



**Universidad de San Andrés**

**Escuela de Negocios**

**Maestría en Gestión y Dirección de Recursos Humanos**

***“La importancia de la Identificación  
Organizacional en los trabajadores de  
plataforma de Buenos Aires, Argentina”***

**Autor: Diaz, Natalia Alejandra**

**DNI: 29.502.708**

**Director del Trabajo: Steizel, Sebastián Nestor Isaac**

**Buenos Aires, 27/07/2023**



Universidad de  
**SanAndrés**

**Universidad de San Andrés  
Escuela de Administración y Negocios  
Magister en Gestión y Dirección de Recursos Humanos**

**“La importancia de la Identificación  
Organizacional en los trabajadores de  
plataforma de Buenos Aires, Argentina”**

**Autor: Diaz, Natalia Alejandra  
DNI: 29.502.708  
Director del Trabajo: Steizel, Sebastián Nestor Isaac**

**Buenos Aires, 27/07/2023**

## **AGRADECIMIENTOS**

Al Dr. Aquiles Perez por haberme prestado toda su colaboración para en este contexto de pandemia poder acceder a la población para avanzar en la toma de la muestra y entrevistas.

A mi familia por la paciencia y comprensión para poder llevar a cabo este trabajo, y sin los cuales este trabajo no tendría ningún sentido ni significado.

A mi tutor Sebastián por todo su gran acompañamiento y permanente apoyo en avanzar en el estudio de un fenómeno desafiante y a la vez complejo de abordar.

## **ABSTRACT**

El presente trabajo está destinado al estudio y análisis de los niveles de identificación organizacional (IO) en los trabajadores de plataformas, y en función de este análisis se pretende poder presentar una propuesta de intervención para que las áreas de Recursos Humanos que trabajan con este tipo de población puedan mejorar la vinculación con sus trabajadores.

Para ello se ha realizado un estudio de campo a través de la metodología de bola de nieve con una muestra de 64 trabajadores de plataformas de Buenos Aires sobre la que se administró un cuestionario de elaboración propia, con el fin de conocer los antecedentes y componentes de la IO en estos trabajadores y de esta manera determinar y entender de los niveles de IO existentes en los participantes del estudio.

Los resultados obtenidos arrojaron un bajo nivel de IO, determinado principalmente por el componente de la IO donde se detectó una mayor criticidad y que está dado por la desconexión de los trabajadores con los valores que posee la plataforma y con los resultados de esta cuando arrojan pérdida. En cuanto a las principales causas del bajo nivel de IO están relacionadas a políticas comunicacionales poco claras y pocas acciones de comunicación que los trabajadores reciben de las plataformas; así como de la poca atención al bienestar y cuidado hacia los trabajadores.

# INDICE

1. PROBLEMATICA .....	4
2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	6
2.1. OBJETIVOS.....	6
2.1.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
2.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
3. EJES CONCEPTUALES    7	
3.1. GIG ECONOMY Y TRABAJADORES DE PLATAFORMA .....	7
3.1.1. QUE ES LA GIG ECONOMY .....	7
3.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS GE.....	9
3.2. CLASIFICACIÓN DE LAS GE.....	12
3.2.1. CLASIFICACIÓN DE LAS GE SEGÚN TIPO DE ACTIVIDAD .....	12
3.2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS GE SEGUN TIPOLOGÍAS DE TRABAJADORES.....	16
3.2.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES GE.....	20
3.2.4. LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMA EN ARGENTINA.....	22
3.2.5. REGULACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMAS.....	26
3.2.6. REGULACIÓN LABORAL DE LAS GE EN ARGENTINA .....	29
3.3. IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	31
3.3.1. CONCEPTOS .....	31
3.3.2. COMPONENTES DE LA IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	34
3.3.3. ANTECEDENTES DE LA IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	36
3.3.4. BENEFICIOS DE LA IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	39
3.4. GIG ECONOMY E IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	43
3.5. GE, IO Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	48
4. ESTRATEGIA METODOLOGICA .....	52
4.1. CONSTRUCCIÓN DEL CUESTIONARIO.....	53
4.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA Y RESULTADOS OBTENDIOS .....	55
4.2.1. BLOQUE 1: Descripción sociodemográfica y caracterización de las GE obtenidas en la muestra.....	55
4.2.2. BLOQUE 2: Componentes y Niveles de IO identificados en la muestra .....	60
4.2.3. BLOQUE 3: Antecedentes de la IO identificados en la muestra.....	66
4.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	70
4.4. PLAN DE ACCIÓN.....	76
5. CONCLUSIONES .....	81
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	83
7. ANEXOS .....	85

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Clasificación de las Gig Economy según tipo de actividad.....	15
Cuadro 2. Tipología de trabajadores de plataformas digitales.....	16
Cuadro 3. Tipologías de Economías de plataformas en Argentina .....	26
Cuadro 4. Antecedentes de la IO.....	39
Cuadro 5. Plan de acción propuesto .....	79

## INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Composición etaria .....	55
Grafico 2. Composición por género .....	56
Grafico 3. Carga horaria destinada al trabajo en plataformas .....	57
Grafico 4. Tipo de servicios realizados para la plataforma .....	57
Grafico 5. Distribución de modalidades actual de trabajo de los integrantes de la muestra.....	58
Grafico 6. Composición de trabajadores de plataformas y otras modalidades de trabajo independiente (autónomo – monotributista) .....	58
Grafico 7. Elecciones de trabajos de los integrantes de la muestra .....	59
Grafico 8. Sentimiento de orgullo por ser parte de la plataforma.....	60
Grafico 9. Sentimiento de ser tenido en cuenta como parte de la plataforma.....	61
Grafico 10. Percepción de los logros de la plataforma como propios .....	62
Grafico 11. Experimentación de los fracasos de la plataforma como propios.....	62
Grafico 12. Percepción de contribución con el trabajo al éxito de la plataforma. ....	63
Grafico 13. Percepción de valores de la plataforma en línea con los propios.....	63
Grafico 14. Evaluación del cuarto componente de IO .....	64
Grafico 15. Indicador I de nivel de IO - Satisfacción.....	65
Grafico 16. Indicador II de nivel de IO – Proyección de permanencia en la plataforma. ....	65
Grafico 17. Capacitación brindada .....	66
Grafico 18. Recursos brindados por la plataforma .....	67
Grafico 19. Nivel de consistencia de la plataforma entre sus acciones y políticas.....	67
Grafico 20. Valoración de las acciones de comunicación y políticas de comunicación de la Plataforma.....	68
Grafico 21. Percepción de las acciones de promoción de salud personal por parte de la plataforma.....	69
Grafico 22. Percepción de un trato justo por parte de directores y jefes.....	69
Grafico 23. Componentes de IO con alta valoración negativa.....	73
Grafico 24. Análisis de antecedentes con puntuación desfavorable.....	74

## 1. PROBLEMATICA

Gig Economy es un fenómeno que está cobrando cada vez mayor dimensión en la realidad actual del mercado laboral a nivel mundial y está generando una transformación en la forma de contratación de las personas y de vincularse e implicarse en el trabajo.

El término *gig-economy* (GE), implica un entorno de trabajo conformado por posiciones de trabajo temporales y donde la modalidad de contratación adoptada por las organizaciones es de trabajadores independientes a corto plazo (Best, 2017).

Esta novedosa modalidad de contratación ha irrumpido en el mundo del trabajo generando grandes controversias y cuestionamientos respecto al rumbo que está tomando el campo laboral en la relación que el trabajador configura con la organización para la cual trabaja en un corto tiempo, así como en la perspectiva de continuidad laboral.

Si bien existen muchos tipos de trabajos asociados a lo que se denomina GE (desarrollaremos estas modalidades en el apartado número tres), el foco de este trabajo estará centrado en lo que los autores Madariaga, et al., (2019) denominan trabajadores de servicios físicos de baja complejidad, o tal como se los denomina en nuestro medio, trabajadores de plataforma.

Diversos estudios centran su atención en analizar las implicancias que genera lo que se conoce como "Identificación Organizacional (IO)", en esta nueva reconfiguración de la modalidad de contratación de las personas y de su permanencia en los puestos de trabajo, en lo atinente a la identificación de los trabajadores con las plataformas para quienes prestan sus servicios. Al tiempo que advierten justamente que, en este contexto, la IO posee un rol central para acceder al éxito de una organización; y que su fortalecimiento permite mejorar y aumentar la vinculación emocional y compromiso de las personas hacia la organización para la cual trabajan.

De esta manera estudios como el de los autores Topa Cantesano y Morales Dominguez (2007) indican que la IO es sumamente relevante para las organizaciones ya que el nivel de IO que experimentan y perciben las personas

impactan directamente en su rendimiento laboral, en los resultados de las operaciones diarias de la empresa, así como en sus perspectivas de crecimiento a futuro. Así mismo la IO se encuentra asociada directamente a los niveles de compromiso, satisfacción y bienestar organizacional.

Con relación a ello se destaca una investigación de Petriglieri, et al. (2019), quienes evidencian que la ausencia del sentido de pertenencia e identificación hacia una organización por parte de los trabajadores de las GE, genera la aparición de fuertes tensiones emocionales que van desde experimentar ansiedad laboral producto del cumplimiento del trabajo en condiciones precarias. También identificaron que la existencia de entornos donde los trabajadores pueden: desarrollar conexiones interpersonales, contar con adecuados hábitos de trabajo y tienen la posibilidad de trabajar en propósitos más amplios; generaron un impacto positivo en los trabajadores. Ello ocurre tanto respecto a su permanencia en la vinculación con la institución, como en el dominio de sus emociones personales en su trabajo diario; así como también en el hecho de poder definirse y expresarse a través de la producción de sus trabajos diarios. (Petriglieri, et.al 2019).

En esta misma línea, un trabajo llevado adelante por Endeavor Argentina en 2019 respecto al desafío de las grandes empresas respecto a las Gig Economy, destacan que aquellas organizaciones que han tenido éxito en el proceso de integración de trabajadores independientes lo han logrado a través de fortalecer su identificación organizacional en forma temprana, además de realizar un proceso de onboarding integral, así como el empleo de herramientas digitales adecuadas. (Assul, 2019).

En función de lo expuesto, se torna fundamental estudiar los alcances de la IO de los trabajadores en esta nueva modalidad de contratación, para poder en base a ello establecer nuevas líneas de actuación como profesionales del área de Recursos Humanos.

Se propone así, a través del presente trabajo, realizar un diagnóstico sobre identificación organizacional en los trabajadores independientes de empresas GE (como ser Rappi, Glovo, Uber, entre otros), con el objetivo de profundizar el comportamiento y estudio de dichas variables; y de poder así mismo analizar cómo ello impactaría positivamente en los trabajadores y en los resultados de la organización.

## **2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Están identificados los trabajadores de plataformas con sus organizaciones?
2. ¿Cuáles son los componentes más importantes de la identificación para este tipo de trabajadores?
3. ¿Qué es lo que valoran/esperan este tipo de trabajadores de sus empresas?
4. ¿Cuáles son las principales causas que pueden afectar la IO en los trabajadores de plataformas?
5. ¿Cuáles pueden ser las estrategias más efectivas para fortalecer y/o desarrollar la identificación organizacional en los trabajadores de plataformas?

### **2.1. OBJETIVOS**

#### **2.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una guía de recomendaciones que permita desarrollar y fortalecer la identificación organizacional en los trabajadores de servicios físicos de baja complejidad de empresas GE de GBA y CABA, Argentina.

#### **2.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar cuáles son los factores que pueden servir para fortalecer/developar la identificación organizacional de los trabajadores de servicios físicos de baja complejidad de las GE.
- Relevar cuáles son los atributos correspondientes a la existencia y fortalecimiento de la identificación organizacional que se encontraron con mayor frecuencia en la muestra de GE objeto de estudio.

### **3. EJES CONCEPTUALES**

#### **3.1. GIG ECONOMY Y TRABAJADORES DE PLATAFORMA**

##### **3.1.1. QUE ES LA GIG ECONOMY**

###### EVOLUCIÓN DE SU ESTUDIO

El primer constructo sobre el que se efectuará la revisión de la literatura es el GE por ser el eje central de estudio del presente trabajo.

Actualmente se encuentran gran diversidad de estudios sobre el fenómeno de la GE, también conocido como el negocio de las plataformas o economías colaborativas (Wright et al., 2017). A nivel global las economías de mercado han sido marcadas por el fuerte impacto de una modalidad nueva de trabajo temporario asociado a plataformas digitales como ser el caso de la conocida red de transporte “Uber<sup>1</sup>” o el caso de “Airbnb<sup>2</sup>”, que significaron una nueva modalidad de contratación laboral y del lado de los usuarios una novedosa modalidad de acceder a servicios a través de las plataformas digitales. (Wright et al., 2017).

No obstante lo expuesto, respecto al gran auge que están experimentando las GE, esta acepción posee una gran evolución e historia. Así el trabajo realizado por los autores Parigi y Xiao (2016), contiene información sobre la evolución que ha experimentado el término “gig” desde 1950 donde fue acuñado inicialmente por Jack Kerouac para describir un tipo de trabajo a tiempo parcial de un trabajador contratado para el cargo de frenos en una compañía ferroviaria y donde lo “gig” era considerado como lo opuesto a un trabajo de verdad que le brindaba al trabajador identidad, perspectiva de carrera y estabilidad laboral. De ahí hasta la actualidad lo “gig” se ha convertido en un aspecto estructural del escenario económico contemporáneo permitiendo ver mejor los nuevos desafíos que traen los trabajos “gig”. (Parigi y Xiao, 2016).

En el caso de Argentina, también se comienza a registrar un importante crecimiento de empleados a través de plataformas digitales. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en una publicación realizada en el mes de junio

---

<sup>1</sup> Uber es una empresa internacional que ofrece un servicio al público para el transporte. (Uber Argentina).

<sup>2</sup> Airbnb es una comunidad basada en la colaboración para el servicio de hospedaje y alojamiento (Airbnb inc).

de 2019 alertaba que ya había más de 160.000 usuarios registrados que obtenían ingresos a través de su trabajo en plataformas digitales. (OIT, 2019). Y, en esta misma línea, en un estudio realizado por Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst (2019) sobre “Cómo es trabajar en una *app* en Argentina”, indican que desde el año 2016 se ha detectado un aceleramiento en el número de plataformas operativas en Argentina, producto entre otros factores, de la flexibilización del sistema de pagos al exterior; produciendo ello la incorporación en el periodo 2017-2018 de ocho nuevas plataformas que brindan generación de empleos. (Madariaga, et al., 2019).

## CONCEPTO

La evolución que ha experimentado el término de GE, evidencia la necesidad de profundizar sobre el significado del término GE. Para ello, se destaca el aporte dado por el autor Sargeant (2017) quien identifica que lo central para comprender la definición del GE es identificar que la naturaleza de este tipo de trabajos es diferente a lo que se conoce como el convencional trabajo donde las personas trabajan en forma regular y periódica determinada cantidad de horas y reciben por ello como paga una tarifa regular. En las GE el trabajador, con el objetivo de generar sus propios ingresos, genera trabajos que son aislados, es decir que no tienen esta regularidad y garantía de cobro por horario de trabajo cumplido como sí ocurre en el trabajo de contratación permanente. (Sargeant, 2017).

Por su parte, Madariaga, et al., (2019), traducen las GE como “economía de la changa” por considerar como característica central el hecho de que posibiliten intercambios económicos de baja rentabilidad. Y que a su vez se caracterizan por ser “espacios de intercambio de información que vinculan oferta y demanda, intermedian entre particulares y permiten contratar trabajadores para realizar tareas específicas por un plazo determinado, que generan, muchas veces, relaciones laborales no tradicionales”. (Madariaga, et al., 2019, p. 14).

Cedrola Spromolla (2020) por su parte concibe a las GE como una modalidad de la economía digital. En su estudio, él destaca que este tipo de economía se caracteriza por la no localización de actividades, el rol central de las plataformas, la importancia de las redes y la explotación masiva de datos; y todo ello sustentando en tecnologías de índole digital (Cedrola Spromolla, 2020)

Complementando estas definiciones, los autores Bajwa et al. (2018), indican que las GE se caracterizan por ser una modalidad de contratación de un periodo corto de tiempo, que a su vez conforman una modalidad de negocios que se realizan a través de plataformas digitales, que están experimentando un considerable aumento en todo el mundo. Ellas han instaurado una modalidad de contratación temporal, que no proporciona capacitación, ni prestaciones de salud ni de jubilación a las personas que se encuentran empleadas bajo dicha modalidad. (Bajwa, et al., 2018).

### **3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS GE**

En este sentido el estudio realizado en diciembre del año 2017 por los autores Wright, Wailes, Bamber y Lansbury sobre GE destaca tres aspectos centrales sobre dicho fenómeno. El primero indica que, si bien aún este tipo de modalidad de contratación es relativamente pequeña en muchas economías, hay evidencia de varios estudios que muestran una tendencia a un rápido crecimiento y alertan a la comunidad académica sobre la necesidad de profundizar en el estudio de las GE en su interacción con otras formas de contratación; es decir que una primer caracterización tiene que ver con la rápida evolución y crecimiento exponencial que experimenta esta nueva modalidad de contratación a nivel global. La segunda característica que destacan es la complejidad que caracteriza a las GE en cuanto a la diversidad de industrias y empleos que abarcan; es decir desde contratación de mano de obra con muy baja calificación como es el caso de Uber hasta la contratación de personal altamente capacitado como el caso de Workana<sup>3</sup> para el caso de Argentina. En el caso de trabajadores con alta calificación los autores indican que las GE permiten que estos puedan brindar sus servicios sin necesidad de estar asociados a ningún empleador; y ello constituye un cambio central que este tipo de trabajos han generado en lo que respecta a reducción de costos y de riesgos al habilitar a los profesionales la posibilidad de establecerse como “expertos independientes” al tiempo que obtienen un fácil acceso al mercado laboral. (Wright, et al., 2017).

---

<sup>3</sup> QUI: plataforma digital lationamericana que ofrece el servicio de búsqueda y contratación de freelancers. (Workana.com).

Por último, como tercera característica, los investigadores destacan que el éxito de las “gig- economy” está supeditado a las regulaciones nacionales y al tipo de competidores locales con las que se enfrentan. Tal es el caso de China donde en el año 2016, tras haber hecho una inversión de millones de dólares, Uber debió vender su negocio al competidor local Didi Chuxing producto de la fuerte defensa realizada por el marco regulatorio local de dicho país. Otro caso similar que refieren es el caso de Indonesia donde Uber no pudo competir con el servicio de taxi local. Es decir que esta tercera característica resalta justamente que las GE se caracterizan por ser modelos de negocios que por su innovadora modalidad de contratación su éxito queda supeditado por las características y contexto legal, social y política de la zona geográfica en donde se instalen las operaciones.

En esta misma línea, un estudio realizado en el año 2016 por Paolo Parigi y Xiao Ma, destacan que los trabajos “gig” se han convertido en un aspecto estructural del escenario económico contemporáneo, y que esta situación es una de las principales características de las GE, en el sentido de constituirse como modelos de negocios que generan constantemente nuevos desafíos y mecanismos de gestión laboral para el actual entorno social y tecnológico en el que las GE se desarrollan.

Estos autores destacan también tres atributos centrales a considerar para la comprensión del fenómeno de las GE. En primer lugar, mencionan el rol central del entrenamiento y la preparación en nuevos “skills”. Ellos indican que en este punto se ha efectuado un amplio reduccionismo en lo que respecta a los trabajos “gig” y el tipo de preparación que se requiere para desempeñar tales trabajos. Y que, si bien este tipo de competencias a las que ellos hacen mención no son las que se imparten en ámbitos formales, los modelos de GE justamente se caracterizan por necesitar que las personas cuenten con competencias transversales y genéricas como ser comunicación, negociación, adaptabilidad, entre otras; que les permita adaptarse rápidamente a los dinamismos del negocio. Por tal motivo un punto central que caracteriza a las GE es la necesidad de contar con personas que cuenten con estas competencias para obtener una diferencia real en los resultados del negocio.

El segundo atributo que mencionan es el acceso a beneficios. En este sentido destacan que actualmente los beneficios asociados a por ejemplo pensiones o

aportes sociales están reservados a los empleados con contratación permanente. Por lo cual uno de los puntos centrales que actualmente identifican a los empleos “gig” es justamente el no ofrecer a los trabajadores que presentan servicios para dichas plataformas contar con tales beneficios. Por tal motivo este se ha transformado en uno de los principales puntos perseguidos por los gobiernos en lo atinente a su preocupación por la creación de reglas e incentivos de modo que los trabajadores gig puedan acceder a estos mismos beneficios; así como regular algunos aspectos claves como ser la determinación del porcentaje de la ganancia que recibe el trabajador gig y qué porcentaje le corresponderá al titular de la plataforma que hace posible el intercambio del servicio.

El tercer aspecto que indican Parigi y Xiao (2016) consiste en el foco que se ha puesto a nivel mundial, en analizar el fenómeno de las GE comparándolas con modalidades de trabajo en relación de dependencia o trabajos permanentes con características sustancialmente diferentes a esta modalidad de contratación. Y es por ello que consideran que una de las principales características que se advierten de las GE, es la intencionalidad de los gobiernos de pretender que las GE cumplan con las regulaciones que se les exige a los trabajos de modalidad permanente; y en ese sentido responder así a intereses especiales de determinados grupos de poder. Por lo cual, como eje central de esta característica, los autores destacan el peligro que posee para la economía global el hecho de percibir a las GE como un modo de explotación laboral por el hecho de que sus trabajadores puedan decidir cuándo realizar el trabajo, cuándo retomar sus tareas o simplemente cuándo renunciar al proyecto emprendido.

Las características abordadas de las GE alertan sobre la relevancia de incrementar la producción científica en materia del estudio sobre una comprensión sólida del impacto en la salud y en las consecuencias sociales de la modalidad de trabajo de las GE. Siendo de esta manera fundamental el estudio y análisis de esta nueva modalidad de contratación para, a partir de allí, poder alcanzar una investigación más profunda sobre su impacto a nivel organizacional.

## **3.2. CLASIFICACIÓN DE LAS GE**

### **3.2.1. CLASIFICACIÓN DE LAS GE SEGÚN TIPO DE ACTIVIDAD**

Un aspecto importante para la comprensión y análisis de las GE, es lo que respecta a cómo se las clasifican. Esto permitirá poder identificar las diferentes variedades de plataformas con las que se cuentan actualmente; y así mismo poder conocer cuáles son sus principales características como también saber qué es lo que las diferencia a unas de otras.

Para ello se tomará un trabajo realizado en Argentina en 2019 sobre el desarrollo de las GE, ya que allí se efectúa una clasificación de las plataformas según: su finalidad, la intensidad del factor productivo que esté involucrado, el tipo de servicio que estas brindan y según su grado de dificultad, que se obtiene a raíz de obtener el nivel de calificación que poseen respecto al servicio que estás brindan a sus usuarios. (Madariaga, et al., 2019).

La clasificación que agrupa a las plataformas según su finalidad para Madariaga, et al., 2019, alude a identificar cuál es el fin o el objetivo que esa plataforma persigue y los agentes que operan a través de estas. Así bajo esta clasificación se identifican dos grupos diferenciados de GE: por un lado, las colaborativas, que tienen como modelo de producción, consumo o financiación aquellos sustentados en la intermediación entre oferta y demanda entre iguales (P2P o B2B); o de particular a profesional (P2B). Así mismo estas economías colaborativas están caracterizadas por el aprovechamiento de bienes y recursos existentes e infrautilizados pudiéndose generar o no una contraprestación monetaria entre los usuarios. Un ejemplo de estas plataformas sería: LetGo, Airbnb, entre otras.

El segundo grupo es de la “economía bajo demanda”. Los autores las agrupan en aquellos modelos de consumo y provisión de servicios cuya base es la intermediación entre oferta y demanda, en general entre profesionales hacia los consumidores, es decir, B2C. En estas GE se cuenta con ánimo de lucro y se producen beneficios para el usuario o proveedores de bienes y servicios. Ejemplos de este tipo de GE serían: Uber, Rappi, Zolvers, etc.

Ahora bien, lo que destacan Madariaga, et al.,2019, es que la clasificación es meramente figurativa ya que una misma GE pueda agrupar en su modelo estas diferentes economías: colaborativa y bajo demanda.

Otra clasificación que destacan los autores es la agrupación de las GE según cómo sea la intensidad del factor productivo que esté involucrado en ese tipo de economía: es decir si se trata de capital-intensivo o de trabajo-intensivo. De esta manera mientras que las plataformas de capital como el caso de e-bay o Airbnb, son las que promueven el intercambio de activos o productos entre iguales (clientes, individuos) y donde puede existir o no una contraprestación monetaria; las economías de trabajo intensivo tienen como rol principal conectar a los clientes con trabajadores que efectúan trabajos o proyectos intensivos en mano de obra (B2C) y requieren que el trabajador posea un dispositivo tecnológico como herramienta como ser un smartphone y contar también con conectividad. También para este tipo de economía podría requerirse la provisión de herramientas, vehículos o inmuebles; ejemplo de estas GE podrían ser Glovo, TaskRabbit, entre otras.

En una tercera clasificación Madariaga, et al., 2019, agrupan a las GE según el tipo de servicios que gestionan o brindan, distinguiendo en este grupo dos tipos de plataformas diferentes: las que ofertan servicios que son virtuales o también conocidas como “*cloud work, global work o web based work*”; y las que otorgan servicios que son físicos o también denominadas como “*fisical work, local work o location-based work*”. La principal distinción de este agrupamiento es que en el caso de las plataformas que son de tipo virtuales su principal característica es que posibilitan realizar el trabajo estando en cualquier lugar o zona geográfica, por lo cual ello la convierte en ser una competencia que es 100% global. Y, en lo que respecta a las plataformas que brindan servicios físicos, las mismas se caracterizan por requerir que los trabajadores se deban movilizar físicamente para el cumplimiento de la labor a realizar que implican acciones que deben efectuarse localmente.

Finalmente, una cuarta clasificación, implica el agrupamiento de las GE en función al nivel de complejidad que poseen los servicios que estas brindan; y que se identifican en función a la calificación que deben poseer los trabajadores involucrados en las tareas. En base a ello se han delimitado cuatro categorías de calificación: Servicios virtuales de alta calificación, servicios virtuales de baja

calificación, servicios físicos de calificación media-alta y servicios físicos de complejidad baja.

La primera categoría inherente a servicios virtuales de calificación alta tiene como uno de los ejemplos más claros en Argentina a Workana, donde se encomienda un determinado trabajo o proyecto a trabajadores específicos altamente calificados, donde además se requiere un nivel mayor de responsabilidad y habilidades asociadas a la tarea que estos deben realizar. Para esta categoría, la contraprestación que recibe el trabajador es una paga en función a la posición alcanzada dentro de la plataforma por la cantidad de propuestas recibidas y por las puntuaciones de los proyectos realizados y/o entregados.

La categoría de servicios virtuales de baja puntuación, se caracterizan fundamentalmente por no requerir de conocimientos técnicos y especializados por lo cual requieren de personas que no cuentan con alta formación; este tipo de trabajos Madariaga, et al., (2019) los denominan también “*microtaskings*”, para hacer alusión a un grupo de “microtarear” repetitivas que se distribuyen en un grupo de personas. Al respecto advierten que si bien actualmente dichas tareas son auto-asignadas por cada trabajador, ya que no poseen jefes, en un futuro muy próximo esta acción podría ser realizada mediante el empleo de inteligencia artificial. Así como ejemplo de esta categoría se indica a Amazon Mechanical Turk.

Por su parte, la categoría de servicios físicos de complejidad media alta involucra a todos aquellos trabajadores que cuentan con una elevada formación y capacitación técnica/profesional requeridas para el desarrollo de las tareas que son requeridas a la plataforma. Como ejemplo se encuentran aquellas GE que brindan servicios de profesores particulares, cuidado de personas, servicios de técnicos electricistas, gasistas matriculados, entre otros.

Por último, la cuarta categoría de servicios físicos de baja complejidad nuclea a las plataformas muy conocidas en CABA y GBA, como Glovo, UBER, etc; que requieren un nivel de calificación operativo o “local microtasking”. (Madariaga, et al.,2019).

En el siguiente cuadro se encuentran expuestas las diferentes clasificaciones que se han enunciado. De las mismas, es importante aclarar en este punto que, para el presente trabajo, la muestra sobre la cual se hará principal foco se

encuentra dentro del grupo de “Economía bajo demanda” y dentro de esta en el grupo de trabajadores con un grado de complejidad bajo; y en lo que respecta al tipo de actividad, se estará haciendo principal hincapié en los trabajadores cuyo tipo de actividad a desarrollar es la de mensajería y/o cadetería. Ya que la muestra será tomada a personas que presten servicios para las plataformas de Rappi, Pedidos Ya, UBER, Cabify, y otros similares que al momento de realizar el trabajo de campo se encuentren operando en nuestro país.

*Cuadro 1. Clasificación de las Gig Economy según tipo de actividad*

	TIPO DE SERVICIO	GRADO DE COMPLEJIDAD	TIPOS	EJEMPLOS DE PLATAFORMAS PRESENTES EN ARGENTINA	
ECONOMÍA BAJO DEMANDA	Servicios virtuales	Calificación media-alta	Trabajo freelance	UpWork Freelancer Workama	
			Transporte de pasajeros	Uber Cabify BaTaxi	
			Maestranza, reparación y aseo	Iguanafix Homesolutions Mi Gran Taller	
	Servicios físicos	Calificación baja	Maestranza, reparación y aseo	Iguanafix Homesolutions Zolvers DogHero GuaaSurfing	
			Alojamiento	Airbnb Homeway	
			Mensajería y cadetería	Rappi Glovo PedidosYa UberEats* Ando RappiBoy	
			Comercio minorista	Mercadolibre OLX LetGo Alamula	
	Compra-venta	N/A			
	ECONOMÍA COLABORATIVA	Servicios virtuales	Calificación media-alta	Educación y conocimiento	Wikipedia Coursera Tutelius Cientópolis Redalyc MiradaX
				Transporte de pasajeros	Carpoolear
Servicios físicos			Alojamiento	CouchSurfing	
Compra-venta		N/A	Comercio minorista	OLX LetGo	

Fuente: Madariaga, et al., 2019. Pag 24.

### 3.2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS GE SEGUN TIPOLOGÍAS DE TRABAJADORES

Uno de los puntos nodales que albergan las GE son las modalidades y/o tipologías de empleo que se originan a través de estos nuevos modelos de negocio. Con lo cual en este punto cobra relevancia la pregunta de si existen una o varias tipologías de trabajadores que se nuclean bajo estas novedosas formas de contratación.

Para ello se tomará la clasificación adoptada por Cedrola Espromolla (2020) quien en su trabajo sobre las GE identifica un total de nueve tipologías de nuevos empleos siendo estos los siguientes:

*Cuadro 2. Tipología de trabajadores de plataformas digitales*

<i>Employee sharing</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación laboral simultánea y compartida en forma conjunta por un conjunto de empleadores</li> <li>• Posibilita al trabajador el acceso a un empleo fijo y con una jornada completa de trabajo</li> </ul>
<i>Job sharing</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uno o varios empleos que son de tipo parcial se convierten en puestos de jornada complet</li> </ul>
<i>Interim Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación que se efectúa a trabajadores con una alta especialización y vasta experiencia en determinadas tareas</li> </ul>
Trabajo a demanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tiene como eje central la no obligatoriedad para el empleador en el otorgamiento y asignación de trabajo efectivo para el colaborador</li> </ul>
Nómades digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de tareas sin lugar fijo asignado en los establecimientos de la empresa. La persona continuamente teletrabaja.</li> </ul>
Trabajo basado en vouchers o bonos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma de trabajo a tiempo determinado y que estos bonos se brindan como contraprestación del trabajo que ha sido realizado.</li> </ul>
Portafolio Work	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiplicidad de tareas que se brindan u ofertan a diferentes empresas/plataformas</li> </ul>
Crodworking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataformas en línea como intermediadoras entre la oferta y demanda de trabajo.</li> <li>• concreción de microtrabajos que también se conocen como "jobbing"</li> </ul>
Collaborative Self Emplment o trabajo independiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencia de relación laboral permanente</li> <li>• Trabajo colaborativo y flexible</li> <li>• Tareas realizadas en espacios compartidos o co-working</li> </ul>

*Fuente: elaboración propia en base los aportes de los autores Cedrola Espromolla (2020).*

En primer lugar, el autor menciona a los “*Employee sharing*” o también los denomina “trabajadores compartidos”. Cuya característica principal es que existe una contratación laboral que es simultánea y compartida en forma conjunta por un conjunto de empleadores con el objetivo de que estas personas efectúen un trabajo en forma rotativa entre estas distintas organizaciones. En este supuesto lo que se destaca es que este formato de trabajo posibilita al trabajador el acceso a un empleo fijo y con una jornada completa de trabajo.

La segunda modalidad de trabajo la denomina “*Job sharing*” o puesto compartido que, a diferencia del anterior descrito, tiene lugar cuando hay un solo empleador que es quien contrata a un grupo de trabajadores para que efectúen la cobertura en forma conjunta y rotativa para una determinada posición de trabajo dentro de una misma organización. En este supuesto lo que se obtiene como resultado principal es que uno o varios empleos que son de tipo parcial se convierten en puestos de jornada completa.

El “*Interim Management*” es una tercera modalidad caracterizada principalmente por un tipo de contratación que se efectúa a trabajadores con una alta especialización y vasta experiencia en determinadas tareas para poder desempeñar por cierto tiempo y duración en la conducción de un proyecto de importancia para la organización. Es decir que en esta categoría la contratación ocurre en el marco y mientras dure el proyecto de trabajo asignado por la empresa.

Por su parte una cuarta clasificación es asignada a lo que se identifica como “Trabajo a demanda”, que tiene como eje central la no obligatoriedad para el empleador en el otorgamiento y asignación de trabajo efectivo para el colaborador; ya que por el contrario es una forma de contratación que permite que la organización convoque al empleado a trabajar cuando cuenta efectivamente con la existencia de demanda de tareas. En función a ello se destaca la denominación por la cual se conoce a este tipo de formato de trabajo conocido como “trabajo cero horas”, por esta característica particular que posee de generar trabajo y obligatoriedad del cumplimiento de tareas solamente ante la convocatoria de la demanda de trabajo.

Cedrola Espromolla (2020) para esta categoría explica que es en las plataformas en línea en las que se pueda identificar este formato de contratación, ya que se

produce una intermediación entre el requerimiento de trabajo y una reserva de trabajadores que están a disposición y atentos a ser convocados para la realización y asignación de diferentes tareas o proyectos que les sean otorgados. Para ello estas plataformas utilizan lo que se conoce como geolocalización e internet para lograr el cumplimiento en tiempo real de los requerimientos de tareas y dotar al proceso de una gran eficacia en la entrega del trabajo demandado.

Los “Nómades digitales” conforman una quinta modalidad de trabajadores cuya característica principal es que la realización de sus tareas no tiene un lugar fijo asignado en los establecimientos de la empresa, sino que la persona continuamente teletrabaja. Lo cual requiere que por parte de la empresa contar con adecuadas tecnologías, bases digitales y plataformas en línea que posibiliten la realización de esta forma de trabajo.

Una sexta categoría la nuclea lo que se denomina “trabajo basado en vouchers o bonos de trabajo”, en el cual se otorga una remuneración a través de vouchers que realiza quien adquiere un determinado servicio y que con dicho monto cubre el salario del trabajador y lo inherente a la cotización de seguridad social. En esta modalidad lo central es identificar que es una forma de trabajo a tiempo determinado y que estos bonos se brindan como contraprestación del trabajo que ha sido realizado.

En una séptima clasificación se identifica a lo que recibe el nombre de “*Portfolio work*”, que como su nombre lo indica tiene lugar ante aquellas situaciones donde hay una multiplicidad de tareas que se brindan u ofertan a diferentes empresas/plataformas; con lo cual las tareas se brindan a diferentes clientes y la modalidad de trabajo es totalmente autónoma donde la persona efectúa pequeños proyectos a destinatarios diferentes.

El “Crowdworking”, constituye una octava clasificación cuya característica primordial es la presencia de las plataformas en línea como intermediadoras entre la oferta y demanda de trabajo que se da en formato de micro tareas organizadas a través de una nube virtual donde se conectan un grupo indefinido de personas que quieren ofertar sus servicios, con un grupo indeterminado de empresas o personas que los contratan para asignarlos a la realización de un servicio específico y/o resolución de un problema puntual a cambio de un pago como contraprestación. El ejemplo que Cedrola Esmpromolla (2020) otorga para

esta categoría es el de plataformas como People perHour, ClickWorker o Amazon Mechanical Turk donde a través de la virtualidad se posibilitan la concreción de microtrabajos que también se conocen como “jobbing”, como ser traducciones, clasificaciones, etc. La multitud de personas o “crowd” que reciben estas tareas requiere que estas se registren como trabajadores en dichas plataformas para que a partir de allí queden habilitadas para ser solicitadas por las plataformas para la asignación de los “jobbing”; y los modelos de otorgamiento de las tareas pueden ser colaborativos, donde se requiere de un trabajo conjunto y de división de tareas por parte de las personas, o basados en la competencia, donde de la totalidad de trabajos o proyectos que se presentan solo se toma uno.

Un aspecto central de esta categoría es que la modalidad de trabajo bajo la modalidad de crowdworking, es de trabajo autónomo y se identifica como una de las principales desventajas de esta tipología la inseguridad en materia económica que perciben las personas ya que las personas registradas con mayor especialización son las que terminan accediendo a proyectos y tareas de mayor retribución y condiciones salariales.

Finalmente, una última y novena clasificación es la que se conoce como “*Collaborative self employment*” o “trabajo independiente”, en el cual hay una inexistencia de relación laboral permanente y donde lo central es la generación de una forma colaborativa de realizar un trabajo y de manera flexible sin ningún tipo de cobertura social y protección laboral. Este tipo de tareas tienen lugar en lo que se denomina espacios de “*co-working*”.

Esta categoría ha generado una sustancial transformación y desestructuración en las formas de trabajo tradicionales por posibilitar en el mercado de trabajo de la economía digital un formato de vinculación laboral caracterizado por su rapidez, flexibilidad y bajo costo. Por lo cual ha introducido en el mundo laboral de los diferentes países en los que ha sido aplicado importantes controversias en lo que respecta a su regulación, encuadramiento jurídico y laboral. Y al mismo tiempo ha constituido un desafío importante en materia de políticas públicas en las diferentes áreas geográficas en las que fue adoptado.

Cada una de las tipologías descritas permite dar cuenta la gran transformación que en materia de modalidad de contratación de las personas que trabajan a través de las GE, se está generando. Pero es importante considerar que esta

clasificación se complementa con otro tipo formas de categorizar a los trabajadores como lo mencionan los autores Madariaga et al., (2017) para quienes el agrupamiento de los trabajadores a través de la aparición de las GE se entiende en dos grandes divisiones por un lado la de los trabajadores denominados “Típicos” y por otro la de los trabajadores “atípicos”.

Los trabajadores típicos son aquellos cuya ocupación diaria la realizan prestando sus servicios a un empleador regularmente y por tiempo indefinido imprimiendo cierta estabilidad en su empleo que también está dada por ser el empleador quien asume los costos de seguridad social, previsional, etc.

En lo que respecta a la modalidad atípica Madariaga et al., (2017) indican que son las economías de plataforma las que han permitido introducir otras formas de contratación diferente de las que se conoce como atípicas y las agrupa en cinco categorías principales que son: el empleo temporal; el trabajo a tiempo parcial y a pedido; la relación de trabajo multipartita; las relaciones de trabajo encubierta; y el empleo por cuenta propia económicamente dependiente.

Para finalizar este apartado es importante destacar que en el presente trabajo el estudio se llevará a cabo tomando como recorte principal de análisis a una muestra de trabajadores independientes que se encuentran dentro de lo que se ha explicado como modalidad de “trabajo a demanda”; dado que como se ha indicado se tomarán personas que presten servicios a plataformas como UBER, Cabify, Rappi, Pedidos Ya y similares, donde justamente a través de la geolocalización la plataforma va asignando el trabajo en función de la demanda que recibe de pedidos de cobertura de servicios ya sea de traslados, entrega de pedidos, etc. En este trabajo llamaremos a este tipo de trabajadores *trabajadores de plataformas*.

### **3.2.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES GE**

En función a la clasificación desarrollada, cobra relevancia para el presente trabajo, profundizar en el estudio de trabajadores típicos y atípicos en Argentina. Para ello se tomará el trabajo realizado por Madariaga et al., (2017) donde destacan como dato relevante, para el año 2017, que el 36% de los trabajadores con ocupación en dicho año se encontraban encuadrados en una forma atípica de contratación; y dentro de estos, el 13% eran trabajadores temporales, el 74%

eran trabajadores a tiempo parcial y otro 13% eran trabajadores con baja intensidad horaria.

Otro dato significativo que arroja el estudio de Madariaga et al., (2017) es que el 87% de los empleos atípicos son a tiempo parcial o a pedido; lo que quiere decir que, le insume a la persona que los realiza una carga horaria menor a las 35 horas semanales. Y además entre estos trabajadores, 7 de cada 10, trabajan en otros trabajos bajo relación de dependencia part-time lo que significa que no pueden dedicar más carga horaria a esa modalidad de trabajo.

En otro orden de ideas Madariaga et al., (2017) destacan como hecho relevante que los formatos atípicos de trabajo representan una opción de acceso al mundo del trabajo para el rango etario de personas jóvenes que se inician en su vida profesional; ya que en el estudio realizado en Argentina un 17% de la población estudiada que se encuentran empleados en trabajos atípicos posee una edad inferior a los 23 años, frente a un 8% de los trabajadores típicos. Ello da cuenta que más de la mitad de las personas asalariadas con edades menores a los 23 años poseen una modalidad de trabajo atípica.

Por su parte, a medida que se llega a la edad adulta las relaciones de estos datos estadísticos se van invirtiendo. Así los autores observaron que un 73% de las personas que cuentan con un trabajo bajo una categoría de empleo típico poseen una edad mayor a los 30 años y ello implica que uno de cada tres trabajadores de dicha edad se encuentra empleados en formas de contratación atípicas.

En relación con ello es destacable el aporte que los autores introducen respecto a la población de mujeres trabajadoras, indicando como dato central el peso importante de las mujeres en la conformación del grupo de trabajo atípico; ya que los datos analizados arrojan que, del total de empleados atípicos, el 60% son mujeres mientras que las mujeres que se encuentran en trabajos típicos descienden a un 36%.

Otro punto que Madariaga et al., (2017) analizan en la clasificación que realizaron es su estudio es en lo atinente a las condiciones de trabajo como dato central respecto a las características de cada categoría de trabajo identificada. Así, destacan en su estudio que la informalidad es un atributo que es 2.5 veces mayor en los trabajos atípicos que en los típicos. Y exponen para ello que en el año 2017 el 55% de los asalariados atípicos no poseían aportes previsionales en comparación con un 22% de los trabajadores típicos que sí contaban con ello.

Por lo que, esta información encontrada de la precariedad laboral en modalidades atípicas de trabajo, estaría implicando que los empleos formales representen formas de trabajo que brindan mayores ingresos que los atípicos. (Madariaga, et al., 2017).

### **3.2.4. LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMA EN ARGENTINA**

Las economías de plataforma evidencian en los últimos años una tendencia en aumento para Argentina y el contexto de pandemia también fue un hecho que intensificó dicho crecimiento. Así un informe elaborado por el centro de estudios para la producción de Argentina, evidencia en el periodo 2016-2020 un decrecimiento constante del porcentaje de población bajo relación de dependencia frente a un aumento de los salarios informales que paso de ser del 45% en 2016 al 50% en el año 2020.

En esta misma línea de resultados, ya en 2019 un informe realizado en conjunto por CEPAL y OIT sobre el futuro del trabajo en América Latina y el Caribe advertía en el año 2018 y por sexto año consecutivo, que el empleo bajo relación de dependencia se contraía frente a una expansión del trabajo autónomo o por cuenta propia con menor calidad en las condiciones de contratación. Así el informe indicaba que para el 2018 dicha expansión de la modalidad de trabajo autónomo había ascendido en un 3,0%. Es decir que el aumento del trabajo por cuenta propia implicó una contribución estimada del 49% en lo que respecta al crecimiento del número de ocupados en el mercado laboral de la región de América Latina en contraposición con el aporte a este crecimiento del trabajo bajo relación de dependencia que fue de un 37%. Dicha composición en la generación neta de empleo durante el año 2018 que arroja el informe constituye un claro indicador de la tendencia en aumento de la incursión de nuevas formas de contratación dadas por el desarrollo de las plataformas digitales. Si bien el informe citado indica que es menor su número respecto a América del Norte, Europa y Asia las cifras evidencian una tendencia en aumento respecto a su utilización y desarrollo en la región latinoamericana.

Entre las plataformas más destacadas a nivel región latinoamericana, el estudio de CEPAL y OIT (2019), destaca a Uber Technologies Inc., que a través de su

aplicación permite la generación de una red de transporte que comunica a los pasajeros con conductores de vehículos registrados en la Argentina, el Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México y el Uruguay. Otra plataforma que menciona el informe es Airbnb que oferta servicios de alojamiento a través de una plataforma con funcionamiento en países como Argentina, el Brasil, Chile, Colombia, Cuba, México, Paraguay y Uruguay. Otra plataforma que se destaca en la región es Glovo, consolidada como una plataforma que permite la realización, así como la centralización de envío de pedidos a través de repartidores conocidos como glovers o riders, y que tiene fuerte presencia en Argentina, Chile, Costa Rica, Panamá, el Perú y el Uruguay. También se menciona a la plataforma Cornershop, presente en Chile y México que a través de su aplicación permite que los usuarios registrados puedan gestionar compras para sus clientes en tiendas comerciales, principalmente en supermercados. (CEPAI y OIT, 2019).

En lo que respecta específicamente a la República Argentina, el trabajo desarrollado en 2017 por Madariaga et al., (2017) indica también el potencial de crecimiento ya para ese año de las economías de plataforma. El trabajo realizado por dichos autores permitió identificar características específicas de dichas plataformas para Argentina. En base a ello las separaron en categorías diferentes para destacar que por un lado se encontraba la empresa Mercado Libre liderando un segmento de compra y venta de bienes tanto muebles como inmuebles y que ya para el 2017 contaba a nivel de la región de Latinoamérica con más de 33 millones de usuarios-consumidores de la plataforma.

Otra categoría la conforman las plataformas como Freelancer y Workana, cuyo core del negocio lo conforman la provisión de servicios virtuales de personas que se registran a la plataforma para ofertar sus trabajos caracterizados por una alta calificación. En el caso de la plataforma freelancers para el año 2017 contaba con más de 320.000 personas registradas y Workana tenía más de 180.000.

También Argentina cuenta con plataformas en las que como uno de los servicios centrales se incluye el traslado físico de los bienes/mercaderías y que conforma un trabajo que requiere poca calificación para la persona que lo realiza. En este grupo se encuentran las plataformas como Glovo, Rappi, Ando y Rapi Boy (locales) que tienen como principal prestación la realización de lo que se conoce como “mensajería express” o servicios puerta a puerta; y que para el año 2017

en el que se realizó el trabajo contaba con 11.000 personas registradas en la plataforma y en el caso de Glovo prestaba servicios a un total de 34.500 clientes en todo Latinoamérica del cual el 36% se encontraba en Argentina.

Cabify y Uber conforman también el grupo de plataformas que se caracterizan por requerir para la realización de sus servicios, de poca calificación. En Argentina para el periodo citado contaba con un total de 55.000 asociados conductores activos solamente en la región de AMBA; de dicha cifra para el 40% era su fuente principal de ingresos. Asimismo, en el estudio citado se pudo evidenciar por datos directos proporcionados por UBER que para el caso de Argentina para el año 2018 se evidenció un crecimiento en el número de conductores de gran envergadura llegando para el último semestre de dicho año a sumar 2.000 nuevos socios-conductores por semana; y a nivel regional alcanzó un total de 30 millones de usuarios-pasajeros de los cuales 2,2 millones residían en Argentina.

Otro grupo de plataformas de servicios con gran crecimiento en Argentina se encuentra en lo concerniente a prestaciones de servicios que brindan soluciones para el hogar, identificándose principalmente a las plataformas: Zolvers, Iguanafix y Homesolutions; que en el periodo 2017 contaban con un total de 43.000 trabajadores. En el caso de Zolvers su finalidad principal es generar la vinculación entre oferentes y demandantes de servicios domésticos con un total a 2017 de 30.000 personas activas que en su totalidad eran mujeres con un promedio de ingreso anual de \$42.000 y contaban para dicho año con un total de 40.000 clientes en Argentina que requerían de este servicio a través de la plataforma. En lo que respecta a Iguanafix, su composición era en gran parte de varones que era de 9.000 sobre el total de 10.000 con los que para dicho periodo se contaba y el nivel de calificación de una parte de las personas era alto (el 28%). Y Home Solutions, se la identificó en el rubro como una plataforma más incipiente, pero con un número importante de personas registradas para trabajar, 3.000 considerando que al momento de realizar el trabajo hacía menos de un año que la plataforma estaba operativa en el país.

Finalmente, una de las categorías con mayor crecimiento hasta la pandemia que se había registrado en Argentina eran las plataformas que posibilitaban la vinculación de oferta y demanda en lo atinente a una modalidad de alojamiento a muy corto plazo y por diversos motivos (trabajo, turístico, personales, etc.).

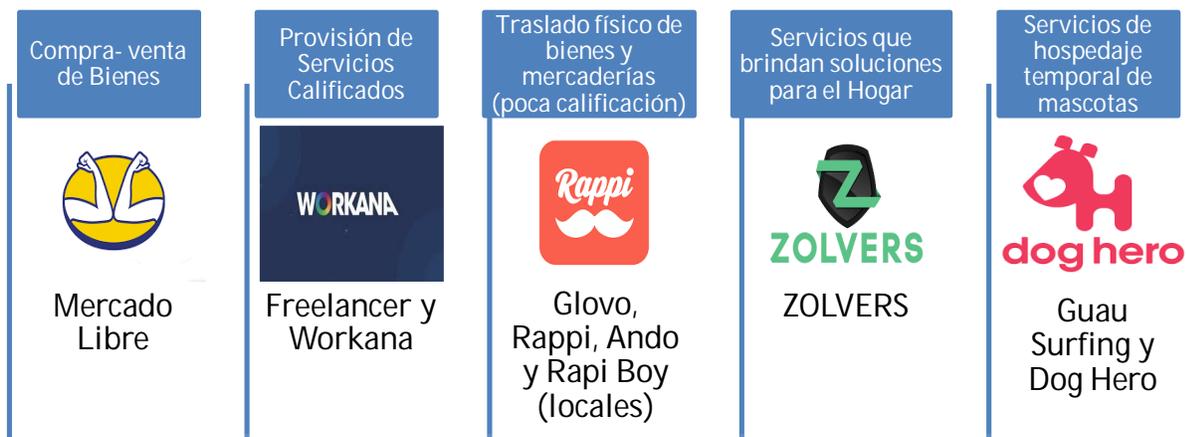
Entre estas plataformas la más conocida era Airbnb con un total de 21.300 anfitriones/hosts activos en Argentina y con más de 300.000 en todo Latinoamérica.

En función a ello también deben mencionarse otros grupos de plataformas que con mayor crecimiento reflejan el importante grado de desarrollo que las GE alcanzaron en diferentes segmentos; así existen también servicios a través de aplicaciones digitales que se focalizan en el rubro de animales, mascotas y con ello la prestación de servicios de hospedaje en forma temporal o de guardería durante el día; y en este grupo en Argentina encontramos a las plataformas Guau Surfing y Dog Hero, que nucleaban para el 2017 a un total estimado de 1.000 personas registrados para la prestación de este tipo de labores caracterizadas principalmente por ser de una muy baja calificación.

Por lo cual se debe considerar este importante crecimiento que las GE vienen experimentado en Argentina, así como también se debe tener presente que no todas las plataformas brindan a las personas la misma vinculación en lo que respecta a la dedicación que destinan a las mismas en la presentación de tareas. En este sentido mientras que en el caso de Uber se identificó que los socios conductores destinaban un total promedio de 48 horas semanales; en el caso de otras plataformas como Glovo, Zolvers, el promedio de horas semanales que se destinaba a las mismas era de trece horas semanales lo que daba cuenta de que estas no eran su única fuente de ingreso sino que conformaban una fuente secundaria de empleo.

A continuación, se incorpora un gráfico de elaboración propia que grafica las principales plataformas que actualmente cuentan con mayor presencia en Argentina.

### Cuadro 3. Tipologías de Economías de plataformas en Argentina



*Fuente: elaboración propia.*

La diversidad de plataformas existentes en Argentina y el amplio crecimiento y proliferación de los diferentes modelos de negocios adoptadas por cada una introduce como interrogante principal lo atinente a la normativa vigente para regular y habilitar su funcionamiento. Por lo cual en el próximo apartado se hará principal foco en dicho punto con el objetivo de lograr contar con más información que permita clarificar y profundizar lo concerniente a la regulación laboral existente para las GE y sus trabajadores.

#### 3.2.5. REGULACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMAS

Como se ha indicado, un punto central en lo que respecta al análisis y estudio de las GE, es lo que respecta a la normativa existente que regula su funcionamiento. Al respecto el autor Cedrola Spremolla (2020) plantea la existencia a nivel mundial de grandes controversias sobre este punto, debido fundamentalmente a la dificultad que presentan las legislaciones laborales de los diferentes países respecto a regular adecuadamente el trabajo de las GE.

Principalmente el autor destaca que el eje central del debate en lo que respecta a la regulación de las GE es la controversia que se suscita respecto a considerar si las personas que brindan sus servicios o trabajo a través de estas plataformas digitales están encuadradas en una relación formal de trabajo. Es decir, si su

labor debiera ser considerada como trabajo bajo relación de dependencia y por ende ser legisladas con las normativas que regulan esa modalidad de trabajo. Ante esta situación Cedrola Spremolla (2020) destaca que se han identificado tres líneas argumentativas, cada una de ellas con una mirada diametralmente opuesta sobre la regulación que las GE debieran tener. Una primera postura está focalizada en sostener que existen indicadores laborales en el trabajo de las GE que dan cuenta con claridad de que las prestaciones de servicios que las personas realizan bajo dichos modelos de negocios evidencian una clara subordinación jurídica de estos para con las plataformas digital, y por ende afirman que hay configurado un trabajo de tipo dependiente en este tipo de trabajos. Desde esta línea argumentativa, el autor lo que destaca es que, quienes defienden esta postura se sustentan en que lo central para determinar el tipo de relación laboral, es el hecho de que la aparición de formas de organización de trabajo innovadoras y especialmente la modalidad en que se vincula la empresa con las personas que trabajan para ellas no modifica la dependencia, subordinación y ajenidad que son los ejes centrales en las legislaciones de las organizaciones de Occidente para considerar una modalidad de trabajo como bajo relación de dependencia. Para esta línea argumentativa uno de los puntos novedosos que se deben considerar en el análisis de la relación laboral es que la gran mayoría de las GE cuentan con sofisticados algoritmos y tecnología al servicio del control de los trabajadores virtuales que presentan sus servicios a la plataforma pautando en muchos casos sanciones y penalidades por el no cumplimiento de los lineamientos que la plataforma delimita en cuanto a calidad, tiempos de entrega, etc; por lo cual este control sofisticado elaborado por las plataformas lo que termina evidenciando es la existencia del vínculo laboral y de subordinación de las personas que trabajan para dichas plataformas.

Por el contrario y en un extremo opuesto, el autor identifica una segunda postura que sostiene que no hay relación de dependencia de los trabajadores de plataformas ya que el hecho de que estas personas puedan contar con la total libertad para decidir en qué momento del día trabajar y fundamentalmente que en muchos casos prestan servicios para diferentes plataformas no existiendo así subordinación ni exclusividad para con determinada plataforma, es lo que afirma que son trabajadores de tipo autónomos y por ende no podría asignar en esa vinculación entre las personas y la plataforma a la que presentan el servicio, una

relación laboral tradicional de dependencia. Para esta línea argumentativa, lo que el autor además advierte es que en la práctica la totalidad de las GE se definen como “intermediarias” entre oferentes y requirentes de un servicio; y en este punto alegan en todo momento que no tienen un rol de empleador, como componente clave para la determinación de relación laboral bajo dependencia. Por su parte la tercera postura argumentativa, el autor la define como una línea más intermedia, en el sentido de que los trabajadores de plataformas serían una categoría “especial” que debiera asignarse a la situación laboral que se ha generado a través de las GE. Ya que se advierte en este punto que las categorías tradicionales de trabajadores no serían las adecuadas ni dan cuenta de la modalidad y modo laboral que se ha generado como consecuencia de la aparición de las plataformas digitales. Así Cedrola Spremolla (2020) establece que, en esta tercera línea argumentativa, lo clave es la consideración de una relación “parasubordinada” entre quienes presentan servicio y las plataformas. Pero de las tres posturas descritas, el punto central que el autor advierte es que en definitiva lo que se ha evidenciado respecto al comportamiento que las GE han experimentado a nivel mundial en los diferentes países en las que se han desarrollado; es que han generado en su implementación la ocurrencia de cierta “elusión de la normativa laboral de los países y debilitamiento de los sistemas de protección social existente para los trabajadores subordinados o bajo relación de dependencia. Y por lo cual este fenómeno ha puesto en tela de juicio cuáles debieran ser los indicadores de lo que el autor define como “laboralidad” que debieran dar cuenta en el mundo laboral actual de la existencia o no de relación de dependencia.

### 3.2.6. REGULACIÓN LABORAL DE LAS GE EN ARGENTINA

En este punto cobra relevancia analizar cuál es la situación que, en materia normativa, se encuentra Argentina. Para ello se debe hacer mención al trabajo realizado por Madariaga, et. al., 2019, que advierten que mientras en 2016 Argentina contaba con cinco plataformas todas nacionales; debido a la flexibilización en el sistema de pagos al exterior entre otros otros factores, se produjeron en los años 2017 y 2018 la incorporación de ocho nuevas plataformas y con en ello la aparición de nuevas plataformas extranjeras con filiales argentinas para sus operaciones.

Este fenómeno de crecimiento y desarrollo importante que han experimentado las GE en el plano nacional es para estos autores un hecho de gran relevancia a considerar en lo que respecta al plano regulatorio. Ya que destacan que la complejidad que en la práctica estas nuevas modalidades de negocio presentan, por los diferentes niveles de vínculos y tipos de servicios que albergan, ha implicado la adopción de formas de trabajo más flexibles.

Y en función a ello se ha concebido a quienes presentan sus servicios para estas plataformas como formas de empleo denominadas “atípicas”. Diferenciándolas así de las modalidades de trabajo conceptualizadas como “típicas”; y que están caracterizadas por la percepción de un salario como producto de una relación de trabajo entre trabajador y empleador caracterizado por el cumplimiento de una jornada completa de trabajo, donde hay una relación de subordinación de los trabajadores para con la organización para la cual cumplen una jornada de trabajo a tiempo completo y de manera continua.

En esta línea, del estudio que han realizado con diferentes plataformas, los autores sostienen que las personas que ofertan su trabajo a través de las plataformas en Argentina son consideradas mayormente como trabajadores independientes y hasta en algunos casos refieren que reciben denominaciones especiales como miembros de determinada plataforma; así mencionan como ejemplo: Glovers, socios, anfitriones, rappidenderos o freelancers.

Como casos paradigmáticos en lo que respecta a su regulación destacan el caso de la plataforma Zolvers que nuclea el servicio de trabajadores que prestan servicio doméstico para casas particulares y que conciben que cuando las personas que integran esta plataforma prestan servicio en forma regular y

continúa para un mismo cliente, las mismas son consideradas asalariadas y les asignan por ende en sus remuneraciones los aportes correspondientes a la seguridad social propios de los trabajadores bajo relación de dependencia.

Por su parte el caso de la plataforma Uber también ha sido un caso de gran controversia en lo que respecta al marco regulatorio de esta GE en nuestro país. Ya que al momento de operar sin la debida autorización dentro de la jurisdicción de Ciudad Autónoma de Buenos Aires; se han generado gran cantidad de litigios y controversias respecto a la normativa que debía regir la relación de las personas asociadas a la plataforma por la dependencia técnica que los trabajadores tienen para con dicha plataforma. Por lo cual se han generado innumerables reclamos y enfrentamientos desde diferentes sectores políticos, sindicales y sociales acusando a la plataforma de evadir e incumplir con la legislación laboral vigente a la que Uber debiera ceñirse para operar en CABA. Estas diferentes situaciones que los autores detallan en su estudio sobre las GE en Argentina evidencian la falta de una normativa clara y específica que permita reglamentar a esta novedosa modalidad de trabajo y de esta manera poder acompañar desde el marco normativo el desarrollo de nuevos modelos de negocios y nuevas fuentes de ingreso y desarrollo laboral para las personas en el plano nacional.

En este punto cobra fundamental relevancia preguntarse en materia de Recursos Humanos cómo estas proliferaciones de formas de contratación impactan en la identificación de las personas con la organización para la cual realizan su trabajo ya sea en forma permanente o esporádica. Así mismo se torna esencial analizar la importancia y ventajas de lograr, frente a tal diversidad de modalidades de contratación, el fortalecimiento de la identificación de sus trabajadores; evaluando específicamente qué ocurre en estas situaciones con personas que en su jornada diaria reportan a diversos empleadores y cuentan con diferentes ocupaciones.

En base a ello a continuación se abordará y desarrollará lo inherente a la identificación organizacional de los trabajadores autónomos; para a partir de allí luego avanzar en el abordaje del constructo de identificación y en análisis del comportamiento e interrelación de dicha variable aplicada a los trabajadores de plataforma.

### **3.3. IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL**

#### **3.3.1 CONCEPTOS**

La identificación organizacional (IO), se la define principalmente como el sentido de pertenencia que una persona experimenta hacia la organización para la que trabaja, como un estado cognitivo donde el yo de un individuo está conectado a su organización por lo que vincula sus éxitos y fracasos con los éxitos y fracasos organizacionales. De esta manera se le asigna a la IO una función fundamental en lo que respecta a la motivación de los trabajadores para desarrollar actitudes y comportamientos organizacionales positivos. (Pattnaik y Tripathy, 2020).

Los autores mencionados sostienen que la IO es un tipo específico de identidad social en la que un individuo define a su propia identidad a través de membresía organizacional y atribuye atributos organizacionales a su autoconcepto y a cómo se percibe en su grupo de trabajo.

También en su trabajo destacan que la IO es un término que viene siendo estudiado desde hace mucho tiempo e identifican los primeros trabajos para su estudio en el año 1951, donde como principal hallazgo se determinó que a través de la IO los individuos se identifican con los miembros del grupo y esta categorización los motiva a estar comprometidos con la organización.

De estos primeros hallazgos se observa la relevancia que posee este constructo en lo que respecta a los componentes tanto de motivación como de compromiso de los empleados con la empresa en la cual trabajan y con el grupo de trabajo en el que desarrollan sus tareas dentro de dicha organización.

Por su parte el año 1989, Pattnaik y Tripathy (2020) lo identifican como un hito en la historia de la IO con el trabajo de los investigadores Ashforth y Mael donde evidenciaron que lo central de este constructo es el componente cognitivo; que implica un pensamiento consciente por parte de las personas respecto a que su destino se encuentra entrelazado con el destino de la organización de la que forman parte. Evidenciaron así que, si bien el comportamiento y el afecto pueden ser antecedentes o consecuencias potenciales de lo que las personas piensan, no constituyen al pensamiento en sí mismo.

Como complemento de lo expuesto, un estudio elaborado por los autores Kilic, et al. (2020), basándose en la teoría de la identidad social de Mael y Ashforth

(1992) definieron el concepto de identificación organizacional como la unidad percibida por una persona con la organización a la que pertenecen al experimentar los éxitos y fracasos de la organización como propios. Según esta definición, la IO, se refiere a un tipo de identificación social específica que incluye que los individuos se identifican con la organización donde trabajan, y la organización proporciona a las personas una percepción de identidad.

Así, la IO para estos autores, hace alusión al grado de correspondencia entre la propia identidad y la identidad de la organización. También asignan un valor importante en la definición de la IO al rol que posee el proceso de percepción que experimentan las personas; y que los autores lo refieren como central para la comprensión de dicho constructo. Ellos indican que diversas investigaciones sobre IO sugieren que una gran variedad de aspectos organizacionales y factores individuales están relacionados con la percepción de los individuos de la IO. Ante esto destacan que, los principales hallazgos empíricos encontrados de estudios recientes revelaron que los empleados con una mayor percepción de IO establecen actitudes positivas hacia ella, se sienten más motivados para realizar comportamientos beneficiosos hacia la organización y creen que sus esfuerzos de trabajo son valiosos para la organización.

Por otro lado, y complementando lo expuesto, el autor Edwards (2006), en un estudio realizado sobre IO, establece que cuando se habla de IO se está haciendo alusión a una forma específica de relación que se genera entre el empleado y la empresa; y que a su vez esta vinculación que se produce entre estos determina y define el autoconcepto que la persona elabora de sí misma. Por lo cual lo central en este punto es que la organización ejerce una cierta influencia sobre las creencias y comportamientos de sus integrantes en cuatro atributos claves que se constituyen como elementos distintivos y definitorios de la IO. Uno es la atracción hacia la organización, el segundo es la coherencia organizacional e individual con las metas, el tercero está relacionado con el nivel de lealtad que los sujetos desarrollan hacia la empresa y el cuarto hace referencia a la membresía organizacional.

En lo que respecta al primer atributo, lo central es que implica la ocurrencia de lo que se denominan “procesos cognitivos” que actúan sobre la percepción de similitudes entre la persona en sí misma respecto del resto de las personas que

integran la organización y que estas coincidencias son las que contribuyen a generar una mayor atracción hacia la organización y por ende a una mejor IO. La coherencia abarca las múltiples acciones (políticas organizacionales, recursos físicos que se brindan, beneficios que se otorgan, programas de formación, etc.) que adopta la organización y cómo son percibidas por las personas respecto a su nivel de congruencia o incongruencia con los objetivos organizacionales que se perciben. Así en este punto se contempla la relación que hay entre los recursos físicos

El atributo de lealtad se relaciona con actitudes y comportamientos que apoyan o defienden a la organización. Y dentro de estos se incluyen acciones de gran impacto para esta como ser el apoyar los objetivos de la organización, enorgullecerse de la permanencia en la organización o defender la organización frente a terceros.

Finalmente, el cuarto atributo de membresía implica la percepción de similitud que perciben sus miembros en lo atinente a la calidad en el trato y valoración entre el individuo y otros dentro de la organización.

Por su parte, los autores Topa Cantisano y Morales Dominguez (2007) definen la IO como el sentido de unidad y pertenencia de las personas a sus organizaciones; y adoptan para el análisis de la IO el enfoque de la identidad social, donde hay dos tipos de formas a través de las cuales los sujetos pueden definir su identidad; una por medio de sus atributos individuales o personales y la otra forma es a través de características que comparten con integrantes de un mismo grupo o también la denominan identidad social.

Estos dos enfoques que identifican los autores, los conceptualizan como formas diferentes que adopta el yo de cada persona y que indefectiblemente se encuentran unidas a distintos tipos y niveles de necesidades que cada sujeto intenta satisfacer. De esta manera los autores explican que ante aquellos eventos en el que una persona se autocategoriza a través de su identidad personal e individual, es factible que en estos supuestos su interés resida en cubrir necesidades motivacionales inherentes a generar mejoras en los niveles de su autoestima y más vinculadas al desarrollo de yo personal; mencionan así como ejemplo de ello todo lo relacionado a formación profesional o experiencias de vida y/o profesionales valiosas. Como contrapartida, cuando las personas se autocategorizan tomando como base la identidad social y su pertenencia a

grupos; hay una gran oportunidad de que su interés esté puesto más en lograr el cumplimiento de necesidades del grupo, así como de mejorar la autoestima y percepción de todo el colectivo del cual se es parte. Ya sea focalizando en el fortalecimiento de su sentido de pertenencia, como generando logros en lo inherente al nivel de respeto en ese grupo, de un reconocimiento de los pares y/o del alcance de metas grupales. También en este punto se consignan los aspectos denominados por los autores como “higiénicos”, como ser el apoyo recibido de los compañeros, la calidad del ambiente de trabajo, la disponibilidad de equipamiento adecuado, etc.

Como dato importante de ello los autores sustentan su teoría en prácticas que ocurren en las organizaciones a diario a través de las diversas experiencias que los trabajadores experimentan como parte integrante de un grupo de trabajo. De esta manera introducen como ejemplo lo que ocurre en reuniones de grupos gremiales que tienen como objetivo brindar respuestas y soluciones a un colectivo de personas donde justamente se persigue como objetivo la satisfacción de necesidades de todo un colectivo de personas por sobre cualquier fin individual que tenga quien lidere esa reunión. Lo expuesto permite evidenciar como concepto fundamental el rol que juega el componente motivacional que tiene el individuo para poder identificar si predomina en él un patrón de tipo de identidad personal o si por el contrario se trata de un tipo de identidad social a la cual justamente los autores vinculan y relacionan con la identidad organizacional. (Topa Cantisano y Morales Domínguez, 2007)

### **3.3.2. COMPONENTES DE LA IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Un punto fundamental para el análisis de la identificación organizacional es lo atinente a los componentes que la integran. Para ello se tomará el estudio realizado por Álvarez Muelas et al. (2014), quienes destacan que la identificación organizacional tiene cuatro atributos que la componen y que la distinguen.

Estos serán utilizados en el cuestionario diseñado para el estudio de la IO en la muestra que integra el presente trabajo y se los enumera y detalla a continuación.

- Primer componente: consiste en cómo el individuo se percibe a sí mismo psicológicamente en su vinculación con el grupo, y es a través de esta identificación a partir de la cual se da la conducta de la persona.
- Segundo componente: dado por la capacidad del individuo de poder experimentar el éxito y el fracaso del grupo y a partir de allí actuar en consecuencia.
- Tercer componente: es aquel centrado en un aspecto fundamental que tiene que ver con el hecho de entender a esta identificación no como una internalización de valores sino con el proceso de apropiación e identificación de cada sujeto con los mismos.
- Cuarto componente: dado por el hecho de que en la identificación organizacional ocurre un proceso en el cual las personas se describen a sí mismas con el concepto de pertenencia a un grupo haciendo referencia a su realidad social en la coexistencia con otros grupos. (Álvarez Muelas et al., 2014).

Por su parte los autores Daan van Knipenbergh y van Schie (2000) estudiaron que en lo que respecta a la composición de la identificación organizacional existen factores que integran dicha identificación entre los cuales identifican al: estatus, el tamaño, la semejanza y el contexto. Con relación al estatus, los autores destacan que organizaciones que cuentan con un elevado nivel de este estatus son las que permiten la creación de una imagen positiva del grupo. En lo que respecta al tamaño relativo, el mismo tiene una incidencia muy importante para la identificación ya que se ha evidenciado que el menor tamaño del grupo o grupos pequeños son los que mejor fomentan tanto la identificación individual como la pertenencia al grupo en la organización; mientras que los grupos de gran tamaño generan que la distintividad individual quede diluida y no se consolide con el grupo ni con la organización. Por su parte el factor de semejanza indica que cuanto mayor sea la similitud percibida por la persona con el grupo, mayor será la identificación con el mismo y con la organización. Finalmente, en lo atinente al contexto los autores atribuyen una dependencia directa con este, es decir en contextos favorables y de buen clima organizacional el individuo logrará una mejor identificación organizacional que en aquellos contextos

organizacionales que sean adversos y que por consiguiente terminen generando una ruptura de la identificación de las personas con dicha organización

### **3.3.3. ANTECEDENTES DE LA IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL**

En función al desarrollo realizado del concepto de IO, cabe ahora adentrarse en abordar lo atinente a los antecedentes de la IO para poder comprender en profundidad la relevancia e impacto que este constructo posee para el presente estudio. Ya que los antecedentes como se expondrá a continuación son los que están asociados al conocimiento de las causas de la IO, a diferencia de los componentes ya abordados en el punto anterior que son los que definen y determinan al constructo IO.

Para ello se tomará en primer lugar el trabajo desarrollado por Edwards (2006) quien sostiene que para estudiar la IO se debe previamente hacer foco en un elemento que es central para análisis; que es el estado psicológico de las personas que integran la organización, el cual refleja el vínculo subyacente que existe entre los empleados y la organización. Dicho elemento es potencialmente capaz de explicar y predecir diversas actitudes y comportamientos relevantes que acontecen en el espacio de trabajo en sus integrantes para contribuir a garantizar que estos orienten sus esfuerzos hacia los intereses y/u objetivos organizacionales.

Por lo cual Edwards (2006) destaca que en función a cómo resulte y se desarrolle dicha vinculación, se generarán impactos positivos o negativos en lo que respecta a la permanencia del personal en la organización, a los niveles de cooperación entre sus miembros; y también predice consecuencias en lo atinente a la toma de decisiones de las personas en sus puestos de trabajo alineadas a los objetivos estratégicos de la organización.

También el autor advierte que el estado psicológico de las personas es un eslabón clave en lo que respecta a la IO, por ser este una de las vías por las cuales la organización puede influir en el comportamiento de los empleados y promover en ellos que acepten las acciones y actividades diversas que la empresa necesite que estos desarrollen en su labor y cargos que ocupan.

Otro aspecto central de la investigación llevada a cabo por Edwards (2006) es que introduce y profundiza un trabajo realizado en el año 1951 en el cual se determinó que un aspecto central y previo que se debe considerar al momento de analizar la IO, que es lo que se denomina como “categorizaciones de la experiencia” que las personas adoptan con el fin de lograr regularizar y motivar sus acciones generando en ellas el adecuado nivel de compromiso que deben adoptar en las diferentes situaciones que se les presenta en el espacio de trabajo. De esta manera lo que Edwards (2006) sostiene es que por medio de estas “categorizaciones” las personas se categorizan ellas mismas como miembros e integrantes de la organización; y es esta “autocategorización” la que motiva a las personas a actuar en nombre de la organización, siendo esto central para comprender la relevancia que posee la IO para sus integrantes en su conjunto y para la organización en sí misma.

Es importante en este punto introducir los aportes elaborados por los autores He y Brown (2013) quienes también centraron sus estudios en la relevancia que posee profundizar en los antecedentes de la IO. Y en este sentido ellos centraron su investigación en lo que denominaron “antecedentes de intercambio social de la IO” por ser para ellos este elemento el que sostiene la relación empleado – organización.

Para He y Brown (2013) dicha relación está sustentada fundamentalmente en todas las obligaciones y prestaciones organizacionales que los empleados perciben y valoran como positivas en la vinculación que establecen con la empresa; y que tienen que ver fundamentalmente con recibir un trato justo y con el tipo de beneficios que reciben por parte de la organización que no necesariamente están vinculados directamente al trabajo sino que están más orientados a la calidad del intercambio relacional, emocional y afectivo que se genera entre la empresa y sus integrantes.

Este intercambio para los autores está dado por el tipo de apego socioemocional que desarrollan las personas en función con la satisfacción de algunas necesidades socioemocionales que la organización brinda a sus empleados. Así pues, se pudo evidenciar una fuerte IO ante la existencia de comportamientos pro-organizacionales como ser la existencia de cooperación, de una buena comunicación, la ausencia de comportamientos discrecionales, así como de buenos niveles de transparencias por parte de organización.

En este sentido el apoyo organizacional percibido es definido como el grado de: contribución y preocupación por el bienestar y cobertura de las necesidades socioemocionales requeridas por parte de los empleados; la percepción de una mayor justicia procesal en la organización, es decir, ser tratado de manera justa por la organización; y por contar con un adecuado intercambio líder-miembro en el cual se promuevan relaciones duraderas significativas y duraderas entre los subordinados y sus jefes. Así mismo, cada uno de estos aspectos que integran la definición del apoyo organizacional percibido, son todos indicadores de antecedentes importantes de OI.

En función a lo expuesto He y Brown (2013) encontraron que focalizar las acciones de la organización en los antecedentes de intercambio social del empleado genera consecuencias directas en la relación empleado-organización a nivel de la IO. Al tiempo que advirtieron las características particulares que deben tenerse en cuenta en los nuevos contextos organizacionales virtuales.

En este punto resaltaron que la revolución de la tecnología de la información y su aplicación al trabajo y al diseño organizacional, han generado un nuevo contexto en el cual se enmarca y genera la IO; y por ende los antecedentes de la IO en este nuevo ámbito deben ser tenidos sumamente en cuenta para poder alcanzar la efectividad organización de tal contexto. Ya que para los trabajadores virtuales que los autores los definen como todas las personas que o bien trabajan desde sus casas o bien que trabajan en la calle o fuera del ámbito tradicional de las oficinas, su necesidad de afiliación, la percepción social basada en el trabajo, el respecto percibido por parte de la organización y el sentido de pertenencia al grupo de trabajo; se tornan todos en componentes centrales a la hora de consolidar su IO. (He y Brown, 2013)

Considerando los puntos centrales de los trabajos desarrollados por los investigadores Edwards (2006) y He y Brown (2013), se exhibe a continuación una tabla que contiene a modo de síntesis los puntos centrales de los antecedentes de la IO abordados por cada autor y agrupándolos en aquellos que hacen foco en el plano individual de los colaboradores, en el plano grupal y a nivel general.

Cuadro 4. Antecedentes de la IO.

	<b>Antecedentes IO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estado psicológico de las personas</li><li>• Categorizaciones de la experiencia</li></ul>
	<b>Antecedentes IO individual</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atracción hacia la organización.</li><li>• Coherencia organizacional con las metas.</li><li>• Nivel de lealtad</li><li>• Membresía organizacional</li></ul>
	<b>Antecedentes IO grupal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Antecedentes de intercambio social de la IO</li><li>• Apoyo organizacional percibido.</li><li>• Justicia procesal</li><li>• Relación líder- miembro/ empleado</li></ul>

Fuente elaboración propia en base a los aportes de Edwards (2006) y He y Brown (2013).

### 3.3.4. BENEFICIOS DE LA IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.

En función al análisis realizado de la IO, en este punto resulta importante identificar cuáles son las ventajas que la misma proporciona a la organización. Para ello se destaca un estudio efectuado por Ackerman (2010) donde indica primeramente que la identificación con un grupo proporciona muchos beneficios para las personas como ser: satisfacción de la necesidad de afiliación, confirma su construcción de realidad al tiempo que proporciona una idea de quiénes son. Si bien los empleados de una organización pueden pertenecer simultáneamente a varios grupos, Ackerman (2010) destaca la importancia de analizar cuáles son los beneficios que posee la IO de la persona con la organización en su conjunto. En este punto introduce el concepto de “identidad social compleja”, ya que destaca que los individuos que se identifican no solo con el grupo de trabajo, sino que también con la empresa a la que pertenecen adquieren este tipo de identidad.

Adquirir esta “identidad compleja” para el autor implica que las personas puedan aprovechar al máximo cada uno de los éxitos de sus grupos al mismo tiempo que genera un efecto amortiguador frente a posibles fallas que puedan experimentar como parte de sus grupos de trabajo. También identifica una función muy importante de esta identidad social compleja en la reducción de la

ansiedad asociada con perder la membresía o pertenencia a un grupo o unidad de trabajo. El autor indica que cuando un individuo se identifica con la organización más grande, puede atravesar más satisfactoriamente los efectos negativos que producen la transferencia de un grupo a otro de trabajo o los cambios permanentes de grupos dentro de la organización.

Otro aspecto positivo que el autor resalta de la IO es que actúa como amortiguadora contra amenazas que pueda experimentar la persona en su vida organizacional y de esta forma generar una disminución de la negatividad percibida de una situación "amenazante". De esta manera un sujeto podría percibir aspectos indeseables o información que es negativa de una forma menos negativa.

En otro orden de ideas Ackerman (2010) destaca que la IO ofrece importantes beneficios para las personas, ya que las ayuda a afrontar el estrés que generan los cambios permanentes de grupos y/o de tareas que se suscitan en el seno de las organizaciones. Pero además destaca que la IO impacta positivamente en la productividad, ya que las personas que poseen una alta IO se vuelven más productivas; al tiempo que experimentan menores niveles de estrés y se enferman menos, así como también pueden adquirir y desarrollar una lealtad y compromiso con la organización. Y por lo tanto la empresa puede alcanzar mayores tasas de retención, y obtener grandes ventajas en lo inherente a la reducción de los costos de contratación y capacitación de los reemplazos.

También el autor menciona como beneficio importante de la IO, el hecho de que cuando las personas logran contar con la misma, les permite ver más fácilmente la organización como un todo en lugar de centrarse exclusivamente en su trabajo individual o tarea particular a realizar. Esto puede ser de gran valor para la organización y sobre todo para los trabajadores de plataforma que son el objeto de estudio de este trabajo, porque ello posibilita que sean las propias personas que integran el negocio las que propongan soluciones a los desafíos diarios al comprender el sentido de su trabajo y encontrar un sentido a ser miembros de la organización que enfrentan esos desafíos.

Finalmente se destaca que la IO, al brindar una perspectiva organizacional, permite que las personas desarrollen soluciones más creativas e integradoras. El vínculo que proporciona la IO de la persona con la empresa, posibilita el fortalecimiento entre el yo y la organización; y de esta manera un individuo puede

estar más inclinado trabajar por el bien mayor de la organización y dejar de lado conflictos internos que se susciten en la organización, así como generar resultados altamente positivos para los números del negocio y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Todos estos aspectos que se han indicado son sumamente relevantes tanto para las organizaciones como para los trabajadores, pero fundamentalmente para las GE. Donde como se ha expuesto en apartados anteriores estos nuevos modelos de negocios justamente experimentan características diferentes en su estructura organizacional respecto de las organizaciones más estándares. El hecho de contar con un número importante de trabajadores que son independientes y no tienen una contratación tiempo completo; genera la necesidad de trabajar prioritariamente con el componente de la IO en los mismos, en pos de generar resultados óptimos y sustentables en estos nuevos modelos de negocios y formas de trabajo.

En este sentido cobra una dimensión importante lo que destacan los autores Topa Cantesano y Morales Dominguez (2007) a la relevancia que asignan a la IO en su impacto central en la satisfacción de los colaboradores. Ya que justamente en un trabajo realizado sobre dicha temática afirman que toda empresa que disponga de trabajadores altamente identificados contará con el beneficio de tener en su plantel a personas con mejores niveles de compromiso, de lealtad; y al mismo tiempo con miembros con mejores índices de satisfacción laboral, mejor performance y desempeño y menor estrés y bienestar personal.

Por lo cual, lo que estos autores advierten es que, poner el foco en la IO permite que las personas acceden a un gran abanico de ventajas tanto para sí como para la organización en su conjunto. Encontraron que a través de IO los empleados obtienen un incremento de su autoestima al percibir que forman parte del éxito de la empresa de la cual forman parte, al tiempo que obtienen una reducción en los niveles de incertidumbre debido a la posibilidad de contar con otros integrantes del grupo de trabajo con los que puede contar como marco de referencia para poder realizar una comparación y validación que les permita corregir posibles desvíos o errores en sus creencias, actitudes, percepciones y comportamientos que experimenten respecto de la organización y equipo de trabajo que integran. Este punto es central para el tipo de organizaciones que son objeto de estudio del presente trabajo, ya que los autores indican en relación

con ello que actualmente las empresas cuentan y ofrecen a sus integrantes un contexto que podría desalentar lo abordado sobre la IO. Frente a modelos de negocios como los de GE caracterizados por rápidos procesos de fusiones, adquisiciones, de re-estructuraciones de plantilla, de aumento de subcontratación y algo tan característico en este tipo de empresas como lo es la des-localización y flexibilidad de las contrataciones; conlleva a cuestionarse si este tipo de organizaciones son fuentes eficaces de tales beneficios para lograr una elevada IO. (Topa Cantesano y Morales Dominguez, 2007).

Considerando lo expuesto en el apartado anterior respecto a los beneficios que posee la identificación organizacional, cabe preguntarse en este punto cuál es su implicancia en lo que respecta a la satisfacción de los trabajadores. Para ello se tomará un trabajo realizado Alvarez Muelas et.al., 2014 de la Universidad de Granada sobre Identificación organizacional y satisfacción laboral que justamente es un estudio realizado en empresas del ámbito privado y público detectaron la existencia de una correlación positiva entre ambos constructos; lo cual implica que cuanto mayor sea la identificación organizacional de los trabajadores mayor será su satisfacción para con dicha organización generando esto una mayor implicación en su labor y tarea para con los objetivos organizacionales.

Universidad de  
San Andrés

### 3.4. GIG ECONOMY E IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Ahora bien, frente al análisis efectuado de la definición de la IO, cabe preguntarse en este punto qué ocurre en los actuales contextos organizacionales caracterizados por la creciente digitalización, la complejidad, el dinamismo y el cambio constante; así como también por modalidades de trabajo más flexibles y formatos de trabajos más autónomos donde las organizaciones experimentan a nivel intraorganizacional una erosión en su estructura organizacional. Frente a esta situación cobra relevancia un estudio realizado por Piening, et al., 2020 donde detectan que en este tipo de entornos organizacionales el componente de la IO toma gran protagonismo porque las personas poseen una mayor necesidad de comprender lo que representa su organización y hacia qué dirección va.

Advierten que en este tipo de entornos los empleados están expuestos no solo a frecuentes cambios de estrategias organizacionales, sino también a cambios estructurales y operativos que puede llevar a los miembros a adoptar un distanciamiento psicológico como físico de ellos mismos respecto de la organización al ver amenazada su identificación con la organización y por ende generar un impacto negativo en los resultados organizacionales frente a la pérdida de ese nivel de implicancia para con la empresa. (Piening, et al., 2020). En esta misma línea un trabajo de los autores Petriglieri, et al., 2019, también advierten que la globalización, el cambio tecnológico y la incertidumbre económica han provocado una reestructuración sustancial en plano de las relaciones laborales que afecta las expectativas de las personas para sus carreras y la estructura de los mercados laborales; donde hay un segmento creciente de la fuerza laboral conformada por personas “vagamente” afiliadas a una organización o que venden sus servicios directamente a un mercado sin una vinculación directa a una empresa.

Los autores también introducen la información de una encuesta realizada en Estados Unidos donde se encontró que, más de una quinta parte de los trabajadores estadounidenses trabajan fuera de puestos de tiempo completo, y que esta fracción es mayor en otros países. Y también, en dicha encuesta, se observó que el crecimiento neto del empleo en la economía de EE. UU., para el periodo 2005-2015 se generó a nivel de las modalidades de trabajos de tipo

independiente o freelancers. Por lo cual tales resultados, para Petriglieri, et al., 2019, evidencian la importancia de profundizar en el estudio de la identificación organizacional de las personas en estas nuevas estructuras laborales en el que se inscriben y de sus experiencias en lo que ellos denominan “un nuevo mundo laboral feliz”; en el que los trabajadores soportan una alta carga de riesgo y tienen muchas opciones sobre cuestiones de significado personal.

Además, los autores destacan que los sociólogos, los investigadores y psicólogos organizacionales han centrado sus estudios en la investigación de la estructura y la economía de los nuevos mercados laborales, pero han desatendido las experiencias y los efectos de la IO de las personas en esos mercados.

Otro punto importante que destacan es que cada vez más se torna vital poder lograr una comprensión de la IO de los trabajadores contemporáneos por el declive que está ocurriendo a nivel de las empresas como proveedoras de empleos confiables y ante el aumento de la economía gig. Ya que el auge del trabajo independiente, que se ha transformado en una tendencia social, presenta una oportunidad para estudiar una componente importante de la vida organizacional que es la IO; y cómo estos nuevos trabajadores crean su identidad en contextos organizacionales caracterizados por la individualidad y la falta de una pertenencia colectiva y vinculación duradera en el tiempo. (Petriglieri, et al., 2019)

En este punto y como complemento de lo expuesto, resulta muy interesante para el presente trabajo el estudio realizado por el autor Juan Carlos Revilla Castro (2016) sobre las reconstrucciones de identidad en contextos organizacionales que el autor califica como “invivibles”. En el sentido de que uno de los principales puntos que advierte es que las transformaciones que el mundo del trabajo está experimentando, ha generado una especie de crisis en las identidades relacionadas al trabajo; y ello lo vincula al hecho de que esta nueva realidad en los contextos laborales que están cada vez más virtualizados lo que promueven es que las organizaciones no inviertan en acciones tendientes a la identificación de sus colaboradores como producto de la inestabilidad e inseguridad que caracterizan a los nuevos esquemas de trabajo.

Además, Revilla Castro (2016) destaca que el mundo del trabajo perdió ese protagonismo central que tenía, al tiempo que se generó un debilitamiento de los

derechos laborales y también en lo que respecta a la ciudadanía; y este fenómeno es el que según él, dificulta el contar con una identidad organizacional común y compartida por los trabajadores.

Otro punto importante que resalta el autor es que este cambio experimentado por las organizaciones ha generado una inestabilidad en los vínculos laborales, produciendo como consecuencia un debilitamiento de las identidades laborales y una marcada dificultad para las organizaciones de poder construir un relato continuo de identidad; teniendo como base de sus estructuras laborales experiencias temporales, volátiles y/o discontinuas. Como producto final lo que se genera ante esta situación es la ocurrencia de un proceso de corrosión en la lealtad de los empleados y en su compromiso para con la empresa; dando esto lugar a lo que denomina “identidades dañadas o a la deriva”.

Por lo cual, Revilla Castro (2016), indica que esta crisis acontecida a nivel de la identidad organizacional implica como presupuesto de hecho la ocurrencia de un cambio sustancial en el modo de concebir al trabajo ya no como ese lugar que le da pertenencia a las personas y que le imprimen un sostén a su vida; sino que por el contrario, el trabajo pasa a adoptar un valor de carácter instrumental, en el sentido de ser el medio que posibilite el acceso a la realización de otras actividades por fuera del trabajo para mantener determinado ritmo de vida.

En este punto el autor introduce la idea de que las actuales organizaciones se han transformado en “potencialmente invivibles” donde las nuevas demandas que se exigen a los colaboradores hacen inviable su permanencia y/o continuidad en las mismas afectando esto seriamente a la identidad organizacional. Los colaboradores sometidos a estos contextos invivibles terminan desvinculándose subjetivamente de la organización y esto es lo que en definitiva estaría poniendo fin a una de las formas tradicionales de identificación y compromiso con la organización, basadas en el “reconocimiento de la organización del propio valor como trabajador (que se traduce en buenas condiciones laborales) y de su capacidad de agencia como colectivo: la capacidad de opinión y de oposición a los deseos de la dirección de la organización en defensa de los propios intereses” (Revilla Castro, 2016).

Este artículo evidencia la importancia que posee para las organizaciones el comenzar a poder trabajar sobre la identidad organizacional de las Gig Economy ya que se observa una vinculación muy estrecha de este componente con el nivel

de compromiso e implicancia de los trabajadores con sus tareas cuando la organización logra fortalecer el componente de identificación de sus colaboradores. Esto finalmente se traducirá en mejores resultados organizacionales y en la posibilidad de que las empresas puedan trabajar con el fortalecimiento del componente que en el medio del auge de la tecnología no es posible poder reemplazar y que no caducan con el tiempo: las personas como capital potenciador y diferenciador de las organizaciones, aportando creatividad, innovación y siendo los propios impulsores de los saltos cualitativos que muchas empresas hoy por hoy necesitan dar.

Complementando lo expuesto también es importante destacar en este punto lo expuesto por los investigadores Moreno Hurtado et al., 2018 sobre la identificación laboral en los contextos actuales en donde destacan que esta se origina y es producida por los contextos laborales a raíz de las diferentes vinculaciones y formas de relacionarse que generan las personas como producto de su labor en la empresa; y por el ejercicio de los diversos roles y funciones que deben ejercer. Es por ello que advierten que son estos contextos lo que desempeñan un papel vital y preponderante en las construcciones de identitarias.

Precisamente en su trabajo focalizan el abordaje de las IO en el contexto de las organizaciones actuales donde las características principales que se dan en las empresas tienen que ver con la aparición de contextos sumamente desafiantes; y asociados a una proliferación de fenómenos diversos como ser modalidades de contratación más flexibles y temporales, vinculaciones laborales más endebles y débiles, la aparición de organizaciones de trabajos de mayor complejidad en su entramado y diseño, así como la intermitencia en las trayectorias laborales. Esto trae aparejada la necesidad de estudiar cómo se da en estos nuevos escenarios la IO para a partir de allí poder entender cómo se comportan y generan las identidades en estos nuevos escenarios.

Así los autores indican que el abordaje de la IO frente a ámbitos laborales caracterizados por la fluidez, la flexibilidad y la diversidad, adopta como trasfondo lo que ellos denominan la “subjetividad laboral”, que es esa manera particular en que una individuo como persona y como integrante de un grupo, concibe, internaliza, evalúa y significa la realidad que lo rodeo en su totalidad, integrándose a sí mismo como parte de ese colectivo y al contexto socio histórico

en el que este tiene lugar. En este sentido asignan un rol central para la configuración de la IO en este tipo de contextos cómo cada individuo otorga significado e interpreta su rol dentro de dicho contexto, ya que asignan una estrecha vinculación a la IO con los roles ocupacionales y la autodefinición de sí mismo que cada persona desarrolla respecto a sus categorías sociolaborales. Resaltando en este punto que las organizaciones actuales imprimen una característica particular a tales roles de trabajo, tanto al interior de las organizaciones como en el ejercicio de actividades independientes, y es el hecho de que se encuentran atravesando un proceso de transformación continua que produce como efecto que la IO hoy se consolide como un proceso de redefinición y autoactualización permanentes en las personas.

Finalmente, un aspecto central que dichos autores destacan para la IO en organizaciones actuales como las GE es que las mismas posibilitan a las personas una variedad muy amplia de funciones que puede ejercer, así como la oportunidad de insertarse en contextos de trabajos muy diversos accediendo así a un cambio permanente de su trayectoria y vida laboral. La IO de los integrantes de este tipo de modelos de negocios imprimen a las personas la posibilidad de contar con diversas facetas en función a las tareas que cumplan y responsabilidad que desempeñe. En definitiva, implicarán contar no con diferentes identificaciones sino por el contrario tener la capacidad y aptitud para adquirir matices específicos de una misma identidad. Identificación que los autores vinculan a expresiones que cada persona alberga de sí mismos y que están supeditadas a las características y especificaciones particulares del rol laboral que se deba ejercer.

Es por ello fundamental la conceptualización que destacan de la IO en la actualidad respecto a ser un atributo cuya condición central y nuclear es la plasticidad que posibilita el poder adecuarse y transitar las permanentes e ininterrumpidos cambios que acontecen en el seno del mundo laboral en una evolución constante en el tiempo y que ocurre a la par en que se van generando transformación de los roles, las funciones y posiciones que se desarrollan en el trabajo. (Moreno Hurtado et al., 2018).

### 3.5. GE, IO Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Cobra relevancia en este punto el trabajo efectuado por los autores Jabagi et al. (2018) quienes en su trabajo advierten sobre tres desafíos que enfrentan en la gestión de los recursos humanos las Gig Economy. El primero consiste en que presentan cierta vulnerabilidad por la relativa facilidad con que los trabajadores que las integran pueden abandonar la organización; el segundo desafío al que se enfrentan es la supervisión de los trabajadores; ya que mediante el uso de una aplicación o sitio web, el proveedor de la plataforma ofrece un servicio completamente virtual. Entonces, cuando el trabajo lo realizan trabajadores independientes fuera de las oficinas centralizadas tradicionales y los horarios de trabajo convencionales, las organizaciones no pueden confiar en los medios tradicionales de coordinación y control, como la supervisión gerencial. Por lo que las gig economy, como cualquier forma de trabajo virtual, pierden los medios tradicionales de supervisión lo cual obliga a este tipo de organizaciones a depender de los trabajadores para autoorganizarse para avanzar en el desempeño de las tareas y los objetivos organizacionales. El tercero y de gran relevancia, se refiere a que este tipo de trabajadores se dedican con mayor frecuencia a roles de cada al cliente desempeñando un rol clave de "embajadores de marca" para las Gig Economy.

En función a tales desafíos los autores advierten que las organizaciones gig cuyas estrategias de gestión del capital humano no logren crear conexiones y experiencias positivas para los trabajadores gig obtienen como resultado una amplificación de los riesgos asociados a los desafíos mencionados.

Y en este punto plantean la dificultad que atraviesan para resolver cada uno de los desafíos. Ya que, si bien la solución principal está radicada en focalizarse en IO, que les permite impactar positivamente en factores como la lealtad organizacional y la participación laboral, paradójicamente, desarrollar IO en contextos virtuales es notoriamente difícil.

Dicha dificultad está centrada principalmente en que IO se ve amenazada a medida que aumenta la distancia espacial entre un trabajador y la organización. Y los autores destacan justamente que las organizaciones gig como esencia

cuentan con trabajadores y entidades separadas y distribuidas. Es decir que, la relación: trabajador gig y empleador, no solo se caracteriza por la distancia espacial sino también por una conexión temporal y funcional limitada. En consecuencia, el desarrollo de IO en contextos de trabajos temporales se complica aún más por lo que aquellas empresas que adopten estrategias y logren que sus trabajadores temporales se identifiquen fuertemente y disfruten de experiencias positivas tendrán una ventaja competitiva en el mercado laboral. Dicha dificultad para los autores genera la necesidad de repensar en las GE la función de gestión de recursos humanos y sostienen al respecto que deben centrar sus esfuerzos en lo que llaman “prácticas de gestión de recursos humanos de alto rendimiento” (también conocidas como prácticas de gestión de recursos humanos de "alto compromiso").

Las prácticas de recursos humanos de alto compromiso mejoran la capacidad de los empleados para identificarse con los objetivos y valores de la organización y refuerzan la productividad y la eficiencia de la organización. Y tienen como objetivo motivar a los empleados a adoptar comportamientos discrecionales que estén en línea con los objetivos de la organización, al mismo tiempo que fomentan el respeto mutuo y la responsabilidad.

Si bien no existe una lista clara de prácticas de gestión de recursos humanos de alto rendimiento los autores destacan que, tales prácticas deben buscar aumentar la participación; por lo general, estos incluyen la provisión de autonomía para los empleados, información sobre la organización, recompensas y capacitación, y programas para mejorar el bienestar de los empleados.

Frente a esta problemática (Jabagi et al., 2018) ponen en el centro de la escena como estrategia central para las áreas de recursos humanos la utilización de las plataformas de medios sociales empresariales (ESM), como poderosas herramientas de gestión de recursos humanos por la posibilidad que brindan las redes sociales en facilitar la experiencia de interactividad y presencia, al tiempo que permiten a las personas sortear las fronteras espaciales, temporales, funcionales y cognitivas.

Desarrollaron así, en su trabajo, un modelo que tiene como base la utilización de las redes sociales como vía principal para generar IO entre los trabajadores temporales. Más específicamente, con base en la teoría de la identidad social y la teoría de la autodeterminación, proponen que la IO es susceptible de

desarrollarse en gig-workers a través de dos caminos: motivación intrínseca y prestigio organizacional.

Las ESM, los autores la definen como una plataforma organizacional basada en la web que facilita la comunicación interna, la interacción social y la colaboración entre los trabajadores dentro de una empresa a través de la creación, el intercambio y la indexación de contenido, que ofrecen un conjunto de funciones que permiten influir significativamente en la interacción entre la red y sus usuarios. Ello les brinda un importante potencial para proporcionar un mecanismo que brinde a las personas y las organizaciones el logro de una mejor conecten y que amplíen los límites.

Con este modelo los autores destacan que como resultado no solo se generará y fortalecerá la IO sino que también se obtendrán efectos de red positivos. Ya que tanto la retención como el control/supervisión impactarán en los efectos de red y, por lo tanto, se trabajará en la viabilidad a largo plazo de la organización gig.

Un trabajo más reciente que refuerza el trabajo de los autores mencionados es el de los autores (Karriker et al., 2021), quienes en una investigación realizada sobre la importancia de la identidad laboral individual como contraparte de la identificación organizacional en el nuevo mundo del trabajo; proponen un modelo teórico sobre las influencias de los eventos afectivos y la agencia del trabajador en la construcción de la identidad del trabajador gig.

Los autores sostienen así, que las percepciones de identidad de trabajo individual pueden generarse mediante intercambios negociados con organizaciones, grupos y redes que pueden servir como representantes organizacionales. Y basándose en la teoría de los eventos afectivos y el sentido de agencia, afirman que las conexiones físicas, temporales y administrativas con una organización interactúan con la configuración del trabajo para influir en las reacciones afectivas que impactan las identidades laborales individuales en el contexto de la economía informal.

En función a lo expuesto puede evidenciarse la importancia de poder indagar sobre el impacto de la IO en las GE para a partir de allí poder proponer nuevas líneas de acción que permitan a los trabajadores acceder a los beneficios que dicho constructo otorga tanto en lo que respecta al plano individual como también en el organizacional.

Para ello a continuación se expondrán las líneas centrales del trabajo de campo a realizar con el objetivo de poder acceder a una muestra de trabajadores que permitan identificar en las GE cómo se despliega y se comporta este constructo y a partir de allí diseñar y proponer un plan de acción en dicha población que genere resultados altamente positivos en los mismos y que también permita a las organización evidenciar la importancia de profundizar en el estudio y abordaje de esta temática como parte importante de sus líneas de acción desde las áreas de Recursos Humanos.



Universidad de  
**San Andrés**

## 4. ESTRATEGIA METODOLOGICA

Para abordar el tema se ha realizado un cuestionario de elaboración propia (Ver Anexo I) sobre IO para explorar y analizar la situación actual de la IO en los trabajadores de las plataformas; y en función a ello poder presentar una propuesta de intervención para las áreas de Recursos Humanos de las GE sobre esta temática.

Para su administración se empleó la metodología de bola de nieve y se distribuyó el cuestionario en formato digital y también se debió, en algunos casos, acudir a tomarlo presencialmente dada la complejidad de acceder a la muestra. En este punto se consideraron para el envío de dicho instrumento, únicamente a trabajadores de plataformas de baja calificación que prestan o prestaron servicios de tipo físicos a plataformas cuyo negocio central es la cadetería/mensajería/traslado de personas.

Para ello se accedió a redes de trabajadores y contactos que se tuvieron de referidos y/o conocidos que están/estuvieron trabajando en plataformas como ser UBER, Cabify, Rappi, Pedidos Ya, y/o similares; siempre dentro del área geográfica de CABA y GBA durante el año 2021.

La muestra se conformó por 64 trabajadores autónomos de las diferentes plataformas mencionadas, con el objetivo de poder recabar la información necesaria para poder tener un panorama general de la situación actual que se cuenta del constructo de IO en los trabajadores estudiados; para de esta forma poder proponer intervenciones que permitan generar aportes significativos para las áreas de Recursos humanos de estos nuevos modelos de negocio.

Como criterio de exclusión para la recolección de muestra, se tuvo en consideración solo trabajadores independientes que se encuentren presentando servicios de baja calificación a las plataformas mencionadas en CABA y GBA. Es decir, no se contemplaron trabajadores que formen parte de las GE con otra ubicación geográfica.

Con la información obtenida se expondrán a continuación los análisis estadísticos correspondientes para poder cuantificar y dimensionar los resultados obtenidos y también se detallarán los análisis cualitativos que

permitan describir las características de la población alcanzada, así como analizar y describir los principales hallazgos detectados.

#### **4.1. CONSTRUCCIÓN DEL CUESTIONARIO**

El cuestionario fue elaborado teniendo como lineamientos centrales tres grupos de preguntas con foco central en lograr conocer las características de la población alcanzada y contar con información específica sobre el estudio de la IO haciendo hincapié en sus antecedentes y componentes, para la determinación de los niveles de IO obtenidos en la muestra en cuestión.

En el primer grupo de preguntas se incluyeron aquellas tendientes a conocer la composición sociodemográfica y tipología de GE alcanzadas en la muestra relevada; en el segundo bloque se centró en identificar preguntas que permitieran identificar en la muestra los componentes y la existencia o no en sus integrantes, de los niveles generales de IO. Y, en el tercer bloque, se elaboraron preguntas para conocer los antecedentes presentes en el grupo evaluado para la comprensión de las causas de la IO de la muestra.

El primer bloque abarcó las preguntas 1 a 7 y la 9; fue diseñado con el objetivo de conocer los datos sociodemográficos como ser la edad y el género; así como también se incluyeron preguntas que permitan lograr a una mayor caracterización de la muestra relacionadas al trabajo en las plataformas; por lo que se incluyeron preguntas relacionadas con conocer la cantidad de plataformas para las que trabajan, la antigüedad en cada una, la carga horaria que destinan y el tipo de servicio que presentan.

Luego se destinó un segundo bloque de preguntas donde se analizaron los siguientes componentes y atributos para evaluar los niveles de IO, según los autores trabajados:

Primer componente: consistente en cómo el individuo se percibe a sí mismo psicológicamente en su vinculación con el grupo ya que es a través de esta identificación a partir de la cual se da la conducta de la persona. Esto se evaluó en la pregunta 16 y en la 22. Álvarez Muelas et al., (2014),

Segundo componente, que reside en la capacidad del individuo de poder experimentar el éxito y el fracaso del grupo y a partir de allí actuar en

consecuencia. En el cuestionario este componente fue evaluado a través de la pregunta número 17 18 y 21. Álvarez Muelas et al., (2014),

Tercer componente, que tiene que ver con el hecho de entender a esta identificación no como una internalización de valores sino con el proceso de apropiación e identificación de cada sujeto con los mismos. El mismo fue evaluado en la pregunta 23. Álvarez Muelas et al., (2014),

Cuarto componente, dado por el hecho de que en la IO ocurre un proceso en el cual las personas se describen a sí mismas con el concepto de pertenencia a un grupo haciendo referencia a su realidad social en la coexistencia con otros grupos. Este componente fue incorporado en el cuestionario en la pregunta 8. Álvarez Muelas et al., (2014),

Finalmente, para este segundo bloque se adicionaron dos últimas preguntas, la 25 y 26, tomando los aportes de Topa Cantesano y Morales Dominguez (2007), en función al trabajo que realizaron en donde indican como medidas de un adecuado nivel de IO, los índices de satisfacción en el trabajo y de lealtad con su empleador por parte de sus integrantes.

Por último, en el bloque III destinado a los antecedentes, se analizaron los siguientes, tomando los aportes de autores He y Brown (2013) quienes centraron sus estudios en la relevancia que posee profundizar en los antecedentes de la IO para determinar las causas de la misma:

1. Antecedentes relacionados a aquellas prestaciones directamente vinculadas al trabajo que realizan los integrantes de la plataforma encuestados. En las preguntas 10 y 11.
2. Antecedentes consistentes en evaluar las causas de IO asociadas a la calidad del intercambio relacional, emocional y afectivo se incluyeron preguntas tendientes a conocer los siguientes puntos:
  - I. El grado de acuerdo en las políticas y la consistencia de plataforma entre sus acciones y sus políticas, evaluadas a través de la pregunta 12.
  - II. La percepción del trato justo, a través de la pregunta 15.
  - III. El nivel de comunicación o las políticas de comunicación de la plataforma con sus integrantes, a través de la pregunta 13.

- IV. Las acciones que posee la plataforma para la promoción del bienestar personal con sus integrantes, a través de la pregunta 14.

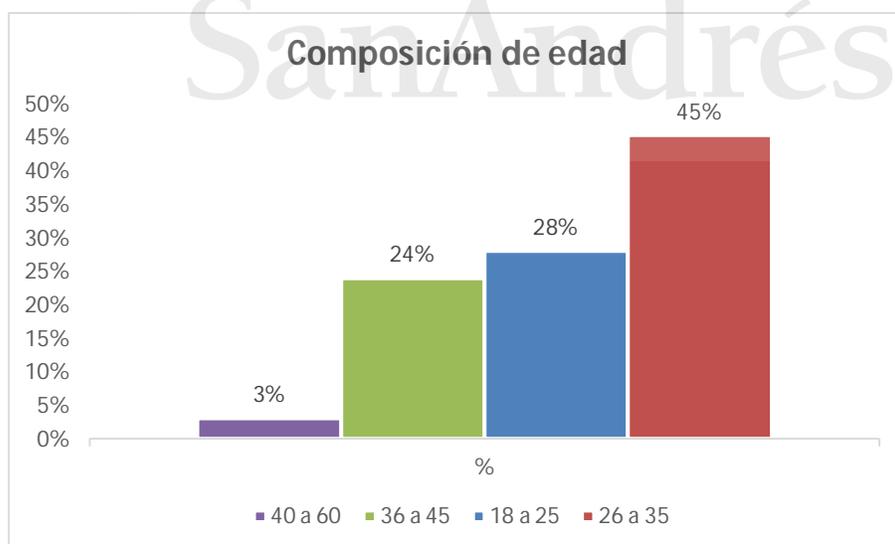
## 4.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA Y RESULTADOS OBTENDIOS

### 4.2.1. BLOQUE 1: Descripción sociodemográfica y caracterización de las GE obtenidas en la muestra.

Una de las principales características que se observa de la población evaluada es que, del total de los entrevistados, el porcentaje mayor alcanzado por un 45% estaba integrado por personas de 26 a 35 años; seguido luego por un porcentaje del 28 % que contaban con edades de entre 18 a 25 años. Con lo cual esto daría cuenta de que, en el estudio realizado, las plataformas están integradas mayormente por personas que se encuentran en edad activa laboral, jóvenes y jóvenes adultos. Y así mismo, una gran proporción de los integrantes son hombres 89%, respecto al 11% de mujeres.

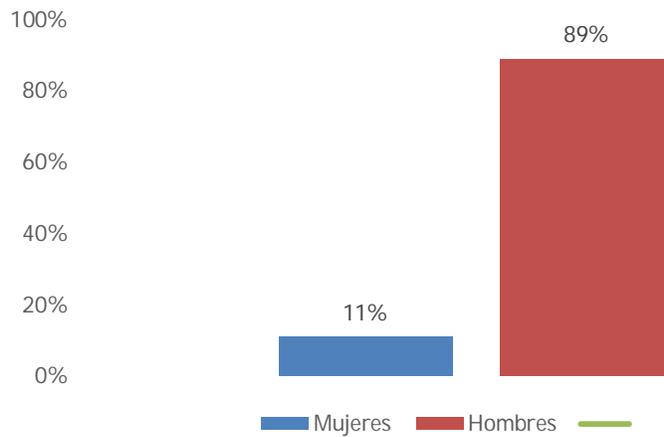
A continuación, se detallan los gráficos que muestran la composición por género y edad.

Grafico 1. Composición etaria



Fuente: elaboración propia.

Grafico 2. Composición por género

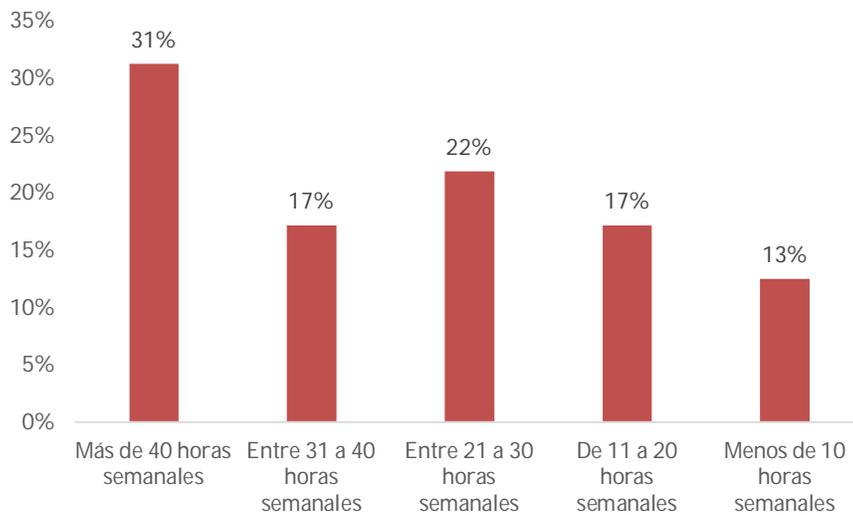


Fuente: elaboración propia.

Con respecto al número de plataformas a las que los entrevistados están adheridos, se observa que hay un porcentaje importante, 47%, que forma parte de una sola; y en segundo orden de respuesta hay un 26,5% que forman parte de dos. En las mismas cuentan en su mayoría con una antigüedad de entre 1 a 3 años, 73 %.

Si bien en este punto sería importante contar con mayor muestra para poder determinar con mayor nivel de precisión la tendencia que en este punto poseen los trabajadores de plataforma; lo que se observa en la imagen 3 que se detalla a continuación es que se obtuvo un porcentaje considerable representado por el 48% que le destina más de 30 horas semanales a la realización de este tipo de prestación de servicios con lo cual habría una alta dedicación en la muestra al trabajo de plataformas.

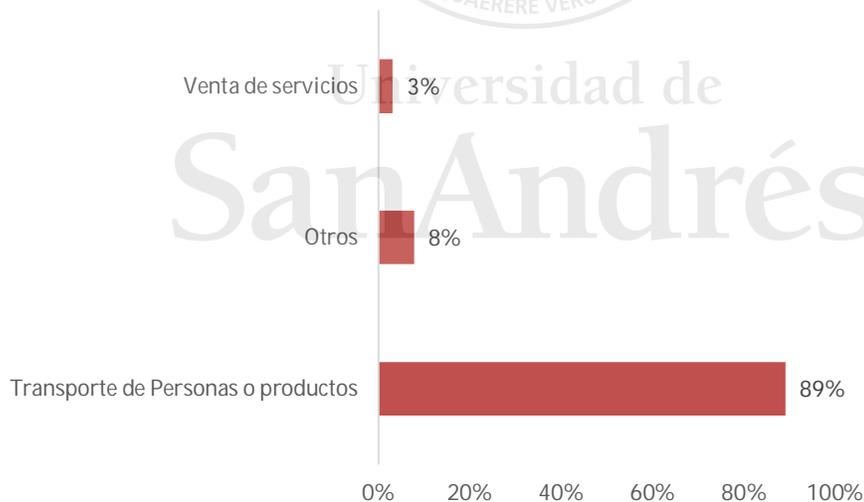
**Grafico 3. Carga horaria destinada al trabajo en plataformas**



*Fuente: elaboración propia.*

Por su parte en la muestra evaluada se observa que el porcentaje mayor de los participantes, 89%, se encontraba realizando transporte de personas o de productos en las plataformas a las que son parte. Ver gráfico 4.

**Grafico 4. Tipo de servicios realizados para la plataforma**

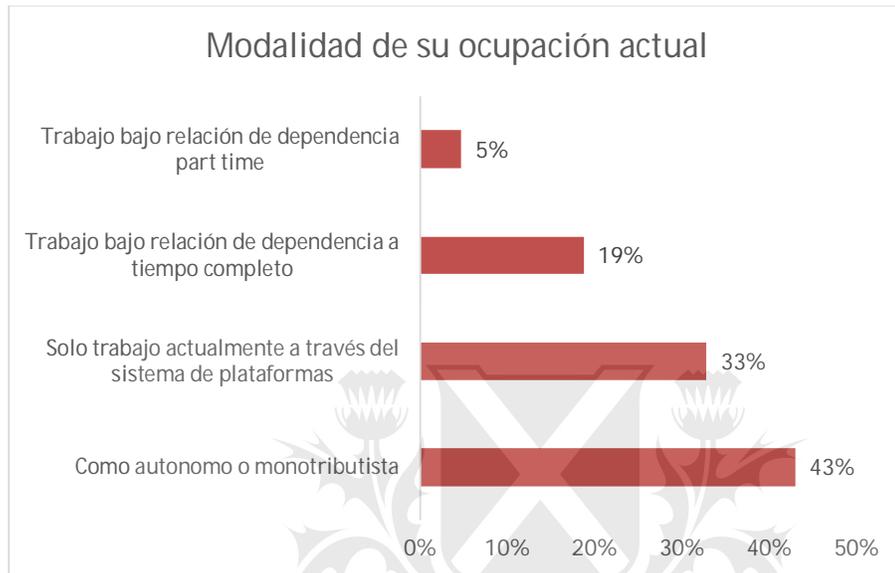


*Fuente: elaboración propia.*

Analizando el tipo de modalidad de trabajo que realizan los integrantes de la muestra se observa que hay un grupo considerable que trabaja de manera independiente en contraposición de un reducido grupo que se encuentra trabajando bajo relación de dependencia jornada completa. Y, a su vez, si se

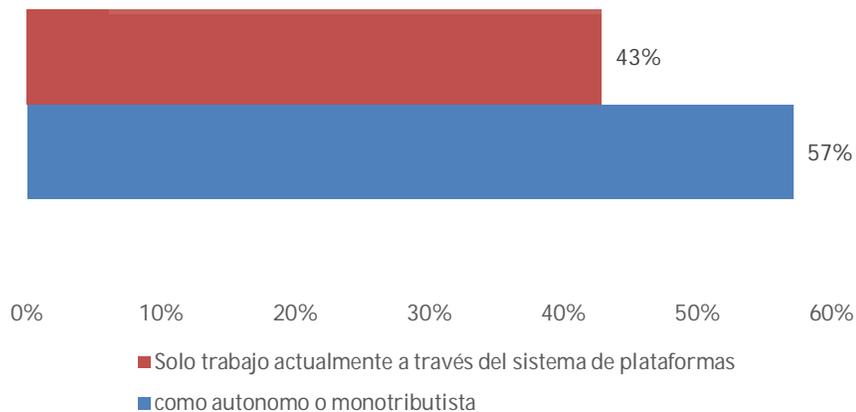
analiza la ocupación de los que trabajan en forma independiente es muy parejo el porcentaje de los que son monotributistas respecto de los que trabajan solo en las plataformas, 57% y 43% respectivamente. (Ver gráficos 5 y 6)

*Grafico 5. Distribución de modalidades actual de trabajo de los integrantes de la muestra*



Fuente: elaboración propia.

*Grafico 6. Composición de trabajadores de plataformas y otras modalidades de trabajo independiente (autónomo – monotributista)*

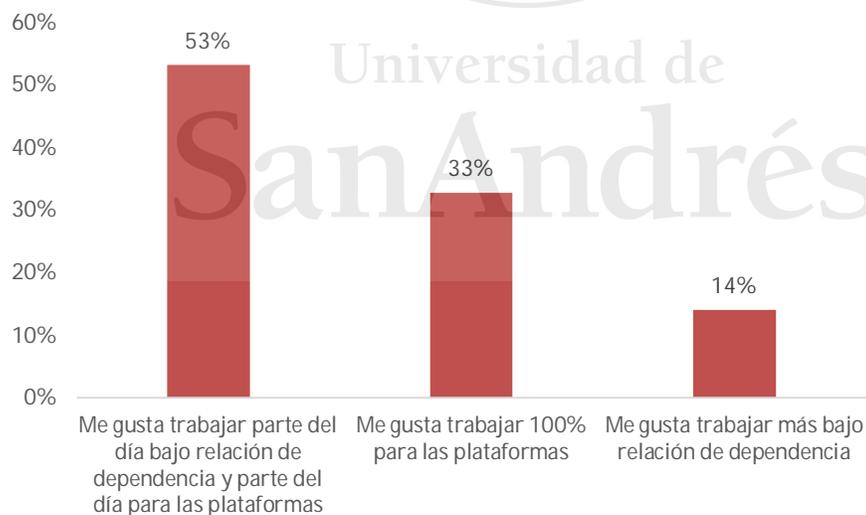


Fuente: elaboración propia

En línea con lo expuesto, si se analiza lo inherente a las puntuaciones obtenidas en lo que respecta a la preferencia en la modalidad de contratación al que a la población estudiada le gustaría acceder, se observa que el mayor porcentaje, 53%, se obtuvo en aquellos que indicaron un mayor gusto por poder trabajar parte del día en relación de dependencia y otra parte del día abocarlo a un trabajo en modalidad más independiente formando parte de una/s plataforma/s, seguido por un grupo considerable de la muestra que se encuentra en el segundo porcentaje de mayor valor representado por un 33%, que lo integran el grupo de trabajadores cuya preferencia es trabajar 100% para las plataformas. (Ver gráfico 7).

Por lo cual los resultados arrojados en estos puntos del cuestionario dan cuenta de cierta tendencia por una reducción del trabajo bajo relación de dependencia jornada completa y una importante inclinación de las personas por buscar alternativas de trabajo donde puedan ser ellos quienes eligen la carga horaria de su trabajo.

*Gráfico 7. Elecciones de trabajos de los integrantes de la muestra*

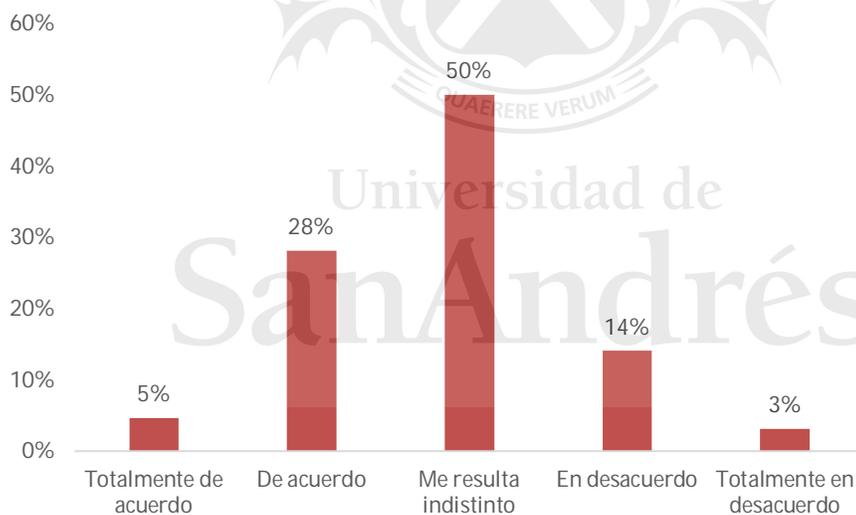


*Fuente: elaboración propia.*

#### 4.2.2. BLOQUE 2: Componentes y Niveles de IO identificados en la muestra

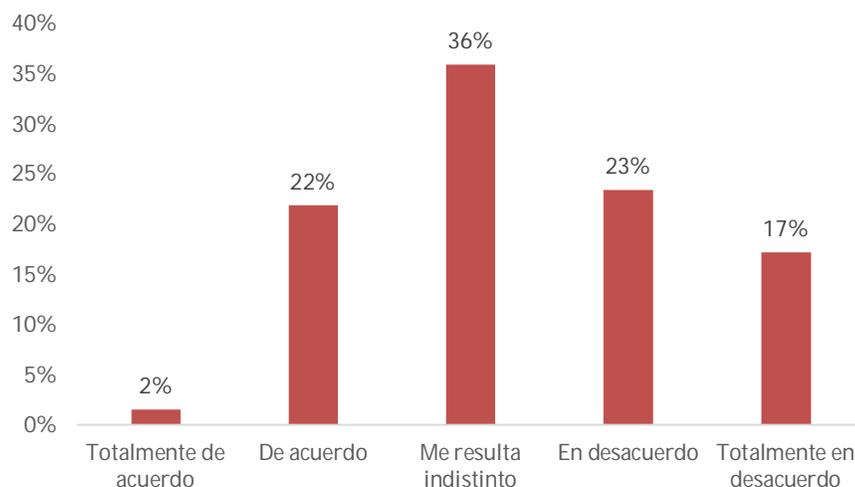
En lo que respecta a los componentes de la IO, el primer componente relacionado a la vinculación psicológica de los participantes con la plataforma, evaluada a través de cuán orgullosos se sienten de pertenecer a la misma y a la valoración de ser tenidos en cuenta como integrantes. Se observa que los resultados obtenidos son desfavorables. Ya que mientras que se obtuvo un 50% que les resulta indiferente en el punto de cuán orgullosos se sienten de la plataforma, por otro lado, el 40% puntuó negativa el hecho de percibir que es tenido en cuenta en la plataforma; sumado a un 36% que valoró como indistinto este punto. Ello da cuenta que este primer componente es un punto sustancial para considerar en lo que respecta a acciones a realizar con los trabajadores para el fortalecimiento de la IO. (Ver gráficos 8 y 9).

Grafico 8. Sentimiento de orgullo por ser parte de la plataforma.



Fuente: elaboración propia

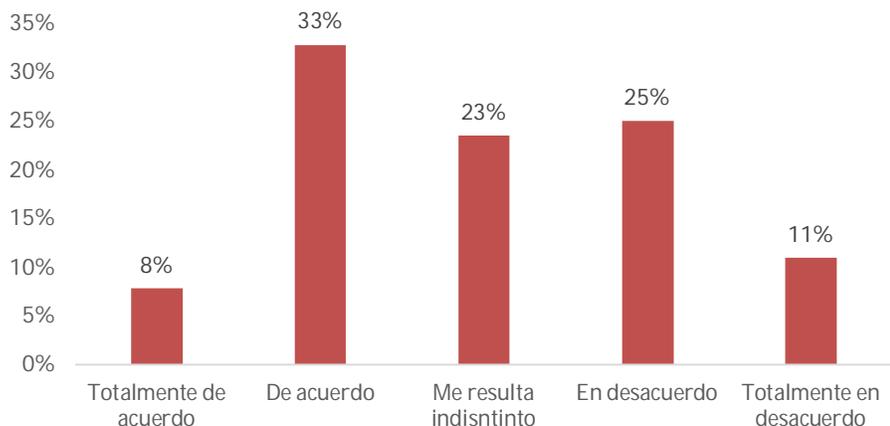
**Grafico 9. Sentimiento de ser tenido en cuenta como parte de la plataforma**



Fuente: elaboración propia.

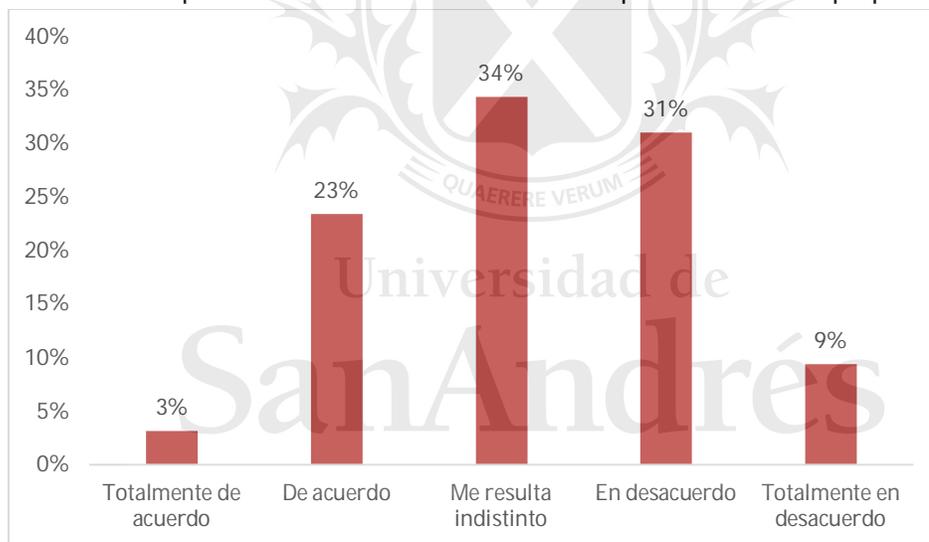
El segundo componente que fue evaluado con relación al grado en el que los individuos experimentan el éxito y el fracaso del grupo y a partir de allí actuar en consecuencia. Se observó que tanto en lo que respecta a la percepción de los logros como de los fracasos como propios, las valoraciones arrojadas indicaron puntuaciones más homogéneas a nivel de la percepción de los logros como propios que respecto a la experimentación de los fracasos donde el nivel de disconformidad se evidencia más acentuado. En este sentido en lo que respecta a los logros en los valores extremos se obtuvo un 8% y un 11% que evaluaron totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente. Mientras que, en lo atinente a experimentar los fracasos de la plataforma como propios, se obtuvo un 3% contra un 9% que evaluó estar totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente. (Ver gráficos 10 y 11).

Grafico 10. Percepción de los logros de la plataforma como propios



Fuente: elaboración propia

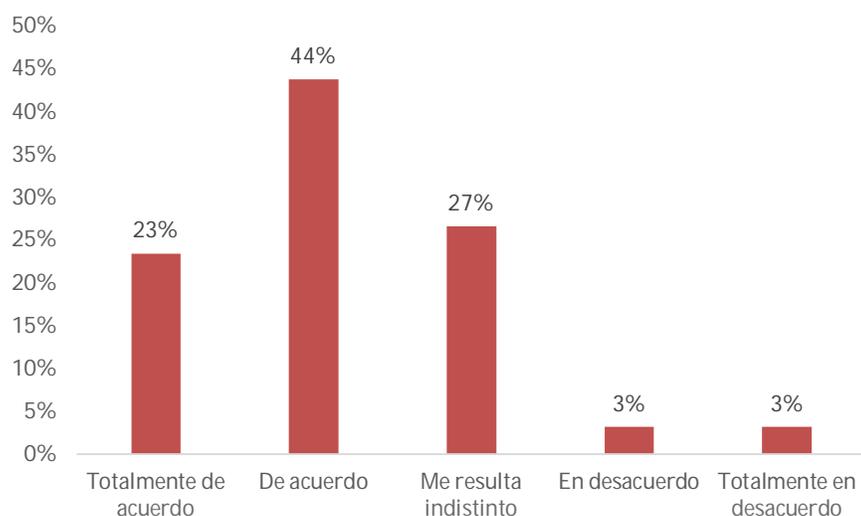
Grafico 11. Experimentación de los fracasos de la plataforma como propios



Fuente: elaboración propia

No obstante ello, se observa que cuando se indagó en lo inherente a la percepción de contribución al éxito de la plataforma con su trabajo diario, las valoraciones obtenidas fueron altamente positivas ya que el 67% consideraron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con este punto. (Ver gráfico 12).

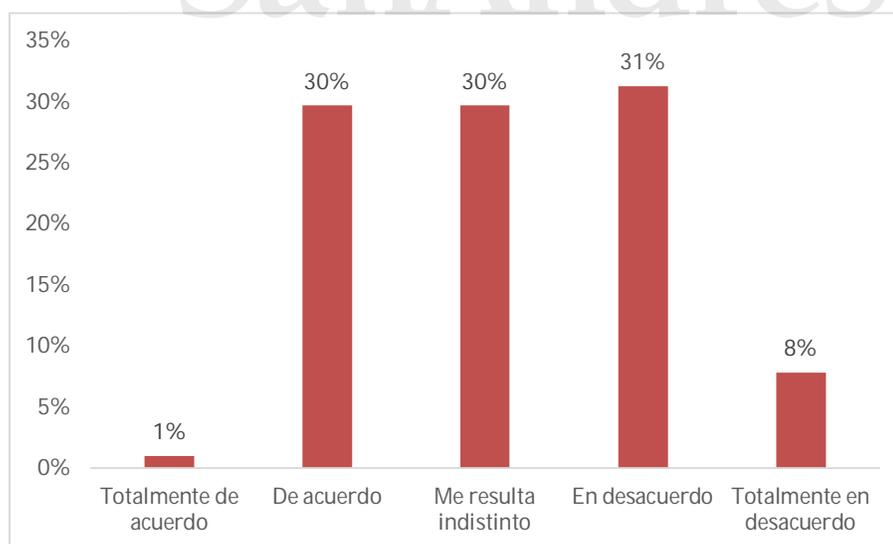
**Grafico 12. Percepción de contribución con el trabajo al éxito de la plataforma.**



Fuente: elaboración propia

El tercer componente evaluado, relacionado al grado apropiación e identificación de cada sujeto con los valores de la plataforma arrojó cifras levemente desfavorables en este punto, dado que el 39% parecería estar en desacuerdo en considerar que los valores de la plataforma están en líneas con los propios, sumado a un 30% que la puntuó en forma indistinta; mientras que solo un 31% lo evaluó favorablemente. (Ver gráfico 13).

**Grafico 13. Percepción de valores de la plataforma en línea con los propios.**

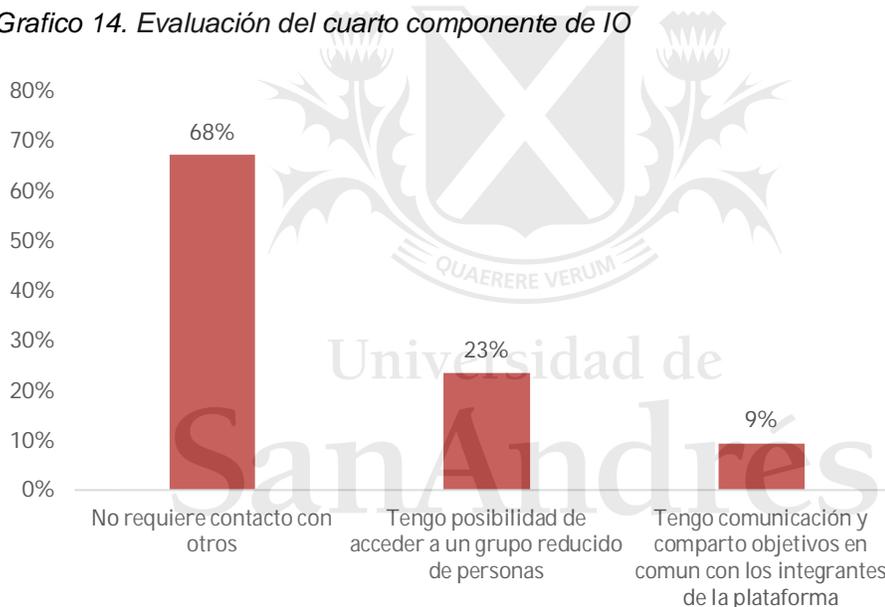


Fuente: elaboración propia.

Finalmente, el cuarto componente evaluado de la IO sobre cómo las personas se describen a sí mismas con el concepto de pertenencia a un grupo haciendo referencia a su realidad social en la coexistencia con otros grupos. (Álvarez Muelas et al., 2014), fue evaluado a través de la pregunta número 8 donde los participantes indicaron las opciones que más se ajustan a su modalidad de trabajo en la plataforma haciendo foco en la vinculación y pertenencia al grupo para lograr su trabajo y la coexistencia en la misma.

Al respecto lo que se pudo observar es que hay solo un 9% que considera que en su plataforma tiene la posibilidad de interactuar y compartir los objetivos organizacionales con otros participantes en contraposición de un 67% que trabaja totalmente en forma individual sin interacción con otros integrantes. (Ver gráfico 14).

Grafico 14. Evaluación del cuarto componente de IO



Fuente: elaboración propia

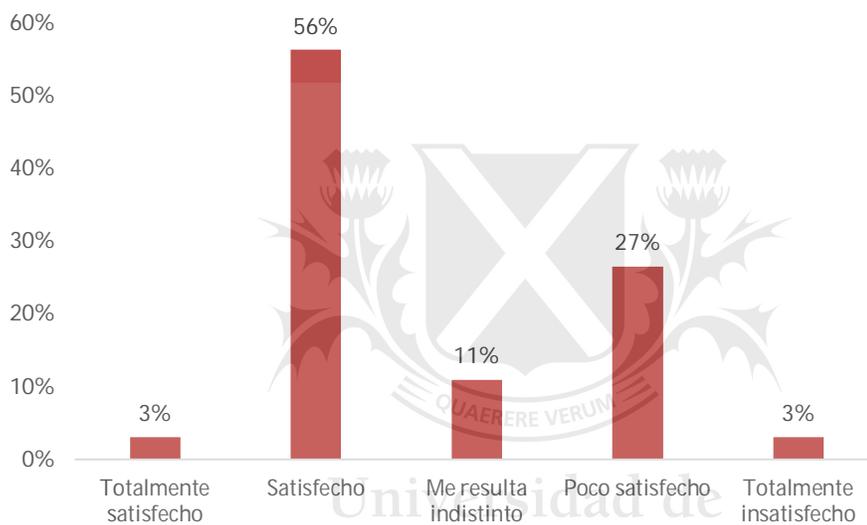
Por último, en este segundo bloque se diseñaron dos preguntas tendientes a medir en forma global los niveles de IO. Como se ha expuesto, se tomaron los aportes de Topa Cantesano y Morales Dominguez (2007) en función al trabajo que realizaron en donde indican como forma de medición a nivel general de un adecuado nivel de IO, los índices de satisfacción en el trabajo y de lealtad con su empleador por parte de sus integrantes.

Al explorar la valoración de los consultados respecto al grado de satisfacción del trabajo que realizan en la plataforma y la contribución que realizan a la misma,

se observó una tendencia positiva en las calificaciones de estos puntos, 59%, pero igualmente se detectó la existencia de un porcentaje considerable, 30%, con cierto nivel de insatisfacción. (Ver gráfico 15).

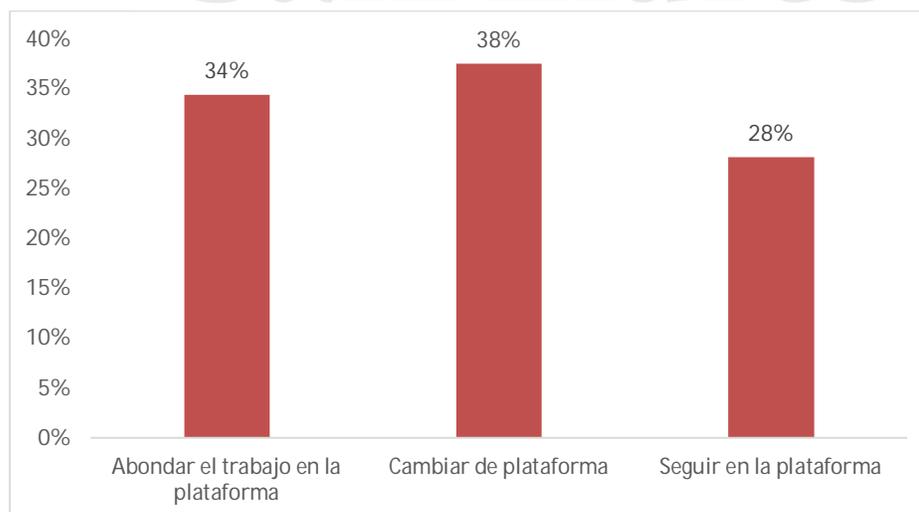
Y si analizamos estos valores en conjunto con la proyección de permanencia o intención de cambio de plataforma, los valores arrojados son sustancialmente altos. Ya que se obtuvo en total un 72% que refirió la intención de abandonar o realizar dicho cambio contra un 28% con intención de permanecer en la misma. (Ver gráfico 16).

*Gráfico 15. Indicador I de nivel de IO - Satisfacción*



Fuente: elaboración propia

*Gráfico 16. Indicador II de nivel de IO – Proyección de permanencia en la plataforma.*



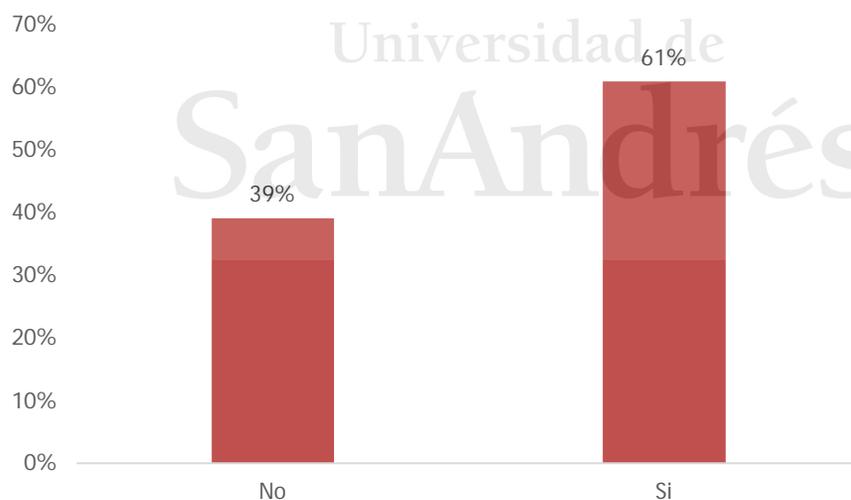
Fuente: elaboración propia

Estos últimos valores dan cuenta de la relevancia que posee profundizar en el análisis de los resultados obtenidos para poder identificar tanto los antecedentes como los componentes en lo que se debe realizar fundamental foco en el plan de acción desde la gestión de recursos humanos para lograr apuntar a mejoras sustanciales que permitan favorecer y fortalecer los niveles de IO de los integrantes de la plataforma.

#### **4.2.3. BLOQUE 3: Antecedentes de la IO identificados en la muestra**

A la hora entender por qué la gente se puede sentir identificada con la organización, uno de los antecedentes a evaluar para su medición eran los recursos que le brinda la plataforma, como ser la capacitación que reciben para su correcto trabajo en la plataforma como a los recursos que esta les brinda. Ante estas preguntas, la gente respondió favorablemente. Ya que se obtuvo un 61% de respuestas favorables versus un 39% de negativas para el indicador de capacitación. (Ver gráfico 17).

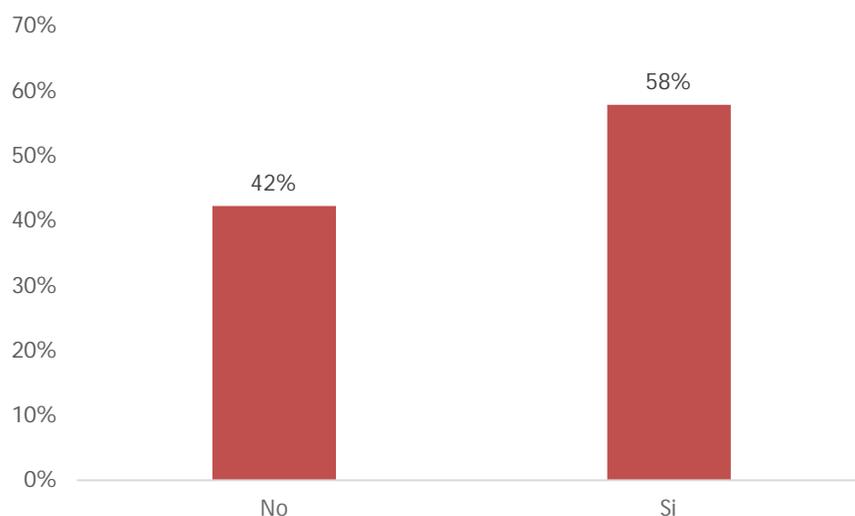
*Gráfico 17. Capacitación brindada*



Fuente: elaboración propia

En esta misma línea, pero con una proporción ya más pareja, se obtuvo que un 58% está conforme con los recursos de trabajo brindados por la plataforma para el cumplimiento de los objetivos, mientras que un 42% lo califica como negativo. (Ver gráfico 18).

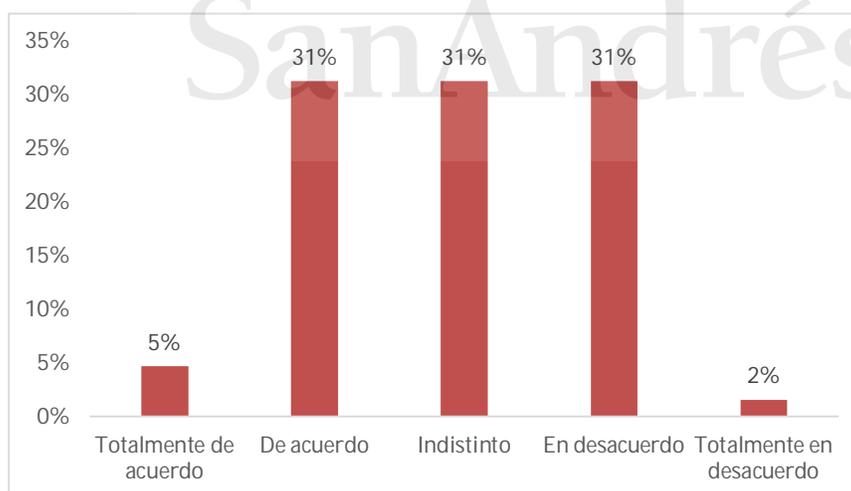
**Grafico 18. Recursos brindados por la plataforma**



Fuente elaboración propia

Otro antecedente para evaluar los niveles de IO ha sido el que respecta al grado de consistencia de la plataforma respecto a sus acciones y políticas, donde en las repuestas obtentidas el grado de acuerdo y desacuerdo se equiparó aún más mostrando porcentajes muy cercanos; 36% de acuerdo respecto a un 33% que está en desacuerdo. (Ver gráfico19).

**Grafico 19. Nivel de consistencia de la plataforma entre sus acciones y políticas.**

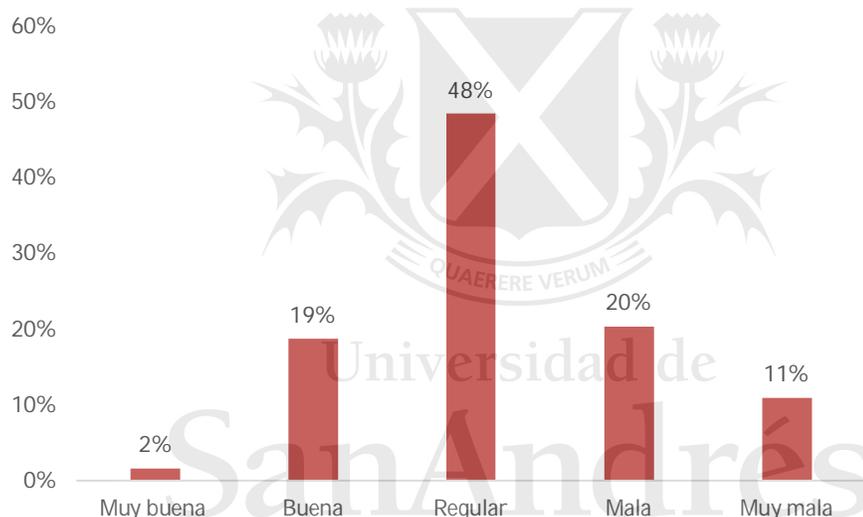


Fuente: elaboración propia

Por su parte, en comparación con dichas puntuaciones, fueron llamativos los resultados obtenidos en lo atinente a los antecedentes relacionados a: las

políticas de comunicación, las acciones de promoción de bienestar personal y de percepción de trato justo por parte de los jefes y directivos de la plataforma; donde en todos los casos las valoraciones negativas fueran las predominantes. Y particularmente se ha identificado que el antecedente de las políticas de comunicación sería el que mayor incidencia negativa genera en la IO. Ya que, cuando se les solicitó que calificaran el nivel de comunicación o las políticas de comunicación que posee las plataformas el 80% calificó de forma regular o negativa su valoración en lo atinente a este punto, en contraposición con solo un 20% que la evaluó favorablemente. (Ver Gráfico 11).

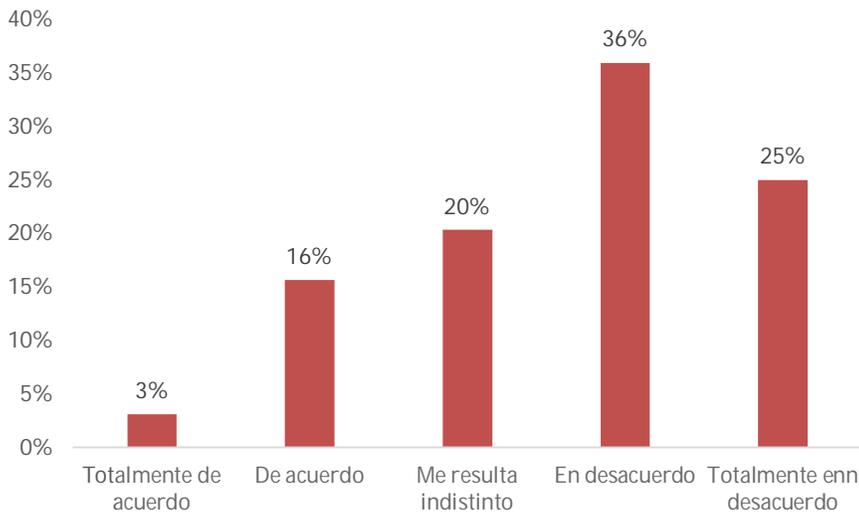
*Gráfico 20. Valoración de las acciones de comunicación y políticas de comunicación de la Plataforma*



Fuente: elaboración propia.

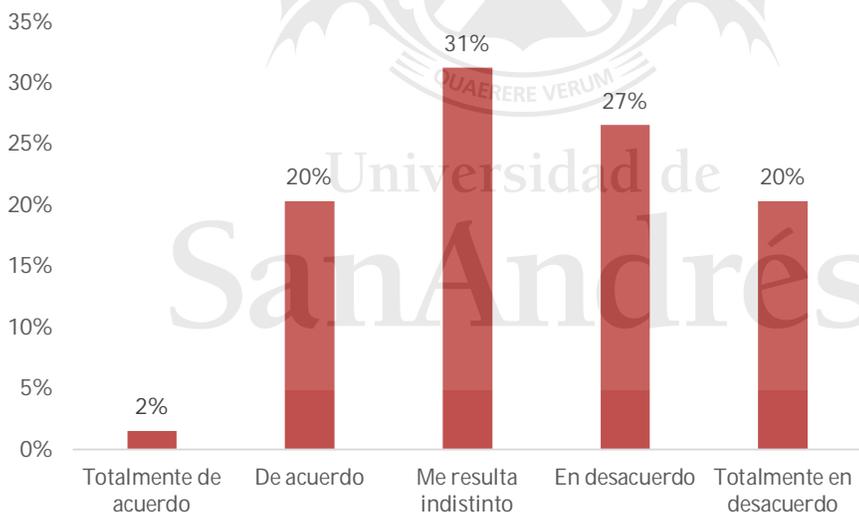
Situación similar ocurrió al indagarse respecto a la percepción que tenían del nivel de preocupación en temáticas relacionadas con la promoción y/o cuidado del bienestar personal, así como el trato que reciben de parte de jefes y directivos de las plataformas a la cual pertenecen los resultados obtenidos fueron llamativos por el nivel de disconformidad evidenciado en este punto. Obteniéndose un total del 61% que consideró que la plataforma a la cual pertenecen no se preocupa ni promueve el bienestar personal. (Ver gráfico 21). La percepción del trato justo obtuvo también un resultado similar ya que solo el 22% consideró estar de acuerdo en el trato mientras que un 47% puntuó negativamente este punto. (Ver gráfico 22).

**Grafico 21. Percepción de las acciones de promoción de salud personal por parte de la plataforma.**



Fuente: elaboración propia.

**Grafico 22. Percepción de un trato justo por parte de directores y jefes**



Fuente: elaboración propia

Por lo cual se observa que en orden de relevancia en cuando a la afectación negativa en la IO se encuentra en primer lugar el antecedente de políticas de comunicación y luego le siguen en segundo lugar las acciones de cuidado de la salud y en tercero la percepción de un trato justo por parte de los directores/autoridades de la plataforma.

### 4.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados arrojados por el relevamiento de campo llevado a cabo evidencian claros índices respecto a una importante falencia por parte de las GE en lo atinente a la IO de los trabajadores que integran las plataformas.

En primer lugar y con relación a los resultados obtenidos de la descripción de la muestra del bloque I, se observa una cierta tendencia a la baja en la elección del trabajo bajo relación de dependencia como fuente laboral por excelencia. Ya que solo el 14% indicó su preferencia por esta modalidad; en contraposición con un 33% que manifestó su gusto por trabajar el 100% de su jornada laboral para las plataformas, y de un 53% inclinado a realizar un mix entre parte del día bajo relación de dependencia y parte en las plataformas. Y como otro dato a destacar se observó que es una modalidad de trabajo que está siendo adoptada en su gran mayoría por la población joven y joven adulta que se encuentran en edad activa de trabajo. Este último punto es de gran relevancia por la proyección que tienen las GE y por la necesidad que se identifica en profundizar en estudios que permitan generar mejoras en este tipo de economías.

Y otro punto importante a destacar en este primer bloque de análisis es la identificación de una importante rotación en las plataformas ya que solo un 3% informó tener entre 4 a 7 años de antigüedad en la plataforma en contraposición a un 73% con una antigüedad de 1 a 3 años y 23% menor a un año. Con lo cual en este primer bloque se puede concluir sobre la importancia que posee para el desarrollo de las plataformas y su crecimiento sostenido en el largo plazo en el poder contar con integrantes fidelizados y comprometidos con el negocio por el impacto negativo que genera en todo ámbito laboral el contar con una alta rotación de personal.

Con relación al análisis realizado del bloque II, para la determinación de la existencia de los cuatro atributos que componen y distinguen a la IO considerando los aportes de Álvarez Muelas et al., 2014, se observa que el primer componente que tiene que ver con aquello relacionado a la vinculación psicológica de los participantes con la plataforma, evaluada a través de cuán orgullosos se sienten de pertenecer a la misma y a la valoración de ser tenidos en cuenta como integrantes y a cómo se percibe a sí mismo la persona psicológicamente en su vinculación con el grupo y a partir de la cual se da la

conducta de la persona en la organización; vemos acá nuevamente que este punto fue valorado negativamente por los encuestados ya que más de la mitad no concibe su trabajo asociado al grupo sino que se perciben así mismo trabajando totalmente en forma individual para la plataforma a la cual brindan servicios. Y se identificó a un total del 67% que valoró indistinta o negativamente la pregunta respecto al sentimiento de orgullo para con la plataforma de la que forma parte.

El segundo componente que reside en la capacidad del individuo de poder experimentar el éxito y el fracaso del grupo y a partir de allí actuar en consecuencia, también puntuó negativamente obteniéndose porcentajes totales del 59% y 79% de la experimentación de éxito y fracaso respectivamente, considerando el total de los que evaluaron indistinta o negativamente estos puntos. Esto mismo está en línea con los aportes de los autores Kilic, et al., 2020, que definieron el concepto de IO como la unidad percibida por una persona con la organización a la que pertenecen al experimentar los éxitos y fracasos de la organización como propios. Por lo que con los resultados expuestos se comprobó que más de la mitad de los encuestados no experimentan esta sensación, puntuando de manera indistinta, negativamente o muy en desacuerdo este punto.

El tercer componente que tiene que ver con entender a la IO como un proceso de apropiación e identificación de cada sujeto con los mismos, pudo observarse claramente que tampoco fue valorado positivamente por la población analizada como también ya se ha expuesto; ya que pudo observarse cómo valoraron en forma negativa el estar alineados a los valores que posee la plataforma, obteniéndose un porcentaje total entre los que puntuaron indistinta y negativamente este punto del 69%.

Finalmente, tampoco se pudo evidenciar la existencia del cuarto componente que está dado por el hecho de que en la identificación organizacional ocurre un proceso en el cual las personas se describen a sí mismas con el concepto de pertenencia a un grupo haciendo referencia a su realidad social en la coexistencia con otros grupos.

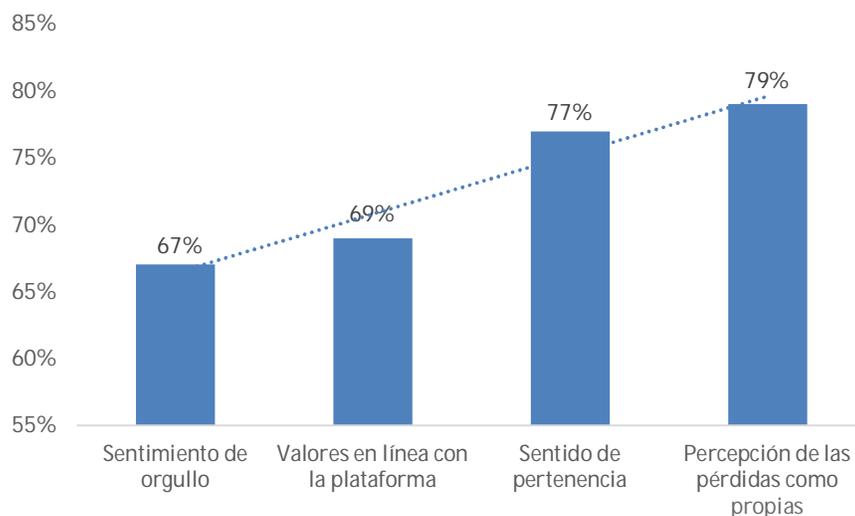
En esta misma línea y siguiendo los trabajos llevados a cabo por los autores Topa Cantisano y Morales Dominguez (2007) quienes conciben a la IO como el sentido de unidad y pertenencia de las personas a sus organizaciones tanto

desde el enfoque individual como grupal en los que cada persona se identifica con la organización a la que pertenece, se observa en los resultados arrojados por la muestra es un punto claramente en el que se obtuvieron resultados negativos por parte de los encuestados en los que se obtuvo un total del 77% que puntuaron negativamente o indistinto al punto en el que se evaluaba su sentido de pertenencia como parte de la plataforma para la que presentaban servicio.

Lo mismo ocurre cuando se analiza el plano asociado al nivel pertenencia al grupo que los autores también conceptualizan como el otro componente que integra la IO. Y acá también los resultados fueron contundentes respecto al no cumplimiento de este punto; ya que solo un 10% consideró sentirse parte de un grupo de trabajo o equipo dentro de la plataforma; mientras que el porcentaje restante identificó que su trabajo es totalmente individual y que no requiere de ser parte de un grupo de trabajo. Por lo cual se observa que en lo que respecta al nivel de pertenencia al grupo que integra la plataforma; así como el interés en lograr el cumplimiento de necesidades del grupo y de mejorar la autoestima y percepción de todo el colectivo del cual se es parte se observó ausente y debilitado en la muestra analizada. Estos resultados obtenidos evidencian la necesidad de profundizar más sobre este punto ya que por un lado se identificó un bajo nivel de motivación hacia el alcance de metas grupales y de generar logros o satisfacciones de las necesidades de todo el grupo de trabajo que integra la plataforma. Pero por otro lado los encuestados respondieron con valores bajos respecto a su interés a sentirse parte de la plataforma. Por lo cual, sería necesario contar con mayores datos para arribar a información más precisa sobre este punto.

A continuación, se exhibe gráficamente la puntuación negativa en crecimiento de cada uno de los puntos evaluados para analizar los resultados arrojados en la muestra respecto a los cuatro componentes de la IO. (Ver gráfico 23).

Grafico 23. Componentes de IO con alta valoración negativa



Fuente: elaboración propia

Finalmente, en lo que respecta a las preguntas incluidas en este bloque para el análisis global del nivel de IO; y considerando lo expuesto a lo largo del trabajo respecto a que los empleados con una mayor percepción de IO establecen actitudes positivas hacia ellos, se puede entender claramente por qué casi la mitad de los entrevistados estaría dispuesto a cambiarse de plataforma a futuro lo cual da cuenta de su falta de motivación para implicarse y continuar trabajando para la misma; y por ende de contar con bajos niveles de IO.

En lo que respecta al análisis realizado del bloque III, correspondiente a los antecedentes que determinan las causas de la IO, diseñado sobre la base de los aportes de He y Brown (2013), se obtuvieron resultados negativos y oportunidades de mejora específicamente en los que respecta a los antecedentes relacionados con la calidad del intercambio relacional, emocional y afectivo. Es decir, en: la consistencia de las políticas adoptadas por la plataforma con sus acciones, con una evaluación negativa del 33%; la percepción de un trato justo, con el 47% de valoraciones negativas; y el 61% y 80% también de respuestas en desacuerdo con este punto para lo inherente a acciones de bienestar personal y de comunicación respectivamente.

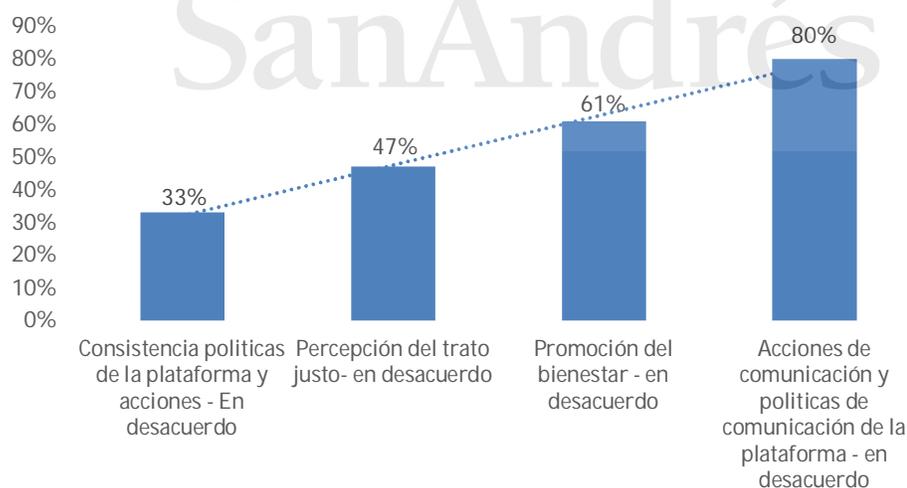
En línea con esto resultados se pudo evidenciar que en lo que atañe a acciones que efectúan las *empresas de plataforma* para lograr vincular al yo personal de sus integrantes a través de lograr mejoras en su autoestima y desarrollo

personal, los resultados fueron negativos; ya que más del 58% consideró que la plataforma a la cual pertenecen no se preocupa ni promueve el bienestar personal. Así como en lo que atañe al trato recibido por parte de jefes y directivos en el que solo el 22,4% consideró estar de acuerdo en el trato por parte de sus superiores. Estos resultados evidencian el no logro de la IO dado por aquellos antecedentes más vinculados a la implicación y vinculación socioafectiva de los trabajadores a su plataforma; y que según los autores son sustanciales al momento de promover acciones de fidelización, lealtad y sentido de pertenencia para con su trabajo.

Mientras que se observó que en lo atinente a los antecedentes de la IO más vinculados a la relación directa con la labor que realizan sus integrantes se mantuvieron con valores altos de conformidad. Es decir que tanto en lo que es la capacitación que reciben como los recursos con los que cuentan para desenvolverse en sus tareas son evaluados positivamente por las personas.

En el siguiente cuadro se exhibe en detalle la tendencia negativa de cada uno de estos antecedentes y cuya información es de gran relevancia para la gestión de recursos humanos al momento de diseñar el plan de acción que más se ajuste a los puntos que deben mejorarse en pos de lograr adecuados niveles de IO. (Ver gráfico 24).

*Gráfico 24. Análisis de antecedentes con puntuación desfavorable*



Fuente: elaboración propia.

Por lo que haciendo una breve síntesis de los resultados obtenidos se puede observar que en principio de la muestra estudiada los miembros de las plataformas evaluados arrojan en general un bajo nivel de IO y que ello estaría dado principalmente a nivel de los antecedentes estudiados de la IO, en un cierto grado en la baja calidad del intercambio relacional, emocional y afectivo dado por políticas comunicacionales poco claras y baja calidad en la comunicación que los trabajadores reciben de las plataformas en las que forman; así como del tipo de trato que reciben las personas por parte de sus jefes/directivos, poca atención al bienestar y cuidado de los trabajadores. Y por cierta falta de claridad o identificación con los valores de la organización que son percibidos por estos; y no tanto por los antecedentes vinculados a la capacitación y recursos que desde las GE se les brinda.

Mientras que en lo que respecta a los componentes de la IO, se observó una gran oportunidad de mejora en los cuatro componentes ya descriptos donde el mayor nivel de criticidad está dado por la desconexión de los trabajadores con los valores que posee la plataforma y con los resultados de esta cuando estos arrojan pérdida.

En función a lo expuesto y citando los aportes dado por Ackerman (2010) respecto a los beneficios que la IO ofrece tanto para las personas como a las organizaciones; es que se considera sumamente necesario dado los resultados obtenidos comenzar a generar acciones y soluciones para las áreas de RRHH de las GE que permitan comenzar a abordar este componente de tanta relevancia en el plano tanto individual como a nivel organizacional de las organizaciones y específicamente de las GE.

Como se ha indicado, la IO no solo genera para las personas un impacto positivo en su productividad, sino que además obtienen menores niveles de estrés y de enfermedades laborales, como también logran alcanzar y desarrollar mejores niveles de lealtad y compromiso con la organización. Lo cual se traduce para las empresas en el acceso a mejores tasas de fidelización, y la obtención de grandes ventajas en lo inherente a la reducción de los costos de contratación y capacitación de los reemplazos. Pero también la IO juega un rol fundamental para lograr que las personas puedan ver más fácilmente la organización como un todo en lugar de centrarse exclusivamente en su trabajo individual o tarea particular a realizar. Como ya se ha mencionado, es de gran valor para toda GE

el posibilitar que sean las propias personas que integran el negocio las que propongan soluciones a los desafíos diarios al comprender el sentido de su trabajo y encontrar un sentido a ser miembros de la organización que enfrentan esos desafíos. Y más precisamente esta perspectiva organizacional que posibilita la IO permite además que las personas desarrollen soluciones más creativas e integradoras.

Se propone a continuación el siguiente plan de acción a trabajar con el área de recursos humanos de las plataformas con el objetivo de fortalecer la IO de los integrantes de estas.

#### 4.4. PLAN DE ACCIÓN

En función a lo expuesto y a los resultados obtenidos en la muestra, se propone diseñar un plan de trabajo que apunte a fortalecer las principales oportunidades de mejora identificadas tanto a nivel de los antecedentes como en los componentes para en función a ello lograr incrementar los niveles de IO y que se exponen en la siguiente tabla por ser las que más evaluaciones negativas recibieron.

ANTECEDENTES IO	%	COMPONENTES IO	%
Percepción del trato justo	47%	Valores en línea con la plataforma	69%
Promoción del bienestar	61%	Sentido de pertenencia	77%
Acciones y políticas de comunicación	80%	Percepción de pérdidas como propios	79%

Fuente: elaboración propia

Para ello se tendrán como prácticas centrales aquellas que los autores (Jabagi et al., 2018), denominan como de “alto compromiso” y que para ellos son centrales para la obtención de mejoras en los niveles de los IO de los empleados y para la obtención de mejores resultados organizacionales. Teniendo en cuenta además que dichas acciones permiten apalancar la principal problemática que identifican los autores en las economías de plataforma respecto a la IO; que se ve amenazada a medida que aumenta la distancia espacial entre un trabajador y la organización.

Por lo cual el plan de acción está enfocado a trabajar en tres grupos de acciones. El primer grupo, orientado a desarrollar mejoras en el antecedente asociado a las políticas de comunicación tanto a nivel individual del integrante de la

plataforma como a nivel grupal. Es decir, generando acciones que promuevan una adecuada afluencia de información institucional para el individuo, y además una estrategia de comunicación que promueva espacios de interacción y comunicación entre todos los integrantes de la plataforma.

El segundo grupo, estará enfocado en el tratamiento de acciones tendientes al bienestar personal de los participantes y a la mejora de la percepción del cuidado por parte de la plataforma para con ellos.

Por último, el tercer grupo, estará abocado a la generación de acciones orientadas a la elaboración de las diferentes políticas y procesos adoptados por la plataforma que propicien un mayor involucramiento por parte de los integrantes de la plataforma para el logro de una adecuada internalización y adopción de la misma; y que promuevan la identificación de los integrantes de la plataforma con los valores de la misma

En lo que respecta al primer grupo se trabajará en el diseño e implementación de una app que tendrá como objetivo central enviar la información institucional a cada uno de sus integrantes y garantizar así que reciban de primera mano todos los datos que se defina desde la organización como relevantes para transmitir a todo el grupo que integra la plataforma. También se creará una red social corporativa específica para la plataforma que brinde a sus integrantes la posibilidad de acceder a una mejor experiencia de interactividad y presencia tanto con sus superiores como con otros integrantes de la plataforma; al tiempo que promuevan un aumento de la participación en las diferentes actividades de la plataforma por parte de los empleados y su nivel de autonomía.

También la red social tendrá como objetivo fortalecer el objetivo de acceso a la información relevante de la plataforma, a la realización de programas de formación y de programas que contribuyan al bienestar de los empleados.

De esta manera la red social que se propone diseñar como elemento central de este nivel tendrá impacto en tres ejes. El primer eje estará centrado en el plano individual de cada miembro de la plataforma y orientado a incrementar su vinculación psicológica con la plataforma. Para ello la red social brindará un sitio específico de acceso individual en el que los integrantes tendrán acceso a una comunicación directa con su jefe y feedback periódico sobre su performance así como los resultados individuales logrados en su gestión. También se incluirán acciones de seguimiento por parte del área de RRHH de las GE donde permitan

ir vinculándose a través de diferentes iniciativas por el equipo de RRHH en el cual se pueda trabajar en la relación vincular que se genera entre cada integrante de la plataforma con el empleador.

Un segundo eje se pondrá foco principal en el fortalecimiento de la comunicación y vinculación entre los miembros de la plataforma y apuntará a generar el sentimiento de pertenencia a la plataforma y a sus integrantes como equipo de trabajo para poder desarrollar el componente relacionado al nivel grupal que es un componente también central de la IO. Por lo cual, la red social tendrá asignado campos específicos que promuevan la interacción entre todos sus miembros y la posibilidad de que cada uno pueda conectar con quienes quieran en cualquier momento y lugar en el que se encuentren. Así, el objetivo será generar espacios a través de la app donde los trabajadores independientes puedan acercarse y vincularse con otros integrantes de la plataforma, compartir momentos de ocio, diversión y camaradería. Con el desarrollo de estos encuentros se trabajará sobre acciones puntuales que permitan generar la red social de apoyo entre pares con los que comparten formas similares de trabajo. Al tiempo que permitirá poder fortalecer el sentimiento de pertenencia a la plataforma percibiendo a esta como un gran grupo de trabajo y mejorando su nivel de involucramiento con la misma.

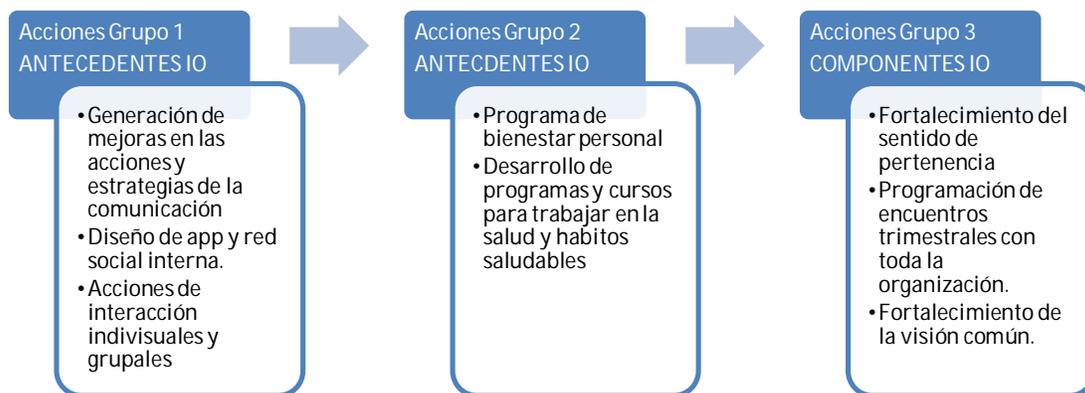
Y como tercer eje, se incluirán todas las acciones comunicacionales que deben llegar tanto individual como en forma colectiva a toda la plataforma para lograr transmitir claramente los cambios que se van generando en la plataforma, así como nuevas acciones que se van a realizar, proyectos que se tengan a futuro y de esta manera fortalecer la implicancia psicológica y vincular de cada integrante a la misma. Será prioritario el logro del desarrollo de información ágil entre la plataforma y sus integrantes de forma tal que por un lado estos tomen conocimiento de las diferentes novedades, nuevos proyectos y cualquier dato importante que sus integrantes deban saber. Pero también esta acción implicará el desarrollo de nuevos canales de contacto al cual los integrantes puedan acercar propuestas, mejoras a incorporar y que de esta manera cada integrante pueda fortalecer su nivel de involucramiento con la plataforma. Por último, en este tercer nivel, se asignará en la app un espacio específico asignado al acceso de información relacionada sobre el cuidado personal, ejercicios cortos que

puedan realizar como pausa activa y que promuevan su bienestar en sus labores diaras.

En el segundo grupo se trabajará en el diseño y lanzamiento de un programa de bienestar que en un comienzo estará centrado en brindar diferentes charlas y cursos en los que puedan recibir información y entrenamiento en temáticas de relevancia para la salud integral de los participantes como ser: talleres de mindfulness, charlas de nutrición, encuentros virtuales con información sobre hábitos saludables en el trabajo, entre otros. Este tipo de acciones tendrán como objetivo que los participantes puedan tener oportunidad de participar activamente en aquellos espacios que se ajusten a lo que estén necesitando a nivel personal para trabajar activamente en su bienestar general y que logren percibir desde la plataforma una genuina preocupación por el cuidado de sus integrantes.

Finalmente para el tercer grupo se promoverá desde los niveles de dirección de la plataforma acciones para generar encuentros con los integrantes de la misma donde se trabajará en dinámicas grupales para fortalecer el sentido de pertenencia y el desarrollo de una visión común entre todos los integrantes de la plataforma; así como también se delimitará un cronograma de encuentros trimestrales para socializar con todos los integrantes, los resultados organizacionales, los logros obtenidos y las próximas metas a alcanzar. El objetivo será desarrollar progresivamente una visión común, que las personas puedan internalizar adecuadamente las políticas y compartir los valores organizacionales. Se grafica a continuación el plan de acción propuestos con los tres grupos de acción. (Ver cuadro 5).

Cuadro 5. Plan de acción propuesto



Fuente: elaboración propia.

Es importante tener en cuenta a los fines de la implementación del plan de acción que se deberá *tener en cuenta que el mismo deberá tener el foco central en que debe ser un programa destinado a los integrantes de la plataforma los cuales no poseen una modalidad de contratación bajo relación de dependencia. Por lo cual este último punto debe ser central para alinear todas las propuestas que fortalezcan la IO ajustándose en todo momento al tipo de modalidad de contratación que poseen sus integrantes respecto de la plataforma a la cual prestan sus servicios.*



Universidad de  
**San Andrés**

## 5. CONCLUSIONES

El presente trabajo ha permitido poder profundizar sobre la relevancia que posee actualmente el abordaje de las GE no solo en nuestro país sino en el plano internacional, al ser estas las nueva modalidad de contratación que ha experimentado un crecimiento exponencial tanto en la economía de Argentina como en la de los diferentes países a nivel mundial.

Así como también se ha podido evidenciar la importancia que posee para estas plataformas el comenzar a trabajar desde las áreas de Recursos Humanos en aspectos que son centrales a la hora de poder trabajar sobre un componente central para el desarrollo a futuro y diferenciación en el mercado global: las personas que las integran, su capital humano.

Fundamentalmente el trabajo se centró en aquellos trabajadores que realizan trabajos de baja complejidad como ser los repartidores de mercaderías y/o de personas justamente para poder analizar en ellos un componente central que ha sido uno de los objetivos de estudio: la identificación organizacional; ya que como se ha indicado esta genera múltiples beneficios tanto para las personas a nivel individual como para las plataformas como organización en su conjunto.

Los resultados obtenidos permitieron dar cuenta de que el componente de la IO es un tema importante ya que justamente el punto atinente al sentimiento de pertenencia con la plataforma y su grado de acuerdo con los valores y acciones por ellas realizadas fue un punto marcado como negativo por los integrantes de las plataformas. Con lo cual este punto es un indicador central para alertar a los dueños de dichas plataformas sobre la relevancia de comenzar a trabajar sobre este aspecto para poder lograr estrategias de acción que involucren a todo su universo de integrantes y de esta manera lograr mejores resultados económicos al tiempo que podrán fortalecer su marca empleadora.

Por otro lado muchos manifestaban sus intenciones de cambiar de plataforma por lo que si no se pone foco en poder fortalecer la identificación de los integrantes a la plataforma se terminan generando importantes resultados negativos en lo que respecta al costo involucrado en la capacitación de esas

personas y al impacto negativo que la alta rotación de personal genera en lo atinente al usuario final y cómo se involucran los integrantes con la plataforma a la que representan con el servicio que brindan.

Finalmente otro aspecto central de la IO es el grado de implicancia de las personas que forman parte de la empresa y su vinculación psicológica con la plataforma y con la percepción de los logros y resultados que esta obtenga. En este punto los resultados obtenidos en los consultados fueron contundentes dado que más de la mitad no experimentaban las pérdidas o resultados negativos de la plataforma como propios. Con lo cual este punto también es otro aspecto a tener en cuenta por las áreas de recursos humanos de las plataformas dado que el trabajar en la identificación organizacional permitirá que sus integrantes puedan implicarse activamente y en forma más activa con los objetivos que la plataforma persigue y alinear las acciones de cada miembro a sus resultados delimitados para el largo plazo y desarrollo estratégico de la plataforma.

Si se toma en cuenta además que la OIT alerta sobre el foco central que tendrán las plataformas como opción de inserción laboral para un grupo importante de la población mundial que cada vez más opta por elegir este tipo de trabajos como medio de vida para poder generar un mayor balance con otros aspectos de la vida; será pues central para quienes estén en la gestión de recursos humanos de las plataformas comenzar a puntualizar sus acciones en este elemento central como lo es la identificación organizacional de sus miembros.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ackerman, L. (2010). The Identity Effect. *OD Practitioner*, 42(3), 36–42.
- Álvarez Muelas, A., Dinu A., Marín Segura I., Marrero Marrero T., Mas Cuesta L. y Muñoz González M. (2014). Identificación Organizacional y Satisfacción Laboral: Diferencia entre Empresas Públicas y Privadas. *Reidocrea*, Universidad de Granada, 3 (5), 34-40.
- Bajwa, U., Knorr, L., Di Ruggiero, E., Gastaldo, D. & Adam, Z. (2018). *Towards an understanding of workers' experiences in the global gig economy*.
- Bajwa, U., Gastaldo, D., Di Ruggiero, E. & Knorr, L. (2018). *The health of workers in the global gig economy*. *Globalization and Health*, 14 (124), 1-4.
- Best, S. (2017). *The U.S. Gig economy: economic imposition or economic choice?* *The Academy of Business and Retail Management (ABRM)*, 8(4), 60-67.
- Cedrola Spremolla, G. C. (2020). Trabajo, organización del trabajo, representación de los trabajadores y regulación laboral en el mundo de la gig economy. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones laborales Y Derecho del empleo*. Volumen 8, número 1, enero-marzo de 2020. @ 2020 ADAPT University Press – ISSN 2282-2313.
- Comisión económica para América Latina y el Caribe (2019). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral*. CEPAL, OIT.
- Edwards, M. R. (2006). Organizational identification: A conceptual and operational review. *International Journal of Management Reviews* Volume 7 Issue 4 pp. 207–230.
- Endeavor Argentina (2019). *Gig Economy: La apuesta de las grandes empresas para este año*.
- He, H., & Brown, A. D. (2013). Organizational Identity and Organizational Identification: A Review of the Literature and Suggestions for Future Research. *Group & Organization Management*, 38(1), 3–35.
- Jabagi, Nura & Croteau, Anne-Marie & Audebrand, Luc & Marsan, Josianne. (2018). *Connecting with Gig-workers: An Organizational Identification //Perspective*.
- Karriker, J. H. ., Hartman, N. S. ., Cavazotte, F. ., & Grubb, III, W. L. . (2021). Identity in the Gig Economy: Affect and Agency. *Journal of Organizational Psychology*, 21(2). <https://doi.org/10.33423/jop.v21i2.4200>.
- Kilic, E., Tatar, B., & Erdil, O. (2020). The Relationship Between Job Crafting and Organizational Identification: The Mediating Role of Affective Well-being. *Business & Economics Research Journal*, 11(1), 201–212. <https://doi.org/10.20409/berj.2020.245>

- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, CIPPEC-BID - OIT. Buenos Aires, 2019.
- Moreno- Hurtado M.A., Torres- Arévalo N., Martínez-Patiño K.V, Martínez-Beltrán K G. Y Vesga- Rodríguez J.J. (2018). Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del Trabajo. *Salud y Administración*. 5 (14) 59-67.
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Las plataformas digitales ocupan a 160.000 trabajadores en Argentina*. Argentina: comunicado de prensa.
- Parigi, P., & Xiaoa, M. (2016). *The Gig Economy*. XRDS, 23(2), 38-41. doi:10.1145/3013496.
- Pattnaik, S., & Tripathy, S. K. (2020). Organizational Identification (OID): A Review of Major Developments in the Field and Recommendations for Future Research. *South Asian Journal of Management*, 27(1), 28–53.
- Petriglieri, G., Ashford, S. J., & Wrzesniewski, A. (2019). Agony and Ecstasy in the Gig Economy: Cultivating Holding Environments for Precarious and Personalized Work Identities. *Administrative Science Quarterly*, 64(1), 124–170. <https://doi.org/10.1177/0001839218759646>.
- Piening, E. P., Salge, T. O., Antons, D., & Kreiner, G. E. (2020). Standing Together or Falling Apart? Understanding Employees' Responses to Organizational Identity Threats. *Academy of Management Review*, 45(2), 325–351. <https://doi.org/10.5465/amr.2016.0457>.
- Revilla Castro, J.C. (2016). Reconstrucciones de la identidad laboral en contextos organizacionales invivibles. *Política y sociedad*, Ediciones Complutense. ISSN 1130-8001, Vol. 54, Nº 1, 2017, págs. 65-86.
- Sargeant, M. (2017). The Gig Economy and the Future of Work. *Ejournal of International and Comparative labour Studies*, 6 (2). pp. 1-12. ISSN 2280-4056.
- Topa Cantisano, G. y Morales Domínguez F., (2007). Identificación organizacional y ruptura de contrato psicológico: sus influencias sobre la satisfacción de los empleados. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. Universidad de Almería, España. 7( 3), 365-379.
- Van Knippenberg, D., y Van Schie, E.C. (2000). Foci and correlates of organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 137- 147.
- Wright, C. F., Wailes, N., Bamber, G. J., & Lansbury, R. D. (2017). *Beyond National Systems, Towards a 'Gig Economy'? A Research Agenda for International and Comparative Employment Relations*. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 29(4), 247-257.

## 7. ANEXOS

### **Anexo I. Cuestionario de elaboración propia para realizar la medición de la identificación organizacional de trabajadores autónomos GE para AMBA**

Cuestionario sobre trabajadores de servicios físicos de baja complejidad de las Gig Economy de Buenos Aires, Argentina.

El siguiente cuestionario es completamente anónimo y de carácter voluntario. El mismo no te llevará más de 20 minutos y su objetivo es acceder a mayor conocimiento sobre la nueva modalidad de trabajo a través de negocios de plataformas en Gran Buenos Aires y CABA, por lo que la información obtenida será solo empleada con fines académicos.

En función a lo indicado para participar de este cuestionario se requiere únicamente que actualmente te encuentres o en su defecto que hayas prestado servicios para una o varias plataformas de negocio.

#### 1-Edad

1. 18 a 25 años
2. 26 a 35 años
3. 36 a 45 años
4. 46 a 60 años
5. Más de 60 años

#### 2-Genero

1. Femenino
2. Masculino

3-Indique para cuántas plataforma presta o prestó servicios o si trabaja solo para una.

1. 1
2. 2
3. 3
4. 4 o más

4-Qué tipo de servicios realiza o realizó para la plataforma

1. Transporte de Personas o productos
2. Venta de servicios
3. Proyectos
4. Otros

5-Cuál es o fue su antigüedad en el trabajo con plataformas

1. Menos de un año
2. 1 a 3 años
3. 4 a 7 años
4. Más de 7 años

6-Además de su trabajo en la plataforma, indique de las siguientes opciones si se encuentra trabajando en alguna de las siguientes modalidades de trabajo:

1. Trabajo bajo relación de dependencia a tiempo completo
2. Trabajo bajo relación de dependencia part time
3. Trabajo como autonomo o monotributista

7-Cuál de las siguientes opciones es la que más se ajusta a su preferencia:

1. Me gusta trabajar 100% para las plataformas.
2. Me gusta trabajar más bajo relación de dependencia
3. Me gusta trabajar parte del día bajo relación de dependencia y parte del día para las plataformas.

8-Indique cuál de las siguientes opciones se ajustan más a su forma de trabajo en la plataforma:

1. Trabajo en forma autónoma e individual en la plataforma, mi trabajo no requiere contacto con otros miembros de la plataforma.
2. Trabajo en forma autónoma en la plataforma pero tengo la posibilidad de acceder a un grupo reducido de personas con las que me puedo contactar.
3. Trabajo en la plataforma como miembro de un grupo dentro de la misma con los que tenemos comunicación permanente y objetivos de trabajo en común.

9-Cuántas horas trabaja o trabajó para la plataforma o si trabaja/trabajaba en varias cuántas horas destina/destinaba para cada plataforma

4. Menos de 10 horas semanales
5. De 11 a 20 horas semanales
6. Entre 21 a 30 horas semanales
7. Entre 31 a 40 horas semanales
8. Más de 40 horas semanales

10-En la plataforma para la que trabajo/trabajé me brindan la capacitación que necesito para desarrollarme en la misma.

1. Si
2. No

11-En la plataforma para la que trabajo/trabajé me brindan los recursos necesarios para realizar mi labor.

1. Si
2. No

12-Indique el nivel de acuerdo o desacuerdo con la siguiente frase: "La plataforma es consistente entre sus acciones y sus políticas"

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

13-Califique el nivel de comunicación o las políticas de comunicación que la plataforma tiene/tenía con los trabajadores que la integran.

1. Muy mala
2. Mala
3. Regular
4. Buena
5. Muy buena

14-Indique el grado de acuerdo con la siguiente frase: "La plataforma para la cual presto servicio se preocupa y promueven mi bienestar personal"

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

15-Indique el grado de acuerdo con la siguiente frase: "Percibo un trato justo por parte de mi jefe y los directivos de la plataforma".

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

16-Indique el grado de acuerdo con la siguiente frase: "Me siento orgulloso de ser parte y miembro de la plataforma"

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

17-Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente frase: "Percibo los logros de la plataforma como propios"

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

18-Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente frase: " Las pérdidas o malos resultados de la plataforma los vivo como un fracaso propio"

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

19-Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente frase: "Me siento parte de la plataforma y conozco todas las acciones y proyectos que esta realiza y tiene, tanto en el corto como en el largo plazo".

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

20-Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente frase: "Me esfuerzo diariamente por realizar un buen servicio y contribución a la plataforma y por ende al negocio del que formo parte".

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

21-Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente frase: "Mi trabajo y esfuerzo diario para la plataforma contribuyen positivamente y son un componente importante para el desarrollo y éxito de la plataforma de la que formo parte".

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

22-Indique cuál es el nivel de acuerdo o desacuerdo con la siguiente frase: "Ser tenido en cuenta como miembro integrante de la plataforma es importante para mí y mi permanencia en la misma"

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

23- Indique la opción que más se ajusta a su elección de la siguiente frase: "Los valores que tiene la plataforma están en línea con los míos".

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

24-Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente frase: "Me siento altamente motivado para generar mejoras y contribuir al desarrollo de la plataforma".

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

25-Cuál es/fue su grado de satisfacción como miembro de la/s plataforma/s

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Me resulta indistinto
4. De acuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

26-Seleccione cuál de las siguientes frases se ajusta a su actual situación:

1. Me proyecto seguir trabajando a futuro en la plataforma o plataformas de la que formo parte
2. Me proyecto cambiar en el corto o mediano plazo de plataforma.
3. Me proyecto abandonar el trabajo en la/s plataformas.