

# El trabajo en plataformas digitales en la Comunitat Valenciana



GENERALITAT  
VALENCIANA

**LABORA**

Servei Valencià d'Ocupació i Formació



UNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA



### **Dirección**

Adrián Todolí

José M. Peiró

### **Equipo Investigador**

Baltasar González

Itziar Riera

Alicia Salvador

Esther Villajos

### **Trabajo técnico de campo: GFK.**

Investigación realizada para LABORA mediante acuerdo con la Universitat de Valencia.

### **Agradecimientos**

Para la realización de este trabajo ha sido inestimable la ayuda de múltiples compañeros investigadores que aportado sus análisis previos y sus sugerencias de mejora. Así queremos agradecer particularmente a Maria Cesira Urzì Brancati, Annarosa Pesole y a Enrique Fernández Macias, así como a Dani Garrell, a Carmen Juarez y a CCOO de Catalunya.

Valencia, 30 de noviembre 2021

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO .....	9
2.1 Objetivos e inicio del estudio.....	9
2.2 Definiciones operativas.....	9
2.3. Diseño de las temáticas del estudio y del cuestionario .....	10
2.4 Población y diseño de la muestra del estudio .....	11
2.5 Trabajo de campo.....	11
2.6 Ponderación de los datos.....	12
2.7 Controles de calidad.....	12
2.8 Análisis estadísticos realizados.....	12
3. MAGNITUD DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES Y PERFIL DE SUS TRABAJADORES.....	14
3.1 Magnitud del trabajo en plataformas digitales en la Comunitat Valenciana .....	14
3.2 Perfil demográfico de los trabajadores de plataformas digitales .....	15
3.2.1 Género .....	15
3.2.2 Edad.....	15
3.2.3 Lugar de residencia .....	17
3.2.4 Origen.....	18
3.2.5 Estado civil.....	19
3.3 Características de los hogares de los trabajadores de plataformas digitales.....	20
3.3.1 Número de personas que viven en el hogar.....	20
3.3.2 Número de personas que dependen económicamente de la persona encuestada .....	21
3.4 Características socioeducativas de los trabajadores de plataformas digitales .....	22
3.4.1 Nivel socioeconómico .....	22
3.4.2 Estudios .....	23
3.5 Estatus laboral de los trabajadores de plataformas .....	25
4. EL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES.....	27
4.1 Configuración del trabajo en plataformas digitales con el trabajo tradicional .....	27
4.1.1 Compaginación de la actividad laboral en plataformas y fuera de ellas. ....	27
4.1.2 Sectores de actividad.....	30
4.1.3 Ingresos .....	31

4.2 El trabajo en plataformas digitales.....	33
4.2.1 Uso de varias plataformas .....	33
4.2.2 Regularidad del trabajo en plataformas.....	34
4.2.3 Tiempo dedicado .....	35
4.2.4 Antigüedad .....	36
4.2.5 Sector y tipo de trabajo .....	37
4.2.6 Estatus laboral en la plataforma: autónomos o empleados .....	45
5. CONDICIONES LABORALES DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS. ....	49
5.1 Retribuciones .....	49
5.1.1 Ingresos .....	49
5.1.2 Capacidad de ahorro.....	50
5.1.3 Tiempo de espera para obtener el trabajo y costes soportados. ....	52
5.2 Condiciones de trabajo.....	55
5.2.1 Trabajo nocturno .....	55
5.2.2 Trabajo en fines de semana .....	56
5.2.3 Trabajo más de 10 horas al día.....	58
6. CARACTERÍSTICAS DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES.....	61
6.1 Acceso a la plataforma.....	61
6.2 Relación entre la plataforma y el trabajador.....	62
6.2.1 Asignación de tareas .....	62
6.2.2 Capacidad de réplica de los trabajadores .....	65
6.2.3 Control y seguimiento .....	67
6.2.4 Formación ofrecida por la plataforma.....	70
6.3 Formas de pago.....	72
6.3.1 Recepción del pago .....	72
6.3.2 Criterios de pago .....	73
6.4 Relación entre el cliente y el trabajador de plataformas.....	76
6.4.1 Sistema reputacional .....	77
7. MOTIVACIONES PARA TRABAJAR EN PLATAFORMAS.....	85
7.1. Importancia de los diferentes motivos para trabajar en plataformas. ....	85
7.2. Capacidad de control sobre los tiempos de trabajo y las tareas a realizar en el trabajo en plataformas.....	96
8. ESTRÉS, RIESGOS LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE PLATAFORMAS. ....	102

8.1. El estrés laboral en los trabajadores de plataformas.....	102
8.2. Satisfacción con el trabajo en plataformas.....	110
9. BUSQUEDA Y OBTENCIÓN DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS Y PERSPECTIVAS DE CARRERA .....	113
9.1. Situación laboral previa al trabajo en plataformas, búsqueda de trabajo en plataformas y consecución del primer trabajo .....	113
9.2. Búsqueda de empleo en la actualidad .....	117
9.3. Preferencias y perspectivas de futuro sobre el trabajo en plataformas .....	122
9.4. Cambios derivados de la transición al trabajo en plataformas.....	124
10.CONCLUSIONES.....	130
11. BIBLIOGRAFÍA .....	138
ANEXO I – FICHA TÉCNICA.....	140

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo analizar la magnitud del fenómeno del trabajo en plataformas digitales en la Comunitat Valenciana, el perfil de sus integrantes y sus condiciones laborales, así como, las preferencias y expectativas de futuro de estas personas trabajadoras. Todo ello, con la finalidad de entender un fenómeno que ha causado, y está causando, un gran debate público, pero del que se tiene poca información. Conocer en profundidad el trabajo en plataformas es clave para poder elaborar políticas públicas de calidad que permitan conservar las partes positivas de esta nueva forma de prestación de servicios y regular para reducir las externalidades negativas que pueda provocar. Esto resulta más necesario por el crecimiento que se viene dando y cabe esperar en el futuro próximo de este tipo de trabajos.

La reciente aprobación de la Ley 12/2021, de 28 de septiembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales (Todolí, 2021) y la propuesta de Directiva Europea “on improving working conditions in platform work” son manifestaciones de la relevancia social y política que ha alcanzado el trabajo en plataformas que justifican la oportunidad de este estudio.

Sin embargo, como señala la propia Comisión Europea (2021), se carece de información suficiente y sistematizada del trabajo en plataformas y cómo está afectando al mercado de trabajo y a las personas que prestan servicios en él. Existen diversos estudios que contabilizan el número de trabajadores y algunas de sus condiciones laborales en España o en alguna de sus regiones: Huws (2017), CCOO (2018), COLLEEM, (2018 y 2020) y FFG (2019). Ahora bien, estos se han realizado bien en ámbitos europeos en los que España es un país más de los contemplados, o no se han realizado de forma sistemática que permita analizar la evolución del fenómeno para prever hacia dónde avanza y cuáles son las necesidades regulatorias sobre el mismo.

Con este trabajo se pretende conocer con detalle y rigor este fenómeno en la Comunitat Valenciana, para lo que se han realizado un total de 2016 encuestas en este territorio. Además, se ponen las bases para mantener el estudio en futuros años con objeto de conocer la evolución del mismo y desarrollar un observatorio sobre el mismo.

En el próximo capítulo se describen los objetivos del estudio y la metodología utilizada en él, incluyendo la descripción de la encuesta, la muestra, el trabajo de campo y los análisis estadísticos realizados. En el tercer capítulo se describe la magnitud del trabajo en plataformas y el perfil de sus trabajadores. El cuarto capítulo analiza en mayor detalle aspectos relevantes de dicho perfil centrados en los sectores de actividad, la cualificación, la exclusividad y la antigüedad de los trabajadores de plataformas. El quinto capítulo se centra en las condiciones laborales de estos trabajos y en el sexto hace referencia a las características y tipos de plataformas digitales y cómo estas características modifican las condiciones de trabajo de los que prestan servicios en ellos. Centrándonos más en las percepciones subjetivas de los prestadores de estos servicios, el séptimo capítulo aborda

cuestiones relacionadas con las motivaciones para trabajar en plataformas, el octavo analiza la satisfacción laboral de los mismos y el noveno atiende a las perspectivas de carrera de estas personas trabajadoras. El trabajo termina con unas conclusiones y unas recomendaciones para la administración pública con objeto de mejorar las políticas públicas aplicadas y para otros actores implicados con el fin de que puedan mejorar las características y condiciones de trabajo.

## 2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

### 2.1 Objetivos e inicio del estudio

El objetivo principal de la investigación era conocer la realidad de los trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales en la Comunitat Valenciana. A su vez, este se concreta en algunos objetivos de carácter más específico:

1. Conocer la composición sociodemográfica de la fuerza de trabajo.
2. Identificar el nivel de uso de las plataformas para la obtención de los ingresos totales de la persona.
3. Conocer los sectores donde más uso se hace del trabajo en plataformas digitales.
4. Identificar las motivaciones para trabajar en plataformas digitales.
5. Explorar las condiciones laborales y el nivel de ingresos de las personas que llevan a cabo estos trabajos.
6. Conocer las relaciones de los trabajadores con los clientes finales del servicio prestado.
7. Analizar el nivel y la forma de uso de las plataformas por parte de la ciudadanía de la Comunitat Valenciana.
8. Conocer las expectativas de presente y futuro de este tipo de trabajadores y trabajadoras.
9. Conocer la valoración de los trabajadores y trabajadoras respecto a su situación actual en relación con su situación laboral pasada.
10. Realizar propuestas de políticas públicas basadas en los análisis realizados.

Para la consecución de estos objetivos, el estudio se inicia con la elaboración de una revisión bibliográfica y de literatura en relación al trabajo en plataformas digitales, así como con la consulta a otras personas dedicadas a la investigación del tema en cuestión.

### 2.2 Definiciones operativas

Tras el desarrollo de las consultas bibliográficas pertinentes se pasó a definir operativamente el concepto de “trabajadores de plataformas digitales”, para así poder identificarlos y realizar los análisis en base a esa definición concreta.

Así, para el desarrollo de esta investigación se han considerado **como trabajadores de plataformas digitales** a aquellas personas que han prestado alguna vez, o prestan en el momento de la encuesta, servicios a través de plataformas digitales (sean estos prestados digital o presencialmente), tal y como se definió en Pesole et al. (2018) y Urzì Brancati et al. (2020).

Por otro lado, también se han utilizado para los análisis cuatro categorías de trabajadores, adoptadas con base en la segunda encuesta del proyecto COLLEEM (Urzì Brancati et al., 2020). Dichas categorías se basan en la frecuencia con que las personas encuestadas realizan trabajo en plataformas, su dedicación horaria y el porcentaje de ingresos que obtienen por esta vía (relativos al total de sus ingresos dentro y fuera de plataformas). Así, las cuatro categorías definidas son:

	<b>Menos de una vez al mes</b>	<b>Menos de 10 horas a la semana</b>	<b>Entre 10 y 19 horas a la semana</b>	<b>Más de 20 horas a la semana</b>	<b>Sin respuesta</b>
<b>Menos del 25% de los ingresos totales</b>	Esporádico	Marginal	Secundario	Secundario	Marginal
<b>Entre el 25 y el 50% de los ingresos totales</b>	Esporádico	Secundario	Secundario	Principal	Secundario
<b>Más del 50% de los ingresos totales</b>	Esporádico	Secundario	Principal	Principal	Principal
<b>Sin respuesta</b>	Esporádico	Marginal	Secundario	Principal	-

### 2.3. Diseño de las temáticas del estudio y del cuestionario

Con el fin de conseguir los objetivos planteados se ha diseñado un estudio mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra representativa de la población de 16 a 65 años de la Comunidad Valenciana.

Es importante señalar una cuestión que subyace al diseño de esta investigación. Esta se ha basado en buena parte en los informes elaborados por el Joint Research Centre de la Comisión Europea “Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey” (Pesole et al., 2018) y “New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM Survey” (Urzi Brancati et al., 2020). En un buen número de temáticas estudiadas hemos mantenido las mismas cuestiones en nuestro cuestionario que las utilizadas en esos estudios, en ocasiones con las adaptaciones requeridas por el diferente ámbito de la investigación. También nos han resultado de utilidad otros estudios consultados sobre esta temática como por ejemplo el de CCOO (2018).

Junto a las cuestiones procedentes de esos estudios, que hemos mantenido con el propósito de una posible comparación de los resultados, hemos introducido otras, sobre algunas temáticas novedosas -estrés, ciberacoso, accidentes laborales, entre otros-, que no se contemplaron en esos estudios y hemos introducido una aproximación de análisis diferencial por grupos demográficos y laborales, que nos permitirá un conocimiento más detallado y rico de nuestro ámbito y objeto de estudio.

Además, es importante mencionar también que el presente estudio se complementa con otro también realizado por nuestro equipo en el que se han analizado una serie de cuestiones referidas a los usuarios de las plataformas. Este es un aspecto que conviene tomar en consideración para una adecuada comprensión del fenómeno del trabajo en las plataformas digitales y su potencial evolución en los próximos años.

El cuestionario ha estado compuesto por dos bloques: el primero se componía de 38 preguntas dedicadas a todas las personas participantes en la encuesta, el segundo estaba

compuesto por 51 preguntas dedicadas solamente a aquellas personas que habían obtenido alguna vez ingresos prestando servicios en plataformas digitales.

Antes de llevar a cabo la recogida de datos del estudio, se hicieron pruebas de aplicación internas y se revisó el cuestionario en base a ellas. La empresa que llevó a cabo el estudio de campo fue GfK.

#### 2.4 Población y diseño de la muestra del estudio

Con el fin de alcanzar los objetivos señalados se planteó la realización de una encuesta cuya población de estudio fuesen las personas de entre 16 y 65 años residentes en la Comunitat Valenciana.

Para garantizar la correcta representación de todos los perfiles que interesaban al estudio, se diseñó una muestra por cuotas. Por un lado, se aplicó una distribución no proporcional para el lugar de residencia (Valencia área metropolitana, Valencia resto de la provincia, Alicante área metropolitana, Alicante resto de la provincia y provincia de Castellón), ya que de otra manera no dispondríamos de buenos datos de la provincia de Castellón (la menos poblada). Por otro lado, para el género (hombre y mujer) y la edad (16 a 25 años, 26 a 35 años, 36 a 45 años, 46 a 55 años y 56 a 65 años) se utilizó una distribución proporcional en cada provincia.

#### 2.5 Trabajo de campo

La realización del trabajo de campo de este estudio se ha llevado a cabo en dos fases, cuyo objetivo era abordar el trabajo en plataformas digitales en la Comunidad Valenciana definiendo su magnitud, el perfil de sus trabajadores, el tipo de trabajo realizado, sus fuentes de ingresos, su remuneración y sus condiciones laborales. En ambas fases se hicieron encuestas autoadministradas mediante el método CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*) en paneles online<sup>1</sup>, a través de la empresa GfK.

En este método los panelistas (las personas que responden a la encuesta) acceden al software de administración del cuestionario tras estar inscritos en el propio panel. Estas personas reciben puntos canjeables por diversos productos en función de la duración del cuestionario.

En esta fase las encuestas se administraron a individuos de entre 16 y 65 años residentes en la Comunitat Valenciana. Esto se hizo durante el período comprendido entre el 7 y el 22 de julio de 2021. En esta fase se encuestó a 1205 personas con un método de determinación de los encuestados aleatorio y acorde con el diseño de la muestra.

---

<sup>1</sup> Es de suma importancia tener en cuenta el uso de esta técnica de encuesta, ya que su utilización puede haber tenido algunos efectos en los resultados. En los paneles online tiende a haber dificultades a la hora de encontrar un número adecuado de individuos de determinados perfiles que garantice su óptima representación. Así, aunque se han utilizado determinados mecanismos para asegurar la correcta representación de todos los perfiles necesarios, el uso del panel online puede haber derivado en cierta infrarrepresentación de los perfiles de mayor edad o de menor nivel socioeconómico.

En la segunda fase se concentró la recogida de datos intensificando la búsqueda de participación de grupos que permitieran ampliar la incorporación en la muestra de individuos que conformaban el target (es decir, trabajadores de plataformas digitales). Así se obtuvieron las respuestas de otros 811 participantes. En concreto, se dirigieron los esfuerzos de captación de muestra particularmente a personas de entre 16 y 45 años, realizando las entrevistas durante el período comprendido entre el 23 y el 29 de julio de 2021.

El tamaño de la muestra general ha sido de 2016 personas entrevistadas y el error muestral fue de un  $\pm 2'18\%$ , con un intervalo de confianza del 95'5%.

## 2.6 Ponderación de los datos

Posteriormente, para dotar de representatividad a la encuesta, se llevó a cabo una ponderación de los resultados por provincia, por uso de Internet<sup>2</sup>, por nivel socioeconómico, por edad cruzado por provincia y género, y por provincia cruzado por área metropolitana y resto. Esta ponderación se aplicó a las 1205 entrevistas de la primera fase y a las 811 de la segunda fase antes de acumularlas a las primeras. De esta manera, el total de las 2016 entrevistas han sido ponderadas por los criterios anteriormente citados asegurando así su representatividad. Tanto para la ponderación como para la configuración de las cuotas se utilizaron las siguientes fuentes: para el género, la edad y el nivel socioeconómico se obtuvieron los datos del INE de 2020 y para las áreas geográficas, de 2018; para la ponderación según el uso de Internet se recurrió a Eurostat (2020).

## 2.7 Controles de calidad

Dadas las características de los paneles online (donde los participantes suelen tener un interés material en la participación) es particularmente relevante el control de la calidad de las respuestas de las encuestas realizadas. Para ello, la empresa contratada para el trabajo de campo estableció varios criterios de control en base a los que algunos participantes serían eliminados de la muestra y base de datos. Así, se han eliminado los cuestionarios que se han realizado en un tercio del tiempo dedicado de media a esta encuesta, los que presentaban respuestas a preguntas abiertas con textos incoherentes y los que respondían de forma uniforme a preguntas de valoración de atributos. En total, los cuestionarios anulados han sido 83.

## 2.8 Análisis estadísticos realizados

Una vez obtenidos los datos de las encuestas se procedió a la elaboración de cruces entre las variables pertinentes para el análisis. Además, se utilizó la “t” de Student, una prueba

---

<sup>2</sup> Al realizar la encuesta mediante un panel online, se consideró pertinente ponderar los resultados por el porcentaje de personas que usan Internet de forma habitual en España. En ese sentido, se utilizó para la ponderación el porcentaje de personas que habían usado Internet en los tres meses anteriores al momento de la encuesta realizada por Eurostat. Además, se utilizaron ponderaciones diferenciadas en función de la edad y el género, ya que el nivel de uso de Internet de cada grupo es claramente distinto.

estadística para comprobar la existencia de diferencias significativas entre medias de varios grupos.

En este caso hemos comparado las medias de cada categoría de estudio con la media del total de categorías. Por ejemplo, si queremos saber si hay una brecha de género en el número de trabajadores de plataformas que se dedican a tareas administrativas, comparamos la media de hombres que realizan tareas administrativas con la media total de personas que se dedican a ese tipo de tareas y hacemos lo mismo para las mujeres. De esta manera podemos ver si alguna de esas categorías se encuentra significativamente por encima de la media, es decir, si hay alguna categoría (hombres o mujeres) donde haya significativamente más personas que se dedican al trabajo administrativo.

Así, a la hora de realizar los análisis y plasmarlos en este documento se han considerado principalmente aquellas diferencias estadísticamente significativas<sup>3</sup>, puesto que en algunos casos las diferencias que se aprecian a simple vista pueden ser debidas al azar o estar influidas por un tamaño muestral insuficiente. De hecho, una cuestión que cabe tener en cuenta es que estas pruebas estadísticas requieren de un tamaño muestral suficiente en cada cruce realizado para que las diferencias entre categorías puedan ser significativas. Tanto es así que aquí nos hemos topado con una circunstancia particular: el número de personas con estudios bajos era tan pequeño en esta muestra que, al realizar los cruces con otras variables, por lo general, no hemos podido obtener valores significativos. Es por ello que, en la mayoría de los casos, las diferencias por nivel de estudios se daban entre las personas con estudios medios y superiores.

---

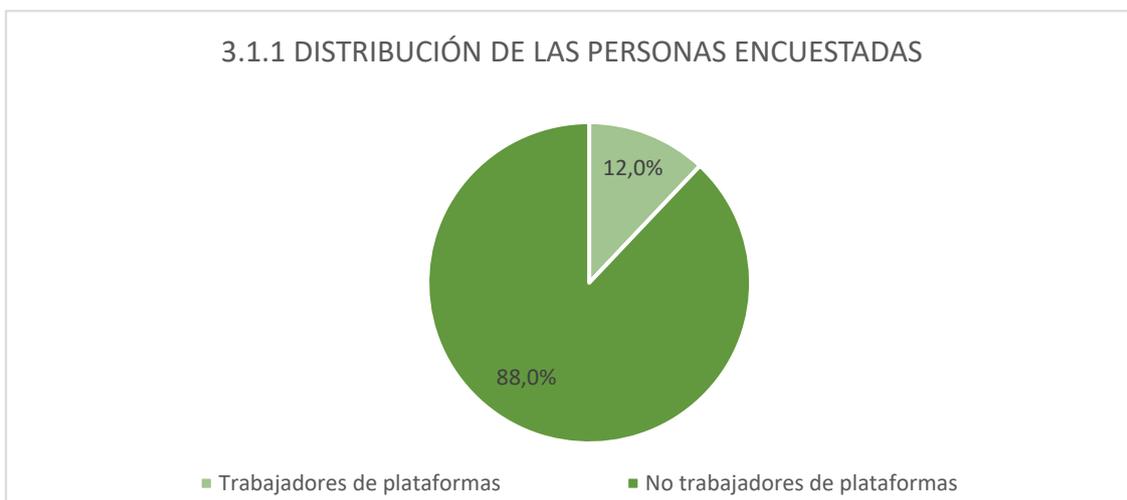
<sup>3</sup> Aunque en algunos casos también se han destacado datos que, obviando la significatividad estadística, puede ser relevante considerar. En estos casos se ha señalado esta circunstancia.

### 3. MAGNITUD DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES Y PERFIL DE SUS TRABAJADORES

En este capítulo vamos a presentar la magnitud de trabajadores de plataforma en la Comunidad Valencia y posteriormente describiremos los principales aspectos del perfil sociodemográfico de esos trabajadores, las características de sus hogares, su perfil socioeducativo y el estatus laboral de esos trabajadores de plataforma. Con el fin de comprender mejor la situación de este tipo de trabajadores, comparamos los datos obtenidos para los trabajadores/as de plataforma con los obtenidos para la muestra general de trabajadores “convencionales” es decir que no desempeñan su trabajo en las plataformas digitales.

#### 3.1 Magnitud del trabajo en plataformas digitales en la Comunitat Valenciana

Entre los 2016 individuos que participaron en el estudio, un 12 '0% se identificaron como trabajadores de plataformas digitales (es decir, el equivalente a 242 individuos, tras la ponderación hecha por porcentaje de internautas).



Esta identificación se hizo preguntando a las personas encuestadas si habían obtenido alguna vez ingresos a través de plataformas digitales, diferenciando las distintas formas de obtención de estos (venta de pertenencias, alquiler de alojamientos, servicios de transporte, etc.). Aquellas personas que señalaron que habían obtenido alguna vez ingresos prestando servicios (en línea o presencialmente) bajo una plataforma digital fueron considerados como trabajadores de plataformas digitales. Es decir, solo han sido considerados como trabajadores de plataformas aquellos que prestaban servicios, excluyendo a aquellos que habían obtenido ingresos de otras formas como la venta de pertenencias o el alquiler de alojamientos.

Aproximadamente un 12% de la población valenciana de entre 16 y 65 años trabaja a través de plataformas digitales. Esto supondría en torno a 401.073 trabajadores de plataformas.

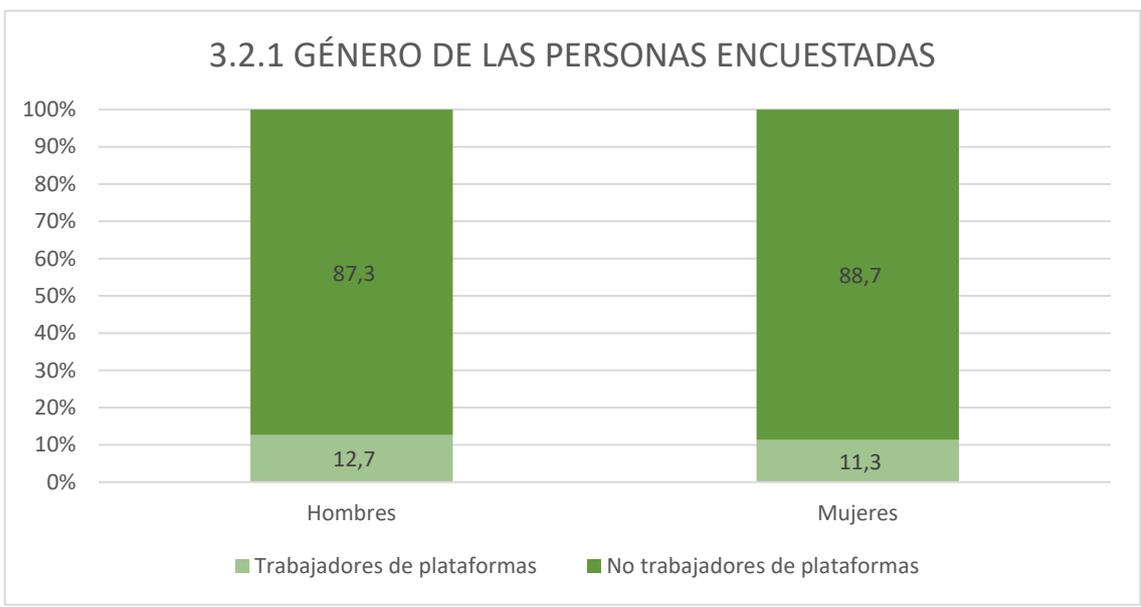
En ese sentido, si trasladamos los datos que hemos obtenido en este estudio al total de la población de la Comunitat Valenciana (comprendida entre los 16 y los 65 años), obtenemos alrededor de 401.073 trabajadores de plataformas en territorio valenciano teniendo en cuenta el total de la población censada en el rango de edades considerado (Instituto Valenciano de Estadística, 2020).

### 3.2 Perfil demográfico de los trabajadores de plataformas digitales

#### 3.2.1 Género

A la hora de determinar el perfil de las personas que se dedican al trabajo en plataformas digitales, en primer lugar, debemos observar su **género**. Según los datos obtenidos, el porcentaje de trabajadores de plataformas no es significativamente distinto entre ambos géneros (ambos se encuentran en torno al 12.0%).

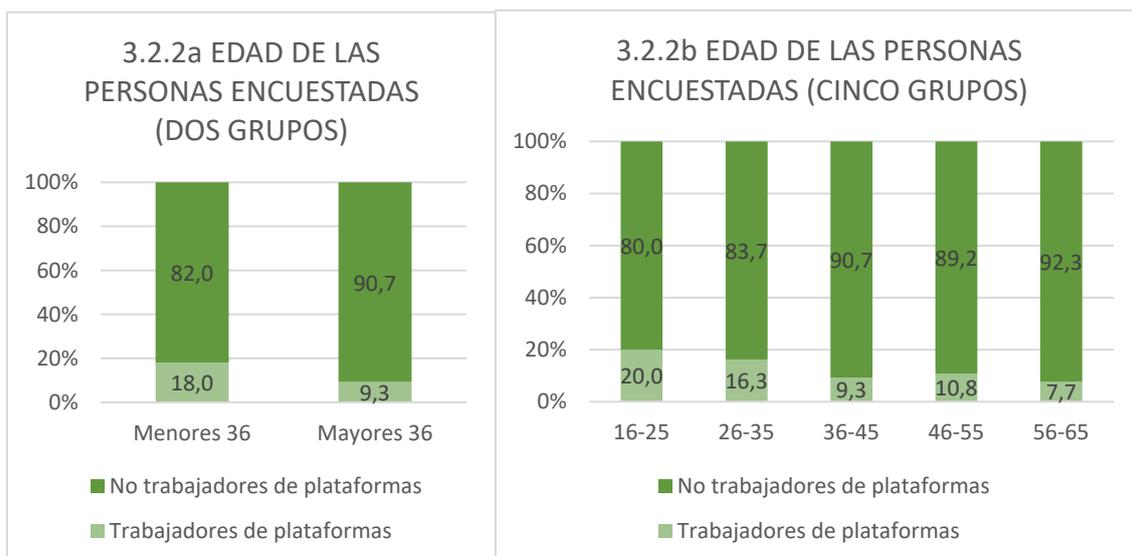
Hombres y mujeres están igualmente representados entre los trabajadores de plataformas.



Hay que tomar en consideración la amplitud del concepto “trabajadores de plataformas digitales”, puesto que incluye personas que se dedican a sectores muy diversos (como veremos más adelante) estando algunos más masculinizados y otros más feminizados.

#### 3.2.2 Edad

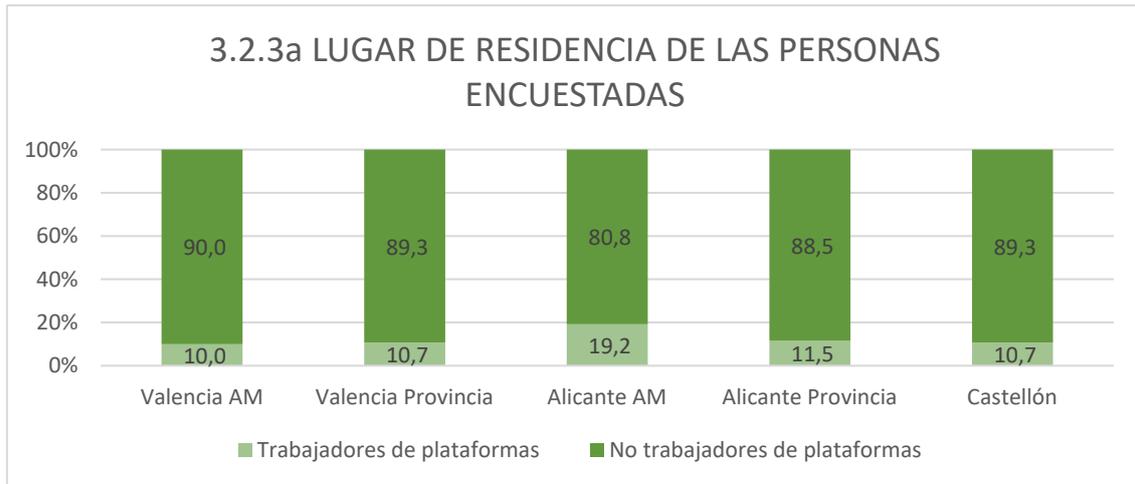
En cuanto al **perfil en función de la edad**, se observan diferencias significativas entre menores y mayores de 36 años.



Hay una proporción considerablemente mayor de trabajadores de plataformas digitales jóvenes (un 18'0%) que mayores (9'3%). Pero no solo eso, si observamos los datos desglosados vemos que el grupo etario con mayor proporción de trabajadores de plataformas es el de los menores de 25 años, mientras que el de los mayores de 56 años es el que presenta menor proporción.

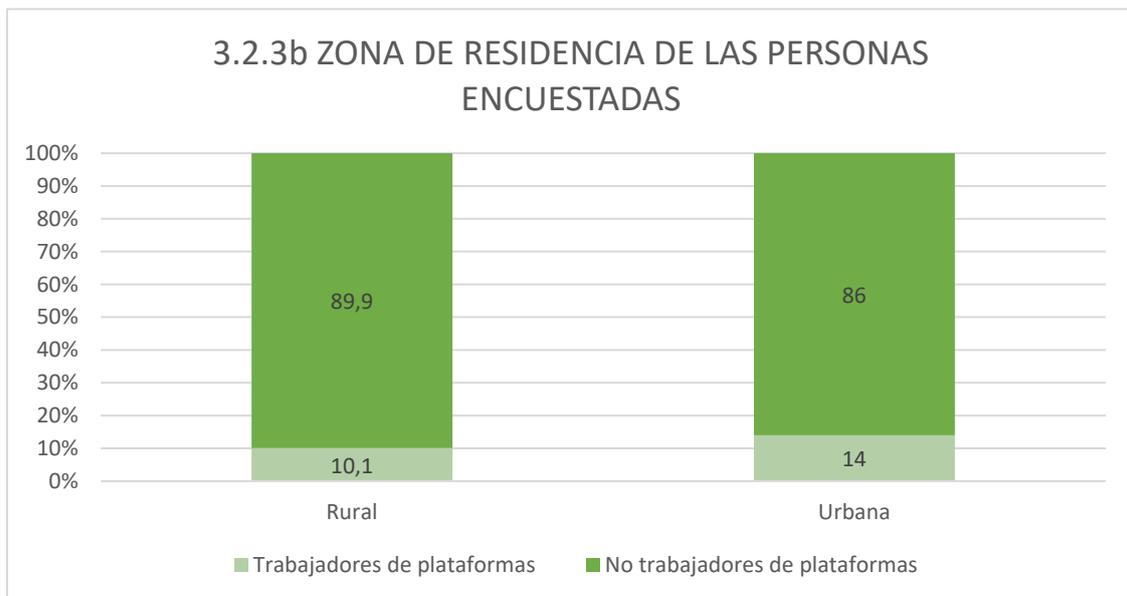
Así, el perfil de los trabajadores de plataformas digitales es particularmente joven. Las razones para ello pueden ser diversas. De un lado, este mayor porcentaje de trabajadores jóvenes puede ser debido a que este tipo de trabajo sea una vía de entrada en el mercado laboral. En efecto, las tasas de desempleo juvenil son habitualmente el doble que las tasas de desempleo de la población general, por ello, conforme luego analizaremos, estas tasas podrían responder al trabajo en plataformas como empleo refugio ante la falta de oportunidades en el empleo tradicional. De otro lado, la causa podría ser el sesgo tecnológico que tiene el trabajo en plataformas. En efecto, las nuevas generaciones, no por ser jóvenes, sino por haber nacido cuando la tecnología ya existía, suelen tener mayor facilidad para usar una tecnología como las plataformas, lo que derivaría en una sobrerrepresentación de estas generaciones en este tipo de economía.

### 3.2.3 Lugar de residencia



En el análisis del **lugar de residencia** de las personas encuestadas, se ha hecho una diferenciación entre las áreas metropolitanas de las ciudades más pobladas (València y Alicante) y el resto de la provincia correspondiente con el fin de garantizar la representación adecuada de las zonas con menor población. Los datos, en función de las áreas establecidas, muestran un porcentaje de trabajadores de plataformas digitales similar en todas las zonas, salvo en el caso del área metropolitana de Alicante. Esta zona presenta un porcentaje significativamente mayor que el resto alcanzando un 19'2% de trabajadores de plataformas cuando el resto de zonas se sitúa entre el 10 y el 11,5%.

En el área metropolitana de Alicante hay más trabajadores de plataformas digitales que en el resto de zonas.



En lo referente a **zona de residencia rural o urbana** hemos considerado zonas urbanas las poblaciones de más de 50.000 habitantes y rurales las de menos de 50.000 habitantes. Los datos de nuestro estudio muestran que están significativamente más representadas entre esos trabajadores las zonas urbanas que las rurales. Esto tiene sentido en tanto en cuanto en las zonas rurales existen mayores deficiencias en el acceso a Internet.

Hay mayor proporción de trabajadores de plataformas digitales en zonas urbanas que en zonas rurales.

No obstante, aunque esta diferencia es significativa, vemos que el porcentaje de trabajadores de plataformas en cada tipo de zona no se encuentra muy distante (un 10'1% en zonas rurales y un 14'0% en zonas urbanas). Así, vemos que el trabajo en plataformas digitales es considerablemente transversal en lo relacionado con el eje rural-urbano.

### 3.2.4 Origen



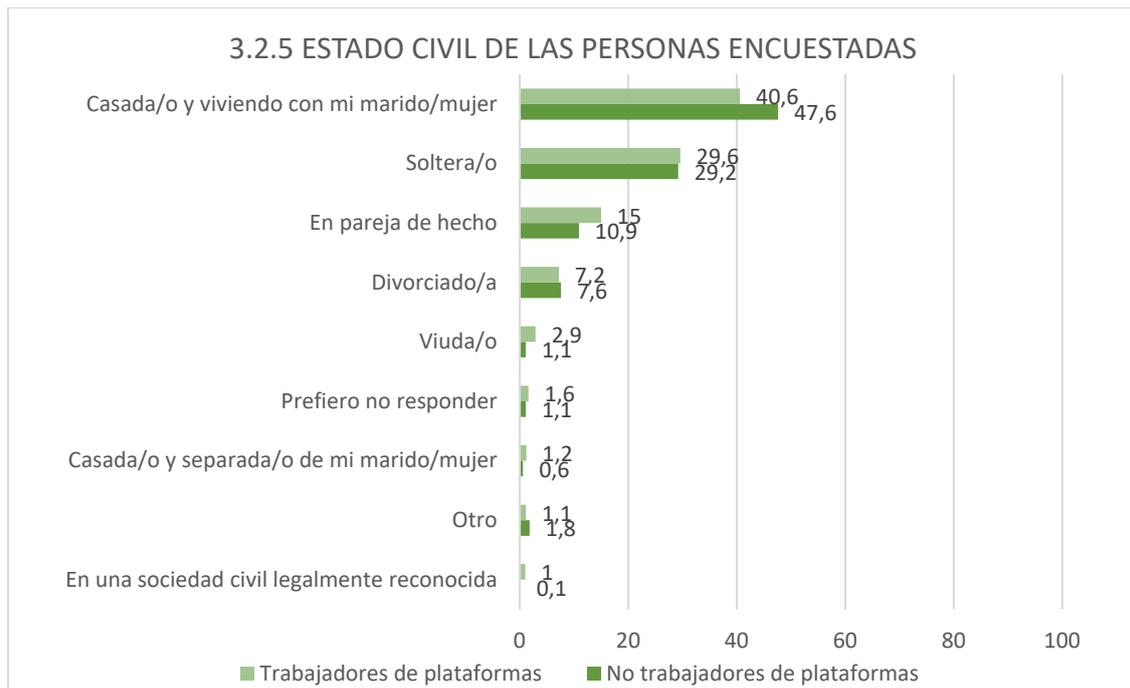
El origen de los trabajadores de plataformas es una cuestión particularmente relevante para el estudio de este fenómeno. Casi uno de cada siete trabajadores de plataformas es de origen extranjero. Entre ellos, están particularmente representadas las personas de América Latina (especialmente aquellos de origen venezolano), que son un 9'9% de los trabajadores de plataformas.

Uno de cada siete trabajadores de plataformas es de origen extranjero (sobre todo de América Latina). De hecho, estos trabajadores están sobrerrepresentados en las personas extranjeras.

Además, si comparamos estos datos con los de aquellos que no trabajan en plataformas digitales, encontramos algunas diferencias. Lógicamente en ambos tipos de trabajadores priman los de origen español, ahora bien en los trabajadores de plataformas estos presentan una proporción significativamente menor que en el resto de las personas encuestadas. Concretamente, mientras que en el trabajo fuera de plataformas menos del 10% de encuestados son de origen extranjero (8'9%), en el trabajo en plataformas encontramos un 14,1%, lo que implica una sobre-representación de casi el 50% de los trabajadores en plataformas sobre el total de encuestados extranjeros. Esto se muestra en consonancia con los resultados obtenidos en el proyecto COLLEM II (Urzi Brancati et al., 2020) que confirma que en Europa el 13% de las personas trabajando en plataformas en Europa tiene origen migrante.

Respecto al origen de la inmigración que trabaja en plataformas digitales en la Comunitat Valenciana se comprueba cómo las personas de origen venezolano están significativamente más representadas que el resto. (Pesole et al., 2018) (Urzi Brancati, et al., 2020).

### 3.2.5 Estado civil



En cuanto al **estado civil** de las personas que trabajan en plataformas digitales, vemos que la mayoría (un 40'6%) están casadas o en pareja de hecho (15'0%). No obstante, hay un 29'6% de estas personas que están solteras y un destacable 7'2% que están divorciadas. El resto de personas se encuentran en estados civiles distintos a estos, que son los principales.

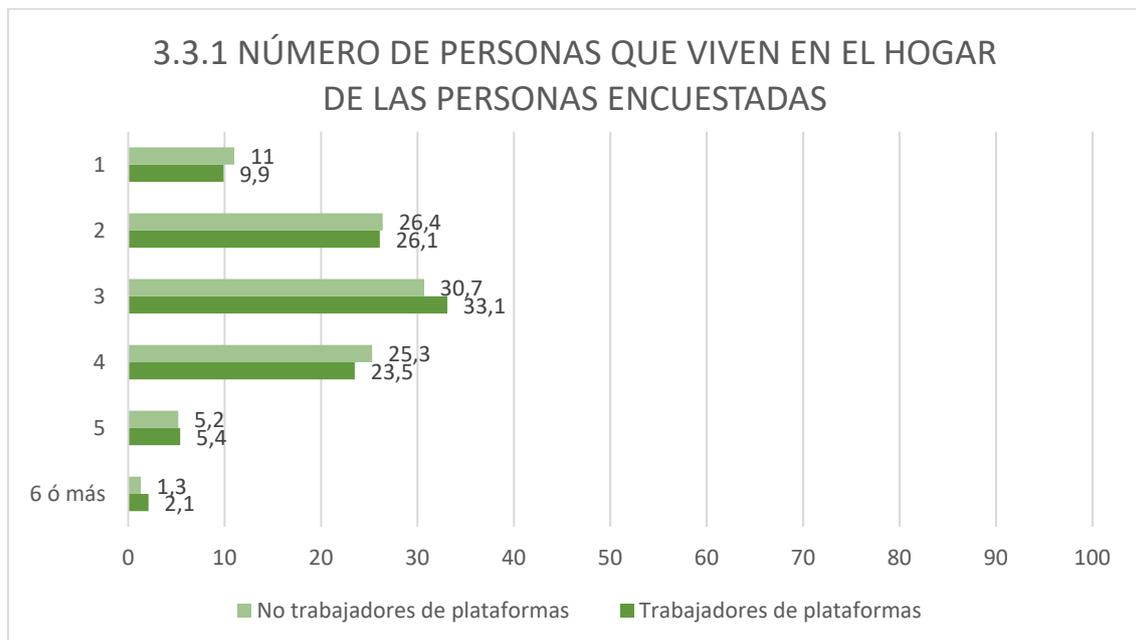
Estos datos son coherentes con la distribución de edad de la muestra, puesto que el hecho de estar casado, en pareja de hecho o divorciado suele estar ligado a los grupos de edad más avanzados. Habida cuenta de que la distribución de edad nos muestra un perfil etario con mayor representación de los grupos de mayor edad, tiene sentido que las personas casadas, en pareja de hecho o divorciadas estén particularmente representadas.

No obstante, hay que considerar que la distribución de edad se ha realizado artificialmente mediante cuotas, lo que ha podido incidir también en la distribución de la muestra por estado civil. Por ello, lo verdaderamente relevante aquí es la comparación con los trabajadores tradicionales. Así, los datos muestran que entre los trabajadores de plataformas digitales hay significativamente menos personas casadas que en los trabajadores tradicionales (aunque sigue siendo el estado civil más común).

Las implicaciones que todo esto puede tener están relacionadas con la importancia de los ingresos del trabajo de plataformas para la persona encuestada. Aquellos individuos casados o en pareja de hecho es más probable que tengan familias a las que sostener, en parte, con este tipo de ingresos. En cambio, en los solteros es más probable que sus ingresos solo sean necesarios para su propio sustento. Para incidir más en esta cuestión, analizaremos el tamaño del hogar de este tipo de trabajadores y las personas que dependen económicamente de ellos.

### 3.3 Características de los hogares de los trabajadores de plataformas digitales

#### 3.3.1 Número de personas que viven en el hogar

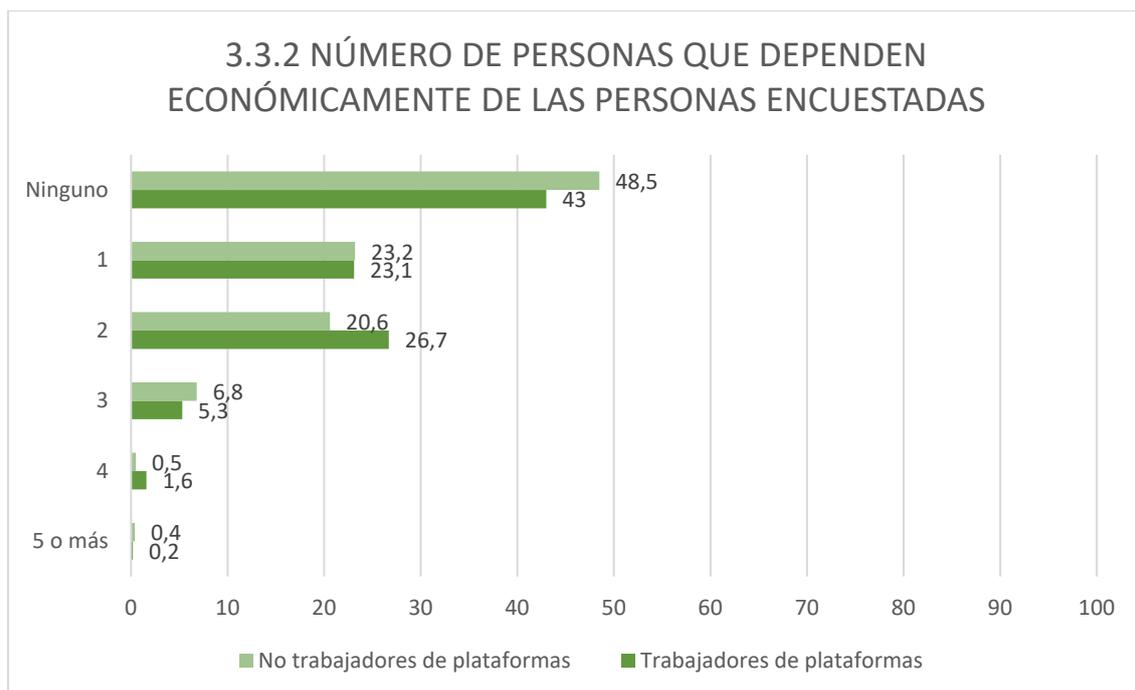


Entre las personas que trabajan en plataformas digitales, lo más común es que vivan en hogares de entre 2 y 4 personas. Más concretamente, un tercio de los trabajadores de plataformas vive en hogares de 3 personas, un 26'1% en hogares de 2 y el 23'5% en hogares de 4 personas.

Estos datos son coherentes con los obtenidos en la pregunta sobre el estado civil: primaban las personas casadas o en pareja de hecho, y que serían aquellos que viven en hogares de 2 personas o más (90'1%). En cambio, las personas solteras eran menos frecuentes, lo cual se expresaría en parte en el 9'9% de personas que viven solas. Estos datos no son significativamente diferentes de los de los trabajadores tradicionales.

A pesar de constatar cierta coincidencia entre los datos de ambas preguntas, conviene señalar que miden fenómenos diferentes y que, por tanto, sus porcentajes no son equivalentes. Por ejemplo, puede darse el caso de personas solteras que, por su edad, no vivan solos porque viven con sus padres o porque comparten piso. Por ello resulta una información complementaria a la que indica el número de personas que dependen económicamente de la persona encuestada.

### 3.3.2 Número de personas que dependen económicamente de la persona encuestada



Conocer estos datos es fundamental para conocer el impacto que tienen sus condiciones laborales en ellos y en sus familias.

La mayoría de los trabajadores de plataformas encuestados señalan tener al menos una persona económicamente dependiente de ellos (57'0%). En ese sentido, las categorías más frecuentes son: tener una (23,1%) o dos (26,7%) personas con dependencia económica. De hecho, esta última

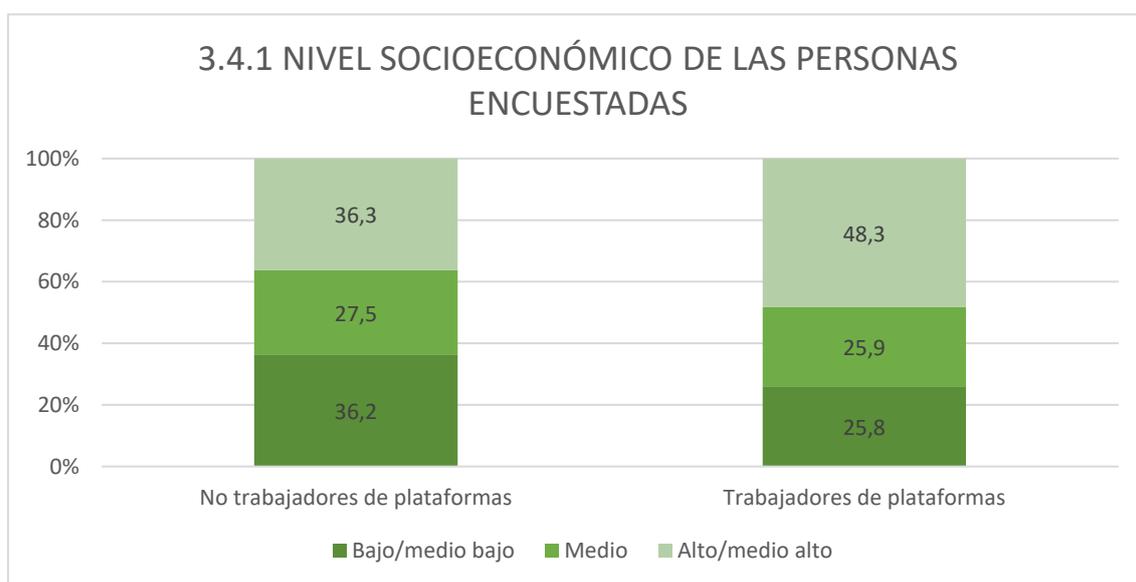
El 57'0% de los trabajadores de plataformas tienen al menos una persona económicamente dependiente de ellos.

categoría es significativamente mayor que en los trabajadores que no ejercen en plataformas digitales. Además, hay un destacable porcentaje de trabajadores de plataformas que tienen más de dos personas económicamente dependientes de ellos (7'1%).

### 3.4 Características socioeducativas de los trabajadores de plataformas digitales

Con el fin de profundizar en las problemáticas sociales que el trabajo en plataformas digitales saca a relucir, aquí nos centramos en las características sociales de las personas que se dedican a este tipo de tareas, contraponiéndolas con las de aquellas que se dedican al trabajo fuera de plataformas.

#### 3.4.1 Nivel socioeconómico



Así, en primer lugar, cabe observar el **nivel socioeconómico**<sup>4</sup> de las personas que se dedican al trabajo en plataformas digitales. Ciertamente, los datos revelan diferencias

En los trabajadores de plataformas digitales hay una mayor proporción de personas de nivel socioeconómico medio-alto y alto que en el resto de la población.

notables: hay significativamente más trabajadores de plataformas de nivel socioeconómico alto/medio alto (llegando a ser casi la mitad de los encuestados) y, en cambio, hay una mayor proporción de los trabajadores que no trabajan en plataformas digitales de nivel socioeconómico bajo/medio bajo (más de un tercio de ellos). Constatamos pues que, los trabajadores de plataformas encuestados tienden

<sup>4</sup> Para establecer el nivel socioeconómico se ha utilizado la nueva clasificación socioeconómica del EGM, de siete tramos, realizada a partir del nivel de estudios, la profesión, la actividad, el tamaño del hogar y el número de individuos con ingresos en el hogar. No obstante, con posterioridad hemos agrupado esos siete tramos en tres para facilitar la interpretación de los datos.

a ubicarse en estratos sociales más elevados que el resto de personas encuestadas, que están distribuidas entre ambos extremos (nivel socioeconómico alto y bajo).

### 3.4.2 Estudios

Respecto al **nivel educativo** de las personas encuestadas, nuestros datos muestran un 3'2% de personas con un nivel educativo bajo, un 52'1% medio y un 44'3% con uno alto<sup>5</sup>. Estos datos se corresponden con los datos del CIS para esas mismas fechas (julio de 2021)<sup>6</sup>. Por tanto, podemos decir que más de la mitad de la población valenciana tendría un nivel educativo medio y que la otra mitad estaría compuesta mayoritariamente por personas con un nivel de estudios alto. En cambio, las personas con un nivel educativo bajo serían muy minoritarias.

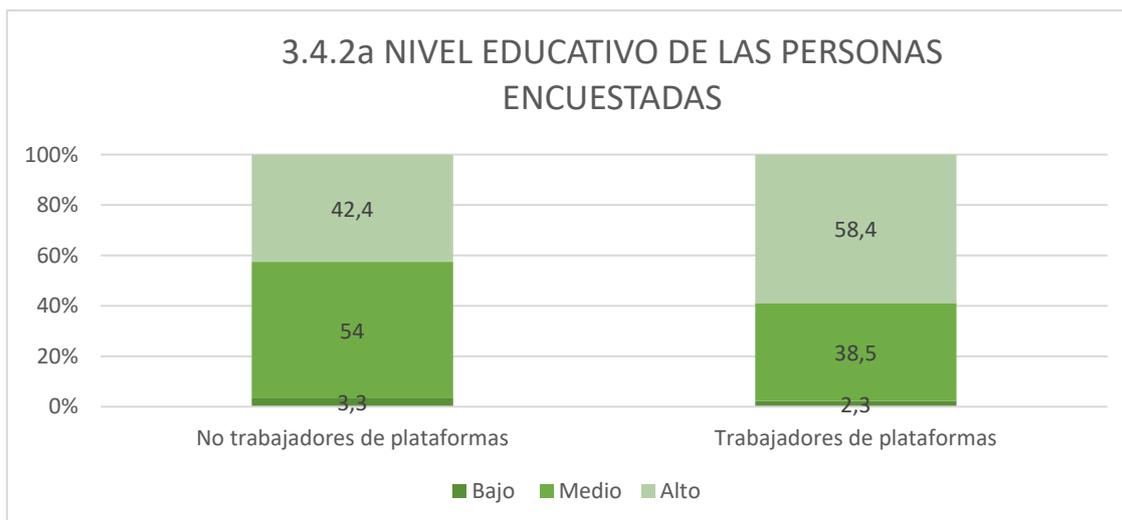
Si comparamos estos datos con los del CIS del conjunto de España, vemos que en la Comunitat Valenciana existiría un nivel educativo mayor. Así, mientras en territorio valenciano el nivel educativo bajo no llega al 4% de la población, en el conjunto de España llega al 9'2%.

---

<sup>5</sup> Es importante que aquí tengamos en cuenta la definición que hemos hecho de cada categoría de nivel educativo. Así, en la siguiente tabla vemos los estudios que se incluyen en cada uno.

NIVEL EDUCATIVO	ESTUDIOS
<b>Bajo</b>	Sin estudios: estudios primarios sin terminar.
	Educación primaria, primer grado: Certificado escolar, EGB 1ª etapa, más o menos 10 años.
<b>Medio</b>	Educación secundaria obligatoria, segundo grado 1er ciclo: Graduado escolar, EGB 2ª etapa, 1ª y 2ª de la ESO, hasta los 14 años.
	Educación secundaria superior, segundo grado 2º ciclos: FP 1ª y 2ª, Bachiller superior, BUP, 3ª y 4ª ESO, COU, PREU, 1ª y 2ª Bachillerato, hasta los 18 años.
<b>Alto</b>	Tercer grado 1er ciclo: Ingeniero técnico, escuelas universitarias, arquitectos técnicos, peritos, magisterio, ATS, diplomados, graduados sociales, asistentes sociales, etc.
	Tercer grado 2º ciclo: Universitarios, licenciado superior, facultades, escuelas técnicas superiores, doctorados, etc.

<sup>6</sup> Para esta comparación se han tomado los datos del barómetro del CIS de julio de 2021, considerando solamente a las personas que se encuentran en la franja de edad considerada en nuestro estudio (hasta 65 años) y tomando únicamente los datos para la Comunitat Valenciana. El resultado en la distribución del nivel de estudios es casi idéntico, aunque debemos considerar que al filtrar los datos del CIS por comunidad y edad la muestra es de tan solo 305 individuos. No obstante, esto nos permite confirmar con cierta certeza que hemos podido sortear el posible sesgo por nivel educativo que puede darse al realizar la encuesta mediante un panel online.



En lo referente al nivel de estudios de las personas que trabajan en plataformas digitales, en su mayoría presentan un nivel de estudios alto (el 58'4 % de ellos) o medio (el 38'5%). Tan solo un 2'3% tienen un nivel de estudios bajo.

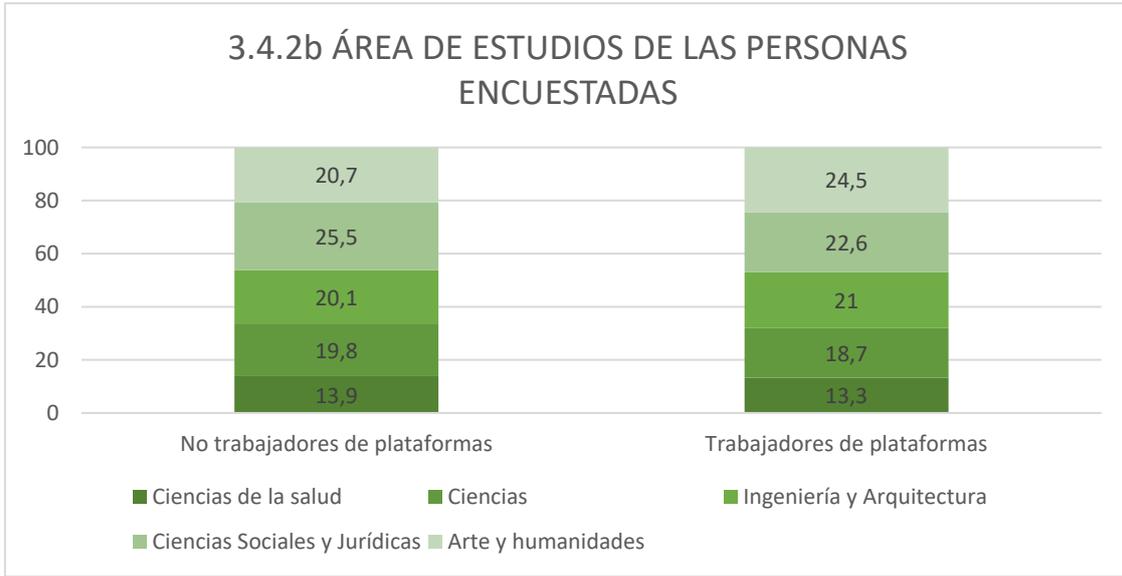
Si comparamos estos porcentajes con los de las personas que no son trabajadores de plataformas, observamos diferencias importantes en la distribución por niveles de estudios. En estos últimos, el nivel educativo más común es el de estudios medios, mientras en los trabajadores de plataformas, como señalábamos, es el alto. En efecto, vemos que hay una representación significativamente mayor de las personas con estudios superiores entre los trabajadores de plataformas que en los que no lo son (un 16'0% más). En cambio, las personas con estudios medios son menos frecuentes entre los trabajadores de plataformas (38'5%) que en el resto de las personas encuestadas (54'0%).

En los trabajadores de plataformas digitales hay una mayor proporción de personas con estudios superiores que en el resto de la población.

Esto coincide con los análisis realizados a nivel europeo que concluyen que las personas trabajando en plataformas están, de media, más formadas que la población general. De hecho, como luego veremos este mayor nivel de formación no implica necesariamente que las tareas realizadas en la plataforma exijan esa mayor formación, sino que responde a una sobrecualificación de los trabajadores que están en plataformas (Barcevičius et al. 2021, pág. 42 y 66).

No obstante, cabe señalar que esto no siempre responde a simple sobrecualificación, sino al hecho de que el uso de internet y los smartphones son una barrera de entrada en el trabajo en plataformas que requiere un cierto nivel mínimo de formación para sobrepasarla. De esta forma, personas con baja cualificación que podrían realizar las tareas requeridas (limpieza, cuidados, transporte, etc.) carecen de los conocimientos

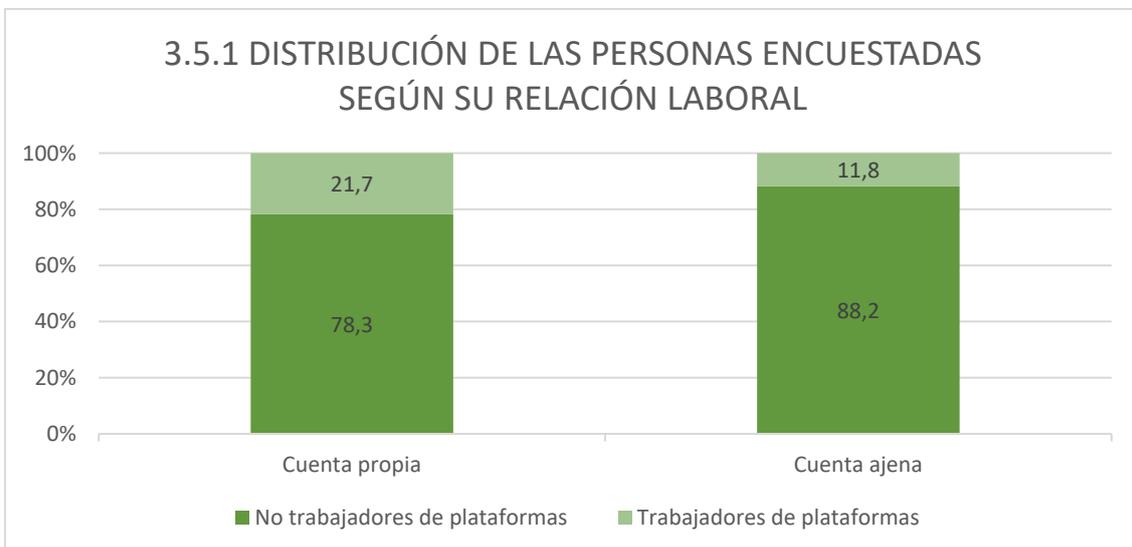
mínimos en informática para poder prestar estos servicios cuando se ofrecen a través de plataformas.



Las áreas de estudios más comunes entre los trabajadores de plataformas digitales son: arte y humanidades (24'5%), ciencias sociales y jurídicas (22'6%) e ingeniería y arquitectura (21'0%). Las menos comunes son ciencias puras (18'7%) y ciencias de la salud (13'3%). En el caso de los trabajadores tradicionales, los datos no difieren significativamente. Por tanto, vemos que no hay un perfil particularmente diferenciado de los trabajadores de plataformas en base al área de sus estudios. Para complementar estos datos será interesante observar en qué medida los trabajos realizados en plataformas digitales se corresponden con estas áreas de estudio.

### 3.5 Estatus laboral de los trabajadores de plataformas

En primer lugar, hemos analizado la **situación laboral** de las personas encuestadas (más específicamente, **si trabajan por cuenta propia o por cuenta ajena**).



En nuestra muestra se incluye un 41,6% de autónomos y un 53,7% los empleados estando el 5% restante en otras situaciones. En este sentido, los datos muestran con claridad que del total de los trabajadores por cuenta propia un 21,7% trabajan en plataformas mientras que si consideramos a los trabajadores por cuenta ajena solo un 11,8% del total son trabajadores de plataforma. En cambio, los trabajadores tradicionales se concentran en una proporción significativamente más alta en trabajadores por cuenta ajena (88,2%) y más baja en los que trabajan por cuenta propia (78,3%). Esto es, en los trabajadores de plataformas digitales hay una mayor proporción de personas que trabajan por cuenta propia (son autónomos) que en el resto de trabajadores.

En los trabajadores de plataformas digitales hay una mayor proporción de autónomos que en el resto de trabajadores.

Más adelante profundizaremos en otros aspectos de la situación laboral de los diferentes perfiles de trabajadores de plataformas.

En síntesis, cabe hacer un perfil predominante de los trabajadores de plataformas: son tanto mujeres como varones, jóvenes en mayor proporción, y también extranjeros con mayor frecuencia si se compara con los trabajadores en trabajos fuera de las plataformas. Además, trabajan predominantemente en zonas urbanas y entre esos trabajadores predominan las personas casadas o en pareja, procedentes de hogares de entre 2 y 4 miembros, con una o más personas a su cargo. Con predominio de un nivel de estudios alto y también un nivel socioeconómico alto o media-alto. Además, entre los trabajadores de plataforma hay comparativamente una mayor proporción de trabajadores por cuenta propia de lo que resulta habitual en el mercado laboral convencional.

## 4. EL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES

En el presente capítulo se ofrece información sobre las principales características del trabajo en las plataformas en varios aspectos centrales de esta actividad laboral, que atienden sobre todo a los aspectos más peculiares y relevantes de este tipo de trabajos y que resultan de especial interés por sus peculiaridades en el mercado laboral. Primero atendemos a los aspectos de la compatibilización de los trabajos en plataforma con otra actividad laboral fuera de ellas (en dedicación y también en los ingresos obtenidos) y también al trabajo en múltiples plataformas. En segundo lugar, atendemos a los aspectos temporales de ese trabajo analizando cuestiones como la regularidad y frecuencia de realización del trabajo, el tiempo dedicado en horas semanales y diarias, y la antigüedad en el desempeño de ese tipo de trabajos. Un tercer aspecto es la caracterización de las actividades que se realizan, para lo que determinamos los “sectores” más característicos en los que se desarrolla el trabajo de plataformas y también los trabajos específicos más habituales. Por último, analizamos el estatus laboral de los trabajadores de plataforma y sus relaciones con los operadores de las mismas. En los temas en que resulta posible se ofrecen datos comparativos con la situación europea.

### 4.1 Configuración del trabajo en plataformas digitales con el trabajo tradicional

#### *4.1.1 Compaginación de la actividad laboral en plataformas y fuera de ellas.*

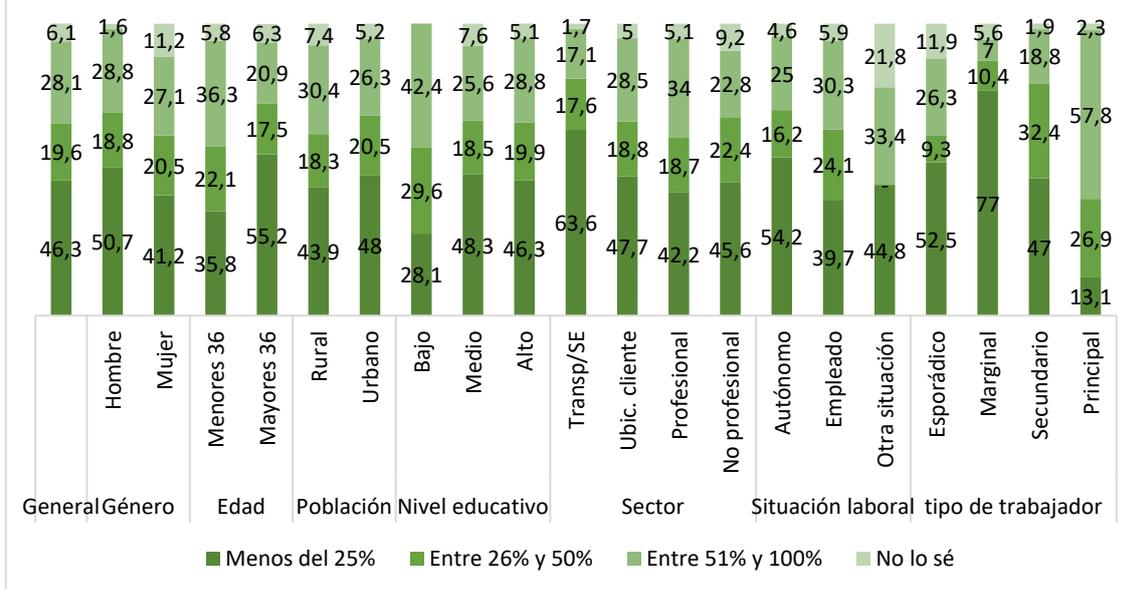
El trabajo en las plataformas se configura de múltiples maneras en función de sus características y también de los intereses y opciones del trabajador. La flexibilidad en los aspectos organizativos, tiempos de trabajo, espacios y circunstancias en que se realiza es un elemento que resulta de interés para comprender mejor este fenómeno. En este contexto, resulta de interés conocer el grado en qué los trabajadores se dedican a la realización de trabajo en plataformas como única actividad laboral o si la compatibilizan con trabajos que realizan fuera de las plataformas.

Para ello, hemos preguntado a los encuestados **el porcentaje del total de actividad laboral realizada en plataformas digitales en los últimos 12 meses**. El gráfico muestra que para el 46,3% de los encuestados, es decir, casi la mitad, el trabajo en plataformas ha supuesto menos del 25% del total de actividad laboral en el último año, mientras que para el 19,6% se sitúa entre el 26% y el 50%.

Estos resultados arrojan el hecho de que la dedicación al trabajo en plataformas no llega a suponer para más de la mitad de los encuestados más del 50% del total de su actividad laboral en los últimos 12 meses. Además, se constata que los grupos donde el porcentaje de trabajo en plataformas sobre el total tiende a ser superior al 50% son aquellos menores de 36 años y en sectores profesionales (a parte de los trabajadores principales, cuya propia definición anticipa un porcentaje elevado de trabajo en plataformas).

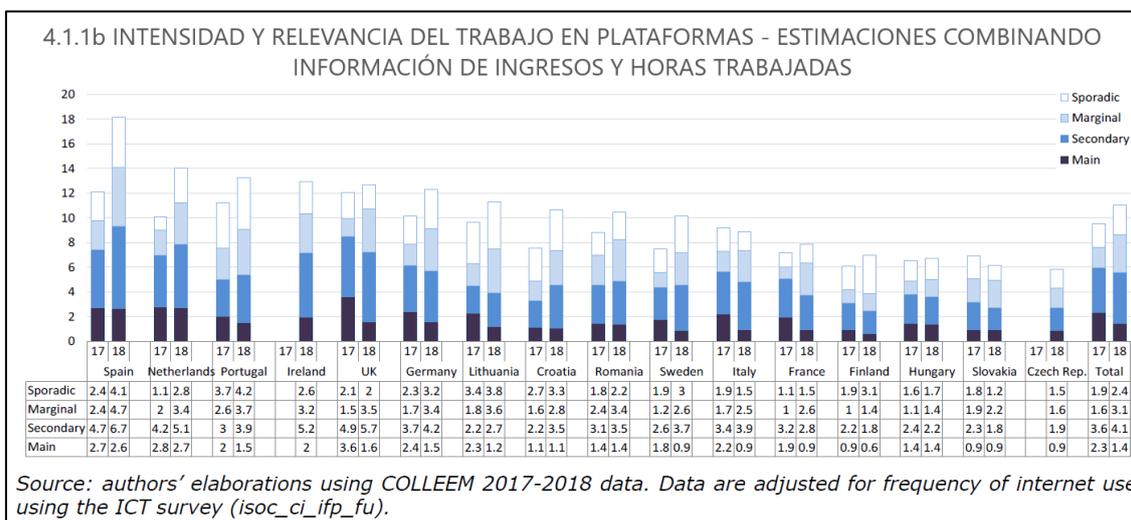
Para la mayoría de los trabajadores de plataformas, el trabajo en plataformas digitales ha supuesto menos de la mitad de su actividad laboral en los últimos 12 meses.

4.1.1a PORCENTAJE DEL TOTAL DE LA ACTIVIDAD LABORAL DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES REALIZADA A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES

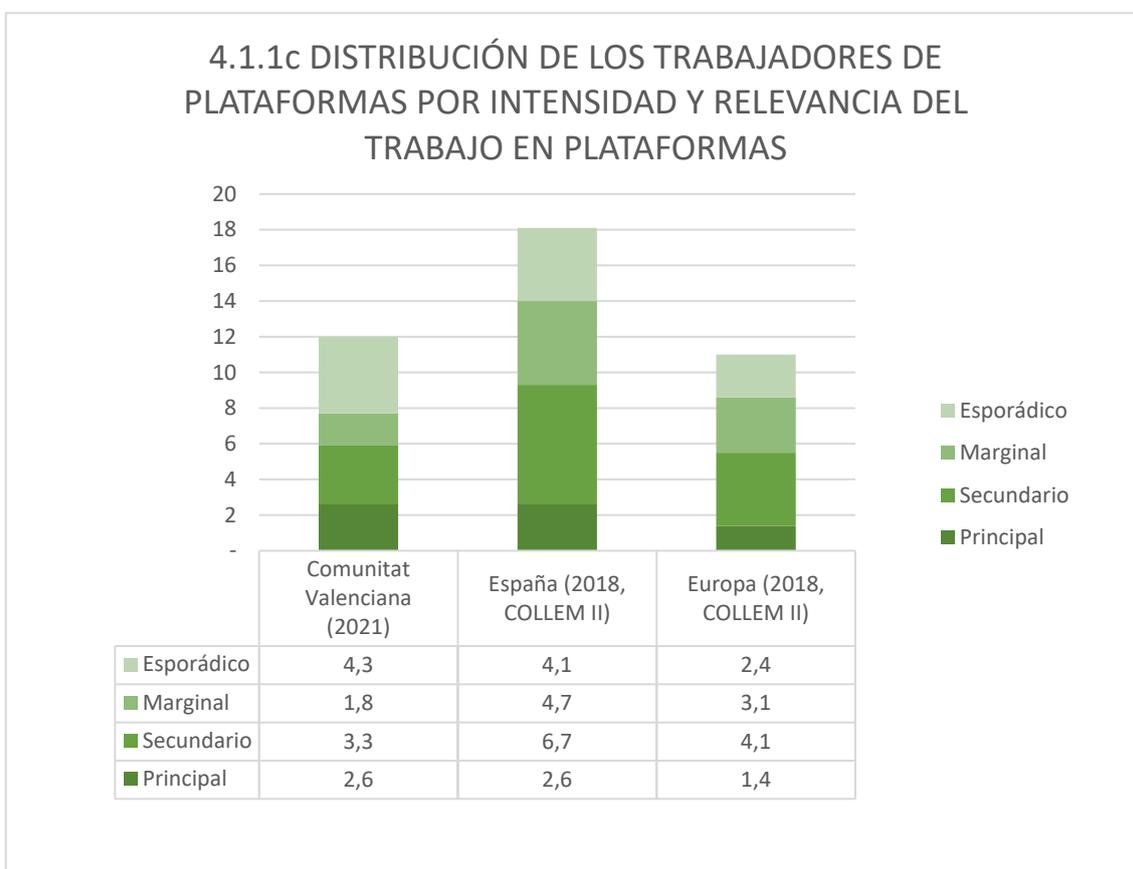


De esta manera se aprecia que los más jóvenes, con más habilidades tecnológicas, son los que dedican más porcentaje de su actividad laboral en las plataformas digitales. Pero no sólo eso, debido a su momento vital (en el que muchos aún siguen estudiando o tratando de insertarse en el mercado laboral), los menores de 36 años puede que solamente dispongan de este tipo de trabajo (teniendo este un carácter secundario, marginal o esporádico en cuanto dedicación horaria, pero no en cuanto al porcentaje de trabajo realizado). En cambio, en los mayores de 36 años sucede lo contrario: al disponer en mayor proporción de un trabajo principal fuera de las plataformas, su trabajo en éstas supone menos de un 25% de su trabajo total para un 55'2% de ellos.

Por otro lado, es natural encontrar en el sector profesional un mayor número de personas cuya actividad en plataformas supone más de un 50% de su trabajo, puesto que es en este sector donde más trabajadores principales encontramos.



En la figura 2 se presenta **la intensidad y la relevancia del trabajo en plataformas en los distintos países de Europa en los años 2017 y 2018** (Urzi et al, 2020). De tal forma, los resultados muestran cómo de 2017 a 2018 se ha incrementado el peso del trabajo en plataformas digitales en la gran mayoría de países analizados, con excepción de Italia y Eslovaquia. Además, en los países con mayor importancia de este tipo de trabajo como son España, Países Bajos y Portugal, se observa que mientras el porcentaje de personas cuya actividad principal se da en las plataformas digitales se mantiene en niveles similares en los dos años analizados, el porcentaje de personas cuya intensidad de trabajo es secundaria, marginal o esporádica, se ha incrementado. Estos resultados también se constatan en otros países europeos, dejando a la vista cómo el trabajo en plataformas digitales no puede ser, dadas sus deficientes condiciones laborales y marco regulatorio, un trabajo a tiempo completo para muchas personas que solo realizan parte de su actividad laboral en el mismo.



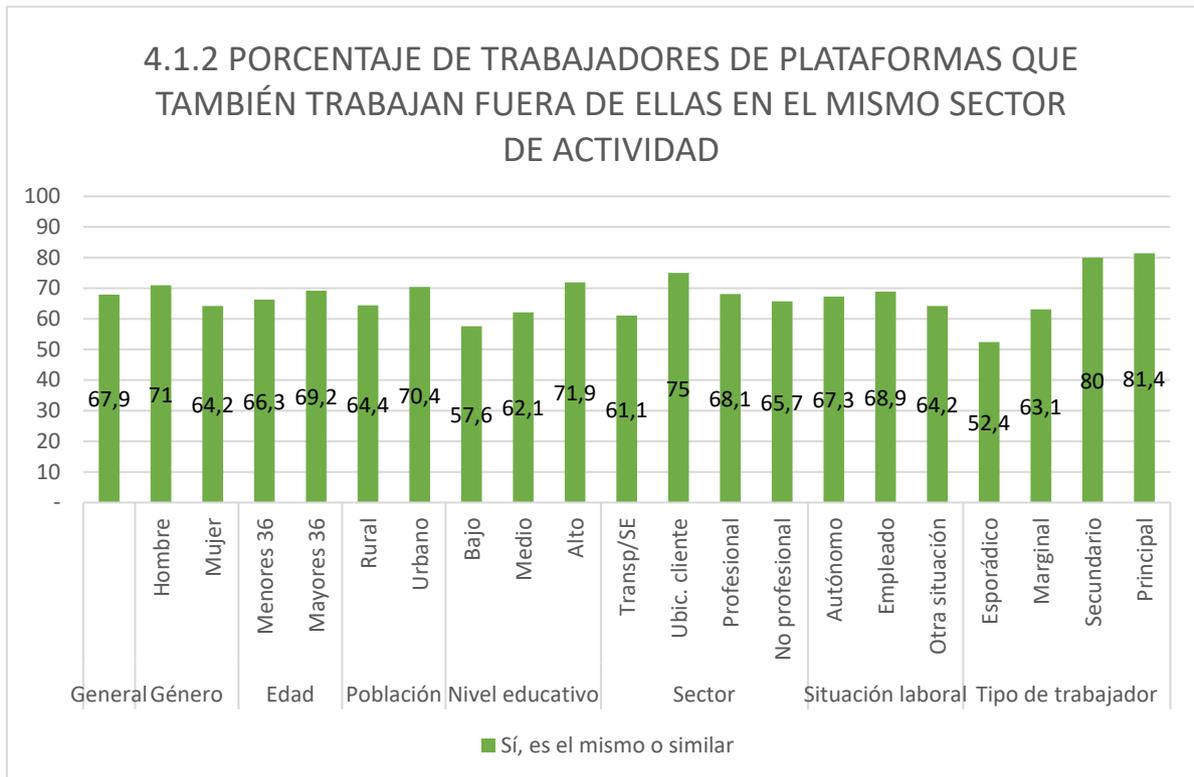
Hemos obtenido la clasificación de los trabajadores en plataformas en función de su dedicación a ese trabajo y a otros fuera de la plataforma siguiendo los mismos criterios de clasificación que los utilizados en los estudios de COLLEM II (Urzi Brancati, et al., 2020) del tipo de compatibilidad y hemos computado los datos para el conjunto de la Comunitat Valenciana. La comparación de nuestros datos con los obtenidos para España

y para el conjunto de los países europeos estudiados en COLLEM II muestran algunos resultados de interés<sup>7</sup>.

En primer lugar, en el conjunto de España habría una mayor proporción de trabajadores de plataformas que en la Comunitat Valenciana, cuyo porcentaje se acerca más al del conjunto de países europeos. Es posible que en ello influya la inclusión de Madrid y Barcelona en la muestra española.

En segundo lugar, la distribución entre tipos de trabajadores de plataformas difiere bastante. Nuestros datos de la Comunitat Valenciana muestran que la mayoría de los trabajadores de este tipo serían esporádicos y lo menos común sería ser trabajador marginal. En cambio, los datos de COLLEM II (Urzi Brancati et al., 2020) acerca de España y el conjunto de Europa muestran que lo más común en aquel momento era ser trabajador secundario y, lo menos frecuente, ser trabajador principal. Dada la diferencia de años en los datos, esto puede ser un incipiente indicador de una transformación en la intensidad y la relevancia del trabajo en plataformas digitales, que es previsible que se incremente en los próximos años.

#### 4.1.2 Sectores de actividad



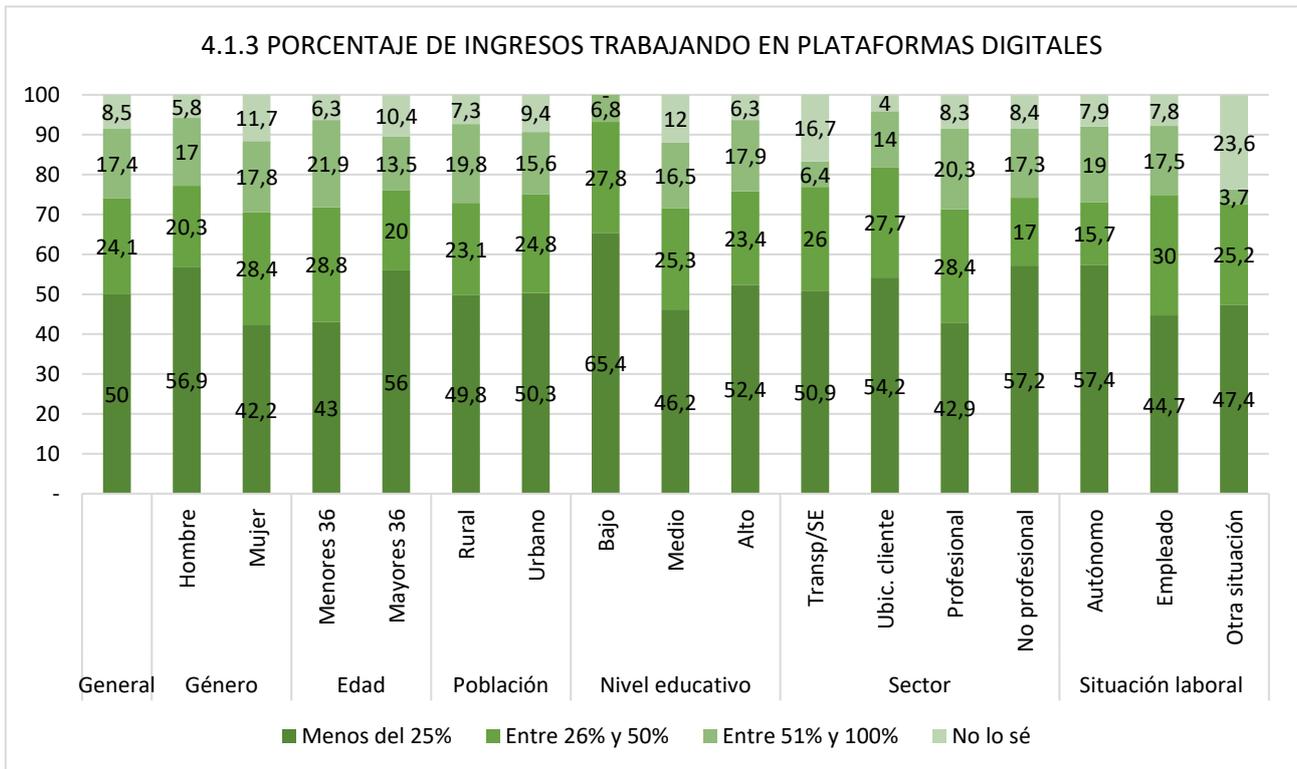
<sup>7</sup> A la hora de realizar esta comparación es importante tener en cuenta que los datos de la Comunitat Valenciana provienen de nuestra propia encuesta, mientras los de España y el conjunto de Europa son resultado del proyecto COLLEM II. Así, no solo se trata de fuentes diferentes, sino de momentos diferentes (con tres años de diferencia).

A las personas que realizan actividad laboral en plataformas digitales y fuera de ellas, se les pregunta **si el sector de actividad es el mismo en ambos tipos de actividades**. Los resultados muestran que el 67'9% de encuestados trabajan en las plataformas y fuera de ellas en el mismo o similar sector de actividad, mientras que para el 32'1% restante su actividad se da en sectores de actividad distintos. Esto es, aunque la mayoría de los encuestados trabajan en el mismo sector en los dos tipos de actividades (en plataformas y fuera), casi un tercio de ellos lo hace en sectores distintos.

La mayoría de los trabajadores de plataformas se dedica al mismo sector de actividad en su trabajo en plataformas y fuera de ellas, pero casi un tercio de ellos lo hace en sectores distintos.

Estos porcentajes se asemejan en la mayoría de categorías de trabajadores (no se aprecian diferencias significativas por género, por edad, etc.). Sin embargo, en lo referente al tipo de trabajador se observa que el porcentaje de personas en las que el sector de actividad es el mismo se intensifica en trabajadores de plataforma como actividad secundaria (80'0%) y principal (81'4%), mientras en aquellos que trabajan en plataformas esporádicamente es significativamente menor (52'4%).

#### 4.1.3 Ingresos



Resulta de gran relevancia para el presente análisis el **porcentaje de los ingresos que se obtienen en trabajos de plataformas digitales sobre el total de sus ingresos**. Con ello podemos caracterizar el grado de dependencia económica que tienen los trabajadores del

Para la mayoría de los trabajadores de plataformas, el trabajo en plataformas digitales supone menos de la mitad de sus ingresos totales.

trabajo en plataformas. En la gráfica se observa que para el 50'0% de los trabajadores en plataformas, los ingresos en plataformas suponían menos del 25% de los ingresos totales, para el 24'1% representaban entre un 26% y un 50% y para el 17'4% entre el 51% y el 100%. Así, en Comunidad Valenciana el 74,1% de los trabajadores en plataformas usan este tipo de trabajos como fuente complementaria de ingresos, datos que concuerdan

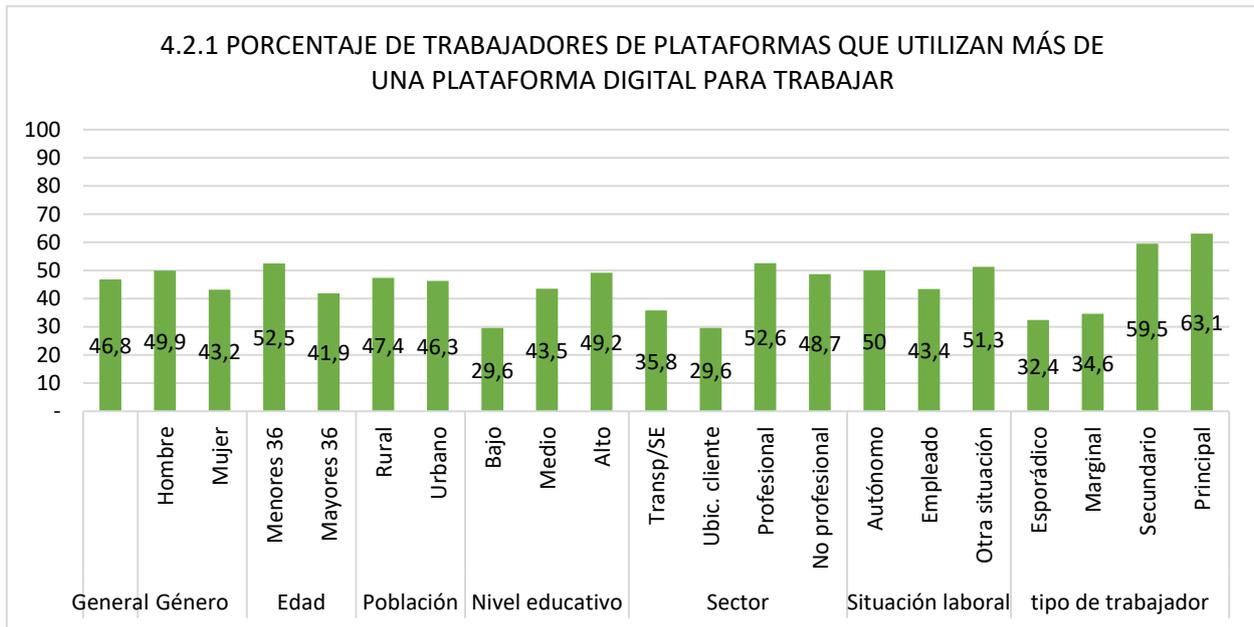
con las encuestas realizadas a nivel europeo que señalan que la mayoría de trabajadores de plataformas usan este trabajo como fuente de ingresos adicional a otro empleo (Barcevičius et al., 2021, pág. 64).

Es de interés considerar la diferencia por género: en los hombres es significativamente más habitual que en las mujeres que los ingresos obtenidos de las plataformas digitales supongan menos de un 25% de sus ingresos totales. Para interpretar estos resultados caben explicaciones diversas: una mayor cantidad de hombres que se dedican a sectores precarios del trabajo en plataformas (el transporte y los servicios de entrega) o la brecha salarial de género. Esta última implica remuneraciones menores para las mujeres, lo cual haría más fácil que porcentualmente el trabajo en plataformas les proporcionase más ingresos. También es posible que responda al hecho de que las mujeres tengan el trabajo en plataformas como única fuente de ingresos porque el resto del tiempo lo dediquen a cuidados, mientras que los hombres dispongan de otras fuentes de ingresos alternativas.

Esta misma lógica es aplicable a la edad, puesto que la comparación entre los dos grupos de edad muestra diferencias similares a las del género: mientras un 56'0% de los mayores de 36 señalan que sus ingresos en plataformas digitales suponen menos de un 25% de sus ingresos totales, en los menores de 36 ese porcentaje desciende al 43'0%. Además, como ya señalábamos anteriormente, en los menores de 36 años es más probable que el trabajo en plataformas sea la actividad laboral principal, mientras en los mayores de esa edad es común disponer de un trabajo principal fuera de las plataformas. En efecto, mientras que para el 21,9% de los trabajadores en plataformas menores de 36 años las plataformas implican la mayoría o totalidad de sus ingresos, para los mayores de 36 años solamente el 13,5% tienen este nivel de dependencia del trabajo en plataformas.

## 4.2 El trabajo en plataformas digitales

### 4.2.1 Uso de varias plataformas



Otra cuestión cuyos resultados son de gran interés es la relativa al uso de **otra plataforma digital para trabajar, además de la ya manifestada en primer lugar** en la encuesta. Cerca de la mitad de los encuestados (46,8%) usan más de una plataforma digital a la hora de trabajar. No obstante, ello implica que el 53,2% de trabajadores en plataformas solamente presta servicios para una única plataforma exista o no formalmente obligación de exclusividad con una plataforma. Téngase en cuenta además que la pregunta no plantea el uso necesariamente simultáneo por lo que es posible que el porcentaje de trabajadores que prestan servicios a una única plataforma en el presente sea aún mayor.

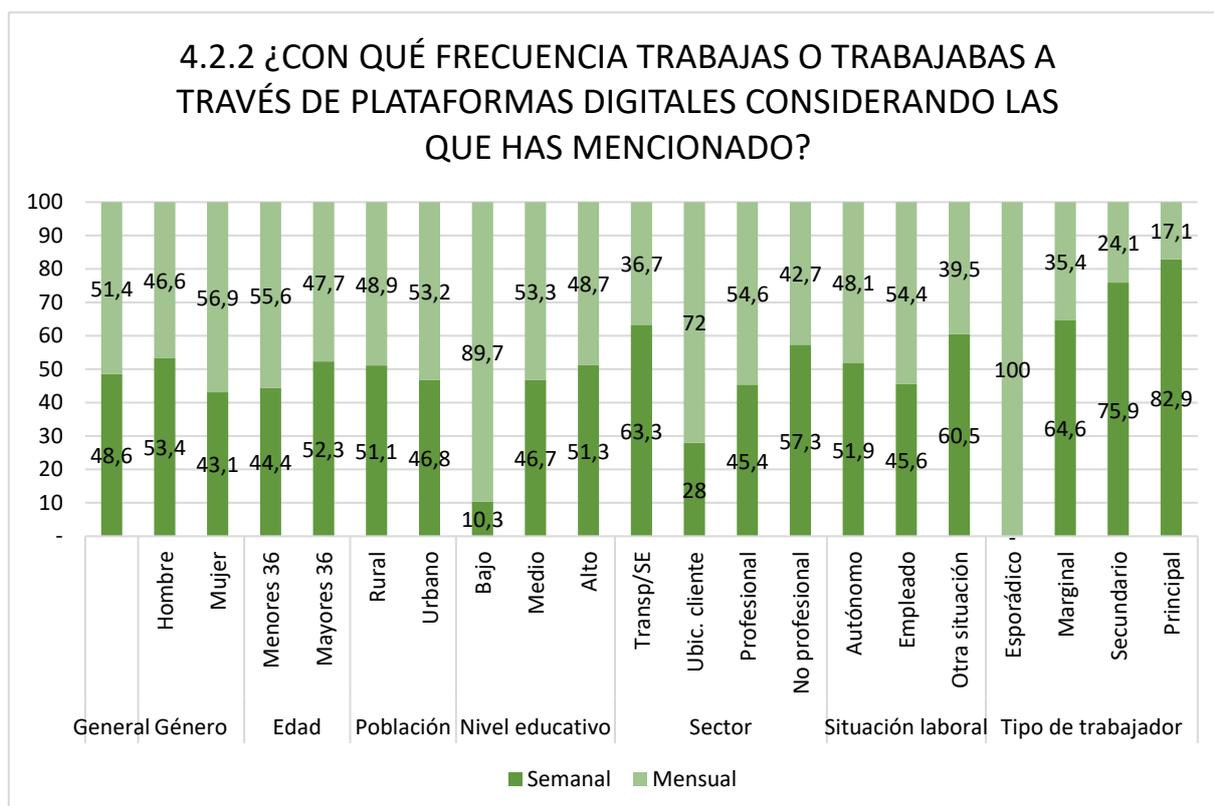
La mayoría de los trabajadores de plataformas digitales solo presta servicios en una única plataforma.

Los grupos en que es significativamente más frecuente el uso de otras plataformas digitales para trabajar es el de los menores de 36 años y en los trabajadores cuya actividad en plataformas es secundaria o principal. Por otro lado, los que significativamente solo usan una única plataforma se concentran en el sector de trabajos en la ubicación del cliente y en el sector transporte. Esto tiene sentido, desde la perspectiva de que los trabajos presenciales (offline) exigen mayor dedicación horaria para cada “tarea” que los trabajadores online. Ello implica que los trabajadores que prestan servicios presenciales (en ubicación del cliente o en el sector transporte) tienen más difícil compatibilizar el trabajo en diversas plataformas. Si comparamos el uso de más de una plataforma entre el trabajo estrictamente presencial vemos que existe mayor uso de múltiples plataformas en el sector del transporte respecto al sector de trabajos en ubicación del cliente (limpieza, cuidados). La mayor compatibilidad para trabajar en varias plataformas del sector

transporte que del resto de trabajos presenciales tampoco debería sorprendernos dada la posibilidad de repartir paquetes para varias plataformas sucesivamente -cuando se entrega un paquete para una plataforma se puede entregar otro para otra plataforma- o trasladar pasajeros para varias plataformas de forma igualmente sucesiva.

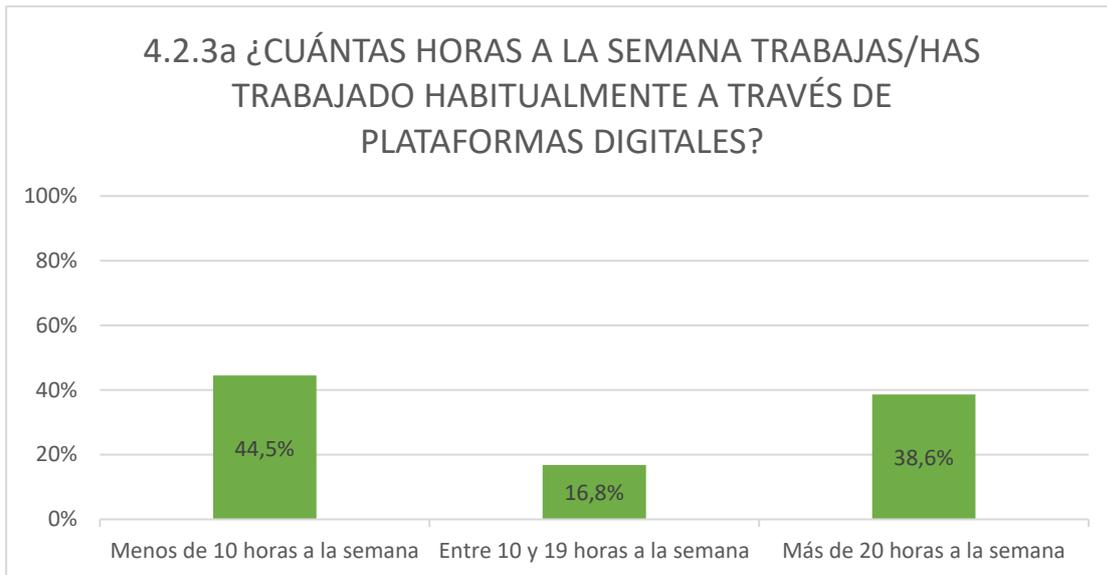
Respecto al mayor uso de varias plataformas por parte de los menores de 36 años, cabe considerar que los más jóvenes tienen mejores habilidades tecnológicas, lo cual les otorga una mayor capacidad para trabajar en más de una plataforma digital, ya que, para ellos, los costes de aprendizaje son menores.

#### 4.2.2 Regularidad del trabajo en plataformas



Respecto a **la frecuencia con la que los encuestados han trabajado o trabajan a través de plataformas digitales indicadas**, se aprecia cómo el 48,6% respondieron que la frecuencia era semanal mientras que para el 51,4% era mensual. Esto sucede en casi todas las categorías de trabajadores. No obstante, la frecuencia de trabajo mensual resulta predominante en los menores de 36 años y los trabajadores esporádicos. Por otro lado, la frecuencia de trabajo semanal está más extendida entre los mayores de 36 años y las personas que se dedican al trabajo en plataformas de forma marginal, secundaria o principal. Esto dibuja dos perfiles: uno joven, que trabaja en plataformas digitales esporádicamente, con una frecuencia mensual; y otro más mayor, que se dedica al trabajo en plataformas digitales semanalmente (sea de forma marginal, secundaria o principal).

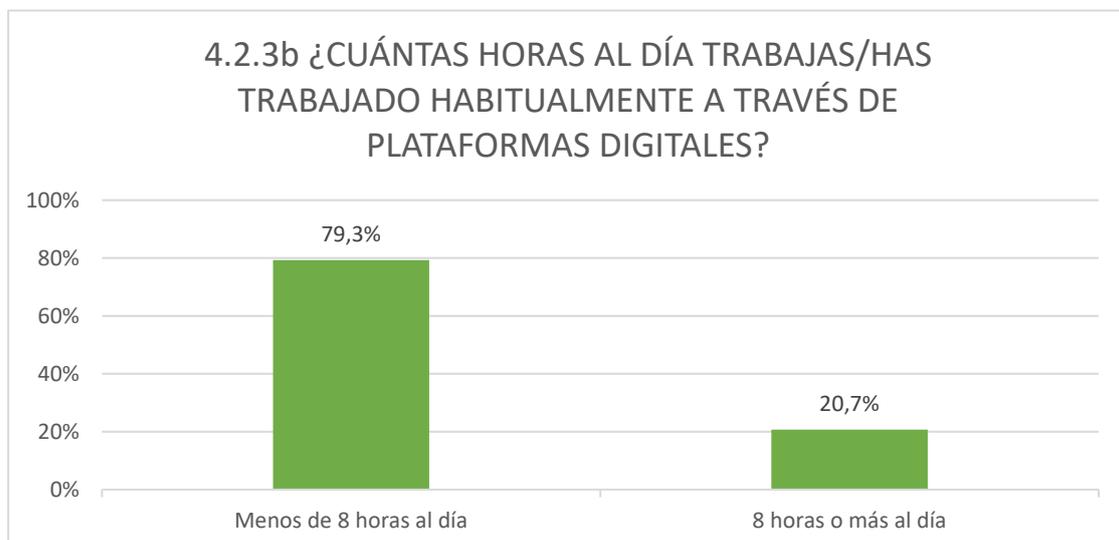
#### 4.2.3 Tiempo dedicado



Ante la pregunta de **cuántas horas a la semana trabajas o has trabajado habitualmente a través de plataformas digitales** podemos observar que un 44'5% de los encuestados dedica menos de 10 horas semanales al trabajo en plataformas. De cerca le siguen el 38'6% de ellos que dedican más de 20 horas a este tipo de trabajo. En cambio, tan solo un 16'8% de los trabajadores de plataformas encuestados brindan esos servicios entre 10 y 19 horas semanales.

Un 44'5% de los trabajadores de plataformas dedica a este tipo de trabajo menos de 10 horas semanales.

Así, vemos que el grueso de los trabajadores encuestados es del tipo “marginal”, aunque también encontramos una parte importante de trabajadores principales. Si, además, nos fijamos en este último grupo, se observa que un 11'6% de los trabajadores de plataformas trabajan 20 horas semanales, un 7'4% 30 horas y un 8'1% hacen 40 horas semanales.



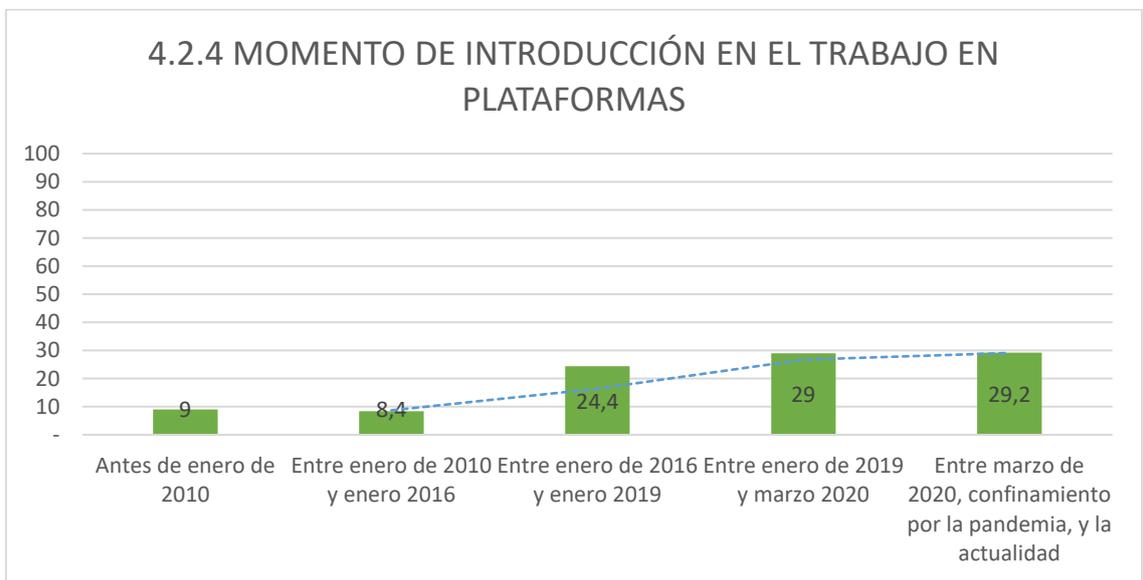
Si en la gráfica anterior se mostraban los resultados de la pregunta de las horas semanales en plataformas, esta vez se pregunta **el tiempo que se dedica al día a trabajar a través de las plataformas digitales**. En primer lugar, el elevado rango de respuestas, desde 1 hora al día hasta 20, hace manifiesta la flexibilidad horaria por la que se caracteriza el trabajo en plataformas.

Así mismo, también comprobamos una vez más el carácter complementario del trabajo en plataformas, ya que tan solo un 20'7% de los trabajadores de plataformas dedica a este tipo de trabajo más de 8 horas al día. Además, la mayoría de los trabajadores en plataforma (un 58'2% de ellos) dedican entre 1 y 4 horas diarias a este tipo de trabajo, estando la media de dedicación horaria en 4'91 horas diarias.

La mayoría de los trabajadores de plataformas dedican entre 1 y 4 horas al día al trabajo en plataformas digitales.

No obstante, el mencionado porcentaje de personas que dedican 8 horas o más al día al trabajo en plataformas no es nada desdeñable. En efecto, cobra más relevancia si pensamos que, de ese porcentaje, un 13'1% son personas que llevan a cabo más de 8 horas diarias. Resulta preocupante el hecho de que ciertas personas manifiesten realizar jornadas laborales de 17 e incluso 20 horas, lo cual supone mantenerse conectado durante todo el día en las plataformas digitales trabajando (o buscando tareas).

#### 4.2.4 Antigüedad



En el contexto actual, una vez superada la etapa más crítica de la pandemia del Covid-19, resulta de interés la implicación que esta ha tenido en el trabajo en plataformas digitales. Hemos preguntado a los encuestados **¿cuándo empezó a trabajar por primera vez en las plataformas digitales?** El 29,2% de los encuestados contestó que fue entre marzo de 2020 y la actualidad es decir en el periodo de pandemia. Otro 29% lo hizo entre enero de 2019 y marzo de 2020 y el 24,5% entre enero de 2016 y enero de 2019. El resto de encuestados indicaron trabajar por primera vez en plataformas entre enero de 2010 y

enero de 2016 (el 8,4%) y antes de enero de 2010 (el 9%). Observamos pues una clara progresión incremental del trabajo de plataformas digitales, ya que el grueso de los trabajadores se incorporó a este tipo de actividad a partir de 2019.

En relación con los efectos del COVID-19 en el incremento del trabajo en plataformas los datos a nivel europeo señalan que un 37% de ellos inició su actividad durante la pandemia del COVID-19 (Barcevičius et al., 2021, pág. 44). En línea con estos resultados observamos cómo en la Comunidad Valenciana, del total de trabajadores en plataforma el 29,2% se incorporaron desde el inicio de la pandemia. No obstante, cabe decir que justo en el periodo anterior - sin pandemia- el número de incorporaciones fue muy similar (del 29% entre enero de 2019 a marzo 2020), lo que hace pensar que gran parte de las personas trabajadoras incorporadas desde la pandemia lo hubieran hecho igualmente sin la existencia de la pandemia.

Hay una tendencia de crecimiento progresivo del trabajo en plataformas digitales.

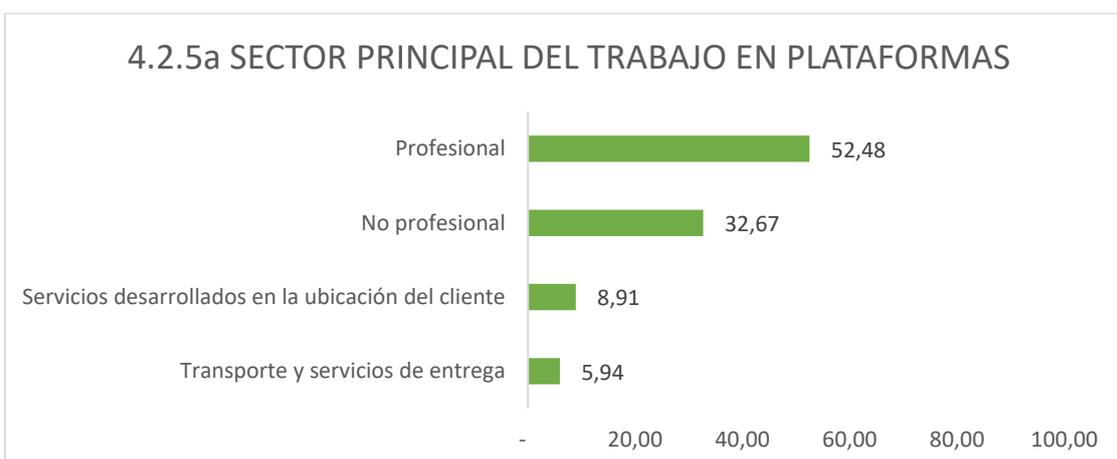
#### 4.2.5 Sector y tipo de trabajo

Es importante identificar los distintos tipos de trabajos considerados y su agrupación en sectores, ya que ello puede ayudar a comprender mucho mejor diferentes tipos de trabajo en plataforma. Los “macro-sectores” que hemos considerado teniendo en cuenta las características del trabajo en plataformas y su incidencia actual son los siguientes: actividad profesional, actividades no-profesionales, transporte y servicios de entrega y trabajos en la ubicación del cliente. Una caracterización de cada uno de estos “sectores” se proporciona en la tabla siguiente.

SECTORES	TIPO DE TRABAJOS
Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios interactivos como por ejemplo clases y asesoramiento</li> <li>• Desarrollo online de software y tecnología como por ejemplo data science, desarrollo de juegos y similares, como Freelancer, Fiverr, Upwork.</li> <li>• Trabajo de redacción y traducción como por ejemplo escritura, corrección de textos, traducción, como Freelancer, Fiverr, Upwork.</li> <li>• Trabajo profesional digital como por ejemplo contabilidad, asesoramiento legal y similares, como Lawyersforprojects, Axiom, Ambar</li> <li>• Trabajo multimedia/creativo online como por ejemplo animación, diseño gráfico, edición de fotografías, como Webdesign, Freelancer, Fiverr, Upwork.</li> </ul>
No profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo administrativo como por ejemplo de atención al cliente, registro de datos, transcripción y similares, como Freelancer, Fiverr, Upwork.</li> </ul>

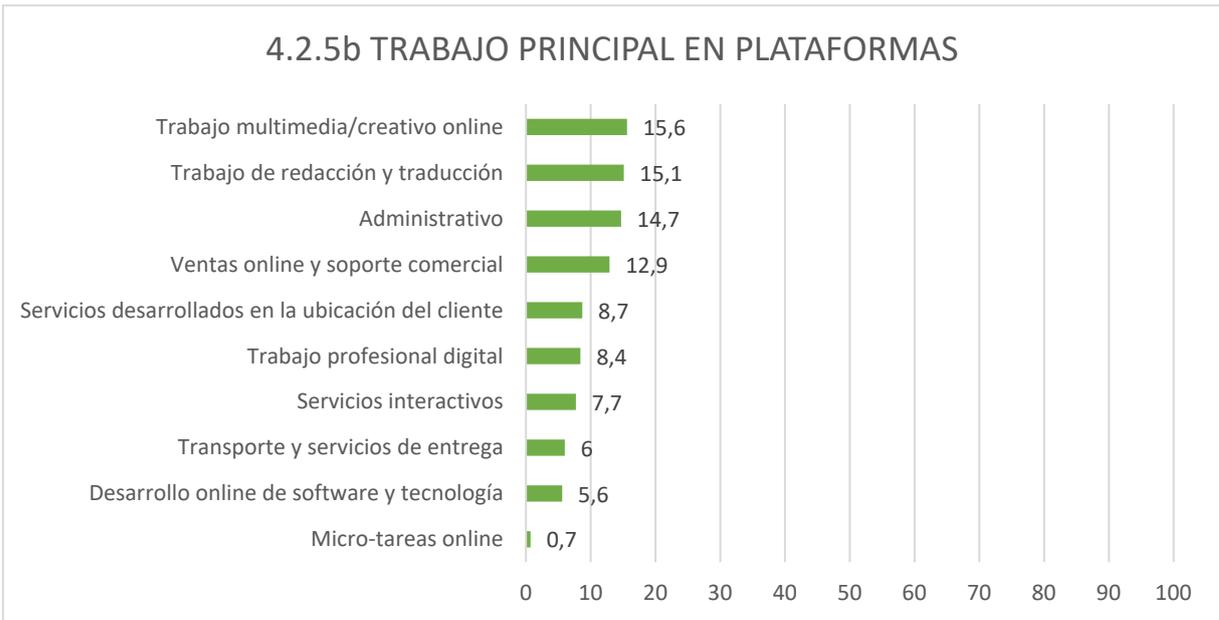
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas online y soporte comercial como por ejemplo publicidad, gestión de redes sociales, como Freelancer, Fiverr, Upwork.</li> <li>• Micro-tareas online como por ejemplo clasificación de objetos, etiquetaje, revisión de contenido, como Freelancer, Fiverr, Upwork.</li> </ul>
Transporte y servicios de entrega	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte y servicios de entrega como Glovo, Deliveroo, Uber...</li> </ul>
Trabajo en la ubicación del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios desarrollados en casa del cliente/ubicaciones concretas como por ejemplo limpieza, fotografía, cuidados, montaje de muebles, como Cuidum...</li> </ul>

Sabiendo esto podemos proceder al análisis del tipo de trabajos realizados por los trabajadores de plataformas.



Los resultados obtenidos en cuanto al trabajo en cada uno de los sectores muestran que más de la mitad de las personas que se dedican al trabajo en plataformas lo hacen principalmente en el sector profesional (52'5%). Por otro lado, casi un tercio de ellas realizan tareas de tipo no profesional la mayor parte del tiempo (32'7%). Solo un 8'9% de los trabajadores de plataformas encuestados desarrolla servicios en la ubicación del cliente de forma principal y un 5'9% se dedica principalmente al transporte o a los servicios de entrega.

La mayoría de los trabajadores de plataformas trabajan principalmente en el sector profesional, especialmente al trabajo multimedia/creativo o de redacción/traducción.



Un análisis más detallado de las actividades que realizan los encuestados ofrece una visión más específica del tipo de trabajo que realizaban en la plataforma al que más tiempo dedicaban.

Tal como se observa en la gráfica, destacan el porcentaje de respuestas que afirman realizar trabajo multimedia, trabajo de redacción y traducción, trabajo administrativo y ventas online y soporte comercial. A estos trabajos les siguen trabajos como el de profesional digital, servicios interactivos y transporte y servicios de entrega. Generalmente, se aprecia que los trabajos realizados en plataformas digitales son servicios cuya demanda puede ser articulada con facilidad con medios digitales mediante encargos o servicios en línea.

Entre los principales trabajos realizados por los trabajadores de plataformas están el trabajo administrativo y el de ventas online y soporte comercial.

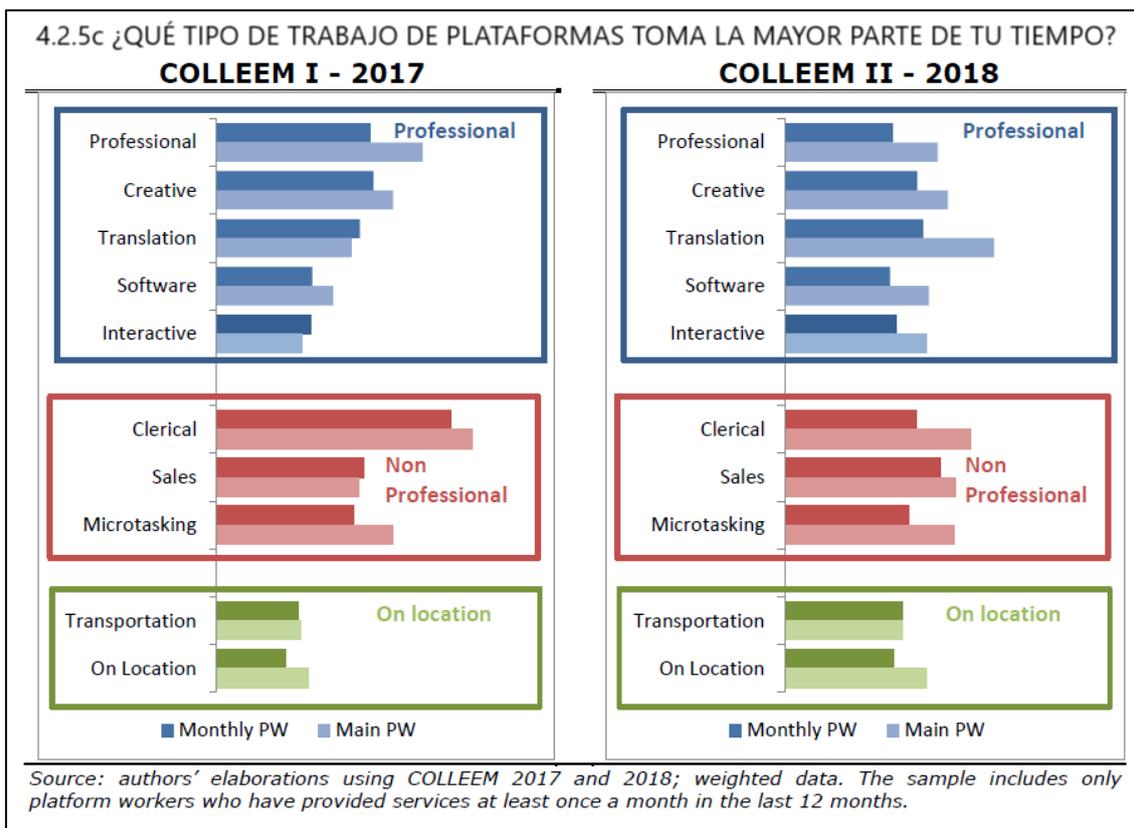
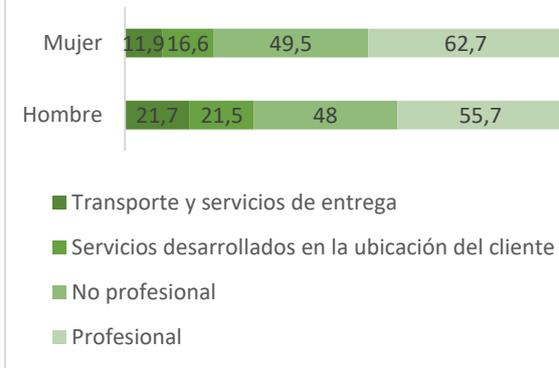


Imagen obtenida del informe del proyecto COLLEEM II (Urzi Brancati, Pesole, & Fernández-Macías, 2020).

Resulta de interés la comparativa que se muestra en la gráfica que presenta los resultados del COLLEEM I y II sobre **la frecuencia y el tipo de trabajo que se realizaba en plataformas digitales**. Aquí se constata que trabajo profesional – según la definición utilizada en este estudio- se ha reducido respecto a otros sectores profesionales como el de la traducción, el software y los servicios interactivos. Además, todos esos sectores han aumentado de 2017 a 2018 en cuanto al porcentaje de personas que calificaban estos trabajos en plataformas como su actividad laboral principal. Por otro lado, en sectores no profesionales, se ha reducido el trabajo administrativo en plataforma, incrementándose a su vez el de ventas, siendo la frecuencia a tiempo completo superior a la mensual. Por último, siguiendo la tendencia de expansión del trabajo en plataformas en ciertos sectores que hemos visto en el gráfico anterior, se aprecia cómo en el transporte y el trabajo “on location” se ha incrementado notablemente el trabajo en plataformas de 2017 a 2018.

Una vez hemos presentado una visión general de los trabajos a los que se dedican principalmente los trabajadores de plataformas, podemos analizar el **tipo de trabajos que realizan los distintos perfiles de trabajadores** en función del tipo de trabajo realizado (sin importar el tiempo de dedicación).

#### 4.2.5d TIPO DE TRABAJO REALIZADO POR GÉNERO



	Hombre	Mujer
Servicios interactivos	18,7	22,5
Ventas online y soporte comercial	18,2	21,7
Trabajo de redacción y traducción	13,6	27
Trabajo administrativo	20,3	19,1
Servicios desarrollados en la ubicación del cliente	21,5	16,6
Micro-tareas online	18,2	18,6
Trabajo multimedia/creativo online	19,5	14,6
Transporte y servicios de entrega	21,7	11,9
Trabajo profesional digital	19,6	8,7
Desarrollo online de software y tecnología	17,1	6
Otros	2,1	-

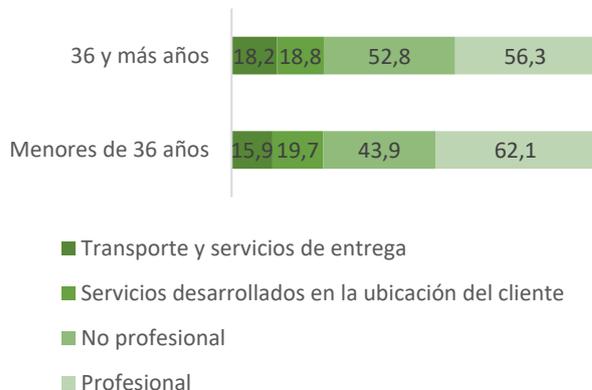
Así, al distinguir por **género**, se constata que las mujeres están significativamente menos representadas en el sector del transporte y los servicios de entrega. Pero si observamos en detalle el tipo de trabajos desarrollados por cada género, se constatan algunas diferencias más. Los hombres están significativamente más representados que las mujeres en el trabajo profesional digital y en el desarrollo online de software, ellas lo están en los trabajos de redacción y traducción.

Las mujeres que trabajan en plataformas digitales lo hacen especialmente en tareas típicamente feminizadas y están poco representadas en servicios tradicionalmente masculinizados.

Estas diferencias reflejan una reproducción de los estereotipos de género que se dan en el conjunto de la sociedad. Las mujeres están más representadas en tareas típicamente feminizadas (como, por ejemplo, la redacción y la traducción) y particularmente infrarrepresentadas en los servicios tradicionalmente masculinizados (el desarrollo de software y los servicios de transporte y entrega<sup>8</sup>).

<sup>8</sup> En el estudio realizado por la Cátedra de Economía Colaborativa y Transformación Digital acerca de la movilidad en la ciudad de València se concluyó que más del 90% de los *riders* observados en el carril bici son hombres (Riera Carrión & Boix Palop, 2021).

#### 4.2.5e TIPO DE TRABAJO REALIZADO POR EDAD



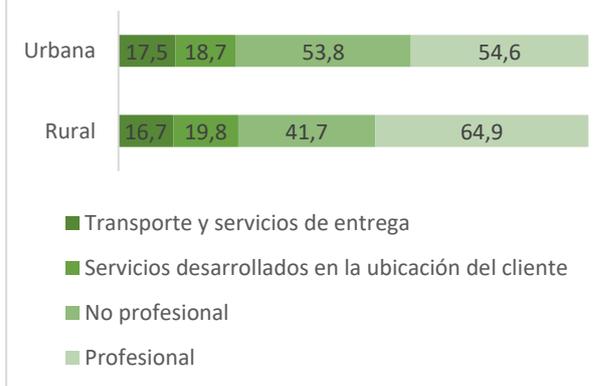
	Menores de 36 años	36 y más años
Servicios interactivos	21,9	19,3
Ventas online y soporte comercial	18,4	21
Trabajo de redacción y traducción	16,3	22,9
Trabajo administrativo	19,8	19,7
Servicios desarrollados en la ubicación del cliente	19,7	18,8
Micro-tareas online	16,9	19,8
Trabajo multimedia/creativo online	17,5	17
Transporte y servicios de entrega	15,9	18,2
Trabajo profesional digital	15,8	13,5
Desarrollo online de software y tecnología	14	10,1
Otros	0,6	1,6

En cuanto a la **edad**, se aprecian diferencias significativas entre los sectores. Los jóvenes están significativamente más representados en trabajos profesionales (concretamente, en trabajo profesional digital, servicios interactivos y desarrollo de software) y lo están menos en los trabajos no profesionales (ventas online y micro-tareas) y en el sector del transporte/servicios de entrega.

Los trabajadores de plataformas mayores de 36 años se dedican en menor medida que los jóvenes a servicios que requieren conocimientos tecnológicos de cierta complejidad.

Estos resultados son coherentes con las diferentes habilidades de jóvenes y mayores en relación con las nuevas tecnologías. Así, los menores de 36 años se dedican en mayor medida que los mayores a trabajos que requieren conocimientos tecnológicos o informáticos más complejos.

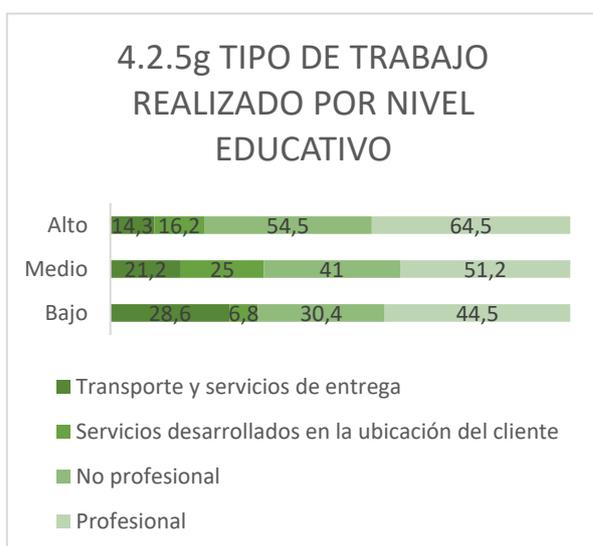
#### 4.2.5f TIPO DE TRABAJO REALIZADO POR LUGAR DE RESIDENCIA



	Rural	Urbana
Servicios interactivos	24,7	17,4
Ventas online y soporte comercial	18,3	20,9
Trabajo de redacción y traducción	15	23,4
Trabajo administrativo	13,7	24,2
Servicios desarrollados en la ubicación del cliente	19,8	18,7
Micro-tareas online	18	18,7
Trabajo multimedia/creativo online	19,2	15,8
Transporte y servicios de entrega	16,7	17,5
Trabajo profesional digital	18,2	11,9
Desarrollo online de software y tecnología	12,6	11,4
Otros	0,7	1,5

En función del **lugar de residencia** también se observan diferencias en el sector profesional, que estaría significativamente más representado en la población rural que en la urbana. Por el contrario, el sector no profesional está infrarrepresentado en la población rural, respecto a la urbana.

Los datos sobre trabajos específicos en función del lugar de residencia no muestran muchas más diferencias significativas, a excepción de una particular infrarrepresentación de los trabajadores de redacción y traducción y de trabajo administrativo entre las personas de entornos rurales. No obstante, si tuviésemos que perfilar ambos tipos de trabajadores, más allá de la significatividad podríamos decir que: en los de entornos urbanos se dedican principalmente al trabajo administrativo o de traducción y redacción, y en los entornos rurales a servicios interactivos, a servicios desarrollados en la ubicación del cliente y a trabajo creativo.

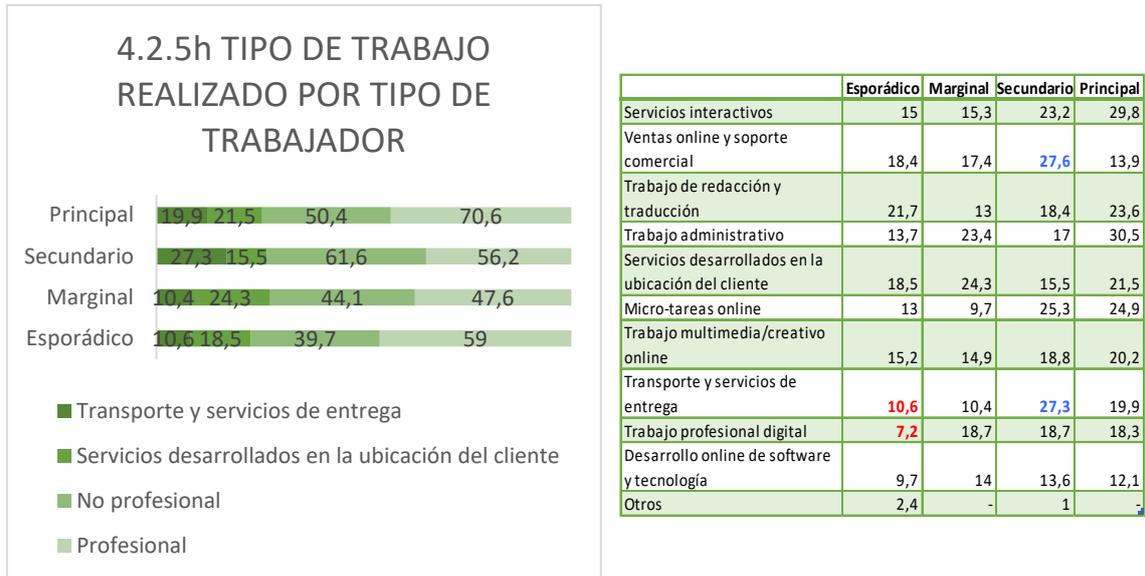


	Bajo	Medio	Alto
Servicios interactivos	-	14,5	25
Ventas online y soporte comercial	11,1	17,4	22
Trabajo de redacción y traducción	14,5	8,5	27
Trabajo administrativo	19,3	14,3	23
Servicios desarrollados en la ubicación del cliente	6,8	25	16
Micro-tareas online	-	16,1	21
Trabajo multimedia/creativo online	19,7	15,2	19
Transporte y servicios de entrega	28,6	21,2	14
Trabajo profesional digital	10,3	15,3	14
Desarrollo online de software y tecnología	-	15,4	9,6
Otros	-	-	2

Analizamos los sectores en función del **nivel educativo** se aprecia que las personas con un nivel educativo alto desarrollan en mayor medida tareas profesionales, que los que tienen un nivel educativo medio. Si atendemos a los diferentes trabajos desarrollados, apreciamos una nueva diferencia en función del nivel educativo: un 27'0% de las personas con un nivel educativo alto realizan trabajos de traducción y redacción, cifra que se reduce al 8'5% en el caso de las personas con un nivel educativo medio. Además, entre las personas con un nivel educativo medio están significativamente infrarrepresentados los trabajadores de servicios interactivos, que, en cambio, suponen un 25'0% de las personas de nivel educativo alto. La razón para ello

Los trabajadores de plataformas de los sectores profesional y no profesional tienen un nivel educativo más alto que los de los servicios en la ubicación del cliente y los del transporte y servicios de entrega.

está claramente ligada a que estas son tareas que, para su desempeño, exigen estudios elevados.

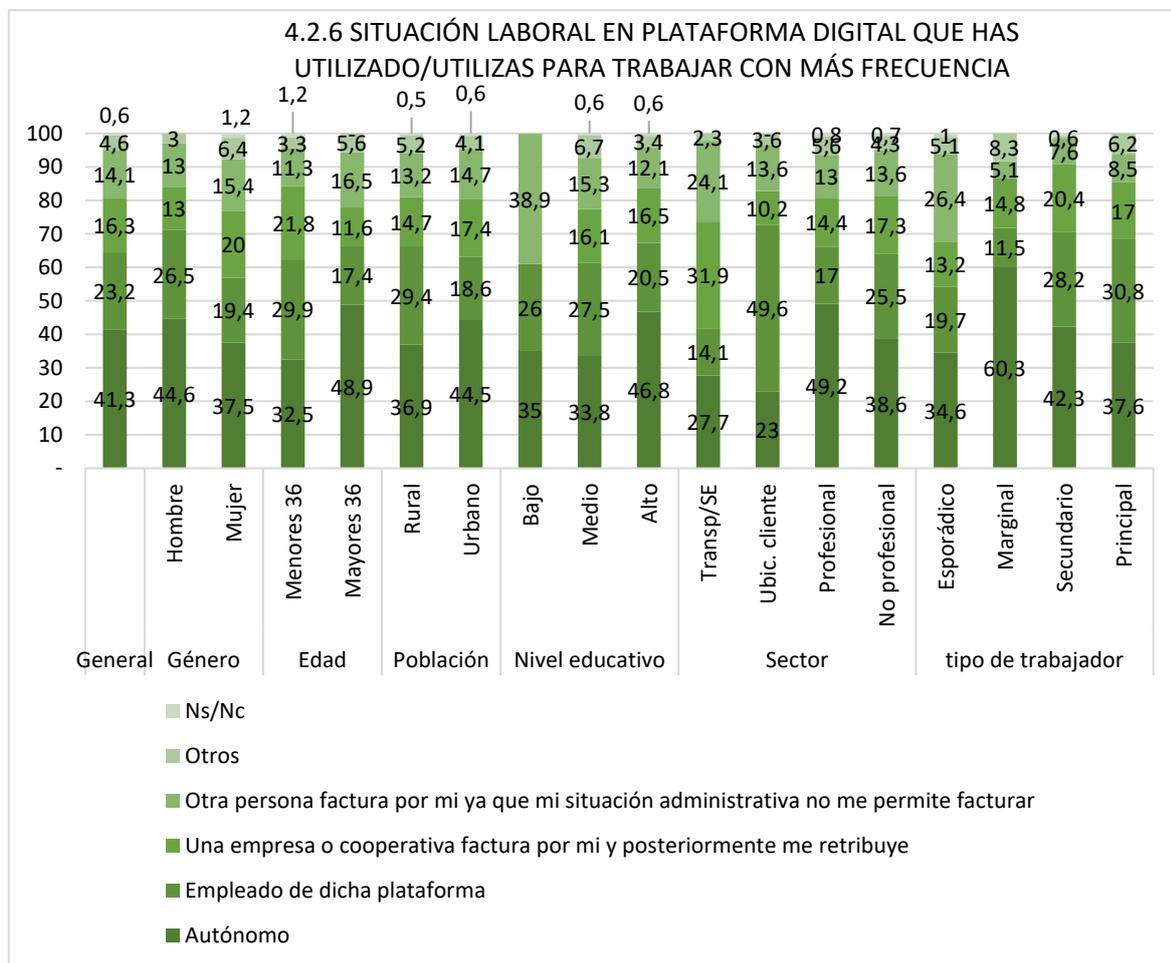


Al diferenciar por **tipo de trabajador** se aprecian disparidades, sobre todo, en los trabajadores esporádicos y los secundarios. Mientras estos últimos están particularmente representados en el trabajo no profesional y en el del transporte y servicios de entrega, los primeros están infrarrepresentados en estos sectores.

Al fijarnos en el tipo de trabajo concreto no encontramos muchas diferencias significativas. Aun así, encontramos dos excepciones: el sector de ventas y soporte comercial y el del transporte y los servicios de entrega parecen estar particularmente representados en los trabajadores de tipo secundario.

Además, para perfilar los demás tipos de trabajadores podemos observar los porcentajes obviando la significatividad: los trabajadores esporádicos realizan mayoritariamente trabajos de traducción y redacción, trabajos en la ubicación del cliente y ventas online; los trabajadores marginales se dedican sobre todo al trabajo en la ubicación del cliente y a tareas administrativas; y los trabajadores principales realizan, en su mayoría, trabajo administrativo, servicios interactivos y micro-tareas.

#### 4.2.6 Estatus laboral en la plataforma: autónomos o empleados



Una cuestión de interés es la relativa a la **situación laboral en la plataforma digital que han utilizado los encuestados para trabajar con más frecuencia**. Observando los resultados generales, el 41,3% de los encuestados se declararon como autónomos, el 23,2% como empleado de dicha plataforma, el 16,3% en un empresa o cooperativa que factura por él o ella y posteriormente le retribuye y el 14,1% en la situación en la que otra persona factura por el encuestado ya que por su situación administrativa no puede facturar.

Solo uno de cada cinco trabajadores de plataformas digitales asegura tener un contrato de trabajo con la plataforma.

Lo primero que se debe destacar de estos resultados es el sorprendente 23,2% de trabajadores que, a pesar de trabajar para una plataforma digital, responden hacerlo mediante contrato de trabajo con la plataforma. En primer lugar, este dato contrasta de forma muy importante con los datos del estudio CEPS a nivel europeo que sostiene que

el 92% de los trabajadores de plataformas prestan servicios mediante contratos mercantiles (De Groen et al., 2021). En segundo lugar, sorprende algo menos que si desagregamos los resultados por el sector vemos como desproporcionadamente la mayoría de trabajadores contratados laboralmente se encuentran en el sector del trabajo presencial en la ubicación del cliente que incluye servicios de cuidados o de limpieza en la vivienda del cliente. Un 49,5% de trabajadores de plataformas en este sector están contratados como autónomos lo que probablemente se explique por la regulación especial existente en España en materia de trabajo en el hogar que reduce las posibilidades de considerar a esos trabajadores como asalariados. Concretamente, en 2016, cuando apenas empezaba el trabajo en plataformas, la Inspección de trabajo de Valencia inició actuaciones contra una plataforma de servicios de limpieza por realizar contratos mercantiles con las personas que efectuaban la limpieza. Es posible que esta actuación causara un reajuste de las estrategias operadas por las empresas de plataformas de este sector pasando a usar el contrato laboral como principal forma de contratación de las personas trabajadoras de la limpieza (EFE, 2015). De aquí se podría concluir que una legislación clara y una rápida actuación de la ITSS son claves para regularizar un sector desde su inicio.

También conviene resaltar de esta pregunta el hecho de que un 16,3% de los trabajadores en plataformas reconozcan usar cooperativas u otras fórmulas con el objetivo de poder facturar sin darse de alta en el régimen especial de autónomos. De hecho, este 16,3% podría tener sentido, dentro de la legislación actual (art. 305LGSS) si estas personas realizaran trabajo de forma esporádica o marginal, sin embargo, del desglose por intensidad en el trabajo, se observa que muchas de las personas que usan cooperativas de facturación tienen el trabajo en plataformas como trabajo secundario (20,4%) o incluso como trabajo principal (17%).

Por último, un 14,1% de las personas trabajadoras en plataformas se encuentran en una situación administrativa que no les permite facturar y por ello recurren a un tercero que lo hace por ellas. Las posibilidades son variadas. En este segmento probablemente se encuentre gran parte de personas inmigrantes que no tienen permiso de trabajo (téngase en cuenta que el 14,1% se asemeja al resultado de personas extranjeras que trabajan en plataformas), pero también es posible que sean personas que se encuentren jubiladas, en situación legal de desempleo, incapacidad temporal o en maternidad. Se trataría de situaciones que, disponiendo de tiempo “libre”, son incompatibles (o tienen restricciones como en el caso de la jubilación activa) con la percepción de ingresos por actividades económicas.

Un 14'1% de los trabajadores de plataformas se encuentran en una situación administrativa que no les permite facturar.

Cabe destacar que en este caso desglosando por intensidad en el trabajo, gran parte de trabajadores que usan a un tercero para que facture por ellos prestan servicios en plataformas de forma esporádica (26,4%) en comparación con los secundarios (7,6%) y los principales (8'5%).

4.2.6 ESTATUS ECONÓMICO AUTOINFORMADO DE TRABAJADORES DE PLATAFORMAS Y NO TRABAJADORES DE PLATAFORMAS

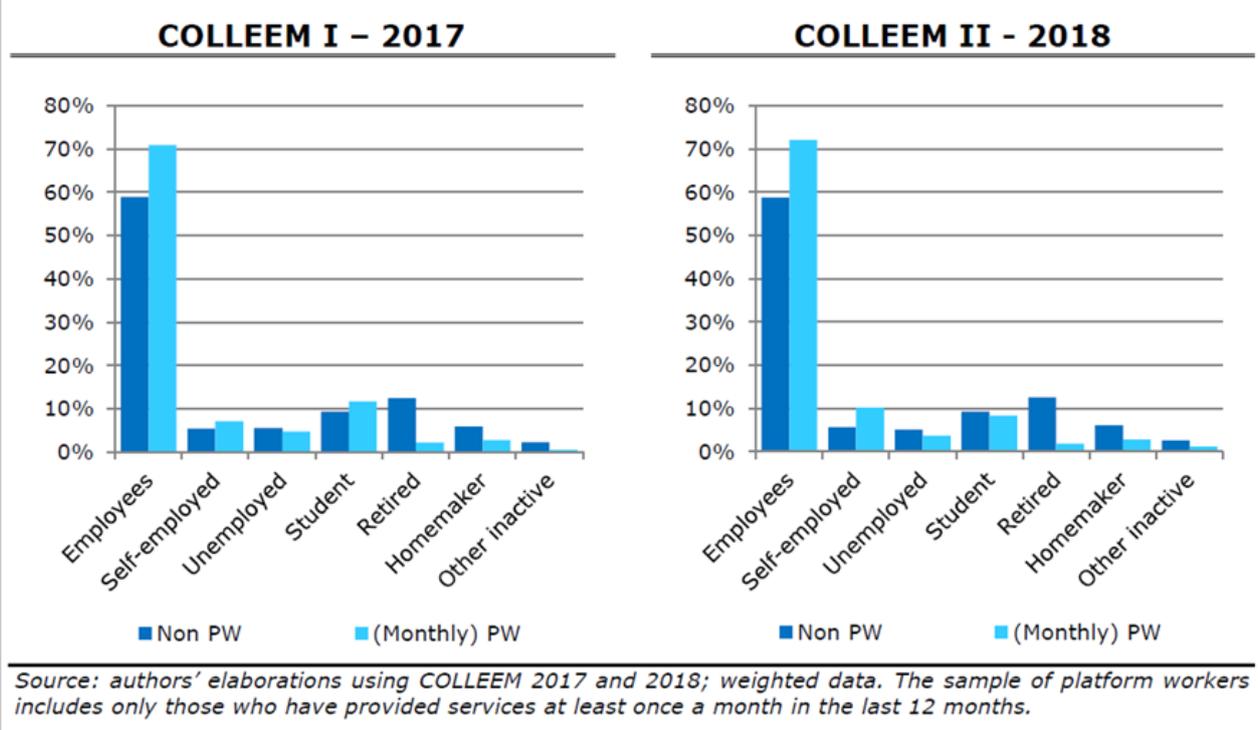


Imagen obtenida del informe del proyecto COLLEEM II (Urzi Brancati, Pesole, & Fernández-Macías, 2020).

Comparando los resultados con los ofrecidos en la gráfica de COLLEEM 2017 y COLLEEM 2018 se constata que en el estudio europeo, el porcentaje de personas que se manifiestan como empleadas es muy superior, situándose entre el 50% y el 70%. Por otro lado, los porcentajes de autónomos son inferiores a los obtenidos en nuestro estudio, siendo aquí cercanos al 6%. Esta diferencia puede deberse a que, en España, dada la regulación laboral existente donde existe un gran desnivel entre las cotizaciones a la Seguridad Social que pagan los autónomos y la que pagan los asalariados, a las empresas de plataformas digitales no les interese tener como empleados a sus trabajadores, extendiéndose en mayor grado la situación de autónomo entre los mismos.

Este mayor uso de la figura de los autónomos para el trabajo en plataformas en la Comunidad Valenciana en comparación con los datos europeos es coherente con el mayor número de actuaciones de la Inspección de Trabajo y de casos judiciales en materia de clasificación como asalariados de los trabajadores. Concretamente, el informe de la Comisión Europea (Barcevičius, Gineikytė-Kanclerė, Klimavičiūtė, & Ramos Martín, 2021, pág. 72) señala que de las 103 de sentencias en esta materia existentes en toda Europa 45 corresponden a España. Siendo este el país con más sentencias seguido por Francia con solamente 24 y, en tercer lugar, Italia con 9 sentencias.

En **síntesis**, a lo largo del presente capítulo hemos abordado una serie de cuestiones para un conocimiento adecuado y relevante de la situación laboral de los trabajadores en plataformas. Este conocimiento es importante primero, porque en este tipo trabajos, sometido a fuerte dinamisismos por los cambios constantes y acelerados de la digitalización

se van introduciendo innovaciones en los sistemas de trabajo y en las relaciones laborales que requieren un conocimiento documentado de la situación. En segundo lugar, porque los modelos y formatos de la actividad laboral en estos entornos no siempre siguen los más establecidos en un mercado de trabajo más convencional. Y además, la mayor flexibilidad en la compatibilidad de trabajos dentro y fuera de las plataformas, o en diferentes plataformas, en los aspectos temporales del mismo, en la ubicación espacial para su realización y en los aspectos de la relación laboral con la plataforma requieren atención para los responsables del establecimiento de políticas si se quiere prevenir riesgos laborales y preservar la salud y bienestar de los trabajadores.

Los principales resultados obtenidos muestran que en muchas ocasiones estos trabajos son complementarios a otros realizados fuera de las plataformas, y en ocasiones también en otras plataformas. Predomina el uso de estos trabajos como una fuente de ingresos complementarios con una regularidad semanal o mensual y con una dedicación diaria promedio entre una y cuatro horas de trabajo al día.

Es interesante constatar que una buena parte de los trabajadores en plataformas se han incorporado en los últimos dos años y que los sectores predominantes se refieren a actividades profesionales con desempeño digital y a actividades no profesionales también en entornos digitales. Son bastante menos frecuentes los trabajos en el lugar del cliente y los que trabajan en transportes y servicios de entrega.

Finalmente, importa constatar que en la Comunidad Valenciana predominan en mayor medida los trabajadores autónomos, siendo las tasas muy superiores a las ofrecidas para diferentes países europeos y también se constatan formas de relación laboral que cabría caracterizar de “atípicas” con mayor frecuencia de la constatada en los estudios europeos.

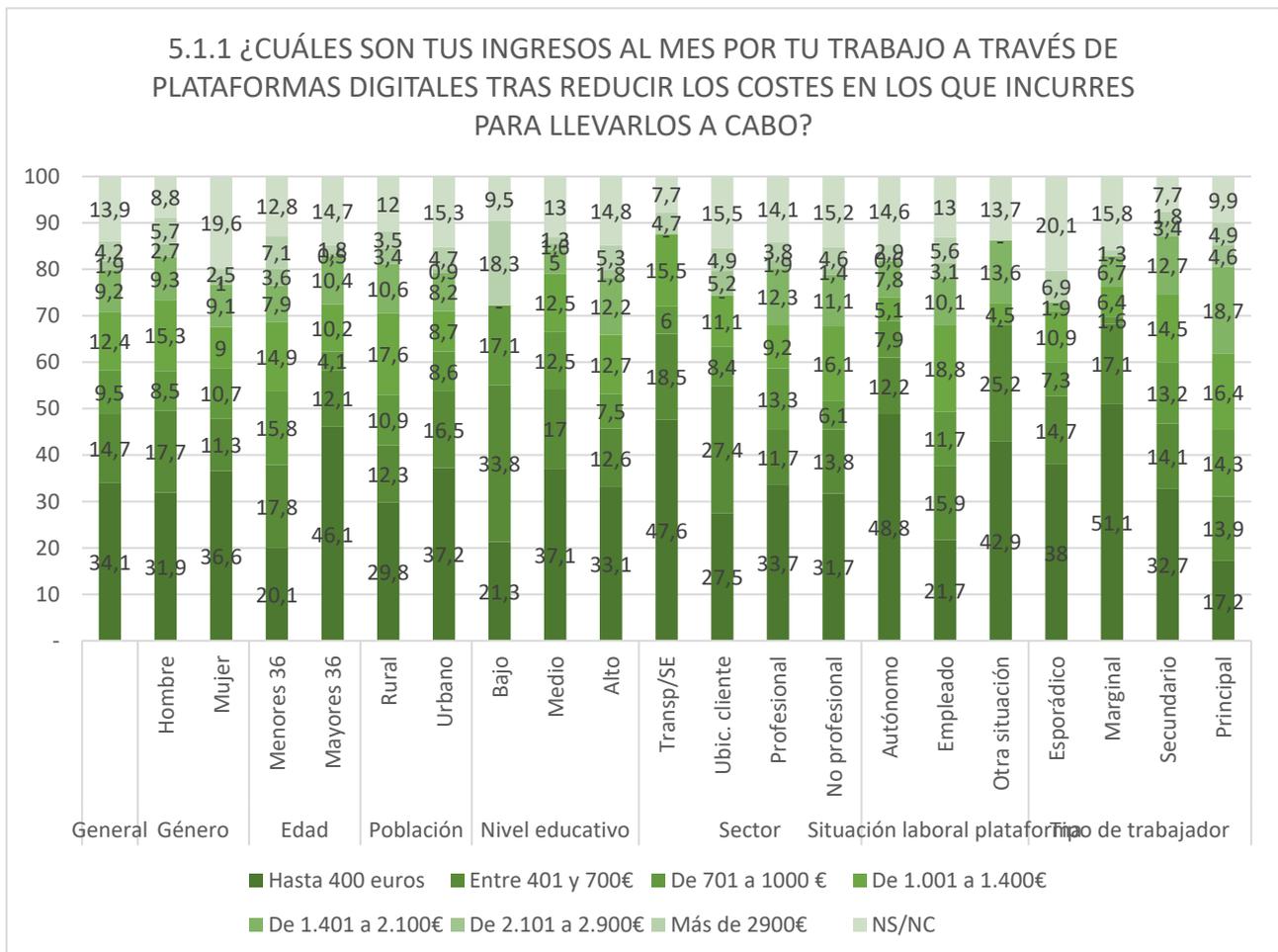
Por último, los análisis diferenciales en función de variables como el género, la edad, el ámbito de actuación rural y urbano la intensidad de la actividad en las plataformas y el estatus ocupacional, así como la consideración de los sectores de actividad ponen de manifiesto situaciones que habrán de ser tomadas en consideración para llevar a cabo políticas y actuaciones que clarifiquen y mejoren esas situaciones identificadas.

## 5. CONDICIONES LABORALES DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS.

El presente capítulo persigue analizar en primer lugar los aspectos relacionados con las retribuciones por el trabajo en plataformas y los costes que los trabajadores han de atender al realizar dicho trabajo con sus recursos personales. Por otra parte, analizamos lo que se suele caracterizar en la literatura especializada como “arreglos u organización no estándar” para la realización del trabajo. En concreto analizamos el trabajo nocturno, el que se realiza durante el fin de semana y el que requiere más de diez horas de trabajo en una jornada.

### 5.1 Retribuciones

#### 5.1.1 Ingresos



Un elemento importante de las condiciones laborales es la compensación económica que se recibe por el trabajo que se realiza. Para clarificar esta cuestión hemos planteado la pregunta sobre los ingresos mensuales por el trabajo en plataformas digitales, tras reducir los costes en los que se incurre por llevarlos a cabo. Los resultados muestran que para el 34,1% de los encuestados, esta retribución es de hasta 400 euros. Para el 14,7% la retribución es de entre 401 y 700€, para el 9,5% entre 701 y 1000€ y para el 12,4% de

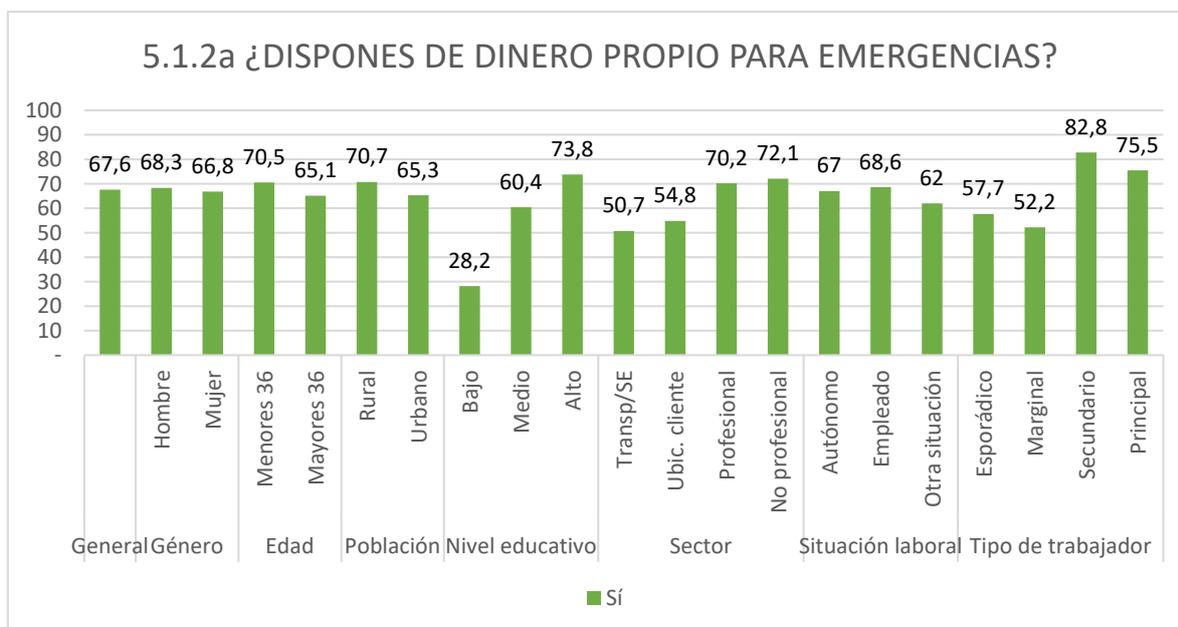
1001 a 1400€. El restante 29,2% manifestaron tener unos ingresos superiores a 1400€ al mes.

Lógicamente, la cuantía de esas retribuciones se ha de considerar en función del volumen y tipo de trabajo que se realiza en esas plataformas. Teniendo en cuenta que ese trabajo es esporádico para un 38% de encuestados o marginal para un 51%. No obstante, entre los que no alcanzan a superar

Casi uno de cada cinco trabajadores de plataformas con una dedicación principal reciben por su trabajo en plataformas menos de 400€ al mes.

los 400 euros mensuales se encuentra un 32,7% de trabajadores cuya fuente de ingresos de la plataforma es secundaria y un 17% de los que es la fuente principal. Es decir, personas que dedican al menos 10 horas a la semana y en una buena parte más de 20 horas a la semana de su jornada laboral semanal a la plataforma y que aun así obtienen bastante menos del salario mínimo en cómputo mensual<sup>9</sup>. Es interesante señalar que los trabajadores calificados como autónomos (48,8%) y en situación de depender de otro que les factura por ellos (42,9%) son aquellos que peor retribución reciben en comparación con los asalariados de los cuales solo un 21,7% están por debajo de los 400 euros en ingresos. Estos datos, pueden interpretarse teniendo en cuenta la información proporcionada por la encuesta realizada por la Comisión Europea (Barcevičius et al., 2021) donde se establece que el 55% de los trabajadores de plataformas a nivel europeo reciben un salario hora por debajo del salario mínimo legal (Barcevičius et al., 2021, pág. 61).

### 5.1.2 Capacidad de ahorro



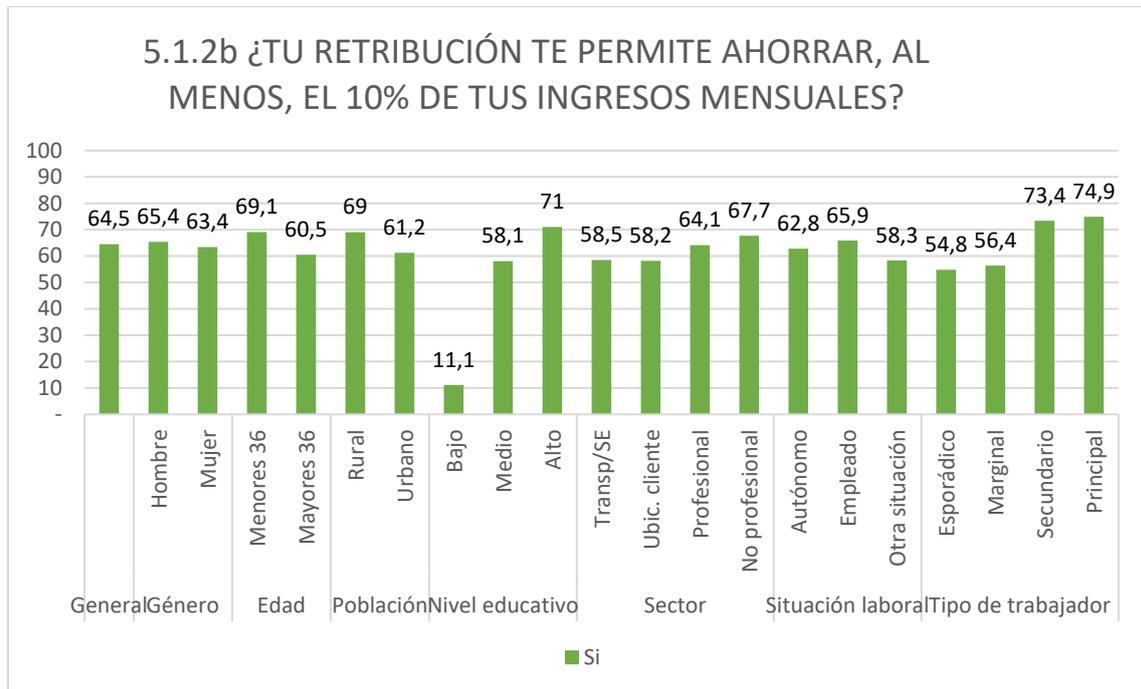
<sup>9</sup> En este sentido, los datos muestran que un 93'4% de los trabajadores cuyo trabajo en plataformas es "principal" tienen una dedicación de más de 20 horas semanales.

Otra cuestión planteada a los participantes de la encuesta fue **si disponían de dinero propio para emergencias** como reemplazar su coche o hacer frente a un problema médico no cubierto en la sanidad pública. Un 67'6% de ellos afirman sí disponer de ese dinero mientras que el tercio restante no disponían de ese dinero.

Casi un tercio de los trabajadores de plataformas no dispone de dinero para emergencias.

Entre los diferentes tipos de trabajadores de plataformas, los que aseguran tener dinero para emergencias son, en mayor medida, aquellos menores de 36 años, con estudios altos o cuyo trabajo en plataformas digitales es de carácter secundario o principal. En cambio, aquellos que señalan significativamente más que la media no disponer de este dinero son personas con estudios medios, aquellos que se dedican a trabajos en la ubicación del cliente y los que realizan el trabajo en plataformas digitales de forma esporádica o marginal. Esto confirma que estos son los perfiles más precarios, aunque para ello debemos explorar más específicamente su capacidad de ahorro.

Respecto a porqué los menores de 36 años tienen mayor capacidad de ahorro que los mayores de 36 puede haber una importante proporción de los menores de 36 que vivan con sus padres o que reciban cierta ayuda económica de ellos, lo cual les permitiría tener capacidad de ahorro aun percibiendo unos ingresos bajos por su trabajo en plataformas.



Así, cabe considerar en qué medida los diferentes perfiles de trabajadores de plataformas digitales son capaces de ahorrar al menos un 10% de sus ingresos mensuales. En este caso las proporciones son similares a las de la pregunta anterior: la mayoría de los trabajadores de plataformas son capaces de ahorrar al menos un 10% de sus ingresos (un 64'5% de ellos), pero más de un tercio (35'5%) no tienen esa posibilidad.

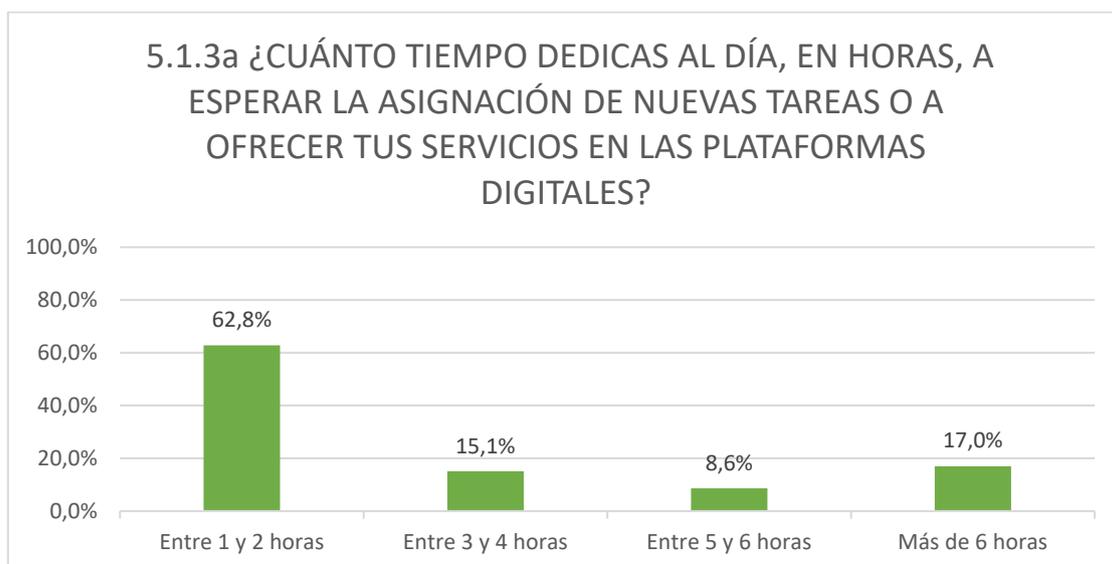
Más de un tercio de los trabajadores de plataformas digitales no llega a ahorrar por lo menos el 10% de sus ingresos mensuales.

Los perfiles de trabajadores de plataformas que tienen significativamente más capacidad de ahorrar ese porcentaje de sus ingresos son los que tienen menos de 36 años, estudios altos o se dedican al trabajo de plataformas como trabajo secundario y principal. Por el contrario, aquellos que señalan en menor medida poder

ahorrar ese dinero son las personas que realizan el trabajo en plataformas digitales de forma esporádica.

Esto es coherente con el nivel de ingresos de cada grupo que hemos visto con anterioridad: las personas con un nivel educativo alto y las que se dedican al trabajo en plataformas de forma secundaria destacan por tener un importante porcentaje de personas que reciben más de 1400€ mensuales. En cambio, en los trabajadores esporádicos este porcentaje es muy pequeño.

### 5.1.3 Tiempo de espera para obtener el trabajo y costes soportados.

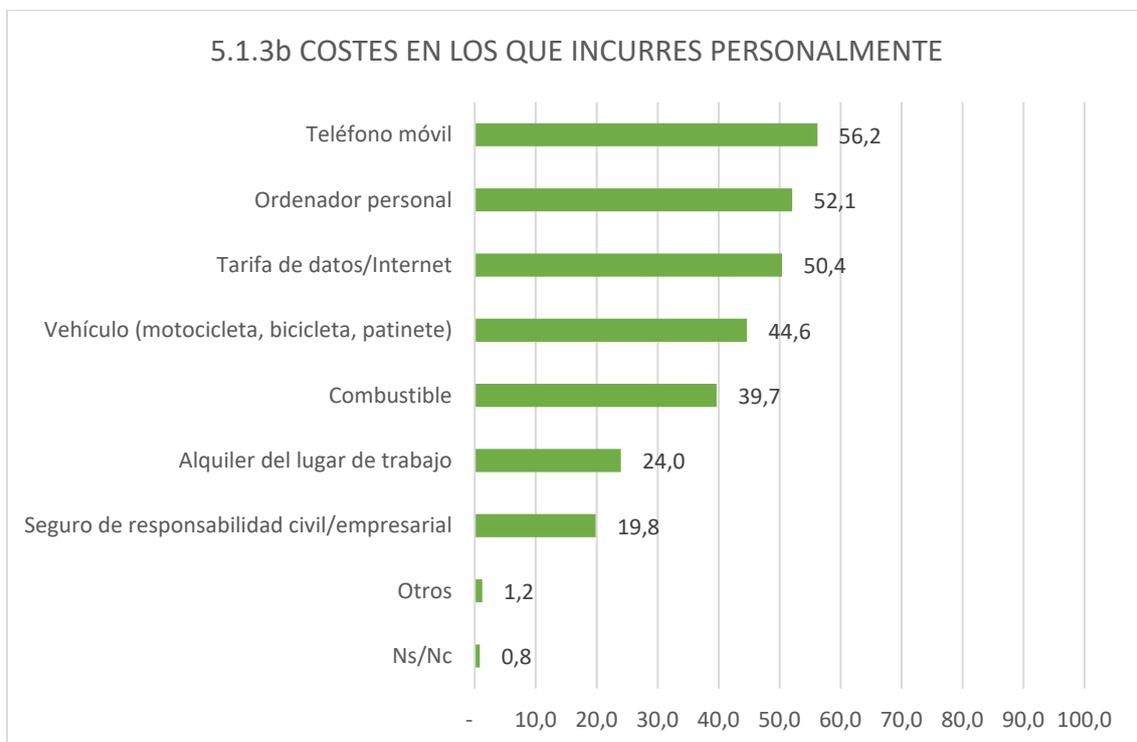


Una cuestión relevante para valorar las condiciones laborales de los trabajadores es el tiempo de trabajo y las actividades que realizan durante dicho tiempo. En el caso de los trabajadores de plataformas digitales es importante clarificar esta cuestión porque por las características de muchos de los servicios que proporcionan estos trabajadores, existe un componente temporal de espera hasta recibir asignaciones de nuevos encargos. Se trata de un tiempo cuya caracterización como trabajo no queda clara (y por eso hemos querido conocer su duración en la experiencia de los trabajadores de plataformas). Así hemos preguntado por el **tiempo de espera a la asignación de nuevas tareas**. La mayor parte de ellos (un 39'1%) señala esperar una hora diaria y un 23'7% asegura esperar alrededor de dos horas. Además, un 15'1% manifiesta esperar entre 3 y

Uno de cada cuatro trabajadores de plataformas dedica más de cinco horas al día a esperar la asignación de nuevas tareas.

4 horas y un 8'6% entre 5 y 6. El 17'0% restante espera más de 6 horas en un día, una cifra considerablemente alta.

Tal y como han señalado otros informes (OIT, 2021) (Barcevičius et al., 2021) uno de los mayores factores precarizantes del trabajo en plataformas es el número de horas que los trabajadores pasan al día esperando tareas o buscando tareas para realizar sin percibir retribución por ello. Esto es un sistema ineficiente de trabajo que hace recaer los costes de espera sobre el trabajador, en especial si esos tiempos no se pueden utilizar para asegurar mejores fuentes de ingresos o mejorar su capacitación para encontrar otros trabajos. El hecho de que se permita hacer recaer este coste de espera sobre la persona trabajadora, a su vez, reduce los incentivos que tiene la plataforma para mejorar los sistemas de asignación de tareas o de previsión de necesidad de mano de obra. Adicionalmente, el sistema de trabajo en plataformas es altamente improductivo para la sociedad debido a la necesidad de los trabajadores de usar una parte de su jornada esperando recibir tareas.



Resulta de interés en la cuestión de los ingresos y costes, conocer los **gastos en los que incurren personalmente los trabajadores de plataformas para realizar sus tareas**. Hay un 41'0% de ellos que incurren en alguno de los gastos que señalaremos a continuación mientras que el resto no parece tener dichos gastos. De forma más específica, aproximadamente la mitad de los que incurren en gastos pagan su propio teléfono móvil, su ordenador personal y la tarifa de datos o Internet. Además, alrededor de dos de cada cinco trabajadores utilizan su propio vehículo y pagan el combustible del mismo y un

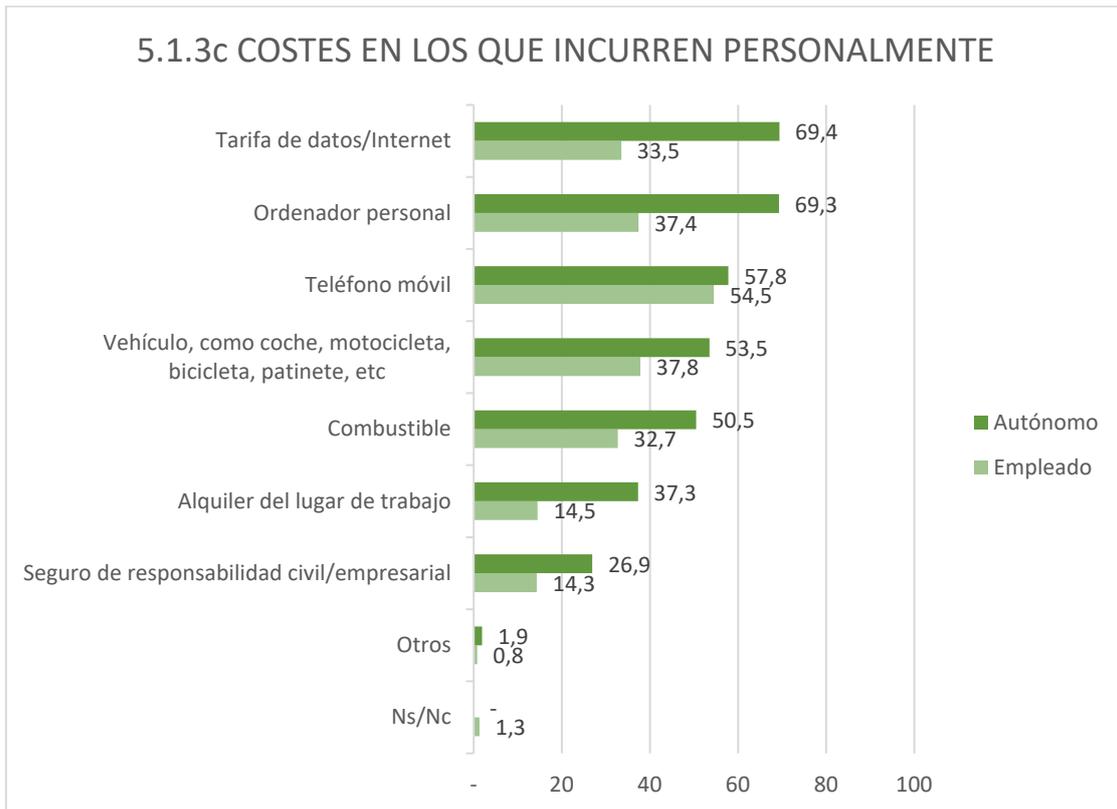
Un 41% de los trabajadores de plataformas incurren personalmente en algún gasto para trabajar.

24% paga por el alquiler del lugar de trabajo. El 19'8% de los trabajadores de plataformas encuestados pagan un seguro de responsabilidad civil o empresarial.

Puesto que el teléfono móvil puede requerirse para realizar la mayoría de las tareas típicas de los diferentes tipos de trabajos de plataformas, es natural que este sea el coste mencionado en mayor medida. Algo similar sucede con el ordenador personal y la tarifa de datos/Internet, que pueden requerirse para el trabajo de la mayor parte de los trabajadores encuestados. Así, los menores porcentajes asociados al vehículo y al combustible seguramente se deben a la presencia limitada de los trabajadores de plataformas que requieran de estos elementos. Por ejemplo, el sector de movilidad y transporte en nuestra muestra representa en torno al 6% del total.

Los autónomos incurren más en gastos para trabajar que los empleados.

Más allá de esta información, es imprescindible aquí pararse a explorar las **diferencias entre trabajadores autónomos y empleados**.



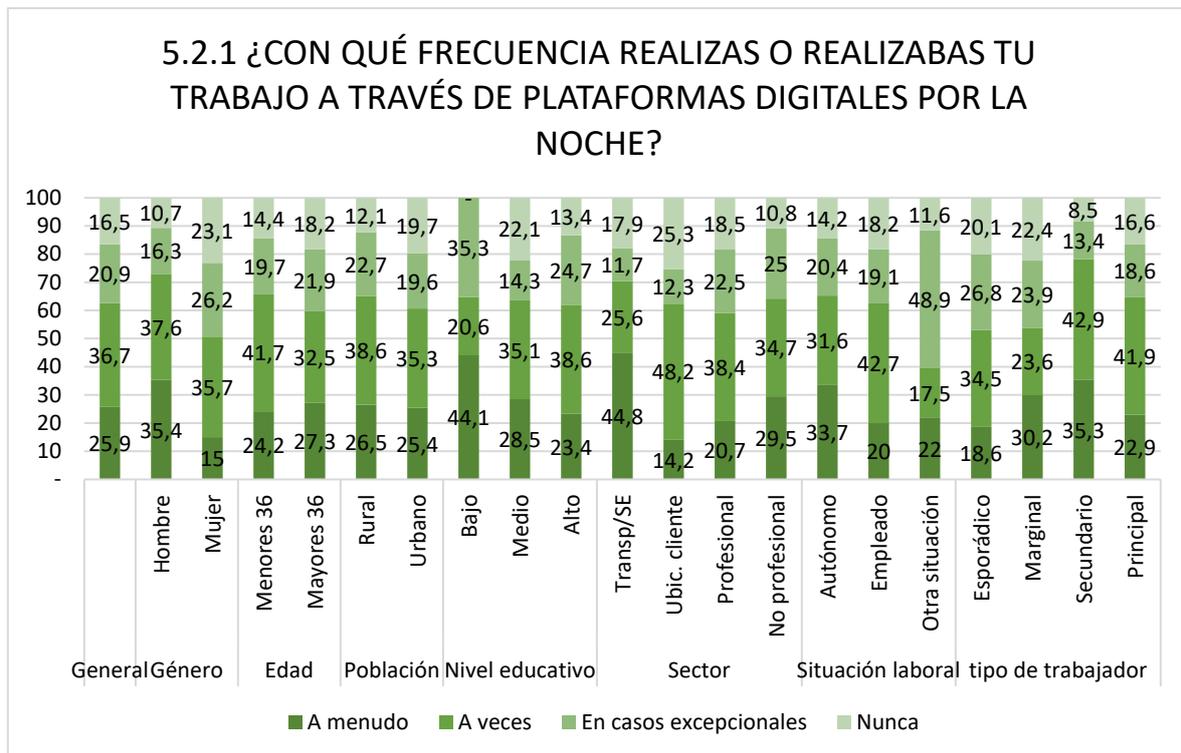
Los datos muestran con claridad que los autónomos incurren significativamente más en el pago personal de costes que los empleados. Esto se da en todos los tipos de gastos señalados, a excepción del teléfono móvil, donde las diferencias no son significativas.

Así, vemos que en torno al 69'0% de los trabajadores autónomos pagan su tarifa de internet/datos o su ordenador personal, frente a poco más de un tercio de los trabajadores en situación de empleados. Algo similar sucede con el vehículo y el combustible: mientras poco más de un tercio de los empleados incurren en estos costes, más de la mitad de los autónomos debe pagarlos por su cuenta.

En definitiva, se constatan diferencias notables en los costes en los que incurren los trabajadores de plataformas dependiendo de su estatus de trabajo (autónomo o empleado). De todos modos, es relevante considerar que los porcentajes de gasto en los que incurren los empleados, a pesar de ser menores que en los autónomos, no son nada desdeñables. Es decir, independientemente del estatus de trabajo, hay una gran proporción de trabajadores de plataformas que deben pagar personalmente determinados costes asociados a su trabajo.

## 5.2 Condiciones de trabajo

### 5.2.1 Trabajo nocturno



Otro aspecto con particular relevancia para el trabajo en plataformas digitales es el **trabajo con nocturnidad, en fines de semana o durante más de 10 horas diarias**. Aquí analizamos en qué medida se dan estas situaciones entre los diferentes perfiles de trabajadores de plataformas.

Así, más de uno de cada cuatro trabajadores de este tipo aseguran trabajar a menudo de noche y un 36'7% lo hace a veces. La cuestión de género vuelve a sobresalir en este caso: un 35'4% de los hombres trabaja de noche a menudo, mientras en las mujeres esta cifra es el 15'0%. Esto supone un 20'4% más de hombres que trabajan de noche a menudo que de mujeres. Pero no solo eso, el porcentaje de mujeres que trabaja de noche en casos excepcionales o nunca es significativamente superior que el de hombres.

Más de un cuarto de los trabajadores de plataformas trabajan a menudo de noche y los hombres lo hacen en mayor medida.

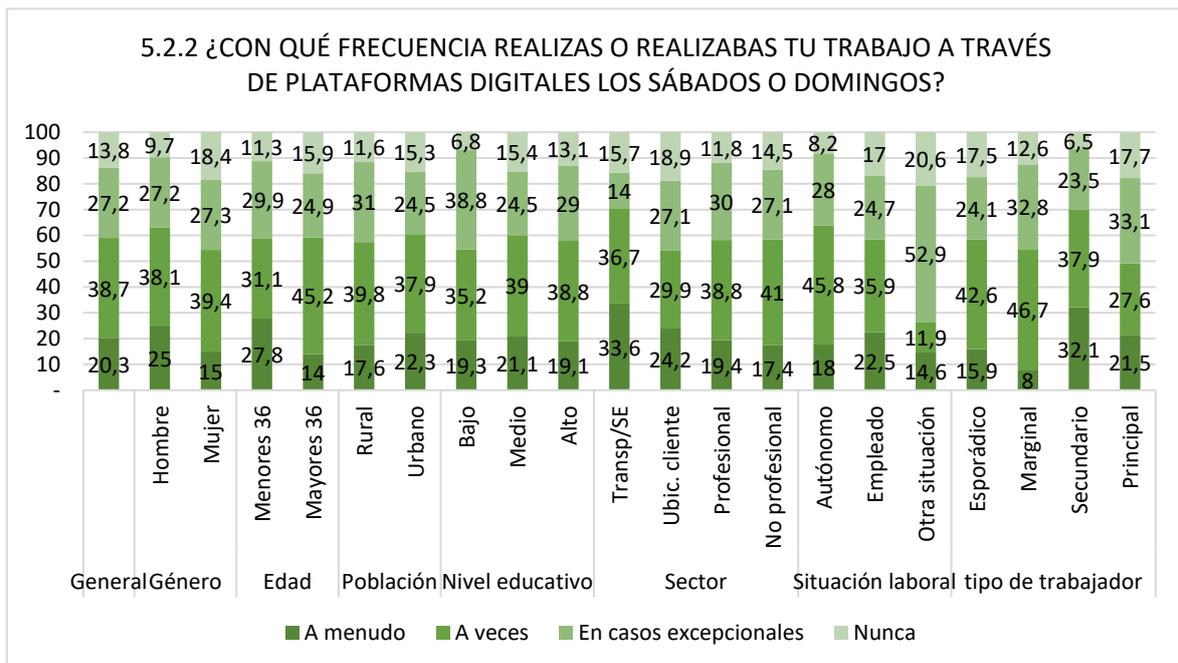
Estas diferencias pueden ir ligadas, principalmente, a tres factores. El primero de ellos es el desempeño de trabajos de diferente índole para cada género, que tienen requerimientos diferentes de horario (por ejemplo, en los hombres es más frecuente dedicarse al sector del transporte/servicios de entrega). El segundo factor es la mayor necesidad de conciliación laboral de las mujeres como resultado de los roles de género asociados a los cuidados. Un tercer factor puede ser que las mujeres rechacen realizar trabajo presencial nocturno por la mayor peligrosidad que puede haber en estos horarios.

En cuanto a la edad, los jóvenes trabajan en mayor medida con nocturnidad, ya que un 65'9% de ellos lo hacen a menudo o a veces, un 6'1% más que los mayores de 36 años. Más específicamente, en su mayoría (41'7%), los jóvenes trabajan por la noche a veces (un 9'2% más que los mayores de 36 años).

Respecto a otras categorías de trabajadores, hay una proporción importante de trabajadores de tipo "secundario" que ejercen su trabajo a menudo de noche (aproximadamente un tercio) probablemente por tener otro trabajo durante el día. En cambio, el porcentaje de personas que trabajan de noche a menudo descende en los que trabajan en el sector profesional, ya que se trata de trabajos que no exigen nocturnidad, al contrario de lo que sucede entre los trabajadores secundarios (donde hay una buena proporción de personas que se dedican al transporte/servicios de entrega).

Asimismo, en lo referente a la situación laboral, vemos que el porcentaje de trabajadores que trabajan de noche a menudo o a veces no difiere notablemente situándose ambos grupos algo por encima del 60%. Ahora bien, los autónomos se concentran en la respuesta "a menudo" (aproximadamente un tercio de ellos) mientras que los empleados lo hacen en la respuesta "a veces" (un 42'7%).

### 5.2.2 Trabajo en fines de semana



Casi el 60% de los trabajadores de plataformas digitales trabaja en fin de semana con bastante frecuencia.

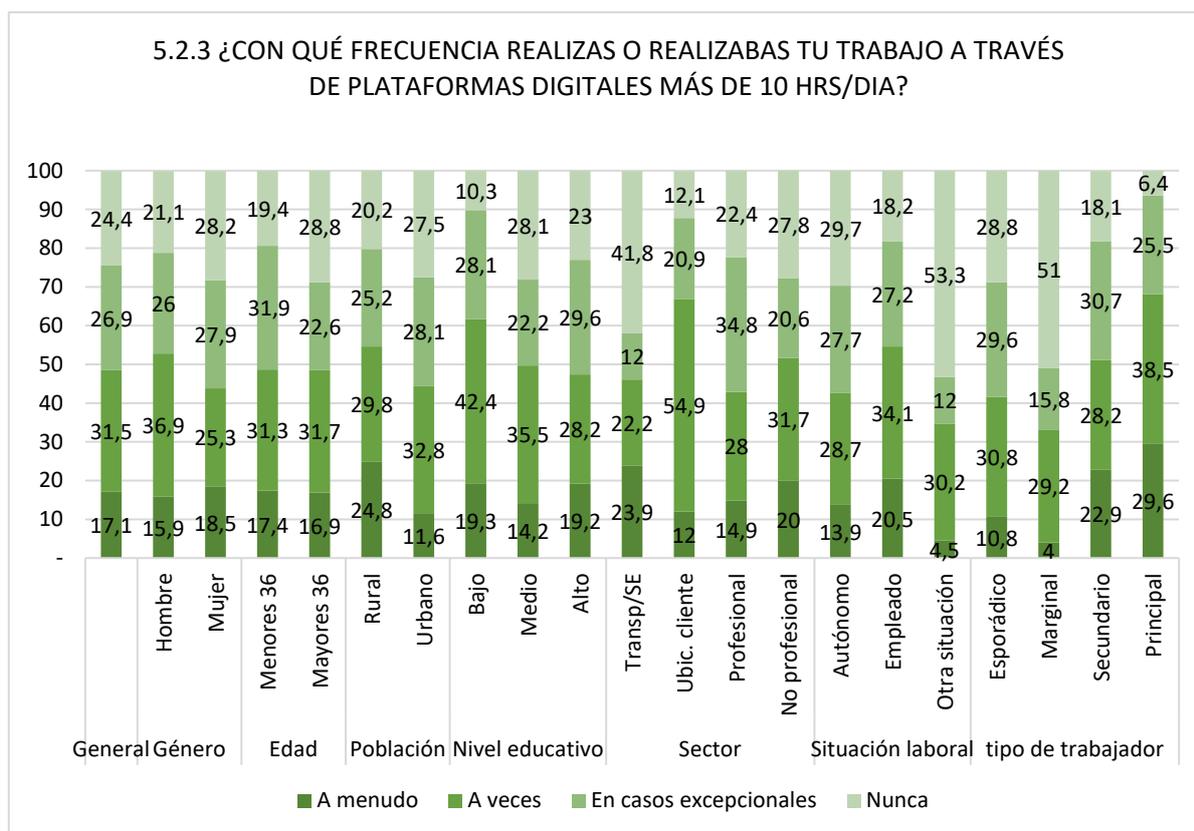
De forma similar, uno de cada cinco trabajadores de plataformas señala que trabajaba a menudo los fines de semana y un 38'7% lo hace a veces. Esto, en total, conforma un 59'0% que trabaja en fines de semana al menos con cierta frecuencia, lo cual supone una gran parte del conjunto de los trabajadores de plataformas digitales. Además, cabe decir que, si nos fijamos en los datos por categorías de trabajadores, encontramos diferencias que conviene notar. Las mujeres presentan porcentajes similares a los hombres en las categorías intermedias, pero muy diferentes en las de los extremos. Así, las mujeres trabajan considerablemente menos en fines de semana con una frecuencia habitual (“a menudo”) y presentan un porcentaje mucho mayor de respuesta con la categoría “nunca” que los hombres. La diferencia entre géneros, en las dos categorías, es de aproximadamente un 10'0%. Por tanto, vemos cómo los factores asociados al género señalados anteriormente influyen también en el trabajo en fines de semana.

Por otro lado, se observan algunas diferencias por edad. Mientras los menores de 36 responden significativamente más que trabajan a menudo los sábados o domingos (27'8%), el porcentaje de personas mayores de 36 que lo hacen con esa frecuencia es mucho menor (un 14'0%).

Asimismo, una de las cuestiones más relevantes que se ilustran con estos datos es el pequeño porcentaje de autónomos que no trabaja nunca en fines de semana (8'2%), mucho menor que el de aquellos que son empleados o están en otra situación. En cambio, casi la mitad de ellos (45'8%) trabajan sábados y domingos a veces.

En el mismo sentido, vemos que el porcentaje de trabajadores secundarios que trabajan sábados o domingos “a menudo” o “a veces” asciende hasta un 70%, con una representación especialmente elevada de aquellos que lo hacen a menudo (casi un tercio). Esto tiene sentido con la propia definición de trabajador secundario, puesto que compaginar un empleo principal tradicional con un trabajo en plataformas digitales de más de 10 horas semanales puede ser difícil sin trabajar en fin de semana. Pero no solo eso, de nuevo vemos que entre los trabajadores secundarios hay una representación destacable de personas que se dedican al transporte/servicios de entrega, sectores con mayor demanda los fines de semana.

### 5.2.3 Trabajo más de 10 horas al día



Casi la mitad de los trabajadores de plataformas hace con bastante frecuencia jornadas de trabajo de más de 10 horas.

Finalmente, el porcentaje de personas que señalan hacer jornadas de más de 10 horas con bastante frecuencia (a menudo o a veces) es considerablemente menor que el trabajo nocturno o en fin de semana (48’6%). Además, es un porcentaje que se encuentra por debajo de los niveles europeos. Así, en COLLEM I (Pesole et al., 2018) se identifica que el 56,5% de trabajadores en plataformas trabajan más de 10 horas al día a menudo o a veces. Así y

todo, es un porcentaje nada desdeñable, ya que supone casi la mitad de los trabajadores de plataformas digitales.

Encontramos diferencias significativas entre trabajadores por su lugar de residencia (en las zonas rurales parece haber más personas que hacen jornadas de más de 10 horas con frecuencia) y por la situación laboral (es más frecuente realizar este tipo de jornadas entre los empleados)<sup>10</sup>.

Por otro lado, los datos cruzados por tipo de trabajador señalan cuestiones interesantes. En aquellos que trabajan de forma esporádica en este tipo de plataformas el porcentaje

<sup>10</sup> Aunque la categoría “otra situación” presenta valores que destacan por diferenciarse especialmente de los demás, estos no son significativos, ya que el número de sujetos en esta categoría es muy pequeño.

que lo hace en jornadas de más de 10 horas es considerablemente menor que en el resto de categorías de trabajadores<sup>11</sup>. En cambio, aquellos que hacen este tipo de jornadas con mayor frecuencia son los que se dedican principalmente al trabajo de plataformas digitales (un 29'6% lo hace a menudo y un 38'5% a veces). Esto llama la atención, puesto que la dedicación de este tipo de trabajadores, al ser su empleo principal, podría indicarnos una distribución normal en jornadas de 8 horas diarias. Sin embargo, quizá el tipo de trabajo realizado por este tipo de trabajadores exige que, con bastante frecuencia, esas jornadas se extiendan en el tiempo para finalizar las tareas.

**En síntesis**, vemos que un tercio de los trabajadores de plataforma obtiene unos ingresos de unos 400 euros o menos al mes y otro 15% obtiene entre 400 y 700 euros al mes. Hay que considerar aquí que, en buena medida, muchos trabajadores de plataforma lo hacen a tiempo parcial y como complemento de otro trabajo y por no resulta posible determinar si la compensación que reciben alcanzaría al menos la compensación por hora que corresponde al salario mínimo interprofesional, y en el caso de trabajadores autónomos con el incremento correspondiente a los costes sociales. Por otra, parte, la compensación de facto va a depender mucho del tipo de trabajo que se realice y de la cualificación profesional requerida. Como información complementaria para conocer mejor la situación económica de los trabajadores de plataforma hemos preguntado la disponibilidad económica de los encuestados para hacer frente a emergencias y dos tercios indican que tienen esa disponibilidad. Un porcentaje similar ha indicado también su capacidad para ahorrar al menos un 10% del salario mensual obtenido.

Junto a la información sobre los ingresos, hemos averiguado también la relativa a los costes que el trabajador tiene que soportar. Primero hemos prestado atención a las horas de espera que el trabajador tiene que dedicar para recibir un encargo. Este hecho resulta complejo de analizar porque no queda claro si esas horas el trabajador las computa como horas de trabajo que son contempladas en la compensación o si son un coste extra. Por otra parte, para calibrar su coste y carga es importante determinar en qué medida esas horas de espera son compatibles o no con la realización de otro trabajo o actividad formativa o si se exige una espera incompatible con cualquier otra actividad. Los datos obtenidos son interesantes porque casi un 40% suele dedicar una hora diaria a esa espera y otro 24% dedica hasta dos horas. Además, aproximadamente un 40% tiene que cubrir personalmente una serie de gastos que se producen en el desempeño de su trabajo como el teléfono móvil, ordenador y tarifa de datos o Internet, vehículo propio y combustible, el alquiler del lugar de trabajo o el un seguro de responsabilidad civil o empresarial. Esta situación de cobertura personal de los costes se da con bastante más frecuencia en el caso de los autónomos, aunque sería importante constatar si a igual trabajo y dedicación los ingresos de estos son mayores o no que los de los empleados equivalentes. Es interesante señalar, la complejidad del cálculo de los ingresos y los costes debido a las especiales características que emergen en estos tipos de trabajo que resultan muy flexibles y que al

---

<sup>11</sup> A excepción de los trabajadores marginales, puesto que una parte de la definición de estos (trabajar menos de 10 horas semanales) excluiría a muchos de ellos.

ser compatibles con otros realizarse a tiempo parcial, con cambios de dedicación importantes y haciendo el trabajo compatible con otros trabajos resulta difícil la cuantificación tanto de los ingresos como de los costes y su asignación parcial a cada trabajo que se desempeña.

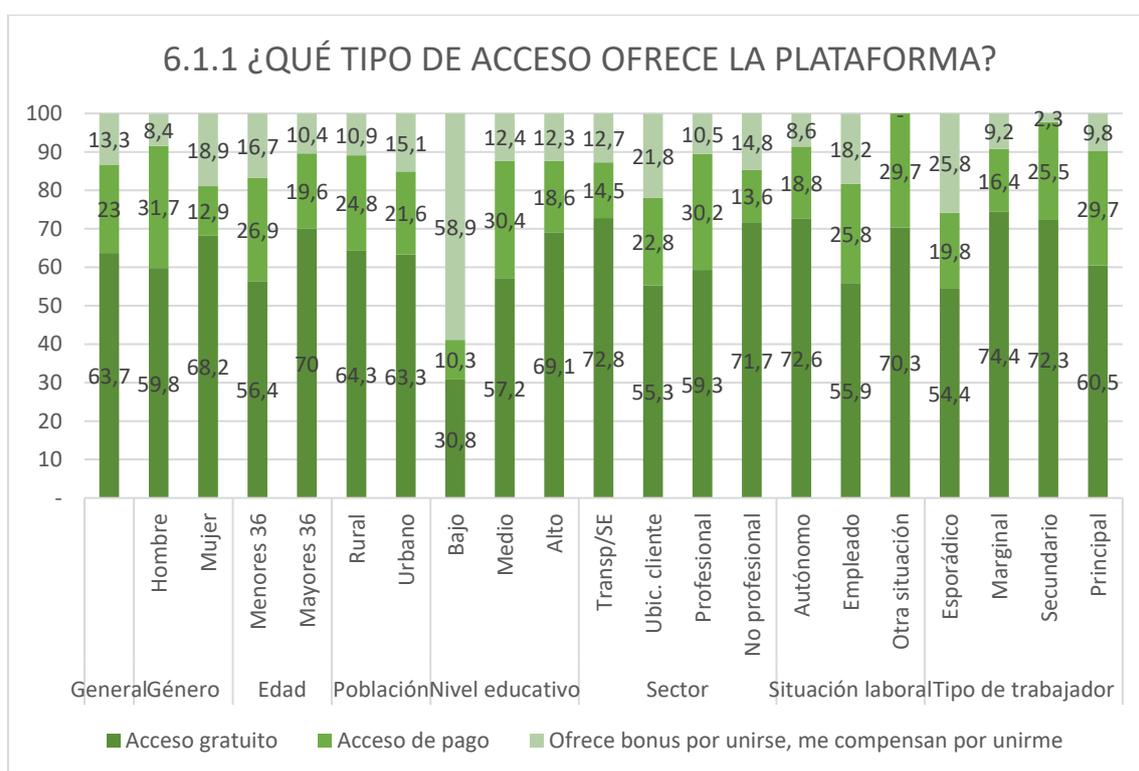
En cuanto a los “arreglos” no estándar en cuanto a los tiempos de trabajo cabe señalar que son uno de cada cuatro los trabajadores que realizan trabajos nocturnos a menudo y otro tercio lo hacen a veces. En cuanto al trabajo en sábados y domingos, uno de cada cinco lo hacen a menudo y un 39% a veces. Por último, un trabajo con jornada de diez horas o más en la plataforma lo desempeña un 17% a menudo y casi un tercio a veces. Lógicamente, todas estas formas de trabajo se distribuyen de forma diferenciada en función de las variables que venimos considerando como género, edad, tipo de trabajo etc.

## 6. CARACTERÍSTICAS DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

Las características tecnológicas y el diseño de las mismas, incluidos la programación y algoritmos utilizados para la organización del trabajo en la plataforma son aspectos que tienen importantes repercusiones sobre el trabajo que realizan los trabajadores y también la forma de organizarlo, la prestación del servicio y relación con los clientes y la relación que se establecen entre trabajador y el operador de la plataforma. En este capítulo nos planteamos profundizar en el conocimiento de varias de estas características del trabajo en plataforma en la comunidad Valenciana. Organizamos el capítulo en los siguientes apartados. En primer lugar, analizamos las formas y condiciones de acceso a las plataformas para trabajar en ellas. Posteriormente analizamos los aspectos principales de las relaciones entre la plataforma y los trabajadores: la asignación de las tareas, la capacidad de réplica de los trabajadores antes las decisiones de la plataforma, el control y seguimiento que se realiza sobre su trabajo y la formación que se proporciona para la realización del trabajo. En tercer lugar, analizamos las formas y criterios de pago. Por último, analizamos las relaciones que se establecen con el cliente, sus valoraciones de los servicios y sus implicaciones para el sistema de reputación en la red.

Habida cuenta de la flexibilidad y capacidad de las tecnologías digitales y de la versatilidad formas en que puede plantearse los distintos aspectos laborales de una determinada plataforma, mediante algoritmos de inteligencia artificial es fundamental conocer las principales implicaciones que esas formas tecnológico organizativas tienen para las condiciones de trabajo plataformas, las actividades a realizar y las relaciones de trabajo con la plataforma y los clientes o usuarios del servicio.

### 6.1 Acceso a la plataforma

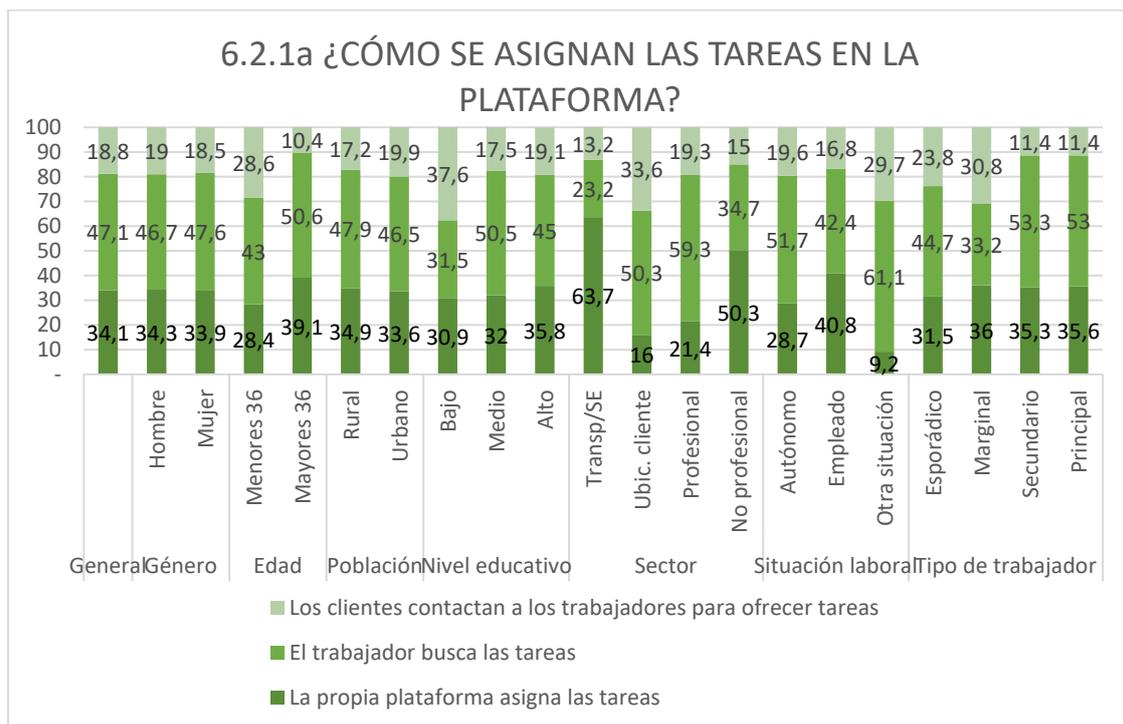


Para conocer mejor las características de las plataformas bajo las que operan este tipo de trabajadores primero nos centraremos en el **acceso** a las mismas (gratis, de pago o con un bonus). Es decir, se trata de clarificar si la persona trabajadora puede usar la plataforma de manera gratuita o si por el contrario la plataforma para poder inscribirse y buscar clientes finales en ella exige un pago. La tercera opción de respuesta plantea otras posibilidades de acceso como es el caso de que la empresa ofrezca algún tipo de “compensación” o incentivo al trabajador por unirse. Así, un 63’7% de ellos trabaja en plataformas de acceso gratuito, un 23’0% de pago y un 13’3% a través de un bonus.

En este caso encontramos de nuevo algunas diferencias respecto al género. Las mujeres trabajan significativamente más a través de plataformas de acceso gratuito (un 8’45% más) o de acceso con un bonus que los hombres. Por otro lado, encontramos diferencias significativas en el uso de plataformas de pago. Ese acceso es más frecuente en los que hacen tareas de tipo profesional (un 30’2%), que en los de tipo no profesional (13’6%). Esto puede deberse, por un lado, a un menor poder adquisitivo de aquellos que realizan tareas no profesionales, que hace que busquen plataformas gratuitas o con bonus; también puede incidir el hecho de que las plataformas especializadas en cada tipo de trabajo tiendan a optar por diferentes tipos de acceso. Sorprende especialmente que ciertas plataformas, a pesar de contratar a los trabajadores como asalariados, exijan algún tipo de pago a estos para poder unirse al trabajo. Concretamente, **esta situación se da para un, nada desdeñable, 25,8% de los asalariados en plataformas.** La sorpresa viene precisamente por que la legislación prohíbe cobrar al trabajador por encontrarle empleo o por emplearle.

## 6.2 Relación entre la plataforma y el trabajador

### 6.2.1 Asignación de tareas



La **asignación de tareas en las plataformas digitales** se hace mayoritariamente de forma activa por parte del trabajador. Esto es, un 47'1% de los trabajadores de plataformas busca las tareas que después realizará. La segunda situación más común es que la propia plataforma asigne las tareas (un 34'1% de los encuestados trabajan de esta forma) y lo menos común es que los clientes contacten con los trabajadores para ofrecerles las tareas.

Un 28'7% de los trabajadores de plataformas autónomos señala que la plataforma es la que les asigna las tareas, lo cual puede ser un indicio de laboralidad.

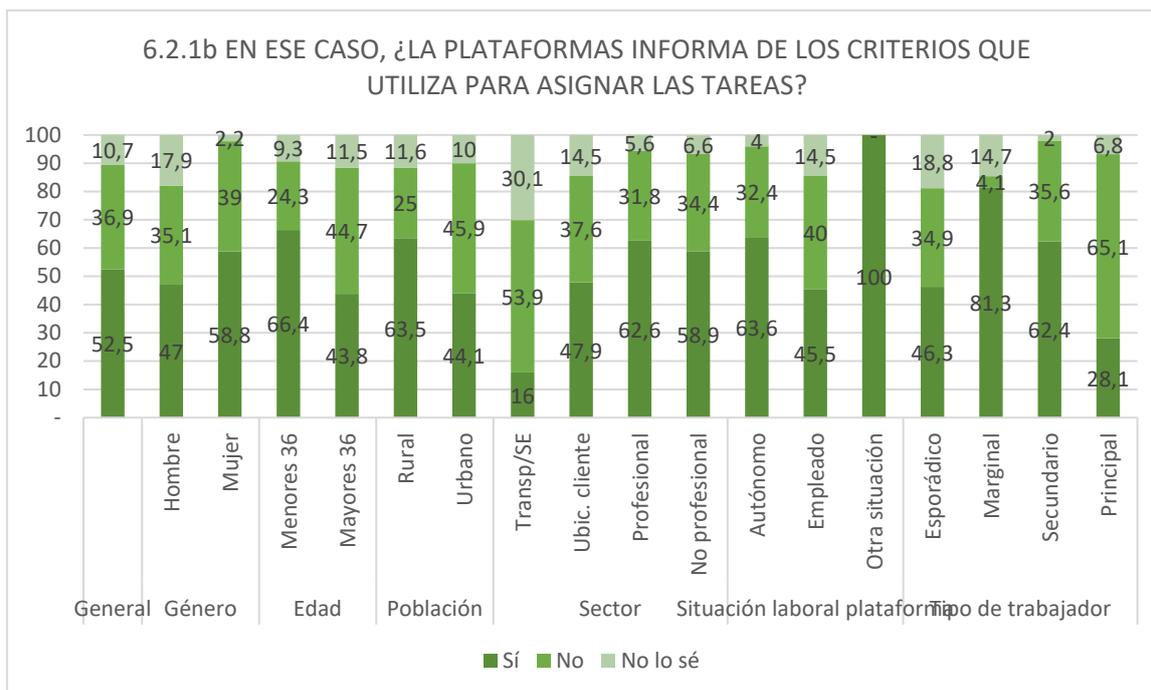
Esta distribución de la forma de asignación de tareas se concentra en la muestra del sector profesional de trabajo en plataformas, que presenta un porcentaje significativamente mayor (59'3%) que el de la muestra total. Por otra parte, entre los trabajadores no profesionales lo más común (con diferencia) es que la propia plataforma les asigne las tareas a realizar. De hecho, más de la mitad de ellos lo señalan.

En cuanto a los grupos que más trabajan en función de la demanda de los clientes, encontramos a los menores de 36 años (un 28'6% de ellos) y a los que trabajan de forma marginal en plataformas (30'8%). Estas dos categorías de trabajadores coinciden en el hecho de tener una buena representación de personas que se dedican al trabajo en la ubicación del cliente, lo cual probablemente incide en una asignación de tareas más sujeta a la demanda del cliente. En cambio, los grupos con menor representación de esta opción son los mayores de 36 y los trabajadores secundarios, en los cuáles priman los trabajadores de los sectores de ventas online, micro-tareas y transporte/servicios de entrega.

Por último, cabe señalar que un 28,7% de los que trabajan en plataformas como autónomos señalan que es la plataforma la que les asigna las tareas sin poder buscar sus propias tareas ni tampoco que sean los clientes los que las ofrezcan. Esta cuestión no es menor ya que es un indicio claro considerado por la jurisprudencia -y también por la Comisión Europea en su propuesta de directiva- de subordinación a la plataforma. Esto podría apuntar a que, solamente con este indicio, aproximadamente 47.539 personas<sup>12</sup> deberían ser reclasificadas como laborales en la Comunitat Valenciana.

---

<sup>12</sup> Para obtener esta cifra hemos partido de los datos del censo de población de la Comunitat Valenciana (Instituto Valenciano de Estadística, 2020). A partir de la cifra de habitantes de entre 16 y 65 años (nuestro universo) hemos estimado el número de trabajadores de plataformas (a partir del 12'0% obtenido en nuestra encuesta), del número obtenido hemos estimado el número de trabajadores de plataformas autónomos (según nuestros datos, un 41'3% de los trabajadores de plataformas digitales). Finalmente, hemos tomado el porcentaje de trabajadores de plataformas autónomos que señalan que es la plataforma la que realiza la asignación de tareas (28'7%) y lo hemos aplicado a la última cifra que habíamos estimado (el número de trabajadores de plataformas autónomos).



Cuando es la plataforma la que asigna las tareas, **el conocimiento de los criterios que esta utiliza para esa asignación** puede ser importante para el trabajador. Los datos del estudio nos muestran que la mayoría de los trabajadores son informados de los criterios utilizados por la plataforma (un 52'5% de ellos). No obstante, el porcentaje de personas que niegan recibir esta información no es nada desdeñable (un 36'9%) y, además, hay que considerar que un 10'7% de los trabajadores ha contestado que “no lo sabe” (el cual, en gran parte, podría añadirse a los que han respondido “no”)<sup>13</sup>.

Concretamente, en el sector del transporte un 53,9% de los trabajadores de plataformas indican que no son informados de los criterios que usa la plataforma para asignar las tareas. En general, como ya se ha señalado anteriormente en este informe y en otro, se puede observar una falta de transparencia en la comunicación entre la plataforma y el trabajador. Una falta de transparencia que no parece venir solucionada por la categorización como asalariado, dado que el 40% de los asalariados responden que no reciben información de los criterios usados por la plataforma, un porcentaje que es incluso superior al de los autónomos que no la reciben (32'4%)<sup>14</sup>

Al menos un 36'9% de los trabajadores de plataformas niega recibir información sobre los criterios de la plataforma para asignar las tareas.

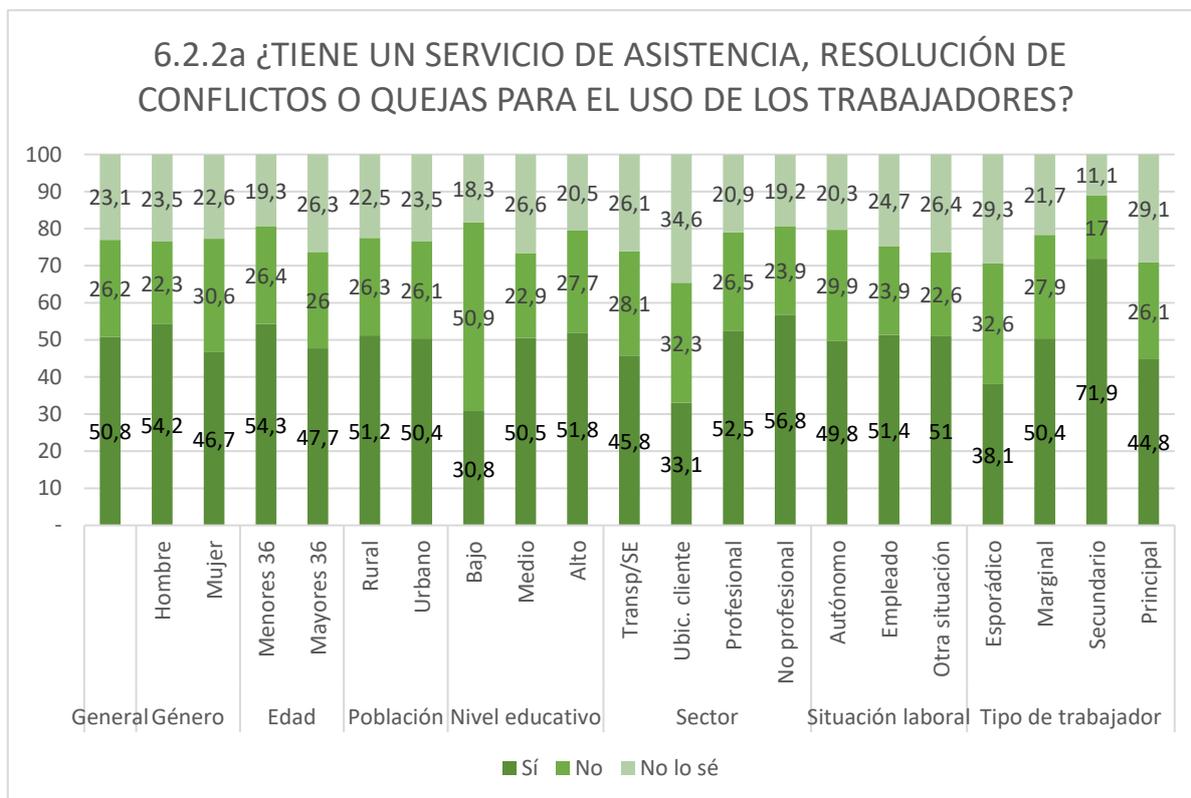
<sup>13</sup> Por un lado, si el “no lo sé” es una respuesta genuina, nos indica que no se ha hecho una comunicación efectiva de dichos criterios por parte de la plataforma. Por otro lado, este elevado porcentaje podría expresar un cierto reparo o miedo a dar una respuesta que pueda comprometer a la plataforma para la que trabajan.

<sup>14</sup> En cualquier caso, cabe decir que las conclusiones que se pueden extraer no son significativas estadísticamente, ya que la muestra de esta pregunta, subdividida en esos grupos, es demasiado pequeña. Los únicos valores significativos que encontramos son los de los menores de 36 años y los de los

De aquí que resulte oportuno que, tanto la “Ley Rider” a nivel estatal, como la propuesta de directiva europea en materia de trabajadores de plataformas, no busquen solamente la reclasificación como laborales de los trabajadores, sino también incluyan nuevos derechos de información y de transparencia de cómo funciona el algoritmo y cómo se asignan las tareas a través del mismo.

Casi la mitad de los trabajadores de plataformas niega o desconoce la existencia de un servicio de asistencia, quejas o resolución de conflictos con la plataforma.

### 6.2.2 Capacidad de réplica de los trabajadores



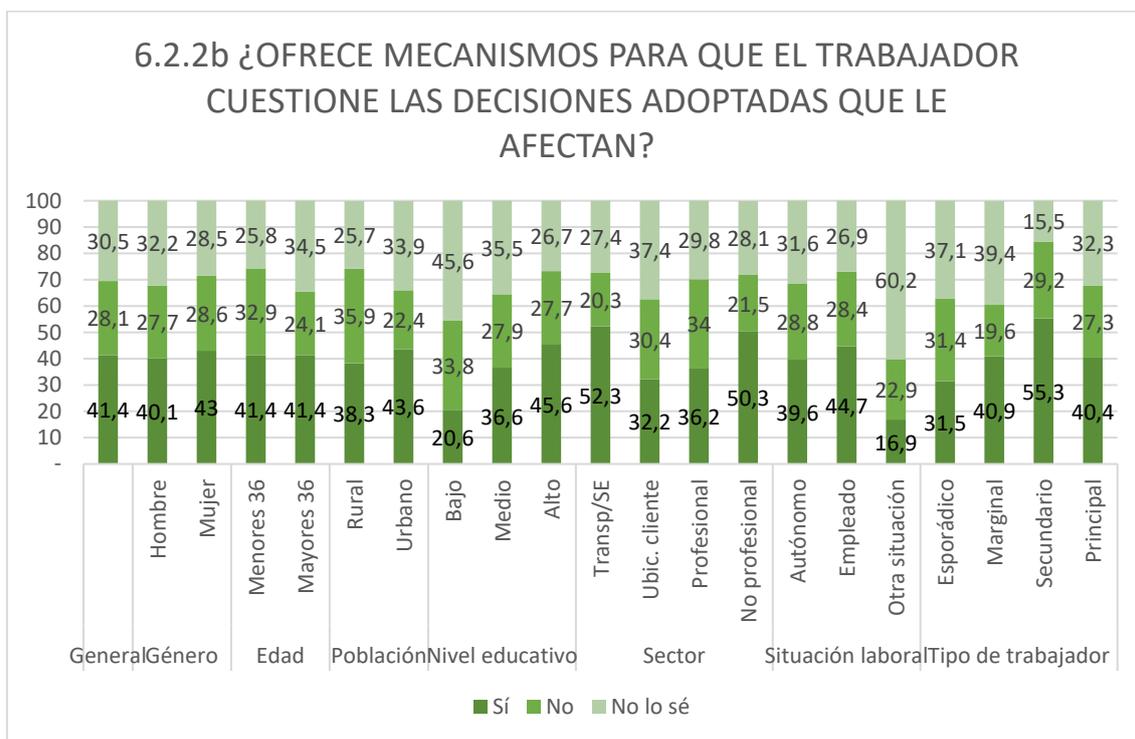
Una cuestión imprescindible del trabajo en plataformas digitales es la existencia de un **servicio de asistencia, resolución de conflictos o quejas para uso de los trabajadores**. La mitad de los encuestados indica que la plataforma bajo la que trabaja dispone de este servicio. Así y todo, más de un cuarto de ellos asegura que no dispone de él. Además, un destacable 23’1% de los encuestados no sabe si la plataforma ofrece este servicio, lo cual podría implicar una falta de difusión de su disponibilidad.

Si bien en este caso no se aprecian grandes diferencias en los datos de los diferentes grupos de trabajadores, aquellas que podrían ser destacadas no tienen significatividad

---

trabajadores en la población rural: ambos señalan en mayor medida que el resto de la muestra que la plataforma sí que informa de los criterios de asignación.

estadística debido al tamaño de la muestra, como hemos señalado anteriormente. Las únicas diferencias significativas son: el mayor número de personas menores de 36 años y trabajadores secundarios que afirman la existencia de un servicio de asistencia y la menor proporción de trabajadores esporádicos que lo señalan. Las diferencias entre las dos últimas categorías seguramente se deben a un mayor grado de desconocimiento por parte de los trabajadores esporádicos, en contraposición a un mayor grado de conocimiento de los secundarios (como resultado de una dedicación más regular al trabajo en plataformas).



También debemos considerar si la plataforma **ofrece mecanismos para que el trabajador cuestione las decisiones que le afectan**. Dos de cada cinco participantes han respondido que la plataforma para la que trabajan sí que dispone de este tipo de

Las plataformas que ofrecen y promocionan mecanismos para cuestionar sus decisiones son minoritarias.

mecanismos. En cambio, un 28'1% de ellos señala que no y un 30'5% que no lo sabe<sup>15</sup>. Estos datos apuntan a que las plataformas digitales que ofrecen estos mecanismos de cuestionamiento de decisiones son minoritarias. Además, también muestran un gran nivel de desconocimiento de la existencia de este mecanismo, que no puede ser más que fruto de carencias en la promoción de su uso (en los casos en

los que existe, pero se desconoce por parte de los trabajadores).

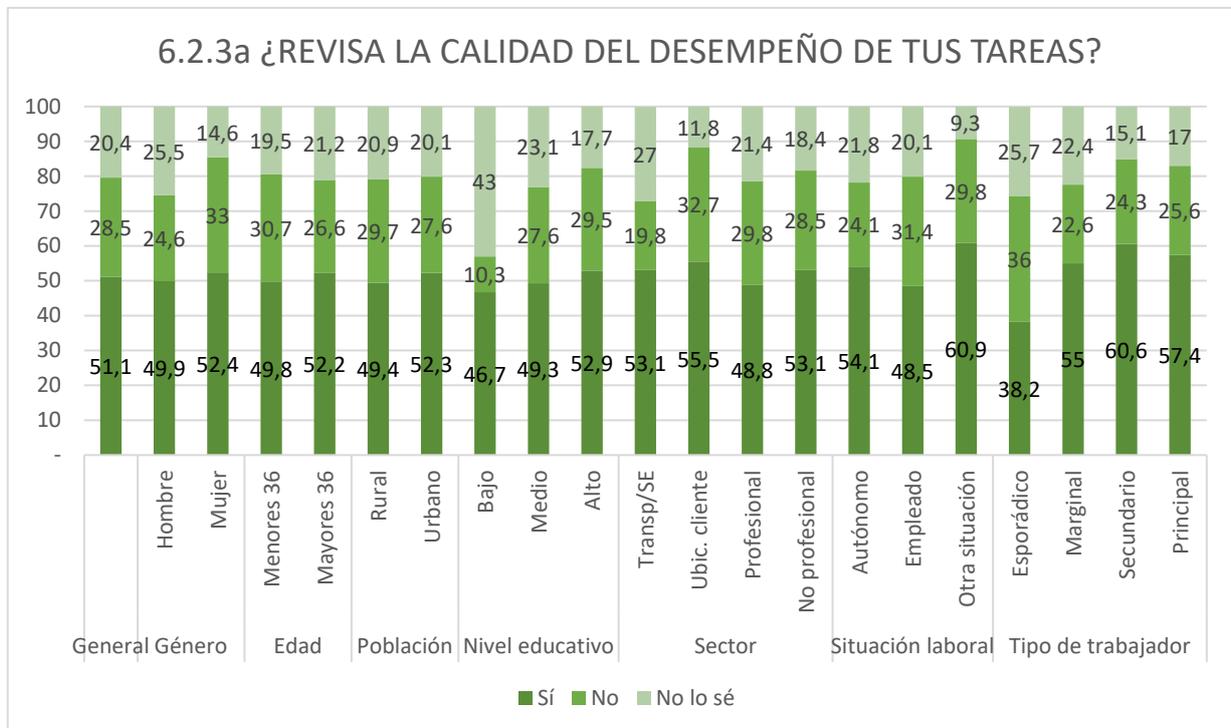
<sup>15</sup> De nuevo, este elevado porcentaje puede ser una respuesta genuina que nos indica que, de existir estos mecanismos, no son difundidos adecuadamente por parte de la plataforma. Pero también puede ser una expresión de reparo o miedo por parte de los trabajadores a dar una respuesta que pueda comprometer a la plataforma.

Los datos muestran también diferencias entre algunas categorías de trabajadores de plataformas. Los del sector profesional, y los que viven en zonas rurales (donde hay una buena representación de trabajadores profesionales) señalan significativamente más que la media la inexistencia de este tipo de mecanismos en las plataformas en las que trabajan.

En contraposición, destacan por responder positivamente más que la media los trabajadores secundarios y, por hacerlo menos que la media, los esporádicos. El propio hecho de trabajar de forma esporádica puede contribuir a un mayor desconocimiento (de hecho, presentan un porcentaje elevado de personas que no lo saben). En cambio, los trabajadores secundarios, que trabajan de forma habitual y con una dedicación horaria notable, tan solo presentan un 15'5% de personas que desconocen la existencia de estos mecanismos. Además, más de la mitad de ellos parece asegurar la presencia de estos mecanismos.

### 6.2.3 Control y seguimiento

En este apartado presentamos resultados de diferentes mecanismos de control, habida cuenta de que la tecnología digital ofrece amplias posibilidades, según su diseño y el de los algoritmos que la regulan, de realizar ese control y seguimiento y es importante conocer los que están funcionando en el trabajo en plataformas en la actualidad. Consideramos aquí la revisión de la calidad de las tareas y el seguimiento constante del desempeño durante la ejecución del trabajo. Mas adelante consideraremos también la valoración de los servicios por parte de los clientes.



Al considerar la relación entre la plataforma y los trabajadores, una cuestión relevante es la **revisión de la calidad de las tareas desempeñadas** por estos. Así, un 51'1% de los trabajadores apunta que la plataforma revisa la calidad de sus tareas, un 28'5% que no lo hace y, de nuevo, un importante 20'4% de personas aseguran no saberlo. Esto supone que algo más de la mitad de los trabajadores de plataformas ven revisada la calidad de su desempeño.

Además, cabe señalar que esa revisión no parece diferenciarse en función de las variables consideradas puesto que las diferencias entre los distintos perfiles de trabajadores no son significativas. Esto resulta contraintuitivo ya que sería de esperar que los trabajadores más formados tuvieran un menor nivel de control sobre la calidad del trabajo que realizan que los menos formados. Igual se esperaría del control del trabajo sobre los profesionales que debería ser menor que el de los no profesionales.

Por último, señalar que un 54,1% de los que trabajan en plataformas como autónomos señalan que esa plataforma les revisa la calidad del desempeño de sus tareas. Esta cuestión tiene especial relevancia dado que el control sobre la forma de prestar servicios es un indicio

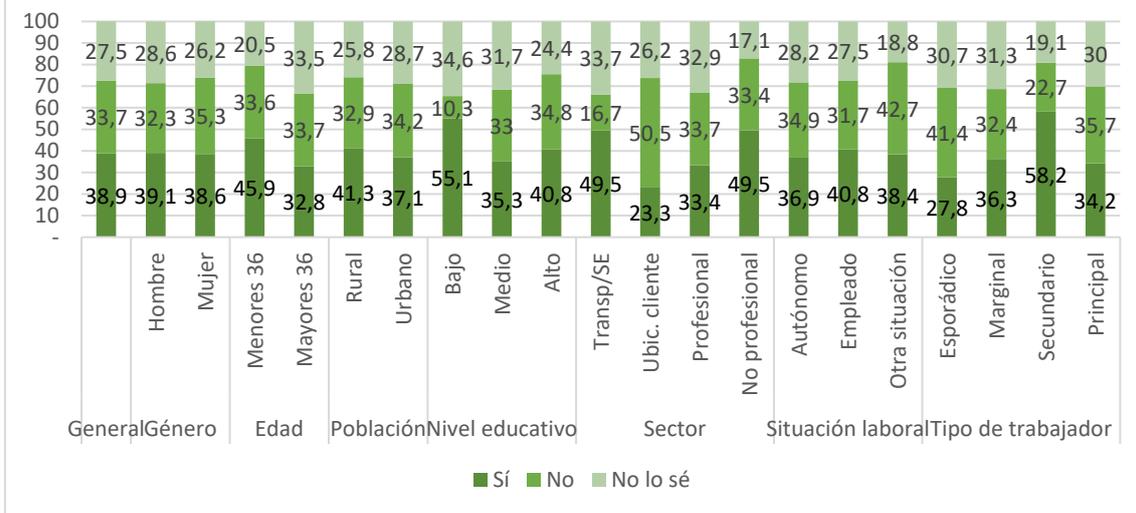
Más de la mitad de los trabajadores de plataformas autónomos señalan que la plataforma revisa la calidad del desempeño de sus tareas, lo cual puede ser un indicio de laboralidad.

considerado por la jurisprudencia -y también por la Comisión Europea en su propuesta de directiva sobre trabajadores de plataformas- de subordinación a la plataforma. Esto podría apuntar a que, solamente con este indicio, 89.613,00 personas<sup>16</sup> deberían ser reclasificadas como laborales.

---

<sup>16</sup> Nuevamente, para obtener esta cifra hemos partido de los datos del censo de población de la Comunitat Valenciana (Instituto Valenciano de Estadística, 2020). A partir de la cifra de habitantes de entre 16 y 65 años (nuestro universo) hemos estimado el número de trabajadores de plataformas (a partir del 12'0% obtenido en nuestra encuesta), del número obtenido hemos estimado el número de trabajadores de plataformas autónomos (según nuestros datos, un 41'3% de los trabajadores de plataformas digitales). Finalmente, hemos tomado el porcentaje de trabajadores de plataformas autónomos cuyo desempeño es revisado por la plataforma (54'1%) y lo hemos aplicado a la última cifra que habíamos estimado (el número de trabajadores de plataformas autónomos).

### 6.2.3b ¿HACE UN SEGUIMIENTO CONSTANTE DE TU DESEMPEÑO MIENTRAS TRABAJAS?



Relacionado con lo anterior está el **seguimiento constante del desempeño del trabajador mientras realiza sus tareas**. Aquí el porcentaje de personas que están bajo este seguimiento es de un 38'9%, cifra no muy alejada de la de aquellos que aseguran no estarlo. De nuevo, además, el porcentaje de trabajadores que responden que “no lo saben” es muy elevado<sup>17</sup>. Esta distribución porcentual señala que el seguimiento del desempeño de los trabajadores está bastante extendido, aunque no es mayoritario. No obstante, hay que considerar el elevado número de trabajadores que han respondido que no saben si se realiza este seguimiento.

Un 36'9% de los autónomos que trabajan en plataformas digitales señalan que la plataforma hace un seguimiento de su desempeño, lo cual puede ser un indicio de laboralidad.

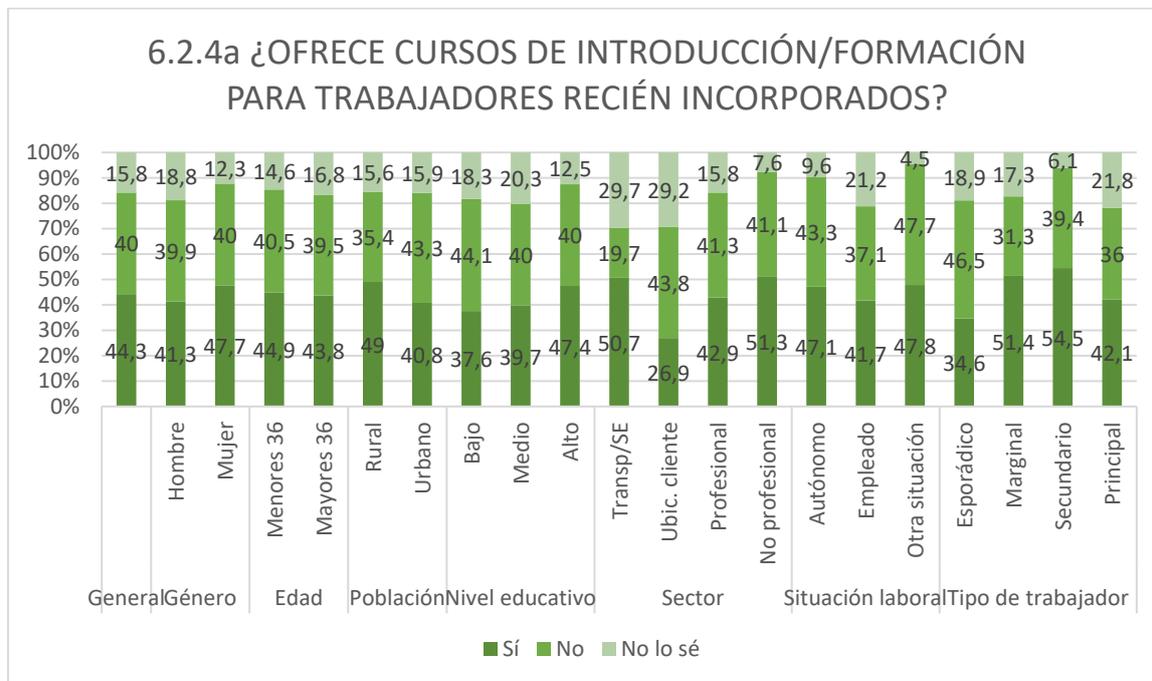
Si concretamos, vemos que aquellos que responden positivamente a esta pregunta en mayor medida son los menores de 36 años, los no profesionales y los trabajadores esporádicos. Esto puede indicarnos un mayor control en empleos menos cualificados y de carácter más precario. Además, otra de las categorías de trabajadores que destacan es la de los secundarios. El 58'2% de ellos alega un seguimiento constante mientras trabajan. No solo este porcentaje está muy por encima de la media, sino que supone casi tres de cada cinco trabajadores.

En fin, resulta también de interés señalar que un 36,9% de los que trabajan en plataformas como autónomos señalan que la plataforma hace un seguimiento constante del desempeño de sus tareas. Esta cuestión tiene especial relevancia dado que el control sobre la forma de prestar servicios es un indicio considerado por la jurisprudencia -y también por la

<sup>17</sup> Nuevamente, esto puede deberse a deficiencias en la transparencia respecto al seguimiento realizado por parte de la plataforma, o bien puede ser resultado del miedo a dar una respuesta comprometida para la plataforma.

Comisión Europea en su propuesta de directiva sobre trabajadores de plataformas- de subordinación a la plataforma. Esto podría apuntar a que solamente con este indicio 61.122,36 personas<sup>18</sup> deberían ser reclasificadas como laborales.

#### 6.2.4 Formación ofrecida por la plataforma

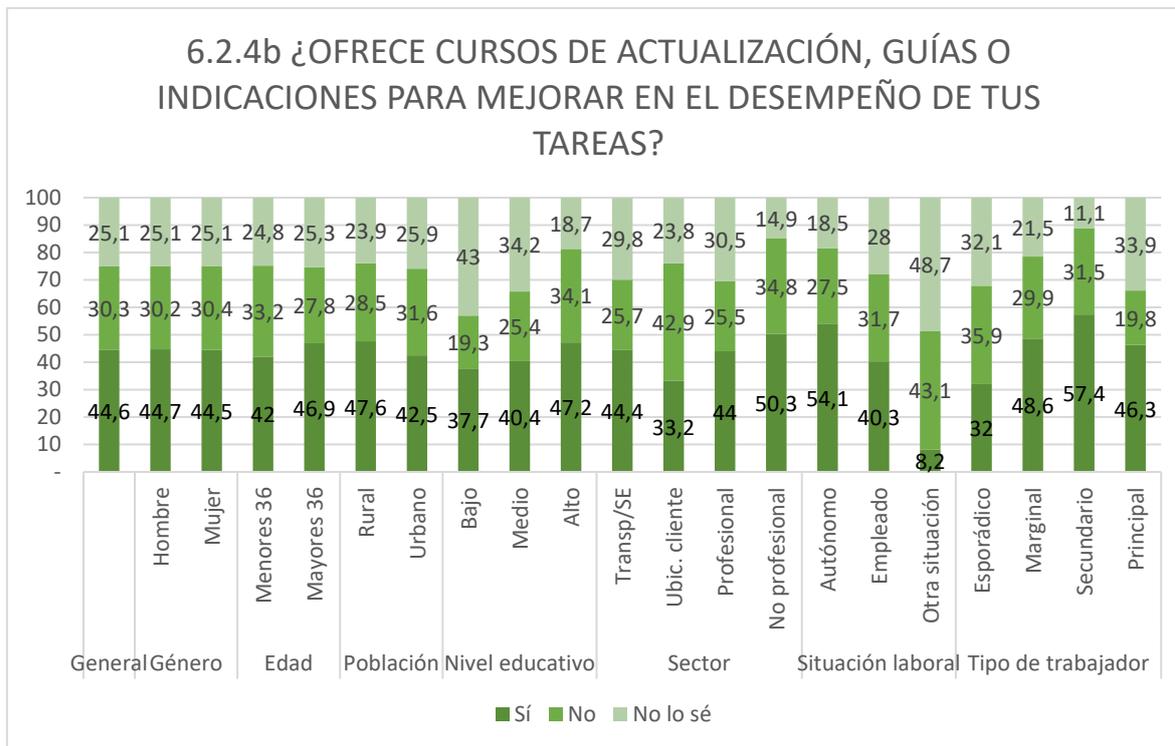


Para considerar la formación ofrecida a los trabajadores de plataformas digitales, en primer lugar, nos centramos en los **cursos introductorios o formativos para aquellos recién incorporados**. Así, un 44'3% de las personas que trabajan en plataformas digitales señala que la plataforma ofrece cursos formativos de iniciación. Este porcentaje no se aleja mucho del de aquellos que señalan que la plataforma no ofrece estos cursos (un 40'0%). Además, a esto cabe sumarle un elevado porcentaje de personas que responden que no lo saben (un 15'8%).

Las diferencias entre los diferentes perfiles de trabajadores son escasas: en las personas que trabajan en la ubicación del cliente y en los empleados hay significativamente más personas que aseguran desconocer la disponibilidad de estos cursos. Además, en lo referente al tipo de trabajador, los trabajadores esporádicos son los que mencionan en menor medida la existencia de cursos introductorios, mientras los trabajadores

<sup>18</sup> De nuevo, para obtener esta cifra hemos partido de los datos del censo de población de la Comunitat Valenciana (Instituto Valenciano de Estadística, 2020). A partir de la cifra de habitantes de entre 16 y 65 años (nuestro universo) hemos estimado el número de trabajadores de plataformas (a partir del 12'0% obtenido en nuestra encuesta), del número obtenido hemos estimado el número de trabajadores de plataformas autónomos (según nuestros datos, un 41'3% de los trabajadores de plataformas digitales). Finalmente, hemos tomado el porcentaje de trabajadores de plataformas autónomos que señalan que la plataforma hace un seguimiento constante del desempeño mientras trabajan (36'9%) y lo hemos aplicado a la última cifra que habíamos estimado (el número de trabajadores de plataformas autónomos).

secundarios lo hacen significativamente más que el resto. Por tanto, el tiempo de dedicación puede ser un factor influyente en la recepción de este tipo de formación.



Continuando con la formación de los trabajadores hemos considerado la **oferta de cursos de actualización, guías o indicaciones para la mejora del desempeño de las tareas**. En ese sentido, los datos muestran un 44'6% de personas que aseguran que la plataforma en la que trabajan ofrece este tipo de cursos o materiales, pero también un 30'3% de trabajadores que señalan que su plataforma no dispone de esta oferta. Además, de nuevo nos encontramos con muchos que responden “no lo sé”, siendo en este caso uno de cada cuatro.

Más específicamente, aquellos que señalan en mayor medida la oferta de este tipo de formación son los autónomos y los trabajadores secundarios. En el caso de los autónomos, este hecho seguramente está asociado al tipo de trabajo desempeñado por ellos (teniendo una representación mayor del sector profesional, en el que las tareas a realizar quizá requieren una mayor actualización de conocimientos).

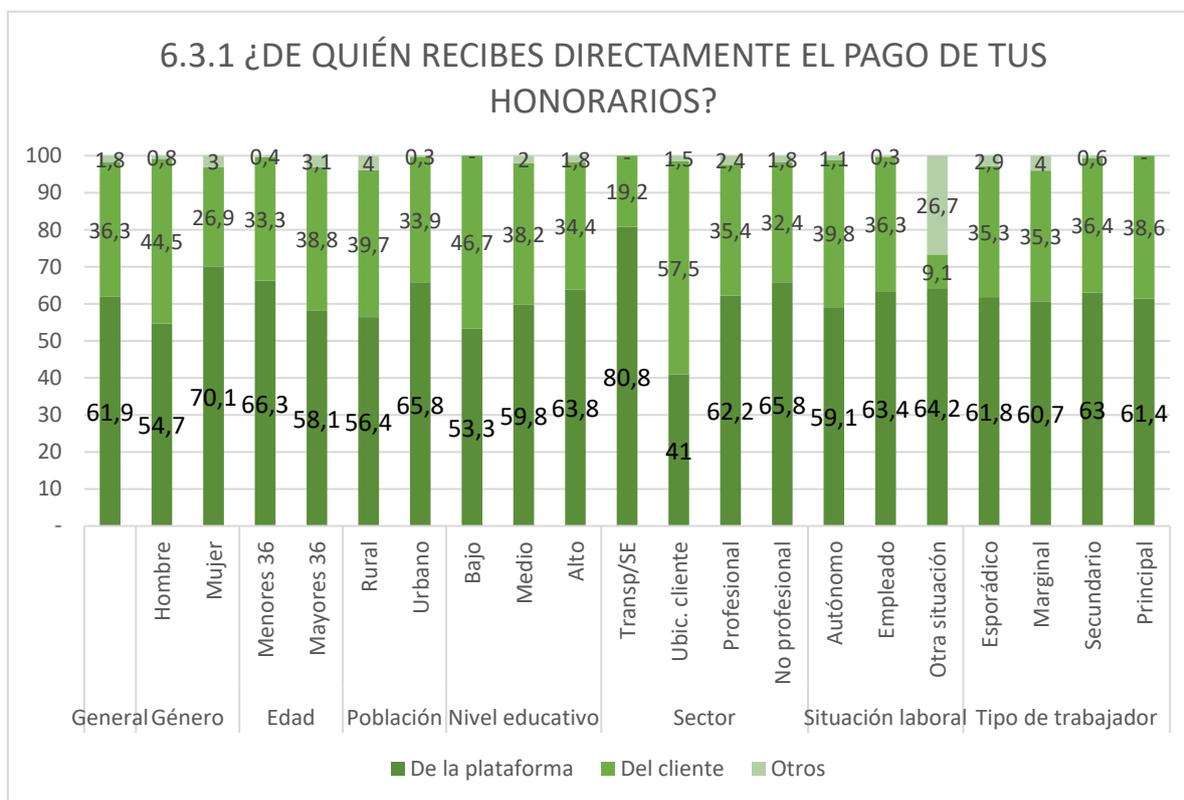
Por último, hay que indicar que un 54,1% de los que trabajan en plataformas como autónomos señalan que la plataforma les da guías o cursos para mejorar el desempeño de su trabajo. Esta cuestión tiene especial relevancia dado que la formación en el desempeño del trabajo es un indicio considerado por la jurisprudencia -y también por la Comisión Europea en su propuesta de directiva sobre trabajadores de plataformas- de subordinación a la

Más de la mitad de los trabajadores de plataformas autónomos señalan que reciben cursos para mejorar su desempeño, hecho que puede indicar una relación laboral.

plataforma. Esto podría apuntar a que, solamente con este indicio, 89.613,00 personas<sup>19</sup> deberían ser reclasificadas como laborales.

### 6.3 Formas de pago

#### 6.3.1 Recepción del pago



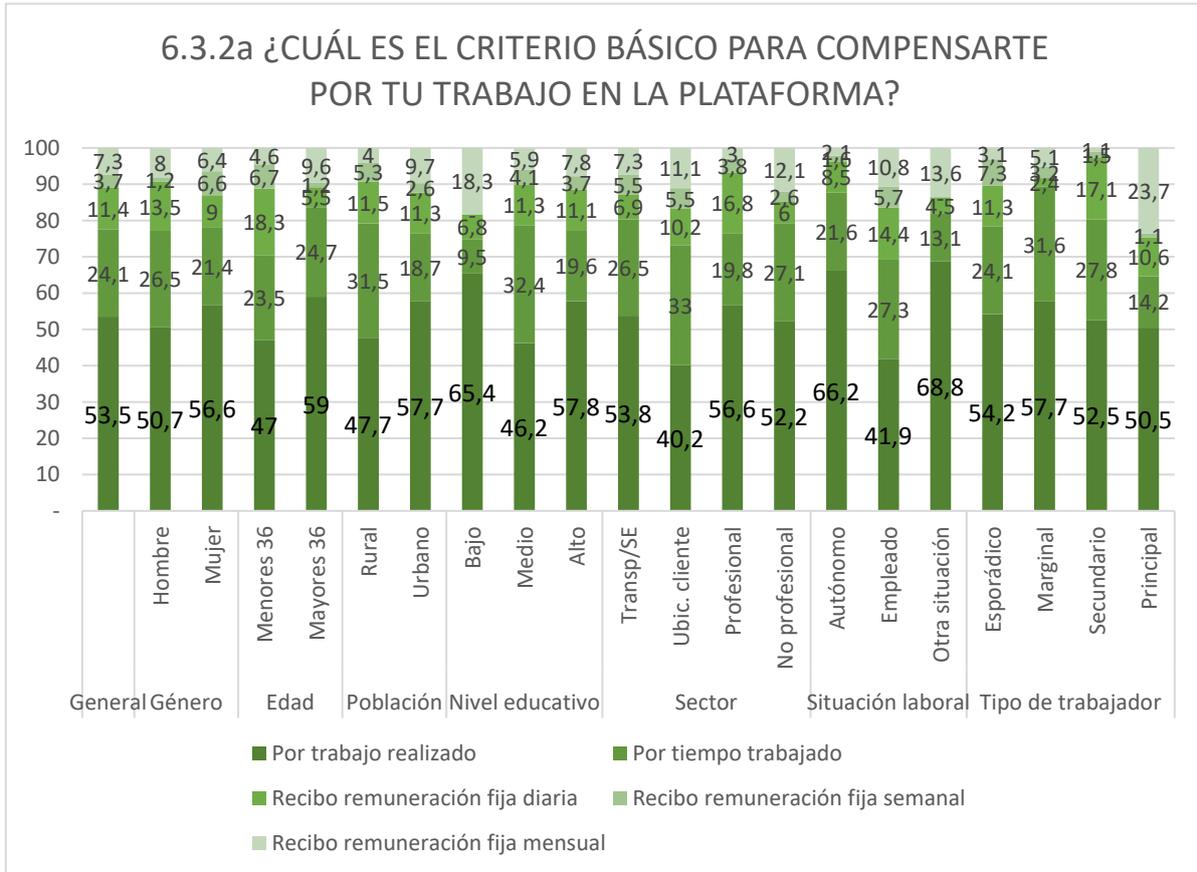
En lo referente a la **percepción de los honorarios**, la mayoría de las personas encuestadas (61'9%) los recibe directamente de la plataforma para la que trabaja y un 36'3% lo hace del cliente.

Por género, las diferencias son claras: las mujeres reciben en mayor medida los honorarios directamente de la plataforma (llegando casi al 70'1% de ellas) y en los hombres, aunque esta sigue siendo la opción mayoritaria, los reciben en mayor medida que las mujeres del cliente. De nuevo, esta diferencia seguramente se encuentre asociada al tipo de trabajos desarrollados por las personas de cada género.

<sup>19</sup> Para obtener esta cifra hemos partido de los datos del censo de población de la Comunitat Valenciana (Instituto Valenciano de Estadística, 2020). A partir de la cifra de habitantes de entre 16 y 65 años (nuestro universo) hemos estimado el número de trabajadores de plataformas (a partir del 12'0% obtenido en nuestra encuesta), del número obtenido hemos estimado el número de trabajadores de plataformas autónomos (según nuestros datos, un 41'3% de los trabajadores de plataformas digitales). Finalmente, hemos tomado el porcentaje de trabajadores de plataformas autónomos que señalan que la plataforma les ofrece guías o cursos formativos para mejorar su desempeño (54'1%) y lo hemos aplicado a la última cifra que habíamos estimado (el número de trabajadores de plataformas autónomos).

Otros grupos con diferencias significativas respecto a la media son el de menores de 36, que presenta una mayor representación de trabajadores que cobran a través de la plataforma, y el de la población rural, donde sucede lo contrario. Es probable que esto esté asociado, de nuevo, al sector en el que trabaja cada categoría de trabajador. No obstante, no es posible dar una explicación detallada al respecto, puesto que algunas de las categorías de trabajadores según el sector presentan una muestra demasiado pequeña en esta pregunta, lo cual no nos permite establecer tendencias según esta variable.

### 6.3.2 Criterios de pago



En el trabajo en plataformas digitales existen gran variedad de formas de pago al trabajador. Por esa razón aquí se ha consultado a los trabajadores por el **criterio básico para compensarles económicamente por sus servicios**.

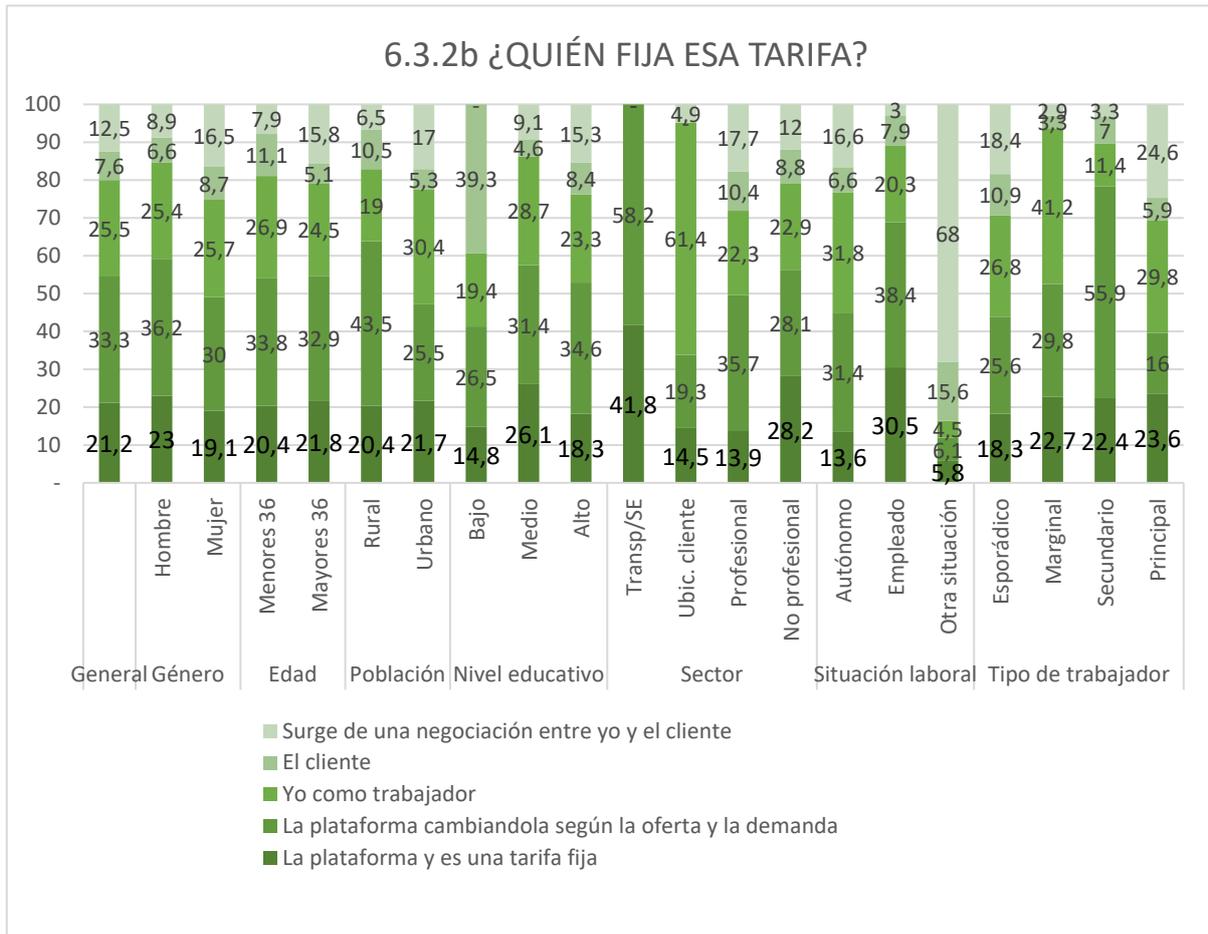
En esta línea discursiva, cabe subrayar que la recepción de una remuneración fija por parte de este tipo de trabajadores es minoritaria (tan solo un 22'4% de ellos cobra de esta manera). En efecto, más de la mitad de los trabajadores de plataformas encuestados son remunerados según el trabajo realizado y casi un cuarto de ellos por el tiempo trabajado. En cambio, la recepción de una remuneración fija mensual supone tan solo un 11'4% y lo menos frecuente es la recepción de una remuneración fija semanal.

En primer lugar, destacan las diferencias entre menores de 36 años y mayores de 36. Los primeros cobran en menor medida por trabajo realizado y tienen en mayor medida una

remuneración fija diaria (un 18'3% de ellos, frente al 5'5% de los mayores de 36). La recepción de una remuneración fija semanal, aunque poco frecuente, lo es más entre los jóvenes. En cambio, la remuneración mensual es significativamente menos habitual entre ellos.

Ciertamente, estas diferencias en la recepción de una remuneración están relacionadas con las diferencias en la dedicación de cada uno. Es decir, en los jóvenes es más frecuente que en los mayores de 36 ser un trabajador esporádico (entre los cuáles la remuneración fija mensual es destacablemente infrecuente por razones obvias), de la misma manera que entre los mayores de 36 es más frecuente ser un trabajador principal de plataformas que en los jóvenes (estos presentan el porcentaje más elevado de recepción de remuneración fija mensual). En efecto, si observamos los datos por tipo de trabajador vemos que tan solo un 3'1% de los trabajadores esporádicos recibe un pago fijo mensual, mientras en los principales este tipo de remuneración llega al 23'7%.

Algo similar sucede en función de la situación laboral del trabajador. Un 66'2% de los autónomos recibe una remuneración por el trabajo realizado (un porcentaje mucho mayor que la media). Sin embargo, en los empleados este porcentaje destaca por ser mucho menor (41'9%) y el de la remuneración fija mensual es significativamente superior a la media (10'8%).



En cuanto a la **tarifa** que cobran los trabajadores, es importante tener en cuenta **quién la fija**. En este caso los datos muestran una cierta distribución de las respuestas en varias de las opciones. La respuesta más común, señalada por un tercio de los trabajadores, es que la plataforma es la que establece la tarifa y que lo hace en función de la oferta y la demanda. En segundo lugar, muchos trabajadores de plataformas (un 25'5% de los encuestados) establecen ellos mismos la tarifa. Un porcentaje similar de trabajadores (un 21'2%) señala que la plataforma implanta una tarifa fija. Las opciones donde el cliente tiene un papel en el establecimiento de la tarifa son poco frecuentes.

Un 45'5% de los trabajadores de plataformas autónomos dice que la plataforma fija la tarifa que perciben por sus servicios, lo cual podría indicar una relación laboral.

En este caso las primeras diferencias significativas que se aprecian están entre los distintos lugares de residencia. Que la plataforma fije la tarifa en función de los flujos de oferta y demanda es especialmente común en las zonas rurales (43'5% de los trabajadores que residen allí) y significativamente pequeña en las zonas urbanas (tan solo un 25'5% de los trabajadores de estas zonas).

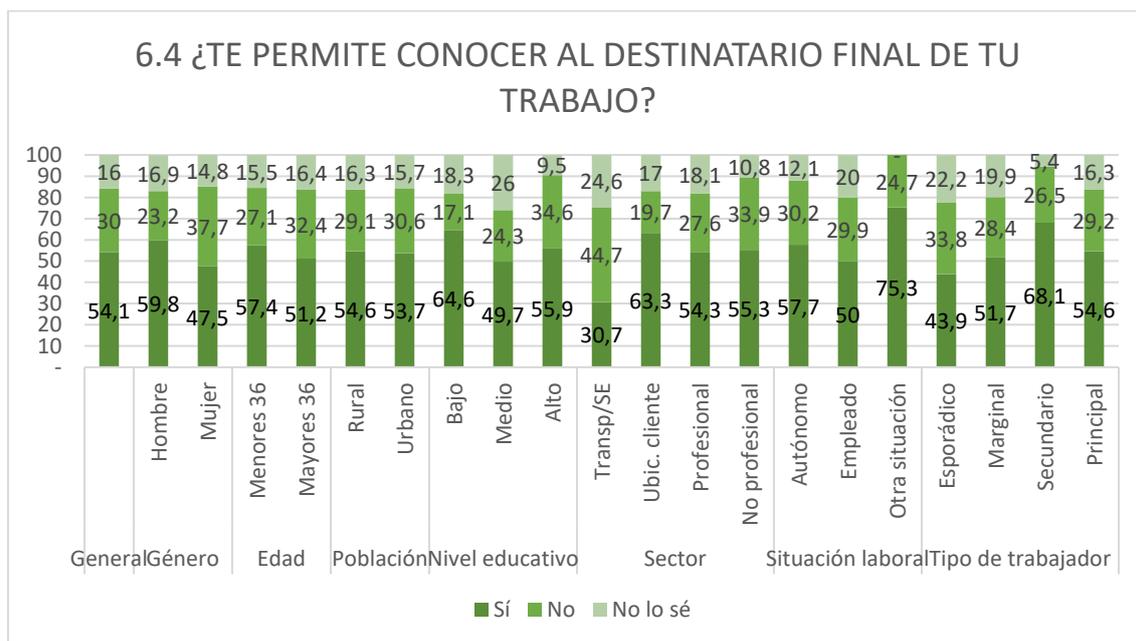
Por otro lado, en lo relativo a la situación laboral de los trabajadores, en los empleados destaca particularmente un 30'5% de personas que señalan que la plataforma establece una tarifa fija, un 19'6% más que en los autónomos (lo cual tiene sentido, puesto que ser empleado suele implicar menor autonomía y una mayor supeditación a la empresa). Con la opción “yo como trabajador” sucede lo opuesto, como es de esperar.

En fin, cabe señalar que un 45,5% de los que trabajan en plataformas como autónomos señalan que es la plataforma la que fija la tarifa a percibir (bien siendo fija, bien cambiándola). Esta cuestión tiene especial relevancia dado que el hecho de que la tarifa sea fijada por la plataforma es indicio muy relevante considerado por la jurisprudencia (Sentencia del Tribunal Supremo de 25 de septiembre de 2020) -y también por la Comisión Europea en su propuesta de directiva sobre trabajadores de plataformas- de subordinación a la plataforma. Esto podría apuntar a que, solamente con este indicio, 75.367,68 personas<sup>20</sup> deberían ser reclasificadas como laborales.

---

<sup>20</sup> Para obtener esta cifra hemos partido de los datos del censo de población de la Comunitat Valenciana (Instituto Valenciano de Estadística, 2020). A partir de la cifra de habitantes de entre 16 y 65 años (nuestro universo) hemos estimado el número de trabajadores de plataformas (a partir del 12'0% obtenido en nuestra encuesta), del número obtenido hemos estimado el número de trabajadores de plataformas autónomos (según nuestros datos, un 41'3% de los trabajadores de plataformas digitales). Finalmente, hemos tomado el porcentaje de trabajadores de plataformas autónomos que señalan que es la plataforma la que fija la tarifa a percibir (45'5%) y lo hemos aplicado a la última cifra que habíamos estimado (el número de trabajadores de plataformas autónomos).

## 6.4 Relación entre el cliente y el trabajador de plataformas

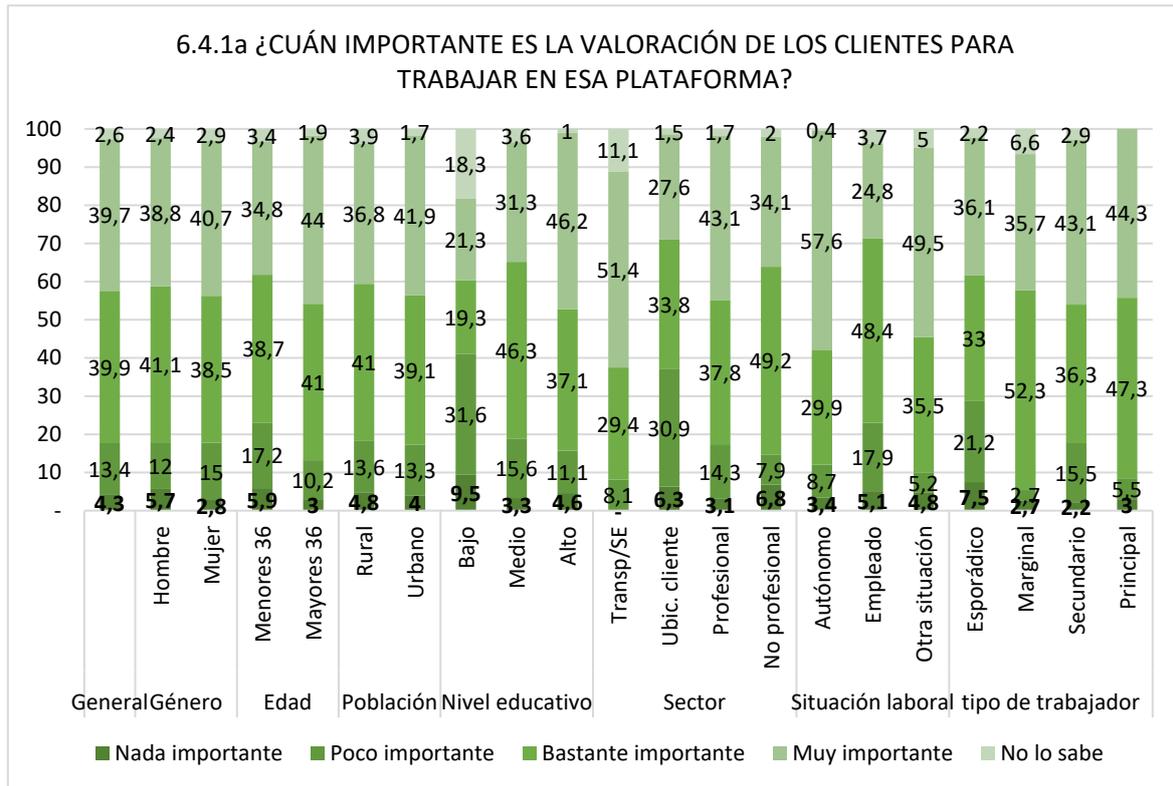


El hecho de **conocer al destinatario final del trabajo** realizado puede contribuir positivamente a la salud mental de los trabajadores de plataformas digitales, por ello es relevante saber si la plataforma permite este tipo de encuentro. En esa línea, los datos que aquí se presentan serían bastante positivos: más de la mitad de los trabajadores de plataformas señalan tener la posibilidad de conocer al destinatario de su servicio. Aun así, es importante no olvidar que un 30'0% de ellos no tienen esta posibilidad.

Aquí cabe analizar, en primer lugar, la cuestión de género. Mientras las mujeres señalan significativamente más que la media que no se les permite conocer a los destinatarios, el caso de los hombres es el contrario (las cifras muestran que señalan significativamente menos que la media no disponer de esta posibilidad). Esto es, los hombres se emplean más en trabajos y plataformas donde tienen la posibilidad de conocer a los destinatarios finales de sus servicios. Este hecho puede estar relacionado con que se dedican en mayor medida que las mujeres a servicios de transporte y de entrega, donde el contacto con el cliente está implícito en la tarea.

En una línea similar, apreciamos diferencias significativas en las respuestas de los menores de 36 años. Estos responden positivamente a esta cuestión en mayor medida que la media de los trabajadores. Puesto que uno de los sectores en los que se emplea más este tipo de trabajadores es el de los servicios interactivos, la relación con sus respuestas a esta pregunta es evidente: el contacto con el destinatario del servicio es imprescindible para el desarrollo de la tarea.

### 6.4.1 Sistema reputacional



La **valoración de los clientes** a los trabajadores de plataformas digitales es una práctica muy extendida que tiene incidencia directa en la empleabilidad de estos, en su salud mental e incluso en los riesgos laborales a los que se enfrentan a la hora de proveer los servicios (Todolí Signes et al., 2020). Por ello, es de máxima importancia entender la relevancia de este fenómeno.

En efecto, en la gran mayoría de plataformas digitales, la empresa otorga la posibilidad de evaluar por parte de los clientes finales a los prestadores de servicio con un objetivo doble: por una parte, incrementar la satisfacción de los consumidores (Hoffman, Zage, & Nita-Rotaru, 2009, pág. 2) y permitir a éstos establecer sus preferencias hacia el futuro; por otra, obtener información sobre la conducta del trabajador con un coste menor (Thierer et al., 2015, págs. 4-9). En efecto, la solicitud de evaluaciones sobre la persona trabajadora y su posterior publicación en la aplicación o en internet otorga la posibilidad del consumidor de conocer la satisfacción que anteriores clientes han obtenido con ese trabajador concreto. Por otro lado, con la publicación de esas evaluaciones, el trabajador es consciente que un desempeño insatisfactorio para el cliente será, no solo utilizado por la plataforma para tomar decisiones que le afectan (despidos, retribuciones, horarios), sino que será conocido por el resto de clientes y potenciales empleadores futuros (Thierer et al., 2015, pág. 16).

Según los trabajadores, la valoración de los clientes tiene bastante o mucha importancia para su trabajo.

Este uso de la reputación digital por parte de las plataformas como medio de control sobre las personas trabajadoras parece ser corroborado por las respuestas de los encuestados. En ese sentido, los datos parecen indicar que la valoración de los clientes tiene bastante o mucha importancia para el trabajo en plataformas (un 79'6% de los encuestados indica una de estas dos opciones). Así, tan solo un 17'7% de ellos señala que dicha valoración es poco o nada importante.

Entre los jóvenes, estos datos varían considerablemente: ellos señalan en mayor medida que las valoraciones son poco o nada importantes para su trabajo en la plataforma. Si también nos fijamos en las diferencias por nivel educativo, vemos que los que más importancia dan a las valoraciones son los que tienen un nivel alto (un 46'2% de ellos).

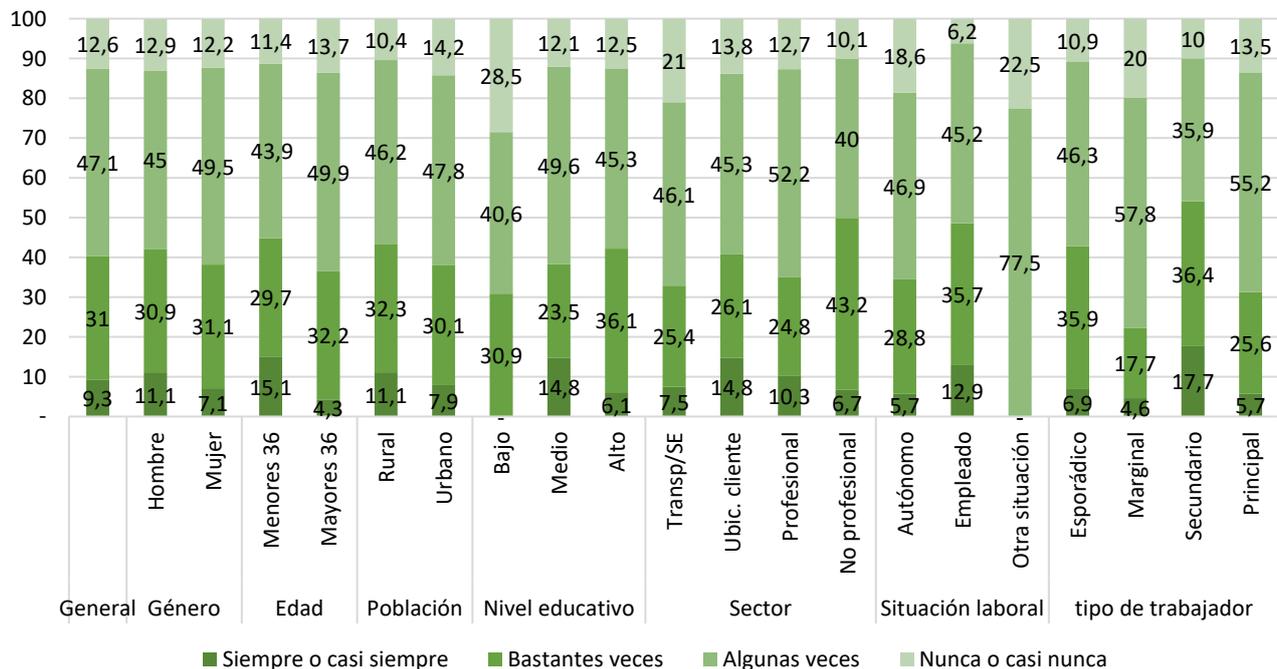
En cuanto a la situación laboral de los trabajadores, llama la atención que más de la mitad de los autónomos (57'6%) consideran que estas valoraciones son muy importantes. Por su parte, los que son empleados, si bien presentan un porcentaje muy pequeño de personas que consideran las valoraciones muy importantes (24'8%), entienden que estas tienen bastante importancia (48'4%). De esta forma, se observa que los trabajadores con contrato laboral se sienten, al menos un poco, más protegidos frente a los efectos del sistema de reputación digital. Algo que concuerda con las mayores protecciones que tiene frente al despido sin justificación el régimen jurídico laboral frente al de autónomos.

En fin, cabe indicar que un 87.5% de los que trabajan en plataformas como autónomos responden que el sistema de reputación digital es muy importante o bastante importante para poder prestar servicios en la plataforma. En este sentido, tal y como ha indicado la doctrina y la jurisprudencia este hecho, en conjunto con otros, podría determinar la calificación de laboral en sede judicial. Un hecho que afectaría en la Comunidad Valenciana a 144.937,84 personas<sup>21</sup> las cuales podrían ser reclasificadas como laborales.

---

<sup>21</sup> Como hemos señalado en casos similares, para obtener esta cifra hemos partido de los datos del censo de población de la Comunitat Valenciana (Instituto Valenciano de Estadística, 2020). A partir de la cifra de habitantes de entre 16 y 65 años hemos estimado el número de trabajadores de plataformas (a partir del 12'0% obtenido en nuestra encuesta), del número obtenido hemos estimado el número de trabajadores de plataformas autónomos (según nuestros datos, un 41'3% de los trabajadores de plataformas digitales). Finalmente, hemos tomado el porcentaje de trabajadores de plataformas autónomos que las valoraciones de los clientes son muy o bastante importantes para trabajar en su plataforma (87'5%) y lo hemos aplicado a la última cifra que habíamos estimado.

#### 6.4.1b ¿CON QUÉ FRECUENCIA PIENSAS QUE EL CLIENTE ABUSA DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO?



Sabiendo la importancia que tiene la valoración de los clientes en el trabajo en plataformas, es interesante conocer **en qué medida los trabajadores consideran que los clientes abusan de esa herramienta**. La respuesta por las que más optan los encuestados es “algunas veces” (47’1%), pero le sigue de cerca “bastantes veces” (31’0%), lo cual nos puede indicar que estas situaciones de abuso no se dan de forma sistemática pero sí con una frecuencia notable. No es de extrañar pues que en la encuesta realizada por la Comisión Europea (Barcevičius et al., 2021) un 67,8% de trabajadores de plataformas señalaran que la valoración de los clientes debería tener menos impacto en su trabajo.

Los clientes abusan con cierta frecuencia del sistema de evaluación utilizado por las plataformas.

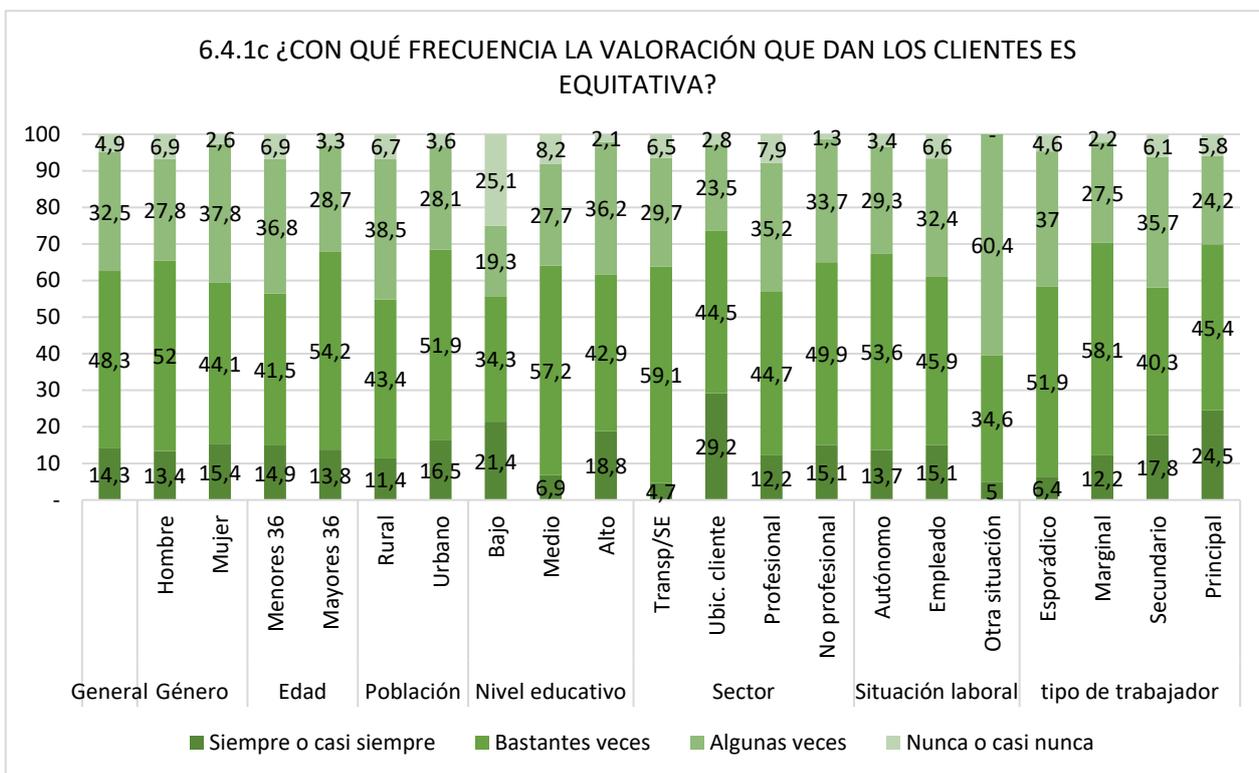
En los jóvenes destaca un porcentaje particularmente alto de personas que señalan que siempre o casi siempre los clientes abusan de las evaluaciones del servicio (un 15’1% de ellos opta por esta respuesta). Este porcentaje es similar al de aquellas personas con un nivel educativo medio (14’8%), que contrasta con el porcentaje significativamente más bajo que la media de aquellos que tienen un nivel alto (6’1%).

En una línea similar vemos que, según el sector, aquellos trabajadores no profesionales responden significativamente más que el resto que el cliente abusa bastante de las valoraciones (43’2%). En cambio, en los trabajadores profesionales este porcentaje es menor que la media (24’8%). En efecto, estos datos, junto a los del nivel educativo, muestran que este último incide notablemente en la frecuencia con la que las personas sienten sufrir abusos de las valoraciones de los clientes. De hecho, vemos que en los

trabajos que requieren un nivel educativo mayor se reportan menos abusos de este tipo (aunque estas diferencias no son estadísticamente significativas). Es relevante señalar que, en el trabajo presencial, particularmente en la ubicación del cliente, el sentimiento de que se abusa siempre o casi siempre del sistema de reputación digital es mayor que en los trabajos online y también que en el sector del transporte. No obstante, hay que considerar que en este cruce de variables la muestra es demasiado pequeña para extraer conclusiones en claro.

Por otro lado, en cuanto a la situación laboral del trabajador, cabe mencionar que los autónomos presentan un porcentaje significativamente más alto que la media (18'6%) de personas que consideran que los clientes nunca o casi nunca abusan de las herramientas de valoración. En contraposición, en los empleados este porcentaje es particularmente pequeño y el de los que responden “siempre o casi siempre” y “bastantes veces” especialmente elevado. Así, **vemos que la laboralidad por sí sola, no mejora la situación respecto al abuso sufrido, ya que reportan un mayor nivel de abuso de las valoraciones del servicio por parte de los clientes.**

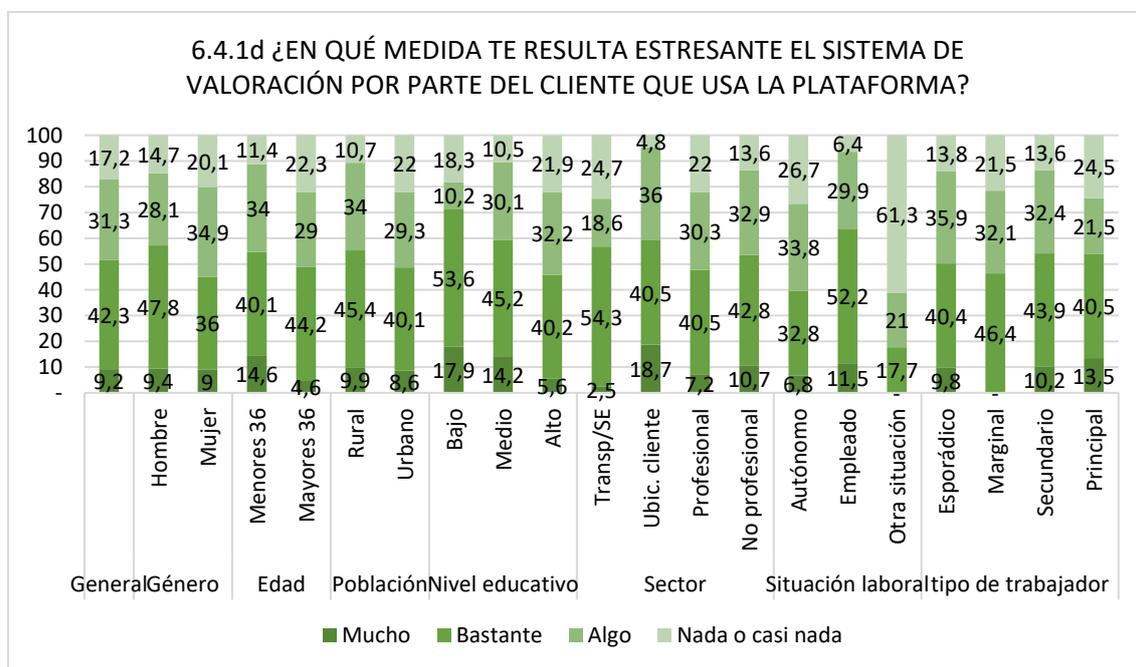
Por último, hay que señalar el similar porcentaje de hombres y de mujeres que consideran que siempre o casi siempre se abusa del sistema de reputación online. Los estudios hasta el momento suelen apuntar a que los clientes discriminan por razón de sexo en este tipo de valoraciones algo que no parece ser percibido por las mujeres. En efecto, cabe señalar que con estos datos no se puede negar la discriminación por sexo en la valoración realizada por los clientes, dado que los datos pueden responder a una menor percepción de la misma por parte de ellas. En este sentido, un tipo de discriminación sistémica contra las mujeres podría no ser percibida como abuso.



De forma complementaria, en la encuesta también se preguntó **si consideraban equitativa la valoración de los clientes**. El grupo mayoritario es el de los trabajadores que consideran que estas valoraciones son equitativas bastantes veces (suponen un 48'3% de los encuestados). Sin embargo, un tercio de ellos considera que solo son equitativas algunas veces. Por otra parte, en los extremos encontramos un 14'3% de personas que consideran que las valoraciones son siempre o casi siempre equitativas, frente a un pequeño 4'9% de encuestados que consideran que no son equitativas nunca o casi nunca. Por tanto, podemos concluir por lo general las valoraciones que hacen los clientes son bastante equitativas, aunque también es frecuente encontrar valoraciones que no lo son.

En esta pregunta encontramos algunas variaciones entre las diferentes categorías de trabajadores. Los menores de 36 años, nuevamente, presentan un comportamiento particular: en este caso parecen tener una visión más negativa, puesto que el porcentaje de personas que consideran que las valoraciones son equitativas algunas veces o nunca/casi nunca es significativamente más alto que la media y el de aquellos que responden “bastantes veces” es menor.

Entre aquellos que viven en zonas rurales y aquellos de zonas urbanas hay diferencias significativas, puesto que en los primeros hay un 9'8% más de personas que consideran que tan solo algunas de las valoraciones son equitativas. Esto parece indicar que la percepción de los trabajadores de las zonas rurales es más negativa que los de las urbanas.



Como apuntábamos al inicio de esta sección sobre la valoración de los clientes de plataformas, este sistema puede tener efectos diversos sobre el propio trabajador, entre ellos el estrés (Todolí Signes et al., 2020). Por esta razón es de suma importancia conocer **en qué medida los trabajadores se sienten estresados** por el uso de este tipo de herramientas.

Aquí vemos que al 82'8% de los trabajadores de plataformas encuestados el sistema de valoración por parte del cliente les produce al menos algo de estrés. Además, más de la mitad de ellos señala que les genera, por lo menos, bastante estrés. Aun así, hay que considerar que aquellos a los que genera mucho estrés son un 9'2%, mientras a los que no les genera nada o casi nada de estrés son casi el doble.

Más de la mitad de los trabajadores de plataformas señala que el sistema de valoración les genera bastante o mucho estrés.

Estos datos reflejan una realidad algo desalentadora, en la que se están aplicando sistemas de valoración de los servicios de los trabajadores que repercuten negativamente en la mayoría de ellos, generándoles estrés.

Si nos fijamos en los diferentes perfiles, lo primero que vemos es que las mujeres se sienten destacablemente menos estresadas por los sistemas de valoración que los hombres. En este caso puede estar jugando un papel importante la percepción diferenciada que pueden tener los clientes de la persona que les está atendiendo en función de su género: quizá las formas de comunicación de ambos géneros difieren a favor de las mujeres, lo que puede influir en que reciban mejores valoraciones que los hombres.

En cuanto a la edad, los menores de 36 años se sienten significativamente más estresados por este sistema que el resto (un 14'6% de ellos señalan que les genera mucho estrés, un 10'0% más que en los mayores de 36 años).

Al centrarnos en el nivel educativo de los trabajadores de plataformas, los datos muestran una tendencia clara: las personas con un nivel educativo menor señalan en mayor medida que el sistema de valoración de los clientes les resulta muy o bastante estresante. Además, cabe destacar concretamente el caso de las personas con un nivel educativo medio, ya que no solo responden con la categoría “mucho” significativamente más que la media, también responden significativamente menos con la categoría “nada o casi nada”. El caso de las personas con un nivel educativo alto es completamente contrario. Tan solo un 5'6% de ellas mencionan sentir mucho estrés por el uso de este sistema, frente a un 21'9% que aseguran no sentirlo nunca o casi nunca. Esto, además, es coherente con el porcentaje de personas del sector profesional que señalan que el sistema de valoración no les genera estrés nunca o casi nunca (un 22'0%).

Otros datos que llaman particularmente la atención son los de autónomos y empleados: mientras más de la mitad de los empleados (52'2%) consideran este sistema bastante estresante, menos de un tercio de los autónomos (32'8%) lo sienten así. De hecho, si nos fijamos en los que responden con la opción “nada o casi nada”, vemos que es un 20'3% más frecuente entre los autónomos.

Si bien a priori estas diferencias pueden parecer resultado de la mayor autonomía de los trabajadores autónomos (que no estarían tan supeditados a las decisiones de una empresa o plataforma en base a las valoraciones), en realidad parecen estar más marcadas por el hecho de que entre los autónomos es más frecuente el trabajo profesional y entre los

empleados están más presentes los sectores del transporte/servicios de entrega o el trabajo no profesional. Así, de nuevo parece que el nivel educativo (expresado en este caso en el sector de trabajo) es el que condiciona principalmente las diferencias de estrés entre autónomos y empleados.

Esto nos muestra cómo el nivel educativo y el sector (claramente ligados) marcan los niveles de estrés que genera la valoración de los clientes. Así, aquellos con un nivel educativo menor son más vulnerables a él. Entre las razones para esto encontramos varias: en primer lugar, quizá las valoraciones se tienen más en cuenta para la toma de decisiones en las aplicaciones utilizadas para el desarrollo de trabajos no profesionales; en segundo lugar, en el desempeño de ese tipo de trabajos se dan en mayor medida abusos del sistema de valoración por parte de los clientes (como hemos visto antes); o, por último, la mayor vulnerabilidad socioeconómica de estos tipos de trabajadores puede suponer un factor extra de estrés que les haga tener más en cuenta las valoraciones.

Por último, respecto a el estrés generado dependiendo de la intensidad con la que se trabaja en plataformas a priori los que tienen el trabajo en plataformas como trabajo principal deberían estar más estresados por el sistema que aquellos que tienen el trabajo como secundario o marginal. Sin embargo, los datos no reflejan diferencias significativas -aproximadamente a todos les estresa parecido-. Esto puede ser debido a que, aunque efectivamente aquellos para quienes el trabajo en plataformas es principal pueden sufrir mayores pérdidas derivadas de una mala valoración de los clientes en comparación con los que el trabajo en plataformas es secundario, también es probable que los que el trabajo en plataformas es su principal ocupación tengan más recursos -diversificación en plataformas o un número mayor de valoraciones que hace que una mala valoración quede diluida- para enfrentarse a los reveses reputacionales.

En **síntesis**, a lo largo de este capítulo hemos abordado cuestiones centrales para una adecuada comprensión de la realidad laboral emergente y cada vez con mayor implantación que se organiza y desempeña a través de las plataformas. En primer lugar constatamos que el acceso a las mismas es predominantemente gratuito y un 13% obtiene 'bonus'. De todos modos, un 23% requiere un pago para acceder a trabajar en las mismas, lo que en el caso de los empleados ocurre en más del 25% a pesar de que la legislación prohíbe cobrar al trabajador por emplearle.

Son muchos los aspectos relevantes para las condiciones de trabajo que se dan en la forma en que se diseña la relación entre plataforma y trabajador. Un 47'1% de los trabajadores busca las tareas, un 34'1% las recibe de la plataforma y lo menos frecuente es que los clientes contacten con los trabajadores. Es importante la falta información sobre los criterios de asignación, esto se produce en aproximadamente la mitad de los encuestados por lo que se constata la necesidad en un buen número de casos de mayor transparencia. En cuanto a la existencia de un servicio de asistencia o resolución de conflictos o quejas de los trabajadores, solo la mitad informa positivamente de ello y son solo 4 de cada 10

los que informan de que la plataforma ofrece mecanismos para que el trabajador ponga en cuestión las decisiones adoptadas que le afectan.

Un tema significativo es el del control y seguimiento que se realiza sobre el trabajo. Más de la mitad de los encuestados indican que la plataforma revisa la calidad de las tareas desempeñadas y algo más del 20% dice no saberlo. Por otra parte, prácticamente un 40% de los trabajadores indican que la plataforma realiza un seguimiento constante del desempeño y un 27,5% no sabe si se realiza ese control. En cuanto la formación, solo un 44,3% indica haber recibido formación tras su incorporación, y prácticamente el mismo porcentaje informa de que su empresa ofrece cursos de actualización para mejorar su desempeño.

Otra cuestión de interés se refiere a las formas de pago. Casi dos tercios recibe los honorarios de la plataforma y algo más de un tercio lo hace del cliente. Además, el criterio básico para compensar es remunerar según el trabajo realizado (más de la mitad de los trabajadores) o por el tiempo trabajado (casi una cuarta parte) siendo menos habitual una remuneración fija. La tarifa para la compensación la fija la plataforma en función de la oferta y la demanda (para un tercio de los trabajadores). Una cuarta parte indica que son ellos quienes fijan la tarifa, y es menos habitual que la fijen los propios clientes.

También interesa conocer la relación entre el trabajador y el cliente. Algo más de la mitad indica que la plataforma permite conocer al destinatario final de sus servicios y un 16% indica que no lo sabe. Por otra parte, ocho de cada diez trabajadores indican que la valoración de los clientes tiene mucha o bastante importancia para el trabajo en plataformas. Por otra parte, los trabajadores señalan que, en esas valoraciones, los clientes en bastantes (31%) o algunas ocasiones (47,1%) abusan al evaluar. Junto a ello, son un 48,3% los trabajadores que entienden que esas valoraciones son equitativas “bastantes veces”. Resulta también de interés señalar que para un 82,8% de los trabajadores el sistema de valoración por parte del cliente les produce al menos algo de estrés.

En muchas de las características analizadas hemos encontrado diferencias significativas en función de diversas características demográficas o laborales de los encuestados. Han resultado de especial interés en este caso, los resultados diferenciados por el estatus laboral como empleado o como autónomo. En muchas ocasiones, las cuestiones analizadas han mostrado indicios que sugieren el carácter laboral de un número importante de trabajadores autónomos en función de diferentes condiciones y relaciones de trabajo llevadas a cabo en la plataforma. Ello pone de manifiesto la necesidad de clarificar y adoptar medidas para hacer más adecuada la relación de trabajo en función de las condiciones en que se realiza.

## 7. MOTIVACIONES PARA TRABAJAR EN PLATAFORMAS

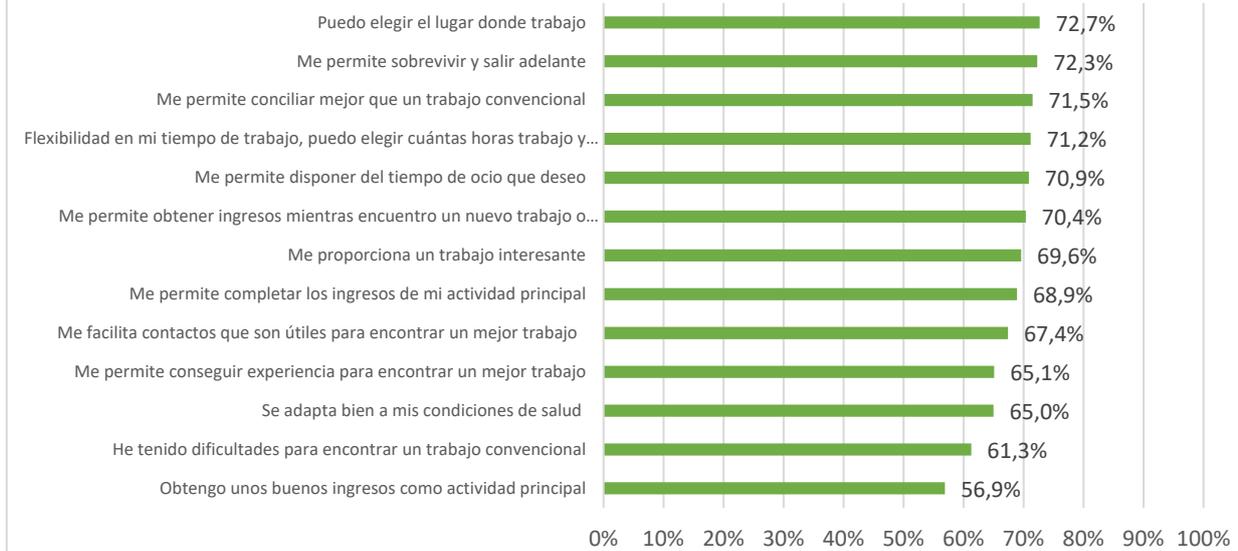
Este capítulo tiene como objetivo profundizar en el conocimiento de las motivaciones para llevar a cabo un trabajo en plataformas analizando un buen número de motivos tanto intrínsecos al trabajo que se realiza como extrínsecos al mismo bien relativos al propio trabajo (p.e. aspectos referidos a la compensación o al desarrollo de la carrera) o aspectos personales (condiciones de salud) y familiares (p.e. flexibilidad y compensación). Por otra parte, hemos analizado los aspectos relativos a la capacidad de control del propio trabajador sobre los tiempos de trabajo y las tareas a realizar, así como la satisfacción general con el trabajo en plataformas.

### 7.1. Importancia de los diferentes motivos para trabajar en plataformas.

Con el fin de clarificar la centralidad de diferentes motivos para los trabajadores de plataformas, hemos presentado 13 elementos potencialmente motivadores en estos tipos de trabajos. Esta cuestión ha sido explorada por el estudio COLLEEM II (2018) y en nuestro cuestionario hemos contemplado prácticamente todas las motivaciones planteadas en dicho estudio, al tiempo que hemos añadido algunas que podrían ser relevantes para la el ámbito de nuestro estudio habida cuenta de las tasas de desempleo en España y el papel motivador que este tipo de trabajo pueda tener por ser considerado por el trabajador como un escalón para conseguir experiencia, contactos útiles para obtener otros empleos o algunos ingresos mientras se busca otro empleo o se estudia. Sobre cada uno de esos elementos motivadores se ha pedido a los encuestados que indiquen el nivel de importancia que tienen cada uno de los motivos presentados para trabajar en plataformas digitales. La escala de respuesta es (1) Nada importante, (2) poco importante, (3) bastante importante y (4) muy importante. Con el fin de facilitar el análisis de los datos hemos agrupado las respuestas en Bastante o muy importante y Nada o poco importante.

Una primera visión del peso de los diferentes motivadores se puede ver en el gráfico 7.1.1 que muestra el porcentaje de respuestas.

### 7.1.1 MOTIVADORES



El análisis de los resultados muestra que los elementos más motivadores tienen que ver con la flexibilidad temporal y espacial, la conciliación familiar y con el tiempo de ocio y con unos ingresos de supervivencia. De hecho, el factor motivador de los buenos ingresos como actividad principal es el que recibe menos peso en cuanto a su importancia para trabajar en plataformas, aunque es un motivador importante para 6 de cada 10 trabajadores. Este porcentaje es muy similar al que indica que ha tenido dificultades para encontrar un trabajo convencional. Es lógico que en esas condiciones acudir al trabajo en plataformas como medio para obtener buenos ingresos como actividad principal sea un motivador importante para ese 60% de trabajadores. Unos niveles intermedios ocupan aspectos como el interés del trabajo en sí mismo, aspectos económicos (al permitir complementar los ingresos de la actividad principal), facilitar contactos o experiencia para mejores trabajos o porque se adapta mejor a las condiciones de salud del trabajador.

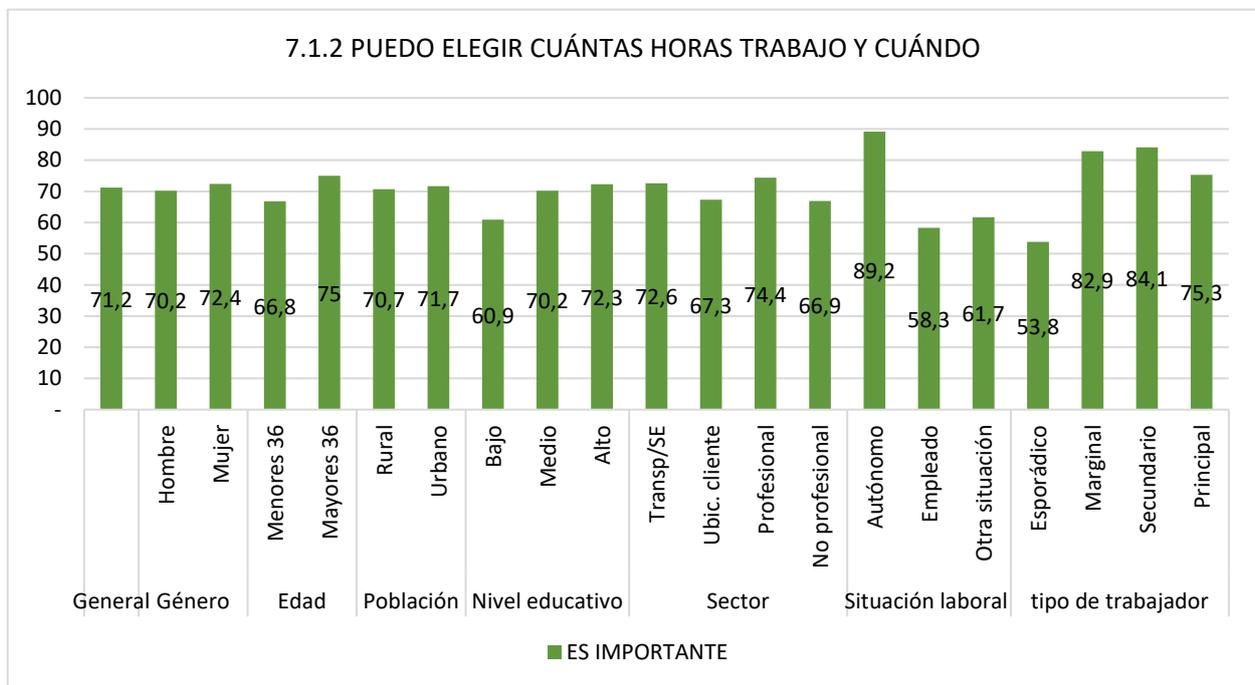
El factor menos mencionado como motivación para trabajar en plataformas es el de la obtención de buenos ingresos.

Es interesante constatar que, en el estudio realizado para apoyar el impacto de la evaluación de una iniciativa de la UE para mejorar las condiciones de trabajo del trabajo en plataformas (UE, 2021), se ofrecen porcentajes similares en la encuesta realizada para dicho estudio. El 71,3% de la gente que trabaja para las plataformas con mayor frecuencia que un trabajo esporádico tienen otro trabajo. Además, para un 82% la posibilidad de obtener ingresos extraordinarios sin compromisos estables con la plataforma o los clientes era también un motivo para realizar esos trabajos.

De todos modos, estos diferentes motivadores pueden tener pesos significativamente diferenciados en función de diferentes características de los trabajadores de plataformas y ello puede ayudar a comprender mejor los comportamientos laborales de esos diferentes grupos e identificar perfiles motivacionales de diferentes grupos de trabajadores. Veamos esos perfiles para cada uno de los motivadores analizados.

***“Puedo elegir el lugar donde trabajo”***

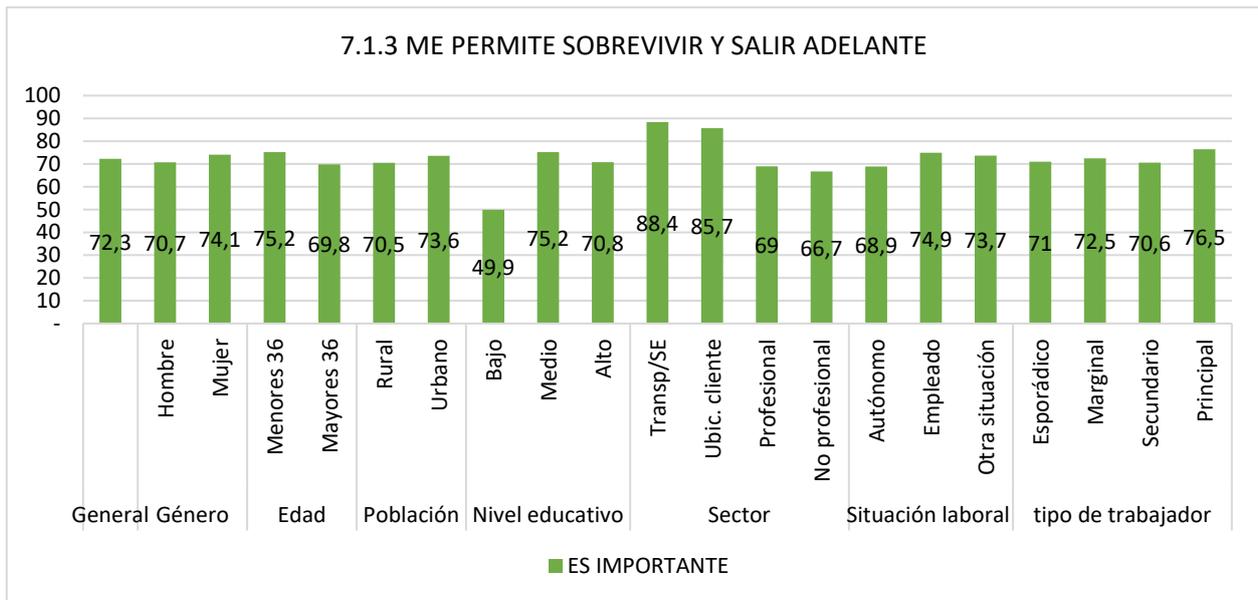
La flexibilidad relativa al lugar de trabajo es la que obtiene unos niveles más elevados en la importancia atribuida y alcanza un 72,7% de respuestas de muy o bastante importante. Este aspecto es comparativamente más importante para las mujeres, los mayores de 36 años, los autónomos, y los que trabajan en plataformas con carácter marginal. En el grafico 7.1.2 se muestra el porcentaje que dijo que “es importante”.



En el caso del estudio europeo (UE, 2021) el 83,7% de los encuestados que trabajaban en Plataforma en una frecuencia mayor que la “esporádica” estaban satisfechos o muy satisfechos con la ubicación del trabajo.

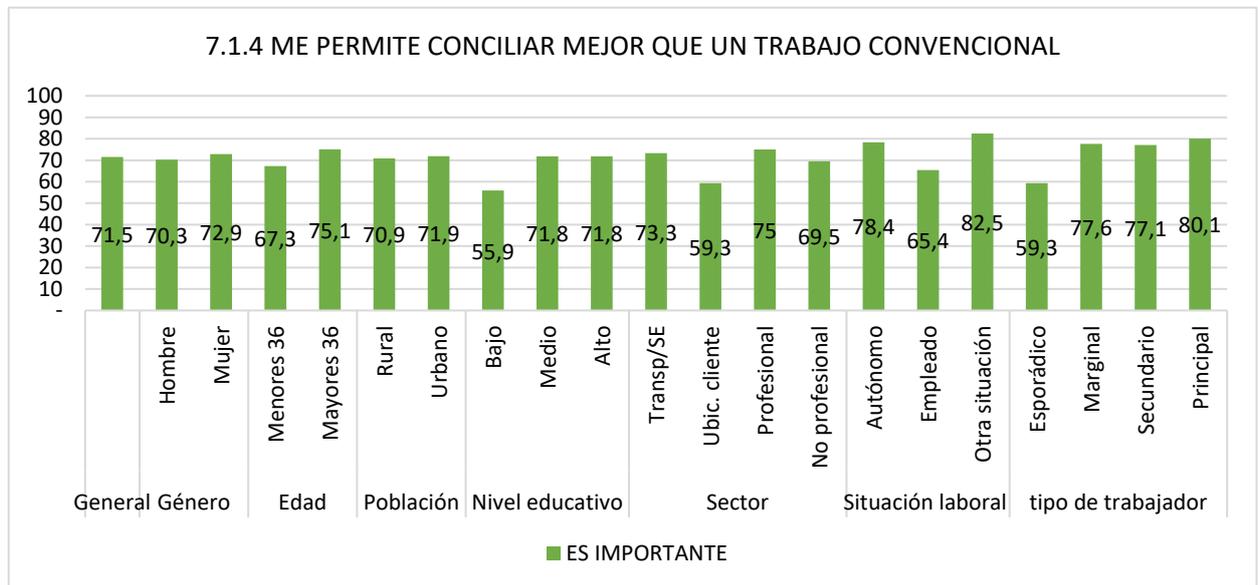
***“Me permite sobrevivir y salir adelante”.***

Dos tercios del total indican que este es un aspecto importante y por lo general este no presenta diferencias significativas prácticamente en ninguna variable considerada salvo en la edad al ser más importante para el grupo de jóvenes.



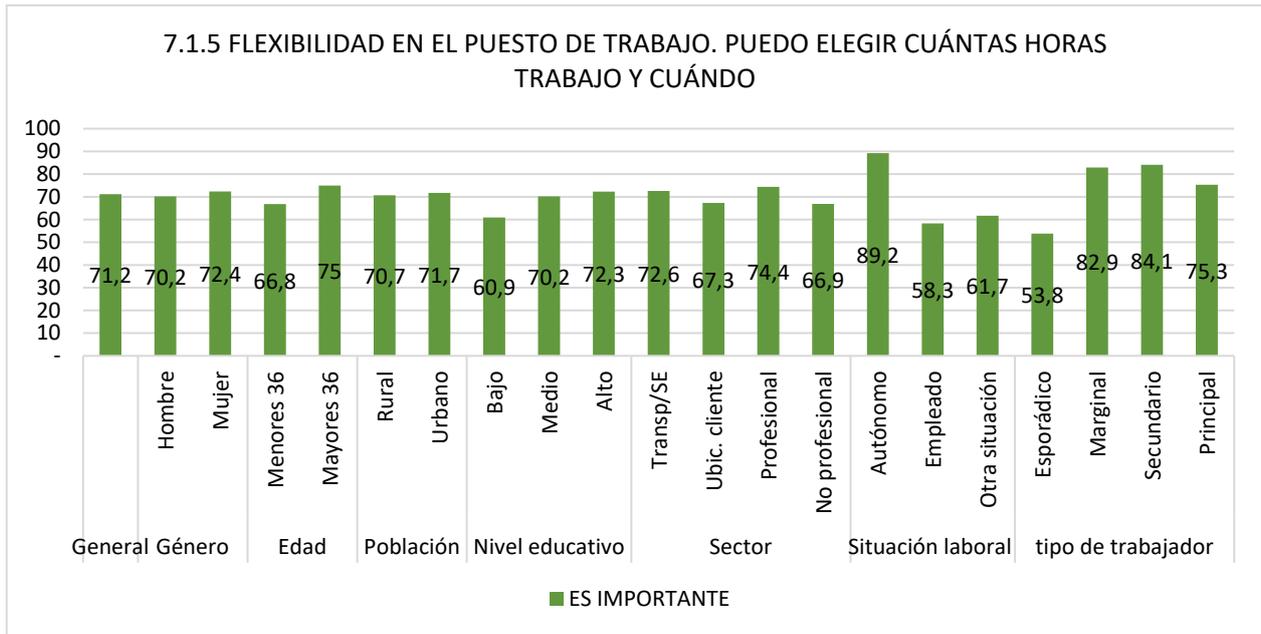
***“Me permite conciliar mejor que un trabajo convencional”***

En este punto no constatamos diferencias por género, aunque sí lo valoran comparativamente más los mayores de 36 años, los autónomos frente a los que están empleados y los que desempeñan esta actividad con carácter principal, secundario o marginal frente a los que solo la realizan con carácter esporádico.



***“Flexibilidad en el tiempo de trabajo”.***

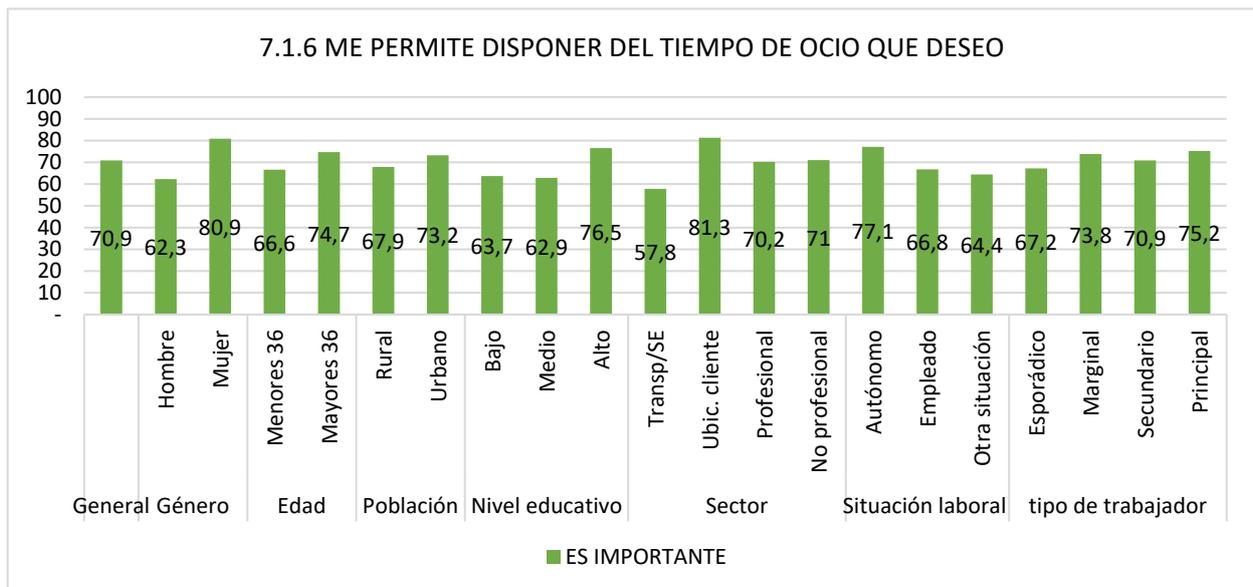
Se trata de un motivador importante para más de 7 de cada diez trabajadores. Lo es más para los mayores (>36 años), los autónomos con clara diferencia sobre los empleados, y para los que su trabajo en plataforma es secundario, sobre todo si se compara con los esporádicos.



En el caso del estudio europeo (UE, 2021) el 81.2% de los encuestados que trabajaban en Plataforma en una frecuencia mayor que la “esporádica” estaban satisfechos o muy satisfechos con la flexibilidad horaria y las horas de trabajo en la plataforma.

***“Me permite disponer del tiempo de ocio que deseo”***

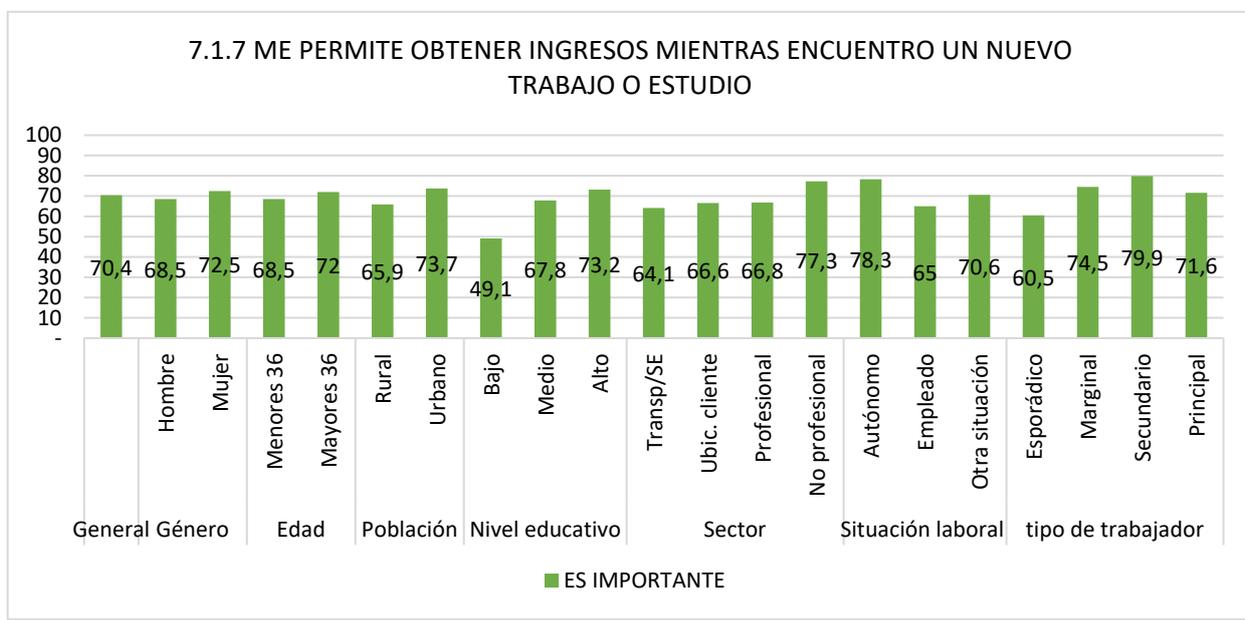
Este aspecto se muestra claramente más importante para las mujeres y sorprendentemente para los mayores de 36 años. También valoran este aspecto más quienes tienen un nivel de estudios alto.



***“Me permite obtener ingresos mientras encuentro un nuevo trabajo o estudio”***

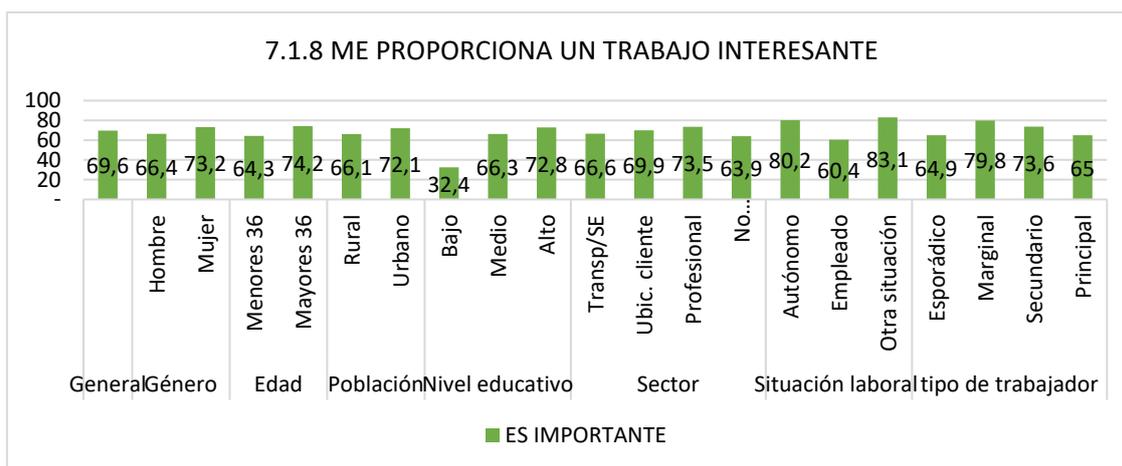
Otro aspecto instrumental, relacionado con los ingresos es el que ha explorado la importancia de este tipo de trabajos como complemento a los estudios o a los tiempos de búsqueda de empleo. Este aspecto es valorado por 7 de cada 10 encuestados. Lo valoran en mayor medida los encuestados de más de 36 años, los autónomos, y los que tienen este trabajo como secundario.

7 de cada 10 encuestados menciona como motivación para trabajar en plataformas la posibilidad de obtener ingresos mientras busca un nuevo trabajo o estudia.



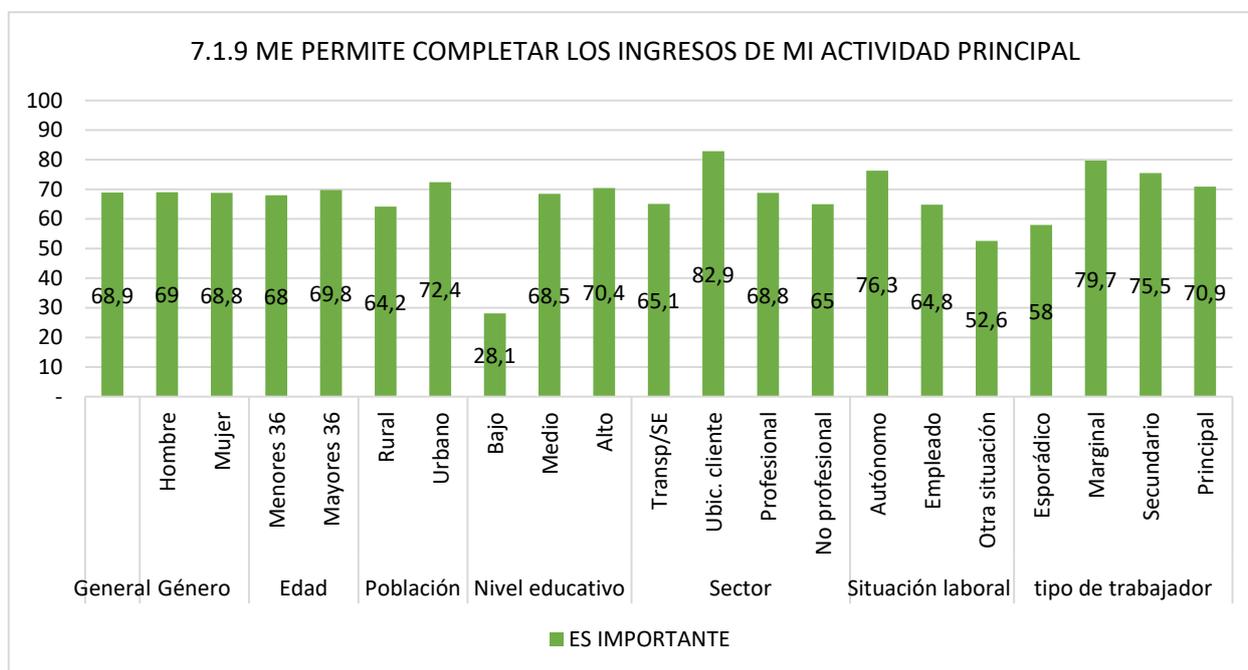
***“Me proporciona un trabajo interesante”***

Con esta cuestión se trata de ver la importancia de las características intrínsecas de la actividad laboral que se realiza. Siete de cada 10 trabajadores dicen que este aspecto es importante y en ello sobresalen los mayores de 36 años y también quienes tienen este trabajo como marginal.



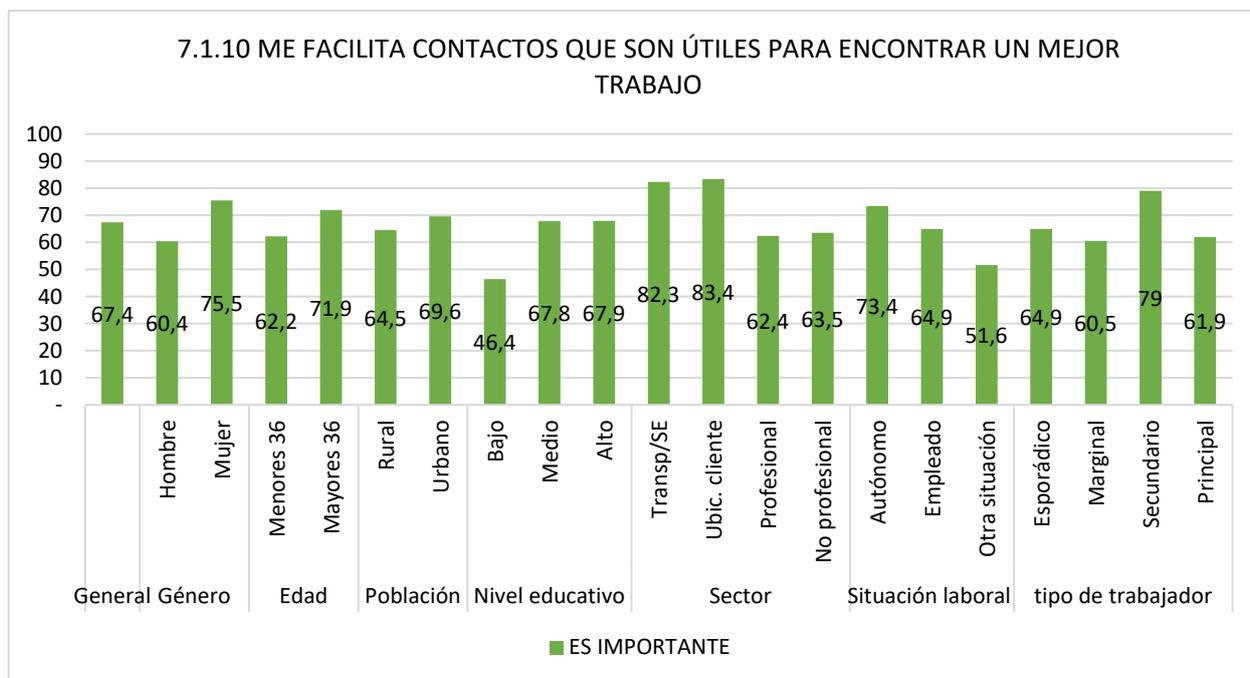
***“Me permite completar los ingresos de mi actividad principal”***

Con el fin de aquilatar mejor la importancia de los aspectos económicos, y tomando en consideración el hecho de que el trabajo en plataformas puede ser esporádico u ocasional y estar compatibilizado con otros trabajos e ingresos hemos tratado de ver la importancia de ese trabajo para completar los ingresos. Casi uno de cada 7 encuestados le concede bastante o mucha importancia a este aspecto. No sobresalen de forma significativa ningún subgrupo en función de las variables consideradas excepto en el caso de la intensidad de la actividad: le dan significativamente menos importancia a este aspecto quienes trabajan en plataforma de forma esporádica.



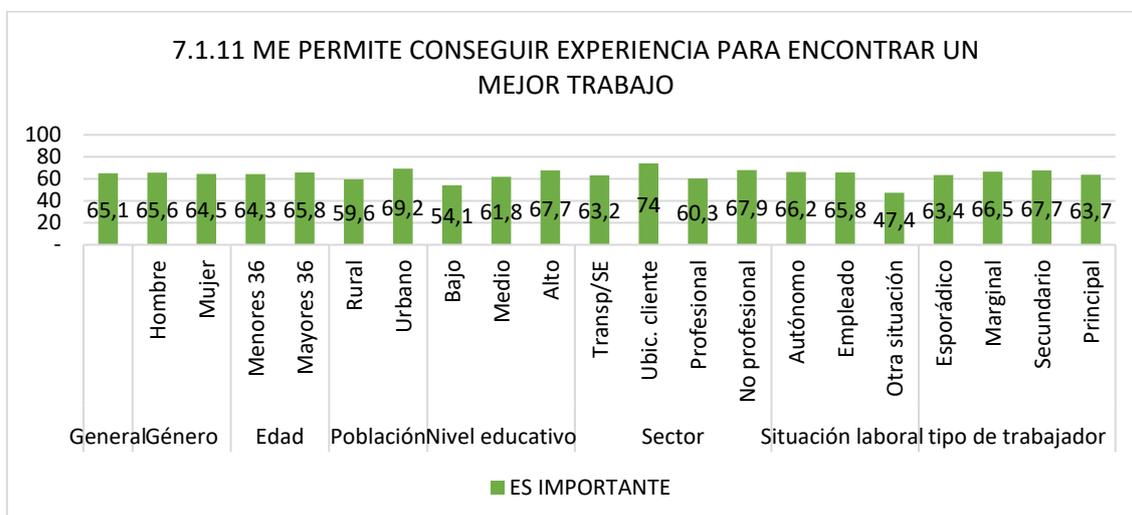
***“Me facilita contactos que son útiles para encontrar un mejor trabajo”***

Otro aspecto instrumental de este tipo de trabajo es la oportunidad que ofrece de conseguir contactos que puedan ser útiles para encontrar un mejor trabajo. Dos de cada tres encuestados le dan importancia a este aspecto, siendo las mujeres, y los mayores de 36 años quienes lo valoran más. También lo hacen comparativamente más quienes describen su trabajo en la plataforma como secundario.



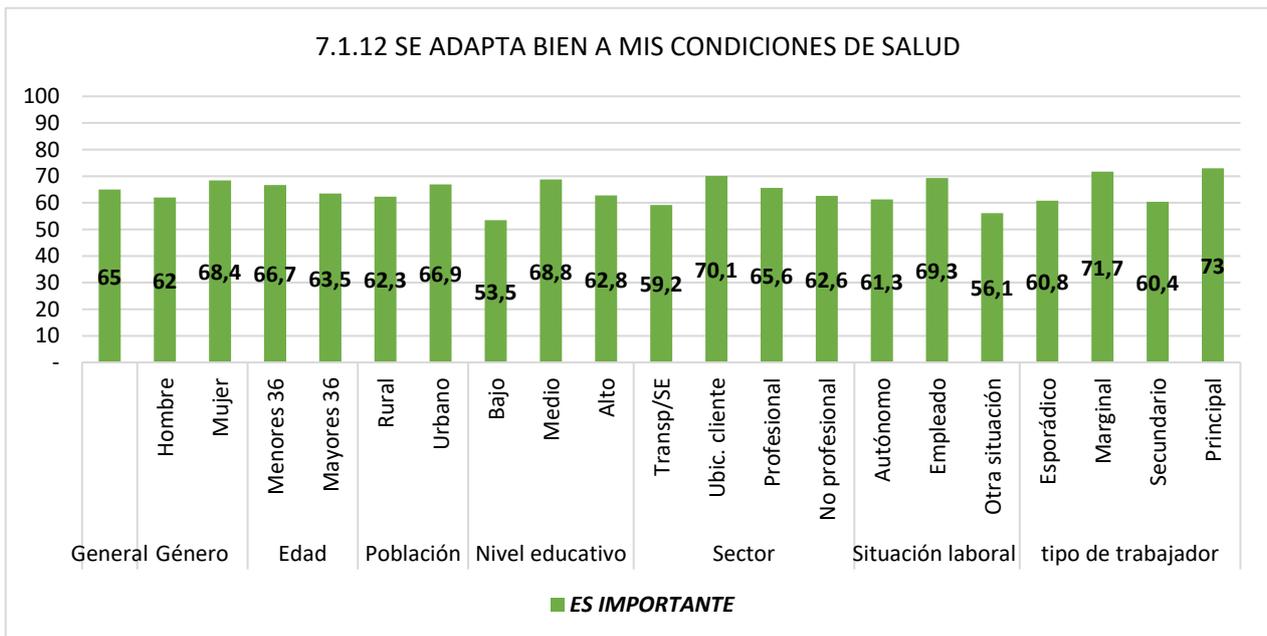
***“Me permite conseguir experiencia para encontrar un mejor trabajo”***

El trabajo en plataforma puede resultar importante como medio instrumental para encontrar otro tipo de trabajo, en especial porque puede proporcionar experiencia laboral. De hecho, dos de cada tres trabajadores dicen que este aspecto es importante para ellos. De todos modos, según las agrupaciones analizadas, solo la variable hábitat ofrece diferencias significativas en favor de los que trabajan en el entorno urbano.



### *Se adapta bien a mis condiciones de salud*

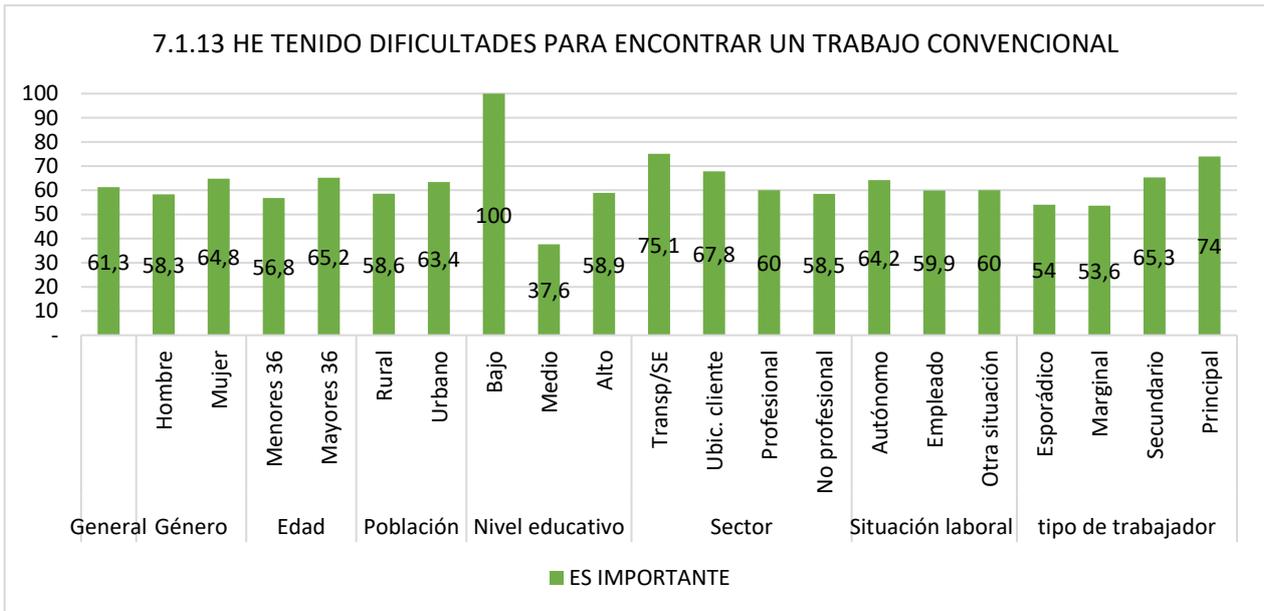
Hemos introducido este ítem para ver si, era un aspecto valorado del trabajo en plataformas la oportunidad que puede ofrecer para personas con problemas de salud. De todos modos, la formulación no permite afirmar que todos los que han respondido tengan problemas de salud, porque también quienes no tienen dificultades en ese ámbito pueden responder que se adapta bien y que le conceden importancia a este aspecto. De hecho, prácticamente dos de cada tres encuestados conceden bastante o mucha importancia a ese aspecto. La única variable que presenta diferencias significativas en este aspecto es la edad, siendo los más jóvenes valoran más este aspecto.



### *He tenido dificultades para encontrar un trabajo convencional*

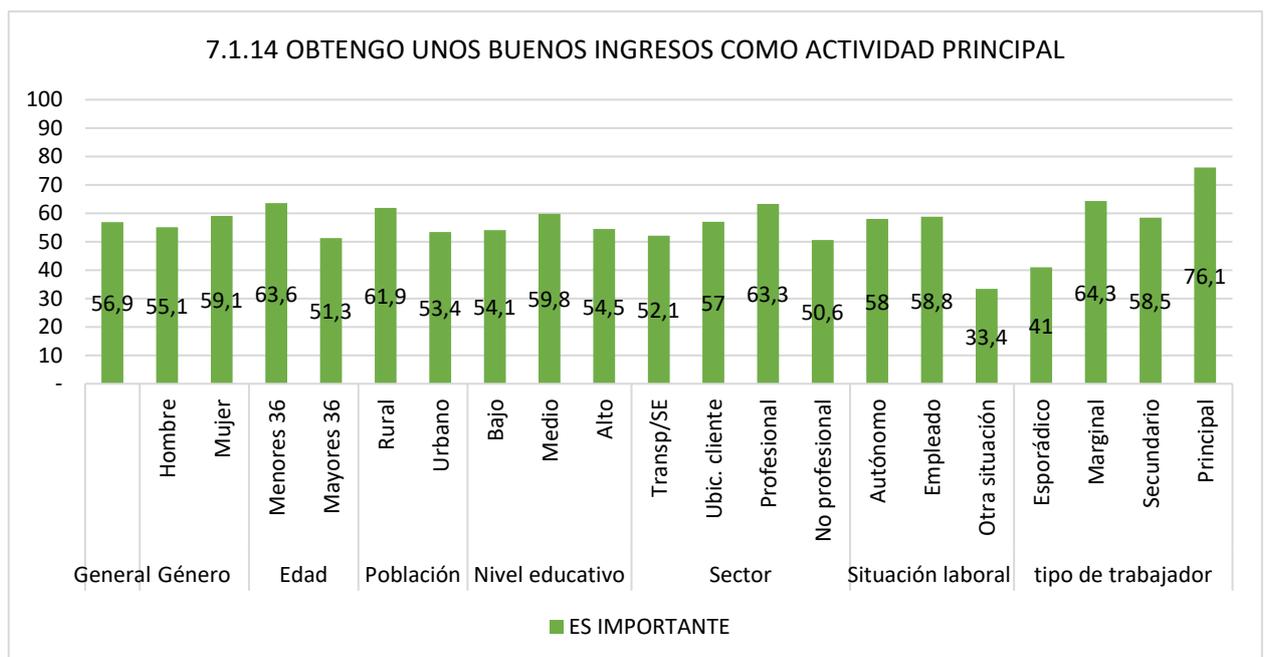
Otro aspecto sometido a valoración es grado de importancia que se le concede al trabajo en la plataforma como una opción posible, cuando no se consigue un trabajo convencional. Seis de cada diez trabajadores le dan importancia al trabajo de plataforma por este motivo. Se concentran los que lo valoran más en los mayores de 36 años, resultando las distribuciones no significativas en el resto de variables de cruce.

Seis de cada diez trabajadores de plataformas otorgan importancia al trabajo en plataformas por las dificultades para encontrar un trabajo convencional.



***“Obtengo unos buenos ingresos como actividad principal”***

Este elemento el que obtiene un menor porcentaje de importancia media o alta, aunque todavía algo más de un encuestado de cada dos le concede esa importancia. De todos modos, esto viene a indicar que los ingresos que se obtienen como actividad principal no es un factor atractivo muy generalizado. En este caso, son los menores de 36 años quienes le conceden más importancia, el sector de profesionales y los que indican tener esta actividad como la principal.



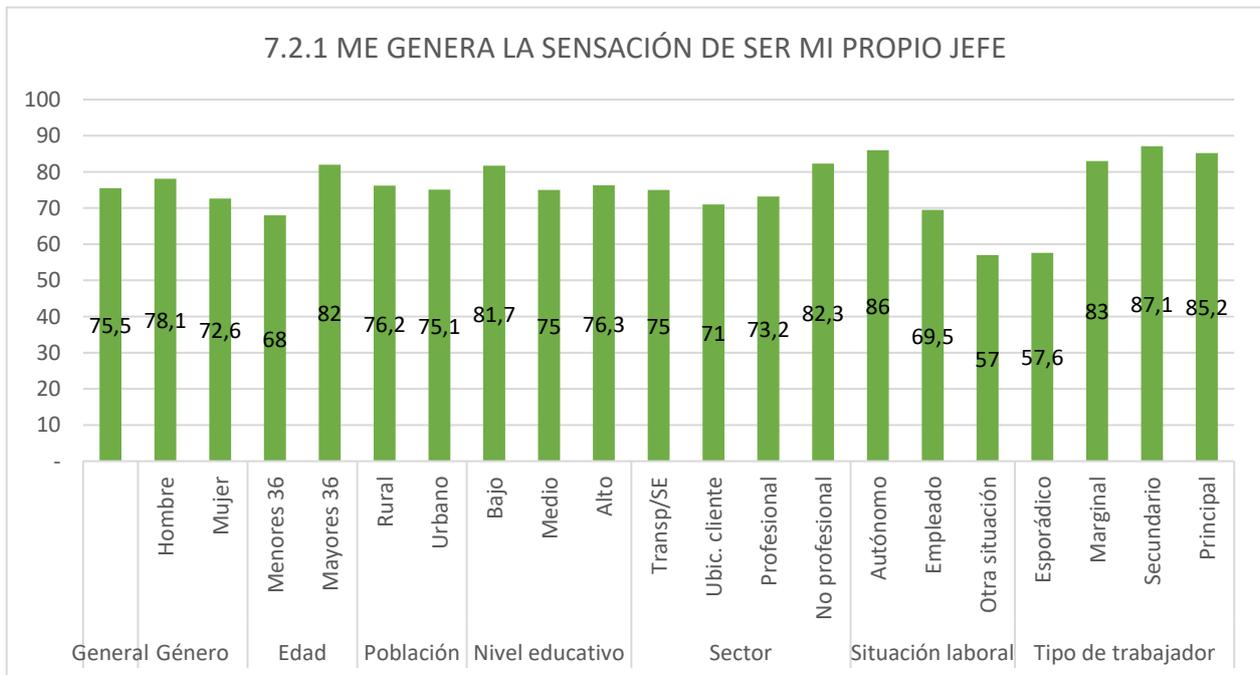
Una síntesis de los resultados encontrado se presenta en la tabla siguiente en la que organizamos los diferentes aspectos considerados teniendo en cuenta la función motivacional central en cada caso.

	%	Género	Edad	Hábitat	Estudios	Sector	Sit. laboral	Tipo activ.
<b>Flexibilidad</b>								
1-Flexibilidad de tiempos	71,2		Mayores				Autónomo	Secundario
4-Flexibilidad de lugar	72,7	Mujer	Mayores				Autónomo	Marginal
<b>Aspectos relativos a la compensación</b>								
13-Buenos ingresos activ. principal	56,9		Jóvenes			Profesional		Principal
8.Complemento de los ingresos por actividad principal	68,9							Marginal Secundario Principal
2. Sobrevivir y salir adelante	72,3		Jóvenes					
6.Ingresos mientras estudia o busca trabajo	70,4		Mayores				Autónomo	Secundario
<b>Conciliación vida-trabajo</b>								
3.Conciliar mejor que trabajo convencional	71,5		Mayores				autónomo	Marginal Secundario Principal
5.Disponer tiempo de ocio deseado	70,9	Mujer	Mayores		Nivel alto			
<b>Adaptación a condiciones de salud</b>								
11.Adapta bien a condiciones de salud.	65		Jóvenes					
<b>Aspectos intrínsecos al trabajo</b>								
7.Trabajo interesante	69,6		Mayores					
<b>Apoyo a empleabilidad y carrera</b>								
10.Conseguir experiencia para encontrar mejor trabajo	65,1			Urbano				
9.Facilita contactos para encontrar trabajo	67,4	Mujer	Mayores					Secundario
12.Dific. para encontrar trabajo convencional.	61,3		Mayores					

## 7.2. Capacidad de control sobre los tiempos de trabajo y las tareas a realizar en el trabajo en plataformas.

Diversos modelos sobre motivación en el trabajo, como la teoría de la Autodeterminación señalan como un elemento fundamental de la motivación la autonomía de la persona en determinar diversos aspectos de su actividad. Además, varios modelos de estrés (por ejemplo, el modelo Demandas-Control) indican que el control es un componente fundamental que permite controlar el estrés que se produce en el trabajo. En este apartado vamos a analizar la información que proporcionan los trabajadores de plataformas sobre estas cuestiones.

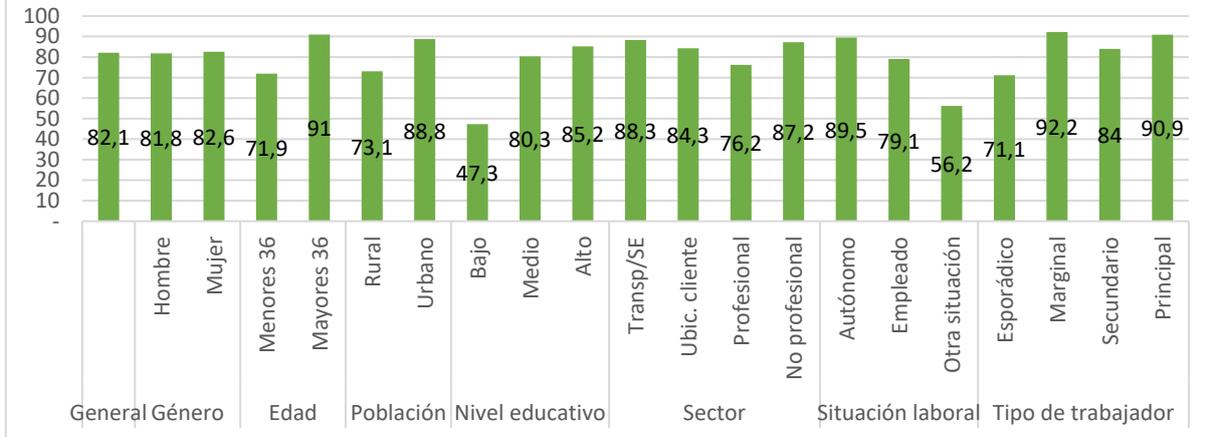
En relación con este aspecto hemos indagado sobre la importancia que concede el trabajador al autocontrol, a través de la cuestión relativa a su percepción de que **ese tipo de trabajo le “genera la sensación de ser su propio jefe”** tal y como se puede apreciar en el gráfico 7.2.1.



Atendiendo a los resultados obtenidos, 3 de cada 4 encuestados están de acuerdo con esta afirmación. Esa sensación es más frecuente en los mayores que en los jóvenes y en los autónomos que en los empleados, y también entre los que tienen el trabajo en plataformas como secundario o como principal más que los que lo realizan esporádicamente.

También hemos preguntado por el nivel de acuerdo con la afirmación “**el trabajo en plataforma le da autonomía en todo lo que tiene que ver con su trabajo**” los datos se presentan en el gráfico 7.2.2.

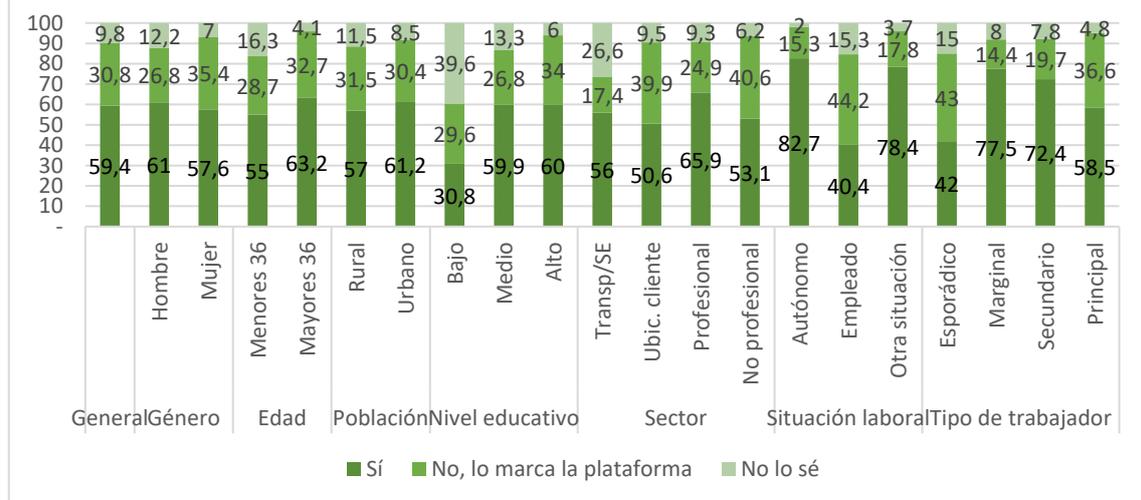
### 7.2.2 ME DA AUTONOMÍA EN TODO LO QUE TIENE QUE VER CON LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO



Algo más de 8 de cada diez encuestados muestran su acuerdo con esta afirmación. Así pues, cabe indicar que la percepción de autonomía al trabajar en plataforma está generalizada, y todavía lo está más entre el grupo de mayores de 36 años, en quienes trabajan en las ciudades, entre los que realizan trabajos “no profesionales”, de transporte y en la ubicación del cliente”, siendo más baja entre los profesionales. También es más baja entre los que solo trabajan de forma esporádica en las plataformas en comparación con los otros tipos de trabajadores.

Como complemento a la percepción de autonomía en lo que tiene que ver con las tareas hemos preguntado si **pueden decidir las tareas que realizan** tal y como se muestra en el gráfico 7.2.3.

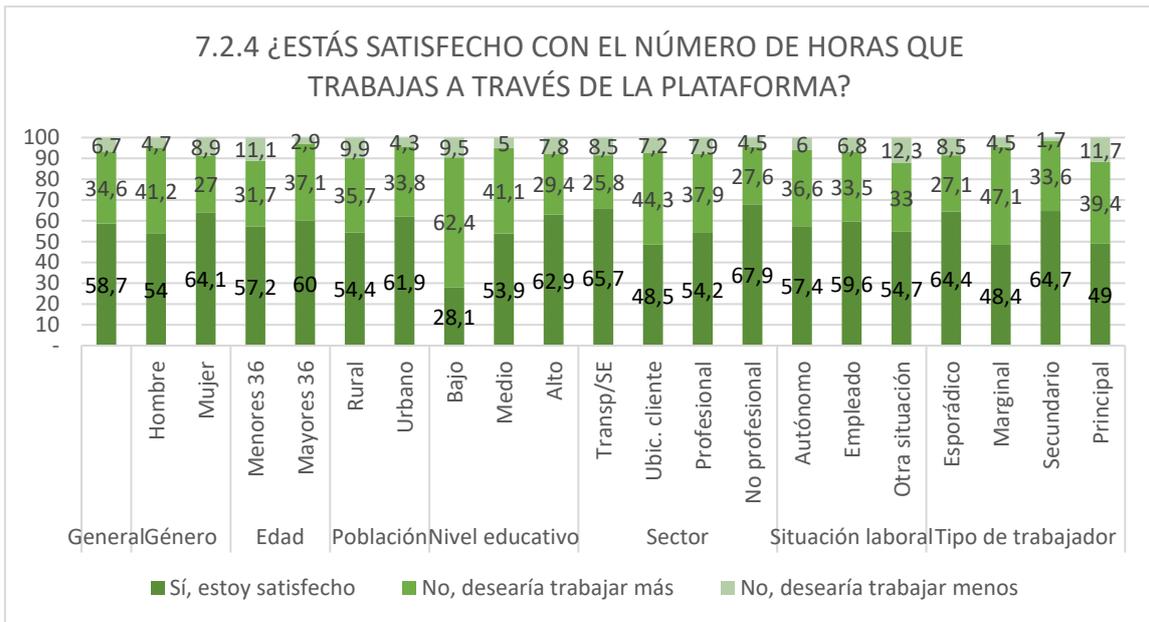
### 7.2.3 ¿DIRÍAS QUE PUEDES DECIDIR LAS TAREAS QUE REALIZAS?



En torno a 6 de cada 10 encuestados han indicado que pueden tomar esas decisiones y un 30,8% dicen que no tienen ese margen de decisión porque ese aspecto lo marca la empresa. Un 9,8% no lo sabe. En la segmentación por grupos, vemos que los jóvenes perciben con menos frecuencia ese margen de decisión y en función del sector son los profesionales quienes con mayor frecuencia pueden decidir las tareas que realizan. En cuanto a la situación laboral son los autónomos los que tienen mayor capacidad de decisión y en cuanto al tipo de trabajador, los grupos marginal y secundario son quienes perciben con mayor frecuencia su capacidad de decisión sobre las tareas.

Otro aspecto muy importante en relación la percepción de control sobre el trabajo tiene que ver con los aspectos y organización temporal del mismo. En este aspecto, como se muestra en el gráfico 7.2.4, hemos obtenido información sobre si **el trabajador está satisfecho con el número de horas que trabaja a través de la plataforma o si desearía trabajar más o menos horas.**

Un tercio de los trabajadores de plataformas desearían trabajar más horas a través de la plataforma.

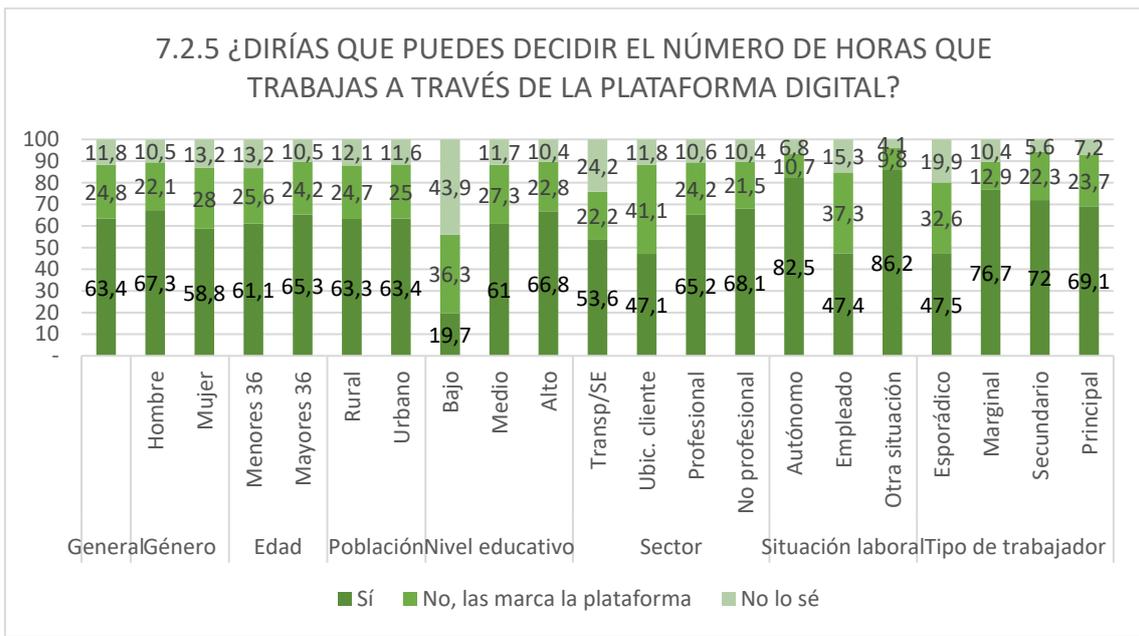


En conjunto, casi 6 de cada diez encuestados se muestran satisfechos con el número de horas que trabajan en la plataforma y algo más de un tercio querría trabajar más siendo solo un 6,7% quienes querrían trabajar menos. Por grupos los varones significativamente desean trabajar más mientras que entre las mujeres hay un porcentaje mayor de las que están satisfechos con el número de hora o querrían trabajar menos. La edad también muestra diferencias significativas mostrando que los mayores desean trabajar más o en mayor frecuencia están satisfechos mientras que los jóvenes muestran comparativamente con más frecuencia que desean trabajar menos. En cuanto al hábitat quienes viven en

medios rurales desean con mayor frecuencia trabajar menos. El resto de variables de agrupamiento no muestran diferencias significativas.

Un segundo aspecto de control sobre aspectos temporales del trabajo es la **posibilidad por parte del trabajador de decidir el número de horas que trabaja a través de la plataforma**. Esta información la encontramos en el gráfico 7.2.5.

Un cuarto de los trabajadores de plataformas no puede decidir el número de horas que trabaja.



Muchas de las personas que optan por el trabajo en plataformas digitales alegan hacerlo por la autonomía y la flexibilidad que este les ofrece, por ello conocer la **capacidad de decidir las horas de trabajo diarias** tiene un valor fundamental para este estudio. Los factores que más inciden sobre esta capacidad parecen ser la relación laboral con la plataforma y el tipo de trabajador. Los resultados muestran que casi dos tercios pueden decidir sobre ese aspecto de su trabajo mientras que uno de cada cuatro no puede y casi un 12% no lo sabe.

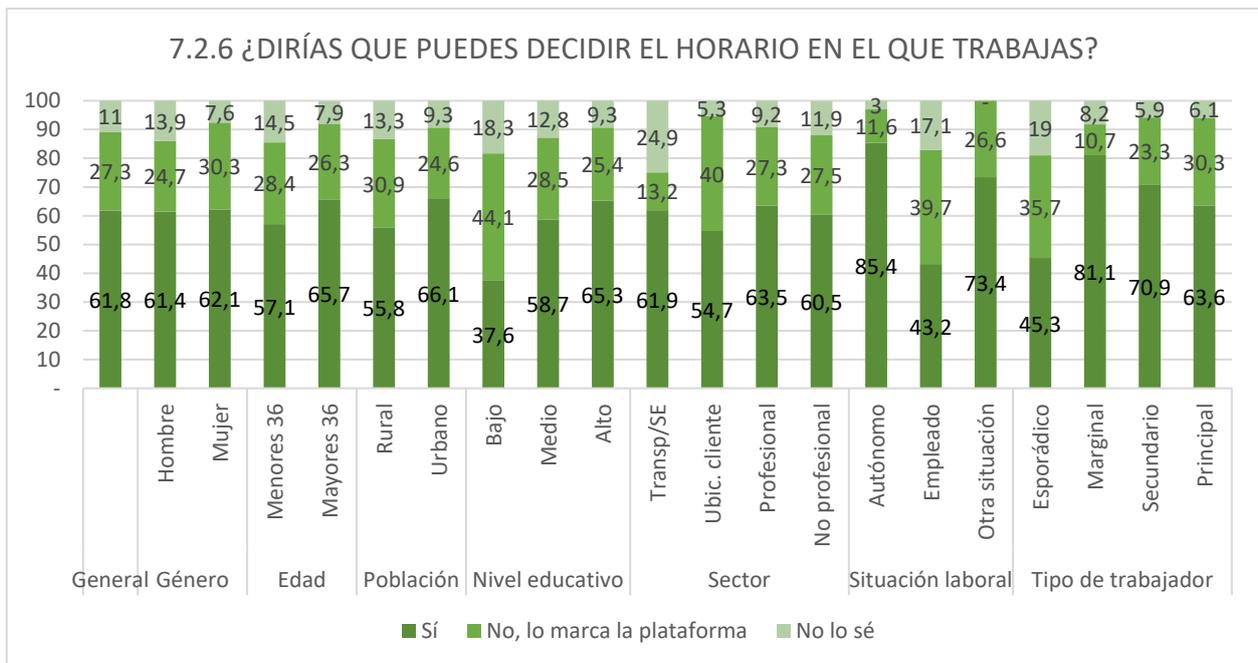
Así, los que reportan en mayor medida poder decidir las horas de dedicación son aquellos en situación de autónomos (un 82'5% de ellos). Por el contrario, tan solo un 47'4% de aquellos que son empleados señalan poder decidirlo. Estos datos son coherentes con las condiciones bajo las cuales deben trabajar los diferentes tipos de trabajadores en función de su relación laboral con la plataforma, ya que una de las características que definen a un autónomo es su capacidad de decisión. Aun así, el porcentaje restante de trabajadores autónomos es poco desdeñable (un 10'7% no tiene esta capacidad de decisión, a lo que potencialmente se le podría añadir el 6'8% de personas que no lo saben).

Al menos un 10'7% de los trabajadores de plataformas autónomos no tiene capacidad de decidir el número de horas que trabaja.

Por otro lado, entre los diferentes tipos de trabajadores de plataformas, aquellos con mayor autonomía para decidir el número de horas que trabajan son los marginales (un 76'7% de ellos pueden hacerlo). En cambio, en los trabajadores esporádicos este porcentaje se reduce al 47'5%. Así y todo, en esta categoría de trabajadores hay un 19'9% de personas que no saben la capacidad de decisión que tienen al respecto.

Además, otras categorías de trabajadores que reportan significativamente menos capacidad de decisión es la de los que realizan su trabajo en la ubicación del cliente (tan solo un 47'1% de ellos considera que puede decidir el número de horas que trabaja) y la de los menores de 36 (el porcentaje de personas que señalan tener esta capacidad de decisión no se aleja mucho del de los mayores de 36, pero es significativamente menor, seguramente asociado a la mayor tendencia de los menores de esta edad a ser empleados en vez de autónomos).

El tercer aspecto explorado en relación con la autonomía en la organización temporal del trabajo hace referencia a la **capacidad de decidir sobre el horario de trabajo** como se muestra en el gráfico 7.2.6



De nuevo, casi dos tercios (61,8%) indica su capacidad de decisión sobre este aspecto mientras que un 27,3% no puede decidir porque lo marca la empresa y un 11% no lo sabe. Por grupos, los jóvenes tienen con menos frecuencia capacidad de decidir sobre este aspecto y también muestran esa menor capacidad quienes trabajan en medios rurales. Por otra parte, los autónomos tienen mucha más capacidad de decisión también en este aspecto de la auto-organización del trabajo y también tienen significativamente más capacidad quienes trabajan en plataformas de forma marginal o secundaria, siendo los que menos los que trabajan de manera esporádica.

Un 27'3% de los trabajadores de plataformas no puede decidir el horario que realiza.

En síntesis, las motivaciones y percepciones informadas por los trabajadores de plataformas complementan el análisis sobre esta realidad. Es interesante constatar que los principales motivos de los trabajadores para realizar su trabajo en plataformas tienen que ver con la flexibilidad, en especial la temporal, y con los ingresos en situaciones de subsistencia o mientras se estudia o busca trabajo. También son importantes los aspectos relacionados con la conciliación o aspectos intrínsecos (trabajo interesante). Los temas relacionados con la carrera o los de adaptación a estados de salud representan funciones motivadoras importantes para porcentajes comparativamente menores.

En cuanto al control sobre los tiempos y tareas a realizar en el trabajo los resultados indican que se valora tener la sensación de ser el propio jefe (3 de cada cuatro trabajadores) y la autonomía (8 de cada diez) aunque son 6 de 10 los que dicen poder decidir las tareas que realizan.

La satisfacción con el número de horas que trabajan en la plataforma es positiva para 6 de cada diez señalando casi todos los restantes la opción “desearía trabajar más”. Por último, son prácticamente dos tercios los trabajadores que indican que tienen capacidad de decisión sobre el número de horas que trabajan a través de la plataforma y 6 de cada diez pueden decidir sobre el horario de trabajo. En síntesis, vemos que la flexibilidad y la posibilidad de adaptar el trabajo a las preferencias y condiciones personales es un aspecto importante del trabajo en plataformas y ello, lógicamente suele predominar en los trabajadores autónomos en mayor medida que entre los que están empleados.

## 8. ESTRÉS, RIESGOS LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE PLATAFORMAS.

Un elemento importante del trabajo en general, y del de plataformas en particular es el que tiene que ver con la seguridad y salud del trabajador y por ello, es importante indagar sobre los riesgos laborales tanto físicos y derivados de las condiciones laborales como de los riesgos psicosociales. En el capítulo 5 hemos analizado las condiciones laborales y los riesgos para la salud. En este vamos a centrar nuestra atención en los riesgos psicosociales, las experiencias de estrés y también en el nivel de satisfacción laboral como un indicador de bienestar en el trabajo.

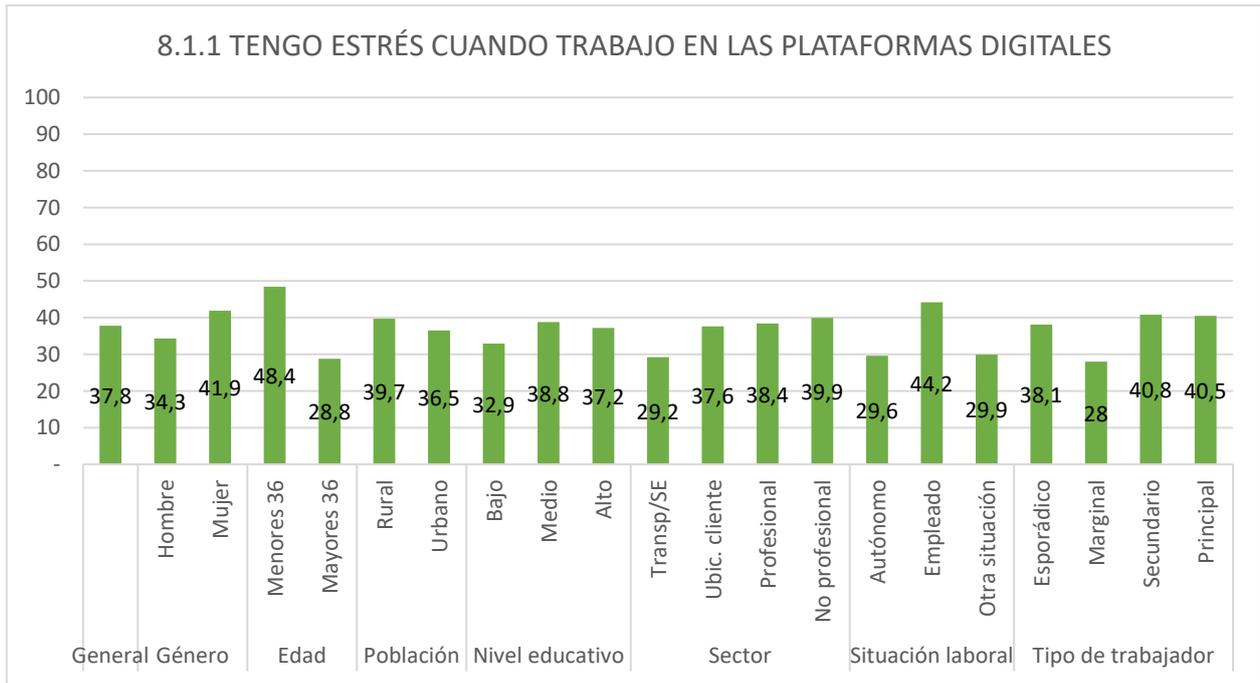
### 8.1. El estrés laboral en los trabajadores de plataformas.

Con el fin de explorar con detalle las fuentes de estrés y con ello los riesgos psicosociales predominantes en el trabajo en plataforma, hemos presentado ocho preguntas referidas aspectos relacionados con el estrés laboral. Ya hemos indagado sobre algunos aspectos estresantes en capítulos previos (por ejemplo, la valoración o puntuación sobre la calidad del trabajo que dan los clientes). Veamos a continuación los resultados obtenidos sobre estas cuestiones. Las alternativas de respuesta ofrecidas están en una escala de acuerdo con los siguientes códigos: 1. Muy en desacuerdo; 2. Algo en desacuerdo, 3. Algo de acuerdo, y 4. Muy de acuerdo. Con el fin de hacer más claros los resultados obtenidos, hemos agrupado las respuestas de desacuerdo (alternativas 1 y 2) por un lado y las de acuerdo (alternativas 3 y 4) por otro.

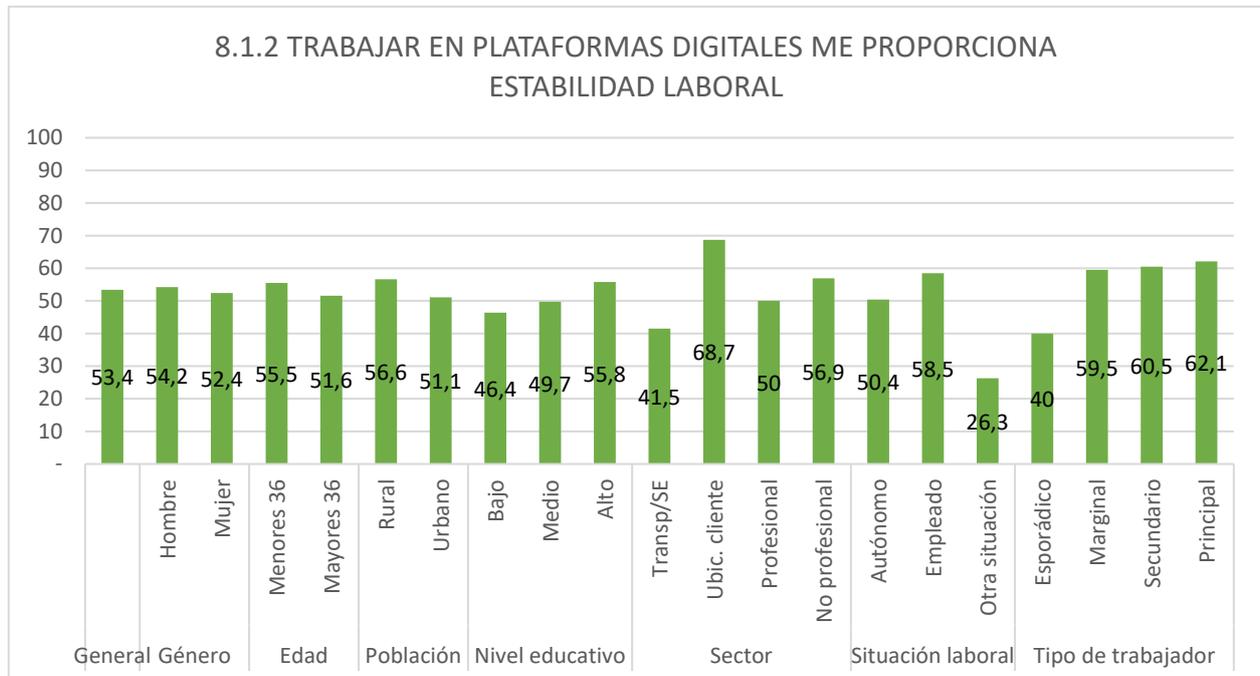
#### **Experiencia de estrés en el trabajo en plataformas.**

Ante la afirmación “*tengo estrés cuando trabajo en las plataformas digitales*” (gráfico 8.1.1) han manifestado acuerdo el 37,8% de los trabajadores siendo casi dos tercios los que muestran desacuerdo. Son proporcionalmente más los jóvenes que manifiestan estrés que los mayores y los empleados si se les compara con los autónomos. El resto de segmentaciones no presentan diferencias significativas.

Los jóvenes y los empleados manifiestan sentir estrés en mayor medida que los mayores y los autónomos.



**Estabilidad laboral.** Un segundo aspecto que hemos querido valorar es el grado en que *el trabajo en plataforma proporciona al trabajador estabilidad laboral*. Esta estabilidad es un aspecto muy valorado en la población española y con frecuencia, no tenerla genera inseguridad laboral que es una fuente de estrés claramente contrastada en la investigación científica. En esta cuestión los encuestados dividen sus opiniones casi al 50% tal y como vemos en el gráfico 8.1.2.



De hecho, el 53,4% está de acuerdo con la afirmación y un 46,6% está en desacuerdo. Se concentran significativamente más en el grupo que manifiesta acuerdo los jóvenes (<36 años) y los empleados frente a los autónomos. Por otra parte, los que trabajan esporádicamente en las plataformas lógicamente están significativamente más en desacuerdo con esa afirmación con los otros tipos de trabajadores.

**Riesgo de accidentes.** El temor a tener accidentes puede ser otra fuente de estrés laboral. Con el fin de evaluar este aspecto hemos planteado la afirmación “*Mi trabajo en plataformas digitales implica riesgo de accidentes*” para ver el nivel de acuerdo con ella. En este caso, como vemos que en torno a un tercio (34,4%) está de acuerdo frente a casi dos tercios (65,6%) que manifiestan desacuerdo.

Así, entre los perfiles con más riesgo están las personas con una situación laboral de empleados y los menores de 36 años. En cambio, entre aquellos con menor percepción de este riesgo están los autónomos. En parte, esto puede deberse a que en la categoría de empleado hay una mayor representación de trabajadores del sector del transporte o servicios de entrega<sup>22</sup>.

Los hombres señalan en mayor medida que las mujeres que su trabajo en plataformas comporta riesgo de accidentes.

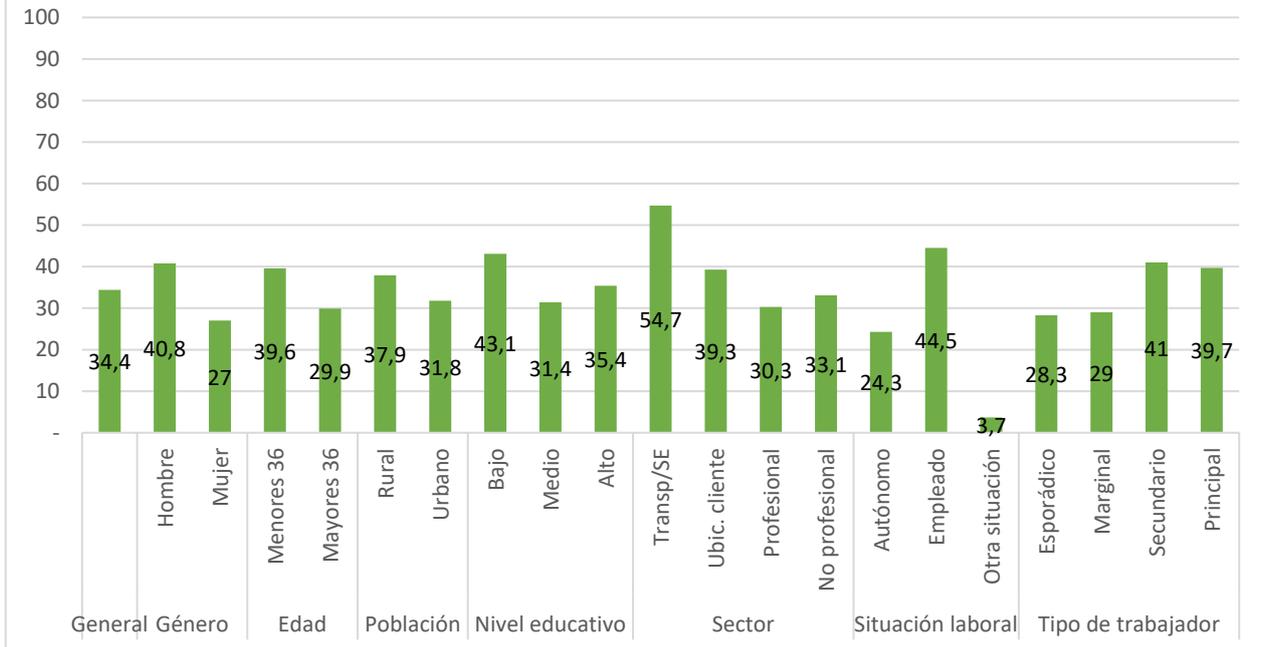
Además, aquí tiene particular relevancia la cuestión de género, ya que un 40’8% de los hombres consideran que su trabajo implica riesgo de accidentes, mientras en las mujeres esta consideración se da en un 27’0%. Esta diferencia parece claramente relacionada con las diferencias de género en el tipo de trabajos desempeñados tradicionalmente por hombres y mujeres, implicando más riesgo de accidentes aquellos empleos más masculinizados (transporte, reparto, etc.).

Por último, hay que señalar que el sector donde la percepción de riesgo de accidente es superior es en el caso del transporte.

---

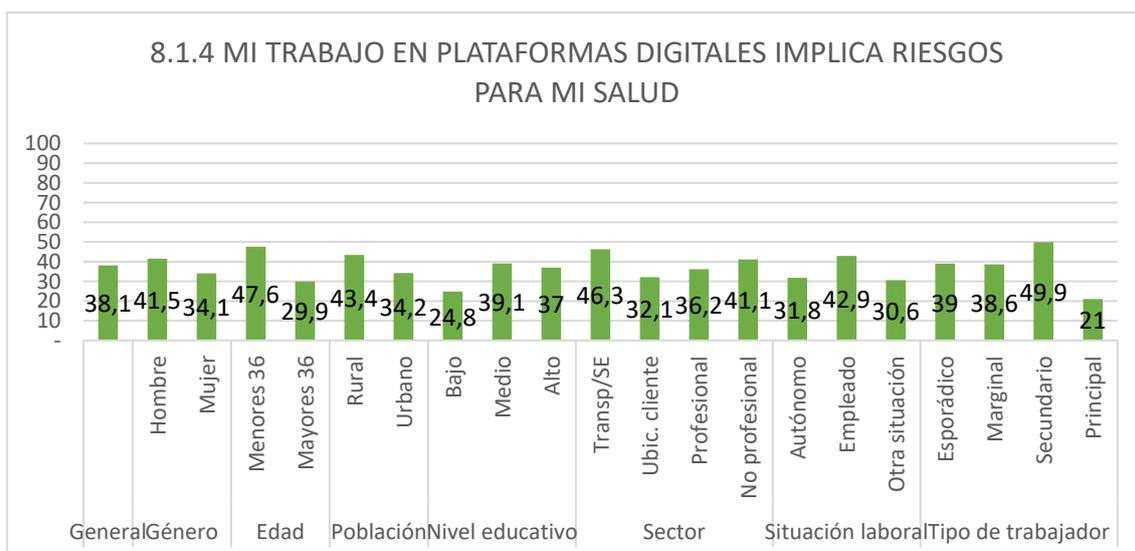
<sup>22</sup> Por las características de este tipo de trabajo, todo parece indicar que es el sector con más riesgo de accidentes (ya que implica desplazamientos constantes en vehículos). Si bien los datos parecen corroborar esta tendencia, no podemos asegurarla con fundamento en esta evidencia, puesto que la base muestral de esta categoría es demasiado pequeña.

### 8.1.3 MI TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES IMPLICA RIESGO DE ACCIDENTES



**Riesgos para la salud del trabajo en plataformas.** Resulta también de interés la valoración de la existencia de riesgos para la salud por el trabajo en plataformas. En concreto hemos presentado la siguiente afirmación: “*Mi trabajo en plataformas digitales implica riesgos para mi salud*”. El porcentaje de personas que considera que el trabajo en plataformas digitales implica riesgos para su salud no difiere mucho del riesgo de accidentes (un 38’1%) y su distribución entre los perfiles tampoco. No obstante, este porcentaje es significativamente inferior a los niveles europeos. En efecto, en COLLEM II (Urzi Brancati et al., 2020) el 47,2% de los trabajadores en plataforma estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo en que su trabajo ponía su salud o su seguridad en riesgo. En cualquier caso, es posible que el menor porcentaje en la Comunidad Valenciana se deba a un desconocimiento o una inconciencia de los riesgos sufridos por parte de los trabajadores en plataformas valencianos<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> Como se indica en el estudio de Todolí Signes, Jalil Naji, & Llorens Espada (2020) uno de los principales problemas en la prevención de riesgos es el desconocimiento de los mismos.



**Riesgos de situaciones de agresión.** Otro aspecto que puede producir estrés es la percepción de que hay riesgos de situaciones de agresión en el trabajo que se desempeña a través de plataformas. Para identificar esos riesgos hemos planteado la siguiente afirmación: “*Mi trabajo en plataforma digitales implica riesgos de situaciones de agresión*” que podemos ver en el siguiente gráfico 8.1.5.

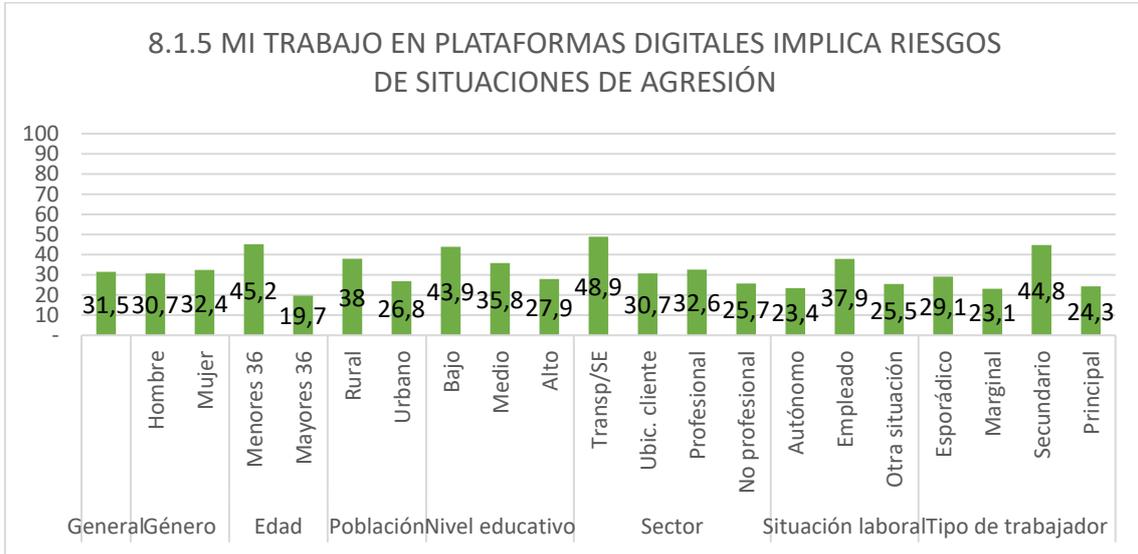
En este caso el acuerdo alcanza a un tercio (32,4%) de los encuestados, mientras los dos tercios restantes están en desacuerdo con la afirmación. No se constatan diferencias por sexo, pero si por edad, siendo los jóvenes los que presentan mayor frecuencia de acuerdo y también lo hacen quienes trabajan en un hábitat rural y los empleados frente a los autónomos o quienes realizan un trabajo secundario frente al resto de tipos de trabajadores.

Los que se dedican al transporte/servicios de entrega o a los servicios en la ubicación del cliente con los que reportan en mayor medida el riesgo de agresión.

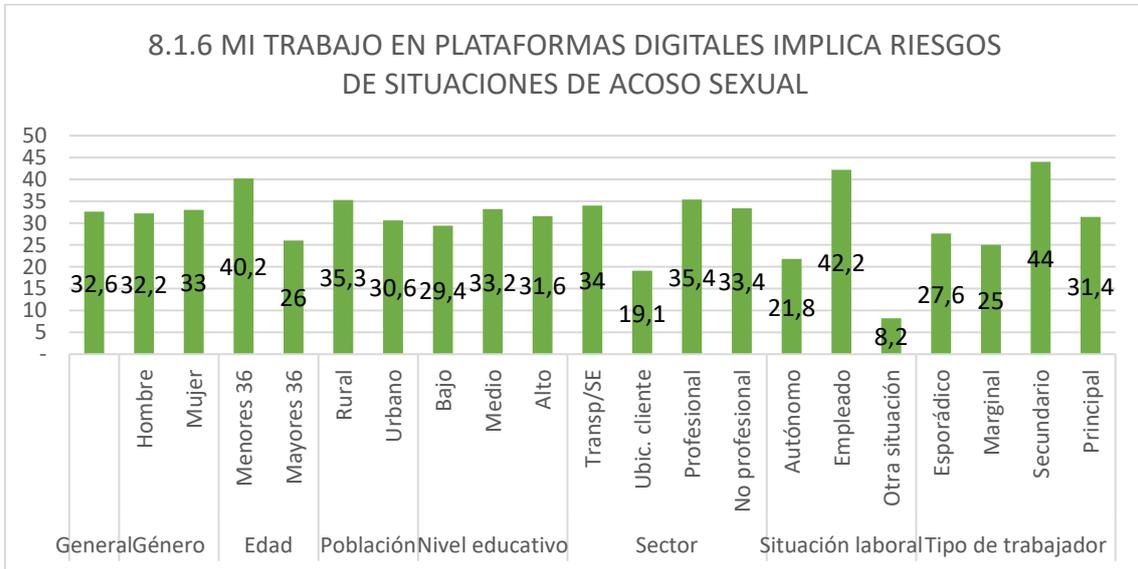
Una de las cuestiones que llama la atención en este caso, en comparación con las otras respuestas, es la ausencia de una diferencia clara entre géneros. Esto puede deberse a que los riesgos comentados anteriormente estaban muy asociados al tipo de trabajo realizado (por ejemplo, hay más riesgo de accidente en las tareas de reparto que en las de oficina), mientras una agresión puede darse en entornos más diversos y no tan diferenciados en cuanto al género.

En estas categorías de trabajadores predominan, respecto a las demás, aquellos que se dedican al sector del transporte/servicios de entrega o al trabajo en la ubicación del cliente. En este sentido, es lógico que en la realización de estas tareas haya un riesgo mayor de agresión, puesto que son los que están en contacto con un mayor número de

personas. Pero no solo eso, entre los empleos considerados, quizá estos son los de menor “estatus” a nivel societario, lo cual puede propiciar una mayor tendencia a ser agredidos<sup>24</sup>.



**Riesgos de acoso sexual.** También hemos presentado la afirmación “*Mi trabajo en plataformas digitales implica riesgos de situaciones de acoso sexual*” para calibrar la frecuencia con que se percibe ese riesgo, tal y como se puede observar en el gráfico 8.1.6.



De nuevo, se muestran de acuerdo un poco menos de un tercio siendo un 68,5% quienes no están de acuerdo con la existencia de riesgos de acoso en este tipo de trabajo.

<sup>24</sup> De nuevo, el mayor riesgo de agresión de estos sectores no está fundamentado en los datos de nuestra encuesta, puesto que el tamaño muestral de dichas categorías es demasiado pequeño para conocer la significatividad.

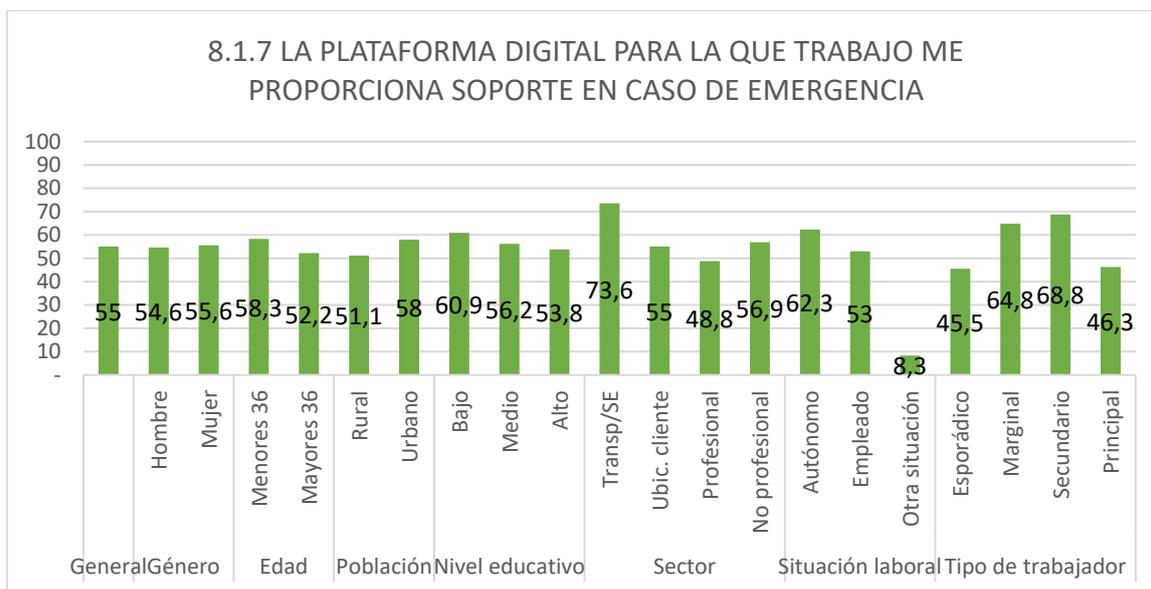
Aquí vuelve a llamar la atención la escasa diferencia entre géneros, puesto que usualmente son las mujeres las que son víctimas de este tipo de situaciones o, al menos, son más conscientes de dicho riesgo.

No hay diferencias de género notables en la percepción del riesgo de acoso sexual de los trabajadores de plataformas.

Nuevamente se repiten algunos de los patrones señalados con anterioridad: entre las personas con mayor percepción de este riesgo están los menores de 36 años y los que se dedican al trabajo de plataformas de forma secundaria. Además, los datos muestran una realidad particular entre los diferentes tipos de trabajadores según su relación laboral. Un 42'2% de los que trabajan como empleados señalan el riesgo al acoso sexual, mientras entre los autónomos este porcentaje es un 21'8%.

En estas categorías de trabajadores esto puede deberse nuevamente a la mayor representación de los servicios de transporte/servicios de entrega y en la ubicación del cliente. Así, el contacto presencial/offline con un mayor número de clientes implicaría un mayor riesgo de acoso sexual, al igual que sucedía con el riesgo de agresión.

**Apoyo en caso de emergencia.** Para determinar esta cuestión hemos pedido el grado de acuerdo con la siguiente afirmación: “La plataforma digital para la que trabajo me proporciona soporte en caso de emergencia”, como se muestra en el gráfico 8.1.7



Más de la mitad de los trabajadores (55%) indican su acuerdo con esa afirmación, aunque sorprende que el 45% de encuestados no tengan ese apoyo. Los que afirman en mayor medida que tienen soporte para emergencias son los que se dedican al trabajo en plataformas de forma secundaria (un 68'8%, significativamente más que la media). Además, los menores de 36 años también señalan disponer de este soporte en las plataformas en las que trabajan significativamente más que los mayores de esa edad.

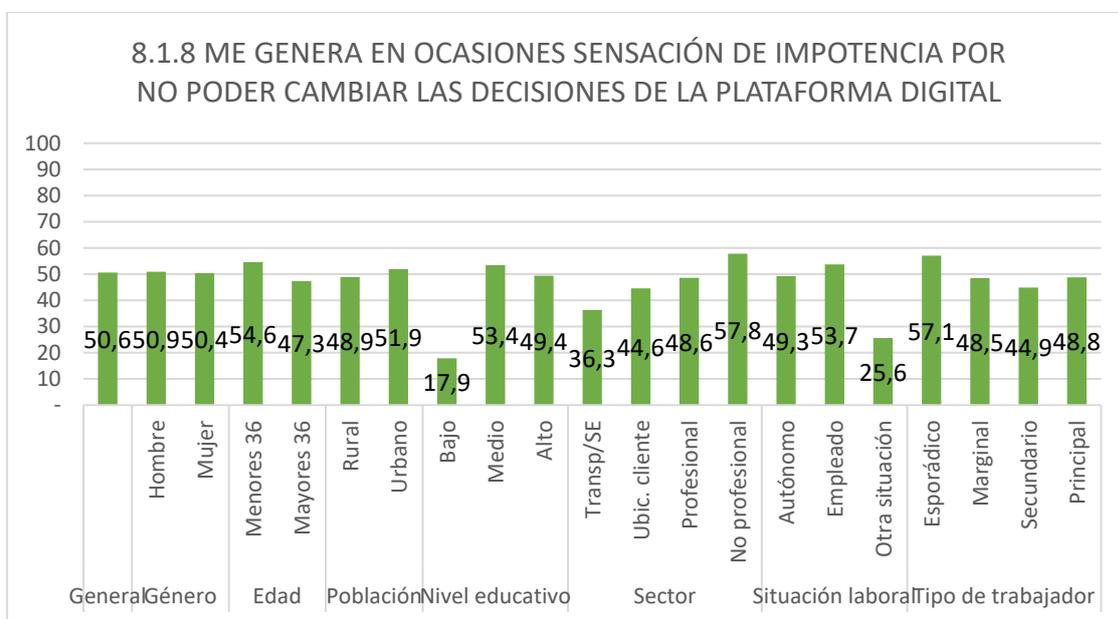
En cambio, aquellos que se dedican a trabajos de tipo profesional y aquellos que trabajan esporádicamente en plataformas digitales señalan en menor medida disponer de ese

soporte en sus plataformas. Es interesante particularmente que incluso en aquellos casos en los que el trabajador está asalariado para la plataforma casi la mitad de ellos (47%) no disponen de servicios de soporte para emergencias. Ello parece responder a que las empresas de plataformas, incluso aquellas que contratan asalariados a los prestadores de servicios, cuentan con estructuras “ligeras” dónde en muchos casos el soporte a los trabajadores es mínimo.

En cualquier caso, se puede observar que en aquellos casos dónde es más posible que surja una emergencia (ej. sector del transporte) la existencia de estas estructuras es relativamente mayor (73,6%).

Estas diferencias se corresponden, en gran parte, con las observadas respecto a los riesgos laborales. Algunos de los que identificaban en mayor medida los riesgos asociados a su trabajo (de agresión, accidente, acoso sexual y sanitarios) son los que presentan más proporción de soporte para emergencias. En cambio, entre aquellos con menos riesgos asociados parece haber un menor soporte de este tipo.

**8. Impotencia por no poder cambiar las decisiones de la plataforma.** Otro elemento que habitualmente produce estrés y en ocasiones frustración, es la incapacidad de cambiar las decisiones de la plataforma digital tanto en términos sustantivos como de proceso. Para determinar el nivel de riesgo d’estrés por este motivo hemos solicitado el acuerdo o desacuerdo con la siguiente afirmación “Me genera en ocasiones sensación de impotencia por no poder cambiar las decisiones de la plataforma digital”, resultados que se pueden observar en el gráfico 8.1.8.



Los resultados obtenidos en este caso muestran que la mitad de los trabajadores están de acuerdo con esa afirmación y la otra mitad en desacuerdo. En general, el porcentaje es muy similar en todas las categorías de trabajadores.

Es especialmente interesante que el sentimiento de impotencia se produce proporcionalmente más en el trabajo online que en el trabajo presencial. Probablemente,

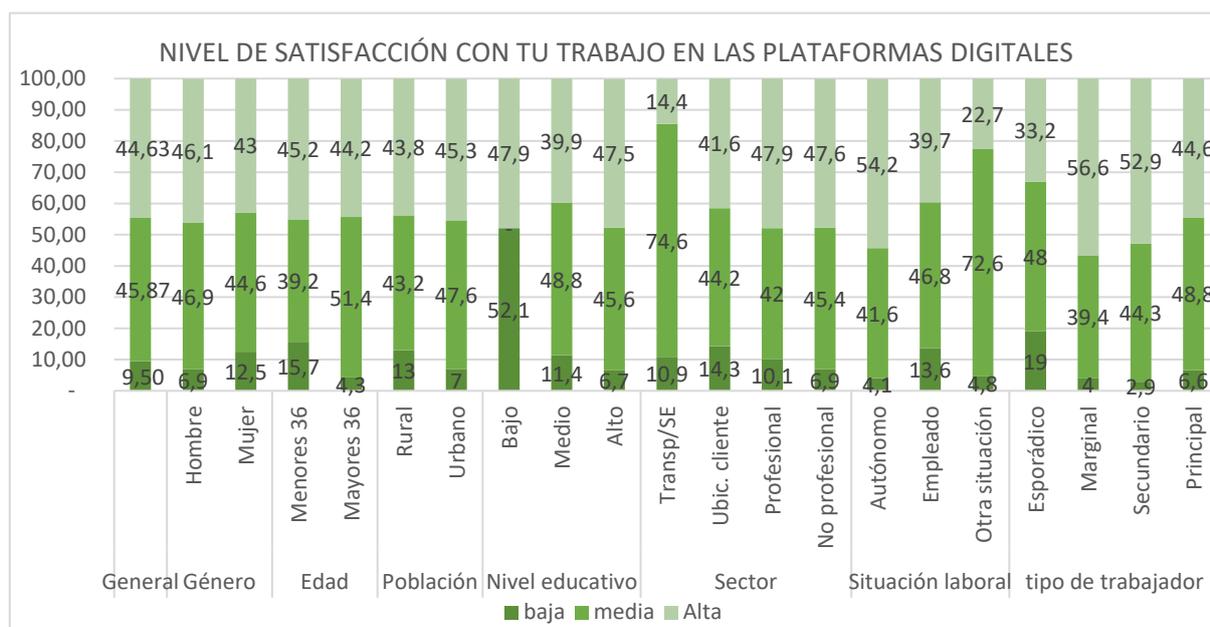
la falta de contacto físico, ni siquiera con el cliente final, sea parte de la explicación. De todos modos, en este cruce la base es demasiado pequeña para extraer conclusiones significativas.

A su vez, la falta de transparencia y explicabilidad sobre las decisiones de la plataforma puede que provoquen parte de la frustración. Conforme indica la encuesta de la Comisión Europea, (Barcevičius et al., 2021, pág. 68) el 79% de los trabajadores de plataforma encuestados indican que las plataformas deberían ser más transparentes sobre cómo distribuyen las tareas y fijan los niveles retributivos. En el mismo sentido, como se indica en Bérastégui (2021), parte de la frustración puede provenir de la pobre comunicación que realiza la plataforma cuando toma decisiones.

## 8.2. Satisfacción con el trabajo en plataformas.

Otro aspecto importante del bienestar en el trabajo es el grado de satisfacción que el trabajador experimenta en el mismo. A lo largo del estudio hemos indagado el grado de satisfacción del trabajador de plataforma en aspectos específicos de su trabajo. Aquí buscamos obtener una valoración de la satisfacción global. Para ello le hemos preguntado *¿Cuál dirías que es tu nivel de satisfacción con tu trabajo en las plataformas digitales?*

Hemos pedido su respuesta en una escala del 0 al 10 donde el 0 es que estás muy insatisfecho y el 10 que estás muy satisfecho, pudiendo utilizar puntuaciones intermedias para matizar tu valoración. Con el fin de tener mayor claridad en los resultados hemos agrupado en tres categorías las respuestas. Así entendemos que la satisfacción es alta cuando han respondido con una puntuación de 8, 9 o 10. Consideramos una satisfacción media si las puntuaciones están entre 4 y 7 y la satisfacción es considerada baja cuando las puntuaciones de respuesta son entre 0 y 3.



Los resultados generales nos muestran que un 10% aproximadamente tiene una satisfacción baja y el resto se distribuye por mitades entre satisfacción media y satisfacción alta. Si analizamos las diferencias por segmentos vemos que las mujeres están algo menos satisfechas que los varones, los jóvenes algo menos que los mayores, los del sector transporte casi no incluyen a gente muy satisfechas mientras que lo hacen en mayor medida que la muestra general los profesionales y los no profesionales. Por su parte, los autónomos son los que están más satisfechos comparativamente con los empleados, y finalmente, son los trabajadores esporádicos en plataformas los que presentan menores niveles de satisfacción en comparación con los otros tres tipos de trabajadores.

En **síntesis**, los riesgos considerados pueden ser ordenados en función de la frecuencia con que son percibidos como tales por los trabajadores. Hemos invertido la formulación en aquellos casos en que originariamente se ha preguntado por aspectos positivos (estabilidad laboral y apoyo en caso de emergencia). En función de la frecuencia de trabajadores a los que afecta (entre paréntesis los grupos en que se concentra más el riesgo) se nos muestra el siguiente orden de mayor a menor generalización del riesgo:

- Impotencia por no poder cambiar las decisiones de la plataforma 50,6% (*jóvenes*)
- (Falta de) Apoyo en caso de emergencia 47,8% (*mayores; profesionales; esporádicos*)
- (Falta de) Estabilidad laboral: 46,6% (*mayores, autónomos y esporádicos*)
- Riesgos para la salud del trabajo en plataformas 38,1% (*jóvenes, rural, empleados y secundario*)
- Experiencia de estrés en el trabajo en plataformas: 37,8% (*jóvenes, empleados*)
- Riesgo de accidentes: 34,4% (*varones, jóvenes, empleados*)
- Riesgos de acoso sexual 32,2% (*jóvenes, empleados, trabajo secundario*)
- Riesgos de situaciones de agresión: 31,5% (*jóvenes, rural, empleados, secundario*)

Así pues, la percepción de riesgos laborales en el trabajo de plataformas se sitúa entre uno de cada dos y uno de cada tres trabajadores. Se trata de porcentajes muy elevados que recomiendan una evaluación y unas medidas de prevención apropiadas. Además, por lo general en varios de esos riesgos, hemos visto que afectan más a determinados grupos.

Los trabajadores del sector del transporte están menos satisfechos con su trabajo que los demás, mientras los trabajadores profesionales y no profesionales lo están más que el resto.

Constatamos que apenas hay diferencias por género (varones más riesgo de accidentes). Ahora bien, son frecuentes las diferencias debidas a la edad, siendo algunos riesgos más frecuentes para los mayores (falta de apoyo en casos de emergencia e inestabilidad) y otros más para los jóvenes (no poder cambiar las decisiones de la plataforma, riesgos de salud, experiencia de estrés, accidentes, acoso sexual y riesgos de agresión). Por otra parte, cuando se han detectado diferencias en función del estatus ocupacional son los

empleados los que señalan más riesgos para la salud, estrés, accidentes, acoso sexual y agresión; mientras que los autónomos acusan más la falta de estabilidad. El ámbito rural también incrementa el riesgo en algunos aspectos (salud, situaciones de agresión). El sector incide en el riesgo de falta de apoyo en caso de emergencia que es más acusado por los profesionales. Finalmente, el tipo de trabajador según dedicación también incide en la percepción de algunos riesgos. En concreto los esporádicos perciben menos apoyo en situaciones de emergencia, más inestabilidad laboral, y los que realizan en plataformas un trabajo secundario percibe más riesgos relacionados con su salud, con acoso sexual y con situaciones de agresión. Llama la atención que, contra lo que cabría esperar, el sector de trabajo no muestra prácticamente diferencias significativas en ninguno de estos riesgos. Cabría esperar que esta variable moderara las percepciones de los riesgos en función de las diferentes actividades que se llevan a cabo. Si ello no es así, quizás sea porque en los sectores donde hay más probabilidad de ocurrencia de riesgos también se dan más elementos de prevención y de protección.

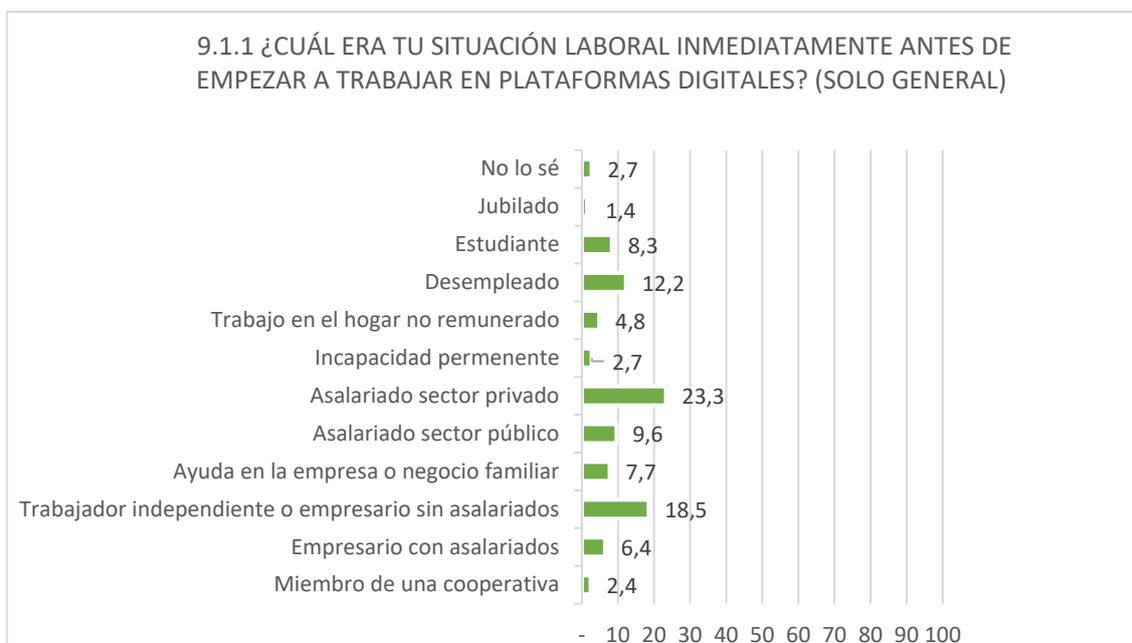
En lo que se refiere a la satisfacción global con el trabajo en plataformas un 45% están claramente satisfechos frente a un 9,5% que no lo están. El resto se sitúa en una situación intermedia.

## 9. BUSQUEDA Y OBTENCIÓN DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS Y PERSPECTIVAS DE CARRERA

La comprensión cabal del trabajo en plataformas y la forma en que se produce el crecimiento en su implantación lleva a plantearse en qué medida las personas buscan y acceden a ese trabajo, el grado en que una vez introducidos se plantean ese trabajo como un escalón para conseguir un mejor empleo en el mercado laboral convencional o si persiguen un desarrollo de carrera trabajando en las plataformas. Para ello hemos indagado diversas cuestiones sobre la situación laboral actual, las preferencias y perspectivas de futuro sobre su trabajo en las plataformas y la valoración de los cambios que han experimentado desde que se incorporaron a este tipo de trabajo. Habida cuenta del estadio de crecimiento en el que se encuentra este tipo de trabajos es importante conocer el grado en que este puede ofrecer oportunidades de desarrollo de la carrera profesional en la modalidad laboral basada en estas tecnologías y formas de organizar el trabajo.

### 9.1. Situación laboral previa al trabajo en plataformas, búsqueda de trabajo en plataformas y consecución del primer trabajo

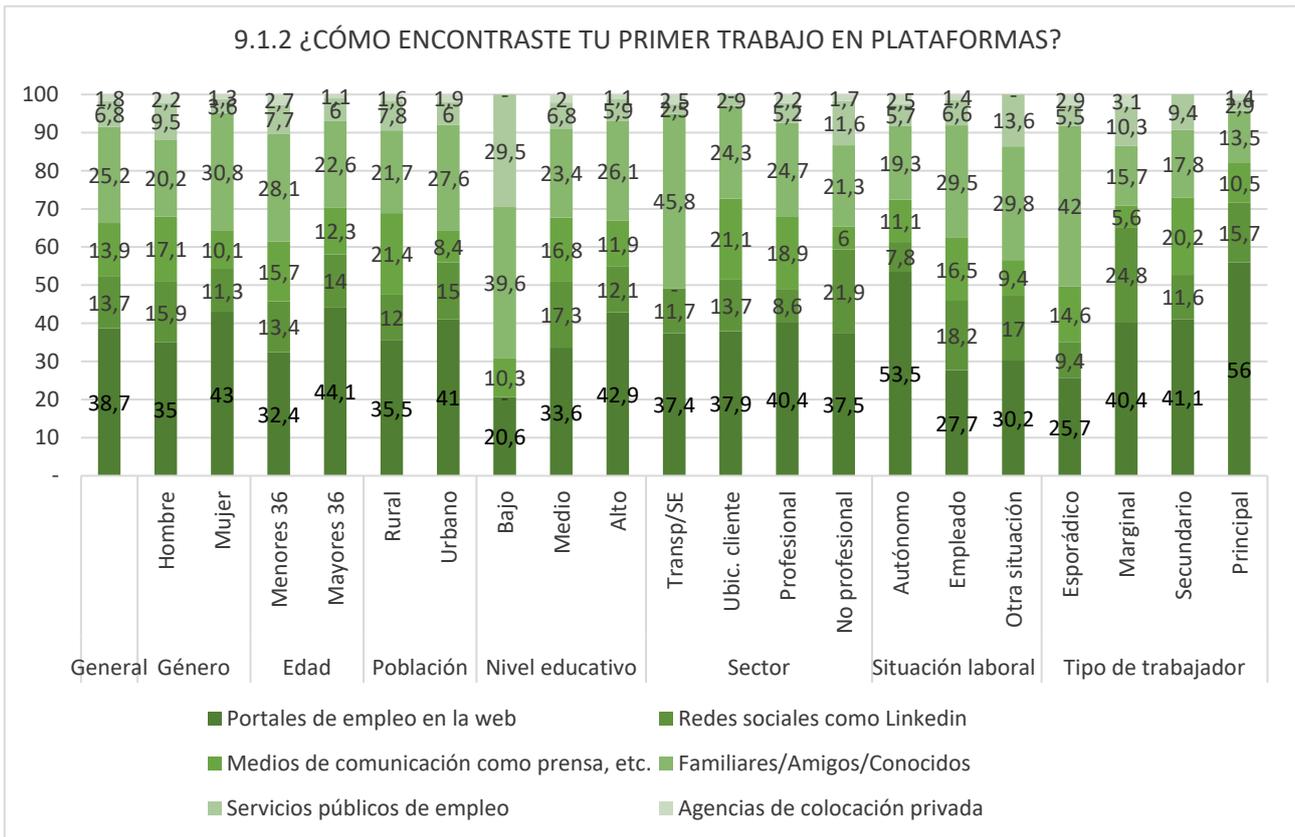
Con el fin de conocer el contexto laboral previo a que la persona encuestada iniciara su trabajo en las plataformas hemos preguntado por la **situación laboral inmediatamente anterior al comienzo de su trabajo en plataformas**. Los resultados se pueden observar en la gráfica 9.1.1



Casi una cuarta parte de los encuestados eran entonces asalariados en el sector privado concentrándose en los de nivel estudios alto y les seguían los trabajadores independientes (autónomos) sin asalariados (18,5%). A más distancia (12,2%) se sitúan los desempleados. Casi uno de cada diez encuestados trabajaba en el sector público y algo menos (8,3%) era estudiante o estaba ayudando en el negocio familiar (7,7%). El resto de categorías presenta frecuencias muy reducidas.

Un 12'2% de las personas que trabajan en plataformas digitales antes estaban desempleadas.

También resulta de interés conocer la **vía más habitual por la que los trabajadores de plataformas acceden a esta modalidad de trabajo**. Para ello, hemos preguntado a los encuestados cómo encontraron su primer trabajo en plataformas: las alternativas ofrecidas contemplaban vías formales a través de servicios de intermediación (Servicios públicos de empleo; Agencias de colocación privada), portales de empleo en la web, medios de comunicación como prensa, etc. O redes sociales como LinkedIn, o vías más informales como familiares, amigos o conocidos, como se muestra en el gráfico 9.1.2.



Los resultados para toda la muestra presentan un predominio claro de los portales de empleo en la web (38,7%) lo que resulta lógico para este perfil de demandantes de empleo. Le siguen los contactos y vías informales con un 25,2%. Las

Un 6'8% de los trabajadores de plataformas encontraron su primer trabajo en plataformas a través de los servicios públicos de empleo.

redes sociales y los medios de comunicación impresos presentan niveles de eficacia para la consecución de empleo similares (13,7% y 13,9% respectivamente) y las vías más formales, en esta etapa inicial son poco frecuentes en la obtención del primer empleo en plataforma. Los Servicios públicos alcanzan un 6,8% y las agencias de colocación privada prácticamente no han proporcionado este tipo de servicio (1,8%).

Interesante señalar que las mujeres han obtenido ese primer trabajo en mayor frecuencia las vías informales (contactos sociales) mientras que los varones lo han conseguido comparativamente más a través de los servicios públicos de empleo. Por otra parte, los mayores de 36 años han obtenido significativamente el trabajo con mayor frecuencia a través de los portales de empleo mientras que los jóvenes comparativamente lo consiguen más a través de familiares y amigos,

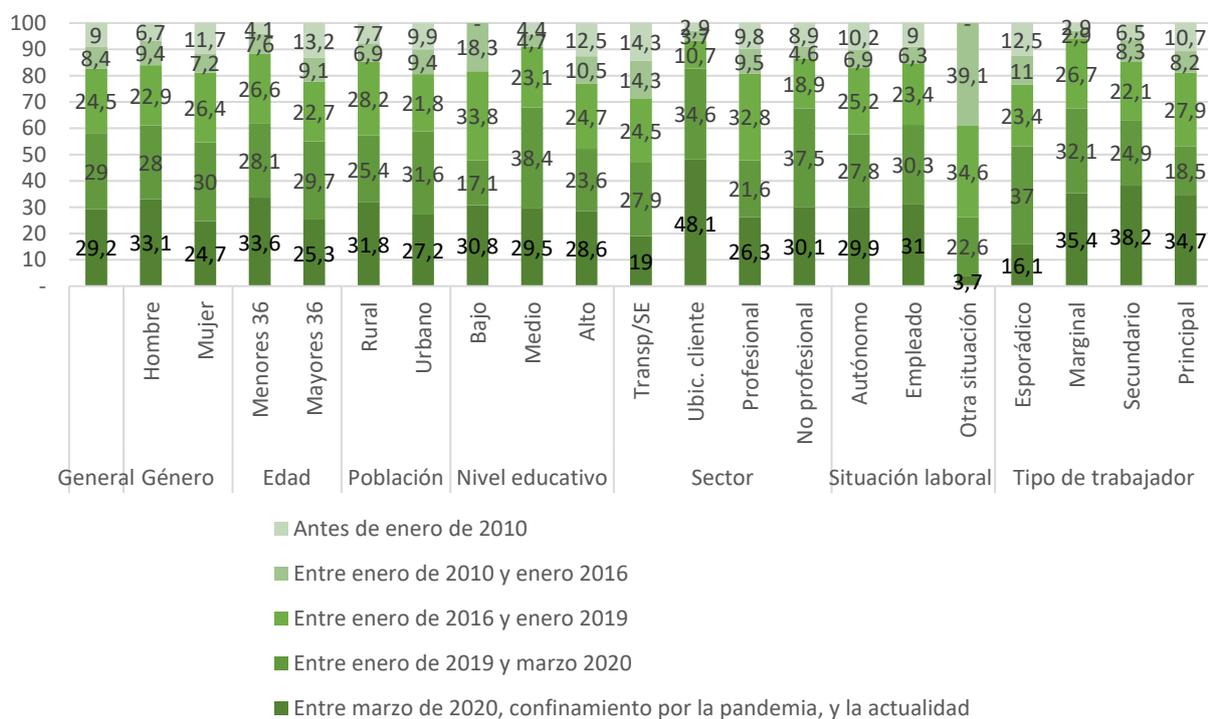
Las mujeres obtuvieron su primer empleo en plataformas en mayor medida a través de vías informales, mientras los hombres lo hicieron mediante los servicios públicos de empleo.

medios de comunicación impresos o agencias públicas de empleo. Predominan los medios de comunicación impresos en los medios rurales. Además, por sectores, los no-profesionales los consiguen en mayor medida que los profesionales a través de las redes sociales y estos obtienen mejores resultados en los medios impresos de comunicación. En cuanto a la situación laboral, los autónomos encontraron su primer trabajo en plataforma sobre todo en la web mientras que los empleados lo hicieron en las redes sociales o por vías y contactos informales.

Para terminar, el perfil del trabajo en función de su asiduidad también proporciona diferencias significativas en la eficacia de las fuentes. Los que trabajan en plataformas como actividad principal han encontrado su primer trabajo con mayor frecuencia en portales de empleo, mientras que los que realizan ese trabajo de forma marginal obtuvieron el primer trabajo en plataforma comparativamente en mayor medida mediante redes sociales como LinkedIn. Por último, la vía predominante de consecución del primer trabajo para los que lo hacen de forma esporádica en las plataformas ha sido la vía informal de familiares y amigos. Se constata pues, que ya en la forma de acceder al primer empleo se identifican diferencias no solo demográficas (sexo, edad, o hábitat) sino también laborales en términos de sector, situación laboral en la plataforma o asiduidad de trabajo en la misma.

Otra cuestión de interés para comprender de forma más adecuada la entrada y, en cierta medida la persistencia, en el trabajo de plataformas es la consideración del *año de inicio en ese tipo de trabajo* como vemos en el gráfico 9.1.3.

### 9.1.3 ¿CUÁNDO EMPEZASTE A TRABAJAR POR PRIMERA VEZ EN PLATAFORMAS DIGITALES?



Lógicamente, hay gente que lleva trabajando varios años y junto a ellos los que se han incorporado en los últimos dos o tres años. Entre estos es de especial interés conocer cuántos lo han hecho tras el inicio de la pandemia. Podemos decir que el fenómeno del trabajo en plataformas es reciente y que se ha acelerado durante el periodo de la pandemia. En efecto, de todos los trabajadores encuestados, el 29,2% empezaron a trabajar en plataformas una vez producida la pandemia de Covid-19 y otro 29% lo hizo entre enero de 2019 y marzo de 2020. Así pues, solo un 40% ha trabajado en este tipo de trabajo antes de enero de 2019 y de ellos solo el 9% empezó antes de 2010. Algunos aspectos diferenciales ayudan a comprender este fenómeno que se ha acelerado.

Con el inicio de la pandemia se produjo una gran incorporación de personas jóvenes al trabajo en plataformas digitales.

Desagregando entre los diferentes grupos, se comprueba que el porcentaje de personas que empezaron a trabajar en plataformas a raíz de la pandemia es mayor en los menores de 36 años. Adicionalmente, cabe señalar el importante incremento de trabajadores que empezaron en el sector de trabajo en la ubicación del cliente (cuidados, limpieza, etc.) desde el inicio del COVID (48,1%). Sin embargo, esto contradice la hipótesis de la Comisión europea donde se presume que los trabajadores offline en la ubicación del cliente posiblemente tuvieron que parar de trabajar a través de plataformas (Barcevičius, Gineikytė-Kanclerė, Klimavičiūtė, & Ramos Martin, 2021). Una posible explicación

sería que, a pesar del riesgo de contagio, la demanda de los trabajadores de cuidados y limpieza aumentara por necesidades familiares, dando como resultado un incremento de trabajadores en este sector. No obstante, es importante tener en cuenta que en esta categoría no se ha podido hacer la prueba de significatividad, ya que al hacer el cruce con esta pregunta la base de la muestra era demasiado pequeña.

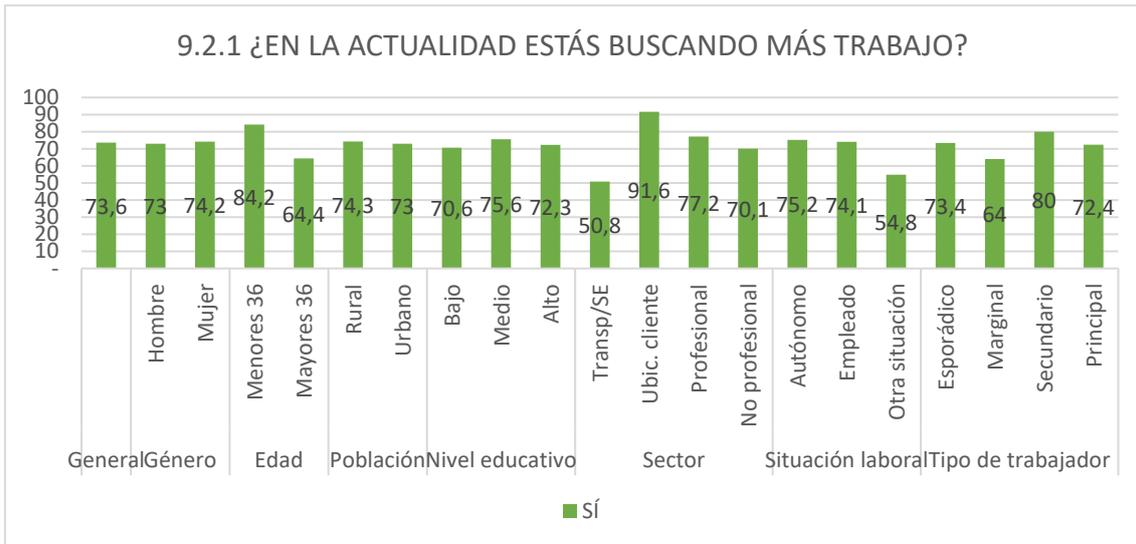
A su vez, sorprende que, desde la pandemia, el sector del transporte ha aumentado en número de trabajadores (19%) menos que la media (29%). La lógica nos debería hacer pensar que el sector del reparto requirió muchos más trabajadores durante los confinamientos. Las razones de este menor incremento pueden ser varias. De un lado, es posible que el sector del reparto en plataformas ya tuviera incorporados suficientes trabajadores por lo que no hizo falta incrementar mucho más las personas trabajadoras que prestaban servicio en estas plataformas. De otro lado, cabe recordar que el sector del transporte también incluye, además del reparto, transporte de personas lo que se vio reducido durante los confinamientos.

En fin, esto nos permite comprobar cómo la pandemia ha causado que el trabajo en plataformas se extienda considerablemente en ciertos sectores, incorporando sobre todo personas jóvenes. A pesar de ello, cabe destacar que este trabajo ya estaba extendido de forma generalizada antes de la pandemia.

## 9.2. Búsqueda de empleo en la actualidad

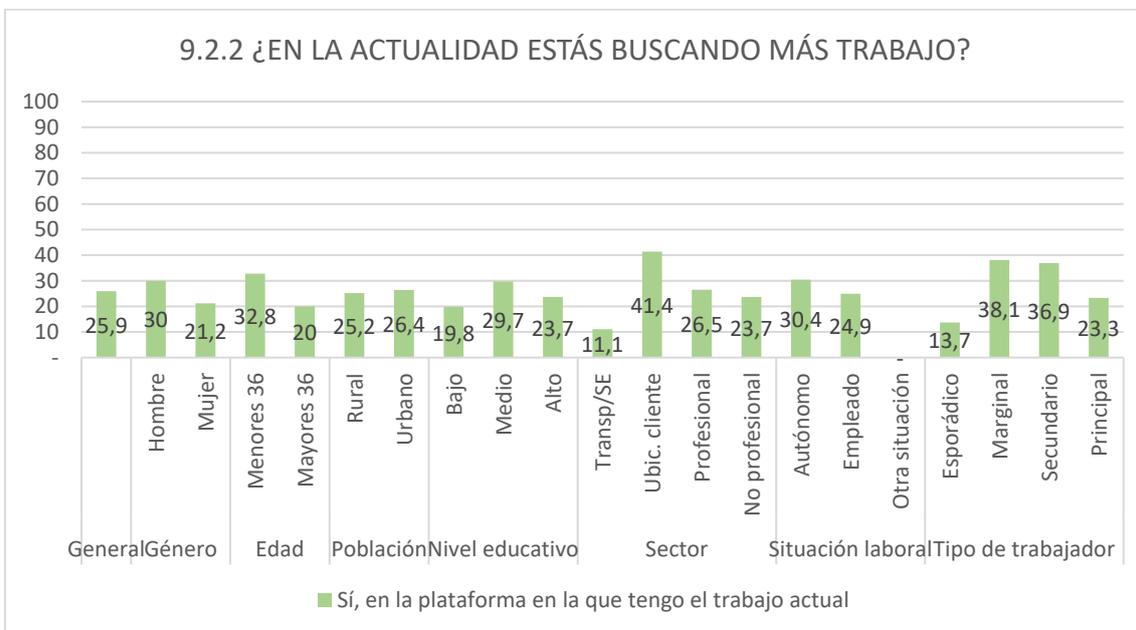
Con el fin de concretar algo más las actividades de búsqueda de empleo de los trabajadores en plataformas y si esa búsqueda se concentraba en el trabajo de plataformas o se focalizaba más en trabajos fuera de las plataformas, les hemos planteado esta cuestión ofreciéndoles las siguientes opciones de respuesta: 1. Sí, en la plataforma en la que tengo el trabajo actual, 2. Sí, en otras plataformas, 3. Sí, fuera de las plataformas, 4. No. En la gráfica 9.2.1. presentamos la distribución de quienes responden afirmativamente (buscando trabajo de una u otra manera y tanto en plataformas como fuera de plataformas) y los que indican que no están buscando.

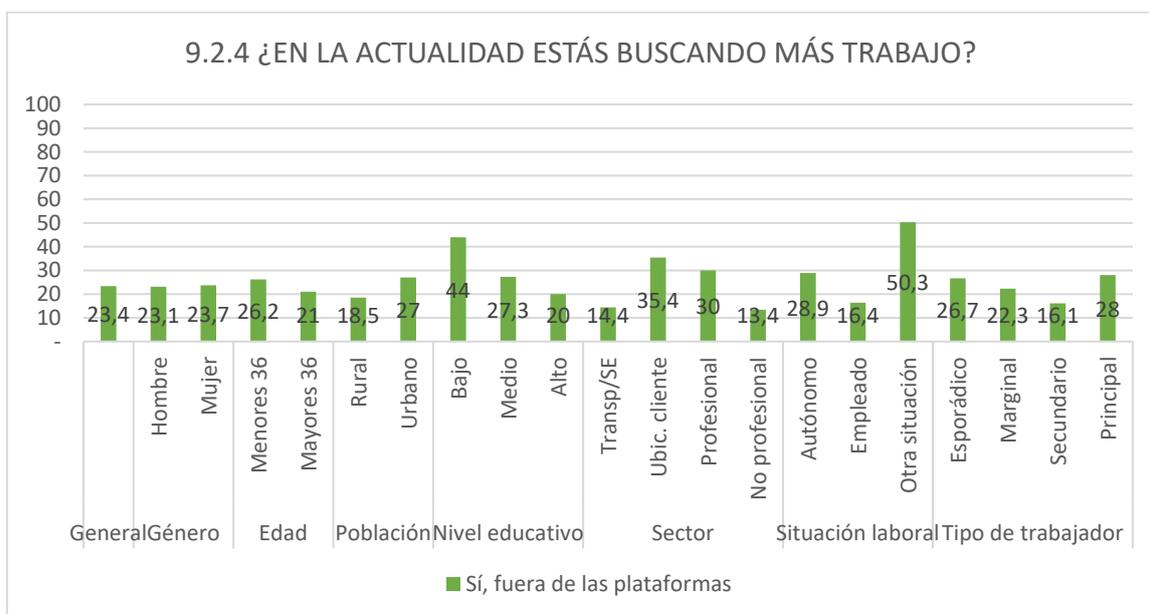
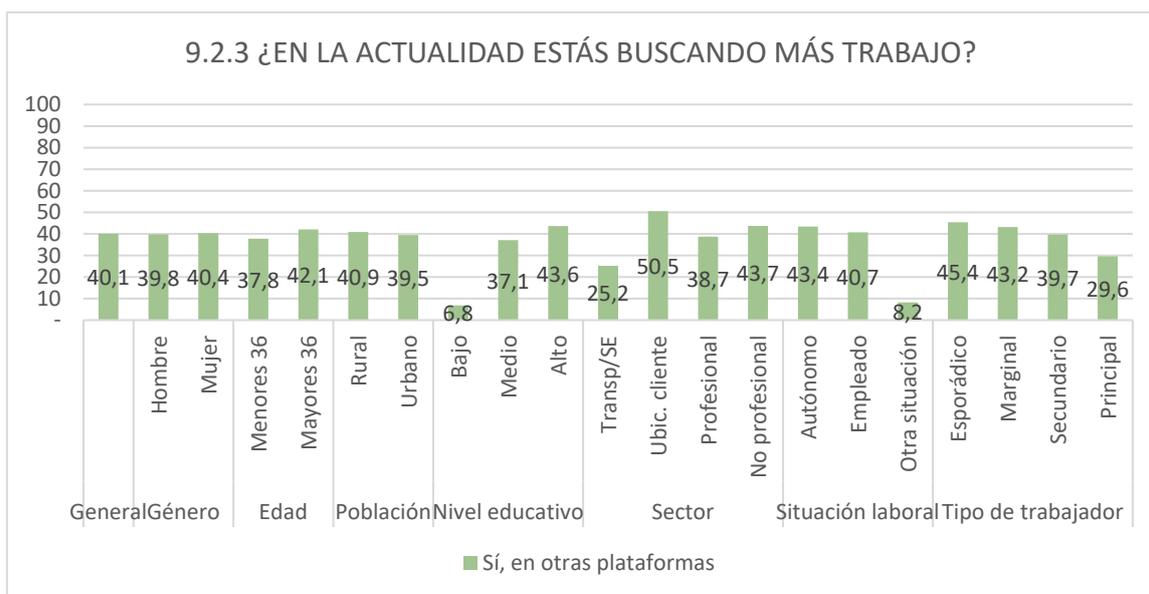
Tres de cada cuatro  
trabajadores de  
plataformas están en  
búsqueda de empleo.



Es interesante constatar que 3 de cada cuatro trabajadores están actualmente buscando empleo y uno de cada 4 no lo hace. El porcentaje de búsqueda es significativamente mayor en el caso de los jóvenes (<36 años).

Con el fin de conocer con más detalle en qué ámbitos buscan ese trabajo hemos dado la oportunidad a los que ha respondido positivamente de informar si lo hacen en la misma plataforma que están trabajando, en otra distinta, o fuera de las plataformas. Los encuestados han tenido la oportunidad de responder con múltiples respuestas. Así pues, en lo que sigue, analizamos de forma separada, las respuestas positivas, dadas por los encuestados a cada una de las opciones.



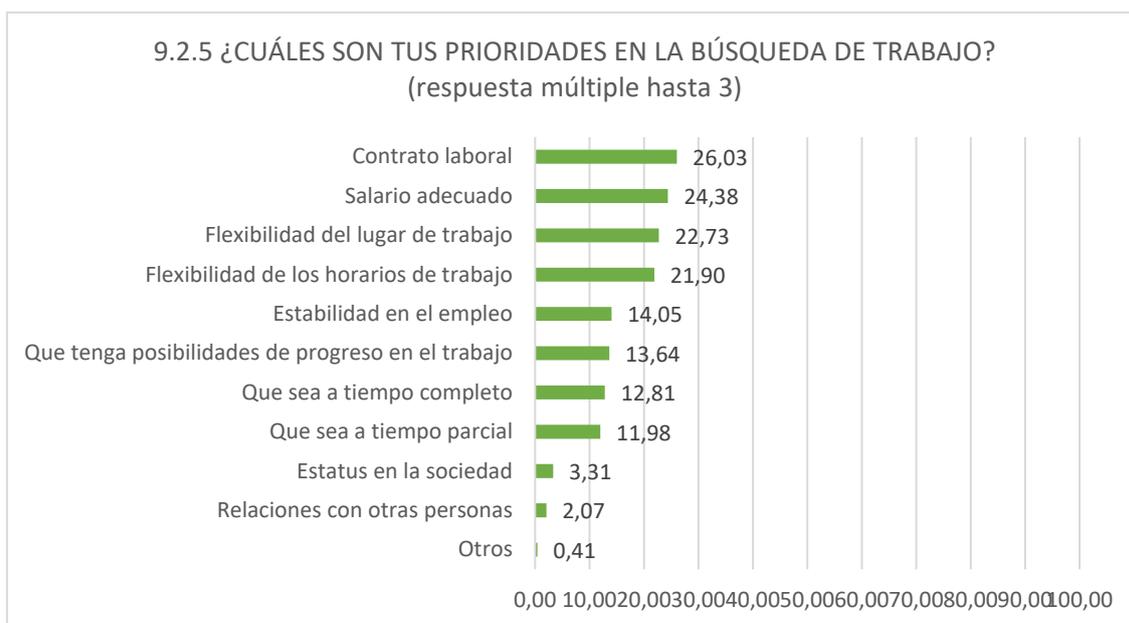


En los gráficos 9.2.2; 9.2.3 y 9.2.4 vemos los porcentajes que buscan trabajo en diferentes ámbitos (la misma plataforma, otras plataformas y fuera de las plataformas). Comprobamos que se busca en mayor proporción en la propia plataforma y en otras plataformas más que fuera, si bien el porcentaje de trabajadores que buscan en la misma y fuera de ellas es similar. Además, en los tres casos se concentra un mayor porcentaje de gente que busca, entre los que trabajan en la ubicación del cliente.

Con el fin de analizar las **prioridades de los trabajadores de plataformas en su búsqueda actual de empleo**, hemos ofrecido once opciones con diferentes características relevantes y hemos solicitado que seleccionen las prioritarias. Las características presentadas tienen

que ver con la relación con el empleador (contrato, estabilidad y dedicación), la flexibilidad (en lugar y horario), la compensación, los aspectos sociales (relaciones y el estatus) y las oportunidades de progreso. Además, hemos ofrecido también la opción de una respuesta abierta para identificar otras posibles prioridades no contempladas en las alternativas trabajo. (9.2.5).

Teniendo en cuenta la posibilidad de respuesta múltiple hemos computado el porcentaje de encuestados que han elegido cada una de las opciones.



Los resultados muestran unas prioridades muy definidas: alcanza el porcentaje más elevado de elecciones el *contrato laboral*, 26,03% de los encuestados eligen esta opción

La mayor parte de los trabajadores de plataformas que buscan empleo tienen como prioridad tener un contrato laboral.

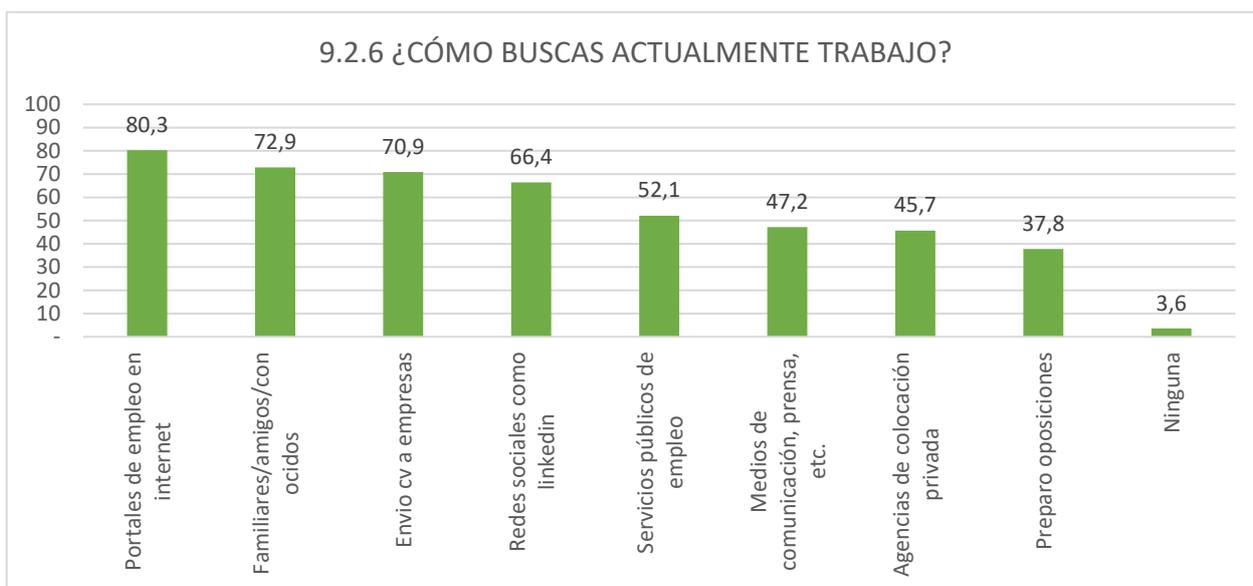
y se concentra en quienes trabajan en plataforma as de forma secundaria, y es significativamente menor en los que lo hacen esporádicamente. En número de elecciones le sigue un *salario adecuado* (24,38%). Esta prioridad se concentra en el entorno urbano, en niveles educativos altos y en los autónomos. También obtienen un porcentaje de elección elevado la *flexibilidad del lugar de trabajo* (22,73%) sin identificarse diferencias significativas en función de las variables de cruce habituales de carácter demográfico y laboral. La

*flexibilidad en los horarios de trabajo* se sitúa en un nivel similar al anterior (21,90) siendo más valorado en el entorno rural y en niveles educativos altos.

En un segundo nivel, unos 10 puntos porcentuales por debajo del nivel anterior, se sitúan otras cuatro características: *la estabilidad en el empleo* (14,05) que se valora más en el medio urbano y menos entre los que trabajan esporádicamente en la plataforma; *las oportunidades de progreso* las prioriza un 13,64% sin que se identifiquen concentraciones significativas en el análisis diferencial. En cuanto a la dedicación hay un 12,81% que priorizan *el tiempo completo* predominando aquí los varones y los de las zonas urbanas.

Un porcentaje muy similar prioriza el tiempo parcial (11,98%) sin presentar diferencias significativas entre grupos. Los *aspectos sociales* son mucho menos priorizados (tanto el *estatus social* como las *relaciones con otros* solo son priorizados en porcentaje situados en torno a 3%). Por último, el hecho de que la respuesta a la opción ‘*otros*’ sea solo elegida por un encuestado indica que las características mencionadas anteriormente recogen bien los aspectos prioritarios para este grupo en la búsqueda de empleo.

Junto a las prioridades en la búsqueda de empleo resulta de interés indagar sobre los métodos y estrategias de búsqueda para ello hemos preguntado sobre las *fuentes y formas en que busca actualmente trabajo* (gráfico 9.2.6).



Los resultados muestran que el método más utilizado es buscar en los *portales de empleo en internet* (80,3% del total lo acuden a este medio y se concentran en mayor porcentaje en los de nivel de estudios alto y significativamente menos en los empleados y en lo que trabajan en plataforma de manera esporádica). La segunda vía más utilizada

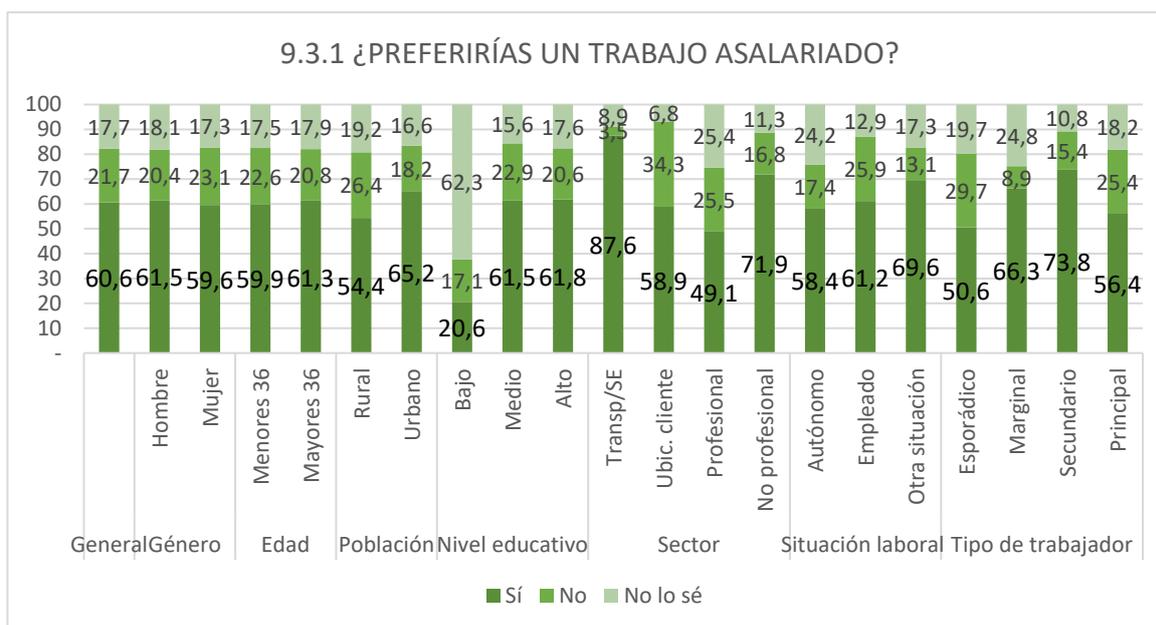
Más de la mitad de los trabajadores de plataformas que buscan empleo lo hacen mediante servicios públicos de empleo.

es *la informal (familiares, amigos y conocidos)* con un 72,9% de trabajadores de plataformas (en este caso lo usan más los que trabajan en la plataforma como empleados y los que tiene ese trabajo como secundario). La tercera estrategia en función de la frecuencia de uso es la del envío de CV a empresas (70,9). Este medio lo utilizan con mayor frecuencia que la media los autónomos y quienes tienen el trabajo en plataforma como secundario y por debajo de la media los empleados y los esporádicos. Un 66,4% utiliza *redes sociales como LinkedIn*, sin que en este caso se identifiquen grupos con uso significativamente mayor o menor. El *servicio público de empleo* se utiliza por un 52,1% y sus usuarios se concentran en los varones, en los sectores no profesionales, y en lo que trabajan en la plataforma como trabajo secundario. Los *medios de comunicación, prensa, etc.* son utilizados ya por menos de la mitad de los encuestados (47,2%) concentrándose

en los que tienen el trabajo en plataformas como secundario. Las agencias de colocación privadas se utilizan por un 45,7% de los encuestados, que lo son con menos frecuencia por quienes trabajan de forma esporádica en las plataformas. La vía menos utilizada, aunque la mencionan más de 1 de cada tres encuestados es la de *preparar oposiciones*. Esta opción para buscar empleo se concentra en nuestra muestra en los varones, en el medio rural y entre los empleados (los autónomos la usan mucho menos). En síntesis, se acude sobre todo a internet (web o redes sociales) y a vías informales. Ahora bien, junto a ello uno de cada dos encuestados ha buscado trabajo en el servicio público de empleo en la Comunidad Valenciana.

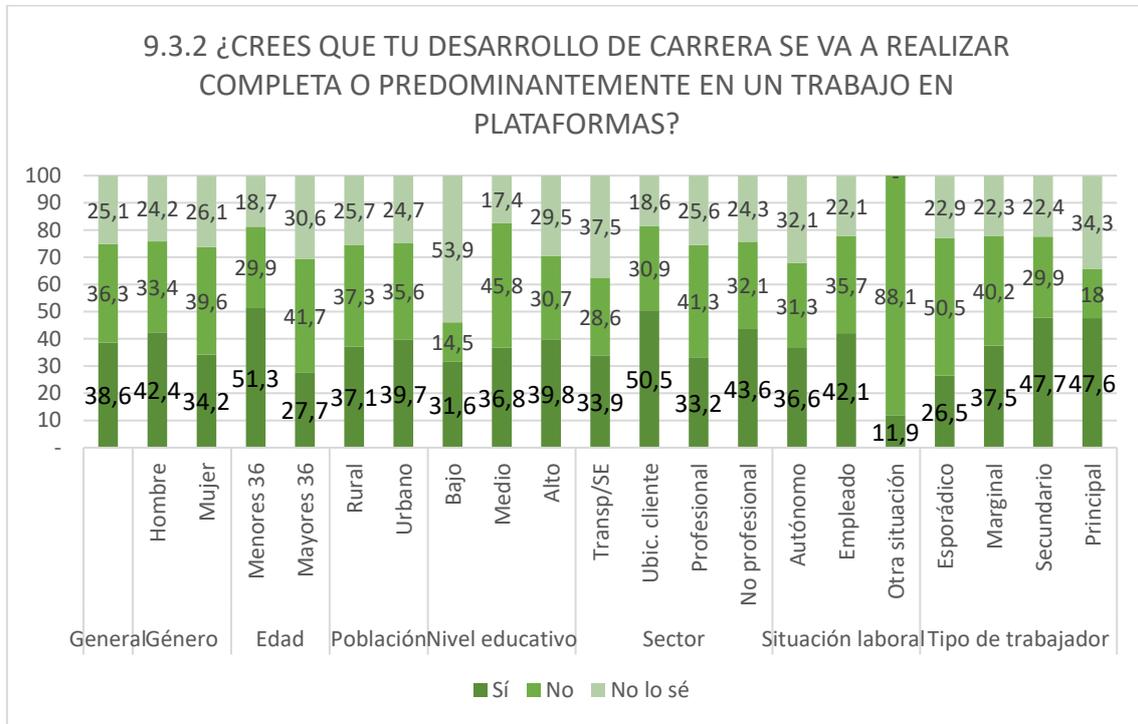
### 9.3. Preferencias y perspectivas de futuro sobre el trabajo en plataformas

Una cuestión de interés para comprender adecuadamente el fenómeno del trabajo en plataformas tiene que ver con las preferencias de quienes lo desempeñan. Es muy diferente si ese trabajo se realiza porque hay una preferencia por ese tipo de trabajo que si se hace porque no hay otra alternativa (el trabajo convencional) que es la que en realidad se prefiere. Para clarificar este aspecto, *hemos planteado a estos trabajadores si prefieren un trabajo asalariado* (Gráfico 9.3.1). Las respuestas obtenidas, como muestra el gráfico 9.3.1, son bastante elocuentes.



Más de un 60% prefieren un trabajo asalariado frente a un 21,7% que no lo prefiere. Hay un 17,7% que no lo tiene claro. Si tenemos en cuenta que en esta muestra hay un 41,6% de autónomos resulta claro que de estos trabajadores autónomos un 20% prefieren un trabajo asalariado. El trabajo convencional se prefiere con mayor frecuencia en entornos urbanos y en el sector no profesional si se compara con el profesional. También se prefiere más ese trabajo asalariado entre los que trabajan en plataforma en un trabajo secundario.

Una información complementaria a la anterior es la que se ha obtenido de los encuestados sobre sus previsiones o estimaciones respecto del futuro de su carrera. En concreto les hemos preguntado si *creen que su desarrollo de carrera se va a realizar completa o predominantemente en un trabajo de plataforma*, tal y como muestra el gráfico 9.3.2.



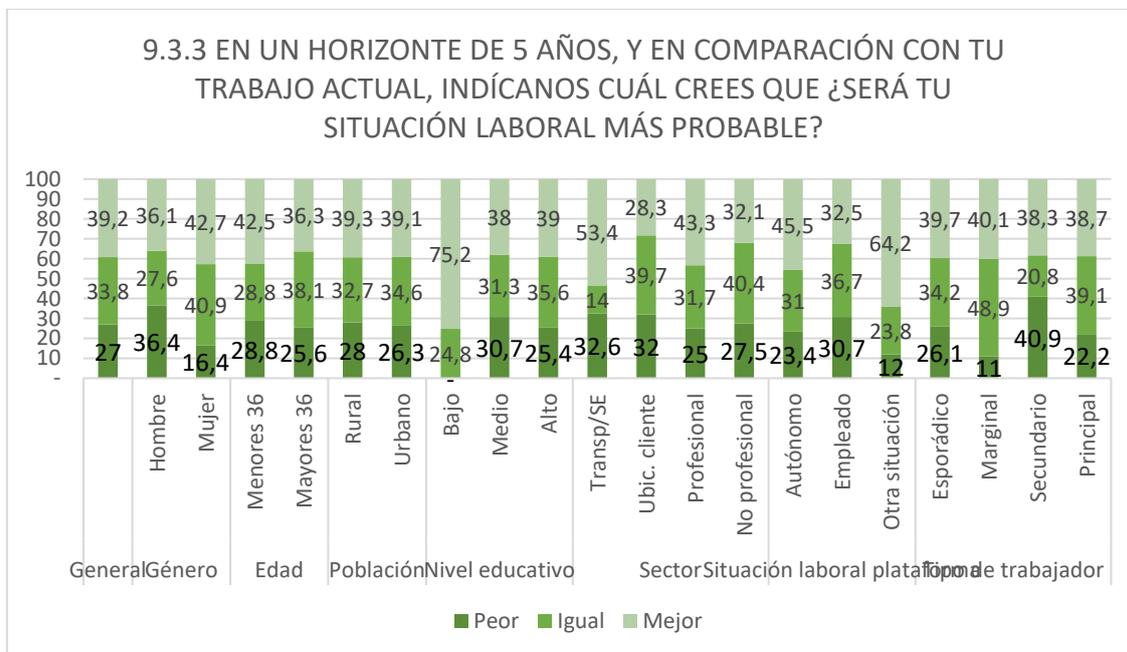
Aquí, los resultados muestran que una cuarta parte (25,1%) indica no saber cómo será ese desarrollo y el resto se divide en partes prácticamente iguales indicando un 38,6% que sí y un 36,3% que no. Resulta interesante ver las diferencias en función de las segmentaciones. Los jóvenes se inclinan claramente por el sí y muestran menos dudas. Los encuestados con estudios medios se concentran sobre todo en el no y también muestran menos dudas frente a los de estudios superiores que presentan un porcentaje elevado de dudosos. Según los tipos de trabajadores, son los esporádicos los que se concentran en mayor medida en el no, mientras que los que trabajan en plataforma como trabajo medio o principal concentran sus respuestas en el sí, aunque también son numerosos los que no lo saben. De forma coherente, los que tienen la actividad en plataformas como actividad primaria son los que presentan el porcentaje más bajo en la respuesta no, indicando que en su visión las plataformas van a jugar un papel importante en su desarrollo de carrera.

Los jóvenes y los trabajadores de plataformas principales consideran en gran medida que su carrera profesional se desarrollará sobre todo en plataformas digitales.

La mayoría de los trabajadores de plataformas preferiría un trabajo asalariado.

Una información que es también importante para indagar sobre el futuro próximo en el desarrollo de la carrera es la que nos indica las estimaciones de los encuestados sobre la

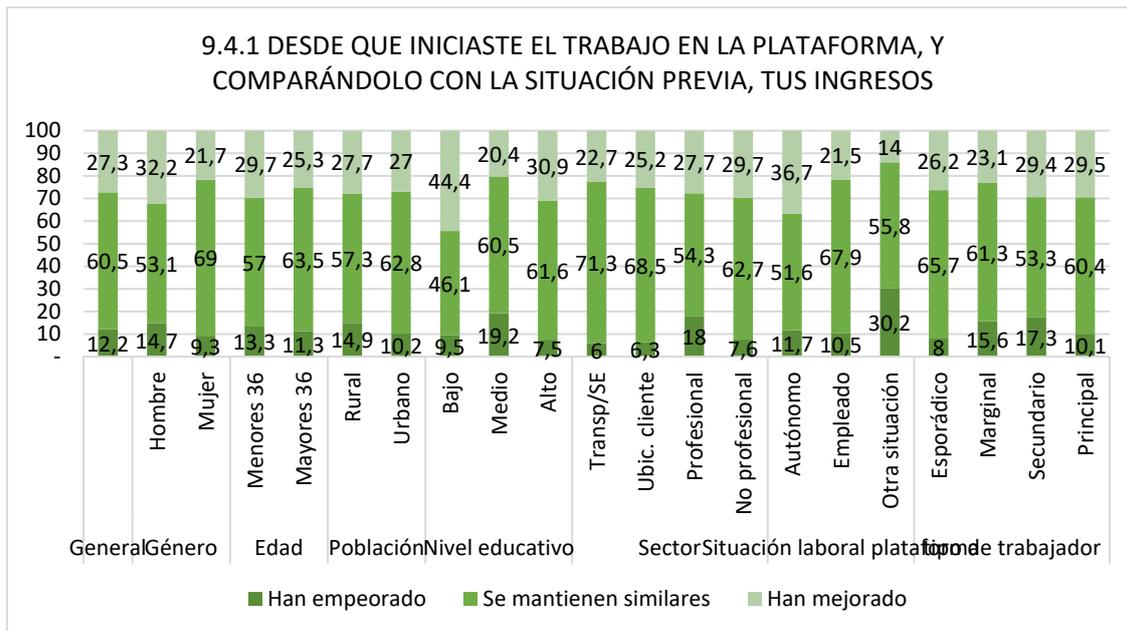
dirección de la evolución de su situación laboral. En concreto hemos preguntado si **en un horizonte de 5 años, y en comparación con su trabajo actual, cuál cree que será su situación laboral más probable**. Las alternativas de respuesta van de 1. ‘Mucho peor que la actual’ a 5. ‘Mucho mejor que la actual’. Para obtener mayor claridad en los resultados hemos agrupado las alternativas 1 y 2 (mucho o algo peor que la actual) y las 4 y 5 (algo o mucho mejor que lo actual), tal y como muestra el gráfico 9.3.3.



Los resultados que se obtienen muestran que el 39,2% estiman que será mejor que la actual; un 33,8 indican que será similar a la actual y un 27% estima que será peor que ahora. En función del sexo, los varones tienen claramente una visión más pesimista, y los jóvenes tienden a verla de forma algo más optimista que los mayores. Por su parte, los autónomos tienen una visión con mayor frecuencia optimista que los empleados y los trabajadores de plataforma como actividad secundaria son los que tienen una visión con mayor frecuencia pesimista (en un 40,9% indican que estarán peor), planteamiento diferente del que trabajan en plataformas como actividad primaria que se concentran en una situación similar a la actual. También se concentran sobre todo en la opción estable quienes trabajan en las plataformas de manera marginal.

#### 9.4. Cambios derivados de la transición al trabajo en plataformas

Resulta de interés conocer si desde que los trabajadores en plataforma iniciaron ese tipo de actividad, sus ingresos, comparados con los que obtenía antes de trabajar en la plataforma, se mantienen igual o han cambiado (a más o menos).



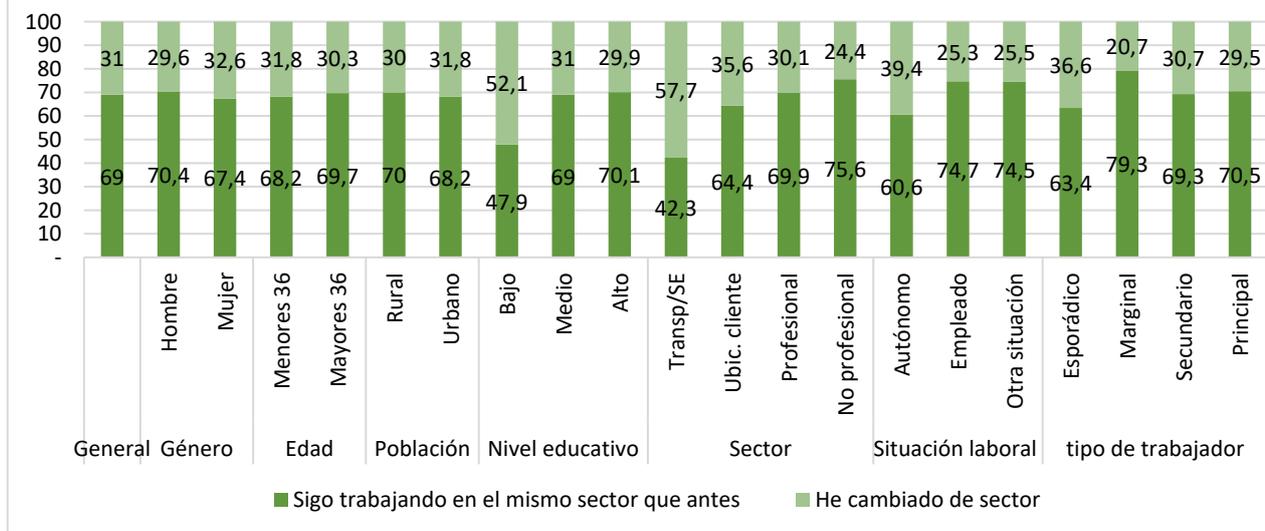
En el gráfico 9.4.1 se observan los resultados obtenidos. Para casi dos tercios (60,5%) se mantienen igual. Más de una cuarta parte indica que han mejorado y un 12,2% señala que han empeorado. Es interesante identificar los aspectos diferenciales. Los varones en mayor porcentaje estiman que han mejorado. Los mayores de 36 años se concentran más en la opción “se mantienen” mientras entre los jóvenes hay más variabilidad al alza y a la baja. En nivel educativo alto mejoran con mayor frecuencia de lo que lo hace el grupo con estudios medios. También mejoran en mayor medida quienes trabajan en plataformas en algún sector profesionalizado. Por último, en cuanto a la situación ocupacional, los autónomos tienden a señalar más frecuentemente una mejora del salario y los empleados a indicar que se mantiene igual.

Otra cuestión de interés es la de clarificar si el trabajo en plataforma supone un cambio de sector y en su caso tratar de clarificar el sentido de dicho cambio. Ante la *pregunta de si trabajar en plataformas digitales ha implicado realizar actividades en un sector distinto al que lo hacía previamente* casi 7 de cada 10

Cerca de un tercio de los trabajadores de plataformas ha cambiado de sector de actividad al empezar a trabajar en plataformas.

encuestados señalan que se mantienen en el mismo sector y un 31% indica que ha cambiado de sector. Como se puede observar en el gráfico 9.4.2, ese porcentaje se intensifica para los autónomos (39,4%) siendo esta la única variable que ofrece diferencias significativas de las demográficas y ocupacionales que venimos considerando.

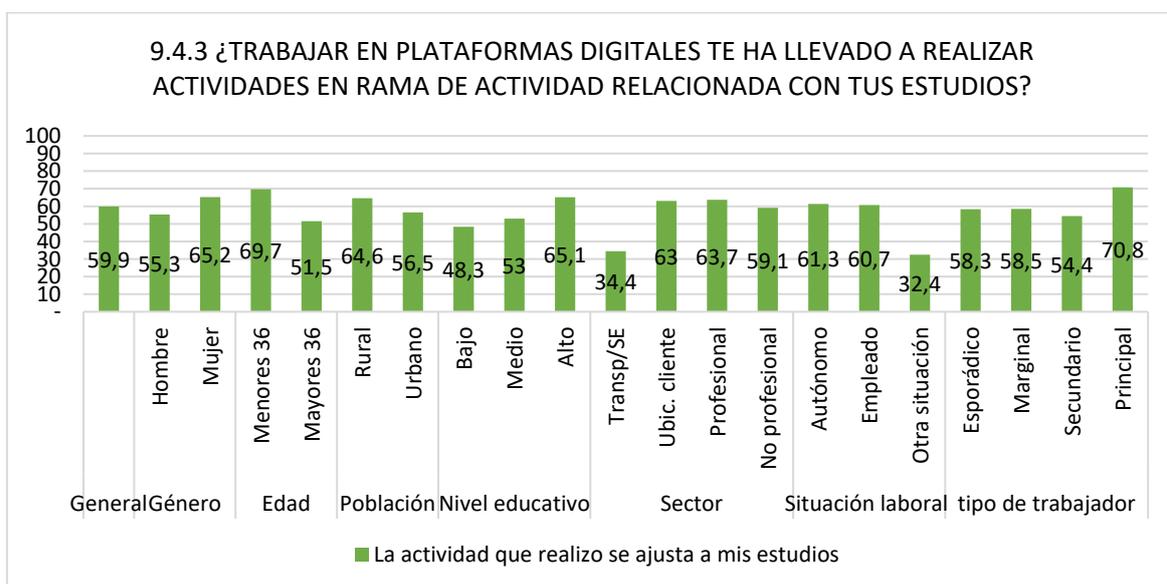
9.4.2 TRABAJAR EN PLATAFORMAS DIGITALES TE HA LLEVADO A REALIZAR ACTIVIDADES EN UN SECTOR DISTINTO AL QUE LO HACÍAS PREVIAMENTE?



También resulta de interés identificar si las nuevas actividades de la plataforma son consonantes y se ajustan a los estudios realizados por la persona encuestada. Si ello fuera así, la nueva actividad laboral potenciaría el ajuste “horizontal” entre estudios y trabajo. El 60% de los encuestados indican que la actividad que realizan se ajusta a sus estudios y el resto indica que no es así. Ese porcentaje es significativamente más alto en los jóvenes (<36 años) que en los mayores. En el resto de variables las diferencias no alcanzan niveles de significación estadística, tal y como se puede observar en el gráfico 9.4.3.

Un 40% de los trabajadores de plataformas indican que la actividad que realizan no se ajusta a sus estudios.

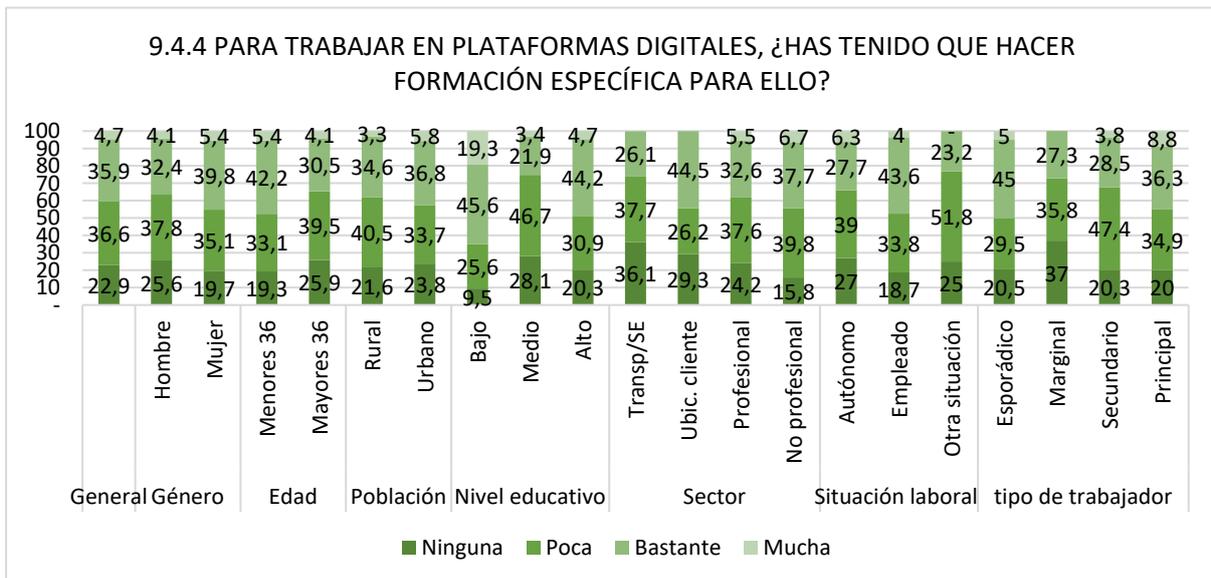
9.4.3 ¿TRABAJAR EN PLATAFORMAS DIGITALES TE HA LLEVADO A REALIZAR ACTIVIDADES EN RAMA DE ACTIVIDAD RELACIONADA CON TUS ESTUDIOS?



Los trabajadores de plataformas con mayor nivel de estudios han sido los que han requerido en mayor medida formación para trabajar en plataformas digitales.

Los trabajadores de plataformas mayores de 36 han necesitado formación para trabajar en plataformas en mayor medida que los jóvenes.

Además, habida cuenta de las diversas características del trabajo de plataforma no sorprende que *para desempeñar ese trabajo se requiera algún tipo de formación específica* (Gráfico 9.4.4).

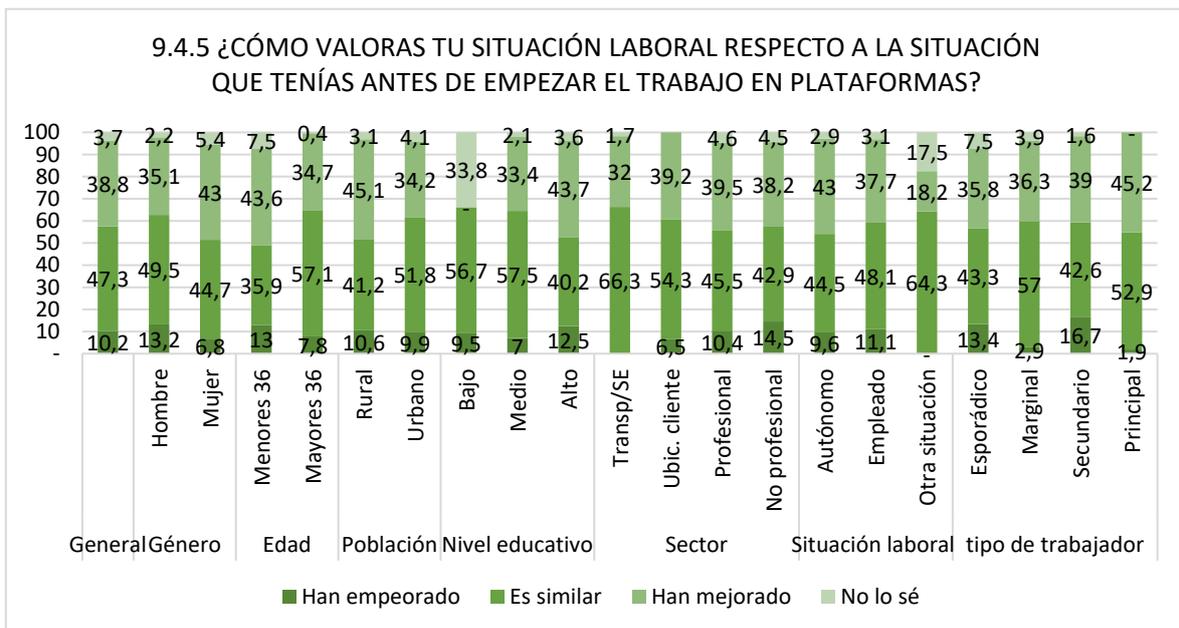


plataformas ha necesitado formación específica para trabajar en plataformas digitales.

Como se observa en el gráfico 9.4.4, casi un 23% no han necesitado formación específica y un 36,6% indican que han necesitado poca. Algo más de un tercio señalan que han necesitado bastante formación y algo menos del 5% declaran haber necesitado mucha. Hay diferentes variables que marcan diferencias significativas. En primer lugar, los jóvenes han necesitado menos formación que los mayores. Una primera explicación sería que al ser “nativos digitales” están más familiarizados con las habilidades digitales que los mayores. Sin embargo, esa explicación puede combinarse o sustituirse por una alternativa que señale que los trabajos de los jóvenes son más sencillos y básicos (por ello menos valorados) que los de las personas mayores. Es importante obtener más información para clarificar estas cuestiones. De hecho, las diferencias obtenidas en función del nivel de estudios. A mayor nivel de estudios más formación han necesitado los encuestados para desempeñar su trabajo en plataformas. Además, los empleados, en este caso señalan que han necesitado más formación que los autónomos para desempeñar su trabajo en plataforma, sugiriendo que una relación contractual está relacionada con trabajos más complejos y avanzados en ese medio. Finalmente, los trabajadores marginales y secundarios indican con más

frecuencia que los otros dos grupos que no han necesitado formación (marginal) o han necesitado poca formación (secundario). Todos estos datos, ponen de manifiesto la importancia de proporcionar formación específica para promover un trabajo en plataforma que resulte de calidad.

Para finalizar, presentamos los resultados de la valoración de conjunto que realizan los encuestados sobre el cambio experimentado con el trabajo en plataforma. Para ello, les planteamos la siguiente pregunta: “en resumen, ¿cómo valoras tu situación laboral respecto a la situación que tenías antes de empezar el trabajo en plataformas?” (gráfico 9.4.5).



Casi la mitad de los encuestados (47,3%) indica que la situación laboral actual es similar a la de antes de trabajar en plataformas. Sin embargo, es interesante constatar que un 38,8% dice que ha mejorado, frente a un 10,2% que declara haber empeorado. Veamos en qué grupos se intensifica alguna de esas situaciones. Por edades los mayores de 36 años valoran con mucha más frecuencia que la situación no ha cambiado, sin embargo, los jóvenes señalan con más frecuencia (43,6) que la situación ha mejorado, aunque también se concentran algo más entre ellos quienes dicen que han empeorado. También se concentran los que valoran una mejora en el ámbito rural y en el nivel de estudios altos. Por último, los trabajadores de plataforma como actividad secundaria tienden a valorar más frecuentemente que su situación ha empeorado.

**En síntesis**, en lo que hace referencia al acceso al trabajo en plataforma cabe señalar que la situación previa al trabajo en plataformas era de asalariado para uno de cada cuatro trabajadores, de autónomo para uno de cada cinco, estaban desempleados un 12% y el resto se encontraba en otras situaciones laborales. Las vías más frecuentes de acceso por primera vez al trabajo en plataforma fueron los portales de empleo, las relaciones informales y las redes sociales, siendo relativamente bajo el acceso por los servicios de empleo. El inicio en esos trabajos es para un 29% el periodo de pandemia, y un número prácticamente idéntico se incorporó el año anterior a la pandemia. Esto nos indica que el

crecimiento de estos trabajadores durante los últimos años y que la incorporación ha sido prácticamente igual el año anterior a la pandemia que el de la pandemia.

Otro tema relevante es clarificar si en la actualidad estos trabajadores están buscando trabajo, sus prioridades y las formas de búsqueda en la actualidad. El 75% de estos trabajadores busca empleo: un 25% en la plataforma en que trabajan, un 40% en otras plataformas y un 23% fuera de las plataformas. Así pues, varios lo hacen en diferentes ámbitos. Es interesante constatar que las prioridades en la búsqueda en seguir un contrato laboral (26%) lógicamente en esta aspiración predominan los autónomos, y en un porcentaje próximo se sitúan el salario adecuado y la flexibilidad en el lugar y en el tiempo de trabajo. La búsqueda actual mantiene como vías prioritarias las mismas que se utilizaron en el primer empleo junto a algunas adicionales las más frecuentes son portales de empleo, contactos informales, envío de CV a empresas y redes sociales. Es interesante constatar que ha incrementado bastante el uso del servicio público de empleo.

Un tercer aspecto analizado es el de las preferencias por el trabajo y las perspectivas de futuro percibidas. En cuanto a las preferencias la más frecuente es un trabajo asalariado (61%). Esta cifra nos indica que bastantes personas que trabajan como autónomos en realidad prefieren el trabajo como empleados. Por otra parte, hemos constatado que un 38% piensa que su desarrollo profesional se dará en la plataforma principalmente y un 25% declara no tenerlo claro. Por otra parte, los encuestados en su mayoría tienen una percepción positiva del futuro de su trabajo a cinco años porque un 73% piensa que seguirá igual o mejorará.

El último aspecto analizado se refiere a los cambios producidos por el trabajo en plataforma. En lo que se refiere a los ingresos estos solo han empeorado para un 12%. Para un 31% trabajar en plataformas ha supuesto un cambio de sector y el trabajo que realizan en la plataforma se ajusta para un 60% de los encuestados a los estudios que han realizado. Un 77% ha requerido alguna formación específica para trabajar en la plataforma. Finalmente, en una valoración global del cambio desde que comenzaron a trabajar en plataforma hasta el presente, una gran mayoría un 86% se mantiene igual o ha mejorado (esta última opción la eligen un 39% de los trabajadores).

En síntesis, se observan luces y sombras en este tipo de trabajo en relación con la carrera y es necesario seguir analizando los factores que pueden contribuir a que el trabajo en plataforma ofrezca oportunidades de desarrollo profesional y laboral y no sea predominantemente un refugio o una forma de conseguir un complemento salarial. El análisis de los diferentes grupos de trabajadores ofrece una visión más matizada del retrato robot que hemos realizado en esta síntesis de los resultados generales.

## 10.CONCLUSIONES

El presente estudio tiene como objeto la cuantificación del número de personas que trabajan en plataformas digitales en la Comunidad Valenciana, analizar su perfil y sus condiciones de trabajo con objeto de entender este nuevo fenómeno del mercado de trabajo y proponer recomendaciones para que los organismos públicos y los diferentes grupos de interés puedan enfrentarse mejor a los retos que el trabajo en plataformas plantea. Para ello se ha realizado una encuesta a 2016 personas de la Comunitat Valenciana entre junio y julio de 2021.

### 1. Cuantificación

Un 12% de la población valenciana de entre 16 y 65 años trabaja a través de plataformas digitales. Esto supondría en torno a 401.073 trabajadores de plataformas. Esto es un resultado significativamente menor del 18% que daba la encuesta COLLEEM (2018) para toda España (usando una metodología y una pregunta de clasificación similar). Dado que se ha detectado un incremento sustancial de trabajadores en plataformas en la Comunitat Valenciana en los años 2019, 2020 y 2021, la diferencia no parece provenir de razones temporales sino más bien de una sobre-representación de trabajadores de plataformas en ámbitos urbanos. Siendo esto así, el hecho de que la encuesta COLLEEM incluya grandes urbes como Barcelona y Madrid explicaría, en gran parte, la diferencia porcentual del 18% al 12%.

### 2. Perfil de la persona trabajadora en plataformas digitales

El trabajador en plataformas es un perfil joven (menor de 36 años), de área urbana, con al menos una persona dependiente económicamente del trabajador, de nivel socioeconómico medio alto, con estudios superiores, de trabajo cualificado/profesional; con estatus laboral predominantemente de autónomo, que trabaja de forma secundaria en plataformas y lo hace para una única plataforma.

#### 2.1 Género

Hombres y mujeres están igualmente representados entre los trabajadores de plataformas. No obstante, dentro de los tipos de trabajos en plataformas sí se encuentran segregados por sectores o tareas conforme a las tendencias existentes en el trabajo fuera de plataformas y que reflejan en ocasiones estereotipos de género en diferentes ocupaciones.

#### 2.2 Eje rural urbano

En general, hay mayor proporción de trabajadores de plataformas digitales en zonas urbanas que en zonas rurales. Concretamente, en el área metropolitana de Alicante hay más trabajadores de plataformas digitales que en el resto de zonas de la Comunidad Valenciana.

#### 2.3 Origen de la persona trabajadora en plataformas

Si bien, la gran mayoría de trabajadores de plataformas en la Comunidad Valenciana son de nacionalidad española, se encuentra que uno de cada siete trabajadores de plataformas

es de origen extranjero (14,1%). Esta es una clara sobre-representación con respecto al mercado laboral tradicional donde la proporción es 1 de cada 12 (8,9%). Esta sobre-representación de inmigrantes en el trabajo en plataformas no parece que venga explicada por una mayor facilidad de trabajar sin tener una situación administrativa regular, dado que los trabajadores con una situación irregular en plataformas están porcentualmente por debajo de los umbrales de la economía sumergida en España. En efecto, solamente un 14,1% de personas trabajadoras en plataformas se encuentran en una situación administrativa que no les permite facturar, mientras que en términos generales la economía sumergida supera el 20% en España según las estimaciones. Así pues, la explicación más probable es la mayor “tolerancia” de los extranjeros a aceptar peores condiciones de trabajo. O la mayor facilidad de encontrar trabajo a través de plataformas digitales cuando se carece de contactos o lazos en la comunidad –“falta de ayuda de amigos o familiares para encontrar trabajo”-.

#### 2.4 Personas a su cargo

Alejándonos del mito de que el trabajo en plataformas es un empleo “mientras se está estudiando”, “para sacar un dinero extra para caprichos” o solamente cuando se es joven, los datos muestran que el 57’0% de los trabajadores de plataformas tienen al menos una persona económicamente dependiente de ellos.

#### 2.5 Formación

En el trabajo en plataformas se encuentra una gran sobrerrepresentación de trabajadores con alta cualificación y una infrarrepresentación de las personas con estudios medios y bajos. De aquí se concluye que el uso de la plataforma tecnológica y la necesidad de competencias digitales es una barrera de entrada insuperable para aquellos que tienen nivel bajo de estudios. De esta forma, parece que las plataformas digitales son solamente una “oportunidad” de trabajo para personas con altos niveles de formación, que suelen coincidir con personas de un nivel socioeconómico medio-alto y alto.

#### 2.6 Sector profesional online

La mayoría de los trabajadores de plataformas trabajan principalmente en el sector profesional (52,48%), especialmente al trabajo multimedia/creativo o de redacción/traducción. Por el contrario, en el sector del transporte y en servicios de entrega solamente prestan servicios un 5,94% de trabajadores en plataformas. El 85% de trabajadores en plataformas trabaja en servicios online frente a un 15% de trabajo presencial.

#### 2.7 Autónomos

Solo uno de cada cinco trabajadores de plataformas digitales asegura tener un contrato de trabajo con la plataforma. Adicionalmente, se comprueba que existe el doble de autónomos que asalariados en plataformas, mientras que, en la economía tradicional, los asalariados son seis veces más numerosos que los autónomos.

## 2.8 Trabajo secundario o adicional

Para la mayoría de los trabajadores de plataformas, el trabajo en plataformas digitales ha supuesto menos de la mitad de su actividad laboral en los últimos 12 meses. Adicionalmente, para la mayoría de los trabajadores de plataformas, el trabajo en plataformas digitales supone menos de la mitad de sus ingresos totales. No obstante, cabe decir que aquí las diferencias por género y por edad son significativas dado que para las mujeres y para los jóvenes la dependencia de la plataforma respecto al total de ingreso obtenidos es mayor que la de los hombres y los mayores de 36 años.

## 2.9 Indicios de Infrarremuneración en algunos casos

Del estudio se desprende que casi uno de cada cinco trabajadores de plataformas con una dedicación principal, esto es, 20 horas o más a la semana, reciben por su trabajo en plataformas menos de 400€ al mes.

## 2.10 Horarios y jornadas poco deseables

En este sentido, casi el 60% de los trabajadores de plataformas digitales trabaja en fin de semana “con bastante frecuencia” y casi la mitad de los trabajadores de plataformas hace “con bastante frecuencia” jornadas de trabajo de más de 10 horas.

## 2.11 Una única plataforma

En contra de algunas hipótesis planteadas en los discursos públicos que sostiene que los trabajadores de plataformas prestan servicios para distintas plataformas sin exclusividad en ninguna de ellas, de este estudio se desprende que la mayoría de los trabajadores de plataformas digitales solo presta servicios en una única plataforma.

## **3. Características del trabajo en plataformas**

De los datos obtenidos se han alcanzado algunas conclusiones que creemos pueden servir para tomar mejores decisiones de política laboral

### 3.1 Organización ineficiente del trabajo

El trabajo en plataformas está diseñado de tal forma que provoca grandes ineficiencias. Unas ineficiencias que la plataforma tiene pocos incentivos para solucionar y mejorar. En este sentido, los datos arrojan que uno de cada cuatro trabajadores de plataformas dedica más de cinco horas al día a esperar la asignación de nuevas tareas. Y un 62% espera entre 1 y 2 horas para tener asignadas tareas. Una situación que implica que el trabajador pasa gran parte de su jornada de forma improductiva simplemente esperando.

En efecto, el hecho de que se permita, mediante la regulación del trabajo autónomo, hacer recaer este coste de espera sobre la persona trabajadora (recuérdese que 4 de cada 5 trabajadores son autónomos), a su vez, reduce los incentivos que tiene la plataforma para mejorar los sistemas de asignación de tareas o de previsión de necesidad de mano de obra, lo que mejoraría la productividad de estos.

### 3.2 Pagar para trabajar

Uno de cada cuatro trabajadores afirma que debe pagar para poder prestar servicios en la plataforma. Sorprende especialmente que cuando se desagregan los datos entre autónomos y asalariados, estos últimos afirman tener que pagar en mayor medida que los autónomos para poder acceder al trabajo. La sorpresa viene precisamente por que la legislación prohíbe cobrar al trabajador por encontrarle empleo o por emplearle. A pesar de ello esto ocurre a un 25,8% de los asalariados de plataformas.

### 3.3 Trabajo “de paso” hacia otro trabajo asalariado

Una de las conclusiones alcanzadas a través de diversos datos es que las personas trabajadoras en plataformas consideran su situación “de paso” hacia otros trabajos. En este sentido, el 75% de trabajadores de plataformas están en búsqueda de empleo. Si bien esto no significa que deseen salir del trabajo en plataformas dado que solamente 1 de cada 4 busca trabajo fuera de plataformas. Eso significa que, en resumen, la mitad de trabajadores busca más trabajo u otro trabajo en plataformas. Preguntados por las prioridades o razones de búsqueda de trabajo, se prioriza en primer lugar que ese “nuevo trabajo” fuera asalariado y, en segundo lugar, que tuviera un salario adecuado. Estos resultados confrontan con algunas afirmaciones realizadas de que los trabajadores en plataformas prefieren ser autónomos. Por el contrario, los datos obtenidos señalan que son autónomos “a pesar” de preferir ser asalariados.

En cualquier caso, sí es cierto que los trabajadores de plataformas valoran positivamente la flexibilidad a la hora de buscar un nuevo empleo. No obstante, la flexibilidad más valorada es la espacial (poder elegir el lugar de trabajo) y de forma secundaria la flexibilidad en los horarios de trabajo ocupando esta, el cuarto puesto entre las prioridades.

## **4.Falsos autónomos**

La sobre-representación de trabajadores autónomos en la economía de las plataformas (en la economía de plataformas existe el doble de trabajadores autónomos que asalariados mientras que en la economía tradicional los asalariados son seis veces más que los autónomos) hace pensar que pueda haber un uso ilícito de la figura de los autónomos en la economía de plataformas. Como se ha dicho en otros lugares se puede estar utilizando la tecnología para no cumplir con la legislación (Todolí, 2017). Esto ha conducido a que en España se aprobara la llamada “ley rider” (que afecta solamente a la laboralización de los trabajadores de plataformas en transporte de mercancías con vehículos de menos de 2 toneladas (Todolí, 2020) y que, a nivel de la Unión Europea, se haya planteado una directiva que, de acuerdo con el análisis realizado por la propia Comisión Europea, plantea laboralizar 4,1 millones de falsos autónomos en toda Europa (Barcevičius et al., 2021).

La normativa pretende la laboralización de los trabajadores de plataformas cuando se den dos de los siguientes elementos:

1. La plataforma determina efectivamente la remuneración de los trabajadores o establece límites máximos a la misma;
2. Se exige a los trabajadores que respeten normas específicas y vinculantes en cuanto a la apariencia, la conducta hacia el destinatario del servicio o la realización del trabajo;
3. La plataforma supervisa la realización del trabajo o evalúa la calidad de sus resultados, incluso por medios electrónicos;
4. La plataforma restringe efectivamente, incluso mediante sanciones, la libertad de organizar el propio trabajo, en particular el tiempo de trabajo y la capacidad de aceptar o rechazar tareas o de utilizar subcontratistas o sustitutos;
5. Se restringe efectivamente la capacidad del trabajador de crear una base de clientes o de realizar trabajos para un tercero.

En el presente estudio, a través de las respuestas de los trabajadores de plataformas, se ha analizado algunas de estas circunstancias para saber el número de falsos autónomos que deberían convertirse en trabajadores laborales, bien por aprobación de la legislación europea, bien por aplicación de la STS de 25 de septiembre de 2021 (caso Glovo) y resto de jurisprudencia en materia de falsos autónomos (Todolí Signes, 2019). Así se concluye que existe entre 60.000 y 90.000 trabajadores falsos autónomos solamente en el trabajo en plataformas en la Comunitat Valenciana. Esta conclusión se obtiene del siguiente análisis de indicios de laboralidad.

#### 4.1 Asignación de tareas

Un 28,7% de los que trabajan en plataformas como autónomos señalan que es la plataforma la que les asigna las tareas sin poder buscar sus propias tareas ni tampoco que sean los clientes los que las ofrezcan. Esta cuestión no es menor ya que es un indicio claro considerado por la jurisprudencia -y también por la Comisión Europea en su propuesta de directiva- de subordinación a la plataforma. Esto podría apuntar a que, solamente con este indicio, aproximadamente 47.539 personas deberían ser reclasificadas como laborales en la Comunitat Valenciana.

#### 4.2 Supervisión de las tareas por la plataforma

Un 54,1% de los que trabajan en plataformas como autónomos señalan que la plataforma les revisa la calidad del desempeño de sus tareas. Esta cuestión tiene especial relevancia dado que el control sobre la forma de prestar servicios es un indicio de subordinación a la plataforma. Esto podría apuntar a que, solamente con este indicio, 89.613 de trabajadores clasificados como autónomos en plataformas digitales deberían ser reclasificados como laborales.

### 4.3 Control del trabajo realizado

Un 36,9% de los que trabajan en plataformas como autónomos señalan que la plataforma hace un seguimiento constante del desempeño de sus tareas. Esta cuestión tiene especial relevancia dado que el control sobre la forma de prestar servicios es un indicio de subordinación a la plataforma. Esto podría apuntar a que solamente con este indicio 61.122 de trabajadores clasificados como autónomos en plataformas digitales deberían ser reclasificados como asalariados.

### 4.4 Formación por la plataforma

Un 54,1% de los que trabajan en plataformas como autónomos señalan que la plataforma les da guías o cursos para mejorar el desempeño de su trabajo. Esta cuestión tiene especial relevancia dado que la formación en el desempeño del trabajo es un indicio considerado por la jurisprudencia -y también por la Comisión Europea en su propuesta de directiva sobre trabajadores de plataformas- de subordinación a la plataforma. Esto podría apuntar a que, solamente con este indicio, 89.613 de trabajadores clasificados como autónomos en plataformas digitales deberían ser reclasificados como laborales.

### 4.5 Fijación del precio del trabajo

Un 45,5% de los que trabajan en plataformas como autónomos señalan que es la plataforma la que fija la tarifa a percibir (bien siendo fija, bien cambiándola). Esta cuestión tiene especial relevancia dado que el hecho de que la tarifa sea fijada por la plataforma es indicio muy relevante considerado por la jurisprudencia (Sentencia del Tribunal Supremo de 25 de septiembre de 2020) -y también por la Comisión Europea en su propuesta de directiva sobre trabajadores de plataformas- de subordinación a la plataforma. Esto podría apuntar a que, solamente con este indicio, 75.367 de trabajadores clasificados como autónomos en plataformas digitales deberían ser reclasificados como asalariados.

### 4.6 Reputación digital clave para poder trabajar en la plataforma

Un 87,5% de los que trabajan en plataformas como autónomos indican que el sistema de reputación digital es muy importante o bastante importante para poder prestar servicios en la plataforma. En este sentido, tal y como ha indicado la doctrina y la jurisprudencia este hecho, en conjunto con otros, podría determinar la calificación de laboral en sede judicial. Este hecho afectaría en la Comunidad Valenciana a 144.937,84 de trabajadores clasificados como autónomos en plataformas digitales que deberían ser reclasificados como laborales.

## RECOMENDACIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### **1. Formar en competencias digitales básicas**

De un 37,7% de trabajadores con nivel de estudios bajos, en plataformas digitales solamente prestan servicios un 2,3% con este nivel formativo. La principal razón parece ser que la tecnología -el uso de smartphone y las plataformas- son una barrera de entrada insuperable para un gran porcentaje de la sociedad que no está pudiendo aprovechar las “oportunidades” de obtener ingresos ofrecidas por las plataformas digitales.

Hay que identificar a la población con bajo nivel de estudios y formarla en competencias digitales básicas para que puedan aprovechar estas oportunidades.

### **2. Regulación eficiente en materia de falsos autónomos**

Como se ha visto, en el caso de las empleadas de hogar -cuyo uso del contrato de autónomos es claramente infrarrepresentado respecto al resto de sectores productivos-, una regulación eficiente puede ayudar a resolver los casos de fraude. Se calcula que en la Comunitat Valenciana solamente hay entre 60.000 y 90.000 falsos autónomos en plataformas, por lo que tal situación demanda por planes específicos de la Inspección de trabajo en la materia y una mejor regulación que facilite la reclasificación de estos falsos autónomos.

### **3. Formación específica en materia de riesgos laborales**

La investigación y evaluación de riesgos identifica que el trabajo en plataformas digitales posee riesgos laborales específicos (Todolí Signes et al., 2020). En este sentido, más de un tercio de personas trabajadoras de plataformas confirman que su trabajo implica riesgos laborales. De ahí la necesidad de aumentar la formación específica en materia de riesgos laborales con objeto de reducir estos.

### **4. Conexión a internet en el ámbito rural**

El 85% del trabajo en plataformas se realiza online. A pesar de ello, actualmente las zonas urbanas son donde se concentra la mayoría de trabajo en plataformas. Esto probablemente responde a que los trabajadores de plataformas son mayoritariamente de nivel socioeconómico medio alto y alto y con formación alta, grupos que suelen concentrarse en zonas urbanas. Sin embargo, nada impide que con una buena política de ocupación del territorio rural esto cambie con el tiempo pasando a haber posibilidades de empleo en los espacios rurales. El primer paso para ello es garantizar la conexión a internet de calidad -medio imprescindible para poder trabajar en plataformas- en estos lugares.

### **5. Nicho de empleo y oportunidad para los servicios públicos de empleo**

Una de las cuestiones clave es que los trabajadores de plataformas confían más que los trabajadores fuera de plataformas en los servicios públicos de empleo para encontrar trabajo. Así, un 6,8% afirma haber encontrado su primer empleo en plataformas gracias a estos servicios públicos y más de la mitad de los trabajadores en plataformas que buscan empleo lo hacen mediante servicios públicos de empleo. De esta forma, se comprueba

que los servicios públicos de empleo necesitan orientar sus servicios hacia este perfil de trabajadores. Primero porque el trabajo en plataformas es una fuente de empleo, al fin y al cabo. Segundo porque los trabajadores de plataformas recurren en mayor medida a los servicios públicos de empleo en comparación con el resto de trabajadores. En tercer lugar, porque el 75% de trabajadores en plataformas está buscando empleo. Y por último porque el 40% de trabajadores en plataformas considera que su futuro laboral está vinculado a las plataformas.

## **6. Formación transversal**

En línea con lo anterior la última recomendación consistiría en preparar cursos específicos para los trabajadores de plataformas desde los servicios públicos de empleo. En efecto, de los datos se extrapola que los trabajadores en plataformas requieren formación específica para poder prestar servicios en este tipo de economía. Así, el 75% de trabajadores en plataformas afirma haber necesitado formación específica para trabajar en plataformas digitales. Adicionalmente, sugerimos que esta formación ha de ser transversal dado que cerca de un tercio de los trabajadores de plataformas ha cambiado de sector de actividad al empezar a trabajar en plataformas y porque un 40% de los trabajadores de plataformas indican que la actividad que realizan no se ajusta a sus estudios. De esta forma, los cursos de formación deben ser transversales y no centrarse en ninguna área específica (quitando las competencias digitales básicas que ya hemos señalado), dado que el trabajo en plataformas alcanza transversalmente un amplio número de sectores de actividad profesional y no profesional.

Esta formación debería apuntar especialmente a los trabajadores mayores de 36 años y a los que ya tienen estudios superiores, dado que estos dos perfiles son los que han necesitado mayores niveles de formación para poder trabajar en plataformas digitales.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Barcevičius, E., Gineikytė-Kanclerė, V., Klimavičiūtė, L., & Ramos Martín, N. (2021). *Study to support the impact assessment of an EU initiative to improve the working conditions in platform work*. Bruselas: European Commission.
- Bérastégui, P. (2021). *Exposure to psychosocial risk factors in the gig economy: a systematic review*. European Trade Union Institute. Brussels: ETUIO aisbl.
- CCOO. (2018). La dimensió de l'economia de plataforma a Catalunya. Enquesta sobre treball mitjançant plataformes digitals.
- Centro de Investigaciones Sociológicas. (2021). *Barómetro de julio 2021*.
- De Groen, W. P. (2021). Digital labour platforms in the EU. Mapping and business models. European Commission, Luxembourg.
- EFE. (01 de 12 de 2015). Más de 50 empresas innovadoras crean la Asociación Española de Startups. *Valencia Plaza*. Obtenido de <https://valenciaplaza.com/mas-de-50-empresas-innovadoras-crean-la-asociacion-espanola-de-startups>
- Eurostat. Individuals - internet use. Last internet use: in last 3 months. Spain, 2020. Recuperado el 15 de julio de 2021
- Hoffman, K., Zage, D., & Nita-Rotaru, C. (diciembre de 2009). A survey of attack and defense techniques for reputation systems. *ACM computing survey*, 42(1), 1-31. doi:10.1145/1592451.1592452
- INE. Cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero de 2020. Detalle municipal. Recuperado el 1 de julio de 2021
- INE. Explotación estadística del Padrón 2018. Población en el Padrón Municipal de habitantes a 1 de enero de 2018. Recuperado el julio de 2021
- Instituto Valenciano de Estadística. (2020). *Padrón Municipal de Habitantes. Explotación extensa. Año 2020*. Recuperado el 27 de diciembre de 2021
- OIT. (2021). World Employment and Social Outlook: the role of digital labour platforms in transforming the world of work. Geneva.
- Pesole, A., Urzì Brancati, M., Fernández-Macías, E., Biagi, F., & González Vázquez, I. (2018). *Platform Workers in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi:10.2760/742789
- Riera Carrión, I., & Boix Palop, A. (2021). Movilidad sostenible y colaborativa en València. Estudio sobre el uso del carril bici y del servicio público de bicicletas en los años 2020-2021 y de los efectos de la pandemia de COVID-19. Universitat de València, Càtedra d'Economia Col·laborativa i Transformació Digital.

Thierer, A., Koopman, C., Hobson, A., & Kuiper, C. (26 de 05 de 2015). *How the internet, the sharing economy, and reputational feedback mechanisms solve the “Lemons Problem”*. Mercatus Center al George Mason University, Arlington.

Todolí Signes, A. (2017). *El trabajo en la era de la economía colaborativa*. València: Tirant lo Blanch.

Todolí Signes, A. (junio de 2019). *Plataformas digitales y concepto de trabajador: una propuesta de interpretación finalista*. Lan Harremanak. Revista de relaciones laborales., 41.

Todolí Signes, A., Jalil Naji, M., & Llorens Espada, J. (2020). *Riesgos Laborales Específicos del Trabajo en Plataformas Digitales*. (OSALAN, Ed.) Barakaldo.

Todolí Signes, A. (2021). *Cambios normativos en la digitalización del trabajo: comentario a la “Ley Rider” y los derechos de información sobre los algoritmos*. IUSLabor, 2, 28-65.

Urzi Brancati, C., Pesole, A., & Fernández-Macías, E. (2020). *New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi:10.2760/459278

## ANEXO I – FICHA TÉCNICA

### Ámbito

Comunidad Valenciana.

### Universo

Individuos residentes en la Comunidad Valenciana de 16 a 65 años.

### Tamaño de la muestra

Diseñada: 2.000 entrevistas

Realizadas: 2.016 entrevistas

### Fases

La realización del trabajo de campo se ha llevado a cabo en dos fases.

- **Fase 1:** 1.200 entrevistas con un método de determinación de las personas encuestadas aleatorio y acorde con el diseño de la muestra de la fase 1.
- **Fase 2:** para intensificar la búsqueda de participación de grupos que permitieran ampliar la incorporación en la muestra de individuos que conformaban el Target (es decir, trabajadores de plataformas digitales), hasta completar la muestra objetivo de 2.000 entrevistas.

### Afijación fase 1

No proporcional por comunidad autónoma de residencia para que Valencia y Alicante alcancen un mínimo de 480 y Castellón 240 entrevistas.

No obstante, dentro de cada comunidad autónoma se ha fijado una distribución proporcional por las variables de:

- Género y edad
  - Mujer de 16 a 25 años
  - Mujer de 26 a 35 años
  - Mujer de 36 a 45 años
  - Mujer de 46 a 55 años
  - Mujer de 56 a 65 años
  - Hombre de 16 a 25 años
  - Hombre de 26 a 35 años
  - Hombre de 36 a 45 años
  - Hombre de 46 a 55 años
  - Hombre de 56 a 65 años

- Zona
  - Área metropolitana de Valencia
  - Resto de la provincia de Valencia
  - Área metropolitana de Alicante
  - Resto de la provincia de Alicante

## **Afijación fase 2**

No proporcional y dirigida a personas de entre 16 a 45 años.

## **Ponderación**

Dado que las tasas de muestreo son diferentes en cada comunidad autónoma, unido a que en la fase 2 del trabajo de campo no se han establecido cuotas proporcionales, para tratar la muestra en su conjunto ha sido necesario aplicar coeficientes de ponderación. Antes de incorporar a la muestra de la fase 1 las entrevistas realizadas en la fase 2, se han ponderado según los coeficientes establecidos para que la muestra total mantenga la distribución proporcional deseada.

## **Procedimiento de muestreo**

Se ha procedido a la selección aleatoria de panelistas GfK. La selección de los individuos se ha llevado a cabo mediante la aplicación de cuotas de género, edad, comunidad autónoma y municipio.

Los cuestionarios se han aplicado mediante entrevista CAWI (Computer Aided Web Interviewing).

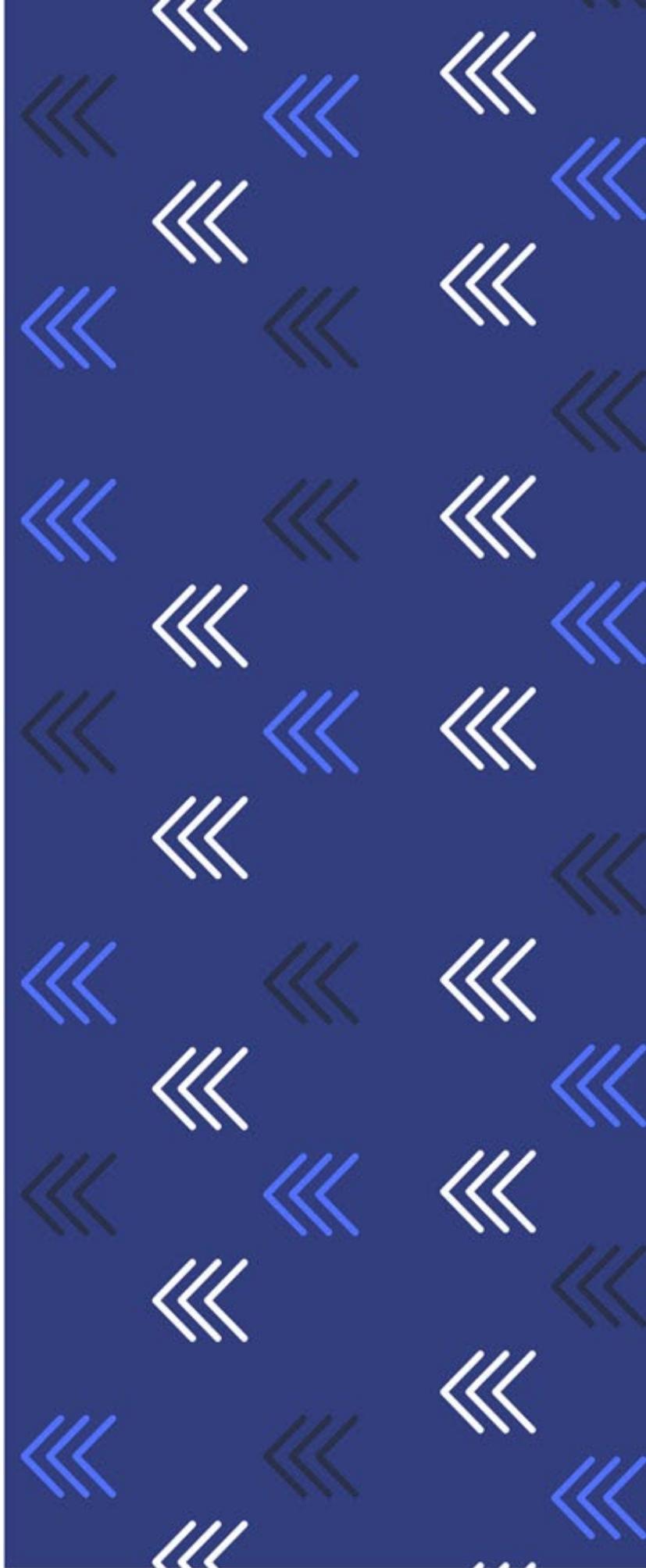
## **Error muestral**

Para un nivel de confianza del 95,5% y  $P = Q$ , el error de muestreo es de  $\pm 2,18\%$  para el conjunto de la muestra, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

## **Fechas de realización**

Del 7 al 29 de julio de 2021.





GENERALITAT  
VALENCIANA

**LABORA**  
Servei Valencià d'Ocupació i Formació



VNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA