso, se ha observado

un mayor porcentaje de mujeres dedicadas a los cuidados que personas dedicadas al transporte de personas en plataformas tipo Uber.

Se observa, así mismo, una diferencia en la carga horaria por géneros, siendo las mujeres más tendentes a cargas horarias más bajas, habiendo muchos más hombres desempeñando tareas de más de 44 horas semanales, pese a que no difiere el número de plataformas en que trabajan. Esto puede ser ocasionado por el tipo de trabajo de entrega de productos o delivery y sus características específicas. Una posible razón puede ser que las mujeres tienden más a utilizar estas plataformas como labores secundarias, y los hombres más como dedicación completa. Se debe tener en cuenta que la muestra es mayoritariamente joven y hay muchos hombres dedicados al reparto, trabajo más fácilmente desempeñado en la juventud y que no requiere formación. Sin embargo, las plataformas de cuidados implican una cualificación acreditada, generalmente desarrollada por profesionales con un trabajo principal aparte (Digital Future Society, 2021), lo cual se puede observar en el alto grado de mujeres con estudios universitarios recogidos en la muestra. Es por ello que resultaría interesante explorar las razones de la dedicación a las tareas para observar cómo las desigualdades de género están condicionando, también, el trabajo en plataformas.

Comentábamos en estas líneas previas que la mayor parte de la muestra es gente joven, cuestión que no se debe de olvidar, conociendo los riesgos que este perfil sufre a nivel laboral. Un ejemplo claro es la tendencia de este grupo poblacional a sufrir mayores niveles de incertidumbre laboral (Keim et al., 2014), incluso en población joven con estudios superiores (Lasheras-Díez et al., 2014).

Reflexiones finales

En conclusión, el trabajo por medio de plataformas, englobado en la llamada gig economy, se encuentra necesariamente ligado a un proceso de precarización de la vida de las personas. Se trata de una conclusión obtenida en el contexto laboral español, donde obtener un trabajo que no conlleva un contrato formal se comprende como trabajo atípico (no por ello poco frecuente) y el estándar de vida de las personas es conseguir un trabajo regularizado. Es decir, si bien en otros contextos puede dar seguridad a las personas, en España incrementa la incertidumbre hacia el futuro, pues se entiende como un empleo temporal y pasajero hasta la búsqueda de uno más estable. Sin embargo, no siempre es posible.

Si acudimos al significado que este tipo de trabajos tiene con respecto al paradigma del trabajo decente de la Organización Internacional del Trabajo, supone la nueva apuesta del capitalismo neoliberal para sobrevivir y reafirmarse ante las contingencias de empobrecimiento asociado a él (léase investigaciones sobre trabajadores pobres, como Llosa

et al. (2020) y Crettaz y Bonoli (2010). En palabras de Rivera (2021), estas nuevas tendencias del capitalismo ponen un gran esfuerzo en mantener una imagen de ser una economía sostenible, responsable y de intercambio entre iguales, incluso de emprendimiento (Rivera, 2021), cuando no deja de ser un factor de precarización más. Es más, se podría decir que es uno de los elementos precarizantes más explícitos, al eliminar las relaciones laborales tradicionales (Bedoya-Dorado & Peláez-León, 2021). Esto implica enfrentarnos a un escenario donde el trabajo por plataformas se encuentra cada vez más normalizado, siendo necesario mantener intacto y presente el paradigma del citado trabajo decente como garantía de, ante la extensión de las nuevas tecnologías en la creación de relaciones “laborales”, que se realice sin renunciar a las condiciones “laborales” dignas.

Referências

- Bedoya-Dorado, C., & Peláez-León, J. D. (2021). Los trabajos en la Gig Economy: Una mirada desde la precarización laboral. *Revista Lumen Gentium*, 5(1), 84-99.
- Blanchard, O. (2021). Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España. *Arxius de sociologia*, 43, 147-151.
- Burchell, B., Hardy, V., Rubery, J., & Smith, M. (2014). *A New Method to Understand Occupational Gender Segregation in European Labour Markets*. European Commission-Directorate-General for Justice; http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/documents/150119_segregation_report_web_en.pdf . https://ec.europa.eu/info/files/new-method-understand-occupational-gender-segregation-european-labour-markets-2015_en
- Cheng, G., & Chan, D. (2008). Who Suffers More from Job Insecurity? A Meta-Analytic Review. *Applied Psychology*, 57(2), 272-303. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00312.x>
- Crettaz, E., & Bonoli, G. (2010). *Why are Some Workers Poor? The Mechanisms that Produce Working Poverty in a Comparative Perspective* (12; Working Papers). RECOWE Publication. https://www.era.lib.ed.ac.uk/bitstream/handle/1842/3985/REC-WP_1210_Crettaz_Bonoli.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Stefano, V. (2015). The Rise of the Just-in-Time Workforce: On-Demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the Gig-Economy. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37, 471.
- Digital Future Society. (2021). *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*.
- Gallie, D. (2007). Production regimes, employment regimes, and the quality of work. En D. Gallie (Ed.), *Employment regimes and the quality of work* (pp. 18-51). Oxford University Press.

- Keim, A., Landis, R., A Pierce, C., & Earnest, D. (2014). Why Do Employees Worry About Their Jobs? A Meta-Analytic Review of Predictors of Job Insecurity. *Journal of occupational health psychology, 19*. <https://doi.org/10.1037/a0036743>
- Lasheras-Díez, H. F., Llosa, J. A., Agulló-Tomás, E., & Arenas, M. (2014). Precariedad juvenil y exclusión social. *Avances en Psicología Clínica, 631-642*.
- Llosa, J. A., Agullo-Tomas, E., Menendez-Espina, S., Rodriguez-Suarez, J., & Boada-Grau, J. (2020). Job Insecurity, Mental Health and Social Support in Working Poor. *Athenea Digital, 20(1)*, e2178. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2178>
- Llosa, J. A., Menéndez-Espina, S., Agulló-Tomás, E., & Rodríguez-Suárez, J. (2018). Job insecurity and mental health: A meta-analytical review of the consequences of precarious work in clinical disorders. *Anales de Psicología, 34(2)*, 211-221. <https://doi.org/10.6018/analesps.34.2.281651>
- Lorente Campos, R., & Guamán Hernández, A. (2018). Expansión de la temporalidad y erosión de la relación de empleo estándar en España:¿ La irrupción de un nuevo paradigma de relación de empleo? *Cuadernos de Relaciones Laborales, 36(1)*, 35.
- OIT. (2017). *Las mujeres en el trabajo, Tendencias 2016*. Oficina Internacional del Trabajo. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_483214.pdf
- OIT. (2021). *El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo* [Informe]. Organización Internacional del Trabajo. http://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_823119/lang--es/index.htm
- OIT. (2022). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2022* [Informe]. http://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/trends2022/WCMS_848464/lang--es/index.htm
- Recio, A. (2009a). La evolución del mundo del trabajo en la crisis. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global, 108*, 0089-0097.
- Recio, A. (2009b). Una nota sobre crisis y mercado laboral español. *Revista de Economía Crítica, 8*, Article 8.
- Rivera, J. de. (2021). *Crítica de la economía colaborativa: Análisis del modelo y sus alternativas desde una perspectiva sociológica*. Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- Urzi Brancati, M. C., Pesole, A., & Fernández Macías, E. (2020). *New evidence on platform workers in Europe*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/459278>

Villadiego, L. (2022, mayo 31). Plataformas de precariedad: La ‘uberización’ del trabajo va más allá de los riders. *Por experiencia: Revista de Salud Laboral de ISTAS-CCOO*, 87.

<https://porexperiencia.com/dossier/plataformas-de-precariedad-la-uberizacion-del-trabajo-va-mas-alla-de-los-riders>

Parte 2
Aspectos transversales de los digitraves

Capítulo 7

Relación basada en datos entre usuarios y trabajadores en plataformas digitales

María Luz Rivero-Díaz
Universidad de Oviedo- España

Brayan Tabares Jaramillo
Universidad del Valle - Colombia

El trabajo en plataformas ha surgido de forma explosiva debido al desarrollo de las nuevas tecnologías (Vallas & Schor, 2020). Esta rápida expansión propició discusiones sobre las formas de concebir el trabajo y las relaciones laborales en entornos tradicionales como fábricas, empresas, instituciones y demás. Estas discusiones radican en la transformación de estos contextos en ambientes virtuales, evidenciando consecuencias e implicaciones a distintos niveles (cambios en las condiciones laborales, cambios en las formas de consumo a nivel usuario y modificación de las formas de relación entre usuarios y trabajadores en plataformas).

Las características definitorias de las plataformas digitales modifican las relaciones que se establecen entre los usuarios y los trabajadores. De forma inicial, las plataformas permiten conectividad total e inmediata, posibilitando el acceso desde cualquier lugar y momento. Esto promueve una hiperflexibilidad, clave para el consumo y el trabajo que requiere de una disponibilidad permanente (Alonso et al., 2020; Keegan y Meijerink, 2021; Srnicek, 2018;). La hiperflexibilidad genera, en muchos casos, condiciones de inseguridad laboral para el trabajador que se concretan en: bajos salarios, duras condiciones de trabajo y jornadas extensas, entre muchas otras cosas (Heras y Lanzadera, 2019). Esto rompe los tiempos destinados al trabajo, familia, interacción social, etc., dejando una barrera cada vez menos definida entre la vida personal y la profesional (Barquilla, 2022).

Estos procesos se han visto acelerados por una pandemia que generó una explosión de usuarios en las plataformas y un aumento de la “competencia” de los servicios prestados. Así, fueron abriéndose debates en torno a medidas sobre protección de la salud, remuneración y situaciones complejas en varias partes del país que se reflejaron en implicaciones legales y regulatorias, así como en una afectación a los

derechos y beneficios de los trabajadores (Howson et al., 2022; Todoli, 2015).

Todas estas relaciones convocan a diferentes actores y negociaciones que se originan en plataformas digitales. Se da lugar así a nuevas formas de trabajo y consumo, como la *Gig Economy*, el *crowdworking*, el *crowdsourcing* y la *sharing economy* (Bejarano-Duran, 2022; Gandini, 2018; Pongratz y Bormann, 2017; Serfling, 2018). Estos modelos se caracterizan por su flexibilidad, la colaboración colectiva y el uso de plataformas digitales como intermediarios (Alonso et al., 2020; Martínez, 2016; Pongratz & Bormann, 2017).

Por último, la capacidad de la plataforma de recopilar datos masivos de todo el proceso de diseño, producción y compra-venta tiene un impacto significativo en las condiciones laborales y en las relaciones entre los usuarios y trabajadores (Alonso et al., 2020; Cockayne, 2016; Xue et al., 2020).

Todo el marco anterior ayuda a visualizar una compleja red de elementos mediados en plataformas, lo que hace necesario abordar las relaciones que se tejen con los clientes/consumidores/beneficiarios correspondientes a los datos del proyecto internacional DIGITRAB. Este capítulo pretende describir y profundizar sobre la participación que tienen los clientes, beneficiarios y usuarios en plataformas digitales en el contexto de los servicios ofrecidos y sus implicaciones en la relación que se establece entre ellos, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral. Para ello, se identifica la relación con los clientes, beneficiarios y usuarios en las plataformas digitales, se mencionan las contribuciones a los trabajadores que se encuentran prestando los servicios y, por último, se comparan los resultados de los países participantes.

Aproximación a las plataformas digitales y la naturaleza de la relación entre usuario y trabajador

Los diferentes cambios productivos y de acumulación de capital han generado también cambios en la relación entre los trabajadores, el bien o servicio producido y el consumidor. Como indica Cifuentes-Leiton (2022), en la sociedad preindustrial, el artesano controlaba la producción del objeto mientras que en la sociedad industrial, el obrero es controlado por el salario, el tiempo y la división de tareas. En el trabajo de plataformas, sin embargo, la relación trabajador-producto y trabajador-usuario está mediada y determinada por las plataformas, sus características y las organizaciones dueñas de dichas plataformas. Por ello, resulta fundamental analizar las diferencias que se establecen entre las plataformas digitales para comprender las nuevas formas de relación entre usuarios, servicios y trabajadores.

La *Gig Economy* se encarga del trabajo mediado por plataformas bajo los parámetros de la oferta y la demanda entre consumidores y proveedores dentro de un abanico de servicios extensos (Bejarano-Duran, 2022). El *crowdworking* y *crowdsourcing* vienen del término anglosajón *crowd*, usado para referirse a la noción de “multitud” y que hace referencia a la colaboración colectiva como forma de organización del lado de los trabajadores. Ambas nociones se diferencian en que el *crowdsourcing* no es remunerado, mientras que el *crowdworking* sí lo es (Pongratz y Bormann, 2017; Serfling, 2018). De estos, se derivan los *crowdworkers*, quienes deben adaptarse y cooperar de forma funcional para prestar servicios profesionales bajo las demandas y criterios de mercado que funcionan en un escenario global (Martínez, 2016). En caso de seguir indagando, existen muchas más nociones como *sharing economy*, *platform economy*, *on-demand economy*, *open source*.

El término “plataforma se utiliza para una variedad de intermediarios digitales, incluidos proveedores de contenido como YouTube, comunidades en línea como Facebook, mercados como Amazon o eBay (Serfling, 2018). En ellas se enmarcan nuevos modelos de negocios que emplean modos de publicidad para su funcionamiento (Facebook, YouTube), economías colaborativas (Airbnb, Uber), el comercio electrónico (Amazon, Ebay), las que se realizan en el sitio con el cliente (Helpling, MyHammer) y en línea (Clickworker, Upwork) (Kirchner y Beyer 2016; Srnicek 2018).

El funcionamiento de la plataforma varía según el tipo de trabajo. Un ejemplo puede ser TaskRabbit, centrada en trabajos presenciales de baja a media cualificación; mientras que Upwork se enfoca en trabajos en línea de alta cualificación (Bulchand y Melian, 2019). Mientras que la *on-demand economy* describe plataformas digitales que conectan consumidores con servicios a partir de una aplicación móvil o sitio en línea, algunas plataformas como Uber, Lyft y Airbnb se enmarcan en una relación transaccional con el usuario, caracterizadas por la ambivalencia entre lo económico y lo social (Cockayne, 2016). Estos cambios sustanciales también se han visto en la transformación de procesos en la industria manufacturera, que genera procesos menos jerárquicos y verticales a procesos más horizontales (Ocampo y Martín, 2003).

Estas formas mixtas de trabajo generan un empleo líquido y flexible con ciertas particularidades. No hay una línea clara que deje evidencias entre las diferentes formas de remuneración y no remuneración o el estado fuera de línea o en línea. Si bien es cierto que el trabajo es fácil de diferenciar entre las micro tareas en plataformas como Amazon, Clickworker o Mechanical Turk debido a que son pedidos que solo demoren unos pocos minutos, algo diferente ocurre en plataformas para autónomos como Upwork o Twago, debido a que son servicios más complejos con un nivel de técnica superior (Pongratz & Bormann, 2017).

Existen plataformas que diseñan trabajos más específicos como pruebas de software y otras se refieren a la traducción y redacción, en donde la mayoría de los servicios deben estar ligados a los resultados digitales, entregados por medio de la red.

En este sentido, analizar la estructura de cada plataforma mencionada en el instrumento tomaría más páginas debido a que la estructura de la plataforma y las opciones con las que cuenta brindara los elementos de interacción, cada elemento de interacción como botones de me gusta, compartir, comentar, etc, se vuelve una métrica que arroja datos los cuales pueden ser utilizados en la toma de decisiones. En este caso solo se retoma Facebook, Instagram y WhatsApp debido a que fueron las que aparecieron mencionadas en los diferentes servicios. Una característica de esta red social es que pertenecen a la misma persona Mark Zuckerberg; al revisar la información, puede encontrarse que para el año 2012 Zuckerberg adquirió Instagram y para el año 2014 WhatsApp, asimilando a la posible competencia, debido a que para ese año WhatsApp había superado la cantidad de mensajes diarios enviados y recibidos (Islas et al., 2021).

El éxito de Facebook fue gracias al botón de “me gusta” el cual permitió generar una publicidad microfocalizada, más confiable y precisa que la de otros medios (Islas et al., 2021). La interacción radica en la visualización de videos, imágenes y publicidad, con las cuales el usuario reacciona mediante los botones de “me gusta”, “comentarios” y “compartir”, esta información genera preferencia frente a los gustos, ocio, amistad, trabajo, entre una larga lista que brinda datos a las personas encargadas de marketing y diseñar estrategias de mercado, lo que permite hipersegmentar al público objetivo para dirigir un mensaje personalizado (Clavijo, 2016).

A partir del contexto anterior, la meta en el año 2017 fue modificar los algoritmos y la misión de Facebook, pasando de “conectar al mundo” a “brindar a la gente la posibilidad de construir y acercar al mundo”, con la misión de llevar y agilizar el internet en el mundo, más que todos los países en desarrollo que permita añadir más usuarios (Islas et al., 2021).

Detrás de todas estas nociones se enmarcan diferentes tipos de perspectivas sobre las tareas y relaciones que se establecen en el entorno digital entre usuarios, clientes, consumidores y trabajadores (Serfling, 2018).

Usuarios, clientes y consumidores

Por su naturaleza líquida es difícil definir el concepto de usuario, cliente, consumidor y trabajador en el contexto de las plataformas digitales. El avance de las aplicaciones permite negociar tarifas, plazos y contar con un sistema de calificación que facilita tomar decisiones a la hora de contratar un servicio (Bulchand y Melian, 2019). Lo anterior, permite

centralizar las demandas de los consumidores, acelerando el proceso de venta y generando una hiperflexibilidad e inmediatez de la oferta y la demanda (Alonso et al., 2020). Como decíamos anteriormente, estos elementos abren la puerta a la Big Data que recoge las preferencias de compras, búsquedas, información sociodemográfica en la creación de perfiles, los pasos que han seguido hasta adquirir un bien o producto y la efectividad o rapidez en la entrega. Esta información no solo se utiliza para mejorar y optimizar los procesos en la plataforma (Alonso et al., 2020), sino también para puntuar o hacer que un trabajador sea preferible sobre otro, modificando así sus posibilidades de volver a recibir un pedido.

En este sentido, definir los servicios pasa por concebir una perspectiva amplia, debido a que se refieren a actividades o acciones realizadas por un individuo para satisfacer necesidades o deseos. Para ello, se hace uso de diversos elementos, como comunicarse, viajar, obtener dinero, recibir consejos, entre otros. La noción de servicios implica una relación entre un sujeto cliente-consumidor, el proveedor del servicio y los propios servicios ofrecidos. La complejidad de abordar los servicios radica en la dualidad entre los términos "producción" y "servicios", que pueden ser interpretados como la creación de algo que aún no existe y la acción de servir, respectivamente (Eiglier y Langeard, 1989; Gomez y Berrios, 2008; Lovelock et al., 2009).

Este marco de servicios plantea el uso de un término llamado "servucción" empleado para la creación de servicios retomando propiedades, características e implicaciones, lo que busca implementar un sistema riguroso para la fabricación, abarcando elementos físicos (infraestructura y organización) y humanos (personal de contacto con el cliente y los propios clientes) que evidencia una interconexión que requiere un objetivo claro para que exista un equilibrio (Eiglier y Langeard, 1989). Los sistemas de interrelación se basan en la retroalimentación y valoración subjetiva de los elementos apreciados por los clientes, lo que atribuye un significado al producto y comprende las necesidades del cliente para crear una experiencia satisfactoria y cumplir con sus expectativas para generar un valor (Eiglier y Langeard, 1989; Sanchez et al., 2006).

Los usuarios son personas que utilizan aplicaciones y programas informáticos, independientemente de su nivel de experiencia. Esto se evidencia en las redes sin distinción entre consumidores y productores: los primeros consultan información y los segundos la generan, pero, mientras más existan, más datos tiene la plataforma para analizar (Hernández et al., 2014; Martínez, 2016; Srnicek, 2018).

Por otro lado, los clientes son personas que adquieren servicios y desempeñan un doble papel como consumidor y productor. Su satisfacción se logra cuando el servicio cumple o supera sus expectativas. Esta experiencia genera preferencia y una recomendación positiva relacionada con la calidad del servicio en función de la demanda y la información

proporcionada. Es aquí cuando se aportan los requisitos y la retroalimentación para el diseño del producto, reflejadas en técnicas como encuestas (Briceño y García, 2008; Ferraro, 2004; Horovitz, 1991; Molino, et al., 2010; Thompson, 2005).

Para el caso de los consumidores, son individuos que participan en una conducta de consumo en la que adquieren bienes y servicios para satisfacer necesidades y deseos. Las explicaciones sobre el comportamiento se pueden abordar desde enfoques racionales o irracionales. En las diferentes perspectivas, como la sociológica, económica y cultural, se analiza cómo el consumo está influenciado por factores históricos, políticos, sociales y culturales, lo que implica un papel activo en el mercado e influye en el crecimiento económico (Bauman et al., 2016; Català, 2004; Quintanilla, 2002). Los beneficiarios son individuos que participan activamente en un sistema en el cual reciben y aprovechan productos o servicios que satisfacen las necesidades. El rol implica un buen uso del servicio para garantizar su calidad (Eiglier y Langeard, 1989).

Objetivo

El objetivo de este capítulo es triple: por un lado, analizar las diferencias entre trabajadores de diferentes tipos de plataforma en su nivel o forma de contacto con los usuarios, clientes o beneficiarios; por otro lado, analizar las características generales de la relación entre usuarios y trabajadores en ambos países; y, por último, reflexionar sobre el control que puede ejercer el usuario, cliente o beneficiario en el trabajador y su inseguridad en el empleo.

Extracto metodológico

Los participantes de Colombia²¹ fueron 1247 respondientes con una media de edad de 28 años, el participante con más edad era 65 años con un nivel de formación bachiller, el cual desempeña actividades relacionadas con la entrega de productos y mensajería domiciliaria, por otro lado, el participante con menor edad tenía 16 años con un nivel de formación de bachiller, el cual desempeña actividades relacionadas con el alquiler o venta de espacios y objetos/herramientas. La mayoría de los encuestados tiene un nivel de formación profesional 30.65%, los encuestados reportan ingresos menores a 2 salarios mínimos legales vigentes (el salario mínimo para el 2021 se encontraba en 908.526 mil pesos colombianos), la mayoría lleva desempeñando actividades entre 1 o 2 años en plataformas.

21

Los participantes de España fueron 656 personas con una media de edad de 30,5 años. El participante con mayor edad era de 67 años y el de menor edad de 17. Con respecto al sexo, el 44,4% eran mujeres y el 54,3% eran hombres. En función de su grado de escolaridad, el 35,1% eran graduados, el 11,9% postgraduados, el 48,8% habían completado hasta los estudios secundarios y solo el 4,1% habían realizado sólo estudios primarios. Es destacable que para el 35,7% de los respondientes, su actividad en las plataformas digitales no es su única actividad profesional. En relación con la carga horaria, destaca la poca intensidad: hasta el 40,9% de los participantes afirman estar empleados en plataformas digitales hasta 20 horas. La gran mayoría tienen un contacto directo o en algún momento toman contacto con el cliente/usuario (79,9%). Los ámbitos en los que desarrollaban su actividad en plataformas más frecuentes fueron por orden: entrega de productos/delivery (30,5%); educación, cursos y capacitación (13,3%); y la producción de textos o vídeos/comunicación digital/publicidad y propaganda (el 10,2%). En la Tabla 1 se muestran las preguntas objeto de análisis en este capítulo.

Tabla 1. Preguntas del instrumento que se abordarán en el capítulo.

Eje	Pregunta
Caracterización objetiva de las condiciones de trabajo.	¿Cómo es el contacto que tiene con los usuarios/clientes del servicio que usted presta?
	¿Quién le dota de los objetos/herramientas/internet/aparatos/espacios etc., que usted necesita para realizar su trabajo en plataformas digitales?
Percepción de inseguridad en el trabajo.	Me temo que podría ser despedido, quedarme sin clientes o no poder trabajar.

Nota: Esta tabla muestra los reactivos que se tomaron para la redacción del capítulo 7 y el eje temático donde está ubicado.

Preferencias de las plataformas por servicio

En relación con los servicios, es necesario realizar una breve descripción de las plataformas que emplean, porque son las intermediarias en la relación entre los trabajadores y personas que solicitan el servicio. Para los servicios de mensajería, emergen plataformas como WhatsApp, Ifood, Rappi, Domicilios.com, con relación a Rappi y Domicilios.com que cuentan con 30 mil repartidores para Rappi y 2.350 repartidores de Domicilios.com siendo algunas de las más conocidas en Colombia.

En relación con los servicios en plataformas de transporte y mensajería, emerge una noción de “plataformas austeras” debido a que estas plataformas buscan reducir los activos de los que son propietarios (Srnicek, 2018), donde se ubican Didi y Uber principalmente relacionadas con el transporte de personas, donde las personas consultadas contestaron que “nadie” les dota de los insumos (herramientas, objetos y demás) para desempeñar sus actividades (49.8%).

Respecto a los servicios relacionados con la Producción de textos o videos / comunicación digital/publicidad y propaganda, las plataformas mencionadas son Instagram, Facebook y WhatsApp. Estas plataformas cuentan con políticas de privacidad, modalidad y seguimiento. Estas ofrecen la posibilidad de crear páginas, subir imágenes y compartir información, lo cual genera una interacción con las personas que puede potenciar la visibilidad y están en constante actualización (Waterloo, et al., 2017). Para los servicios educativos las plataformas usadas son Google, OmegaPro, Binance, LocalBitcoins y campus virtual, algunas de estas tomaron más fuerza durante el contexto de la pandemia y la labor estaba relacionada con la docencia, otras se relacionan al comercio de divisas e intercambio de criptomonedas, donde el individuo aprende y enseña a otros para desempeñar la actividad.

Los servicios de limpieza como el alquiler o venta de espacios mencionan realizar labores por Instagram, Facebook y WhatsApp; similar a lo mencionado para servicios de producción de textos. Estas plataformas permiten colgar información de artículos en venta o alquiler mediante una página, debido a que es una red social conocida, debido a que la mayoría de las personas han escuchado hablar de ella o se encuentran registrados, datos muestra que para el año 2015 contaba con cerca de 1.300 millones de usuarios activos, ofreciendo ventajas competitivas permitiendo segmentar de acuerdo con el comportamiento de los usuarios (Clavijo, 2016). Para servicios de Microtarefas se mencionan Instagram, Facebook, wordpress, woocommerce, mailchimp, tomando el caso de Wordpress esta plataforma se popularizó a partir de la creación de blogs, es usada para la gestión de contenido y creación de páginas web, woocommerce es un complemento para wordpress usado para la creación de tiendas virtuales y mailchimp ofrece diferentes servicios de marketing (Sanzol, 2021)

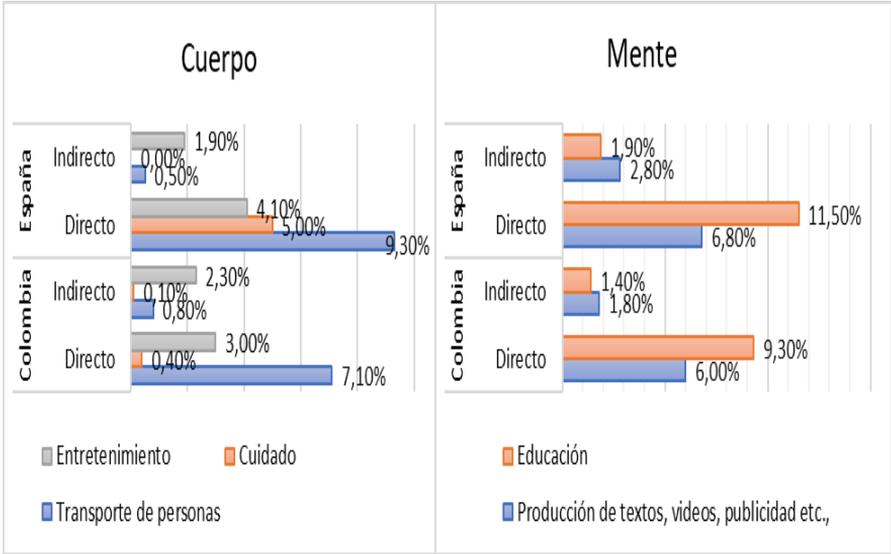
Para los servicios de consultoría se efectúan por medio de plataformas como Instagram, Facebook, Contapyme, Bluejeans, Google, entre los cuales Contapyme ofrece software de facturación y contabilidad a Pymes y Google abarca las diferentes herramientas de Google como meet, Google drive, Google forms, entre otros. Por último, los servicios de producción de software/aplicaciones mencionan a Coinbase, Bróker Xm, Metamask, Instagram. En estas plataformas Coinbase es una plataforma que permite el intercambio de criptomonedas, Bróker Xm el intercambio de

divisas y Metamask es un complemento de navegador que hace la función de billetera para Ethereum. (Lee, 2019)

Relación entre los trabajadores y clientes

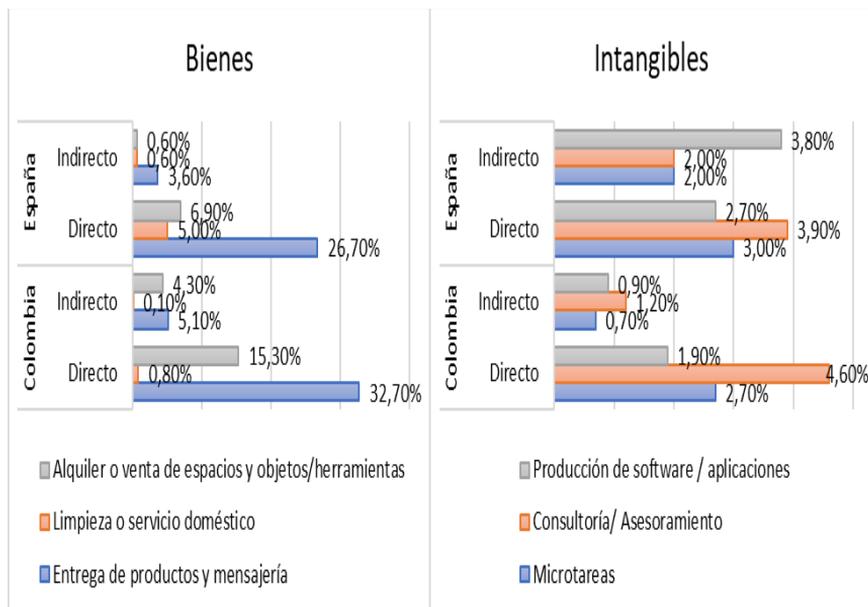
Para presentar los resultados, se tuvo en cuenta los servicios indagados en el instrumento. Se planteó organizar los servicios en torno a agrupaciones por las necesidades que se buscan satisfacer: el cuerpo (servicios ligados al cuidado, transporte, gimnasio, restaurante, etc.); los orientados a bienes y posesiones físicas (lavandería, cuidados veterinarios y de parques, mantenimiento y reparación, compra de mercancías y transporte de objetos); los enfocados a la mente de las personas (educación, servicios de información, museos, teatros y radio); y, por último, los servicios destinados a posesiones intangibles (bancos, ayuda legal, contabilidad, la bolsa y seguros) (Eiglier y Langedard, 1989).

Figura 1 Servicios dirigidos a personas



Nota: Esta Figura muestra el cruce de los servicios por el tipo de relación con los clientes, además de caracterizar cada servicio por las necesidades que busca suplir, si su objetivo es el cuerpo, la mente, si es un bien, o es algo intangible. Procesado en SPSS y elaborado en Excel 365.

Figura 2 Servicios dirigidos a cosas



Nota: Esta Figura muestra el cruce de los servicios por el tipo de relación con los clientes, además de caracterizar cada servicio por las necesidades que busca suplir, si su objetivo es el cuerpo, la mente, si es un bien, o es algo intangible. Procesado en SPSS y elaborado en Excel 365.

En la Figura 1 y 2, se detallan los resultados de la muestra de España y Colombia y la relación directa o indirecta con los usuarios/clientes en función de los ámbitos o servicios. Una primera mirada destaca el alto porcentaje sobre el total de personas que se dedican a la entrega de productos y tienen un contacto directo con los clientes (26,7%) para el caso de España. Este hecho se repite también en la muestra de Colombia (32,7%).

Otra cuestión destacable es el mayor porcentaje sobre el total de personas que realizaban transporte de personas y tenían trato directo con el cliente/usuario. En España, el 5% de los respondientes tenían contacto directo con usuarios a través del cuidado, mientras que en Colombia solo era del 0,1%. En cuanto a los servicios de salud, se produce un efecto similar: en España asciende hasta el 6% de los respondientes, mientras que en Colombia solo el 2,3%. El sector de la limpieza también obtiene porcentajes más amplios en la muestra de España que en la de Colombia.

De forma contraria, en los sectores en los que en Colombia se obtienen porcentajes más altos que en España en relación con el establecimiento de contactos directos son el Alquiler o venta de espacios y objetos/herramientas (6,9% en España y 15,3% en Colombia). En la

muestra de España, al contrario que en la de Colombia, existe un equilibrio entre los respondientes que afirman tener contacto directo o indirecto con sus clientes en las micro tareas. En este ámbito, la muestra de Colombia registra mayores porcentajes de contacto directo. Otro ámbito similar es la producción de software, en la que en España se mantiene equilibrada, con un ligero aumento en el contacto indirecto, mientras que en Colombia el mayor porcentaje de respondientes afirma tener un contacto directo con los clientes/usuarios.

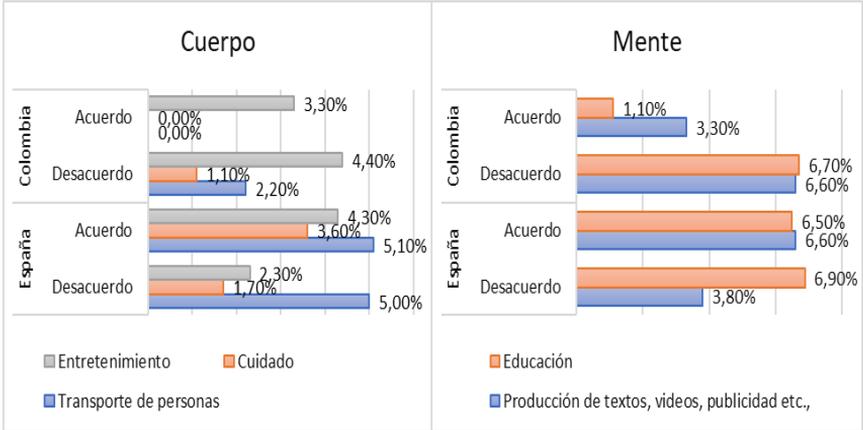
Aportes de los clientes a los trabajadores en plataformas

Al revisar las opciones sobre quien les provee de los insumos para realizar la actividad, la opción de “mis clientes” tuvo una representatividad de 7,2%. En este punto resulta interesante indagar si existe el temor de quedarse sin clientes o sin trabajo debido a que los clientes proporcionan las herramientas u objetos para desempeñar la actividad. De acuerdo con lo observado en la Figura 3 y 4 se agruparon las opciones entre las personas que estaban de acuerdo (PA, MA y CA) y las que están en desacuerdo (ND y MD). En líneas generales las personas no tienen temor de quedarse sin clientes o trabajo, la mayoría tiene una visión de nada de acuerdo (ND) con 28.9% para Colombia y 22.3% en España, muy poco de acuerdo (MD) con 33.2% en Colombia y 25.2% en España. En caso de añadirse la opción de poco acuerdo (PA) con 25.5% en Colombia y 33.4% en España, se evidencia que las personas pueden sentirse seguras trabajando en plataformas.

En contraste con las opciones de muy de acuerdo (MA) con 6.7% en Colombia y 23.3% en España, completamente de acuerdo (CA) con 4.4% en Colombia y 8.9% en España. Estos datos pueden deberse a la masificación que produjo la pandemia, donde la mayoría de las personas al verse confinadas tomaron las plataformas como un espacio para continuar con sus labores cotidianas, lo cual podría ir ligado a ese contacto directo que dicen tener con los clientes, porque se volvió su cotidianidad. Es de notarse que hay una gran diferencia en la opción MA para ambos países. Los ámbitos con menores frecuencias de respuestas con miedo a perder el empleo son: la producción de software, el asesoramiento y las micro tareas. Estos ámbitos coinciden con las profesiones en las que mejores condiciones laborales se ofrecen, mayor cualificación se requiere y más sueldo u oferta laboral existe actualmente. De forma contraria, los ámbitos de trabajo de plataformas digitales con las mayores frecuencias en temor de ser despedido son: la entrega de productos, el cuidado de enfermos, ancianos, limpieza o servicios domésticos y la producción de textos o videos. Igualmente, coinciden también con los ámbitos de trabajo que, tradicionalmente, presentan peores condiciones laborales. Respecto de las comparaciones con los porcentajes sobre el total de las respuestas (Figura

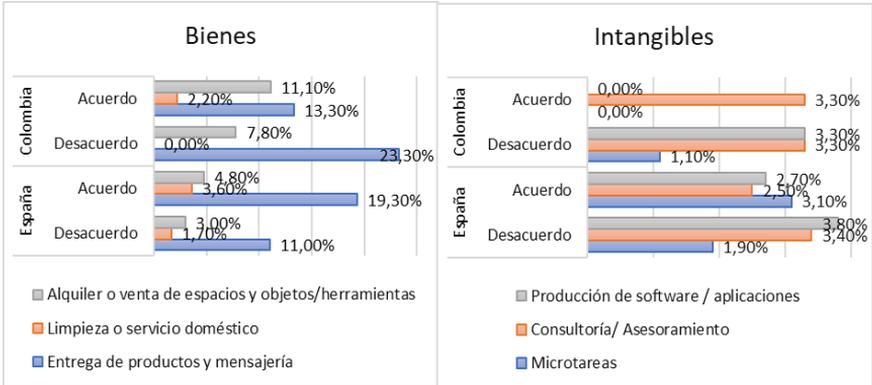
3), podemos observar que los ámbitos con más frecuencias están, siguiendo la clasificación de Eiglier y Langeard (1989), enfocadas a los bienes y posesiones físicas (entrega de productos, limpieza y alquiler o venta de espacios) y enfocados en la mente (atención de la salud, producción de textos, vídeos, publicidad y educación). Es reseñable el amplio porcentaje enfocado a la salud (6,5%) y a los cuidados.

Figura 3. Temor a perder los clientes de los servicios orientados a personas



Nota: Esta Figura muestra el cruce de la pregunta “Me temo que podría ser despedido, quedarme sin clientes o no poder trabajar” con los servicios que prestan en plataformas digitales, filtrado por la opción “Mis clientes” de la pregunta “¿Quién le dota de los objetos/herramientas/internet/aparatos/espacios etc., que usted necesita para realizar su trabajo en plataformas digitales?”. Procesado en SPSS 27 y elaborado en Excel 365

Figura 4. Temor a perder los clientes de los servicios orientados a cosas



Nota: Esta Figura muestra el cruce de la pregunta “Me temo que podría ser despedido, quedarme sin clientes o no poder trabajar” con los servicios que prestan en plataformas digitales, filtrado por la opción “Mis clientes” de la pregunta “¿Quién le dota de los objetos/herramientas/internet/aparatos/espacios etc., que usted necesita para realizar su trabajo en plataformas digitales?”. Procesado en SPSS 27 y elaborado en Excel 365

despedido, quedarme sin clientes o no poder trabajar” con los servicios que prestan en plataformas digitales, filtrado por la opción “Mis clientes” de la pregunta “¿Quién le dota de los objetos/herramientas/internet/aparatos/espacios etc., que usted necesita para realizar su trabajo en plataformas digitales?”. Procesado en SPSS 27 y elaborado en Excel 365

Discusión

En el apartado de anterior se relató de forma general las plataformas mencionadas por cada servicio, aspectos generales relacionados al contacto que tenían con los clientes y si existía el temor de perder el trabajo o los clientes. Un aspecto que emerge es la estructura que tiene cada plataforma para recolectar los datos y hacer el tratamiento de información para satisfacer las necesidades de los clientes, estos datos están constantemente interactuando, lo que genera constantes actualizaciones e implementa nuevas funcionalidades en la interfaz gráfica para promover la interacción de las personas que están conectadas (Srnicek, 2018; Griesbach et al., 2019).

Respecto a la plataforma, interfaz y funcionalidades, estas dinámicas producen datos que alimentan los algoritmos encargados de brindar la información para la realización de la actividad, lo que modifica la plataforma con la finalidad de ofrecer “un mejor servicio”, por lo cual requiere que más personas estén utilizando los recursos de la plataforma y generar los datos que le permitan mejorar la calidad, lo que involucra a los clientes en el proceso (Eiglier y Langeard, 1989; Molino, et al., 2010). Esto implica un análisis constante de las interacciones generadas para mantener la plataforma en funcionamiento y posicionarse como la preferida por los usuarios.

Según los datos obtenidos, los servicios ofrecidos por plataformas digitales con unas menores frecuencias informadas de contacto directo son aquellos referidos a los bienes intangibles. A pesar de que en el resto de las categorías analizadas los trabajadores refieren de forma general un amplio porcentaje de contacto directo con los clientes, este contacto dista mucho de ser similar a las relaciones productivas previas a la explosión de las plataformas. De hecho, como se analizaba de forma previa, gran parte del control ejercido por las plataformas en el rendimiento del trabajador viene determinado por la “satisfacción”, “puntuación” o “feedback” que realice la persona usuaria del servicio. En este sentido cabría realizar análisis más profundos sobre cómo esa relación virtual y la retroalimentación que ofrece el usuario a la plataforma, en forma de datos, modifica o determina todo el proceso productivo. De hecho, una variable relevante para profundizar en la relación entre usuario y trabajador surge del proceso de control que ejerce la plataforma sobre el proceso de producción. El uso de datos masivos y herramientas de análisis a tiempo real, aceleran las dinámicas de

rentabilidad y optimización de los procesos. De esta forma, son capaces de generar métricas que determinarán la posición del trabajador en el proceso de producción y su accesibilidad para ofrecer más servicios y, por tanto, obtener una mayor remuneración.

Conclusiones

A lo largo del capítulo la interacción en plataforma está basada y promovida por los datos que permiten intercambiar las plataformas, haciendo labores de segmentación y tratamiento de información. Esto se ha vuelto parte de la cotidianidad de las personas y se ha visto acelerado por la pandemia. En los datos de este estudio, esta cuestión se refleja en la respuesta de contacto directo por parte de la muestra. En este sentido, la distinción entre consumidor, cliente, usuario y beneficiario es difícil de realizar porque todos se vuelven usuarios, debido a que interactúan en mayor o menor medida con la interfaz, diferente a consumidores y clientes, los cuales tienen una experiencia con productos y servicios, permitiendo hablar del comportamiento del consumidor a partir de la selección de servicios y productos, teniendo en cuentas los hábitos y preferencias, además del aporte de información para mejorar a productos y servicios, presentes en el proceso de tratamiento de datos.

En relación con lo anterior, la distinción en la naturaleza de los servicios mediados por plataformas digitales se vuelve complejo, debido a que se va perdiendo la interacción con servicios del cuerpo (excepto por el transporte de personas implica estar en contacto para el desplazamiento). Incluso las actividades médicas algunas pueden ser gestionadas por plataformas. En general, las plataformas están marcadas por las solicitudes constantes de personas que solicitan un servicio para la satisfacción de las necesidades. En este sentido se podría especular que esa gran demanda podría implicar que los trabajadores no teman perder clientes, también debido a que cada vez hay más usuarios y su uso se hace cada día más cotidiano.

Otra conclusión va ligada a que una mayor inmersión en internet y plataformas podría derivar en una reducción del contacto físico, debido a que la persona no necesita movilizarse para suplir la mayoría de sus necesidades, reflejado en algunas consecuencias que trajo la pandemia para las relaciones humanas en contexto familiares, laborales y demás (Lepin, 2020; Broche-Pérez et al., 2021). Esto muestra algunas de las transformaciones humanas debido a la masificación de la tecnología, abriendo brechas en torno a las competencias que se van a requerir en el mundo del trabajo, en el relacionamiento con potenciales clientes y los requerimientos para prestar los servicios en plataformas.

Los cambios sociales de las últimas décadas, marcados por el individualismo y las estructuras menos definidas en constante adaptación

(Bauman, 2003), reestructuran la forma en cómo los individuos se encuentran en interacción y el significado del mundo a partir de la influencia de su contexto y los elementos a su alrededor. Un ejemplo de esto es la influencia de la tecnología en las relaciones de pareja y familiares (Giraldo y Rodríguez, 2018; Posada et al., 2021; Corcho y Torralbas, 2023).

La tecnología se basa en una infraestructura de varios niveles, configurados por una serie de artefactos ubicados por niveles. Para el primer nivel se encuentran los satélites, torres y cables submarinos encargados de la transmisión de información; en un segundo nivel está el hardware necesario para conectarlos y almacenar información; en el tercero, se ubica el software como servicio de correo electrónico, la web y los buscadores; el nivel cuatro está formado por los contenidos (música, texto, video, etc); y, en el último, encontramos la red social conformada por individuos activos en plataformas como Facebook, Twitter, Instagram, etc. La importancia radica en los dos primeros niveles manejados por los grandes monopolios que los controlan y fundamentan los recursos necesarios para los niveles 3, 4 y 5 (Giraldo y Rodríguez, 2018).

De esta forma, se produce una constante interacción en este contexto cada vez más globalizado, expuesto al contenido de las redes, controlado por la información que se muestra por parte de los administradores, que establece debates sobre la censura o apertura del contenido que se quiere visualizar bajo objetivos específicos e intencionalidades (Posada et al., 2021). Esta exposición constante a los mismos contenidos, forma nuevas ideologías en las personas, lo que les permite resignificar las nociones relacionadas a lo que nos rodea, entre ellas el amor y el trabajo, y abre nuevas formas de comprensión de los fenómenos (Giraldo y Rodríguez, 2018; Corcho y Torralbas, 2023).

Lo siguiente se ve representado en las trabajadoras webcam, en el cual, si bien se percibe una disminución del riesgo físico al estar tras la pantalla, se abre nuevas formas de violencia emocional, psicológica y otras modalidades, además de necesitar una cualificación permanente en estrategias comunicativas, emocionales y expresión corporal que permita vincularse con los espectadores y tener mayor confluencia de personas, por lo cual deben contar con un equipo con características físicas como la RAM que permitan correr varios programas a la vez asegurando la calidad de la transmisión y novedad en el ejercicio que requieren conocimientos técnicos (Orduz, 2021).

A partir de lo discutido se puede mencionar que las aplicaciones son un terreno virtual, las cuales exponen a los individuos a nuevas formas de socialización, que los lleva concebir y resignificar la cercanía en las formas de socializar y con el paso del tiempo los vuelve algo natural. Interiorizar estos cambios lleva a desarrollar competencias y habilidades adicionales para el desarrollo de la vida cotidiana. Las plataformas digitales están modificando las formas de relación dentro del proceso productivo y

se requiere una mayor investigación sobre cuáles son las consecuencias de estas nuevas dinámicas.

Referencias

- Alonso, L. E., Fernández, C. J. y Ibáñez, R. (2020). Del Lowcost a la gig economy: el consumo en el postfordismo del siglo XXI. En Alonso, L.E., Fernández Rodríguez, C. J. y Ibáñez, R. (Eds.), *Estudios sociales sobre el consumo* (pp. 241-260). Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Barquilla, L. M. (2022). Todo lo que puedes hacer en el trabajo (no olvides sonreír): Cuerpos 24/7 y emociones hiperflexibles. *Re-visiones*, (12), 8. <https://doi.org/10.57149/re-visiones.12.7>
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad Líquida*. (M, Rosenberg, y J. Arrambide, Trad). Fondo de Cultura Económica. <https://catedraepistemologia.files.wordpress.com/2009/05/modernidad-liquida.pdf>
- Bauman, Z. (2016). *Vida de Consumo*. (M, Rosenberg, y J. Arrambide, Trad). Fondo de Cultura Económica (Trabajo original publicado en 1966).
- Bejarano-Duran, B. F. (2022). El trabajo de los repartidores a domicilio y las plataformas digitales en Colombia: caso de Rappi y iFood. *Universidad Católica de Colombia*, 2-28. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/8bb09f3e-b949-4bb3-a461-871d48b019c4>
- Broche, Y., Fernández, E. y Reyes, D. (2020). Consecuencias psicológicas de la cuarentena y el aislamiento social durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(1), 1-14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000500007
- Bulchand-Gidumal, J., Melián-González, S., López-Valcárcel, B.G. (2019). Is the Sharing Economy for All? An Answer Based on Neighbourhoods, Types of Hosts, and User Complaints. In: *Pesonen, J., Neidhardt, J. (eds) Information and Communication Technologies in Tourism 2019*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-05940-8_5
- Català, B. (2004). Individuo, consumo y sociedad. La perspectiva sociológica. *Psicología económica y del comportamiento del consumidor*, 55-146.
- Champagne, P. (2014). *The Book of Satoshi*. (I. Molero, y A.Monzón, Trad). Blockchain España.
- Cifuentes-Leiton, D. M. (2022). Trabajador cívico: teletrabajo como táctica de liberación fabril. *Perseitas*, 10, 80-110. <https://doi.org/10.21501/23461780.4300>
- Clavijo, I. G. (2016). *Facebook para empresas y emprendedores*. IC editorial.

- Cockayne, D. (2016). Sharing and neoliberal discourse: The economic function of sharing in the digital on-demand economy. *Geoforum*, 77, 73–82. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2016.10.005>
- Corcho Rosales, E., & Torralbas Oslé, J. E. (2023). Producciones subjetivas sobre tiempo libre vinculadas a la socialización digital en redes sociales en jóvenes cubanos. *Revista Cubana De Psicología*, 5(7). Recuperado a partir de <https://revistas.uh.cu/psicocuba/article/view/6100>
- De las Heras García, A. y Lanzadera, E. (2019). El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 55–83. <https://doi.org/10.51302/rtss.2019.1432>
- Eiglier, P. y Langeard, E. (1998). *Servucción: El Marketing de Servicio*. Sello editorial Universidad Católica de Córdoba.
- Ferraro, G. (2004). *La servucción: Una herramienta para la gestión*. <https://vdocuments.mx/servuccion-una-herramienta-para-la-gestion.html>
- Gandini, A. (2018). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039–1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
- Giraldo Hurtado, C. M., y Rodríguez Bustamante, A. (2018). La comunicación en las relaciones de pareja mediadas por la virtualidad en tiempos de modernidad líquida. *Latinoamericana de Estudios de Familia*, 10(1), 11–30. <https://doi.org/10.17151/rlef.2018.10.1.2>
- Griesbach, K., Reich, A., Elliott, L. y Milkman, R. (2019). Algorithmic control in platform food delivery work. *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 5. <https://doi.org/10.1177/2378023119870041>
- Hernández y Hernández, D., Ramírez-Martinell, A. y Cassany, D. (2014). Categorizando a los Usuarios de Sistemas Digitales. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (44), 113-126.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: a la conquista del cliente. In *La calidad del servicio: a la conquista del cliente* (pp. 105-105).
- Howson, K., Johnston, H., Cole, M., Ferrari, F., Ustek-Spilda, F., & Graham, M. (2022). Unpaid labour and territorial extraction in Digital Value Networks. *Global Networks*. <https://doi.org/10.1111/glob.12407>
- Islas, O., Arribas, A. y Garcés, M. (2022). Luces y sombras en la breve historia de facebook, Hoy Meta. *Razón y Palabra*, 25(112), 469-490. <https://doi.org/10.26807/rp.v25i112.1897>
- Keegan, A. y Meijerink, J. (2021). Online labour platforms, human resource management and Platform Ecosystem Tensions: An institutional perspective. *Platform Economy Puzzles*. <https://doi.org/10.4337/9781839100284.00016>
- Kirchner, S. & Beyer, J. (2016). Die Plattformlogik als digitale Marktordnung: Wie die Digitalisierung Kopplungen von

- Unternehmen löst und Märkte transformiert . *Zeitschrift für Soziologie*, 45(5), 324-339. <https://doi.org/10.1515/zfsoz-2015-1019>
- Lee, W.M. (2019). *Beginning Ethereum Smart Contracts Programming*. Apress. <https://doi.org/10.1007/978-1-4842-5086-0>
- Lepin, C. (2020). La Familia ante a Pandemia del Covid-19. *Ius et Praxis*, 50–51, 23–29. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2020.n50-51.5028>
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios: Personal, tecnología y Estrategia*. Pearson Educación.
- Martínez Sánchez, Á., Pérez Pérez, M., de Luis Carnicer, P. y Vela Jiménez, M. J. (2006). Teletrabajo y flexibilidad:efecto moderador sobre los resultados de la empresa. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, (29), 229-262.
- Molino Cortés, J. P., Moreno Guillermo, J. M., Moreno Martínez, M. T., Morillas Bravo, P. P., Palacios Gómez, J. L., Rodicio González, E., y Salgado Criado, J. (2010). *Modelo Q+4D cómo Medir La satisfacción del Cliente Más allá de la Calidad Percibida*. AENOR EDICIONES.
- Ocampo, A. y Martín, J. (2003). *Globalización y desarrollo: Una reflexión Desde américa latina y El Caribe*. Alfaomega Colombiana S.A. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/1811>
- Orduz Ramos, Paula Daniela. (2021). De la virtualidad, las emociones y el trabajo sexual: un acercamiento desde el modelaje webcam. *Trabajo social*, 23(1), 153-172. Epub October 20, 2021. <https://doi.org/10.15446/ts.v23n1.86705>
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Del trabajo precario al trabajo decente: documento final del simposio de los trabajadores sobre políticas y reglamentación para luchar contra el empleo precario*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/meetingdocument/wcms_179789.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia Análisis y recomendaciones de política*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/lima/publicaciones/WCMS_832220/lang-es/index.htm
- Posada-Bernal, S, Bejarano-González, M Ángel, Rincón-Roso, L A, Trujillo-García, L, & Vargas-Rodríguez, N. (2021). Cambios en las relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios durante la pandemia. *Revista Habitus: Semilleros de investigación*, 1(1), e12573. <https://doi.org/10.19053/22158391.12573>
- Pongratz, H. y Bormann, S. (2017). Online-Arbeit auf Internet-Plattformen: empirische Befunde zum'Crowdworking'in Deutschland. *AIS-Studien*, 10(2), 158-181. <https://doi.org/10.21241/ssoar.64850>
- Quintanilla, I. (2002). *Psicología del consumidor*. Pearson Educación.

- Sanzol Tous, J. (2021). Diseño e implementación de un plugin Wordpress para la creación de catálogos de productos compatibles con WooCommerce.
https://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/40112/MemoriaTFG_SanzolTousJulen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serfling, O. (2018). Crowdworking Monitor Nr. 1. *Für das Verbundprojekt "Crowdworking"*. CIVEY.
https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Meldungen/2018/crowdworking-monitor.pdf?__blob=publicationFile&v=1
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo en plataformas*. (A, Giacometti, Trad). Caja Negra Editora. (Trabajo original publicado en 2016)
<https://catedra.javierbalcaza.com.ar/textos/Capitalismo%20de%20Plataforma-Nick%20Srnicek.pdf>
- Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. *Promonegocios.net*.
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Triguero, L. (2016). La influencia del entorno *crowd* sobre las relaciones de trabajo y sus protagonistas: *crowdworking y crowdworkers*. *Labour & Law Issues*, 2(2), 80–108. <https://doi.org/10.6092/issn.2421-2695/6492>
- Todoší-Signes, Adrian, El Impacto De La 'Uber Economy' En Las Relaciones Laborales: Los Efectos De Las Plataformas Virtuales En El Contrato De Trabajo (Uber Economy Impact on the Industrial Relationships: The Effect of the Virtual Platforms on the Employment Contract Concept) (December 18, 2015). IUS Labor 3/2015, p. 1-25, Available at SSRN:
<https://ssrn.com/abstract=2705538>
- Vallas, S., y Schor, J. (2020). What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology*, 46(1), 273-294.
<https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
- Xue, C., Tian, W. y Zhao, X. (2020). The literature review of Platform Economy. *Scientific Programming*, 2020, 1–7.
<https://doi.org/10.1155/2020/8877128>
- Waterloo, S., Baumgartner, S., Peter, J., & Valkenburg, P. (2018). Norms of online expressions of emotion: Comparing Facebook, Twitter, Instagram, and WhatsApp. *new media & society*, 20(5), 1813-1831
<https://doi.org/10.1177/1461444817707349>

Capítulo 8

Exploración de alternativas de carreras de trabajadores digitales

Alejandra Becerra-Aguilar
Universidad del Valle (Colombia)

Valentina Viego
*Depto. Economía Universidad Nacional del Sur
Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur (IIESS). UNS-Conicet*

Sara Menéndez-Espina
Universidad de Oviedo y Universidad Isabel I (España)

Introducción

El mundo del trabajo experimenta una amplia diversificación de modalidades de trabajo, las cuales, cada vez más, se alejan del modelo de empleo formal e indefinido. Los nuevos acuerdos de trabajo están siendo impulsados por numerosos cambios en la legislación laboral de varios países, por la flexibilización de la economía, y por la incorporación de nuevas tecnologías en la prestación de servicios y en la intermediación entre trabajadores, usuarios/beneficiarios y empleadores/contratistas. Esto tiene un impacto en la toma de decisiones de carrera, las estrategias de gestión profesional y las proyecciones para direccionar la carrera profesional, que surgen de la configuración de diversos factores asociados al trabajo. El objetivo de este capítulo es explorar las posibles formas de relación entre las personas y el mundo del trabajo en el contexto del trabajo mediado por plataformas, trayectorias y condiciones particulares de expresión de diferentes países iberoamericanos.

Aunque la incursión de la tecnología en las relaciones de trabajo no es nueva, el trabajo digital o por plataformas se ha consolidado como una alternativa para el desarrollo de trayectorias de trabajo, generalmente asociados a la flexibilidad, el emprendedurismo y la autonomía, pero también ha sido considerada como un mecanismo de precarización en el trabajo y que subvalora el problema del desempleo.

El modo de relación digital en el trabajo implica la intermediación obligatoria de la tecnología, la diversificación de servicios que se permite a través de las plataformas cuya interfaz toma como objetivo generar una

estructura de actividad económica adaptable para realizar intercambios de productos y servicios ante diferentes grupos objetivos. Ello implica, asimismo, la eliminación de una estructura jerárquica de relaciones visibles donde se desvirtúa la figura de jefe y se relega a una administración de los propios límites del ejercicio laboral establecida por la misma aplicación. Se desdibujan, aquí, condiciones de trabajo clásicas, como el acceso a sistemas de protección social, salarios que garanticen un bienestar, estatus social por el trabajo y cualificación asociada a la ocupación a desempeñar (Cropanzano et al., 2023; Montgomery y Baglioni, 2021).

Spreitzer et al. (2017) exponen que los trabajadores por plataformas no comparten las mismas condiciones de trabajo que los empleos tradicionales; hay modalidades laborales alternativas para capturar la variedad de diferentes manifestaciones o gamas que coexisten dentro del fenómeno de trabajo mediado por plataformas, desde trabajadores autónomos altamente calificados en *crowdworking*, hasta provisión de servicios por horas o productos que requieren baja cualificación y remuneración (Heeks, 2017; Howcroft y Bergvall-Kåreborn, 2019; Idowu y Elbanna, 2022). Esta gama de diversas condiciones de trabajo, genera la expresión de múltiples trayectorias de carrera según las características y relaciones que se establezcan por la mediación digital.

Las diferentes realidades de trabajo, a través de las cuales se estructuran las trayectorias de carrera, están relacionadas con las condiciones espaciales y temporales del trabajo. Muñoz (2021) identifica que es necesario distinguir entre dos tipos de plataformas: las plataformas en línea, en las cuales el trabajo se terceriza *online* mediante convocatorias abiertas a una audiencia geográficamente dispersa que trabajará ofreciendo servicios virtuales. Por otro lado, las sustentadas por aplicaciones móviles (apps) con geolocalización, en las que el trabajo se asigna a individuos que prestan servicios físicos (*in situ*) situados en zonas geográficas específicas y con determinadas temporalidades.

Algunos estudios sugieren que el trabajo por plataformas es una decisión voluntaria que se realiza con el fin de tener una mayor flexibilidad en la vida del trabajo, incluso a cambio de bajos salarios. En esos casos, la porción de trabajadores que tiene un horario de trabajo diurno fijo estándar de cinco días a la semana es sustancialmente menor comparada a los empleos tradicionales (Ashford et al., 2007; Kossek y Michel, 2011), sin embargo, la realidad actual del trabajo evidencia también trabajadores con tiempo disponible por cantidades variables de horas cotidianamente y apenas pueden adquirir ingresos para sobrevivir a las necesidades básicas. Según la literatura se reconocen distintos tipos de relación en las plataformas, a continuación las caracterizamos según posibles características de carrera:

- *Carreras bajo contratos fijos en medios digitales:* Trabajadores de alto rendimiento que prefieren un horario de medio tiempo para adaptarse a las responsabilidades familiares/compromisos educativos o para permanecer mentalmente comprometidos mientras están jubilados. Estas situaciones incluyen pago por hora y seguridad laboral comparable a los empleados a tiempo completo, con la posibilidad de negociar estos acuerdos con un otro (ya sea empleador, cliente, beneficiario, aplicativo). Toma de decisiones correspondientes con el campo de trabajo y el bienestar, posiblemente se encuentran en un entorno protegido con requisitos o beneficios según correspondan a cada país.
- *Carreras de trabajadores de agencias:* Una agencia/organización o plataforma que asigna el trabajo del cliente, generalmente a tiempo completo, y en el sitio del cliente, siendo este relativo de acuerdo a las necesidades de cada actividad. Este tipo de trabajadores “regresa” al “centro de trabajo” para la próxima asignación. Trabajadores temporales o alquilados pertenecientes a lógicas generadas por reglamentos de plataformas cuya disponibilidad es a demanda. Carreras que permiten relaciones de multitempleo.
- *Carreras de autónomos, contratistas independientes:* Trabajo por cuenta propia, contrato para un proyecto directamente con el cliente(s). Se pueden ubicar dentro o fuera de un sitio físico para desempeñar su trabajo, generalmente tienen poder de decisión sobre tiempos y espacios de trabajo con relación a las demandas del empleador o usuario del servicio que presta. Ocasional y sin acceso a los mismos espacios y beneficios de las personas con contratos fijos en medios digitales.
- *Carreras de contratación mediada por plataforma:* Trabajo por cuenta propia, contrato con el consumidor para una tarea o asignación específica a corto plazo, tal vez virtual o en la ubicación del cliente, partiendo de acuerdos de compromiso general, adquirido en igualdad de condiciones por otros masivamente. Compromiso administrativo, temporal y físico limitado. Trabajadores temporales que encuentran trabajo a través de plataformas en línea sin horario regular. Carreras con mayor incertidumbre en el desempeño de sus labores, mayor exposición a riesgos psicosociales y con posibilidades de múltiples relaciones por plataformas distintas, teniendo como factor diferenciador la experticia o gestión de las particularidades del trabajo por cada plataforma.

Generalmente las decisiones de carrera sobre permanecer o no en un trabajo suele estar motivada en aspiraciones o preferencias personales (*pull*). Si, en cambio, el motivo de ingreso a la plataforma se basa en la percepción

de que la plataforma es la única inserción laboral posible, por la falta de oportunidades o disconformidad con empleos en sectores tradicionales, se considera como un factor de empuje (*push*)²².

Además del factor de flexibilidad, que supone libertad de elección del individuo sobre su dedicación a las actividades de su trabajo, el tiempo de trabajo es otra categoría que permite identificar un aspecto precario de relación y que expresa paradojas frente a esta aparente autonomía. En palabras de Muñoz-Rodríguez y Ortega (2019), “para los más cualificados, la jornada laboral se estira y presiona sobre el tiempo personal/familiar; para los menos cualificados, la precariedad se manifiesta en la caza o relleno de los tiempos muertos, en la contabilización no del tiempo de trabajo, sino del tiempo específicamente productivo” (Muñoz-Rodríguez y Ortega, 2019, p. 2), lo cual permite un incremento en los contratos por horas que desintegran las jornadas de trabajo tradicionales y estables.

Por esta razón se ha planteado que existen grupos dentro del espectro del trabajo mediado por plataformas, conformando una jerarquía que parte de las condiciones del ejercicio de las ocupaciones que se desarrollan a través de aplicaciones. Estas condiciones plantean diferentes posicionamientos subjetivos frente a estas realidades de trabajo y diferentes factores disponibles para tomar decisiones de gestión y dirección de carrera. La carrera se define desde una postura subjetiva, centrándose en la relación producto de la negociación entre las personas, las instituciones de trabajo y las sociedades, mediada por la cualificación de conocimientos y experiencias que cada uno adquiere a lo largo de su vida (Khapova et al., 2009).

Es importante tener en cuenta las carreras de los trabajadores de plataformas digitales, dado que las posiciones de los individuos frente a su trabajo están relacionadas con la forma en que progresan en su trabajo con relación al tiempo. Las carreras son moldeadas en términos de demandas y recursos que se ajusten a las necesidades y requisitos dinámicos de trabajo en una economía digital fragmentada. Y una trayectoria que va “hacia adelante” o tiene una progresión perceptible para los trabajadores es un indicador de crecimiento profesional y tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral y el bienestar a corto y largo plazo (Hall y Chandler, 2005; Wrzesniewski y Dutton, 2001).

Las carreras adaptables tienen una concepción del éxito psicológico resultante de la gestión individual de las decisiones, en contraposición, al desarrollo de carrera moldeado por parte de la organización. Una carrera proteica puede identificarse por la toma de decisiones basadas en los propios valores y la búsqueda de un bienestar subjetivo sobre objetivos de orden económico (Hall, 1996).

²² Los factores *pull* y *push* han sido aplicados en un amplio rango de decisiones individuales en los que intervienen situaciones individuales y sociales, como la migración o la decisión de emprender un nuevo negocio.

La literatura que adopta la perspectiva del empoderamiento adopta un enfoque que se centra en la agencia de los trabajadores, para argumentar que el carácter flexible y autónomo de este tipo de trabajo proporciona a los trabajadores la libertad de equilibrar su trabajo y su vida y disfrutar de la flexibilidad del empleo (Chen et al., 2019; Kost et al., 2020). Sin embargo, el contexto de análisis de trabajo digital se complejiza al identificar las condiciones que ofrecen las plataformas de trabajo para poder ejercer o bien, transitar a través de ellas.

Los algoritmos de gestión utilizan como criterio de asignación de la carga de trabajo a las puntuaciones de los clientes o seguidores, que vienen configurando un sistema de jerarquías entre trabajadores dentro de cada plataforma (Zysman et al., 2017). Así, el progreso en la plataforma y la posibilidad de “hacer carrera” allí dependen de calificaciones en algún punto impersonales o poco visibles para el trabajador. Por ello, la autonomía y la flexibilidad de la agenda del trabajador acorde a sus necesidades o pretensiones se ven limitadas

El trabajo en plataformas es un sector aún joven, donde todavía está expuesto a diversas transformaciones y, a nivel más individual, las expectativas de los trabajadores pueden, también, modificarse vuelta. Algunos indicadores pueden esclarecer cómo se proyectan las carreras laborales, donde encontraríamos, primero, la motivación de la persona para comenzar a trabajar en la plataforma. Después, la realización profesional y el balance general que el trabajador percibe de su trabajo resultan claves para entender las expectativas sobre el presente y el futuro.

Otra de las razones halladas (en el caso de empleos que pueden ejecutarse en forma remota) es la posibilidad de trabajar desde el hogar. También, el informe de OIT destaca que en países de América Latina (con alta representación de Venezuela y Brasil), el trabajo en plataformas o realizado por internet es elegido por alrededor del 22% de trabajadores del sector porque “se paga mejor que en otros empleos disponibles” (Berg et al., 2018, p. 38). Las motivaciones son diferentes, pero la posibilidad de desarrollar una carrera no aparece entre las más comunes, máxime cuando este formato aglutina una variedad muy grande de puestos de trabajo. Un ejemplo de esta diversidad se encuentra en el sector de la programación, concretamente en una modalidad denominada “programación por concurso”, donde las personas muestran una alta satisfacción: “trabajan en plataformas con el incentivo de mejorar sus habilidades, establecer redes y mejorar sus perspectivas profesionales” (OIT, 2021, p. 155). Esto implicaría una línea de oportunidad en las carreras laborales, y que sin duda merece una profundidad mayor para ver si, al igual que ocurre con la ilusión flexibilidad, también hay una ilusión de que este formato laboral implique nuevas oportunidades para desarrollar el currículo y mantener un perfil atractivo para las empresas.

Para el análisis de este capítulo se contempla un grupo de trabajadores de plataformas de desarrollo de software, creación de contenidos, asesoramiento, microtarefas, publicidad, diseño de productos o materiales, comercio electrónico, alquiler de espacios, servicios de cuidado a personas y mantenimiento del hogar. Se excluyen del análisis a trabajadores en plataformas de reparto de mercaderías o de transporte de personas (pertenecen al conjunto conocido como “trabajos digitales a demanda”) porque abordamos aquí la perspectiva del desarrollo profesional, y ese conjunto de ocupaciones ha sido estudiado más extensamente en la literatura sobre nuevos empleos (Cano et al., 2021; Stefano, 2017), que generalmente concluyen que las plataformas de reparto y transporte representan nuevas formas de precariedad laboral.

La exclusión no alcanza, sin embargo, a todos los trabajos digitales a demanda, en tanto hemos incluido a trabajadores en plataformas de cuidados o mantenimiento del hogar en tanto la plataforma en esos casos tiene menor control del proceso de trabajo y el trabajador puede, aunque sea potencialmente, experimentar mejoras en su carrera laboral (por ejemplo, tomando contacto directo con el cliente). Se debe aclarar que el universo aquí analizado, el de trabajadores de plataformas de ejecución remota o mixta (por ejemplo, comercio electrónico o alquiler de espacios), no es el mayoritario en el mundo del trabajo mediado por plataformas; de acuerdo a Barcevičius et al. (2021), 54% del empleo en plataformas ocurre en los sectores de reparto de mercaderías y transporte, 36% en trabajos en línea y 10% en ocupaciones basadas en redes sociales o de ejecución mixta.

Método

Se revisó una serie de indicadores enmarcados en el estudio internacional “*Digitrab: comprendendo o mundo do trabalho mediado por plataformas digitais*” relacionados con la motivación de ingreso a la plataforma y las perspectivas de desarrollo profesional y balance general. La muestra, como se explica en apartados previos, no es aleatoria en tanto los cuestionarios fueron distribuidos en redes sociales y se aplicó esencialmente en forma autoadministrada²³.

Utilizando una base de datos de 1673 trabajadores de plataformas, se rastrearon posibles factores diferenciadores de las expresiones de carreras en el mundo del trabajo digital. Las variables objeto de análisis son esencialmente tres: la motivación de acceso a la plataforma (de naturaleza nominal en tanto tiene 3 opciones posibles: elección personal, decisión del empleador y única opción laboral), el puntaje otorgado a la realización profesional que ofrece el trabajo en la plataforma (escala de 0 a 10), y el

²³ Un porcentaje cercano al 30% se aplicó en forma presencial, mediante muestreo por bola de nieve.

registrado sobre el balance entre pros y contras del trabajo en la plataforma (escala de 0 a 10). Se busca no sólo describir las expresiones de los trabajadores de plataformas en estos 3 aspectos, sino también identificar los factores asociados a ellos.

Respecto al análisis de los condicionantes de las variables objeto de estudio, en tanto la forma de acceso a la plataforma es una variable nominal, se aplicaron modelos de regresión logísticos con variable dependiente multinomial, apoyados en estimadores máximo-verosímiles. Por su parte, los factores que inciden en los puntajes de realización personal y balance serán identificados con modelos lineales basados en estimadores mínimo-cuadráticos²⁴.

Se proponen como variables independientes al género, edad, nivel educativo máximo alcanzado, participación en los gastos del hogar, situación de pluriempleo, carga horaria en la plataforma, aportes a la seguridad social, país de residencia y sector de actividad. Vale aclarar que las variables independientes son las mismas para las 3 variables dependientes, excepto la carga horaria, que no fue incluida como regresor en la estimación de los factores asociados a la motivación de ingreso a la plataforma, en tanto se cree que la carga horaria es posterior (o a lo sumo simultánea) al ingreso a la plataforma y, por ello, no podría condicionar la motivación de ingreso. El análisis fue realizado en Stata 16.0.

Resultados

Se debe aclarar que, si bien se recogieron datos de 1673 trabajadores de plataformas, la base no está balanceada ya que no todas las preguntas del cuestionario fueron respondidas por los participantes²⁵.

Respecto a las características principales de trabajo, que van a definir los matices en cuanto a las alternativas de carrera, encontramos que mayor medida es una alternativa de carrera para personas relativamente jóvenes (18-28 años) con nivel educativo superior (más del 70% ha completado el nivel universitario), en ejercicio de funciones con cualificación tecnológica (casi 60% se encuentra trabajando en plataformas en tareas de programación, diseño, desarrollo de aplicaciones, etc.).

Entendemos que el trabajo mediado por plataformas o medios digitales, corresponde a una alternativa de carrera que hoy en Latinoamérica ofrece una diversidad de versiones en el trabajo, donde no hay solo una posibilidad de expresión sino diferentes factores y condiciones de trabajo que permean la relación entre el ser humano y el trabajo desde su quehacer. Aún cuando obtenemos para los países referencias de estudio más del 55% de los participantes no se dedica a otra actividad diferente y alrededor del

²⁴ En todos los casos, las regresiones utilizan métodos robustos a la heterocedasticidad.

²⁵ La no respuesta igualmente se ubica en niveles aceptables, menores al 10%.

70% señalan que trabajan actualmente por plataformas debido a una elección propia²⁶.

Teniendo en cuenta que esta es una de las principales áreas de trabajo deslocalizado, donde los conocimientos especializados permiten a los trabajadores adquirir flexibilidad y autonomía con condiciones de trabajo relativamente estables, lo que se configura como una versión de carrera atractiva para los jóvenes, en medio de la apertura de posibilidades de un mayor bienestar por los espacios de trabajo, donde, por ejemplo, la mayoría trabaja medio tiempo (45%). Al mismo tiempo, se reconoce que la ocupación de estabilidad de trabajo remoto de jornadas de 40 a 48 horas que principalmente corresponde a *callcenters* (33%) en los cuales el trabajo tiene una alta oferta y rotación constante, dado que se configura como un trabajo digital de transición.

Otras versiones de carrera tienen que ver con una mayor mediación de plataformas al dedicarse al comercio, alquiler de espacios o publicidad en línea, tipos de ocupaciones y tareas que requieren mayor contacto con otros desde su perspectiva de servicio al cliente, en donde se requieren otras competencias y otros saberes específicos como la empatía, la tolerancia a la frustración, la negociación y el convencimiento en la prestación de sus servicios.

Respecto a las carreras desarrolladas a partir de una decisión extrínseca, alrededor del 10% reconoce que el ingreso a la plataforma fue una opción de empuje (*push*) por la falta de oportunidades laborales. En tanto varios de los participantes comenzaron a trabajar en plataformas durante 2020, durante el auge de las medidas de aislamiento por la pandemia de COVID-19, es probable que el factor de empuje haya experimentado mayor prevalencia.

Con respecto al motivo de ingresar en la plataforma, en encuestas previas se ha encontrado como, entre las principales razones, la complementariedad salarial para personas que tienen otros empleos. Por ejemplo, Berg (2018) encuentra a nivel mundial que alrededor de un tercio manifiesta esta motivación. Otra motivación para esta alternativa de carrera, tiene que ver con la idea de autonomía en tiempo y espacio, sin embargo, en esta modalidad de trabajo es fundamental la noción de alquiler del tiempo, donde los trabajadores no están empleados, pero se requiere que permanentemente estén disponibles. Siendo empleados cuando la organización/plataforma/cliente los necesite, siendo pagados en la tarifa por hora acordada, con las limitaciones de horas o días que trabajan, lo que se ha calificado como un retroceso en las relaciones de trabajo (Scholz,

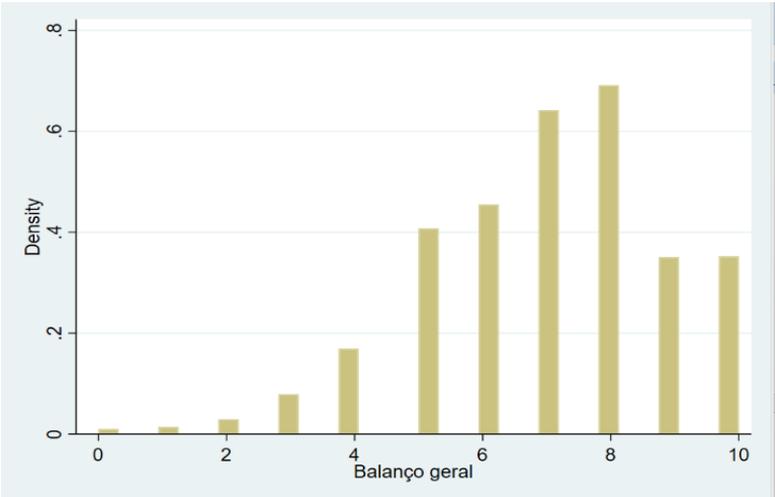
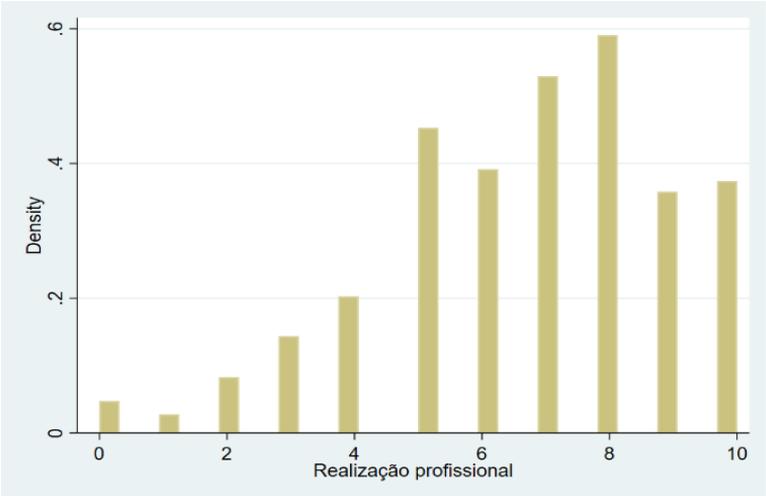
²⁶ La decisión propia de seleccionar estos escenarios de trabajo, tiene diferentes matices, que son explorados en otro capítulo del libro, ver Cifuentes y Rentería (2023) para mayor información.

2017; Woodcock, 2013), así como también una dificultad para la proyección en términos de carrera.

Siendo elección propia o no, en general se registra elevada conformidad con el trabajo en plataformas, a juzgar por los puntajes promedio otorgados a la realización profesional y al balance entre ventajas y desventajas.

Figura 1. Distribución muestral de puntajes de realización profesional (a) y balance general (b) de los trabajadores de plataformas.

(a)



(b)

Fuente: elaboración propia en base a datos primarios de Digitrab

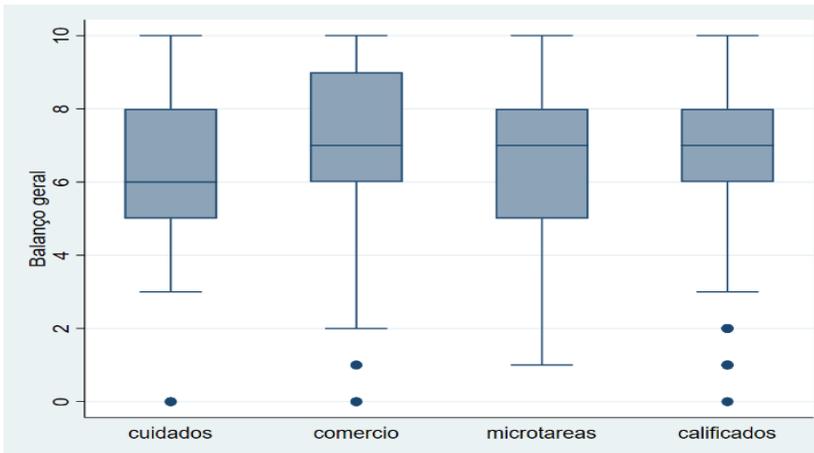
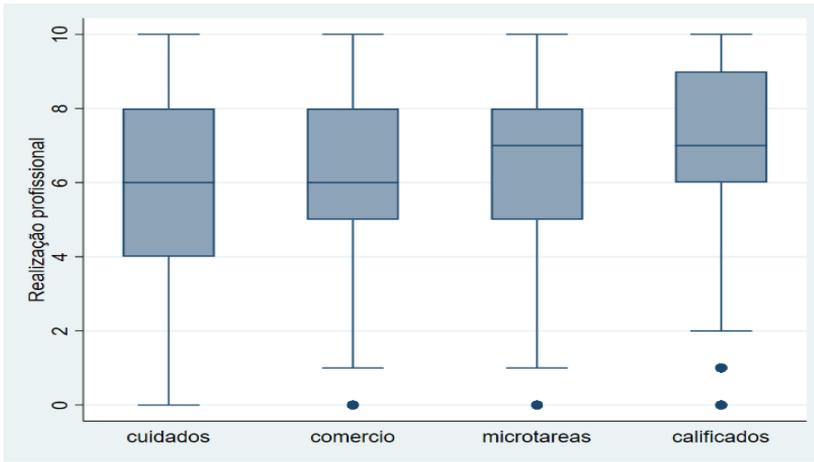
La figura 1 presenta la distribución de puntajes otorgados a la realización profesional y al balance general en la visión de los trabajadores de plataformas. En términos generales se registra una valoración esencialmente positiva, aunque con mayor cola a la izquierda en el score de realización profesional. Esta mayor conformidad con el trabajo en plataformas en términos de ventajas y desventajas respecto de la realización profesional es estadísticamente significativa ($t = 6.442$; $p\text{-valor} < 0.001$). Esto indica que las plataformas son más apreciadas por la posibilidad de adaptarse a diferentes estructuras familiares que por ofrecer perspectivas para el desarrollo de carreras.

Hay cierto patrón sectorial en la distribución de puntajes referidos a realización profesional, mayor entre los trabajadores de plataformas dedicadas al desarrollo tecnológico (programación, desarrollo de aplicaciones, consultoría, etc), especialmente comparado al que se registra para trabajadores en el sector de cuidados o de comercio. En el caso de microtarefas, la mayor satisfacción no ocurre tanto por diferencias en la medida de posición central (mediana) como de distribución de los cuartiles y rango (Figura 2). En términos de balance general, se observa una mayor similitud de puntajes en la parte central de la distribución, con diferencias sectoriales más pronunciadas en la distribución.

Esto revela la heterogeneidad de experiencias de acuerdo al sector donde el trabajador se inserta; los trabajadores del sector de mayor calificación otorgan más puntaje al balance general y son más similares entre sí que el resto. En cambio, los trabajadores de cuidados tienen menores medidas de posición central (es decir, peor valoración de pros y contras) y una cola a la derecha pronunciada indicando que una porción no menor tiene mejores experiencias que el resto. Algo similar ocurre con los trabajadores en el sector de comercio electrónico. Los trabajadores de plataformas de microtarefas o creadores de contenido (*influencers*, modelos, publicidad) los puntajes medios de experiencia son algo mayores que el resto, pero la distribución muestral parece mostrar una cola a la izquierda, lo que indica que son varios que tienen una experiencia bastante peor que ese nivel.

Figura 2. Distribución de puntajes de realización profesional (a) y balance general (b) en trabajadores de plataformas.

(a)



(b)

Fuente: elaboración propia en base a datos primarios de *Digitrab*

En la Tabla 1 se presentan los resultados del análisis multivariado. Para el caso del tipo de motivación para ingresar a trabajar en la plataforma, el ingreso a la plataforma por decisión del empleador es más habitual entre trabajadores de mayor edad respecto del ingreso motivado por elección personal (categoría base), aunque ocurre mayormente en trabajadores cuyos ingresos dependen principal o exclusivamente de la plataforma y en trabajadores aportantes a la seguridad social. En esta categoría no se observan diferencias de género, sectoriales o entre países. En

contraposición, cuando el al trabajo en plataformas se presenta como única opción, los factores asociados parecen estar únicamente ligados a lo sectorial; los empleos en el sector de cuidados tienen más prevalencia de ocupados sin alternativas de inserción laboral respecto de las ramas de comercio, alquiler, microtarefas o de mayor calificación. Además, en Brasil este motivador ha sido más importante que en el resto de los países.

En términos de la experiencia percibida por los trabajadores de plataformas, se observa que la realización profesional aumenta con la edad, es mayor en hombres que en mujeres aunque los factores de mayor peso se ubican en la carga horaria, calidad del empleo y la rama de actividad; hay mejores perspectivas de carrera profesional en los empleos con mayor carga horaria (especialmente a partir de las 30 hs semanales), los trabajos con aportes a la seguridad social y en las actividades tecnológicas.

En el caso de la percepción de ventajas y desventajas del trabajo, no se registran diferencias según la edad o género del trabajador. Los trabajadores que son aportantes principales de los gastos del hogar hacen un balance marginalmente más positivo que los que representan la única fuente de ingresos.

Al igual que lo que ocurre con la realización profesional, los trabajadores con mayor carga horaria experimentan un mejor balance de pros y contras de trabajar en la plataforma. Asimismo, los trabajadores en ramas de mayor contenido tecnológico otorgan mayor puntaje al balance general de su empleo. En este aspecto, las mayores diferencias se observan por país; Argentina (categoría base) exhibe puntajes medios mayores en balance que Brasil, Chile y especialmente España.

Finalmente, se destaca que la falta de significatividad de la variable indicadora del nivel educativo puede deberse a dos factores: por un lado, la aglomeración de casos en el nivel universitario puede generar micronumerosidad. Por otro lado, se detecta cierto grado de colinealidad entre el país de residencia y el nivel educativo; en Chile y Colombia la proporción de casos con nivel educativo superior es sustancialmente mayor al resto (70% vs 40-50%). Esto puede provocar inflación de varianza, imposibilitando obtener el rol del nivel educativo sobre los motivos de ingreso a la plataforma o la satisfacción con el trabajo. En el resto de las variables la multicolinealidad no parece ser sustancial (scores de inflación de varianza menores de 5).

Tabla 1. Factores condicionantes de la motivación de entrada al puesto, realización profesional y balance entre ventajas y desventajas*

	Motivación de ingreso =decisión del empleador [#]	Motivación de ingreso =única opción laboral [#]	Puntaje de realización profesional	Puntaje de balance entre pros y contras]
Edad	0.037*** (<.001)	0.001 (0.879)	0.010* (0.071)	0.003 (0.527)
Género (base=mujer)				
Hombre	-0.062 (0.742)	-0.035 (0.866)	0.222* (0.057)	0.150 (0.134)
No binario	0.125 (0.826)	0.114 (0.866)	0.270 (0.626)	0.041 (0.919)
Escolaridad (base=primario)				
Secundario	-0.859 (0.308)	0.632 (0.896)	0.180 (0.714)	0.141 (0.719)
Superior	-0.423 (0.610)	-0.5931 (0.348)	0.221 (0.655)	0.351 (0.368)
Participación en los gastos del hogar (paga todos los gastos)				
Principal aportante	0.450 (0.121)	0.394 (0.256)	-0.179 (0.388)	-0.340* (0.058)
Aporta similar a otro miembro	-0.058 (0.834)	-0.102 (0.766)	0.096 (0.622)	0.010 (0.954)
Aporta una pequeña parte	-0.243 (0.471)	0.109 (0.759)	-0.028 (0.894)	-0.201 (0.251)
No participa en gastos del hogar	-0.224 (0.573)	-0.363 (0.386)	-0.369 (0.133)	-0.229 (0.264)

* # La categoría de comparación es elección personal; Errores estándar robustos. p-valores entre paréntesis; *** error tipo I < 1%, ** error tipo I < 5%; * error tipo I < 10%.

Pluriempleo (base=tiene otra ocupación principal)				
Otro ocupación secundaria	0.628** (0.033)	0.309 (0.280)	0.006 (0.973)	0.020 (0.888)
Este es el único empleo	0.900*** (<0.001)	0.339 (0.174)	0.036 (0.791)	0.007 (0.955)
Carga horaria (base=hasta 20 hs)				
De 21 a 30 hs			0.157 (0.307)	-0.098 (0.448)
De 31 a 44 hs			0.575*** (<0.001)	0.313** (0.016)
Más de 44 hs			0.446** (0.014)	0.265* (0.092)
No tiene aportes a la seguridad social	-0.638*** (0.002)	0.089 (0.689)	-0.350*** (0.005)	-0.143 (0.179)
Sector (base=cuidados)				
Comercio o alquiler	-0.244 (0.692)	-1.293*** (<0.001)	0.013 (0.960)	0.255 (0.238)
Microtarefas	0.696 (0.244)	-1.100*** (0.002)	0.239 (0.412)	0.295 (0.192)
Tecnológico	0.800 (0.151)	-1.325*** (<0.001)	0.580** (0.018)	0.338* (0.078)
País (base= Argentina)				
Brasil	1.897* (0.080)	1.513** (0.022)	0.043 (0.920)	-0.677** (0.042)
Chile	1.303 (0.213)	0.315 (0.608)	-0.189 (0.530)	-0.698*** (0.008)
Colombia	1.627 (0.119)	0.062 (0.916)	0.140 (0.613)	-0.389 (0.120)
España	0.849 (0.422)	-0.017 (0.979)	-0.106 (0.718)	-0.948*** (<0.001)
N	1530	1530	1585	1584

R2	-	-	0.067	0.048
Log Verosimilitud	-851.588	-851.588	-	-

Conclusión

Este capítulo se propuso analizar diversos elementos relacionados con alternativas o escenarios de carrera en trabajadores en plataformas, como son la satisfacción general, la motivación para ingresar en las plataformas y la realización profesional. Se ha observado una alta influencia del sector laboral sobre los fenómenos analizados. En la línea de los estudios de OIT (2018), los trabajadores del sector tecnológico parecen mostrar mayores niveles de satisfacción con su empleo. Hablamos de un sector mayormente cualificado, y con ello se destaca que dentro de la *gig economy*, se encuentra segregación sectorial, al igual que en los empleos convencionales.

Así lo muestra Hoang et al. (2020) al describir cómo los diferentes sectores son ocupados por diferentes grupos sociales. Por ejemplo, el trabajo de cuidados, mayoritariamente llevado a cabo por mujeres (Digital Future Society, 2021; Gerber, 2022; Kullmann, 2021), con menores perspectivas de desarrollo laboral que otros. Diferencias de género se encontraron en lo relativo a la realización profesional, lo cual es un punto de partida para futuras investigaciones.

Uno de los resultados clave radica en que el mayor número de horas dedicado a la plataforma se relaciona con un mejor balance de los pros y contras y una mejor realización laboral. Esto puede ser relacionado a que se trate de la ocupación principal del trabajador, asumiendo, así, toda su atención, sin tener que dividir su energía y dedicación a más de un empleo, con mayor aprovechamiento del tiempo y menor riesgo de desgaste. En esta misma línea, Myhill et al. (2021) encontraban diferencias en la satisfacción laboral en personas cuyo trabajo por medio de aplicaciones online suponía la totalidad de ingresos o un complemento a otro salario, sobre todo influido por la inseguridad económica de los primeros.

De nuevo, cuando se habla de trabajo en plataformas, se tiende a analizar el total de variabilidad de empleos. Esto resulta lógico, ya que es un fenómeno, como se decía al inicio, emergente y que en sus inicios genera confusión sobre sus límites. Por ello, el desglose de diferentes perfiles de trabajadores y trabajadoras en nuevos estudios resulta de gran relevancia científica. En este sentido, Álvarez-Hernández et al. (2019) analizaban los trabajos por plataformas altamente cualificados en España a partir de una revisión de *Eurofound*, donde se encontraba que los trabajos en plataformas más cualificados la flexibilidad sobre la tarea y los tiempos era la principal motivación. También la remuneración era más alta conforme se

complejizan las tareas o se requerían más habilidades, pero también aparecían dificultades de conciliación, estrés y riesgos para la salud física asociados al contacto con pantallas. En nuestros resultados, se mantiene esa idea de ser trabajos elegidos por la persona, en la línea de estos estudios. Fielbaum y Tirachini (2021) estudiaron la satisfacción de trabajadores en transporte de personas (plataformas VTC, conductores de *Uber* o *Cabify*) en Chile, encontrando de nuevo que la flexibilidad sobre el tiempo les parecía más satisfactoria, pero se reducían los niveles al hablar de la tarea de conducir, y sobre todo, los bajos ingresos hacían a muchos trabajadores abandonar la plataforma, siendo la segunda causa de renuncia el encontrar otro trabajo. Esto contrasta la expectativa de una carrera laboral en diferentes sectores.

Usualmente la literatura reciente sobre trabajo en plataformas parece encontrar que estos empleos se usan más como una opción de carrera “por defecto”, ante la ausencia de oportunidades laborales satisfactorias, lo cual suele estar asociado a motivaciones negativas o factores de empuje. Este tipo de motivaciones alcanza mayor prevalencia en regiones subdesarrolladas. El estudio de trabajadores de plataformas tecnológicas en 5 países de Iberoamérica muestra que las motivaciones parecen estar más asentadas en factores de atracción (*pull*) y tienen mejores perspectivas que el resto. Además, en la visión de los trabajadores los trabajos de pocas horas no generan perspectivas de progreso ni son mejor valorados en términos de balance. Estos avances pueden ayudar en la construcción de modelos explicativos de la experiencia diferencial de la precariedad en el trabajo en plataformas digitales.

Referencias

- Álvarez-Hernández, G., Pérez-Zapata, O., Fernández Rodríguez, C. J., y de Castro Pericacho, C. (2019). Plataformas y gig economy en el trabajo cualificado. *Congreso Interuniversitario OIT sobre el futuro del trabajo*.
- Ashford, S. J., George, E., y Blatt, R. (2007). 2 Old Assumptions, New Work. *The Academy of Management Annals*, 1(1), 65-117. <https://doi.org/10.1080/078559807>
- Barcevičius, E., Gineikytė-Kanclerė, V., Klimavičiūtė, L., y Martín, N. R. (2021). *Study to support the impact assessment of an EU initiative to improve the working conditions in platform work*. Publications Office of the European Union.
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *The Career Development International*, 13(3), 209–223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., y Silberman, M. S. (2018). Digital labour platforms and the future of work. *Towards decent work in the online world. Rapport de l'OIT*.

- Cano, M. R., Espelt, R., y Morell, M. F. (2021). Flexibility and freedom for whom? Precarity, freedom and flexibility in on-demand food delivery. *Work Organisation, Labour y Globalisation*, 15, 46-68. <https://doi.org/10.13169/workorgalaboglob.15.1.0046>
- Chen, M. K., Chevalier, J. A., Rossi, P. E., y Oehlsen, E. (2019). The Value of Flexible Work: Evidence from Uber Drivers. *Journal of Political Economy*, 127(6), 2735-2794. <https://doi.org/10.1086/702171>
- Cropanzano, R., Keplinger, K., Lambert, B. K., Caza, B., y Ashford, S. J. (2023). The organizational psychology of gig work: An integrative conceptual review. *Journal of Applied Psychology*, 108(3), 492-519. <https://doi.org/10.1037/apl0001029>
- Digital Future Society. (2021). *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*.
- Fielbaum, A., y Tirachini, A. (2021). The sharing economy and the job market: The case of ride-hailing drivers in Chile. *Transportation*, 48(5), 2235-2261. <https://doi.org/10.1007/s11116-020-10127-7>
- Gerber, C. (2022). Gender and precarity in platform work: Old inequalities in the new world of work. *New Technology, Work and Employment*, 37(2), 206-230. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12233>
- Hall, D. T., y Chandler, D. E. (2005). Psychological success: When the career is a calling. *Journal of Organizational Behavior*, 26(2), 155-176. <https://doi.org/10.1002/job.301>
- Heeks, R. (2017). *Decent Work and the Digital Gig Economy: A Developing Country Perspective on Employment Impacts and Standards in Online Outsourcing, Crowdwork, Etc* (SSRN Scholarly Paper N.º 3431033). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3431033>
- Hoang, L., Blank, G., y Quan-Haase, A. (2020). The winners and the losers of the platform economy: Who participates? *Information, Communication y Society*, 23(5), 681-700. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2020.1720771>
- Howcroft, D., y Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A Typology of Crowdwork Platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21-38. <https://doi.org/10.1177/0950017018760136>
- Idowu, A., y Elbanna, A. (2022). Digital Platforms of Work and the Crafting of Career Path: The Crowdworkers' Perspective. *Information Systems Frontiers*, 24(2), 441-457. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10036-1>
- Khapova, S. N., Vinkenbunrg, C. J., y Arnold, J. (2009). Careers research in Europe: Identity and contribution. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(4), 709-719. <https://doi.org/10.1348/096317909X475505>
- Kossek, E. E., y Michel, J. S. (2011). Flexible work schedules. En *APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol 1: Building and*

- developing the organization* (pp. 535-572). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/12169-017>
- Kost, D., Fieseler, C., y Wong, S. I. (2020). Boundaryless careers in the gig economy: An oxymoron? *Human Resource Management Journal*, 30(1), 100-113. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12265>
- Kullmann, M. (2021). *Artificial intelligence, platform work and gender equality*. European Institute for Gender Equality (EIGE). <https://doi.org/10.2839/372863>
- Llosa, J. A., y Agulló-Tomás, E. (2022). Technodiscipline of Work: Does Post-Pandemic Platform Employment Generate New Psychosocial Risks? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14), Article 14. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148609>
- Montgomery, T., y Baglioni, S. (2021). Defining the gig economy: Platform capitalism and the reinvention of precarious work. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 41(9-10), 1012-1025. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-08-2020-0400>
- Muñoz, F. A. V. (2021). Las representaciones colectivas de trabajadores en las plataformas digitales. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, 157, 59-84.
- Muñoz-Rodríguez, D., y Ortega, A. S. (2019). Precariedad en la era del trabajo digital. *RECERCA. Revista de Pensament i Anàlisi*, 24(1), Article 1. <https://doi.org/10.6035/Recerca.2019.24.1.1>
- Myhill, K., Richards, J., y Sang, K. (2021). Job quality, fair work and gig work: The lived experience of gig workers. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(19), 4110-4135. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1867612>
- OIT. (2021). *El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo* [Informe]. Organización Internacional del Trabajo. http://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_823119/lang--es/index.htm
- Spreitzer, G. M., Cameron, L., y Garrett, L. (2017). Alternative Work Arrangements: Two Images of the New World of Work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 473-499. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113332>
- Stefano, G. B. (2017). Robotic Surgery: Fast Forward to Telemedicine. *Medical Science Monitor*, 23. <https://doi.org/10.12659/MSM.904666>
- Wrzesniewski, A., y Dutton, J. E. (2001). Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201. <https://doi.org/10.5465/amr.2001.4378011>
- Zysman, J., Kenney, M., Drahokoupil, J., Piasna, A., Petropoulos, G., De Groen, W. P., Kilhoffer, Z., Lenaerts, K., y Salez, N. (2017). Regulating the Platform Economy: How to Protect Workers While Promoting Innovation. *Intereconomics*, 52(6), 328-328. <https://doi.org/10.1007/s10272-017-0698-z>

Capítulo 9

Trabajo en plataformas digitales: análisis de las expectativas y la incertidumbre laboral en cinco países

José Llosa

Universidad de Oviedo (España)

Diana Milec Cifuentes-Leiton

Universidad del Valle (Colômbia)

Valentina Viego

Depto. Economía Universidad Nacional del Sur

Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur (IIESS). UNS-Conicet (Argentina)

Daniela Campos Bahia Moscon

Universidade Federal da Bahia (Brasil)

Elisa Ansoleaga

Universidad Diego Portales (Chile)

Magdalena Ahumada

Universidad Alberto Hurtado (Chile)

Establecer una reflexión comparada entre el contexto latinoamericano y europeo en cuanto a lo que representa el trabajo en plataformas, supone un ejercicio reflexivo y analítico sobre el progreso e implantación neoliberal en ambos marcos sociales. En el caso europeo el proyecto keynesiano se incrusta en las lógicas sociolaborales tras la Segunda Guerra Mundial. La segunda mitad del siglo XX representa un periodo de conquistas sociales y laborales, quebrado por un marco desregulatorio posterior correlativo a la expansión de la globalización. Esta desregulación implica también la desestabilización de los escenarios laborales (Fernández Rodríguez & Serrano Pascual, 2014; Means, 2017).

En el caso del contexto latinoamericano el proceso de desarrollo sociolaboral difiere sustancialmente. El proceso keynesiano no presenta un asentamiento similar al europeo, siendo, la segunda mitad del siglo XX, un periodo recorrido por economías de naturaleza más inestable y subsidiaria de occidente (Ramos et al., 2015). Los marcos políticos de la mayoría de los países latinoamericanos navegan entre la inestabilidad y los conflictos durante este periodo, impactando en trayectorias laborales marcadas por

una profunda desigualdad social y una estructura de derechos laborales menos definida (Cardoso, 2016). El periodo de crisis de deuda que el continente experimenta en los años 1980, sin embargo, también abre la puerta al neoliberalismo en el continente (Limonad, 2021).

La dicotomía descrita se observa a través de los índices de trabajo informal. España es uno de los países europeos con más trabajo informal, estimando una tasa del 6.2% en 2021*. Sin embargo, en los países latinoamericanos la informalidad laboral presenta datos muy superiores: Argentina con un 48.9% en 2021; Colombia con un 58.3%; Brasil 38.5% o Chile 27.4%²⁷. No sólo superiores en el término cuantitativo, sino que la informalidad laboral -estudiada con mayor detalle por ser el rango más intenso de no-regulación laboral- cuenta con una presencia significativa en la cultura laboral existente (Ramos et al., 2015).

El punto de partida para la *gig economy*, modelo de naturaleza desregulatoria, es por tanto diferencial. En España el proceso desregulatorio se fragua en un retroceso de derechos laborales a través de sendas reformas (Theodoropoulou, 2018). Implica un crecimiento exponencial del empleo en modalidad temporal, así como una diversificación de las posibles modalidades contractuales. Todo ello favoreciendo las trayectorias laborales inestables, y representando una ruptura cultural en la relación persona – empleo (Agulló-Tomás et al., 2018). Rodgers (1989) habla de la precariedad laboral como una transgresión de lo que culturalmente se determina como empleo estandarizado.

El empleo estandarizado, sostiene, hace referencia al modo de trabajar que culturalmente se comprende como ordinario y/o deseable en un contexto determinado. La herencia keynesiana supone que el empleo estandarizado para la población europea sea de naturaleza estable: estable en ingresos, continuado en la organización para que se trabaja, y con posibilidad, por tanto, de desarrollo de carreras profesionales lineales (Arnal

* <https://ilostat.ilo.org/es/topics/informality/>.

²⁷ Estas cifras se deben tomar con cautela ya que se basan en estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo e incluyen en la informalidad a trabajadores por cuenta propia o empleadores en actividades propias del sector informal, autoempleados que destinan la producción a consumo personal, trabajadores familiares y asalariados del sector informal, trabajadores de servicio doméstico y asalariados del sector formal que no cotizan a la seguridad social. En algunos países la informalidad remite solamente a la falta de registro y cotización de la ocupación en la seguridad social, mientras que, si un trabajador autónomo opera en el sector formal, pero realiza aportes a la seguridad social es considerado como registrado/formal. Por ello, las cifras de la OIT pueden estar sobreestimando el peso de la informalidad, al menos desde algunas definiciones. Como no existen mediciones comparables entre países que sigan la segunda y más precisa clasificación del empleo, se siguen utilizando las estimaciones de la OIT. Más allá de esta aclaración, las brechas de la incidencia de la informalidad del empleo entre países de Latinoamérica y de la península ibérica se mantiene.

et al., 2013). La naturaleza líquida del marco de la flexibilidad extendido en el nuevo milenio europeo contraviene cada una de estas premisas culturales (Fritsch & Verwiebe, 2018). Esta situación, todavía hoy, representa un importante impacto psicosocial entre la población laboral, imponiendo un cisma en las expectativas (Burchell, 2009). Por ejemplo, jóvenes sobrecualificados para sus puestos de trabajo, que viven con auténtica angustia el hecho de que su formación no encuentre continuidad lógica con su experiencia laboral (Lasheras-Díez et al., 2018). La literatura científica refleja que los marcos precarios en países como España tienden a la cronicidad, siendo previsible que una carrera laboral iniciada en un empleo de baja calidad continúe siéndolo en su desarrollo (Pérez Infante, 2015).

El punto de partida en el contexto latinoamericano para la *gig economy*, manteniendo la argumentación planteada, presenta también diferencias. Lleva a suponer que culturalmente el empleo cuenta un significado más volátil. Asimismo, el empleo regulado también se impregna de rasgos de precarización, con altas tasas de empleo temporal o empleo en jornada parcial (Ramos et al., 2015). Este marco culturalmente incierto supone un riesgo que favorece el rápido asentamiento de las lógicas desregulatorias de la concepción laboral neoliberal del empleo en general, y de la *gig economy* en particular.

Frente a ello, ambos contextos mantienen en común la rápida expansión del denominado trabajo en plataformas. España encabeza la presencia de este tipo de actividad laboral en términos mundiales (Digital Future Society, 2020); mientras que en Latinoamérica se acude a un crecimiento exponencial (Vargas et al., 2022).

Trabajo en plataformas

Frente a este punto de partida diferencial entre el eje español (europeo) y latinoamericano en el contexto laboral, cabe comprender las condiciones definitorias y específicas del trabajo en plataformas. A continuación, ofrecemos un listado de los rasgos que caracterizan el trabajo en plataformas:

i. la gestión de tareas está mediada por la *web*. Esto implica la despersonalización del puesto entre trabajador y su jefe inmediato, automatizando las tareas de asignación de trabajo, de registro del ritmo de ejecución del trabajo y de liquidación de las remuneraciones o compensaciones monetarias.

ii. las tareas a asignar al trabajador pueden ser ejecutadas de dos formas: en línea (a menudo remota) o *in situ*. La ejecución online implica que la tarea se asigna a una fuerza de trabajo masiva (*crowd*) dispersa geográficamente y generalmente se vincula con microtareas, es decir, tareas que son subdivididas en diversas partes y ejecutadas por trabajadores no relacionados entre sí. La segunda modalidad (*in situ*) implica que la

distribución del trabajo se asigna a individuos concentrados en áreas geográficas específicas para que presten servicios usualmente de dominio local (conducción, reparto, trámites, limpieza de hogares, cuidados).

iii. en algún punto, el mecanismo de asignación admite que el trabajador pueda elegir no realizar la tarea propuesta por la plataforma sin que ello implique una desvinculación laboral completa. La consecuencia inmediata de esta opción es que la remuneración del trabajador que rechaza el pedido o tarea disminuye. Por este motivo, el salario de los trabajadores de plataformas es completamente variable, a diferencia de los puestos tradicionales, donde una porción sustancial del salario suele ser fija. La posibilidad de asumir o no la tarea propuesta por parte del trabajador es lo que “libera” al propietario de la plataforma de cumplir regulaciones y compromisos laborales.

La *gig economy* impone una organización estructural del empleo en base a la tecnología y la digitalización. Se enfrenta al trabajo estable, fundamentando una economía basada prioritariamente en microtareas y proyectos. Montgomery y Baglioni definen el empleo mayoritariamente generado en este espacio como uno “que ocupa un lugar ambiguo entre el autoempleo y el empleo estandarizado” (2021, p. 2).

Una materialización de la *gig economy* se halla en el trabajo en plataformas, basado en la denominada economía colaborativa (Rivera, 2021). La economía colaborativa como una formulación de actividad económica sostenida a través de microtareas y basada en el intercambio directo de bienes o servicios entre la población. Esta forma económica se arroja en una lógica discursiva de sostenibilidad, presupuesta en la reducción de intermediarios; junto con la posibilidad de aprovechamiento de recursos personales o materiales. Sin embargo, el discurso de la economía colaborativa requiere cautela. En primer lugar, porque se aloja en ideas económicas desarrollistas o de crecimiento (Latouche, 2023). Esto es, pretende generar un proceso sistemático de intercambio económico para tareas que previamente no disponían de él. Un ejemplo se halla en las plataformas para compartir vehículo: una actividad que previamente ya tenía lugar entre personas próximas y en términos personales o informales. A través de plataformas de economía colaborativa se transforma en una actividad de explotación económica. La economía colaborativa esconde, por tanto, un proceso de economización capital de nuevos planos de la vida (Latouche, 2023).

En segundo término, la economía colaborativa también se envuelve en un discurso de disminución de intermediarios (Rivera, 2021). No obstante, en este escenario emergen multinacionales tecnológicas como nuevo intermediario. De hecho, resultan en el único intermediario de la actividad. Por ello, no se acude a una reducción de intermediación, sino a la concentración de esta, con el consiguiente aumento en control para la actividad desarrollada (Llosa & Agulló-Tomás, 2022).

Si atendemos particularmente a lo que serían las plataformas dentro de la economía colaborativa, este intermediario único, la plataforma, debe considerarse como empleador de las personas que prestan su actividad o servicio. Considerar a la plataforma como empleador ha generado controversia, ya que supone enmarcar el desarrollo de su actividad en base a la normativa laboral. A raíz de la aprobación de la denominada Ley Rider (Ley 12/2021) en España las plataformas han emergido como *lobby* de presión enfrentado a la promulgación de esta legislación (Sánchez Hidalgo, 2023).

Siendo sin duda espacios de empleo para la población, la ausencia de una relación laboral formal en el desarrollo de la actividad sitúa a las plataformas en un escenario sociolaboral gris. De él se deduce que el proyecto de la economía colaborativa, más allá del discurso que presenta, es un proyecto desregulatorio, o no regulador, en las relaciones laborales (Fernandez-Trujillo Moares, 2022). Por tanto, un espacio laboral de potencial incertidumbre laboral (Llosa & Agulló-Tomás, 2022).

La otra característica del trabajo en plataformas es que la única vía de contacto entre empresa (plataforma) y empleado tiende a estar representada en el software que organiza la actividad. El interlocutor de la persona empleada es, por tanto, un *no-humano* (Duffy, 2020). El funcionamiento de la plataforma, que en base a sus algoritmos condiciona el desarrollo y viabilidad de la actividad, figura un interlocutor ininteligible para la persona empleada. Genera, no sólo un marco desregulatorio en términos formales de empleo, sino un contexto cotidiano de actividad laboral deliberadamente opaco, cambiante e incierto, con la finalidad de disciplinar a las personas que desarrollan su trabajo. Denominamos a este proceso *tecnodisciplina del empleo* (Llosa & Agulló-Tomás, 2022), como la demanda de absoluta disponibilidad entre los empleados en plataformas para mantener ritmos suficientes de actividad laboral e ingresos.

Paradójicamente, a pesar de que la plataforma permite un contacto bidireccional entre cliente final y empleado que desarrolla la actividad, la interlocución entre la persona y la empresa es unidireccional. La empresa es altamente demandante con el trabajador a través de este proceso *tecnodisciplinario*, pero no existe un cauce a través del cual el trabajador pueda ejercer control alguno sobre la plataforma en la que trabaja. Todo ello enfrenta el segundo eje discursivo de la economía colaborativa, y en particular del trabajo en plataformas: la libertad ofrecida a quien presta su actividad a través de estos dispositivos, la flexibilidad, la permisividad para el desarrollo de la actividad. (Rivera, 2021). Esta propuesta fuera del escenario discursivo se desvanece, ya que el carácter disciplinario descrito y consustancial a la organización de las plataformas de intercambio, expone uno de los contextos de menor autonomía laboral que sea posible estudiar actualmente.

Expectativa de futuro e incertidumbre laboral

Aproximarse conceptualmente a la precariedad laboral en dos ejes: precariedad laboral objetiva y subjetiva, permite una versatilidad al concepto que posibilita el análisis profundo en términos psicosociales. La precariedad objetiva entendida como “un constructo multidimensional que incluye dimensiones como la inseguridad en el empleo, las relaciones individualizadas entre trabajadores y empleadores, los bajos ingresos, la privación económica, la limitación en los derechos sobre la organización del espacio de trabajo, así como la limitación en la protección social” (Benach et al., 2014, p. 230). La precariedad subjetiva comprendida, en base a la aproximación de Rodgers (1989) ya recogida, como aquellos modos de empleo que rescinden el contrato sociolaboral culturalmente estandarizado. Esta aproximación a la precariedad subjetiva no sólo asume la posibilidad de comprender las consecuencias psicosociales del trabajo precario, sino que inserta en la propia configuración del empleo precario la dimensión psicosocial.

El empleo en plataformas descrito expone una precarización objetiva de la relación laboral, sin ofrecer marcos reguladores claros de la actividad, junto a un escenario de incertidumbre laboral, precariedad subjetiva, que se encuentra esencialmente incardinado a la propia configuración de esta modalidad laboral.

La incertidumbre laboral se resume en “la incapacidad percibida para mantener una situación laboral deseada” (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984, p. 438). Esta inestabilidad percibida se ha relacionado, además, con profundas dolencias de carácter físico, psicológico y social para la población (De Witte et al., 2016). Entre las líneas más exploradas de investigación, la incertidumbre laboral se ha relacionado con un deterioro de la salud mental (Cheng & Chan, 2008; Llosa et al., 2018), con el deterioro de expectativas de futuro (Lasheras-Díez et al., 2018), o con una merma de los vínculos relacionales de los profesionales que la experimentan (Berth et al., 2008).

Con el marco descrito, este capítulo presenta un análisis comparativo en términos internacionales en base a un eje norte-sur. Norte, analizando el caso español; sur, con un muestreo en Colombia, Chile, Argentina y Brasil.

La hipótesis de partida de este capítulo es que el trabajo en plataformas será percibido con mayor incertidumbre en España que en los países latinoamericanos, ya que representa un significado diferente en ambos contextos. En España será observado como un elemento desregulatorio y de merma de derechos; sin embargo, en los países latinoamericanos analizados, dados los altos índices de trabajo informal, la plataforma supondrá un elemento de estructuración de este tipo de economía. Por ello, tenderá a generar una menor incertidumbre laboral entre los profesionales.

Extracto metodológico

Se llevó a cabo una recolección de datos a través de un proceso de encuesta digital online, entre los meses de abril y septiembre de 2021 en el marco del proyecto Digitrab. Los datos fueron recogidos de manera simultánea en los cinco países analizados a través de un muestreo de conveniencia, por medio del procedimiento de bola de nieve (Martínez-Mesa et al., 2016). Todas las personas que participaron en el estudio dieron su consentimiento informado explícito, asumiendo que la recolección de información presentaba un carácter anónimo, y conociendo los fines de esta investigación. El proyecto cuenta con el aval del Comité Ético de la Facultad de Psicología de la Universidad de Oviedo (España), y se sujeta a los principios de investigación con humanos dispuestos en la Declaración de Helsinki.

La muestra estaba compuesta de trabajadoras y trabajadores en plataformas de cinco países. Cuatro de ellos latinoamericanos: Colombia (49.17%), Brasil (4.53%), Chile (20.37%) y Argentina (8.23%); y en Europa España (17.59%). Mayoritariamente eran trabajadores vinculados a plataformas de reparto, siendo también la actividad con mayor presencia en este tipo de empleo (Digital Future Society, 2020) (Tabla 1).

Tabla 1. Muestra por país.

		<i>Colombia</i>	<i>España</i>	<i>Brasil</i>	<i>Chile</i>	<i>Argentina</i>
Servicio de entregas y transporte	de	546	259	47	198	86
Sin información/sin clasificación	y	68	88	3	0	6
Total	casos válidos	478	171	44	198	80

Elaboración propia.

Sobre esta muestra se administró una encuesta en formato electrónico en los cinco países estudiados, que incluyó cuestiones sobre información sociodemográfica y sociolaboral para situar las características de la muestra, así como una pregunta abierta relacionada con la percepción de futuro sobre la actividad desarrollada. Esta pregunta sostiene el análisis de este trabajo de investigación, y se formuló en los siguientes términos: “¿Cómo se ve en el futuro con relación a su trabajo en plataformas digitales?”.

Para alcanzar el objetivo se diseñó un proceso de análisis mixto: cuantitativo y cualitativo, con una perspectiva metodológica cross-cultural (Ember & Ember, 2000). El análisis cuantitativo se diseñó a través de un

proceso de codificación de discursos en base al eje incertidumbre laboral, extrayendo frecuencias de tres categorías de codificación: discurso de incertidumbre laboral; discurso de neutralidad frente al futuro del empleo, y discurso de certidumbre laboral. Esta información se trata mediante un análisis descriptivo exploratorio.

La segunda fase, de análisis cualitativo, se desarrolla en base a la metodología de análisis de discurso. Se vuelve a partir del total de la muestra, seleccionando aleatoriamente 20 sujetos por país entre los 972 participantes totales. El análisis de discurso es una técnica metodológica de naturaleza cualitativa que pretende construir el significado del objeto referente entre los discursos de la población participante (Parker, 1992). Dada la naturaleza de la técnica resulta inabordable e innecesario desarrollarla con un conjunto de discursos próximo al millar, motivo por el que se muestrean casos entre el conjunto de datos (Parker, 1992). El objeto referente se sitúa en el trabajo en plataformas, y el eje de análisis se establece en la incertidumbre laboral. Se parte de una conceptualización interactiva de la incertidumbre laboral, que, al comprenderla como un marco de precariedad subjetiva, está incardinada con el significado del empleo en plataformas, así como procesos identitarios y perspectivas de futuro laboral y vital (Sverke et al., 2002). Como categorías de análisis emergen para el análisis de discurso en este caso: la posibilidad de continuidad en la actividad laboral (incertidumbre laboral); la desesperanza; la legitimidad del trabajo en plataformas; la formación y los estudios, y las narrativas neoliberales.

Resultados

Análisis cuantitativo: Inter países e intra-países

El análisis cuantitativo analiza las respuestas que directa y explícitamente apelaban a la variable de incertidumbre laboral, y se deshecha el resto. Se codificó el sentido de las respuestas entre positivo (no experimentan incertidumbre laboral); negativo (experimentan incertidumbre laboral), y neutro (discurso neutro / ambivalente frente al futuro laboral). Entre las 972 personas participantes, únicamente un 10.70% de ellas apelaban directamente a la dimensión de incertidumbre, y fueron las personas estudiadas en el análisis cuantitativo.

Un espacio muestral de esta naturaleza permite establecer un eje norte – sur en el análisis del trabajo en plataformas, y lo que representa la *gig economy* de acuerdo con el contexto sociolaboral y sociopolítico. Partiendo de la hipótesis planteada el análisis descriptivo inicial arroja que España, representando el eje norte, muestra una mayor incertidumbre que el eje sur.

Elaborando el análisis en un doble eje, intra-país e inter país, se evidencian algunas aproximaciones relevantes. En términos generales, los

países del eje sur, en particular Chile y Colombia que cuentan con mayor representación muestral, evidencian signos de polarización. Las respuestas neutrales respecto a la incertidumbre son bajas en ambos (en Chile un 13.6% y en Colombia un 7.8%), con una tendencia de equiparación al observar las posturas positivas y negativas. En Chile la distancia entre las posturas positivas y negativas es de 4.6 puntos porcentuales (pp), mientras que en Colombia es algo mayor (17.6 pp). Merece un análisis profundo el caso colombiano, donde la percepción de certidumbre (54.9%) es superior al de incertidumbre (37.3) (Tabla 2).

En el caso español, eje norte en el análisis, el escenario es de menor polarización entre los extremos de significado estudiados para la incertidumbre, con un corolario de respuestas de tendencia negativa. Las respuestas positivas únicamente representan el 8.4%, mientras que las neutrales (45.8%) o negativas (45.8%) son sustancialmente más altas. Argentina y Brasil, por su parte, cuentan con aproximaciones muestrales menores, lo que dificulta un análisis profundo.

El segundo eje de análisis en la mirada cuantitativa representa el estudio Inter países, más concretamente inter eje norte-sur.

España, eje norte, recoge el porcentaje de percepciones positivas - de certidumbre- más bajo. El mencionado 8.3% situado en el extremo opuesto a la percepción de trabajadores en plataformas en el contexto chileno (40.9%), y más aún colombiano (54.9%). En la perspectiva negativa hay cierta homogeneidad entre países norte – sur, salvando que la neutralidad en España juega un papel preponderante (45.8%) y está ausente en el resto de los contextos estudiados.

Tabla 2. Posicionamiento del discurso de certidumbre e incertidumbre laboral entre trabajadores en plataformas.

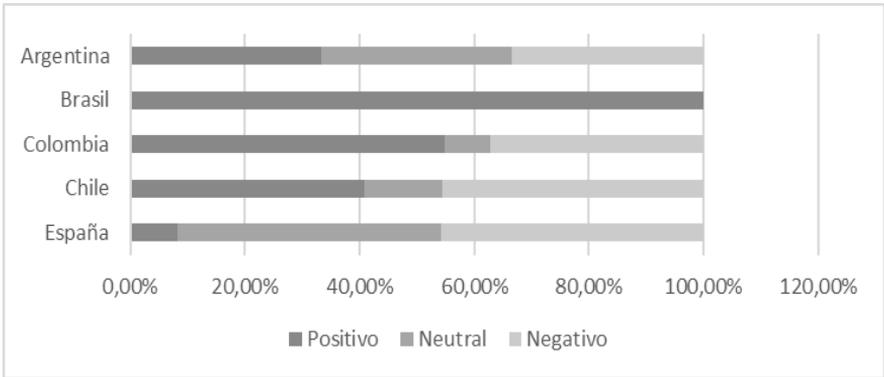
	Total (%)	Positivo (%)	Neutral (%)	Negativo (%)
España	24 (23.08%)	2 (8.3%)	11 (45.8%)	11 (45.8%)
Chile	22 (21.15%)	9 (40.9%)	3 (13.6%)	10 (45.5%)
Colombia	51 (49.04%)	28 (54.9%)	4 (7.8%)	19 (37.3%)
Brasil	1 (0.9%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Argentina	6 (5.77%)	2 (33.3%)	2 (33.3%)	2 (33.3%)

Elaboración propia.

Profundizar en la presencia de neutralidad en el discurso español, en términos de aproximación al significado de la incertidumbre laboral resulta relevante, ya que recoge cierta apatía, desesperanza o indefensión. En un marco laboral desregulado, como el del trabajo en plataformas, una posición neutra de las personas que desarrollan su actividad en este contexto las aproxima a una perspectiva de inmovilismo. Las posturas progresivamente desreguladoras en términos de política laboral en Europa y España acercan a la población a un nuevo escenario laboral difícilmente abordable o con poca posibilidad de transformación. Ello deviene en profundas dolencias psicosociales, en lo que Ian Parker (2016) denominó el dolor social. Un padecimiento muy relacionado con el infortunio ante el futuro y la escasa expectativa respecto al presente.

La polarización de posturas en países como Colombia o Chile indica un contexto de dualidad. No dualidad laboral (Arnal et al., 2013), ya que existe una tendencia a la homogeneidad en las condiciones laborales de la muestra; pero sí una dualidad respecto a la vivencia de certeza en este marco de trabajo. Esta polarización es congruente con la renovación del mercado laboral en el contexto latinoamericano, que en las últimas décadas atraviesa una tecnologización pujante. Una tecnologización que una parte de estos trabajadores observan como oportunidad de estructuración de actividades laborales previamente informales, mientras que otro conjunto equiparable de la muestra asume que la *gig economy* no implica un contexto deseable en términos de estabilidad (Figura 1).

Figura 1. Representación de las percepciones de respuestas positivas, negativas y neutras respecto a la incertidumbre laboral entre trabajadores en plataformas de cinco países.



Elaboración propia.

El análisis de las respuestas en términos positivos en el eje europeo ofrece claridad a la argumentación expuesta. La percepción de certidumbre es muy baja (8.3% en España), observando esta modalidad de empleo como

un retroceso en los términos de estabilidad conquistados en los gloriosos años europeos vinculados al desarrollo del Estado de Bienestar. El incesante proceso desestabilizador que recorre Europa en el contexto globalizador no se traduce en un cambio rotundo de los deseos de trabajo estable o certero entre la masa laboral. El significado del trabajo estándar europeo continúa, por tanto, inserto en la lógica de estabilidad, y el discurso flexible del trabajo en plataformas resulta mayoritariamente rechazado.

Análisis de discurso

España: Incertidumbre laboral, ambivalencia y desesperanza

El análisis de discurso aporta matices más profundos sobre el objeto de estudio. Continuando con la aproximación de ejes norte – sur, algunos discursos recogidos entre la muestra española en términos negativos apelan a la transitoriedad: “No me veo trabajando en ello a largo plazo, y aspiro a cambiar a un puesto con mejores horarios” (España). El significado de transitorio que recoge en este literal se reitera en muchas de las respuestas halladas sobre la perspectiva de futuro. No sólo presenta incertidumbre laboral, sino que manifiesta un deseo expreso de transitar a otro escenario laboral. Otro de los literales profundiza sobre esta idea: “Es una forma de ganar dinero extra, pero en el futuro espero dejar este trabajo para centrarme en otro que me permita obtener más ingresos” (España). En este caso, el significado del empleo en plataformas incorpora una segunda categoría recurrente, relacionada con los bajos ingresos o la incertidumbre económica. El trabajo en plataformas no se contempla como una fuente de ingresos estable, ni suficiente. La motivación económica activa el deseo de cambio de perspectiva para aquellos discursos determinados en el espacio de la incertidumbre laboral.

Sin embargo, nuestro análisis entre la población española revela la ambivalencia de la desesperanza que ya se había observado en el análisis cuantitativo: “Me veo en otro empleo, este es algo transitorio, en principio” (España). En la primera parte del literal se detecta el recurrente ánimo de transición a otro empleo, pero el cierre del literal (“en principio”) arroja la ambivalencia como elemento presente en el análisis. Resulta un espacio de análisis paradójico dentro del discurso de la economía colaborativa enarbolado desde las corporaciones propietarias de estas plataformas: flexibilidad, libertad y la posibilidad de elección como elementos de mayor relevancia. Sin embargo, el rastro de ambivalencia entre los trabajadores con relación a la perspectiva de futuro muestra que se trata de una actividad no deseada, con carácter coyuntural en su trayectoria vital y profesional, pero junto a la irremediable posibilidad de verse abocados a continuar desarrollándola. En términos psicosociales esta perspectiva irrumpe como indefensión, lo que sí supone una transformación cultural en la institución del empleo español. Asumir como posibilidad permanecer en este tipo de

espacio laboral no deseado, frente a la ausencia de alternativas, y cuando esta coyuntura se expresa en términos de resignación en lugar de confrontación o desafío. Supone el éxito psicopolítico del neoliberalismo desregulatorio (Han, 2017), por ende disciplinario. Al mismo tiempo, representa el colapso del discurso flexiseguro, que desprovisto de evidencia para la retórica de libertad de elección, muestra que, en última instancia, estas formas de empleo acarrearán la merma de opciones de desarrollo y la precarización como elemento de naturaleza estructural en los mercados laborales (Revilla Castro & Blazquez Martin, 2021). Un último literal para analizar este significado, nos parece ilustrativo para comprender el análisis: Respecto al futuro... “Mal, pues posiblemente igual que ahora” (España).

Latinoamérica: Significado del empleo e identidad en las plataformas digitales

Al aproximar el análisis de discursos al eje sur mantenemos una óptica centrada en la polarización observada en términos de incertidumbre y certidumbre. Si estudiamos los discursos positivos, se detecta la asunción de que el trabajo en plataformas es contemplado como opción de futuro y a largo plazo: “Creo que es lo que realizaré en el futuro a tiempo completo” (Chile). Incluso, discursos que destilan la situación de precariedad, presentan también una perspectiva positiva: “Feliz, porque pese al constante estrés que me ocasiona, realizo lo que me gusta” (Chile). Superponer la idea de estrés, con la felicidad y realización derivada de la tarea desempeñada, es algo que en el eje norte (España) no se ha detectado. Tampoco se ha detectado entre el discurso español un ánimo reivindicativo respecto a los derechos laborales en el terreno del trabajo en plataformas. No se ha localizado, comprendemos, porque los discursos negativos se focalizan sobre la transitoriedad articulada al manifiesto deseo de abandonar la actividad. Sin embargo, la dimensión política se filtra en el discurso de trabajadores brasileños: “Con perspectiva de mejora, conforme a la mejora del país” (Brasil). En el análisis de discurso en el contexto chileno también se observa el germen de la reivindicación de derechos: “Espero que las condiciones laborales mejoren y haya más seguridad para nosotros” (Chile). El literal denota un proceso de precarización, pero no la intencionalidad de abandono de la actividad. Incluso el adjetivo “nosotros” supone incluir a la persona en la actividad, y en el colectivo de sector laboral que la desarrolla. Resulta ilustrativo, ya que permite situar el análisis sobre el significado del trabajo en plataformas en la dicotomía *empleo – no empleo*.

En el discurso del eje sur se comprende el trabajo en plataformas con un significado de *empleo* en estatus equiparable a otra actividad o sector, aunque con condiciones de precarización como las señaladas. Sin embargo, el discurso de los trabajadores en España no significa el trabajo en

plataformas como un sector laboral asentado, sino de naturaleza coyuntural o transitoria. El trabajo en plataformas presenta, por tanto, significado de *no empleo* para quien lo desarrolla. En términos de identidad, ninguna de las personas de la muestra española se identifica con la actividad laboral que desempeña.

Discurso neoliberal y discurso precarización

Otra característica que se observa en el eje latinoamericano de discurso es lo prolijo en nomenclatura neoliberal, muy vinculada con este tipo de aproximaciones. Términos como empoderamiento, emprendeduría o realización personal se repiten: “Con más herramientas, más empoderado” (Colombia); “libertad, ganando lo que merezco” (Colombia); “me veo mucho más proyectada, con un capital e ingresos mucho más altos, servicios y productos exclusivos, y con gran público” (Colombia). Este tipo de aproximaciones permiten un análisis de la cultura del mercado laboral en términos más amplios, evidenciando una asimilación rápida de los discursos normativos de *gig economy* entre trabajadores de puestos con baja cualificación. El discurso de este tipo de empresas pretende alcanzar la transversalidad de la masa laboral con narrativas de crecimiento personal y laboral, que en los discursos de trabajadores del contexto español no logra detectarse. Esta misma dinámica discursiva incorpora también, en el eje sur, una asunción positiva para la flexibilidad del trabajo en plataformas: “Creo que es una gran oportunidad para tener una mejor flexibilidad en tiempo” (Colombia).

La comprensión de discursos de esta naturaleza es posible establecerla en dos líneas de análisis interactivas: la primera de ellas se articula con el hecho de que el contexto laboral de los países latinoamericanos estudiados presenta un alto nivel de informalidad, por tanto, de desestructuración o inestabilidad, lo que permite vislumbrar la plataforma como una herramienta con potencialidad de arraigo. La segunda, reitera sobre el significado de la plataforma como espacio laboral legítimo (significado de *empleo*), lo que entre la población laboral española no se está dando.

En último lugar, la formación académica está presente en el discurso que pretende dar significado al trabajo en plataformas en los dos ejes analizados (norte y sur). Entre los trabajadores de plataformas españoles la formación se incardina con la posibilidad de ruptura con la relación económica de las plataformas. Esto es, la formación como una ventana de salida: “Es un trabajo temporal, pero espero cambiar por algo más relacionado con mi formación” (España). Esta idea cuenta con presencia también en los discursos vinculados a la incertidumbre laboral en el contexto latinoamericano: “Espero no volver a realizarlo, es un trabajo temporal mientras estudio” (Chile). Sin embargo, en el marco

latinoamericano esta perspectiva convive con otros discursos que relacionan la formación desarrollada con el trabajo en plataformas: “Las plataformas digitales es la nueva era, y debemos usarla de la mejor manera para sacar provecho (Brasil)”. Es decir, el significado de *empleo* para el trabajo en plataformas incorpora la dimensión de carrera profesional.

Heterogeneidad en el discurso latinoamericano: el caso argentino

Sin embargo, en el eje latinoamericano no todos los países establecen un discurso homogéneo, como se pudo observar en la aproximación cuantitativa de análisis. Quizá, la perspectiva más disonante sea la argentina, donde el análisis discursivo se sitúa más próximo a los observados en España: “Supongo que seguiré trabajando hasta conseguir otro trabajo mejor” (Argentina); “tengo que trabajar muchas horas para sacar un sueldo, pero fue fácil conseguir este trabajo. Me sirve. Además, ahora la gente está usando mucho la App por la pandemia” (Argentina). Si bien la dinámica del discurso no es tan rupturista, ni tan incierta, como la observada en la muestra española, la precariedad y dificultad del mercado de trabajo para detectar alternativas laborales sustentan la aproximación al trabajo en plataformas. Es decir, el trabajo en plataformas se nutre de los contextos sociolaborales precarizados. Lo recogido en Argentina resulta claramente diferencial a la aproximación de discursos como los detectados en Chile, Colombia o Brasil, que observan el trabajo en plataformas como una oportunidad con visos de futuro.

Conclusiones

La hipótesis de partida del estudio argumentaba que el trabajo en plataformas generaría mayor incertidumbre laboral en el contexto español que latinoamericano. Los resultados del análisis cuantitativo sostienen el cumplimiento de esta hipótesis, en particular al analizar el caso español, con mayor incertidumbre, y Colombia y Chile, con menor incertidumbre. Respecto a Argentina y Brasil la muestra es menor. Sin embargo, el análisis discursivo muestra que entre los trabajadores en plataformas brasileños también hay una menor incertidumbre. Una visión más incierta se refleja en el discurso de trabajadores argentinos. Sin duda, en España el trabajo en plataformas es observado como un elemento desregulatorio, que no posibilita una carrera a largo plazo (Heiland, 2020; Montgomery & Baglioni, 2021). La incertidumbre, en el contexto español, se traduce en dos términos: una perspectiva de futuro con bajas expectativas, y en todo caso la intención de cambiar de empleo. Sin embargo, aparece un discurso muy centrado en el desánimo o la desesperanza. Una muestra de indefensión que está muy vinculada a los contextos de exclusión social europeos (Tronti

& Gatto, 2012). Se observa, entre la población en riesgo de exclusión - relacionada con la precariedad laboral-, una tendencia a la autocrítica sobre la situación experimentada (Llosa et al., 2022). Este hecho es particularmente relevante, primero porque es desactivadora ante la posibilidad de cambio en la trayectoria vital; segundo, porque es indicio de que las personas observan pocas oportunidades en su entorno laboral.

Uno de los pilares del discurso neoliberal se asienta en la meritocracia: la asunción de que a través del esfuerzo y el desarrollo personal hay garantía de que las condiciones de vida mejoren. Sin embargo, la literatura científica evidencia que el discurso meritocrático enraíza en una tendencia ideológica ultraliberal, más que en el aval empírico de tal asunción (Pavel, 2021). Las teorías del ascensor social expresan que el origen socioeconómico de la población supone un condicionante muy importante para la posibilidad de ascenso social (Foessa, 2021). Asimismo, la desregulación de los marcos laborales ha implicado un empeoramiento generalizado de las condiciones del empleo, más que un incremento de la calidad de vida de la masa laboral devenido del crecimiento económico que pretendían lograr (Burchell, 2009). El incremento de PIB en países europeos no encuentran correlato con la mejora de las condiciones de vida o la reducción de los índices de pobreza y/o exclusión social, ya que la desregulación laboral ha supuesto un crecimiento de la desigualdad (Carrera et al., 2021).

Sin embargo, en los países latinoamericanos estudiados existe una visión más positiva en términos de certidumbre laboral respecto al trabajo en plataformas, comprendidas, en muchos casos, como un medio de vida con continuidad. De nuevo, el punto de partida de los contextos laborales latinoamericanos era más frágil ante el desembarco del proyecto neoliberal (Ramos et al., 2015), con lo que si en España las plataformas son un medio de desregulación laboral, en Latinoamérica existe una tendencia a visualizarlas como una oportunidad de estructuración de relaciones laborales informales. Este no es un significado mayoritario, sino que el análisis discursivo arroja una polarización entre la población laboral con una visión de incertidumbre laboral y aquella que mantiene una perspectiva de certidumbre frente a la actividad.

Una posibilidad para comprender esta aproximación se halla en la capacidad de inserción del discurso de la economía colaborativa: libertad, flexibilidad, autonomía o desarrollo para las personas que están empleadas en plataformas (Revilla Castro & Blazquez Martin, 2021). En el contexto español no se ha detectado una asimilación de estas narrativas entre la población encuestada. No así en el contexto latinoamericano, especialmente en los discurso colombianos y chilenos, donde ideas como el emprendedurismo o el desarrollo se reiteran vinculadas al trabajo en plataformas.

Reflexionando ante este hecho diferencial, una perspectiva de estudio solvente invita a pensar sobre el término de expectativas. La expectativa es adecuada como óptica, en este caso, porque se construye sobre el sentido cultural del empleo. A este respecto, es preciso reflexionar una vez más sobre los antecedentes sociolaborales de ambos ejes (norte y sur) (Montgomery & Baglioni, 2021; Seccareccia, 2021).

Todo ello permite una reflexión final, la más importante, sobre el significado del empleo. La identidad laboral se formula en base a la expectativa de la población trabajadora, y a las experiencias laborales vividas (Agulló-Tomás, 1997). La identidad es una construcción que, comprendida en términos de interaccionismo simbólico, articula el ajuste de la persona (organismo) y mundo (sociedad, iguales, historia...). Fruto de este proceso, lo que resulta muy claro en el análisis es que el significado de las plataformas es diferencial en los ejes norte y sur estudiados. En el eje norte el trabajo en plataformas es significado como un *no-empleo*, mientras que, en el eje sur, en un análisis global de los cuatro países, es significado como *empleo*. Al argumentar esta postura, cabe considerar que el significado de empleo supone una comprensión equiparable a la de otras actividades laborales tradicionales, donde se exige una mejora de las condiciones laborales, mayor certeza, y, en particular, se comprende como una apuesta de futuro. La actividad laboral, en este marco, tiene potencialidad de identificarse, y por tanto constituir una identidad laboral a partir del empleo en plataformas (Revilla Castro & Blazquez Martín, 2021). En el caso español, el significado de *no-empleo* se deduce de la nula identificación con la actividad. Se significa como una actividad transitoria para unos, y de subsistencia económica entre los discursos de desesperanza.

Referencias

- Agulló-Tomás, E. (1997). *Jóvenes, trabajo e identidad*. Ediciones de la Universidad de Oviedo.
- Agulló-Tomás, E., Llosa, J. A., & Agulló-Tomás, M. S. (2018). Trabajo indecente, contexto actual e implicaciones. In J. L. Álvaro Estramiana, *La interacción Social (Homenaje a José Ramón Torregrosa)* (pp. 75–93). Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) Academia.
- Arnal, M., Finkel, L., & Parra, P. (2013). Crisis, desempleo y pobreza: Análisis de trayectorias de vida y estrategias. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 31(2), 281–311.
https://doi.org/10.5209/rev_CRLA.2013.v31.n2.43221
- Benach, J., Vives, A., Amable, M., Vanroelen, C., Tarafa, G., & Muntaner, C. (2014). Precarious employment: Understanding an emerging social determinant of health. *Annual Review of Public Health*, 35, 229–253.
<https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-032013-182500>
- Berth, H., Foerster, P., Balck, F., Braehler, E., & Stoebel-Richter, Y. (2008).

- Unemployment, job insecurity and the need for psychosocial support. *Gesundheitswesen*, 70(5), 289–294.
<https://doi.org/10.1055/s-2008-1065363>
- Burchell, B. (2009). Flexicurity as a moderator of the relationship between job insecurity and psychological well-being. *Cambridge Journal of Regions Economy and Society*, 2, 365–378.
<https://doi.org/10.1093/cjres/rsp021>
- Cardoso, A. (2016). *Work in Brazil—Essays in historical and economic sociology*. Eduerj.
- Carrera, E., Brugue, Q., & Casademont, X. (2021). Vulnerability and chronification of poverty: A case study of social exclusion in Olot (Girona). *Revista Espanola De Ciencia Politica-Recp*, 57, 219–242.
<https://doi.org/10.21308/recp.57.08>
- Cheng, G., & Chan, D. (2008). Who Suffers More from Job Insecurity? A Meta-Analytic Review. *Applied Psychology*, 57, 272–303.
<https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00312.x>
- De Witte, H., Pienaar, J., & De Cuyper, N. (2016). Review of 30 Years of Longitudinal Studies on the Association Between Job Insecurity and Health and Well-Being: Is There Causal Evidence?: Review of longitudinal studies on job insecurity. *Australian Psychologist*, 51(1), 18–31.
<https://doi.org/10.1111/ap.12176>
- Digital Future Society. (2020). *El trabajo en plataformas digitales en España: ¿qué sabemos? Una revisión bibliográfica*. Digital Future Society.
- Duffy, B. E. (2020). Algorithmic precarity in cultural work. *Communication and the Public*, 5(3–4), 103–107.
<https://doi.org/10.1177/2057047320959855>
- Ember, C. R., & Ember, M. (2000). *Cross-Cultural Research Methods*. AltaMira Press.
- Fernández Rodríguez, C. J., & Serrano Pascual, A. (2014). *El paradigma de la flexiguridad en las políticas de empleo españolas: Un análisis cualitativo*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Fernandez-Trujillo Moares, F. (2022). Resistance, unionism and conflict in the field of delivery platforms and courier services. *Cuadernos De Relaciones Laborales*, 40(1), 139–160.
<https://doi.org/10.5209/crla.74351>
- Foessa. (2021). *Informe Foessa 2021: Análisis y perspectiva*. Fundación Foessa.
- Fritsch, N.-S., & Verwiebe, R. (2018). Labor market flexibilization and in-work poverty: A comparative analysis of Germany, Austria and Switzerland. In H. Lohmann & I. Marx (Eds.), *Handbook of Research on In-Work Poverty* (pp. 297–311). Edward Elgar.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *The Academy of Management Review*, 9(3), 438–448.
<https://doi.org/10.2307/258284>

- Han, B.-C. (2017). *Psychopolitics: Neoliberalism and New Technologies of Power*. Verso Books.
- Heiland, H. (2020). *Workers' Voice in platform labour: An Overview* (Research Report No. 21). WSI Study.
<https://www.econstor.eu/handle/10419/225444>
- Lasheras-Díez, H. F., Menéndez-Espina, S., Llosa, J. A., Rodríguez-Suárez, J., Agulló-Tomás, E., & Sáiz-Villar, R. (2018). Nuevos retos laborales en los jóvenes trabajadores: Formación académica e incertidumbre laboral en menores de 30 años. *Encrucijadas - Revista Crítica de Ciencias Sociales*, 15, a1501.
- Latouche, S. (2023). *Trabajar menos, trabajar de otra manera o no trabajar en absoluto*. El Viejo Topo.
- Ley 12/2021, de 28 de septiembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales. *Boletín Oficial del Estado*, 233, de 29 de septiembre de 2021. <https://www.boe.es/eli/es/1/2021/09/28/12>
- Limonad, E. (2021). Some Insights of Neoliberalism in Brazil: From a Global Perspective. *Mercator (Fortaleza)*, 20, e20031.
<https://doi.org/10.4215/rm2021.e20031>
- Llosa, J. A., & Agulló-Tomás, E. (2022). Technodiscipline of Work: Does Post-Pandemic Platform Employment Generate New Psychosocial Risks? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14), Article 14. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148609>
- Llosa, J. A., Agulló-Tomás, E., Menéndez-Espina, S., Rivero-Díaz, M. L., & Iglesias-Martínez, E. (2022). Self-Criticism in In-Work Poverty: The Mediating Role of Social Support in the era of Flexibility. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), Article 1. <https://doi.org/10.3390/ijerph19010609>
- Llosa, J. A., Menéndez-Espina, S., Agulló-Tomás, E., & Rodríguez-Suárez, J. (2018). Job insecurity and mental health: A meta-analytical review of the consequences of precarious work in clinical disorders. *Anales de Psicología*, 34(2), 211–221.
<https://doi.org/10.6018/analesps.34.2.281651>
- Martínez-Mesa, J., González-Chica, D. A., Duquia, R. P., Bonamigo, R. R., & Bastos, J. L. (2016). Sampling: How to select participants in my research study? *Anais Brasileiros de Dermatologia*, 91(3), 326–330. <https://doi.org/10.1590/abd1806-4841.20165254>
- Means, A. J. (2017). Generational Precarity, Education, and the Crisis of Capitalism: Conventional, Neo-Keynesian, and Marxian Perspectives. *Critical Sociology*, 43(3), 339–354.
<https://doi.org/10.1177/0896920514564088>
- Montgomery, T., & Baglioni, S. (2021). Defining the gig economy: Platform

- capitalism and the reinvention of precarious work. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 41(9–10), 1012–1025.
<https://doi.org/10.1108/IJSSP-08-2020-0400>
- Parker, I. (1992). *Discourse dynamics: Critical analysis for social and individual psychology* (pp. xiii, 169). Taylor & Frances/Routledge.
- Parker, I. (2016). Capitalismo, locura y justicia social. In R. Rodríguez López (Ed.), *Contra-psicología: De las luchas antipsiquiátricas a la psicologización de la cultura* (pp. 113–140). Dado Ediciones.
- Pavel, S. M. (2021). Two concepts of meritocracy: Telic and procedural. *Journal of Political Ideologies*, 0(0), 1–16.
<https://doi.org/10.1080/13569317.2021.1990546>
- Pérez Infante, J. I. (2015). El mercado de trabajo y los trabajadores pobres. In E. M. Blázquez Agudo (Ed.), *El trabajador pobre como centro de gravedad de la prevención de la exclusión social* (pp. 35–60). Editorial Bomarzo.
- Ramos, J., Sehnbruch, K., & Weller, J. (2015). Quality of employment in Latin America: Theory and evidence. *International Labour Review*, 154(2), 171–194. <https://doi.org/10.1111/j.1564-913X.2015.00238.x>
- Revilla Castro, J. C., & Blazquez Martin, V. (2021). Uneasy riders: Contradictorias lógicas disciplinarias para una posición laboral imposible. *RES. Revista Española de Sociología*, 30(2), 3.
- Rivera, J. de. (2021). *Crítica de la economía colaborativa: Análisis del modelo y sus alternativas desde una perspectiva sociológica*. Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- Rodgers, G. (1989). Precarious work in Western Europe: The state of the debate. In G. Rodgers & J. Rodgers, *Precarious Jobs in Labour Market Regulation: The Growth of Atypical Employment in Western Europe* (pp. 1–16). International Institute for Labour Studies and Free University of Brussels.
- Sánchez Hidalgo, E. (2023, May 7). Dos años de la ‘ley rider’: Rebeldía en el sector del ‘delivery’, que ignora las multas millonarias de Trabajo. *El País*. <https://elpais.com/economia/2023-05-07/dos-anos-de-la-ley-rider-rebeldia-en-el-sector-del-delivery-que-ignora-las-multas-millonarias-de-trabajo.html>
- Seccareccia, M. (2021). What is Full Employment? A Historical-Institutional Analysis of a Changing Concept and Its Policy Relevance for the Twenty-First Century Post-COVID-19 Economies. *Journal of Economic Issues*, 55(2), 539–551.
<https://doi.org/10.1080/00213624.2021.1915082>
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242–264.
<https://doi.org/10.1037//1076-8998.7.3.242>
- Theodoropoulou, S. (2018). *Drifting into labour market insecurity? Labour market*

reforms in Europe after 2010. European Union Trade Institute.

Tronti, L., & Gatto, R. (2012). Measuring the Long Wave. Unemployment, Discouragement and Semi-Employment in Italy, During and After the Crisis. In G. Parodi & D. Sciulli (Eds.), *Social Exclusion* (pp. 171–198). Physica-Verlag HD.

https://doi.org/10.1007/978-3-7908-2772-9_9

Vargas, D. Y. S., Castañeda, O. J. M., & Hernández, M. R. (2022). Technolegal Expulsions: Platform Food Delivery Workers and Work Regulations in Colombia. *Journal of Labor and Society*, 25(1), 33–59.

<https://doi.org/10.1163/24714607-bja10009>

Capítulo 10

Factores de riesgo y de protección para el bienestar de trabajadores de plataformas digitales

Laila Leite Carneiro
Universidade Federal da Bahia (Brasil)

Valentina Viego
*Depto. Economía Universidad Nacional del Sur
Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur (IIESS). UNS-Conicet (Argentina)*

Sara Menéndez-Espina
Universidad de Oviedo y Universidad Isabel I (España)

Estéban Agulló-Tomás
Universidad de Oviedo (España)

Los factores psicosociales son el resultado de la interacción entre aspectos del ambiente de trabajo y del individuo, con influencias en la salud y desempeño de los trabajadores (OIT, 1984), presentando naturaleza subjetiva y perceptiva (Luna & Gondim, 2020). A pesar de que pueden ser clasificados como protectores o riesgosos, la mayoría de los estudios se centran en este último, ya que permiten asociar los aspectos del diseño del trabajo, de la gestión y del contexto organizacional con los daños potenciales a la salud y seguridad en el trabajo (Vasconcelos & Trentini, 2021). Los factores de riesgo psicosocial están altamente asociados con el estrés, las enfermedades físicas y mentales relacionadas con el trabajo y los problemas relacionados con el desempeño (Carlotto et al., 2018; Jiménez, 2011). Por su vez, los factores de protección psicosocial no incluyen la noción de probabilidad de daños, sino la capacidad de promoción de resultados positivos de la interacción trabajador-trabajo-organización, como el bienestar en el trabajo (Luna & Gondim, 2020).

El trabajo en plataformas trae consigo la combinación de una serie de características que pueden ser consideradas como factores de riesgo para la salud del trabajador. Según Bajwa et al. (2018), los trabajadores que laboran bajo contratación intermediada por plataformas digitales se encuentran bajo la influencia de tres grandes grupos de factores de riesgo psicosocial para su salud. En el primer grupo se encuentran los riesgos asociados a la naturaleza de la ocupación —que no dependen de estar mediados por plataformas digitales. En el segundo grupo, están los riesgos

derivados de la precariedad de la modalidad laboral, que afectan tanto al trabajador de plataformas como a otras formas de empleo alternativo al tradicional, estable y regulado. Finalmente, en el último grupo residen las vulnerabilidades específicas del trabajo mediado por plataformas digitales, como por ejemplo, la cultura de vigilancia y gestión de tareas vía algoritmos y la asimetría de la información. En definitiva, se trata de un formato laboral que se ha relacionado ampliamente con situaciones de precariedad (Berg et al., 2018; Cropanzano et al., 2023; Montgomery & Baglioni, 2021). En el presente capítulo, buscamos investigar un factor de riesgo presente en trabajadores de plataformas: la incertidumbre en el trabajo, siendo un aspecto asociado a la precariedad del arreglo laboral (e.g. Keith et al., 2020; Lee et al., 2018).

Además, el deseo/elección del trabajador de afiliarse a plataformas digitales se consideró como un potencial factor protector (Barling et al., 2002; Berger et al., 2019; Spreitzer et al., 2017; Tran & Sokas, 2017). La volición se ha discutido en la literatura como un antecedente de la salud y del bienestar en arreglos de trabajo alternativos, ya que los trabajadores parecen tener una experiencia más positiva cuando hacen arreglos de trabajo alternativos por elección antes que por imposición o por falta de alternativas, para permitirles una vida laboral más flexible y consistente con sus necesidades, aspiraciones personales y necesidades del momento (Barling et al., 2002; Spreitzer et al., 2017).

Así, el objetivo principal de este capítulo es discutir, con base en el estudio Digitrab, los posibles efectos de estos factores psicosociales sobre las experiencias afectivas y evaluativas (realización profesional; balance de pros y contras) que los trabajadores de plataformas digitales desarrollan en relación con su trabajo. Por ello, presenta los siguientes apartados: 1) breve fundamentación teórica; 2) método; 3) resultados; y 4) discusión.

Fundamentación teórica Incertidumbre en el trabajo

La incertidumbre laboral hace referencia a un concepto de origen anglosajón relativo al miedo a la pérdida del empleo. Fue definida por primera vez por Greenhalgh y Rosenblatt (1984) para referirse, de manera más concreta, a la pérdida de una situación laboral deseada, acuñando el término original de *job insecurity*. La inseguridad suele estar vinculada con la falta de un contrato en el empleo, lo que le confiere una naturaleza temporaria. Esto, a su turno, genera incertidumbre sobre los ingresos actuales y futuros y sobre la protección de las instituciones laborales. La precariedad, por su parte, conlleva la ausencia de relación laboral formal o a un contrato por tiempo determinado, más allá de lo cual se desconoce si la relación laboral continuará (Lindemboim, 2000; Neffa y otros, 2000). Tanto

la inseguridad como la precariedad están asociadas y tienen puntos en común y ambas a la vez generan incertidumbre.

Nos encontramos, aquí, con la confluencia de la concepción de la precariedad laboral como inestabilidad en el trabajo. Entre autores como Rodgers (1989), que caracterizó el trabajo precario como inestabilidad, baja protección, incertidumbre y vulnerabilidad económica o social, y Vosko (2011), que alude a este término como consecuencia de incertidumbre, bajo salario y beneficios sociales limitados, podríamos hablar de la precariedad laboral según la definición de la OIT: “el trabajo precario es un medio utilizado por los empleadores para trasladar los riesgos y las responsabilidades a los trabajadores. Es el trabajo que se realiza en la economía formal e informal y que se caracteriza por niveles variables y grados de particularidades objetivas (situación legal) y subjetivas (sensación) de incertidumbre e inseguridad” (OIT, 2012, p. 32).

De esta manera, la incertidumbre laboral supone un punto de encuentro entre la dimensión objetiva y subjetiva de la precariedad. Sin embargo, también se puede dividir en dos dimensiones que conforman la incertidumbre: una cognitiva y otra afectiva. La primera hace referencia a la anticipación que hace la persona de la pérdida del empleo, y la segunda, a la respuesta emocional que conlleva (Borg & Elizur, 1992). De esta manera, Probst (2003) indicó que la incertidumbre cognitiva se correlaciona con los antecedentes que explican la aparición de este fenómeno, y la afectiva correlaciona con sus consecuencias.

Volición en el trabajo

La volición en el trabajo es un fenómeno de naturaleza perceptiva, en el que el individuo juzga que es capaz de realizar sus elecciones profesionales y de carrera a pesar de posibles barreras financieras o estructurales (Duffy et al., 2012). Tales elecciones pueden referirse a la primera entrada en el mundo del trabajo o a cualquier otro movimiento posterior en la trayectoria profesional (Pires & Andrade, 2022).

Cuanto más libre se percibe el trabajador de restricciones externas (como pobreza, marginación, expectativas familiares, oportunidades disponibles en el mercado, entre otras), mayor es la probabilidad de entender sus decisiones de carrera como voluntarias (Pires & Andrade, 2022). En otras palabras, cuánto menos limitaciones, hay más chances de que los trabajadores sientan que controlan sus trayectorias profesionales, dirigiéndolas a satisfacer mejor sus intereses, valores y necesidades (Duffy et al., 2013). Por lo tanto, la volición en el trabajo se considera un predictor importante del bienestar de los trabajadores (p. ej., Duffy et al., 2013; Duffy et al., 2016).

Bienestar del trabajador

El bienestar en el trabajo se refiere a un conjunto de experiencias subjetivas positivas que figuran como un elemento central para la identificación de contextos laborales saludables. Tales experiencias son investigadas en la literatura científica a partir de dos corrientes teóricas principales: el hedonismo, que entiende el bienestar como un estado de placer, y el eudaimonismo, que sostiene que el bienestar se refiere al funcionamiento óptimo de los individuos, resultado de un proceso de crecimiento personal. En ambas perspectivas, el bienestar abarca tanto componentes afectivos como cognitivos (e.g., Huta & Waterman, 2014; Ryan & Deci, 2001).

Dos variables se destacan como representantes de estas dos corrientes que sustentan el estudio de este fenómeno en el contexto laboral: realización/expresividad, con base en la perspectiva eudaimónica, y satisfacción, con base en la perspectiva hedónica. La realización/expresividad se refiere a la percepción del trabajador de que su trabajo le brinda oportunidades para expresar y desarrollar su potencial, avanzando en el logro de sus metas de vida (e.g. Warr, 2007; Paschoal & Tamayo, 2008). La satisfacción, a su vez, parte de una valoración global que el trabajador hace acerca de sus experiencias laborales (e.g., Diener, 1984; Siqueira et al., 2014). Por tanto, puede asociarse a un resultado del balance de pros y contras que el individuo hace en relación a su trabajo.

Materiales y método

Muestra

Como ya se mencionó en el capítulo introductorio de este libro, el análisis se basa en datos recogidos en la encuesta realizada a trabajadores de plataformas residentes en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y España durante abril y septiembre de 2021. La muestra que compone el recorte de análisis del presente capítulo engloba los datos de 2768 trabajadores ocupados en plataformas de reparto, transporte de personas, cuidados, mantenimiento del hogar, comercio electrónico y alquiler de espacios, microtarefas, creación de contenidos, informática, asesoramiento y diseño de productos.

Instrumento

El instrumento completo de la pesquisa ya se describió en la presentación del libro y está disponible en los apéndices. Para este capítulo, los análisis incluyeron una serie de variables sociodemográficas y laborales (edad, género, país de residencia, nivel de escolarización, sector laboral y motivo para ingresar en la plataforma). También, se utilizó la escala JIS-8

(Job Insecurity Scale en su versión de 8 ítems) de Pienaar et al. (2013), validada a la población española por Llosa et al. (2017) y brasileña por Llosa et al. (2022). Esta escala contiene dos dimensiones, una mide la incertidumbre laboral cognitiva, y otra la incertidumbre laboral afectiva (Tabla 1). Cada índice está conformado por 4 ítems que fueron valorados con una escala Likert con puntuaciones de 1-5 (desde 1: nada de acuerdo a 5: completamente de acuerdo). Por último, se midieron diversas variables con las características subjetivas de las condiciones laborales: una, la realización profesional; otra, el balance general de ventajas y desventajas sobre el trabajo. Ambas se midieron con un ítem con respuesta tipo Likert de rango 0-10 (0: nada realizado – 10 completamente realizado, para la primera variable; 0: son todo desventajas – 10 son todo ventajas, para la segunda variable).

Tabla 1. Ítems que componen los índices de incertidumbre laboral

Acrónimo	Ítem	Dimensión
MAN_TRAB	Estoy muy seguro de que conservaré este trabajo	Cognitiva
SEG_TRAB	Me siento seguro en este ambiente de trabajo	Cognitiva
CONT_TRAB	Creo que voy a poder seguir trabajando aquí	Cognitiva
SEM_TRAB	Hay una pequeña posibilidad de quedarme sin trabajo	Cognitiva
DIPENS	Tengo miedo de ser despedido, quedarme sin clientes o no poder trabajar	Afectiva
PREOC	Me preocupa que mi carrera pueda truncarse o bloquearse	Afectiva
MEDO_STRAB	Tengo miedo de perder este trabajo	Afectiva
INC_FUT	Tengo incertidumbre sobre el futuro de este trabajo	Afectiva

Fuente: elaboración propia

Análisis de datos

Las respuestas a los ítems fueron re-escaladas a fin de que todos tuvieran el mismo sentido (en su versión original los ítems de la dimensión cognitiva tenían orientación positiva; por tanto, cuanto mayor valor, más seguridad y los ítems de la dimensión afectiva tenían orientación negativa; cuanto mayor valor, más inseguridad). Luego del re-escalamiento, cuanto mayor es el valor que toma el ítem, mayor es la incertidumbre percibida.

La propuesta de 2 índices de incertidumbre laboral en vez de un único índice fue apoyada en análisis factorial con método de extracción basado en componentes principales y método de rotación Varimax con normalización de Kaiser²⁸. El análisis, además, toma en cuenta la medida de Kaiser-Meyer-Olkin, la prueba de esfericidad de Bartlett y el estadístico Alfa de Cronbach. En particular, se calculó el Alfa de Cronbach eliminando ítem por ítem para evaluar si alguno de los ítems perjudicaba la fiabilidad de los índices construidos. El valor de los índices validados fue normalizado y almacenado.

Finalmente, se analizó el efecto de la incertidumbre laboral (captada en los índices propuestos) sobre 2 variables que captan el bienestar del trabajador: la realización profesional (escala de 0 a 10) y balance general de su experiencia laboral en la plataforma (escala de 0 a 10). En este caso, la inseguridad laboral se convierte en variable independiente y las puntuaciones de bienestar laboral en variables dependientes. El efecto de la incertidumbre se basa en regresiones lineales estimadas por mínimos cuadrados ordinarios que admiten heterocedasticidad. A fin de aislar el efecto de la incertidumbre laboral, las regresiones incluyen controles como género, edad, nivel educativo, motivación de ingreso a la plataforma (elección personal, decisión del empleador, única opción laboral), sector y país de residencia.

Los análisis fueron realizados con Stata 16.0.

Resultados

El perfil de los trabajadores analizados se expone en la Tabla 1. Los participantes son esencialmente jóvenes (el promedio de edad se ubica en torno a 31 años y la mediana en 26 años), con cierta paridad de géneros, casi dos tercios ha completado estudios superiores, más del 70% ha ingresado a la plataforma por elección personal aunque más del 15%

²⁸ En tanto los ítems usan una escala ordinal (puntuaciones de Likert con valores de 1-4) sería más apropiado basar el análisis factorial en correlaciones policóricas. Sin embargo, se ha utilizado la medida más tradicional de correlación de Pearson en tanto los paquetes estadísticos disponibles que emplean correlaciones adecuadas a variables no continuas no admiten valores perdidos. En este trabajo algunos participantes no contestaron la totalidad de los ítems.

reconoce que ha sido la única salida laboral. La distribución por países es desigual; como la distribución se realizó por redes sociales, la captación de respuestas fue dispar. La distribución por sectores es similar a la reportada por Barcevičius et al. (2021), con predominio de plataformas de trabajo a demanda (reparto, transporte de personas, cuidados).

Tabla 1. Caracterización de la muestra

Variable	Valor	N válido
Edad en años cumplidos, promedio	30.27	2766
Género		
Mujer, %	48.37	1324
Hombre, %	50.16	1373
No binario o disidencias, %	1.46	1.46
Escolaridad		
Hasta primario, %	4.09	113
Hasta secundario, %	31.68	8.76
Superior o universitario, %	64.23	1776
Motivación de ingreso		
Elección personal, %	74.01	1999
Decisión del empleador, %	6.78	183
Única opción laboral, %	16.03	433
Otra motivación, %	3.18	86
Sector		
Transporte y reparto, %	39.53	1093
Cuidados, %	5.03	139
Comercio y alquiler, %	13.06	3.61
Microtarefas, %	7.23	200

Tecnológico, %	35.15	972
País de residencia		
Argentina, %	5.82	161
Brasil, %	6.69	185
Chile, %	20.25	560
Colombia, %	43.07	1191
España, %	24.16	668

Fuente: elaboración propia

Sobre la escala de la incertidumbre laboral, la medida de KMO tomó un valor de 0.804 (chi-cuadrado=8919.96; p-valor<0.001). Esto indica un alto grado de asociación de los ítems con los factores extraídos. El análisis factorial extrajo 2 factores que coinciden con los agrupamientos conceptuales propuestos²⁹. Ambos explican 67.35% de la varianza total.

El análisis basado en el estadístico alfa de Cronbach sugiere eliminar el ítem SEM_TRAB (“*Hay una pequeña posibilidad de quedarme sin trabajo*”) en tanto su exclusión del índice aumentaría el estadístico a niveles superiores a 0.8 (ver Tabla 2). Creemos que este ítem ha sido problemático especialmente por la ambigüedad con la que puede haber sido interpretado, especialmente en encuestas que fueron autoadministradas, sin apoyo de encuestador que explicase el sentido.

Tabla 2. Alfa de Cronbach para cada índice propuesto

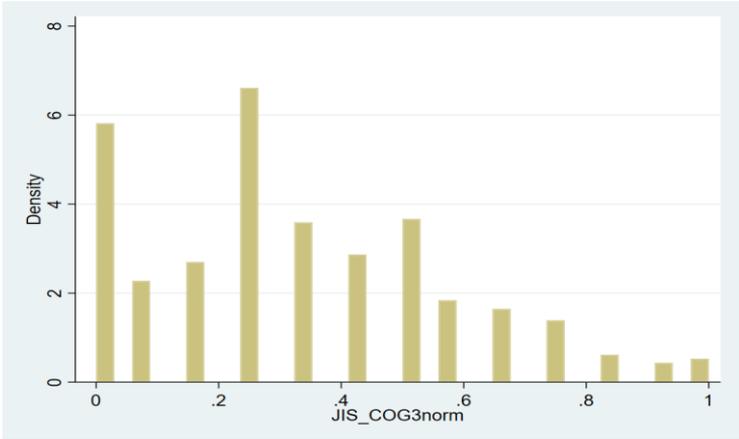
Índice	Alpha	Item que debería eliminarse
Cognitivo	0.668	SEM_TRAB (alpha sube a 0,844)
Afectivo	0.852	Ninguno
Total	0.71	SEM_TRAB (alpha sube a 0,807)

Fuente: elaboración propia

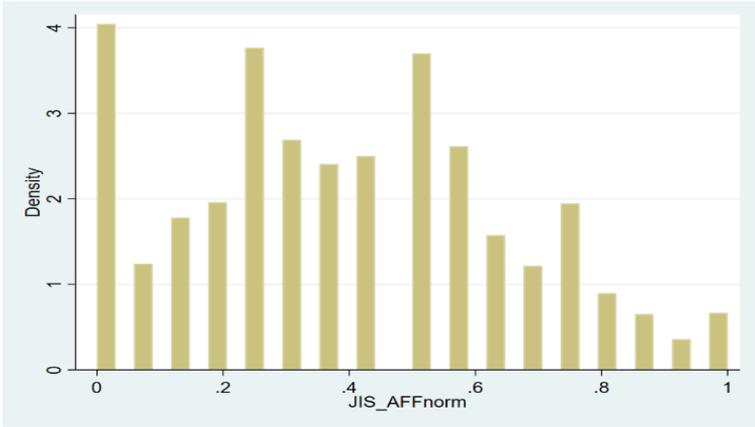
²⁹ Los autovalores de los factores extraídos caen notablemente cuando se consideran más de 2 factores y las cargas factoriales son muy cercanas entre los ítems que componen cada factor, con excepción de un ítem que muestra una carga sustancialmente diferente del resto, comentado más adelante.

Por lo anterior, el índice de inseguridad laboral basado en ítems cognitivos excluye a SEM_TRAB ya que, de incluirlo, su fiabilidad se vería disminuida. Por consiguiente, se computan 2 índices de inseguridad laboral compuestos por 3 y 4 ítems a su turno que reflejan dimensiones cognitivas y afectivas respectivamente.

Gráfico 1. Histogramas de índices de inseguridad laboral cognitiva (a) y afectiva (b)



(a)



(b)

El índice de inseguridad laboral cognitiva tiene menores puntuaciones en promedio que el de inseguridad laboral afectiva ($t=10.54$; $p\text{-valor}<0.001$). Los efectos de la inseguridad laboral son altamente significativos y negativos sobre los indicadores de bienestar laboral.

Además, como se aprecia en la Tabla 3, la magnitud de esos efectos es mayor que el resto de las variables, a excepción del índice de incertidumbre afectiva, que tiene un impacto menor (-0.557) sobre la realización profesional comparado al que tiene el acceso a la plataforma como única opción laboral (-0.787), o es más que compensado si se trabaja en plataformas de cuidados (0.763) o en el sector de informática y software (1.007). En el caso del balance general, los efectos de la incertidumbre laboral son mayores en sus dos vertientes, cognitiva y afectiva, comparados al resto de las variables de control.

Por su parte, los efectos de la incertidumbre laboral sobre el bienestar con el trabajo son mayores en cuestiones cognitivas antes que afectivas. Esto se comprueba testeando la diferencia de magnitud de coeficientes de ambos índices de incertidumbre ($t=87.13$; $t=42.7$ respectivamente; $p\text{-valor}<0.001$ en ambas regresiones). A la vez, la incertidumbre laboral afectiva tiene mayor impacto sobre el balance general que sobre la realización profesional.

Tabla 3. Efecto de la incertidumbre laboral en el bienestar de los trabajadores de plataformas

Variable	Realización profesional	Balance general
INSEGCOG	-3.517*** (<0.001)	-2.797*** (<0.001)
INSEGAFF	-0.557*** (0.001)	-1.121*** (<0.001)
Edad	0.008** (0.01)	0.001 (0.50)
Género		
Hombre	0.173* (0.055)	0.032 (0.665)
No binario	0.371 (0.107)	0.111 (0.712)
Escolaridad		
Hasta secundario	0.125 (0.00)	0.108 (0.511)
Superior o universitaria	-0.006 (0.001)	0.215 (0.021)

Motivación de ingreso		
Decisión del empleador	0.161 (0.244)	0.018 (0.007)
Única opción laboral	-0.787*** (0.001)	-0.457*** (0.001)
Otra motivación	-0.201 (0.125)	0.014 (0.040)
Sector		
Cuidados	0.763*** (0.001)	0.526*** (0.001)
Comercio	0.960 (0.102)	0.387*** (0.002)
Microtarefas	0.552*** (0.002)	0.536*** (0.001)
Tecnológico	1.007*** (0.001)	0.567*** (0.001)
País de residencia		
Brasil	0.541** (0.042)	-0.033 (0.067)
Chile	-0.216 (0.251)	-0.393** (0.010)
Colombia	0.284 (0.170)	-0.167 (0.206)
España	-0.085 (0.600)	-0.684*** (0.001)
N	2582	1800
R2	0.250	0.265

Fuente: elaboración propia

Por su parte, la elección voluntaria de ingreso a la plataforma no ejerce un efecto sustancialmente diferente que cuando la decisión recayó en el empleador. La diferencia sobre los indicadores de bienestar laboral ocurre cuando el trabajo en la plataforma no fue elegido libremente por el trabajador, sino que ocurrió por falta de alternativas. En ese caso, la falta de

opciones laborales impacta más negativamente sobre la realización profesional que sobre el balance de ventajas y desventajas.

Se detectaron signos de multicolinealidad severa en las variables de escolaridad y país de residencia, reflejados en valores de inflación de varianza mayor a 5. Esto impide estimar con precisión el efecto del nivel de escolaridad y el país sobre las puntuaciones de bienestar.

Discusión

Como se predijo en la literatura (e.g. Bajwa et al., 2018; Keith et al., 2020; Lee et al., 2018), la incertidumbre en el trabajo se presentó como un factor de riesgo importante para la salud y el bienestar de los trabajadores de las industrias digitales de plataformas, tanto en la perspectiva hedónica (representada por el balance cognitivo de pros y contras) como en la eudaimónica (representada por el sentido de realización profesional). Así, cuanto más incertidumbre percibe el trabajador, peor se siente con el trabajo que realiza.

Es interesante señalar que esta relación es más fuerte entre la base cognitiva de la incertidumbre y la dimensión eudaimónica del bienestar, por un lado, y entre la base afectiva de la incertidumbre y la dimensión hedónica del bienestar, por otro. Este resultado es consistente con la naturaleza del fenómeno, ya que el bienestar hedónico, si bien incluye una dimensión cognitiva (satisfacción laboral, evaluada aquí a partir del balance realizado por el trabajo), se define como resultado directo de las emociones experimentadas por el trabajador, mientras que el bienestar eudaimónico enfatiza la percepción del individuo de que su trabajo presenta oportunidades de desarrollo personal y profesional, haciendo prevalecer la dimensión cognitiva sobre la afectiva (Huta & Waterman, 2014; Ryan & Deci, 2001).

Al mismo tiempo, se observa que las relaciones entre ambas dimensiones del bienestar y la incertidumbre laboral son mayores cuando la incertidumbre se evaluaba desde un punto de vista cognitivo. Esto quiere decir que las emociones suscitadas en torno a la estabilidad actual y la permanencia futura (Borg & Elizur, 1992) en el trabajo de plataformas fueron menos relevantes que las consideraciones cognitivas realizadas por los trabajadores sobre la confianza que podían tener en su situación laboral.

A su vez, se ha mostrado que la volición en el trabajo es un posible factor protector del bienestar de los trabajadores de plataformas cuando es contrapuesto a falta de opciones laborales (Berg et al., 2018; Cropanzano et al., 2023; Montgomery & Baglioni, 2021; Duffy et al., 2013; Duffy et al., 2016). No se encontraron asociaciones significativas entre los índices de bienestar en el trabajo y el hecho de que los trabajadores eligieran, por cuenta propia, ingresar al trabajo mediado por plataformas. Sin embargo, en aquellos donde esta elección no es enteramente libre (ya que se

incorporaron a esta modalidad laboral por ser la única opción disponible en ese momento) experimentaron un menor nivel de bienestar, tanto en la dimensión de realización profesional como en la dimensión del balance global de la experiencia laboral, siendo la relación más fuerte con la primera dimensión. Se entiende, por tanto, que la no elección (el no ejercicio de la volición) en cuanto a la inserción en el mundo del trabajo perjudica el bienestar percibido por los trabajadores. Este prejuicio es moderado cuando los trabajadores sopesan los pros y los contras de su situación laboral actual y más fuerte cuando los trabajadores evalúan su posibilidad de crecer y realizarse personal y profesionalmente desde su trabajo. En este sentido, se percibe un mayor impacto de la restricción de elección en la dimensión eudaimónica del bienestar, ya que, al encontrarse en un arreglo laboral que no satisface sus intereses, valores y necesidades (Duffy et al., 2013), los trabajadores tienen más dificultad para percibir las posibilidades de expresarse y alcanzar sus metas de vida a través de su trabajo (Warr, 2007; Paschoal & Tamayo, 2008).

Dado lo anterior, se concluye que las plataformas digitales exponen al trabajador a factores de riesgo y protección psicosocial que deben ser tomados en cuenta al momento de plantear posibles intervenciones encaminadas a promover su bienestar. Dichas intervenciones pueden provenir de iniciativas de las propias plataformas de intermediación laboral creando, por ejemplo, mecanismos que permitan a los trabajadores percibir la posibilidad de continuidad en esta modalidad de trabajo, si así lo desean, y que, al mismo tiempo, la hagan suficientemente atractiva para que sea más consistente con el deseo de los trabajadores de ser parte de este arreglo y no sólo considerarlo por falta de otras opciones. Sin embargo, probablemente el mayor esfuerzo provendrá de macro intervenciones, provenientes de los ámbitos de regulación en el mundo del trabajo, que pueden actuar para garantizar más derechos a los trabajadores de plataforma, reduciendo así la incertidumbre laboral percibida, y que también garanticen la creación de empleos en modalidades distintas a la modalidad de plataforma digital, aumentando así las posibilidades de que el poder de elección promueva la satisfacción de los intereses personales del trabajador y, en consecuencia, su bienestar.

Se sugiere que futuras investigaciones puedan profundizar en el análisis de estas relaciones, incluyendo en la encuesta sobre bienestar en el trabajo medidas de carácter exclusivamente afectivo, que exploren más directamente cómo la incertidumbre laboral se relaciona con las emociones que el individuo dirige hacia su trabajo en general. En ese sentido, sería posible discutir los matices de la influencia de este factor de riesgo en el bienestar del trabajador. Así mismo, este estudio pretende dar una visión general de los trabajadores en plataformas en el contexto Iberoamericano, sin embargo, resulta de interés continuar profundizando en las similitudes y

diferencias entre los países y el significado que el trabajo de plataformas tiene para sus trabajadores.

En este sentido, nuevas investigaciones pueden incluir, por ejemplo, la evaluación del impacto de los factores de riesgo psicosocial del primer y tercer grupo descritos por Bajwa et al. (2018) – riesgos de la naturaleza de la ocupación y riesgos específicos del trabajo mediados por plataformas digitales. El análisis de estos diferentes tipos de factores de riesgo en conjunto puede permitir una visión más robusta del daño potencial al que están sujetos los digitraves en su trabajo. Además, es urgente invertir en estudios que incluyan factores de protección psicosocial. Aunque se conoce poco sobre estos elementos, tanto en relación con digitrab como en relación con otras modalidades de trabajo, se considera interesante que fenómenos como la autoeficacia –que es la creencia que el individuo tiene en su propio desempeño (e.g. Balsan et al., 2020), percepción de empleabilidad – que es cuánto confía el trabajador en su capacidad para conseguir un empleo (Peixoto et al., 2015), entre otros, sean contemplados en futuras investigaciones.

Referencias

- Bajwa, U., Gastaldo, D., Di Ruggiero, E., & Knorr, L. (2018). The health of workers in the global gig economy. *Globalization and Health*, 14(1), 1–4. <http://dx.doi.org/10.1186/s12992-018-0444-8>
- Balsan, L. A. G., Carneiro, L. L., Bastos, A. V. B., & Costa, V. M. F. (2020). Adaptação e Validação da Nova Escala Geral de Autoeficácia. *Revista Avaliação Psicológica*. 19(4), 409-419. <https://doi.org/10.15689/ap.2020.1904.16654.07>
- Barling, J., Inness, M., & Gallagher, D. G. (2002). Alternative work arrangements and employee well being. In P. L. Perrewe & D.C. Ganster (Eds.), *Historical and current perspectives on stress and health* (Vol. 2, pp. 183–216). Emerald Group Publishing. [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(02\)02005-X](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(02)02005-X)
- Barcevičius, E., Cibaitė, G., Codagnone, C., Gineikytė, V., Klimavičiūtė, L., Liva, G., Matulevič, L., Misuraca, G. & Vanini, I. (2021). Study to support the Impact Assessment of an EU initiative to Improve the Working Conditions in Platform Work. Final Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. S. (2018). Digital labour platforms and the future of work. *Towards decent work in the online world. Rapport de l'OIT*.
- Berger, T., Frey, C. B., Levin, G., & Danda, S. R. (2019). Uber happy? Work and well-being in the “gig economy”. *Economic Policy*, 34(99), 429–477. <https://doi.org/10.1093/epolic/eiz007>

- Borg, I., & Elizur, D. (1992). Job Insecurity: Correlates, Moderators and Measurement. *International Journal of Manpower*, 13(2), 13–26. <https://doi.org/10.1108/01437729210010210>
- Carlotto, P. A. C.; Cruz, R. M.; Guiland, R.; Rocha, R. E. R.; Dalagasperina, P. & Ariño, D. O. (2018). Riscos Psicossociais Relacionados ao Trabalho: Perspectivas Teóricas e Conceituais. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(1), 52-70. <https://doi.org/10.21772/ripo.v37n1a04>
- Cropanzano, R., Keplinger, K., Lambert, B. K., Caza, B., & Ashford, S. J. (2023). The organizational psychology of gig work: An integrative conceptual review. *Journal of Applied Psychology*, 108(3), 492-519. <https://doi.org/10.1037/apl0001029>
- Duffy, R. D., Bott, E. M., Torrey, C. L., & Webster, G. W. (2012). Work Volition as a Critical Moderator in the Prediction of Job Satisfaction. *Journal of Career Assessment*, 21(1), 20–31. <https://doi.org/10.1177/1069072712453831>
- Duffy, R. D., Blustein, D. L., Diemer, M. A., & Autin, K. L. (2016). The Psychology of Working Theory. *Journal of Counseling Psychology*, 63(2), 127–148. <https://doi.org/10.1037/cou0000140>
- Duffy, R. D., Diemer, M. A., Perry, J. C., Laurenzi, C., & Torrey, C. L. (2012). The construction and initial validation of the work volition scale. *Journal of Vocational Behavior*. 80, 400–411. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.04.002>
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *The Academy of Management Review*, 9, 438-448. <https://doi.org/10.2307/258284>
- Huta, V. & Waterman, A. S. (2014). Eudaimonia and Its Distinction from He-donia: Developing a Classification and Terminology for Understanding Conceptual and Operational Definitions. *Journal of Happiness Studies*, 15, 1425-1456. <https://doi.org/10.1007/s10902-013-9485-0>
- Jiménez, B. M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 4-19. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>
- Keith, M. G.; Harms, P. D.; Long, A. C.. (2020). Worker Health and Well-Being in the Gig Economy: a proposed framework and research agenda. *Entrepreneurial and Small Business Stressors, Experienced Stress, and Well-Being*, 1-33. <http://dx.doi.org/10.1108/s1479-35552020000018002>
- Lee, C.; Huang, G. & Ashford, S. J. (2018). Job Insecurity and the Changing Workplace: Recent Developments and the Future Trends in Job Insecurity Research. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 335-359.

<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104651>

- Lindemboim, L. (2000). La precariedad en la Argentina al término del siglo XX. Biblioteca Virtual, www.mecon.gov.ar
- Llosa, J. A., Agulló-Tomás, E., Menéndez-Espina, S., Heleno, C. T., & de Olivera Borges, L. (2022). *Cross-cultural adaptation of the Job Insecurity Scale (JIS) in Brazil and cross-national analysis of Job Insecurity effects in Brazil and Spain*.
- Llosa, J. A., Menéndez-Espina, S., Rodríguez-Suárez, J., Agulló-Tomás, E., & Boada-Grau, J. (2017). Spanish validation of the Job Insecurity Scale JIS-8: Viability of the cognitive and affective model. *Psicothema*, 29(4), 577-583.
- <https://doi.org/10.7334/psicothema2017.59>
- Luna, A. F. & Gondim, S. M. G. (2020). Fatores psicossociais e impactos na saúde dos trabalhadores. In: M. L. G. Schmidt (Org.). *Dicionário temático de saúde/doença mental no trabalho: principais conceitos e terminologias* (pp. 207-2013). São Paulo: FiloCzar
- Montgomery, T., & Baglioni, S. (2021). Defining the gig economy: Platform capitalism and the reinvention of precarious work. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 41(9-10), 1012-1025. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-08-2020-0400>
- Neffa, J. y otros (2000). *Actividad, empleo y desempleo. Conceptos y definiciones*. Asociación Trabajo y Sociedad. Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología, Trabajo y Empleo (CEIL PIETTE CONICET), Buenos Aires.
- OIT. (2012). *Del trabajo precario al trabajo decente*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Paschoal, T. & Tamayo, Á. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22.
- Peixoto, A. L. A.; Janissek, J. & Aguiar, C. V. N. (2015). Autopercepção de empregabilidade. In: K. Puente-Palacios & A. L. A. Peixoto (Orgs.). *Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho* (pp. 175-186). Porto Alegre: Artmed
- Pienaar, J., De Witte, H., Hellgren, J., & Sverke, M. (2013). The cognitive/affective distinction of job insecurity: Validation and differential relations. *Southern African Business Review*, 17(2), 1-22.
- Pires, F. M. & Andrade, A. L. (2022). Escolhas na carreira: Evidências iniciais de adaptação da Work Volition Scale no Brasil. *Brazilian Business Review*, 19(2), 1-19.
- <https://doi.org/10.15728/bbr.2021.19.2.3>
- Probst, T. M. (2003). Development and validation of the job Security Index and the job Security Satisfaction scale: A classical test theory and IRT approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(4), 451-467. <https://doi.org/10.1348/096317903322591587>

- Rodgers, G. (1989). Precarious work in Western Europe: The state of the debate. En G. Rodgers & J. Rodgers, *Precarious Jobs in Labour Market Regulation: The Growth of Atypical Employment in Western Europe* (pp. 1-16). International Institute for Labour Studies and Free University of Brussels.
- Ryan, Richard M., & Deci, Edward L. (2001). On Happiness and Human Potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-being. *Annual Review Psychology*, 52, 141-166. <https://doi.org/0066-4308/01/0201-0141>
- Spreitzer, G. M., Cameron, L., & Garrett, L. (2017). Alternative work arrangements: Two images of the new world of work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 473–499. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113332>
- Tran, M., & Sokas, R.K. (2017). The Gig Economy and Contingent Work: An Occupational Health Assessment. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(4), e63–e66. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000977>
- Vasconcelos, V. D. & Trentini, C. M. (2021). Avaliações Psicossociais no Trabalho no Brasil: Estudo de Levantamento sobre Variáveis, Modelos Teóricos, Instrumentos, e Critérios Adotados. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 21(1), 1355-1366. <https://doi.org/10.5935/rpot/2021.1.20373>
- Vosko, L. F. (2011). *Managing the Margins: Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment*. Oxford University Press.
- Warr, P. (2007). Learning about employee happiness. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 7(2), 133-140.

Apêndices

APÊNDICE 01 – SURVEY EM PORTUGUÊS

PARTE 01 – QUESTIONÁRIO SOCIOPROFISSIONAL

Idade (em anos): _____

Nacionalidade: _____

Sexo: _____

Qual a sua cor / raça?

Amarela

Branca

Indígena

Parda

Preta

Possui deficiência?

Não possuo.

Sim. Qual? _____

Qual o seu nível de escolaridade?

Nível fundamental

Nível médio

Graduação

Pós-graduação

Qual é a sua renda individual mensal média, considerando todos seus trabalhos?

Até R\$ 1.045,00 (01 salário mínimo)

de R\$ 1.045,01 até R\$ 2.090,00 (de um a dois salários mínimos)

de R\$ 2.090,01 até R\$ 3.135,00 (de dois a três salários mínimos)

de R\$ 3.135,01 até R\$ 4.180,00 (de três a quatro salários mínimos)

de R\$ 4.180,01 até R\$ 5.225,00 (de quatro a cinco salários mínimos)

de R\$ 5.225,01 até R\$ 10.450,00 (de cinco a dez salários mínimos)

acima de R\$ 10.450,00 (mais de dez salários mínimos)

Qual o seu grau de participação nas despesas familiares mensais?

Única fonte de renda da família

Principal fonte de renda da família

Compartilho a fonte de renda por igual com outro membro da família

Tenho uma pequena participação nas despesas familiares

Não participo da despesa familiar

Você tem outra atividade profissional remunerada que não seja mediada por plataformas digitais?

- Sim e é a minha principal atividade
- Sim, mas não é a minha principal atividade
- Não

Qual a sua carga horária semanal dedicada ao trabalho em plataformas digitais?

- até 20h
- 21 a 30h
- 31 a 44h
- Mais de 44h

Você contribui atualmente para alguma modalidade de seguridade social/previdência (pública ou privada)?

- Sim
- Não

Em quantas plataformas digitais você é cadastrado como prestador de serviço?

- 1
- 2
- 3
- 4
- Mais de 4

Qual a natureza do serviço que você presta através da mediação de plataformas digitais?

- Entrega de produtos / delivery
- Transporte de pessoas
- Produção de conteúdos e ferramentas digitais (textos ou vídeos / comunicação digital / publicidade e propaganda / aplicativos e tecnologia)
- Microtarefas (responder questionários, rotular imagens, avaliar um texto etc.)
- Serviços especializados de saúde (medicina, psicologia, nutrição, fisioterapia, educação física etc.)
- Consultoria / Assessoramento (advocacia, arquitetura, engenharia etc.)
- Limpeza ou manutenção doméstica (serviços elétricos, de cozinha, de cuidado de animais domésticos etc.)
- Serviços de cuidado (cuidado de idosos, crianças, pessoas com necessidades especiais)
- Educação (Aulas, cursos, capacitações)
- Aluguel ou venda de espaços e utensílios

- Entretenimento (eventos ou produções culturais, apresentações artísticas, trabalhos sexuais)

PARTE 02 – CARACTERIZAÇÃO OBJETIVA DO ARRANJO DE TRABALHO

Agora, pedimos que você aponte quais são as características que melhor definem o seu trabalho mediado por plataformas digitais. Responda a todas as questões pensando exclusivamente neste trabalho.

Como você descreveria a sua relação contratual com o seu principal empregador/contratante quanto ao tempo de contrato/acordo (formal ou informal)?

- Contrato/acordo de tempo integral (máxima carga horária permitida pela legislação)
- Contrato/acordo de tempo parcial (carga horária fixa, porém menor que o máximo permitido pela legislação)
- Contrato/acordo de horas avulsas / por demanda (carga horária variável)
- Nenhuma das opções se aplica. Por favor, explique:

Como você descreveria as tarefas previstas na sua relação contratual com o seu principal empregador/contratante?

- Atividades continuadas / por tempo indeterminado (a contratação é de longo prazo e compreende a realização de uma série atividades, sem previsão de interrupção)
- Projeto ou atividade específica (a contratação é para realizar atividades pontuais, durante um período de tempo previamente estipulado)
- Nenhuma das opções se aplica. Por favor, explique:

Como você descreveria o vínculo que você possui com o seu principal empregador/organização contratante?

- Direto (trabalha diretamente para a organização contratante)
- Indireto (o trabalho é terceirizado ou há intermediários)
- Inexistente (não possui vínculo com nenhuma organização)
- Nenhuma das opções se aplica. Por favor, explique:
-

Como você descreveria o contato (presencial ou virtual) que você possui com os consumidores ou beneficiários do serviço que você presta?

- Direto (tem contato, em algum momento, com o consumidor ou beneficiário do serviço)
 - Indireto (não tem contato, em nenhum momento, com o consumidor ou beneficiário do serviço)
 - Nenhuma das opções se aplica. Por favor, explique:
-

Existe alguma organização coletiva ou sindical (que defenda os direitos do trabalhador) referente ao serviço que você presta via plataforma digital?

- Sim
- Não

Como você descreveria o vínculo formal que você possui com essa(s) organização(ões)?

- Inexistente (trabalha sozinho, de forma independente)
 - Existente (trabalha de maneira articulada com um ou mais órgãos representativos da categoria – sindicatos e/ou conselhos de classe)
 - Nenhuma das opções se aplica. Por favor, explique:
-

Como você descreveria a extensão das horas na sua jornada de trabalho?

- Jornada inflexível (com horas corridas, não tem flexibilidade para organizar a jornada de trabalho)
 - Jornada flexível (carga horária fixa, mas com horas compensáveis – tem flexibilidade para organizar a jornada de trabalho)
 - Regime de sobreaviso / sob demanda (jornada variável, com possíveis horas improdutivas)
 - Nenhuma das opções se aplica. Por favor, explique:
-

Como você descreveria o local da sua jornada de trabalho?

- Presencial, com local fixo (realiza o trabalho presencialmente em local pré-determinado)
- Presencial, com local variável (realiza o trabalho presencialmente em locais diversos, circula por diferentes regiões)
- Virtual (realiza o trabalho à distância, mediado por tecnologias, no local que preferir)

- Local híbrido: presencial e virtual (realiza para o mesmo contrato parte das atividades à distância e parte das atividades presencialmente)
 - Nenhuma das opções se aplica. Por favor, explique:
-

Como você descreveria os rendimentos que recebe como fruto do seu trabalho?

- Rendimento fixo (recebe o mesmo valor dentro de uma regularidade pré-estabelecida – mensalmente, quinzenalmente etc.)
 - Rendimento fixo + produtividade (recebe um valor fixo mínimo dentro de uma regularidade pré-estabelecida – mensalmente, quinzenalmente etc., acrescido de valores extras provenientes de produtividade ou afins)
 - Rendimento variável (não conta com entradas fixas de rendimentos)
 - Nenhuma das opções se aplica. Por favor, explique:
-

PARTE 03 – CARACTERIZAÇÃO SUBJETIVA DO ARRANJO DE TRABALHO

Na etapa anterior, você respondeu a diversas perguntas que ajudam a caracterizar o seu trabalho mediado por plataformas digitais. Pensando nesse trabalho, por favor, responda as questões a seguir:

Como você começou a trabalhar no atual arranjo de trabalho?

- Escolha pessoal
 - Determinação da organização contratante
 - Ausência de outras oportunidades
 - Nenhuma das opções se aplica. Por favor, explique:
-

Em uma escala de 0 a 10, como você descreve o seu ritmo de trabalho (pressão por prazos de entrega, apresentação do produto, controle de superiores etc.)?

(muito tranquilo) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (muito intenso)

REALIZAÇÃO PROFISSIONAL

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você se considera realizado profissionalmente com o seu arranjo de trabalho atual?

(nada realizado/a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (totalmente realizado/a)

Em uma escala de 0 a 10, como você avalia o seu arranjo de trabalho atual em termos de prós e contras?

(só vejo contras) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (só vejo prós)

Em uma escala de 0 a 10 como você avalia os riscos (de acidentes, assaltos, prejuízos à saúde física e psicológica etc.) que você corre no exercício das suas atividades?

(baixo risco) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (alto risco)

Com as suas palavras, relate como você se vê no futuro em relação ao seu arranjo de trabalho atual.

INCERTEZA NO TRABALHO

Apresentaremos algumas afirmações sobre o futuro de seu trabalho. Escolha a opção que indica o quanto cada afirmação representa o que você pensa.

	Não representa nada	Representa um pouco	Representa um pouco	Representa muito	Representa completamente
--	------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------------------

1. Tenho muita certeza de que serei capaz de manter meu trabalho.

1 2 3 4 5

2. Sinto-me seguro(a) no meu ambiente de trabalho.

1 2 3 4 5

3. Penso que serei capaz de continuar trabalhando aqui.

1 2 3 4 5

4. Só há uma pequena chance de que eu fique sem trabalho.	1	2	3	4	5
5. Tenho medo de ser dispensado(a), ficar sem clientes ou não poder trabalhar.	1	2	3	4	5
6. Estou preocupado(a) com o meu futuro profissional.	1	2	3	4	5
7. Tenho medo de que possa perder meu trabalho.	1	2	3	4	5
8. Sinto incerteza sobre o futuro do meu trabalho.	1	2	3	4	5

APÊNDICE 02 – SURVEY EM ESPANHOL
PARTE 01 – CUESTIONÁRIO SOCIOPROFESIONAL³⁰

Edad (em anos): _____

País de nacimiento: _____

País/Municipio de residencia actual: _____

Sexo:

Mujer

Hombre

No me identifico con ninguno de los anteriores

Prefiero no responder

Otro. Especificar: _____

¿Cuál es tu origen étnico?

Asiático

Europeo

Indígena

Mixto

Afro

No lo sé

¿Tienes alguna discapacidad?

No

Sí. ¿Cuál? _____

¿Cuál es el mayor nivel de estudios que alcanzaste?

Primario

Secundario

Terciario

Universitario

Posgrado

¿Cuál es su nivel de ingreso mensual considerando todas sus fuentes de ingreso?

Menor a un salario mínimo

1 salario mínimo

Entre 1 y 2 salarios mínimos

Entre 3 y 4 salarios mínimos

Entre 5 y 10 salarios mínimos

Más de 10 salarios mínimos

³⁰ Algunas cuestiones del cuestionario socioprofesional presentaron pequeñas variaciones entre los países, por ejemplo, el mapeamiento del origen étnico, del nivel de estudios, del nivel de ingresos, entre otras

¿Cuánto contribuyes con los gastos familiares?

- Soy la única fuente de ingreso de la familia
- Soy la principal fuente de ingreso
- Tengo ingresos similares a otro miembro de la familia
- Aporto una pequeña parte con los gastos familiares
- No apporto ingresos a la familia

¿Tienes otras ocupaciones remuneradas que no sean gestionadas por medios digitales?

- Sí, y es mi ocupación principal
- Sí, pero no es mi ocupación principal
- No

¿Cuántas horas a la semana trabajas en ocupaciones con plataformas digitales?

- hasta 20h
- 21 a 30h
- 31 a 44h
- Mas de 44h

¿Actualmente cotizas a la seguridad social por esa actividad?

- Sí
- No

¿En cuántas plataformas digitales estás registrado como prestador de servicios?

- 1
- 2
- 3
- 4
- Más de 4

¿Qué tipo de servicio prestas a través de plataformas digitales?

- Entrega de productos / delivery
- Transporte de personas
- Producción de textos o videos / comunicación digital / publicidad y propaganda
- Microtarefas (clasificación de imágenes, carga de datos en bases, ver programas tv o películas etc.)
- Atención de la salud (medicina, psicología, nutrición, fisioterapia, enfermería, etc.)
- Consultoría/ Asesoramiento (ingeniería, arquitectura, leyes, soporte técnico, etc.)
- Limpieza o servicio doméstico (incluye cuidado de mascotas)

- Cuidado (enfermos, ancianos, discapacitados, etc.)
- Educación (cursos, capacitación)
- Alquiler o venta de espacios y objetos/herramientas
- Entretenimiento (Modelaje en webcam, cultura, espectáculos)
- Producción de software / aplicaciones

¿Hace cuánto tiempo trabaja en plataformas digitales?

- Menos de un año
- 1-2 años
- 3-4 años
- 5 en adelante

PARTE 02 – CARACTERIZACIÓN OBJETIVA DEL ARREGLO DE TRABAJO

Ahora te pedimos que señales qué características describen mejor tu trabajo mediado por plataformas digitales.

¿Cómo describirías tu relación contractual con o su principal empleador o contratante respecto del tiempo de contrato (registrado o no)?

- Contrato de tiempo completo (maxima carga horaria admitida por ley)
- Contrato a tiempo parcial (carga horaria fija pero menor a la jornada laboral máxima legal)
- Tiempo variable
- Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

¿Qué plazo tiene el contrato con tu empleador principal o contratante?

- Por tiempo indefinido
- Por tiempo limitado
- Proyecto específico (para realizar tareas puntuales durante un periodo de tiempo previamente fijado)
- Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

¿Cómo describirías el vínculo con su empleador o contratante principal?

- Directo
- Indirecto (tercerizado o por intermediarios)
- No tiene vínculo con una empresa

Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

¿Cómo es el contacto con usuarios del servicio que prestas?

Directo (en algún momento toma contacto con cliente o usuario)

Indirecto (no tiene contacto en ningún momento con usuario)

Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

¿Existe alguna organización sindical en el trabajo que realizas en plataformas?

Sí

No

Si contestó sí, su vínculo con el sindicato es:

Inexistente (trabaja sozinho, de forma independiente)

Existente (trabaja de manera articulada con organismos sindicales de la rama o categoría ocupacional)

Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

¿Qué tipo de jornada de trabajo tienes actualmente?

Inflexible, no puedo elegir horario de trabajo

Flexible, carga fija pero puedo compensar horas o elegir horario de ingreso

A demanda, variable, según surja trabajo

Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

¿Dónde realizas tu trabajo?

Oficina o empresa

Calle

Casa

Mixto (en más de un lugar)

Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

¿Qué tipo de remuneración recibes por tu trabajo?

Sueldo fijo preestablecido

Fijo + pago por productividad

Variable (no tiene remuneración fija)

Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

PARTE 03 – CARACTERIZACIÓN SUBJETIVA DEL ARREGLO DE TRABAJO

Antes nos has respondido preguntas que ayudan a caracterizar su trabajo en plataformas digitales. Pensando en ese trabajo, por favor responde a las siguientes preguntas:

¿Cómo comenzaste en este trabajo?

- Elección personal
- Decisión de organización contratante
- Es el unico trabajo al que pude acceder
- Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

En una escala de 0 a 10, ¿cómo calificas el ritmo de trabajo (presión por los plazos de entrega, presentación del producto, control de superiores, etc.)?

(muy lento) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (muy intenso)

En una escala de 0 a 10, ¿qué realizado te consideras profesionalmente en el trabajo actual?

(nada realizado/a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (completamente realizado/a)

En una escala de 0 a 10, valora tu trabajo actual considerando ventajas y desventajas.

(solo hay desventajas) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (son todas ventajas)

En una escala de 0 a 10, valora los riesgos e inseguridad de tu trabajo (accidentes, robos, perjuicio a la salud, etc.).

(nada de riesgo) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (altísimo riesgo)

Con sus palabras describa cómo te ves en el futuro en relación a tu trabajo actual.

A continuación te presentamos algunas afirmaciones sobre el futuro de su trabajo. Indica cuán de acuerdo está con cada una.

	Nada de acuerdo	Muy poco de acuerdo	Poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completamente de acuerdo
--	-----------------	---------------------	-----------------	----------------	--------------------------

1. Estoy muy seguro de que conservaré este trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Me siento seguro en este ambiente de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Creo que soy capaz de continuar trabajando aquí

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Hay una pequeña posibilidad de quedarme sin trabajo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Tengo miedo de ser despedido, quedarme sin clientes o no poder trabajar.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Estoy preocupado por mi futuro profesional.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Tengo miedo de perder este trabajo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Tengo incertidumbre sobre el futuro de este trabajo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

APÊNDICE 03 – CUESTIONES ESPECÍFICAS DEL SURVEY DE CADA PAÍS

ARGENTINA

Realizas tu trabajo para un contexto:

- Local
- Regional
- Nacional
- Internacional

En cada caso, dejaría este trabajo por uno que me ofrezca las siguientes cosas:

- | | |
|------------------------------------|---|
| Estabilidad laboral | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mejores condiciones laborales | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mejores condiciones ambientales | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mayores relaciones interpersonales | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mayor libertad y autonomía | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |

COLOMBIA

Tipo de vínculo/contrato con su principal empleador/contratante en la plataforma digital en que trabaja

- Tiempo completo
- Tiempo parcial
- Tiempo variable (solo por pedidos)
- Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

¿Quién le dota de los objetos/herramientas/internet/aparatos/espacios etc., que usted necesita para realizar su trabajo en plataformas digitales?

- Mi empleador contratante
- Nadie
- Mis clientes
- Todos los anteriores. Explique: _____
- Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

En el trabajo principal que usted tiene en plataformas digitales, usted debe:

- Estar on line todo el tiempo para realiza mi trabajo
- Estar on line cuando necesito información puntual para realizar mi trabajo

- Estar on line para iniciar y finalizar mi trabajo
- Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

Realizas tu trabajo para un contexto:

- Local
- Regional
- Nacional
- Internacional

¿Quién establece la cantidad y calidad del trabajo que usted debe realizar?

- Lo decido autónomamente
- Lo decide mi contratante o empleador
- Lo decide mi cliente
- La plataforma lo decide

En cada caso, dejaría este trabajo por uno que me ofrezca las siguientes cosas:

- | | |
|------------------------------------|---|
| Estabilidad laboral | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mejores condiciones laborales | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mejores condiciones ambientales | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mayores relaciones interpersonales | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mayor libertad y autonomía | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |

CHILE

Señale si pertenece a alguna de estas categorías (marque todas las que correspondan)

- Pertenece a una minoría étnica
- Pertenece a una minoría sexual
- Pertenece a alguna minoría religiosa
- Otra. ¿Cuál? _____

¿Quién le dota de los objetos/herramientas/internet/aparatos/espacios etc., que usted necesita para realizar su trabajo en plataformas digitales?

- Mi empleador contratante
- Nadie
- Mis clientes
- Todos los anteriores. Explique: _____
- Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

En el trabajo principal que usted tiene en plataformas digitales, usted debe:

- Estar on line todo el tiempo para realiza mi trabajo
- Estar on line cuando necesito información puntual para realizar mi trabajo
- Estar on line para iniciar y finalizar mi trabajo
- Ninguna de las opciones anteriores. Explique:

En cada caso, dejaría este trabajo por uno que me ofrezca las siguientes cosas:

- Estabilidad laboral Sí No
- Mejores condiciones laborales Sí No
- Mejores condiciones ambientales Sí No
- Mayores relaciones interpersonales Sí No
- Mayor libertad y autonomía Sí No

¿Cuán frecuente son para Ud. cada una de las siguientes situaciones?

Nunca/ casi nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
-------------------------	------------------	-----------------	---------

¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?

1 2 3 4

En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?

1 2 3 4

En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?

1 2 3 4

De acuerdo a la siguiente escala, durante los últimos 30 días, ¿con qué frecuencia se ha sentido...?

	Nunca	Solo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
Nervioso/a	1	2	3	4	5
Desesperado/a	1	2	3	4	5
Descontrolado/a o fuera de sí	1	2	3	4	5
Tan deprimido/a que nada le puede hacer sonreír	1	2	3	4	5
Que todo es un esfuerzo	1	2	3	4	5
Bueno/a para nada	1	2	3	4	5

ESPAÑA

En cada caso, dejaría este trabajo por uno que me ofrezca las siguientes cosas:

- | | |
|------------------------------------|---|
| Estabilidad laboral | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mejores condiciones laborales | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mejores condiciones ambientales | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mayores relaciones interpersonales | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Mayor libertad y autonomía | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |

ORGANIZADORAS

Laila Leite Carneiro

Professora Adjunta do Instituto de Psicologia da Universidade Federal da Bahia. Psicóloga, mestre e doutora em Psicologia Organizacional e do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia. Membro do Grupo de Trabalho "Cultura Organizacional e Saúde no Trabalho" da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Psicologia (ANPEPP). Co-coordenadora do Laboratório de Psicologia Positiva (LAPP). Dedicar-se à pesquisa sobre as temáticas: psicologia positiva, arranjos alternativos de trabalho, bem-estar do trabalhador, comprometimento organizacional e voz nas organizações.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7183-0501> Email: laila_carneiro@hotmail.com

Daniela Campos Bahia Moscon

Professora Adjunta da Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia, onde atua na graduação e no Núcleo de Pós-Graduação em Administração (NPGA) e no Centro Interdisciplinar de Desenvolvimento e Gestão Social (CIAGS). Psicóloga, mestre e doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia. Membro do comitê científico da divisão "Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho (GPR)" da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Administração (ANPAD). Editora Associada da Revista Psicologia, Organizações e Trabalho (rPOT). Principais interesses de pesquisa são comportamento organizacional, vínculos no trabalho, competências socioemocionais, educação em Administração e relações de trabalho.

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2933-2880> Email: danielacbahia@gmail.com

Sonia Maria Guedes Gondim

Professora titular aposentada do Instituto de Psicologia da Universidade Federal da Bahia. Psicóloga e mestre em Psicologia Social pela Universidade Gama Filho (R.J.). Doutora em Psicologia pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Realizou estudos pós-doutorais na Universidade Complutense de Madrid e no Magdalene College da University of Cambridge. Atua no Programa de Pós-Graduação do Instituto de Psicologia da UFBA. Principais interesses de pesquisa são emoções e trabalho, regulação emocional, trabalho emocional, competências

socioemocionais, mapeamento de competências, competências profissionais, identidade profissional, métodos qualitativos, especialmente grupos focais, formação e desenvolvimento de gestores. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3482-166X> Email: sggondim@gmail.com

AUTORAS/ES

Aldiene Vitória Nascimento

Psicóloga Educacional do Município de Picuí (PB), formação em Psicologia das Organizações e do Trabalho. Mestra pela Universidade Federal da Bahia, e doutoranda pela mesma instituição. Especialista em Psicopedagogia Institucional e Clínica, e MBA em Gestão de Pessoas e Recursos Humanos. Interesses de pesquisa sobre as temáticas: inovação, autoeficácia, estados afetivos, emoções e educação.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7606-2107>

Email: aldiene001@gmail.com

Aline Craide

Doutora em Administração pelo Núcleo de Pós Graduação em Administração da Universidade Federal da Bahia (NPGA/UFBA). Coordenadora Interina do Curso de Doutorado da Escola de Negócios e Direito da Universidade de Agder, Noruega. Colaboradora no Centro de Empreendedorismo da Universidade de Agder, Noruega. Principais interesses de pesquisa são gerenciamento intercultural, diversidade nas organizações, políticas e práticas de gestão de pessoas nos contextos nacional e internacional.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1511-2684>

Email: alicraide@hotmail.com

Amalia Raquel Pérez-Nebra

Professora visitante do Departamento de Administração da Universidade de Brasília e vinculada ao departamento de Psicologia da Universidad Internacional de València. Psicóloga e Mestre em Psicologia pela Universidade de Brasília. Doutora em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações pela Universidade de Brasília e licença sabática (pós-doutorado) na Universitat de València. Atua no Programa de Pós-Graduação de Administração da Universidade de Brasília, Máster en Prevención e Intervención Psicológica en Problemas en la Escuela e Máster Universitario en Psicología General Sanitaria da Universidad Internacional

de Valência. Atua na Divisão de Psicologia do Trabalho e das Organizações da Associação Internacional de Psicologia Aplicada, no grupo do Futuro do Trabalho, e já foi Diretora da Sociedade Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho. É mãe de duas filhas em idade escolar. Interessa-se pelos temas da área de Comportamento Organizacional, a exemplo: bem-estar e desempenho sustentável no trabalho, práticas de gestão de pessoas, saúde no trabalho, intervenções e influências no contexto organizacional.

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-8386-1233>

E-mail: amalia.perez@unb.br

Antônio Virgílio Bittencourt Bastos

Professor titular aposentado do Instituto de Psicologia da Universidade Federal da Bahia. Psicólogo e Mestre em Educação pela Universidade Federal da Bahia. Doutor em Psicologia pela Universidade de Brasília. Atua no Programa de Pós-Graduação do Instituto de Psicologia da UFBA, assim como no campo da avaliação institucional e educacional, ocupando o cargo de Superintendente de Avaliação e Desenvolvimento Institucional da Universidade Federal da Bahia. Interessa-se pelos temas da área de Comportamento Organizacional, a exemplo de: comprometimento no trabalho, mudanças organizacionais, significado do trabalhar, cognições organizacionais, mapas cognitivos e redes sociais em contextos organizacionais. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1322-5749>

Email: antoniovirgiliobastos@gmail.com

Bárbara Cristina Soares Sena

Psicóloga (Universidade do Oeste Paulista). Mestre em Educação pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade do Oeste Paulista (UNOESTE). Doutoranda em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Pesquisadora vinculada ao Laboratório de Análise e Prevenção da Violência (LAPREV) do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) e do Grupo de Trabalho Juventude, resiliência e vulnerabilidade da Associação Nacional de Pesquisa em Psicologia (ANPEPP). Tem se dedicado a estudos sobre processos de intervenções educacionais e psicossociais com crianças e adolescentes, adolescente em situação de vulnerabilidade social, adolescentes em conflito com a lei e atos infracionais.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0164-7004>

Email: barbara_kristina08@hotmail.com

Carolina Villa Nova Aguiar

Professora Adjunta da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMSP). Doutora em Psicologia pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Líder do Núcleo de Estudos em Processos Psicossociais e Trabalho (NEPPT/EBMSP). Áreas de interesse de pesquisa: Interfaces entre o trabalho e a família; Vínculos organizacionais; Cultura organizacional; Estratégias de enfrentamento (coping); Indicadores de saúde mental e adoecimento do trabalhador.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8213-3100>

Email: carol.vna@gmail.com

Daiane Bentivi

Psicóloga Organizacional e do Trabalho, com Mestrado em Psicologia Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC SP e Doutorado em Sociologia pela Universidade do Porto (Portugal). Pesquisadora no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia (UFBA), realizando estágio pós-doutoral. Vice-Presidente da Associação Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho na Gestão 2020-2022. Participa do Grupo de Trabalho de Psicologia Organizacional e do Trabalho (GTPOT) da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Psicologia (ANPEPP). Realiza pesquisas e intervenções na área de Psicologia Organizacional e do Trabalho e Sociologia do Trabalho, com ênfase nas temáticas: relações de trabalho, empregabilidade, inovação, empreendedorismo, formação e qualificação profissional, diversidade nas organizações e responsabilidade socioambiental empresarial.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6944-5476>

Email: daianebentivi@hotmail.com

Eliana Edington da Costa e Silva

Professora Adjunta e Supervisora de Estágio Específico (ênfase Trabalho) da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMSP). Professora de cursos de MBA e Especialização de outras instituições de ensino. Psicóloga, mestre e doutora em Psicologia pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Integrante do Núcleo de Estudos em Processos Psicossociais e

Trabalho (NEPPT/EBMSP). Áreas de interesse de pesquisa: Cultura organizacional; Gestão de pessoas; Vínculos organizacionais; Indicadores de saúde mental e adoecimento do trabalhador; Escolha profissional e planejamento de carreira. Email: eliana.edington@yahoo.com.br

Franciane Andrade de Moraes

Psicóloga do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano na área de Gestão de Pessoas e Saúde do Trabalhador. Mestre e doutora em Psicologia Organizacional e do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia. Membro do Grupo de Pesquisa "Emoções, Sentimentos e Afetos em Contextos de Trabalho da UFBA- EMOTRAB". Líder do Grupo de Pesquisa Interdisciplinar de Estudos sobre Cultura, Educação e Trabalho do IF Baiano – GIECET. Principais interesses de pesquisa são: emoções e trabalho, regulação emocional, trabalho emocional, competências socioemocionais, saúde do trabalhador, formação e desenvolvimento de docentes e métodos qualitativos.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0389-3345>

Email: francianeandrade@hotmail.com

Gabriel da Silva Silveira

Psicólogo pela Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) com ênfase em Organizações e Processos de Trabalho. Mestrando em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia (UFBA) na linha de pesquisa Indivíduos e Trabalho: Processos Microorganizacionais. Interessa-se pelos temas de preparação e orientação para a aposentadoria, teorias de carreira, adaptabilidade de carreira e gestão.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7005-5320>

Email: gabriel_ssilveira@hotmail.com

Graceane Coelho de Souza

Psicóloga na Universidade Federal da Bahia (UFBA) na área de Avaliação e Desenvolvimento Institucional. Especialista em Gestão de Recursos Humanos na UNIFACS. Mestra e doutoranda em Psicologia Organizacional e do Trabalho pela UFBA. Membro da Associação dos Jovens Empreendedores da Bahia (AJE-BA). Principais interesses de pesquisa são: relação indivíduo-trabalho, o mundo de trabalho na contemporaneidade, processo empreendedor, gestão de pessoas.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5938-4534>

E mail: grace.souza@gmail.com

Hannah Dantas Guedes

Psicóloga (UFRB), mestra e doutoranda em Psicologia Social e do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia. Pós-graduada em Gestão de Pessoas e Psicologia Organizacional pela Faculdade de Tecnologia e Ciências. Professora universitária, psicóloga clínica com formação em terapia cognitivo-comportamental. Experiência na área de Psicologia Organizacional e Psicologia Clínica, atuando principalmente com regulação emocional, trabalho emocional e emoções no trabalho.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7961-6243>

Email: hannahdguedes@gmail.com

Icléia Santos Dorea Soares

Consultora em psicologia para o SESI Bahia e em Inteligência Emocional para a Centrípetas – SP. Psicóloga e mestre em Psicologia Organizacional e do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia, defendeu dissertação sobre práticas de gestão de pessoas em negócios de impacto social. Interessa-se pelas seguintes temáticas: cultura organizacional, saúde e segurança no trabalho e habilidades sociais.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2417-9995>

Email: icleiadorea@gmail.com

Janice Janissek

Graduada em Psicologia pela Universidade Católica de Pelotas (1986), Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (1995) e Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia (2007). É professora Associada do Instituto de Psicologia e do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia ; pesquisadora do Núcleo de Estudos Indivíduo, Organizações e Trabalho da UFBA. Tem experiência na área de Administração e Psicologia, com ênfase em Administração de Recursos Humanos e Psicologia Organizacional, atuando principalmente nos seguintes temas: gestão de pessoas, mapas cognitivos, mudança e inovação organizacional, cognição gerencial e organizacional. Pós-doutorado na Universidade de Estocolmo, Suécia, na área de inovação gerencial.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5421-7350>

Email: janicejanissek@gmail.com

Jersica Assis Lozado

Psicometrista e especialista de produto para a Kenoby - Software de Recrutamento e Seleção, professora de pós-graduação no Instituto de Pós-graduação - IPOG. Doutoranda em Psicologia, com mestrado em Psicologia Organizacional e do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia (UFBA) e graduação em Psicologia pela UFBA. Realiza pesquisa sobre o fenômeno da inovação em startups, tecnologias em recrutamento e seleção, desenvolvimento de instrumentos psicométricos, cultura organizacional e outros temas em Psicologia Organizacional, principalmente dentro de contextos de pesquisa quantitativa, ciência de dados e modelos preditivos em Psicologia.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3478-7190>

Email: jersicaassis@gmail.com

Juliana Aparecida de Oliveira Camilo

Psicóloga pela Universidade São Francisco (2003), com mestrado (2007) e doutorado (2016) em Psicologia Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP) e Pós-Doutorado pela Universidade de São Paulo (2020). Professora da PUCSP no curso de Psicologia (Departamento de Psicologia Social), onde ministra aulas em Psicologia Organizacional e do Trabalho. É também professora titular da Universidade Paulista, nos cursos de Gestão de Pessoas. Coordena a Escola de Desenvolvimento de Pessoas na Educação Continuada da PUC-SP (COGEAE). Coordena pesquisadores do Brasil e de Portugal da Red Iberoamericana de Investigación en Trabajo, Género y Vida Cotidiana (TRAGEVIC), vinculada à Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (AUIP). Membro do GT de Psicologia do Esporte vinculado à Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia - ANPEPP (desde 2016).

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3369-2878>

Email: julianacamilo8@gmail.com

Leonardo de Oliveira Barros

Professor Adjunto do Instituto de Psicologia e docente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia da Universidade Federal da Bahia. Psicólogo (UNOESTE), mestre e doutor em Psicologia com ênfase

em Avaliação Psicológica (USF). Membro do Grupo de Trabalho “Carreiras: informação, orientação e aconselhamento” da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia (ANPEPP). Co-líder do Laboratório de Psicologia Positiva (LAPP-UFBA). Principais interesses de pesquisa são: construção e validação de instrumentos psicológicos, orientação profissional e de carreira e psicologia positiva.

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8406-0515>

Email: leonardobarros_lob@hotmail.com

Liana Santos Alves Peixoto

Psicóloga, mestra e doutora em Psicologia Social e do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Tem experiência profissional como professora universitária, atividades de pesquisa e consultoria na área de Gestão de Pessoas. Atuou em empresas públicas e de economia mista na área de Recursos Humanos com ênfase em projetos de socialização organizacional, aperfeiçoamento da liderança, mapeamento e desenvolvimento de competências, além de projetos e ações vinculadas ao planejamento estratégico de uma organização de pesquisa. Integrante dos grupos de pesquisa Emoções, sentimentos e afetos em contextos de trabalho (EMOTRAB) e do Laboratório de Psicologia Positiva (LAPP), ambos na UFBA. Dedicar-se à pesquisa sobre as temáticas: mindfulness, psicologia positiva, bem-estar psicológico, regulação emocional e emoções em contexto de trabalho. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6650-2009>

Email: liana.sap@gmail.com

Livia Borges

Doutora em Psicologia pela Universidade de Brasília (1998) com estágio pós-doutoral na Universidade Complutense de Madrid (2005). Psicóloga (1982) e mestre em Administração de Recursos Humanos (1988) pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Professora da UFRN de 1990 a 2008. Professora da UFMG desde 2009, sendo hoje professora titular aposentada atuando no Programa de Pós-graduação em Psicologia. Ex-presidente da SBPOT. Pesquisadora CNPq (PQ-1A). Participante do Laboratório de Estudos sobre Trabalho, Sociabilidade e Saúde (<http://dgp.cnpq.br/dgp/espelhorh/3554721183676963>). Experiência em pesquisa em temas como significado do trabalho, saúde psíquica e trabalho, socialização organizacional, condições e precarização do trabalho.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2251-1373> Email:

liviadeoliveira@gmail.com

Liz Martinez Mercês Dias

Psicóloga e Mestranda em Psicologia Organizacional e do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Estuda o campo do trabalho e processos organizacionais, inovação e empreendedorismo feminino. Atua na área de Recursos Humanos, com experiência em empresa multinacional e consultoria em gestão de pessoas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8900-7740> Email: lizmartinezm@gmail.com

Louise Cristine Santos Sobral

Psicóloga (UNIT-2006) com doutorado em andamento - (UFBA-2017, linha de pesquisa: indivíduo e trabalho: processos micro-organizacionais); Mestre em Psicologia (UFBA-2010, bolsista institucional Fapesb). Experiência na docência (disciplinas da ênfase em psicologia organizacional e do trabalho, psicologia cognitiva, avaliação psicológica, processos psicológicos básicos e psicopatologia), pesquisa, extensão e atividade de gestão (áreas administrativa, educação e comercial), consultoria em gestão de pessoas (recrutamento e seleção de pessoal, treinamentos e projetos voltados para promoção de saúde no trabalho), orientação profissional e de carreira. Membro do grupo de pesquisa Emoções, Sentimento e Afetos (@emotrab); interesses principais de pesquisa: emoções, gestão, identidade social e profissional, aprendizagem em contextos de trabalho.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3900-903>

Email: louise_sobral@hotmail.com

Luana Gomes Peixoto

Graduada em Psicologia pela Universidade Metodista de São Paulo (2010). Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal da Bahia (UFBA) na linha de pesquisa Indivíduo e Trabalho: processos micro organizacionais. Membro do grupo de pesquisa Indivíduo, Organizações e Trabalho: Processos Psicossociais coordenado pelo Prof^o Dr. Antonio Virgílio Bittencourt Bastos. Tem interesse em temáticas que envolvem os sistemas de comprometimento com o trabalho, modelos de atuação profissional, cultura e contexto relacionados aos comportamentos no trabalho.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4186-1504> Email: luana.peixoto@ufba.br

Márcia Oliveira Staffa Tironi

Professora Adjunta da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMSP). Doutora em Medicina e Saúde Humana pela Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMSP), Psicóloga e Mestre em Psicologia pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Vice líder do Núcleo de Estudos em Processos Psicossociais e Trabalho (NEPPT/EBMSP). Áreas de interesse de pesquisa: Saúde do Trabalhador, Estresse e *Burnout*; Interface Trabalho-Família; Estratégias de Enfrentamento (*coping*); Diversidade e Inclusão nas organizações. ORCID: 0000-0003-3242-4847

Email: marcia@tironi.co

Polyana Monteiro Luttigards

Psicóloga (Universidade Federal da Bahia). Mestre em Psicologia Social e do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia, defendeu dissertação sobre Envelhecimento e Trabalho: as perspectivas e atuação dos profissionais da área de Gestão de Pessoas na Bahia. Atua como psicóloga clínica, com foco em adultos e idosos. Interessa-se pelas seguintes temáticas: saúde mental do trabalhador e psicossomática.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3044-9672>

Email: polyluttigards@gmail.com

Raíssa Bárbara Nunes Moraes Andrade

Psicóloga (2013), Mestre (2016) e Doutora (2019) em Psicologia pela Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FFCLRP-USP). Membro do Laboratório de Psicologia Organizacional e do Trabalho (LabPOT-USP). Docente do Centro Universitário UNIFAFIBE, na área de Psicologia Organizacional e do Trabalho. Pós-doutoranda no Departamento de Psicologia da FFCLRP-USP. Pesquisas na área de Gestão de Pessoas, com ênfase em ações educacionais ofertadas a distância. Email: raissa.nmoraes@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4573-5372>

Sabrina Cavalcanti Barros

Professora Adjunta no curso de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN/FACISA). Psicóloga pela Universidade Federal de São João Del-Rei. Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Doutora em Psicologia pela UFMG e pela Universidad Complutense de Madrid. Segunda tesoureira da Associação Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho (gestão 2020-2022).

Membro do Grupo de Trabalho Psicossociologia do Trabalho da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia. Participante do Laboratório de Estudos sobre Trabalho, Sociabilidade e Saúde (<http://dgp.cnpq.br/dgp/espelhorh/3554721183676963>). Principais interesses de pesquisa: significados do trabalho, significados do dinheiro, condições de trabalho, saúde mental e trabalho, bem-estar no trabalho, qualidade de vida no trabalho, motivação no trabalho e precarização no trabalho. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5953-3456>

Email: sabrina.psic@gmail.com

Stéfanie Moreira de Oliveira

Psicóloga (UNIME\FACSUL). Mestra e Doutoranda em Psicologia Social e do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia. Especialista em Educação Infantil pela Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC). Dedica-se à pesquisa sobre as temáticas: Inovação, liderança, cognição gerencial, gerações e novos arranjos de trabalho.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1262-2205>

Email: stefaniemoliver@gmail.com

Verônica da Nova Quadros Côrtes

Professora Assistente na Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF). Psicóloga Organizacional e do Trabalho graduada pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Mestre em Psicologia Social e do Trabalho pela Universidade de Brasília (UnB). Doutorando em Psicologia Organizacional e do Trabalho na Universidade Federal da Bahia (UFBA). Membro da Associação Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho (SBPOT).

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1088-575X> Email: veronica_cortesba@yahoo.com.br

Yasmin do Vale Figueiredo

Psicóloga e Mestranda em Psicologia Organizacional e do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Membro do Grupo de Pesquisa Emoções, Sentimentos e Afetos no Ambiente de Trabalho (EMOTRAB) coordenado pela Professora Dra. Sonia Gondim. Possui interesse de pesquisa nos seguintes temas: saúde do trabalhador e da trabalhadora, inovação, maternidade e trabalho, percepção de sucesso empreendedor e empreendedorismo feminino.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3245-7019> Email:
ydvfigueiredo@gmail.com

Fátima Díaz-Bambula

Professora da Faculdade de Psicologia da Universidad del Valle, Cali – Colômbia. Psicóloga, Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colômbia, Mestre e Doutora em Psicologia, Universidad del Valle, Cali, Colômbia. Membro do grupo de pesquisa Psicologia Organizacional e do Trabalho da Universidad del Valle, da Rede Ibero-Americana de Psicologia Organizacional e do Trabalho (RIPOT), do GT de Psicossociologia da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia – ANPEPP e o NODO de pesquisadores em Psicologia Organizacional e do Trabalho - Associação Colombiana de Faculdades de Psicologia (ASCOFAPSI). Área de interesse: Psicologia do trabalho, Saúde e trabalho, e metodologia qualitativa. As investigações realizadas têm estado relacionadas com a relação trabalho-pessoa-saúde, em temas como riscos psicossociais, Burnout, pós-carreira, retorno ao trabalho, cuidados com o cuidador, qualidade de vida no trabalho, trabalho digital, entre outros.

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7663-403X> Email:
fatima.diaz@correounivalle.edu.co

Este libro fue elaborado con el propósito de facilitar la comprensión de una dimensión relevante de la metamorfosis contemporánea del mundo del trabajo: la emergente, compleja, heterogénea, dinámica y borrosa constelación de actividades laborales mediadas por plataformas digitales. Esa variedad específica de la digitalización de procesos es designada aquí con el nombre digitrab, acrónimo de trabajo digital. El digitrab comporta cambios sustantivos en las condiciones de trabajo en tanto que conjunto de circunstancias ecológicas, temporales, sociales, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales. Ese entorno “condiciona” la calidad de vida laboral, incluyendo factores de riesgo y también oportunidades de desarrollo positivo para las personas trabajadoras.

Del Prefacio de Josep M. Blanch

www.ariadnaediciones.cl

