



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA CONSTRUCCIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL
ESCUELA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y MEDIO AMBIENTE

MEDICIÓN DEL TECNOESTRÉS EN TRABAJADORES DE PLATAFORMAS
DIGITALES DE TRANSPORTE Y *DELIVERY*

PROYECTO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO EN PREVENCIÓN DE
RIESGOS Y MEDIO AMBIENTE

AUTOR:

BASTIDA SILVA, RODOLFO IGNACIO

PROFESOR GUÍA:

FREUDENBERG CAÑETE, TOMAS ROBERTO

SANTIAGO-CHILE

2020

NOTA OBTENIDA: 6,1

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. To the right of the signature is a circular official stamp. The stamp contains the text "UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA MENDOCINO" around the perimeter and "SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO" in the center.

Firma y timbre autoridad responsable

Autorización para la Reproducción del Trabajo de Titulación

1. Identificación del trabajo de titulación

Nombre del(os) alumno(s): Rodolfo Ignacio Bastida Silva.....

Rut: 18.529.737-3

Dirección: Chacarilla 2926, Puente Alto

E-mail: Rodolfobastida@gmail.com.....

Teléfono: 963722634.....

Título de la tesis: Medición del tecnoestrés en trabajadores de plataformas digitales de transporte y delivery.....

Escuela: Prevención de Riesgos y Medio Ambiente.....

Carrera o programa: Ingeniería en Prevención de Riesgos y Medio Ambiente.....

Título al que opta: Ingeniero en Prevención de Riesgos y Medio Ambiente.....

2. Autorización de Reproducción (seleccione una opción)

a) Este trabajo de titulación no puede reproducirse o transmitirse bajo ninguna forma o por ningún medio o procedimiento, sin permiso escrito del(os) autor(es), exceptuando la cita bibliográfica, resumen y metadatos que acreditan al trabajo y a su(s) autor(es). Fecha: _____
Firma: _____

b) Se autoriza la reproducción total o parcial de este trabajo de titulación, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica que acredita al trabajo y a su autor.

En consideración a lo anterior, se autoriza su reproducción de forma (marque con una X):

<input checked="" type="checkbox"/>	Inmediata
<input type="checkbox"/>	A partir de la siguiente fecha: _____ (mes/año)

Fecha: 8 de octubre del 2020

Firma: 

Esta autorización se otorga en el marco de la ley N°17.336 sobre Propiedad Intelectual, con carácter gratuito y no exclusivo para la Institución.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a todos/as que de alguna u otra forma me han apoyado y han estado pendientes de este proceso.

En segundo lugar, a mi familia por otorgarme la crianza, educación y motivación necesaria para llegar a este tipo de instancias.

En tercer lugar, a mi abuelita por adoptarme, criarme y quererme como su nieto biológico, entregándome los valores necesarios.

En cuarto lugar, a mis suegros por brindarme herramientas y apoyo para siempre finalizar los procesos.

En quinto lugar, a mis amigos de vida Andrés y Diego que me han apoyado en conversaciones, risas y algunos de sus conocimientos profesionales.

Por último, a mi compañera de vida y pareja Scarlett, que ha sido fundamental en cada paso y proceso, impulsándome a seguir adelante y no decaer ante la adversidad.

*“Imposible nada es. Difícil, muchas cosas son”
(M.Y.).*

Resumen

Los avances tecnológicos y la creación de empresas digitales han producido el desarrollo de nuevas dinámicas de trabajo, posicionando a las plataformas digitales como una alternativa a los modelos de trabajos tradicionales, en la cual las estrategias de control ya no funcionan en una estructura jerárquica determinada. Las jornadas de trabajo, seguridad y garantías laborales ahora dependen de los trabajadores, dejando en completa precarización y primando un sistema de remuneración flexible que produce incertidumbre y sobreexigencia personal, pues no existe un control respecto a la cantidad de horas de trabajo que, en ocasiones, muchas de ellas no son remuneradas. Desde este punto de vista, nos interesamos en dar cuenta de la importancia del tecnoestrés como un riesgo psicosocial producido por el uso de nuevas tecnologías en el trabajo, basando este estudio en una metodología cuantitativa y exploratoria a través de la aplicación de una encuesta *online* a un grupo de trabajadores de plataformas de servicios de transporte y *delivery*. En los resultados se obtiene que el 59.1% potencialmente puede sufrir este tipo de estrés, mientras que el 10% sufre tecnostrain y el 28.2% sufre tecnoadicción, además, el 7.3% lo padece en sus dos manifestaciones.

Palabras claves: Precarización, tecnoestrés, tecnostrain, tecnoadicción.

Abstract

Technological advances and the creation of digital companies have produced the development of new work dynamics, positioning digital platforms as an alternative to traditional work models, in which control strategies no longer operate in a given hierarchical structure. Working hours, safety and work guarantees are now dependent on workers, leaving in complete precarization and prevailing a flexible remuneration system that produces uncertainty and personal over-demand, since there is no control over the number of hours of work that many of them are sometime unpaid. From this point of view, we are interested in realizing the importance of technostress as a psychosocial risk produced by the use of new technologies at work, based this study on a quantitative and exploratory methodology through the application of an online survey to a group of workers of transport and delivery services platforms. In the results it is obtained that 59.1% can potentially suffer from this type of stress, while 10% suffer from techno-strain and 28.2% suffer from techno-addiction, in addition, 7.3% suffer from in its two manifestations.

Keywords: Precarization, technostress, techno-strain, techno-addiction.

INDICE GENERAL

- 1. Introducción..... 11
- 2. Objetivos 13
 - 2.1 Objetivo general..... 13
 - 2.2 Objetivos específicos 13
 - 2.3 Hipótesis 13
- 3. Metodología..... 14
- 4. Transformación de procesos productivos y vacíos laborales 15
 - 4.1. Uberización del mercado laboral..... 18
 - 4.2 Plataformas digitales de trabajo 19
 - 4.2.1 Uber 21
 - 4.2.2 Beat 22
 - 4.2.3 Cabify..... 23
 - 4.2.4 Didi..... 23
 - 4.2.5 Pedidos Ya 24
 - 4.2.6 Rappi 24
 - 4.2.7 Uber Eats..... 25
 - 4.2.8 Cornershop 25
 - 4.3 Control laboral tecnológico..... 26
 - 4.4 Remuneración y jornadas laborales..... 27
 - 4.5 Redes sociales y organización colectiva 29

4.6 Reformas e inclusión de los derechos laborales	31
5. Riesgos psicosociales	34
5.1 Estrés laboral	37
5.2 Síndrome de Burnout	40
5.3 Tecnoestrés	41
5.3.1 Tecnostrain	43
5.3.1.1 Tecnoansiedad	43
5.3.1.2 Tecnofátiga	43
5.3.2 Tecnoadicción	44
5.4 Consecuencias del tecnoestrés	44
5.5 Detección del tecnoestrés en trabajadores de plataformas digitales	45
5.5.1 Aproximación de adaptación y validación en Chile	47
5.6 Diseño de la encuesta	48
6. Resultados	52
6.1 Características de control	52
6.2 Módulo tecnoestrés	54
6.3 Tecnostrain y tecnoadicción	58
6.3.1 Tecnostrain (Ts)	58
6.3.2 Tecnoadicción (Ta)	60
6.3.3 Ts y Ta	62
6.4 Estrategias de intervención	64
6.4.1 Nivel individual	64
6.4.2 Nivel organizacional	65
7. Recomendaciones	67
8. Conclusiones	68

9. Referencias	70
10. Anexos	79
Anexo 1	79
Anexo 2	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de empleo atípicos.....	16
Tabla 2: Factores y descripciones de los riesgos psicosociales.....	35
Tabla 3: Efectos del estrés sobre la persona	37
Tabla 4: Niveles de estrés	38
Tabla 5: Consecuencias del estrés	38
Tabla 6: Tipos de estrés	39
Tabla 7: Consecuencias tecnoestrés	44
Tabla 8: Dimensiones preliminares	45
Tabla 9: Puntuaciones.....	45
Tabla 10: Índice de niveles de tecnoestrés (WONT).....	46
Tabla 11: Índice de niveles de tecnoestrés (Araya, 2018).....	48
Tabla 12: Síntomas experimentados.....	49
Tabla 13: Dimensión Escepticismo	49
Tabla 14: Dimensión Fatiga.....	50
Tabla 15: Dimensión ansiedad	50
Tabla 16: Dimensión ineficacia.....	51
Tabla 17: Dimensión Adicción	51
Tabla 18: Rangos etarios	53
Tabla 19: Trabajadores plataformas digitales.....	53

Tabla 20: Horas de trabajo.....	54
Tabla 21: Síntomas percibidos	54
Tabla 22: Índice de niveles tecnoestrés	55
Tabla 23: Niveles de Escepticismo, fatiga, ansiedad, ineficacia y adicción.....	55
Tabla 24: Tecnofatiga, tecnoansiedad y tecnoadicción.....	56
Tabla 25: Rango etario	56
Tabla 26: Trabajadores de plataformas digitales.....	57
Tabla 27: Horas de trabajo.....	57
Tabla 28: Síntomas percibidos	58
Tabla 29: Rango etario Ts.....	58
Tabla 30: Trabajadores de plataformas digitales Ts.....	59
Tabla 31: Horas de trabajo Ts	59
Tabla 32: Síntomas percibidos Ts	60
Tabla 33: Rango etario Ta.....	60
Tabla 34: Trabajadores plataformas digitales Ta	60
Tabla 35: Horas de trabajo Ta.....	61
Tabla 36: Síntomas percibidos Ta.....	61
Tabla 37: Experiencias del tecnoestrés.....	62
Tabla 38: Rango etario Ts y Ta	62
Tabla 39: Trabajadores de plataformas digitales Ts y Ta.....	63
Tabla 40: Horas de trabajo Ts y Ta	63
Tabla 41: Síntomas percibidos Ts y Ta	63

“El mundo era tan reciente que muchas cosas carecían de nombre, y para mencionarlas había que señalarlas con el dedo” (Cien años de soledad, Gabriel García Márquez).

1. Introducción

El desarrollo de nuevas alternativas laborales, potenciadas por el avance tecnológico, han posicionado el trabajo a pedido de plataformas o aplicaciones (De Stefano, 2016), como uno de los principales objetos de precarización laboral, pues quienes se dedican a prestar estos servicios son catalogados por las mismas empresas digitales como independientes. Esto los margina de las leyes laborales actuales, pues las ganancias históricas, a través de luchas obreras y sindicales, se han visto permeadas en desmedro de la flexibilidad laboral que ofrece este mercado.

Estas modalidades de trabajo, al ser analizadas en profundidad, solo denotan la posición del acceso a la mano de obra de bajo costo (OIT, 2018). Sin embargo, estos elementos actualmente están siendo proceso de estudio y legislación laboral en nuestro país, en los cuales, el tema central es que los trabajadores que desempeñan sus labores en estas empresas digitales adquieran los derechos laborales descritos en las leyes orgánicas.

Desde esta perspectiva nos interesamos en establecer como las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), requeridas para realizar estos servicios, se convierten en un estresor típico de este contexto laboral que dan origen a un tipo de estrés específico denominado tecnoestrés, convirtiéndose este en uno de los riesgos psicosociales específicos del trabajo a demanda vía *apps* (López, 2019).

Con respecto a ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha establecido que el estrés laboral ha aumentado considerablemente los últimos 10 años como consecuencia directa de los procesos de globalización y los cambios tecnológicos. Algunos países como Estados Unidos, Dinamarca y España están desarrollando estudios acerca de riesgos psicosociales y el estrés laboral actual

en su población, sin embargo, en Chile no le otorgan la importancia adecuada, pues organismos administradores, como la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), solo entregan recomendaciones en caso de aparición de este tipo de estrés, sin dar cuenta de algún instrumento de medición y detección para establecer mecanismos de control adecuados (ver anexo 1).

Estos mismos estudios están revelando que el uso desmedido de las TIC en el trabajo produce que se diluya la línea que divide la vida personal y la vida laboral de cada trabajador, desapareciendo las fronteras entre tiempo de trabajo y descanso, generando una situación en la que el trabajo lo invade todo y el trabajador ya no dispone de un tiempo de descanso genuino, conllevando importantes peligros para la salud debido a que no sólo existen riesgos de carácter físico provocado por el uso continuado de un dispositivo tecnológico, sino también, riesgos psicosociales como el tecnoestrés (Pérez, 2019).

Es importante mencionar que Chile, hasta hace unos pocos años atrás, formaba parte de los pocos países de Latinoamérica que no había actualizado los planes y políticas de salud mental (Minsal, 2017), pese a que el 60% de las enfermedades profesionales son causadas por esta patología, de las cuales el 69% afecta a mujeres y el 31% a hombres (SUSESO, 2019)

En base a lo anterior, en esta investigación nos proponemos abordar dentro del marco de precarización laboral, la importancia de reconocer el tecnoestrés como un riesgo psicosocial que surge de las nuevas dinámicas laborales que representa el trabajo a través de plataformas digitales, centrándonos principalmente, en aquellas empresas digitales que intermedian servicios a través de plataformas o *apps* de transporte y *delivery*.

Para ello se hace fundamental la aplicación de una encuesta, de elaboración propia, a un grupo selecto de trabajadores, en la cual se incluyan preguntas del instrumento de medición RED-tecnoestrés, desarrollado por un grupo de investigadores en España, con la finalidad de determinar la cantidad de trabajadores de la muestra que sufre o potencialmente puede sufrir este tipo de estrés en el trabajo vía plataformas digitales.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Evaluar el tecnoestrés como un riesgo psicosocial que afecta la salud de los trabajadores de plataformas de servicios de transporte y *delivery*.

2.2 Objetivos específicos

1. Recopilar información correspondiente a la economía de plataformas, funcionamiento y riesgos psicosociales asociados al trabajo de aquellas.
2. Identificar los principales ejes asociados a la precarización laboral mediante el estudio de recursos relacionados a los derechos del trabajador.
3. Diseñar una encuesta o cuestionario que incluya cinco dimensiones del instrumento RED-Tecnoestrés.
4. Aplicar el cuestionario a un grupo selecto de trabajadores de plataformas digitales de transporte y *delivery*.
5. Determinar la cantidad de trabajadores encuestados que sufre o potencialmente puede sufrir tecnoestrés en el trabajo vía plataformas digitales.
6. Proponer recomendaciones y conclusiones con respecto al presente estudio.

2.3 Hipótesis

Dentro de las regulaciones del trabajo a través de plataformas digitales se debe considerar al tecnoestrés como un riesgo psicosocial que afecta la salud ocupacional de trabajadores de servicios de transporte y *delivery*, debido a la sobreexposición de las TIC en el trabajo, siendo esta una potencial enfermedad profesional característica de este rubro.

3. Metodología

Esta investigación se ha planteado como estudio exploratorio y cuantitativo establecido en seis etapas:

1. En primer lugar, nos plantearemos revisar la literatura y bibliografía asociada a la investigación propuesta con la finalidad de recopilar la información necesaria para caracterizar este nuevo modelo de trabajos.
2. En segundo lugar, indagaremos acerca de cómo este nuevo modelo se ha situado en las dinámicas laborales actuales, como ha afectado las relaciones laborales y los nuevos riesgos psicosociales que esto conlleva para los trabajadores.
3. En tercer lugar, nos plantearemos diseñar un cuestionario o encuesta que incluya cinco dimensiones del instrumento RED-Tecnoestrés (escepticismo, fatiga, ansiedad, ineficacia y adicción) desarrolladas por el equipo de investigación WONT de la Universitat de Jaume I de Castellón.
Para la elaboración del cuestionario, nos basaremos en un instrumento, adaptado y validado por una investigación realizada en Chile, denominada “Adaptación y validación del cuestionario de medición de tecnoestrés en funcionarios municipales de las comunas de Angol, Linares, Parral y Retiro”.
4. En cuarto lugar, aplicaremos la encuesta diseñada en la etapa anterior a un grupo selecto de trabajadores de ocho plataformas digitales de servicios de transporte y *delivery* presentes en Chile.
5. En una quinta etapa, estableceremos los resultados y recomendaciones del instrumento aplicado. Para ello, seguiremos la metodología empleada y recomendada por el equipo de investigación WONT para determinar la existencia de tecnoestrés.
6. Para finalizar, estableceremos conclusiones desde una perspectiva de medidas de prevención de este riesgo psicosocial.

4. Transformación de procesos productivos y vacíos laborales

Durante la evolución del trabajo han existido distintos procesos de adaptación de las tecnologías en el mismo, siendo el hito más importante la revolución industrial que marca un antes y después en cuanto a los procesos de producción, relacionándose directamente con los procesos de automatización y beneficiando la reducción de costos para generar mayores ganancias en las empresas.

Inicialmente los empresarios tenían que incorporar todos los elementos del proceso productivo en instalaciones físicas, lo cual significaba grandes costos asociados, pues debían invertir en instalaciones, seguros, mantenimientos, entre otros gastos.

A raíz de esto, nace la descentralización productiva, la cual tiene las siguientes diferencias con el antiguo modelo:

- Menor estructura jerárquica organizativa.
- Subcontratación a otras empresas para culminar otros procesos productivos necesarios.
- Llegar a un mercado más numeroso.
- Bajos costos de producción (reducción).

Esta nueva organización, con el transcurrir del tiempo, sólo privilegió la posición del empresario sobre el trabajador debido a que se produjo:

- Reducción de costos de mano de obra.
- Jornadas extenuantes para los trabajadores.
- Precarias condiciones de trabajo.

En cuanto a esto, los trabajadores se fueron organizando y sindicalizando a fin de exigir garantías laborales que les permitieran estabilidad y derechos que retribuyeran sus esfuerzos, exigiendo dignificación de las condiciones laborales. Estas situaciones dieron paso al nacimiento de los Derechos del Trabajo, que en primera instancia buscaban situar conceptos como trabajador, sueldo mínimo,

jornada laboral, etcétera; permitiendo que desde ese momento coexistan empresas que mantienen el valor productivo y otras que tienen servicios complementarios.

En la actualidad, los Derechos del Trabajo y las leyes laborales también han ido adaptándose a estos cambios, pero de manera deficiente debido a que no afectan directamente las formas de organización de las empresas y no contemplan las nuevas dinámicas laborales que se hacen presente hoy en día, como es el caso del trabajo a través de plataformas digitales.

Esto se enmarca en lo que hoy se plantea como la cuarta revolución industrial que está caracterizada por una “alta digitalización de la economía y se basa en lo que se conoce como el internet de las cosas, cuyos efectos se extienden a todos los sectores, desde la manufactura a los servicios y al sector primario” (Bensusán, 2016). Desde esta perspectiva, la tecnología supone innovación en los modelos de trabajo permitiendo la instauración de nuevos patrones de negocio y de prestación de servicios que despiertan el interés de la población. Esto es lo que conoceremos como la *gig economy*¹, la cual es determinante en los denominados “empleos atípicos” (Tabla 1), característicos del trabajo por demanda o, para efectos de esta investigación, a pedido a través de aplicaciones.

Tabla 1: Tipos de empleo atípicos

Tipos	Definición
Empleos temporales	Son aquellos que presentan una duración o tiempo determinados.
Empleos a tiempo parcial	Presentan menos horas de trabajo que el empleo a tiempo completo y tiene horas impredecibles.
Empleos multipartitos:	Son aquellos en los que intervienen organizaciones tales como agencias de

¹ El término “gig” proviene de la época en que los artistas de jazz se ganaban la vida con el dinero recibido en cada presentación.

	contratación, empresas externas, etc.
Empleos encubiertos:	Son aquellos que corren por cuenta propia y económicamente dependiente.
Empleos casuales	Son aquellos que forman parte de la informalidad laboral e intermitencia temporal y se entrelaza con el empleo a tiempo parcial.

Fuente: Elaboración propia.

Para la OIT los empleos atípicos son aquellos que difieren de los empleos tradicionales y son característicos de los países en desarrollo e industrializados. Mientras que los empleos típicos o tradicionales corresponden a un empleo de tiempo completo y con jornadas laborales establecidas, realizados en un lugar determinado por una organización en los cuales, generalmente, existe protección y derechos laborales básicos.

Es importante mencionar que, generalmente, se confunde la idea de empleo atípico a través estas plataformas digitales con la idea del trabajador independiente, que decide “como y cuando trabajar”, pero deben retribuir a la empresa que les permite la intermediación con sus clientes. Sin embargo, esta situación se complejiza debido a que muchas veces aquellos individuos que deciden incorporarse a este rubro poseen una posición débil en la sociedad o simplemente se encuentran marginados de los estándares de trabajos subordinados, tales como jóvenes, estudiantes, migrantes, desempleados, etcétera (Vila De Prado, 2019).

Esto, según la OIT, produce que las personas que participan de negocios asociados a la economía de las plataformas se relacionen con un problema creciente: la precarización laboral. Por lo general, se cree que esto se acentúa a situaciones financieras críticas. Un ejemplo de aquello es la crisis económica del 2008, a la cual se le atribuye una modificación del trabajo asalariado e incremento del empleo irregular, produciendo que los alcances del Derecho del Trabajo, además, se vieran limitados por la velocidad de los cambios tecnológicos. (Sierra, 2017).

4.1. Uberización del mercado laboral

Este término es atribuido al sistema de gestión empresarial de la reconocida plataforma digital Uber, la que responde a un modelo de empleos parciales y temporales realizados por individuos subcontratados o *freelance* (Sierra, 2017). Se caracteriza por ser un mercado activo con transacciones financieras dentro de las mismas plataformas en las cuales se presta un servicio incorporando individuos sin formación específica asumiendo que tengan sus herramientas de trabajo. Este concepto ha extrapolado el transporte individual para llegar a otros segmentos del mercado laboral convirtiéndose en la principal expresión de la aguda desregulación laboral mundial (Venco, 2019).

Las empresas digitales de este sector, por tanto, abren un nuevo mercado laboral, sin embargo, estos trabajadores son declarados por las mismas empresas como independientes o *freelance*, lo que de acuerdo con la etimología este último deriva del anglicismo *free* (independiente) y *lance* (lanza) basado en los tiempos medievales, quiere decir, aquel caballero que decidía trabajar libremente para algún señor, pero que no estaba obligado a hacerlo toda la vida (González, 2016).

En una dimensión más actual, se acuñaba mayormente en el periodismo. Dada la gran cantidad de analfabetismo que existían en algunos lugares del mundo, algunos periódicos comenzaron a cerrar por las escasas ventas y bajos salarios. Por su parte, los que lograban sobrevivir, contaban con escasos periodistas, a los que llamaron “plumillas”, mientras que el resto trabajaba de forma independiente (González, 2016).

Consultando aquello a la Real Academia Española (RAE), *freelance* significa:

“Adj. Dicho de una persona: que realiza por su cuenta trabajos periodísticos escritos o gráficos y los ofrece en venta a los medios de comunicación”. (RAE, 2020).

Un segundo concepto definido por la RAE hace referencia a un concepto más global:

“Adj. Dicho de una persona: Que trabaja independientemente en cualquier actividad” (RAE, 2020).

Hoy en día este concepto abarca a todos esos trabajos que son realizados de forma informal o esporádica y es atribuido a aquel que desarrolla una actividad económica lucrativa por su cuenta. No obstante, pese a los esfuerzos de los organismos por regular estas prácticas laborales, las empresas digitales se han sustentado e instaurado como una idea de trabajo moderno en que la autonomía laboral es fundamental en el ser humano, en donde los mismos trabajadores, organizan sus jornadas laborales y el desarrollo de la actividad.

Finalmente, la empresa Uber, por su parte, constituye una de las plataformas más representativas en la economía de plataformas, de aquí deriva el término que lleva por nombre el título de este subcapítulo, debido a que la mayoría de las plataformas digitales presentan una organización o estructura jerárquica similar (Sierra, 2017).

4.2 Plataformas digitales de trabajo

El trabajo a pedido a través de plataformas, se refiere a actividades físicas o servicios que se realizan dentro de una zona geográfica determinada. Las plataformas o aplicaciones (*apps*) se utilizan para conectar la demanda con la mano de obra, que entre las más habituales se encuentran el transporte, la entrega de productos y servicios a domicilio (OIT, 2018).

Penn y Wihbey (2016) mencionan que la Administración de Economía y Estadísticas del Departamento de Comercio de Estados Unidos plantea cuatro elementos característicos de este sector empresarial emergente:

1. Utilizan tecnología de la información (TI), normalmente disponible a través de plataformas web, tales como “aplicaciones” móviles en dispositivos habilitados para Internet.
2. Ofrecen flexibilidad en sus jornadas de trabajo a quienes prestan sus servicios a través de plataformas digitales.

3. Poseen sistemas de calificación basados en el usuario para el control de calidad, garantizando un nivel de confianza entre consumidores y proveedores de servicios.
4. Estas empresas digitales dependen de que los trabajadores utilicen dichas herramientas para su funcionamiento.

Sin embargo, estas oportunidades de empleo traen consigo poca claridad en la relación del mismo, otorgando, en ocasiones, a los trabajadores: bajos ingresos, tratos injustos, acciones impagas, ausencia de protección social e instancias mismas para hacer valer sus propios derechos; solo por la razón de que estas empresas catalogan a sus trabajadores como contratistas independientes o *freelance*. Esto produce que las normas de protección social no apliquen a ellos, dejándolos responsables del pago de sus seguros sociales. No obstante, el bajo nivel de remuneración percibida genera que la mayoría de los trabajadores no realice sus contribuciones respectivas. El 56% de trabajadores que declara que esta modalidad es su empleo principal, solo el 55% afirma tener coberturas sociales, siendo el 24% de ellos que realiza contribuciones a un seguro de salud y el 15% a un fondo de pensiones (OIT, 2018). Por otra parte, en España mediante la encuesta COLLEM, determinan que el 50% de los consultados perciben el total de sus ingresos de estas actividades y que además se dedican a ella más de 20 horas a la semana (Todolí, 2019).

En vista de aquello, las plataformas se perciben como una forma eficiente de negocios, accediendo a una reserva de mano de obra de bajo costo (OIT, 2018) y aunque algunos trabajadores pueden ser por cuenta propia, en otros casos son catalogados incorrectamente para evitar las obligaciones en cuanto a legislación laboral (Rogers, 2016).

Llama la atención el escaso uso del término trabajo y trabajador en este mercado laboral, esto radica en que cada empresa digital puede tener su propio modelo inspirados en la idea de que socios pueden realizar tareas o micro tareas de forma autónoma bajo el sello de una marca, invalidando cualquier intento de relación contractual laboral. En base a ello Tribunal de Justicia de la Unión Europea

(TJUE), establece que los servicios prestados a través de las plataformas se clasifican como mediados por sociedad de la información, por vía electrónica, a distancia y a petición de un destinatario, debido a que es un servicio prestado a cambio de una retribución monetaria (García, 2019).

Estos trabajos, por tanto, tienen un carácter invisible, pues las labores que se realizan en las plataformas conllevan la “deshumanización” de las actividades que realizan los propios trabajadores y produce que los individuos se conciben como una extensión de la aplicación. Todo ello puede implicar que se desconozca que se trata de un trabajo, permitiendo a las plataformas un espacio desconocido de regulaciones laborales para sus trabajadores (Bensusán, 2016). Esta falta de humanización, por tanto, toma la idea del ser humano como servicio conllevando a la consecuencia extrema de la fuerza de trabajo o en un peor escenario la robotización de la mano de obra; evidenciando la ausencia de trabajo decente descrita por la OIT y desencadenando precariedad laboral que incide negativamente en la salud y seguridad en el trabajo (López, 2019).

Para superar estos retos sería necesaria la cooperación de organismos reguladores y mesas de especializadas en esta materia. De esta forma, la distinción entre empleo y autoempleo sería menos “dramática” (Bensusán, 2016)

Suponemos, por tanto, que el desafío que se presenta es que los trabajadores, usuarios de este mercado laboral, es que el trabajo que realizan sea reconocido como tal, es decir, que se produzca la validación legal de que las plataformas son una estructura de aquello basado en la economía de las plataformas y que deben cumplir con obligaciones laborales y sociales.

En base a esto, para los efectos de esta investigación nos hemos propuesto investigar acerca de ocho empresas digitales presentes en Chile que ofrecen servicios de transporte y *delivery* a través de sus plataformas.

4.2.1 Uber

Uber Technologies inc. es una empresa digital fundada el año 2009 por Garrett Camp y Travis Kalanick, iniciando sus actividades en Estados Unidos, viéndose

rápidamente extendida por varios países del mundo (Ortega, 2016). Esta compañía, en su primera versión, se podría definir como una empresa de transporte privado de pasajeros, que cuenta con una amplia flota de conductores *freelance* con vehículos propios dispuestos a prestar servicios similares a los taxis.

Fielbaum y Tirachini (2019) describen que las ganancias se estiman por hora. Según los resultados obtenidos en su investigación, el ingreso promedio de los conductores corresponde a \$3964/hora y los egresos promedios (costos asociados al uso de la marca) corresponden a \$1149/hora. Según esto, las ganancias totales se estimarían en \$2815/hora.

Según Uber, cada día se producen un millón de viajes realizados con su aplicación y está presente en más de 50 países y de 250 ciudades alrededor de todo el mundo. Uber Technologies Inc. Tuvo acceso a una nueva ronda de financiación que permitió una valoración de la empresa de hasta 50 mil millones de dólares, pese a la corta vida de esta empresa (Macmillan, 2015).

4.2.2 Beat

Tras la creación de Uber, el año 2011 Nikos Drandakis, Kostis Sakkas, Nikos Damilakis y Mihael Sfictos desarrollan una plataforma de transportes denominada Beat. Esta plataforma se crea con la finalidad de resolver dos problemáticas: conseguir un taxi seguro a cualquier hora del día y otorgar a la sociedad la opción de oportunidad laboral a través de la tecnología.

Drandakis asegura que Beat ve a sus conductores como emprendedores y que están dispuestos a abordar nuevas formas para crecer en su propio negocio. Además, la mayor parte de usuarios y conductores registrados en el mundo corresponden a América Latina, aseverando que es una región en la cual existe gran desempleo, adopción de nuevas tecnologías y una cultura que tiende a movilizarse en Taxi.

Beat rápidamente se expande por países como Brasil, Rumania, Noruega, México, Perú, Turquía, Colombia, entre otros. La plataforma llega a Chile en octubre del

2018, comenzando sus operaciones principalmente en Santiago, Viña del Mar y Valparaíso.

La empresa digital denota a sus conductores como usuarios conductores y se definen como una plataforma que actúa como intermediario entre usuarios pasajeros y usuarios conductores.

4.2.3 Cabify

Ese mismo año, en España, Juan Antonio, Vicente Pascual, Sam Lown, Adrián Merino y Francisco Montero; desarrollan la plataforma Cabify, a partir de una situación de déficit de transporte que sufre uno de sus fundadores, mientras se encontraba de visita en otro país.

El comienzo de sus operaciones radica inicialmente en ciudades de su mismo país de origen, y posteriormente extendiéndose a Portugal y países de Latinoamérica como: México, Brasil, Panamá, Argentina, Chile, Republica Dominicana, Ecuador, Perú, Colombia y Uruguay, siendo así el 80% de los ingresos provenientes de esta región.

Su éxito se le atribuye principalmente, a la ausencia de una normativa estricta como la española, esto le ha permitido tener un mayor crecimiento y éxito, siendo la prioridad fundamental de Cabify ser líder en Latinoamérica (Barahona, Pineda, Novella, Palma, Flores).

4.2.4 Didi

En China, el año 2012, Cheng Wei, Wu Rui y Zhan Bo, desarrollan la plataforma de transporte DIDI Dache. Sin embargo, por conveniencia mercantil, la empresa se fusiona el año 2015 con otra plataforma denominada Kuadi Dache, finalmente quedando la alianza en DIDI Chuxing Technology, abarcando el 95% de la demanda generada por Uber en China.

El rápido crecimiento obtenido por Uber y otras plataformas de transporte en América Latina, le permite expandir sus horizontes hacia esa ubicación el año 2018, ingresando a Brasil y México en primera instancia, adquiriendo en Brasil una

plataforma de transporte denominada “99”. El año siguiente ingresa a Colombia y Chile.

Actualmente Didi cuenta con 450 millones de usuarios y se encuentra presente en 1000 ciudades en el mundo.

4.2.5 Pedidos Ya

Una de las primeras plataformas de *delivery* es PedidosYa, creada el año 2009 en Uruguay por Ariel Burschtin, Álvaro García y Rubén Sosenke. La idea nace a partir de sus dos fundadores principales, Burschtin y García, los cuales debían exponer un trabajo en la carrera que cursaban en la Universidad. Ambos tenían 15 minutos para exponer una idea de negocio y pensaron en un sitio web para pedir una comida típica uruguaya de variados ingredientes. Cuando se dieron cuenta del potencial negocio que podrían obtener decidieron presentar otra idea. Lanzando el año 2012 la aplicación móvil con la ayuda de distintos inversionistas privados, contando en su primer año con 5000 restaurantes.

El 2014 tras negociaciones con Delivery Hero, compañía de origen alemán y líder en pedidos y *delivery* a nivel mundial, deciden asociarse para así expandirse a mayores comercios como supermercados, farmacias, tiendas variadas, entre otras; lo que les otorgó el 70% de sus acciones.

Actualmente la plataforma cuenta con 250 empleados, más de 5 millones de descargas y se encuentra presente en más de 400 ciudades en América Latina.

4.2.6 Rappi

Otra de las más representativas de este mercado es Rappi, plataforma creada en la ciudad de Bogotá, Colombia, el año 2015. Sus fundadores son Felipe Villamarin, Sebastián Mejía y Simón Borreo, siendo este último el CEO de la compañía. En sus comienzos, la plataforma se llamaba Grability, la que data del 2013, dando paso a Rappi dos años después. Esta plataforma se encuentra presente en 27 ciudades de América latina en países como: Brasil, Ecuador, Argentina, Chile, México, Perú y Costa Rica.

La empresa digital comienza a operar en Chile el año 2018, iniciando en la Región Metropolitana, para posteriormente expandirse a otras regiones del país.

La visión de Rappi a nivel global es construir una plataforma en donde el cliente tenga acceso a todo tipo de productos y servicios. Los servicios establecidos por Rappi en Chile van desde compras en tiendas y supermercados, restaurantes, licores, cigarrillos, farmacias, tiendas de tecnología, joyerías, paseo de mascotas, Rappifavores (encomiendas, retiro de dinero de cajeros, recados, etc.), verdulerías, chocolaterías, etcétera. Estos servicios son operativos 24/7 y se encuentran sujetas a horarios de cada tienda.

4.2.7 Uber Eats

En base a este tipo de mercado paralelo Uber decide instaurar una segunda versión denominada Uber Eats, que se define como una plataforma digital de servicio de *delivery* de productos y comida, que permite a los mismos conductores de Uber activar la opción de trabajar en ambos rubros simultáneamente, es decir, como conductor y repartidor. También permite la incorporación de solo repartidores. Esta modalidad comienza a operar en Chile en noviembre desde el año 2017 y cuenta con más de 200 restaurantes inscritos en la *app*, entre ellos grandes cadenas populares de comida rápida tales como McDonald, Starbucks, Burger King, Telepizza, Mamut, entre otras. Además de pequeños locales y restaurantes.

4.2.8 Cornershop

Por su parte, es importante mencionar a Cornershop Technologies Inc. una empresa digital de compras y *delivery* de productos a domicilio, fundada el 2015 por Daniel Undurraga, Juan Pablo Cuevas y Oskar Hjertonsson. Inicialmente esta empresa nace como una idea de que las personas reciban los productos de supermercado en su domicilio sin la necesidad de tener que asistir físicamente.

Actualmente se encuentra presente en Colombia, Canadá, Perú, México, Brasil y Chile. En este último comienza a operar en Santiago para luego expandirse por algunas regiones del país tales como Valparaíso y Concepción. Sin embargo,

rápidamente se fue habilitando en otras ciudades como, Concón, La Serena, Maitencillo, Reñaca, Papudo, Viña del Mar y Zapallar.

Esta plataforma en la actualidad cuenta con diversas tiendas asociadas las cuales corresponden además de supermercados: farmacias, librerías, licorerías, jugueterías, entre otras. Esta idea de plataforma ha significado que las mencionadas anteriormente, también expandan su negocio de compras en supermercados o tiendas similares.

4.3 Control laboral tecnológico

Como podemos ver, otro punto interesante de esta economía de plataformas es que la competencia del mercado de la plataforma ha generado que se sigan desarrollando nuevas plataformas que no necesariamente crean un nuevo mercado, sino que plantean mejorar uno ya existente con características similares entre sí.

El funcionamiento de estas se sustenta con mecanismos digitales y robóticos, es decir, la utilización de big data y algoritmos. El primero se basa en la gestión y el uso de la información personal de los trabajadores, por parte de la empresa, a través de permisos y consentimientos previos al momento de postular al trabajo e instalar la *app* (requisito excluyente). Por su parte, el algorítmico, conocido como “gestión algorítmica”, es el encargado de reducir asimetrías de la información, por ende, a través de él se asignan labores y su equivalente a la remuneración por cada una de ellas. Ambos, en su correcto funcionamiento, son los encargados de asignar las tareas en el lugar correcto (geolocalización en tiempo real), y dependiendo del esfuerzo o dedicación constante, significará la cantidad de trabajo asignado.

Estas plataformas, además, establecen un método de seguridad hacia el cliente mediante una valoración o *ratings*, que consiste en una breve opinión del mismo en cuanto a que tan satisfecho se encuentra con el servicio otorgado por la empresa y el actuar del trabajador designado. El trabajo realizado en plataformas exige que el trabajador desarrolle trabajo emocional, es decir, mostrarse amistoso

con los clientes, ya que de ello depende que no sean despedidos o desconectados de la aplicación. (Bensusán, 2016).

Los trabajadores también cuentan con un botón de asistencia en la interfaz de la *app*, en la cual los mismos pueden contactarse con un chat o call center especializado (personal humano) que les indica los pasos a seguir en caso de que se presente problema en la realización de la labor.

Finalmente, el control tecnológico y robótico supone una especie de panóptico Foucaultiano, que da una sensación de vigilancia constante y que, por ende, los trabajadores deben tener un comportamiento típico adecuado, sin supervisión humana alguna, y situándolo como un tipo de ideologización laboral.

4.4 Remuneración y jornadas laborales

La remuneración carece de sueldo base y depende de una comisión estandarizada por cada empresa. Estas son calculadas automáticamente por un algoritmo digital respecto a cada trabajo asignado en los tiempos de conexiones respectivos. La remuneración final es pagada semanalmente, por tanto, considera todos los trabajos o tareas asignadas durante siete días. En cualquiera de los casos la glosa depende de cada empresa digital, sin embargo, mientras más trabajo se realice en la labor, mayor será la remuneración percibida. Para la asignación de labores los algoritmos operan según la geolocalización, estos envían notificaciones hasta con la plataforma desconectada incentivando a conectarse ofreciendo bonos y mayores ingresos si la demanda así lo amerita.

Avilés (2018), menciona que la existencia de descuentos percibidos en la remuneración de las labores por conceptos de utilización de la marca incide directamente en la práctica de realización de extensas jornadas laborales, lo que reduce los tiempos de descanso y que afecta negativamente en la salud mental y física del trabajador. No obstante, existen otros gastos asociados a la labor, la cual es invisible por la plataforma: colación, combustible, plan de datos móviles, costos de equipos, mantenimiento, etcétera. La ausencia de negociación en cuanto a ello genera una presión adicional, consolidando aún más la precarización y fortaleciendo los riesgos laborales y psicológicos.

El autor también menciona que la idea de trabajo acelerado puede provocar un trabajo apresurado y repetitivo, debido a que se comprometen a realizar tareas múltiples en un breve periodo de tiempo y que, pese a que los trabajadores son libres de aceptarlo, pueden significar consecuencias en la disminución de su reputación como trabajador.

Estas plataformas se caracterizan por aceptar la mayor cantidad de postulantes, sin embargo, la inestabilidad del mercado económico por demanda puede generar que existan muchos trabajadores en momentos de baja demanda, afectando directamente la remuneración percibida, que depende directamente de las tareas asignadas, ocasionando incertidumbre en los trabajadores que se encuentran conectados esperando la asignación de una tarea sin percibir remuneración alguna. Estudios de campo revelan que la demanda del trabajo supera la oferta: el 49% de los trabajadores afirma que no hay suficiente trabajo disponible, el 89% les gustaría hacer más trabajos y el 22% afirma que la remuneración no es buena (OIT, 2018). Esto se agrava, debido a que, al no existir un control en las jornadas laborales y los tiempos de conexión por parte de las plataformas, puede ocasionar que se produzca una auto explotación sin descanso alguno para mejorar esta situación.

Esta situación se agrava si consideramos quienes son estos trabajadores precarizados, pues según Strading (2015), aquellos hacen referencia a una nueva clase social conformada por individuos que realizan múltiples trabajos y cuyos ingresos no satisfacen sus necesidades básicas (Vila De Prado, 2019). Esto produce que la precarización laboral esté proporcionalmente ligada las jornadas de trabajo, detonando en que la inexistencia de sueldo base garantizado obligue a jornadas laborales extenuantes, y que el trabajador se debe sobre exigir aún más para conseguir una remuneración digna. Esta situación es definida como “contrato cero horas”, es decir, que no garantiza horas mínimas de trabajo al servicio (Adam, Freedland y Prassl, 2015).

Esto contratos o acuerdos cero horas generan una gran problemática, ya que, no establecen horas mínimas y máximas de trabajo, es aquí donde la auto

explotación se vuelve sistemática, sobre todo, en aquellas empresas que operan 24 horas y permiten aquello sin restricciones. El problema deriva de que estas empresas desconocen la realidad de cada trabajador, sin embargo, operan bajo los llamados “incentivos”, en los cuales, se les motiva a trabajar en horas de mayor demanda, para ganar comisiones adicionales por aquello.

De ahí, deviene la necesidad de todo tipo de regulación, donde se incluya además de garantías sociales la delimitación del tiempo de trabajo y de descanso, además de seguridad y salud, lo que al mismo tiempo beneficiaría la productividad de la empresa. Toda vez que el cansancio supera al trabajador disminuye la motivación, aumentando los errores por fatiga o cansancio y, por tanto, deterioro de la productividad (Pérez, 2019).

Suponemos, por tanto, que lo fundamental en estas modalidades de trabajo es que se debe proyectar el uso de la tecnología como un instrumento de mejora en la calidad de vida de los trabajadores, generando que la regulación permita crear hábitos responsables de trabajo. “Sin una adecuada delimitación entre el tiempo de trabajo y descanso, el fenómeno de la flexibilidad de la prestación laboral puede conllevar a la confusión de los ámbitos de la vida profesional y personal, con importantes consecuencias sobre la calidad de vida de los trabajadores por sobreexposición tecnológica” (Pérez, 2019).

4.5 Redes sociales y organización colectiva

Se ha observado que las empresas digitales carecen de ubicación física predeterminada de trabajo, por tanto, los trabajadores son enviados, mediante las mismas plataformas, a prestar servicios en múltiples lugares de una zona geográfica delimitada, en conjunto con los algoritmos y la demanda del momento. Esto genera ausencia de espacios de sociabilización, descanso o instancias de organización colectiva. Por aquello la organización a través de redes sociales, como Facebook o Instagram, toman protagonismo en las cuales se generan instancias o centros de ayuda colaborativo e informativo general de trabajo.

Según Vidal, Vialart y Hernández (2013) una red social es una estructura social formada por individuos que están vinculados por algún motivo en particular. Entre

los más comunes se encuentran: amistad, parentesco, aficiones, relaciones laborales, etcétera.

Indagando en algunos grupos, podemos observar a “Comunidad Shopper Cornershop Chile (OFICIAL)” en el cual se observan más de 6 mil miembros. En el grupo “Conductores Uber Chile, solo conductores” más de 7 mil miembros, en el grupo “UBER/CABIFY/BEAT/DIDI/SHE DRIVES US/ CHILE CONDUCTORES, 44 mil miembros, “Repartidores de Uber Eats, Pedidos Ya, Rappi CHILE” más de 10 mil miembros, entre otros grupos similares.

Estos grupos, por lo general, suelen estar en modo privado y para que una persona sea aceptada debe entregar información a los administradores del grupo (trabajadores también) que acredite que pertenecen a dicha plataforma de trabajo. Esto puede dar indicios de que los mecanismos de organización en el trabajo han ido adaptándose y pueden dar hincapié a organizaciones nacionales de derechos laborales en las plataformas, como los denominados grupos “Sindicato Uber Chile Oficial”, “Sindicato Cornershop”, entre otros.

Lo anterior demuestra que las plataformas digitales, a diferencia de otras manifestaciones, no sólo están transformando la idea de empresa y cómo organiza un tipo específico de rubro, sino contempla una nueva estructuración de la noción del trabajo en sí misma, además de prestar un nuevo tipo de servicio que modifica la relación final del cliente con la empresa en que lo adquiere. (Todolí, 2019).

Desde esta perspectiva el cambio tecnológico toma un lugar central como factor de transformación de los medios de producción y organización del trabajo, actuando como intermediario tanto en los procesos de adquisición de servicios como en la relación laboral entre la empresa y sus trabajadores, constituyendo el principal instrumento de la economía de plataformas las aplicaciones o *apps*, las cuales permiten conectar estos mercados virtuales.

4.6 Reformas e inclusión de los derechos laborales

La Asamblea de las Naciones Unidas (2015), desarrolló un programa con el objetivo de establecer la agenda 2030, que busca promover el crecimiento económico inclusivo y sostenido, además de la creación de pleno empleo productivo y trabajo decente, estableciendo para este último cuatro dimensiones centrales en su programa:

- Creación de empleo
- Derecho en el trabajo
- Protección social
- Dialogo social

Uno de los modelos a seguir sobre la inclusión de la economía de las plataformas en el código del trabajo, ha sido la reforma laboral producida en Francia el 2016, mediante la denominada “Responsabilidad Social de las Plataformas”, que a través de los artículos L7.342-1 a L7.342-6, mediante las cuales se asocian y enlazan una relación laboral entre los trabajadores y las mismas (Williams, 2018). En ella se han establecido una serie de derechos laborales para quienes presten servicios a través de plataformas digitales y las obligaciones que tienen las empresas encargadas del ofrecimiento de estos servicios, tal y como se resume a continuación:

- Los trabajadores tienen derecho a formar una organización colectiva y sindical, afiliándose a ella para hacer valer sus intereses.
- La relación entre los trabajadores y la plataforma no debe ser exclusiva, refiriéndose a que los trabajadores puedan utilizar libremente las distintas plataformas que ellos estimen pertinente.
- Creación de mecanismos de comunicación, entre la plataforma y los trabajadores, permitiendo intercambio de información y dialogo en cuanto a: ejercicio directo de la actividad, cambio relativo de condiciones en las que los trabajadores ejercen su actividad cotidiana y obtención de un salario decente por sus servicios.

- Establecimiento de garantías en caso de quiebre de relación entre plataforma y trabajador, relativo a la calidad de servicio esperada por cada plataforma.
- Establecimiento de garantías complementarias de protección social de las que pueden beneficiarse los trabajadores para cubrir riesgos de muerte, que afecten a la integridad física de la persona o estén vinculados a la maternidad, incapacidad laboral o invalidez, concesión de prestaciones en forma de pensiones de subsidios y jubilación.

En Chile, los vacíos regulatorios a nivel laboral y organizacional del trabajo en plataformas les han permitido ahorrar a las empresas mencionadas, un 30% de sus gastos (Cámara de Diputados, 2019). Sin embargo, se está desarrollando un proyecto de ley que busca regular esta dimensión de trabajo con propuesta de 13 artículos, tal y como se muestra a continuación:

Artículo 1: Define que una plataforma digital de servicios es toda persona jurídica que ofrece sus prestaciones a través de una infraestructura digital, cuyo propósito es organizar y controlar a los trabajadores y clientes por medio de algoritmos.

Artículo 2: Define a los trabajadores como toda persona natural que preste servicios a través una plataforma digital de servicios.

Artículo 3: Establece el contrato de trabajo como un pacto por la cual la plataforma de servicios y el trabajador se obligan voluntaria y recíprocamente a establecer relaciones laborales. El trabajador tendrá el rol bajo dependencia y subordinación de la plataforma mediante el concepto de una infraestructura digital.

Artículo 5: Especifica que el contrato debe contener:

- Fecha de inicio de contrato
- Datos personales del trabajador
- Condiciones bajo las cuales deben realizarse los servicios (forma y periodo de pago de remuneración, entre otros acuerdos).

Artículo 6: Establece que los trabajadores tendrán autonomía y libertad para escoger los horarios y cantidad de trabajo, Sin embargo, aquello no podrá incurrir en el código del trabajo actual, es decir:

- Exceder doce horas al día o cuarenta y cinco horas semanales.
- La jornada deberá ser discontinua, en caso contrario, podrá trabajar por un máximo de seis horas con un intervalo de treinta minutos antes de retomar la jornada.

Artículo 7: Hace hincapié acerca de la seguridad laboral, en la cual se establece que las plataformas de servicios deberán estar afiliadas y cotizar acorde a las normas de la Ley 16.744. Además, deberán disponer de un seguro adicional de daños relacionadas a la labor.

Artículo 8: Hace mención acerca de la información que deben transparentar las plataformas en cuanto a los criterios de asignación de labores, cálculo de remuneración e impacto de calificación de clientes.

Artículo 9: Menciona el término “jornada pasiva”, que se define como, el tiempo de trabajo en que el trabajador se encuentra disposición de la plataforma (conectado), sin realizar labores por causas que no le competen (por ej.: baja demanda). La remuneración en cuanto a esto no podrá ser inferior al sueldo mínimo sin afectar las tarifas de pago.

Artículo 10: Establece que en caso de finalización de contrato este debe ser notificado al trabajador con al menos treinta días de anticipación, además de indemnización en caso de que corresponda (por ej.: necesidades de la empresa).

Artículo 11: Establece que todos los trabajadores de una plataforma de servicios tendrán derecho a sindicalización sin autorización previa de la plataforma.

Artículo 12: Todos los trabajadores tendrán derecho a realizar las acciones legales en caso de despidos injustificados.

Artículo 13: Establece las sanciones y fiscalizaciones con respecto al incumplimiento de la normativa, conforme al Código del Trabajo.

Este proyecto de ley demarca a los trabajadores que realizan la prestación de servicios para empresas que, independientemente dónde estén físicamente ubicadas, conectan personas por medios electrónicos para venderles bienes, prestarles servicios o intercambiar bienes o servicios.

En el momento en que la plataforma establezca las características del bien, del servicio y/o el precio, esta debe asumir una doble responsabilidad social:

1. Asumir una cobertura equivalente a la establecida para accidentes de trabajo por la norma de la seguridad social de la ley 16.744.
2. Garantizar el derecho a la formación profesional continua de estos trabajadores.

5. Riesgos psicosociales

Si consideramos que las plataformas digitales llegaron a transformar los sectores económicos ya existentes, potenciándolos y fortaleciéndolos, también esto produjo que los riesgos laborales preexistentes se intensificaran con el cambio de actividades, dando aparición a nuevos riesgos psicosociales.

Un factor de riesgo es aquel que incrementa la probabilidad de que ocurra un daño, patología, enfermedad o lesión. Ello implica que no es necesario que el factor esté presente para que se produzca el efecto, y también que la consecuencia puede producirse en ausencia de dicho factor. La falta de autonomía a la hora de tomar decisiones en el trabajo ha demostrado ser un factor potente para predecir riesgo de estrés y enfermedades profesionales. Pero ocupar un puesto que dispone de autonomía no equivale a estar protegido contra el estrés, ni todos los trabajadores que estén sometidos a una exposición prolongada e intensa al estrés tienen, necesariamente, carencias en la capacidad de decisión. (ACHS, 2017).

Las investigaciones psicosociales en este ámbito son cada vez más frecuentes abordando la problemática de las consecuencias de la introducción de las TIC en el trabajo y como estas afectan en la salud de las personas desencadenando trastornos músculo esqueléticos, dolores de cabeza, fatiga mental y física,

ansiedad, temor, aburrimiento (Salanova, 2007). La existencia de estos riesgos psicosociales se debe, también, a insatisfacción laboral conjugada con un alto grado de exigencia, sometimiento constante a evaluaciones de clientes o consumidores y sobrecarga de tensión física.

Besoain-Saldaña, Muñoz y Loren (2019), mencionan que el trabajo realizado en plataformas ocasiona:

1. Alta carga laboral asociada a factores ambientales, físicos y organizacionales.
2. Alta incertidumbre en ingresos, seguridad y rol en el sistema.
3. Percepción de uso y falta de retribución del sistema de trabajo con los trabajadores y trabajadoras.
4. Presión indebida de la aplicación a la extensión de jornadas de trabajo.
5. Pocas medidas de seguridad de trabajadores y trabajadoras, tanto en el trabajo diurno como nocturno.

Según la ACHS (2019), los riesgos psicosociales son determinados por los siguientes factores:

Tabla 2: Factores y descripciones de los riesgos psicosociales

Factor	Descripción
Organización y condiciones del empleo	Se refiere la seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; relación trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del

	trabajo.
Demandas psicológicas	Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
Violencia y acoso	Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
Relaciones al interior del trabajo	Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de roles; evalúa la calidad del liderazgo; la calidad de la relación con los superiores; el apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
Doble presencia	Apunta a las preocupaciones que las tareas domésticas y/o del ambiente familiar producen en el trabajador(a).

Fuente: Elaboración propia basado en ACHS (2019).

En Chile, estos factores son evaluados mediante la aplicación del “Cuestionario SUSESO/ISTAS 21”, el cual se encuentra basado en el modelo español y estandarizado a la población chilena. Este cuestionario cuenta con dos versiones:

- Versión breve: Compuesto principalmente por 20 preguntas.
- Versión completa: Compuesto por 21 ítems y 91 sub-ítems.

Fue desarrollado por investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca en el año 2000, además de adaptado y validado por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de España. Los resultados de estos valores y las medidas a tomar por cada empresa deben ser informados al IST, en donde este tiene la obligación de informar a las SEREMIS respectivas y a la SUSESO.

Sin embargo, este cuestionario es indiferente para nuestra investigación por la orientación de las preguntas y la transformación de exigencias del trabajo en plataformas.

5.1 Estrés laboral

El principal riesgo psicosocial en el trabajo de plataformas digitales es el estrés laboral (Fernández y otros, 2018). Según esto la OMS define el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para las acciones. Esto quiere decir que el entorno ejerce una constante presión sobre los individuos expuestos, las cuales se relacionan con la vida cotidiana (laborales, sociales y culturales) provocando desequilibrios y a su vez una capacidad de respuesta acorde a la situación requerida. Cuando la capacidad de respuesta permite conseguir superar el desafío u obstáculo (adaptación) se conoce como eustrés o estrés positivo, el estrés actúa como motivación. Mientras que, si la capacidad de respuesta se ve superada o sobrepasada, provocando desajustes, se le conoce como distrés o estrés negativo.

Tabla 3: Efectos del estrés sobre la persona

Eustrés (estrés positivo)	Se considera como un estímulo positivo. La respuesta del organismo respeta la capacidad de respuesta física y psicológica del individuo en donde el estrés actúa como un factor motivador.
Distrés (estrés negativo)	La capacidad de reacción del individuo es insuficiente o ha resultado exagerada, provocando desajustes en el trabajador y las condiciones de trabajo.

Fuente: Extraída Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2008.

El estrés negativo trae consigo una serie de reacciones psicosomáticas las cuales desencadenan algunos trastornos psicológicos tales como: cefaleas, dolores de espalda, cansancio, gastritis, insomnio, pesadillas, ansiedad, depresión, entre otras. (Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2008). De acuerdo con esto

podemos mencionar tres tipos de niveles del estrés y su consecuencia en la salud de los individuos (Tabla 4):

Tabla 4: Niveles de estrés

Nivel de importancia	Consecuencia
Leve	Problemas de concentración, insomnio ansiedad e irritabilidad.
Moderado	Absentismo en el trabajo, fatiga sin causa aparente, indiferencia e indecisión.
Severo	Depresión, aislamiento social, pensamientos destructivos, problemas cardiovasculares y digestivos.

Fuente: Elaboración propia basado en Secretaria de Salud Laboral y Medio ambiente, 2008.

Entre las formas de clasificar las consecuencias del estrés laboral podemos mencionar tres categorías: Físicas, psicológicas y para la empresa (Tabla 5).

Tabla 5: Consecuencias del estrés

Físicas	Psicológicas	Para la empresa
Trastornos:		
<ul style="list-style-type: none"> • Gastrointestinales. • Cardiovasculares. • Respiratorios. • Endocrinos. • Musculares. • Dermatológicos. • Sexuales • Musculo esqueléticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Alteraciones del sistema nervioso. • Trastorno del sueño. • Depresión • Ansiedad. • Trastorno afectivo y de personalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del medio ambiente de trabajo. • Bajas. • Absentismo. • Incapacidades laborales. • Accidentes del trabajo.

Tabla: Extraída de Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2008.

El estrés se hace presente cuando las exigencias en el entorno laboral superan la capacidad positiva de respuesta (superación de obstáculos) dificultando tenerlas bajo control. Estas pueden afectar a cualquier trabajador, sin importar su actividad

o el tamaño de la empresa (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2008). Esta problemática afecta a gran parte de la población mundial y desencadena diversas consecuencias negativas en la salud, tanto físicas como mentales de los trabajadores. Entre los tipos de estrés más comunes, podemos mencionar (Tabla 6):

Tabla 6: Tipos de estrés

Estrés agudo	Es el tipo de estrés más común y es desencadenado por altas presiones y demandas de acuerdo con las exigencias laborales, las cuales generan que se forme una situación agotadora. Este tipo de estrés tiene tratamiento y sus síntomas principalmente radican en: angustia, ansiedad, irritabilidad emocional, problemas y tensiones musculares, jaquecas, dolores de espalda, etc.
Estrés agudo episódico	Las personas que padecen este tipo de estrés, generalmente se ven envueltas en situaciones de crisis y caos en su cotidianidad. La mayoría de las veces se les percibe ansiosas, irascibles, excitadas, siempre andan de prisa y tienden a tener actitudes bruscas. Son individuos pesimistas y el lugar de trabajo es el lugar más estresante para ellos. Los síntomas suelen presentarse con hipertensiones, migrañas dolores tensionales, etc.
Estrés crónico	Es un tipo de estrés es silencioso y perdurable con el tiempo. Se caracteriza por ser emocionalmente agotador causando graves consecuencias mentales y en el cuerpo generando negación del individuo a resolver situaciones

estresantes y desagradables que convive habitualmente. El estrés crónico desencadena alteraciones psicológicas que se ven reflejadas en el cuerpo como gastritis, insomnio, depresión, psicosis severas, hipertensión arterial e inclusive dando origen al síndrome de Burnout

Fuente: Elaboración propia.

En base a esto, la OIT señala que el estrés laboral ha aumentado considerablemente los últimos 10 años, como consecuencia que ha sufrido el mundo del trabajo, principalmente por el proceso de globalización y los cambios tecnológicos. En virtud de aquello, los trabajadores informales y con inestabilidad laboral tienden a tener peor situación de salud mental debido a la percepción emocional relacionada con la temporalidad, inestabilidad y posición subordinada (Minsal, 2013).

5.2 Síndrome de Burnout

Es importante mencionar en este contexto el Síndrome de Burnout. La OMS estipula este síndrome como una enfermedad laboral que causa gran impacto en la salud física y mental de los individuos. Esto genera “una sensación de fracaso y existencia agotada de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Freudenberger, 1974).

Otra definición acerca de este síndrome: “Cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en personas con trabajos frustrantes o con excesivas demandas” (Cherniss, 1980)

En términos más genéricos significa “estar quemado”, y es causado por un **estrés crónico no tratado**, que abarca un tiempo determinado, es decir, no ocurre de un día a otro, sino que, de reiterativas situaciones específicas, en las cuales no se emplearon estrategias adecuadas para prevenirlas. Estas situaciones van acompañadas de un desgaste emocional, el cual principalmente se produce al

realizar sobreesfuerzos, principalmente por la intensidad de responder a las altas demandas y presiones laborales. Provocando trastornos físicos y psicológicos, afectando el desempeño y la calidad del trabajo.

De acuerdo con el estudio realizado por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), son cinco los elementos que permiten identificar las características del Síndrome de Burnout:

- Aparición de síntomas de fatiga emocional, conductual y depresión
- Aparición de síntomas mentales
- Aparición de síntomas conductuales
- Se encuentra presente en contextos laborales
- Los síntomas se manifiestan en personas que no han sufrido de psicopatologías

5.3 Tecnoestrés

Las TIC han modificado las formas de organización del trabajo, creando la posibilidad de trabajar en cualquier lugar. Principalmente con esto la vida personal y profesional se ven superpuestas, condicionando un permanente entorno laboral y poniendo en incertidumbre las horas de descanso. Con ello el término de “flexibilidad laboral” o libertad para trabajar, pone en evidencia una serie de consecuencias tales como estrés, agotamiento y dificultad en el equilibrio entre la vida personal y el trabajo. Los trabajadores se ven expuestos a padecer síndromes relacionados con la tecnología como fatigas informáticas y riesgos psicosociales, en los cuales la salud mental, física y sociales se pueden ver afectadas (Pérez, 2019). A esto debe mencionarse que la irrupción de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos de la vida ha dado origen a una modalidad específica de estrés, denominado tecnoestrés o estrés tecnológico, convirtiéndose este en uno de los riesgos psicosociales específicos del trabajo a demanda vía *apps* (López, 2019).

El tecnoestrés se puede definir como “un estado psicológico negativo relacionado con el uso de tecnología o con la amenaza de su uso en un futuro. Esta

experiencia se relaciona con sentimientos de ansiedad, fatiga mental, escepticismo y creencias de ineficacia, pero también con un uso excesivo y compulsivo” (Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda, 2007). A partir de aquello, el tecnoestrés se considera como una experiencia psicosocial (Llorens, Salanova y Ventura, 2011).

Es un tipo de estrés ocasionado por la exposición y el uso constante de nuevas tecnologías en el trabajo asociadas directamente a las TIC, siendo las desencadenantes: el internet, teléfonos inteligentes, computadores, entre otras. Se puede producir dentro o fuera del entorno laboral, provocando la dependencia de encontrarse siempre en constante conexión. Puede generar trastornos como fatiga y patologías como ansiedad, depresión, pérdida de memoria, consumo de sustancias, etcétera (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2008).

El ritmo, la exigencia y la carga de trabajo son determinantes en este estado psicológico negativo, ya que, el principal causante es el tiempo de exposición prolongada de trabajo acompañada de ausencia de descansos programados.

El autor Brod (1984) define el tecnoestrés como una enfermedad de adaptación relacionada con falta de habilidades por parte de los usuarios para relacionarse con nuevas tecnologías de manera saludable. En tanto, Weil y Rosen (1997), mencionan como el tecnoestrés se relaciona con el uso continuo de las tecnologías de la información y que pueden tener efectos psicológicos negativos en los individuos. Davis-Millis (1998), psicóloga del MIT, menciona que el tecnoestrés es la condición resultante de tener que adaptarse a nuevas tecnologías.

Una definición más concreta es la que nos plantea Salanova (2003): “Un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC”.

El autor Martínez (2011) menciona que los problemas generados por el uso de las nuevas tecnologías pueden desencadenar pérdida de relaciones personales y sobrecarga de información. Por su parte, Cooper menciona que el uso de tecnología puede saturar a los individuos y hacerlos menos productivos, debido a que quedan atrapados en ello. Ante ello, nace un concepto denominado “conectividad constante”, que se relaciona principalmente con que el trabajador debe estar disponible y dispuesto a trabajar en todo momento.

En base a lo anterior, existen dos tipos de manifestaciones del tecnoestrés: (1) tecnostrain y (2) tecnoadicción

5.3.1 Tecnostrain

Se caracteriza por exhibir altos niveles de activación fisiológica no placenteras, que toman cuerpo en ansiedad, malestar y tensión. Compone la experiencia más habitual del tecnoestrés y es el más estudiado. El término “strain” se puede definir como la experiencia negativa del tecnoestrés y se trata de un fenómeno que se constituye de cuatro dimensiones: escepticismo, ansiedad, fatiga e ineficacia (Llorens, Salanova, Ventura, 2011).

Desde esta manifestación se derivan dos subcategorías:

5.3.1.1 Tecnoansiedad

Es el tipo de tecnoestrés más común, está constituido por las dimensiones de escepticismo, ansiedad e ineficacia. Es producido por una sensación de miedo y posterior rechazo a herramientas o sistemas tecnológicos en el trabajo. Este tipo de ansiedad causa **tecnofobia** pudiendo hasta cuestionar las aptitudes y propias capacidades. Sus síntomas están acompañados de aumento de tensión, miedo, rechazo y otros malestares no placenteros (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2008).

5.3.1.2 Tecnofatiga

Es un tipo de cansancio mental provocado por la exposición constante de información a través de las TIC. Está constituido por las dimensiones escepticismo, fatiga e ineficacia, lo cual genera una sobrecarga informativa

dificultando la capacidad de estructuración de la información apreciada. Esta fatiga se ve potenciada por temáticas de la sociedad actual y cada uno de los canales de información a los cuales se ve sometido la utilización del internet, generando el “síndrome de fatiga informativa”, en los cuales el cansancio y agobio mental y cognitivo se ven incrementados por desconfianza a la eficiencia de la utilización de estas (Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2008).

5.3.2 Tecnoadicción

Esta adicción es provocada por la necesidad incontrolable, obsesiva y compulsiva de hacer uso de las TIC en todo momento. Suele estar acompañada de necesidades como estar actualizado en cualquier aparato, programa o avance tecnológico. Esto genera una dependencia patológica que afecta personal, laboral o social. Sus síntomas están acompañados de insomnio, irritabilidad, depresión, ansiedad, soledad, entre otros (Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2008).

Según la Organización Mundial de la Salud (2008), indican que 1 de cada 4 personas sufren este fenómeno, sin embargo, no existe mucha literatura sobre investigaciones científicas de este fenómeno (Llorens, Salanova, Ventura, 2011).

5.4 Consecuencias del tecnoestrés

Entre las consecuencias más comunes del estrés tecnológico podemos mencionar las descritas por el estrés laboral como: dolores de cabeza, problemas de sueño, trastornos gastrointestinales y fatiga crónica. En un escenario más complejo puede ocasionar síntomas de ansiedad que pueden derivar en síntomas de estrés crónico y síndrome de Burnout.

Tabla 7: Consecuencias tecnoestrés

Consecuencias
Daños psicosociales
Aburrimiento
Quejas psicosomáticas
Cinismo
Ansiedad

Fuente: Elaboración propia basado en Secretaria de Salud Laboral y Medio ambiente, 2008.

5.5 Detección del tecnoestrés en trabajadores de plataformas digitales

Para poder determinar si los trabajadores de plataformas de servicios de transporte y *delivery* presentan niveles de tecnoestrés, nos proponemos desarrollar y aplicar un cuestionario, en el cual se incluyan preguntas y dimensiones específicas del instrumento RED-Tecnoestrés desarrollado por el equipo de investigación WONT Prevención Psicosocial de la Universitat de Jaume I de Castellón. Este instrumento se encuentra disponible para su aplicación en versión presencial, es decir, papel y lápiz y también en versión *online* con retroalimentación inmediata mediante feedback de puntuaciones y recomendaciones respectivas.

En primera instancia el instrumento cuenta con dieciséis preguntas en las cuales se abarca cuatro ítems (escepticismo, fatiga, ansiedad e ineficacia) en torno a tres niveles de exigencia mental:

Tabla 8: Dimensiones preliminares

Dimensión	Ítem
Afectiva	Ansiedad/fatiga
Actitudinal	Escepticismo o cinismo frente a las tecnologías
Cognitiva	Ineficacia frente al uso de tecnologías

Fuente: Elaboración propia basado en WONT prevención psicosocial.

Esto está determinado por una escala de tipo Likert, que fluctúa en puntuaciones de 0 a 6:

Tabla 9: Puntuaciones

Puntuación	Atributo
------------	----------

0	Nada/Nunca
1	Casi nada/Un par de veces al año
2	Raramente/Una vez al mes
3	Algunas veces/Un par de veces al mes
4	Bastante/Una vez a la semana
5	Con frecuencia/Un par de veces a la semana
6	Siempre/Todos los días

Fuente: Elaboración propia basado en WONT prevención psicosocial.

El instrumento en su versión final incluye una cuarta dimensión relacionada con seis preguntas de adicción (actitud adictiva frente a las tecnologías) quedando finalmente con veintidós preguntas.

El equipo de investigación establece en la metodología, para interpretación y cálculo de resultados, como el cociente de la sumatoria de puntuaciones obtenidas en cada ítem por sobre el número de preguntas de cada ítem, lo cual se ve reflejado por la siguiente fórmula:

$$x = \frac{\sum \text{puntuaciones obtenidas por ítem}}{N^{\circ} \text{ de preguntas por ítem}}$$

Para ello, además, confeccionan una tabla de índices, adaptada a 283 trabajadores de la población española, en base a sextiles, es decir, niveles “muy bajo”, “bajo”, “medio bajo”, “medio alto”, “alto” y “muy alto”. Tal como se muestra en la Tabla 10:

Tabla 10: Índice de niveles de tecnoestrés (WONT)

	Escepticismo	Fatiga	Ansiedad	Ineficacia
Muy bajo	0.00	0.00	0.00	0.00
Bajo	0.01-1.00	0.01-1.50	0.01-1.00	0.01-0.05
Medio bajo	1.01-1.87	1.51-2.25	1.01-1.75	0.51-1.25
Medio alto	1.88-2.75	2.26-3.06	1.76-3.00	1.26-2.50

Alto	2.76-4.00	3.07-4.25	3.01-4.31	2.51-4.00
Muy alto	>4.00	>4.25	>4.31	>4.00
Desviación estándar	1.28	1.24	1.26	1.28
Media aritmética	1.87	2.22	1.96	1.58

Fuente: Extraída de WONT prevención psicosocial.

Para la determinación de la consistencia interna de las preguntas y fiabilidad de la muestra aplicada, el equipo de investigación determina el Alfa de Cronbach (α) que arroja valores en un rango de 0 a 1. De acuerdo con esto, si los valores se encuentran entre el rango 0.70 y 0.90 ($0.70 \leq \alpha \leq 0.90$), se consideraría una muestra aceptable y válida (Oviedo, Campos y Arias, 2005). El Alfa de Cronbach resultante en la muestra de 283 trabajadores corresponde 0.84, que según lo anterior, asegura su validez.

5.5.1 Aproximación de adaptación y validación en Chile

El instrumento RED-Tecnoestrés ha sido utilizado en algunas investigaciones científicas, tal es el caso de la tesis de Araya (2018), la cual denominó “Adaptación y validación del cuestionario de medición de tecnoestrés en funcionarios municipales de las comunas de Angol, Linares, Parral y Retiro”. Esta investigación nos permitiría aproximarnos a una posible adaptación del instrumento en nuestro país, ya que, el autor en su metodología valida el instrumento mediante un grupo de cinco expertos con modificaciones en la redacción de las preguntas a lenguaje o jergas chilenas y la comprobación de relación de ítem/dimensión correcta. Este último mediante un coeficiente de Kappa el cual dio como resultado valores que permiten corroborar que las dimensiones son las adecuadas al tipo de ítem que señala el equipo de investigación WONT.

Para evaluar la fiabilidad y consistencia interna de las preguntas adaptadas del instrumento, el autor determina Alfa de Cronbach, metodología similar al equipo de investigación WONT. El cálculo fue realizado en su aplicación piloto de 35 encuestados, arrojando un resultado de 0.813. Sin embargo, para obtener

resultados empíricos se hace necesaria una adaptación y validación de rangos estandarizados a la población chilena de trabajadores, tal y como ocurre con el instrumento ISTAS 21.

Finalmente, el autor aplica este instrumento a 95 trabajadores más, de las comunas mencionadas anteriormente. En base a ello crea una tabla en base a terciles (bajo, medio y alto), tal y como se aprecia en la tabla 11:

Tabla 11: Índice de niveles de tecnoestrés (Araya, 2018)

	Escepticismo	Fatiga	Ansiedad	Ineficacia	Adicción
Bajo	≤0.50	≤1,50	≤0,91	≤0,00	≤2,50
Medio	0.51-2,00	1,51-3,00	0,92-2,00	0,01-1,00	2,51-3,71
Alto	≥2,00	≥3,01	≥2,01	≥1,01	≥3,72

Fuente: Extraída de “Adaptación y validación del cuestionario de medición de tecnoestrés en comunas de Angol, Linares, Parral y Retiro”, Araya 2018.

5.6 Diseño de la encuesta

Para el diseño de la encuesta o cuestionario se creó un instrumento propio (ver anexo 2) que consta de dos módulos centrales: (1) Preguntas de control y (2) Tecnoestrés, tal y como se detalla a continuación:

1. Preguntas de control

Datos de identificación:

1. Sexo
2. Edad
3. Correo electrónico (opcional).

Características laborales:

4. ¿Cuántas horas semanales le dedica a este trabajo?
5. ¿En qué plataforma(s) digital(es) trabaja usted?
6. Al encontrarse trabajando, ¿ha experimentado alguno de los siguientes síntomas?

Tabla 12: Síntomas experimentados

Dolores de cabeza	Si/No
Cambios de humor	Si/No
Nauseas	Si/No
Agotamiento	Si/No

2. Tecnoestrés

Para este segundo módulo, utilizamos las veintidós preguntas del instrumento RED-Tecnoestrés adaptadas por Araya (2018). Las puntuaciones de cada pregunta corresponden a una escala de Likert, donde: 0= Nunca/Nada, 1=Un par de veces al año/Casi nada, 2= Una vez al mes/Raramente, 3= Un par de veces al mes/Algunas veces, 4= Una vez a la semana/Bastante, 5= Un par de veces a la semana/Con frecuencia y 6= Todos los días/Siempre.

2.1 Escepticismo

La primera dimensión de este ítem corresponde a escepticismo, que se refiere a valoraciones negativas que se originan por el uso de la tecnología (Salanova, Llorens y Cifre (2011). El origen de este término se apunta al surgimiento de los estudios relacionados con el síndrome de Burnout. Las preguntas están determinadas por actitudes de indiferencia o distancia hacia el uso de tecnologías (Llorens, Salanova, Ventura, 2011), tal y como se puede apreciar en la Tabla 13.

Tabla 13: Dimensión Escepticismo

Nº	Pregunta
1	Con el paso del tiempo, las tecnologías me interesan cada vez menos
2	Cada vez me siento menos implicado/a en el uso de las tecnologías
3	Me siento desconfiado/a de la contribución de la tecnología en mi trabajo
4	Dudo de lo significativo que es trabajar con tecnologías

2.2 Fatiga

La segunda dimensión correspondiente está orientada de acuerdo con las emociones que experimentan los individuos cuando usan tecnologías. Un tipo específico de fatiga corresponde al denominado “síndrome de fatiga informativa” que consiste en una sobrecarga de información y la nula capacidad de estructurarla (Llorens, Salanova, Ventura, 2011). Esta dimensión considera preguntas relacionadas con el agotamiento y cansancio mental luego de haber estado expuesto a tecnologías, tal y como lo muestra la Tabla 14:

Tabla 14: Dimensión Fatiga

N°	Pregunta
5	Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo utilizando tecnologías.
6	Cuando termino de trabajar con tecnologías, me siento agotado/a
7	Estoy tan cansado/a cuando acabo de trabajar con tecnologías que no puedo hacer nada más.
8	Es difícil concentrarme después de trabajar con tecnologías

2.3 Ansiedad

La tercera dimensión corresponde a ansiedad. En esta dimensión existe estrecha relación con la dimensión fatiga por los sentimientos y emociones generados al utilizar tecnologías. En este ítem las personas experimentan altos niveles de tensión y falta de comodidad respecto al uso actual o futuro de la tecnología (Llorens, Salanova, Ventura, 2011), tal y como lo muestra la Tabla 15.

Tabla 15: Dimensión ansiedad

N°	Pregunta
9	Me siento tenso/a y ansioso/a cuando trabajo con tecnologías
10	Me asusta pensar que puedo arruinar o perder una gran cantidad de información por el uso inadecuado de la tecnología
11	Dudo utilizar tecnologías por miedo a cometer errores
12	Trabajar con tecnologías me hace sentir incómodo/a, irritable e impaciente

2.4 Ineficacia

La cuarta dimensión corresponde a ineficacia la cual se basa en pensamientos negativos acerca de la capacidad para utilizar la tecnología con éxito (Llorens, Salanova, Ventura, 2011). Las preguntas están orientadas a la dificultad, inseguridad e ineficacia con respecto a la utilización de tecnologías, tal y como se aprecia en la Tabla 16:

Tabla 16: Dimensión ineficacia

Nº	Pregunta
13	En mi opinión, soy ineficaz utilizando tecnologías
14	Es difícil trabajar con tecnologías
15	La gente dice que soy ineficaz utilizando tecnologías
16	Estoy inseguro/a de acabar bien mis tareas cuando utilizo tecnologías

2.5 Adicción

La quinta, y última dimensión correspondiente, está relacionada con un fenómeno negativo que suele aparecer cuando los usuarios utilizan las tecnologías en exceso. En el trabajo esto constituye una problemática significativa por el uso del internet y el impulso a trabajar constantemente en cualquier lugar, pudiendo ser este último de forma excesiva (Llorens, Salanova, Ventura, 2011).

Tabla 17: Dimensión Adicción

Nº	Pregunta
17	Creo que utilizo en exceso las tecnologías en mi vida
18	Utilizo continuamente las tecnologías, incluso fuera de mi horario de trabajo
19	Continuamente, incluso fuera del horario de trabajo, estoy pendiente de revisar el correo electrónico, responder WhatsApp laboral, buscar en internet, etc.
20	Me siento mal si no tengo acceso a las tecnologías (internet, correo electrónico, móvil, etc.)
21	Siento que un impulso interno me obliga a utilizar las tecnologías en cualquier momento y lugar
22	Dedico más tiempo a las tecnologías que a estar con amigos/as, familia o a practicar hobbies o actividades de tiempo libre.

6. Resultados

El cuestionario o encuesta se diseñó en formato Word y posteriormente se traspasó a una página web de encuestas (www.onlineencuestas.com) para difundirla en los distintos grupos de redes sociales (Facebook) donde estos trabajadores se organizan y se encuentran relacionados con la investigación. La recolección de datos se llevó a cabo en un periodo aproximado de 3 meses.

Posteriormente a ello, se construyó una base de datos con los resultados obtenidos, en donde se utilizó Microsoft Excel y el programa IBM SPSS Statistics 25 para la interpretación de resultados estadísticos.

6.1 Características de control

El universo de encuestados corresponde a 110 personas, de las cuales el 70.0% corresponde a hombres, el 29.1% a mujeres y el 0.9% prefiere no especificar.

Con respecto a la Tabla 18, el 38.2% afirma tener entre 18 y 29 años, el 35.5% entre 30 y 39 años, el 20.9% entre 40 y 49 años, el 4.5% entre 50 y 59 años y el 0.9% a mayores de 60 años.

Tabla 18: Rangos etarios

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 y 29 años	42	38.2
Entre 30 y 39 años	39	35.5
Entre 40 y 49 años	23	20.9
Entre 50 y 59 años	5	4.5
Más de 60 años	1	0.9
Total	110	100

Con respecto a la plataforma en la cual trabaja cada encuestado (Tabla 19), el 46.4% afirma trabajar en Uber, el 10.9% en Cabify, el 22.7% en Beat, el 25.5% en Didi, el 41.8% en Cornershop, el 3.6% en Pedidos Ya, el 5.5% en Rappi, el 12.7% en Uber Eats y el 5.5% afirma trabajar en otras plataformas.

Tabla 19: Trabajadores plataformas digitales

	Frecuencia	Porcentaje
Uber	51	46.4
Cabify	12	10.9
Beat	25	22.7
Didi	28	25.5
Cornershop	46	41.8
Pedidos Ya	4	3.6
Rappi	6	5.5
Uber Eats	14	12.7
Otra	6	5.5

Una cifra no menos importante es que el 47.3% de los encuestados manifiesta trabajar en más de una plataforma digital.

De acuerdo con la Tabla 20 y como lo evidencia la pregunta correspondiente a la cantidad de horas semanales que dedica a trabajar, el 20% afirma trabajar menos de 20 horas, 21.8% entre 21 y 30 horas, 20.9% entre 31 y 40 horas, y 37.3% más de 41 horas.

Tabla 20: Horas de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 20 horas	22	20.0
Entre 21 y 30 horas	24	21.8
Entre 31 y 40 horas	23	20.9
Más de 41 horas	41	37.3
Total	110	100.0

Con respecto a la Tabla 21, el 75.5% manifiesta haber sentido síntomas relacionados con dolores de cabeza, el 63.6% cambios de humor, el 28.2% náuseas y el 70.0% agotamiento al momento de encontrarse trabajando.

Tabla 21: Síntomas percibidos

	Si (%)	No (%)
Dolores de cabeza	83 (75.5%)	27 (24.5%)
Cambios de humor	70 (63.6%)	40 (36.4%)
Náuseas	31 (28.2%)	79 (71.8%)
Agotamiento	77 (70.0%)	33 (30.0%)

6.2 Módulo tecnoestrés

Para determinar los niveles de tecnoestrés resultantes en la muestra, se propone diseñar una tabla en base a terciles con niveles “bajo”, “medio” y “alto”, que otorgarán mayor visualización en cuanto a los resultados correspondientes de acuerdo con la muestra.

La Tabla 22 muestra los resultados obtenidos al calcular el percentil 30 (P30) y percentil 70 (P70) de la base de datos en el programa SPSS Statistics.

Tabla 22: Índice de niveles tecnoestrés

	Escepticismo	Fatiga	Ansiedad	Ineficacia	Adicción
Nivel bajo	≤1,50	≤1,75	≤1,00	≤1,00	≤1,88
Nivel medio	1,52-3,00	1,76-3,25	1,01-2,43	1,01-2,00	1,89-3,33
Nivel alto	≥3,01	≥3,26	≥2,44	≥2,01	≥3,34
Media	2,37	2,47	1,79	1,60	2,52
Desviación estándar	1,42	1,26	1,37	1,10	1,30

Con respecto a la Tabla 23 es posible determinar:

- El 33.6% presenta niveles bajos de escepticismo, mientras que el 40% presenta niveles medios y el 26.4% niveles altos.
- Por otra parte, el 36.4% presenta niveles bajos de fatiga, mientras que el 36.4% presenta niveles medios y el 27.3% niveles altos.
- A su vez, el 37.3% de los encuestados presenta niveles bajos de ansiedad, 32.7% presenta niveles medios y el 30% niveles altos.
- Con respecto a la ineficacia, el 35.5% presenta niveles bajos, el 37.3% presenta niveles medios y el 27.3% presenta niveles altos.
- Finalmente, el 30% presenta niveles bajos de adicción, mientras que el 41.8% corresponde a niveles medios y el 28.2% a niveles altos.

Tabla 23: Niveles de Escepticismo, fatiga, ansiedad, ineficacia y adicción

	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)
Escepticismo	37 (33.6)	44 (40.0)	29 (26.4)
Fatiga	40 (36.4)	40 (36.4)	30 (27.3)
Ansiedad	41 (37.3)	36 (32.7)	33 (30.0)
Ineficacia	39 (35.5)	41 (37.3)	30 (27.3)
Adicción	33 (30.0)	46 (41.8)	31 (28.2)

Con respecto a la tabla 24 es posible determinar:

- Quienes presentan tecnofatiga, es decir, altos niveles de fatiga, escepticismo e ineficacia corresponde al 11.8%.
- Mientras que quienes presentan tecnoansiedad, es decir, altos niveles de ansiedad, escepticismo e ineficacia, corresponde al 12.7%.
- Finalmente, quienes presentan tecnoadicción, vale decir, altos niveles de adicción, corresponde al 28.2%.

Tabla 24: Tecnofatiga, tecnoansiedad y tecnoadicción

	Frecuencia	Porcentaje
Tecnofatiga	13	11,8
Tecnoansiedad	14	12,7
Tecnoadicción	31	28,2
Total	58	52.7

Por otro lado, el 59.1% del total de encuestados presentan al menos un nivel alto en alguna de las cinco dimensiones estudiadas. Sin embargo, y con respecto al equipo de investigación WONT, quienes presenten altas puntuaciones en alguna de las dimensiones no serían característica de tecnoestrés. No obstante, si no se toman las medidas adecuadas de control, podría alertarnos sobre la posibilidad de desarrollo y aparición en un futuro.

De ellos el 69.2% corresponden a hombres, 29.2% a mujeres y 1.5% prefiere no especificar.

Con respecto a las horas semanales (Tabla 25), el 32.3% tiene entre 18 y 29 años, el 38.5% entre 30 y 39 años, 20.0% entre 40 y 49 años, 7.7% entre 50 y 59 años, 1.5% más de 60 años.

Tabla 25: Rango etario

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 y 29 años	21	32.3
Entre 30 y 39 años	25	38.5

Entre 40 y 49 años	13	20.0
Entre 50 y 59 años	5	7.7
Más de 60 años	1	1.5
Total	65	100

Con respecto a la Tabla 26, el 47.7% en Uber, 12.3% en Cabify, 27.7% en Beat, 29.2% Didi, 40.0% Cornershop, 4.6% en Pedidos Ya, 6.2% Rappi, 13.8% Uber Eats 4.6% en otra plataforma.

Tabla 26: Trabajadores de plataformas digitales

	Frecuencia	Porcentaje
Uber	31	47.7
Cabify	8	12.3
Beat	18	27.7
Didi	19	29.2
Cornershop	26	40.0
Pedidos Ya	3	4.6
Rappi	4	6.2
Uber Eats	9	13.8
Otra	3	4.6

El 46.2% trabaja en una plataforma, 30.8% en dos plataformas, 15.4% en tres plataformas, 6.2% en cuatro plataformas y 1.5% en cinco plataformas.

Con respecto a las horas de trabajo semanal (Tabla 27), el 12.3% trabajan menos de 20 horas, 24.6% entre 21 y 30 horas, 18.5% entre 31 y 40 horas y 44.6% más de 41 horas semanales.

Tabla 27: Horas de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 20 horas	8	12.3
Entre 21 y 30 horas	16	24.6
Entre 31 y 40 horas	12	18.5

Más de 41 horas	29	44.6
Total	65	100.0

Con respecto a la Tabla 28, el 84.6% han presentado algún momento dolores de cabeza, 75.4% cambios de humor, 30.8% náuseas y 84.6% agotamientos.

Tabla 28: Síntomas percibidos

	Si (%)	No (%)
Dolores de cabeza	55 (84.6%)	10 (15.4%)
Cambios de humor	49 (75.4%)	16 (24.6%)
Náuseas	20 (30.8%)	45 (69.2%)
Agotamiento	55 (84.6%)	10 (15.4%)

6.3 Tecnostrain y tecnoadicción

6.3.1 Tecnostrain (Ts)

El 10.0% del total de la muestra presentan tecnostrain, es decir, altos niveles escepticismo, fatiga, ansiedad e ineficacia; de ellos el 90.9% corresponden a hombres y 9.1% a mujeres.

Con respecto a la Tabla 29, el 9.1% tiene entre 18 y 29 años, 54.5% entre 30 y 39 años, 27.3% entre 40 y 49 años y 9.1 entre 50 y 59 años.

Tabla 29: Rango etario Ts

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 y 29 años	1	9.1
Entre 30 y 39 años	6	54.5
Entre 40 y 49 años	3	27.3
Entre 50 y 59 años	1	9.1
Más 60 años	0	0.0
Total	11	100

Con respecto a la Tabla 30, el 63.3% trabaja en Uber, 27.3% en Cabify, 45.5% Beat y Didi, 18.2% en Cornershop, 9.1% en Pedidos Ya, Rappi y Uber Eats.

Tabla 30: Trabajadores de plataformas digitales Ts

	Frecuencia	Porcentaje
Uber	7	63.3
Cabify	3	27.3
Beat	5	45.5
Didi	5	45.5
Cornershop	2	18.2
Pedidos Ya	1	9.1
Rappi	1	9.1
Uber Eats	1	9.1
Otra	0	0.0

De ellos 27.3% trabajan en una plataforma, 36.4% en dos plataformas, 18.2% en tres plataformas y 18.2% en cuatro plataformas.

De acuerdo con la Tabla 31, el 9.1% trabaja menos de 20 horas, 18.2% entre 21 y 30 horas, 27.3% entre 31 y 40 horas y 45.5% más de 40 horas.

Tabla 31: Horas de trabajo Ts

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 20 horas	1	9.1
Entre 21 y 30 horas	2	18.2
Entre 31 y 40 horas	3	27.3
Más de 41 horas	5	45.5
Total	11	100.0

Con respecto a la Tabla 32, el 100% de ellos ha experimentado dolores de cabeza, cambios de humor y agotamiento, mientras que el 54.5% ha experimentado náuseas.

Tabla 32: Síntomas percibidos Ts

	Si (%)	No (%)
Dolores de cabeza	11 (100%)	0 (0.0%)
Cambios de humor	11 (100%)	0 (0.0%)
Nauseas	6 (54.5%)	5 (45.5%)
Agotamiento	11 (100%)	0 (0.0%)

6.3.2 Tecnoadicción (Ta)

Quienes presentan tecnoadicción, es decir, altos niveles de adicción, corresponde a 28.2 por ciento. De ellos, el 74.2% son hombres y 25.8% mujeres.

De acuerdo con la Tabla 33, el 41.9% entre 18 y 29 años, 38.7% entre 30 y 39 años, 16.1% entre 40 y 49 años, 3.2% entre 50 y 59 años.

Tabla 33: Rango etario Ta

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 y 29 años	13	41.9
Entre 30 y 39 años	12	38.7
Entre 40 y 49 años	5	16.1
Entre 50 y 59 años	1	3.2
Total	31	100

Con respecto a la Tabla 34, el 45.2% de ellos trabaja en Uber, 6.5% en Cabify, 25.8% en Beat, 22.6% en Didi, 41.9% en Cornershop, 3.2% Pedidos Ya, 9.7% en Rappi, 16.1% Uber Eats y 3.2% en otra plataforma.

Tabla 34: Trabajadores plataformas digitales Ta

	Frecuencia	Porcentaje
Uber	14	45.2
Cabify	2	6.5
Beat	8	25.8

Didi	7	22.6
Cornershop	13	41.9
PedidosYa	1	3.2
Rappi	3	9.7
Uber Eats	5	16.1
Otra	1	3.2

De acuerdo con la Tabla 34, se afirma además que, el 51.6% de ellos trabaja en una plataforma, 29.0% en dos plataformas, 12.9% en tres plataformas y 6.5% en cuatro plataformas.

Con respecto a la Tabla 35, el 12.9% trabaja menos de 20 horas semanales, 19.4% entre 21 y 30 horas, 32.3% entre 31 y 40 horas y el 35.5% trabaja más de 41 horas.

Tabla 35: Horas de trabajo Ta

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 20 horas	4	12.9
Entre 21 y 30 horas	6	19.4
Entre 31 y 40 horas	10	32.3
Más de 41 horas	11	35.5
Total	11	100.0

De acuerdo con la Tabla 36, el 87.1% ha experimentado dolores de cabeza, 83.9% cambios de humor, 41.9% náuseas y 96.8% agotamientos.

Tabla 36: Síntomas percibidos Ta

	Si (%)	No (%)
Dolores de cabeza	27 (87.1%)	4 (12.9%)
Cambios de humor	26 (83.9%)	5 (16.1%)
Náuseas	13 (41.9%)	18 (58.1%)
Agotamiento	30 (96.8%)	1 (3.2%)

Finalmente, el 77.4% presenta además de altos niveles de adicción (tecnoadicción) al menos otro nivel alto en alguna de las cuatro dimensiones restantes (escepticismo, ansiedad, fatiga e ineficacia).

Sintetizando lo descrito en los subcapítulos 6.3.1 y 6.3.2, el 10.0% presenta tecnostrain y el 28.2% tecnoadicción, tal como lo evidencia la Tabla 37.

Tabla 37: Experiencias del tecnoestrés

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Tecnostrain	11	10.0
Tecnoadicción	31	28.2

6.3.3 Ts y Ta

Quienes presentan tecnoestrés en sus dos manifestaciones en el mismo caso, es decir, tecnostrain y tecnoadicción, corresponde a 7.3% del total de la muestra. De ellos 87.5% corresponden a hombres y 12.5% a mujeres.

Con respecto a la Tabla 38, el 12.5% tiene entre 18 y 29 años, 62.5% entre 30 y 39 años, 12.5% entre 40 y 49 y 12.5% entre 50 y 59 años.

Tabla 38: Rango etario Ts y Ta

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 y 29 años	1	12.5
Entre 30 y 39 años	5	62.5
Entre 40 y 49 años	1	12.5
Entre 50 y 59 años	1	12.5
Más de 60 años	0	0.0
Total	8	100

Con respecto a la Tabla 39, el 50.0% trabaja en Uber, el 37.5% en Beat, el 25.0% en Didi, 25.0% Cornershop, y el 12.5% Pedidos Ya, 12.5% Rappi y 12.5% Uber Eats.

Tabla 39: Trabajadores de plataformas digitales Ts y Ta

	Frecuencia	Porcentaje
Uber	4	50.0
Cabify	0	0.0
Beat	3	37.5
Didi	2	25.0
Cornershop	2	25.0
Pedidos Ya	1	12.5
Rappi	1	12.5
Uber Eats	1	12.5
Otra	0	0.0

De ellos, el 37.5% trabajan en una plataforma, 50.0% en dos plataformas y 12.5% en tres plataformas.

Con respecto a la Tabla 40, el 12.5% trabaja menos de 20 horas, 25.0% entre 21 y 30 horas, 25.0% entre 31 y 40 horas y 37.5% más de 41 horas.

Tabla 40: Horas de trabajo Ts y Ta

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 20 horas	1	12.5
Entre 21 y 30 horas	2	25.0
Entre 31 y 40 horas	2	25.0
Más de 41 horas	3	37.5
Total	8	100.0

Con respecto a la Tabla 41, el 100% ha presentado dolores de cabeza, cambios de humor y agotamiento, mientras que 62.5% náuseas.

Tabla 41: Síntomas percibidos Ts y Ta

	Si (%)	No (%)
Dolores de cabeza	8 (100%)	0 (0.0%)

Cambios de humor	8 (100%)	0 (0.0%)
Náuseas	5 (62.5%)	3 (37.5%)
Agotamiento	8 (100%)	0 (0.0%)

6.4 Estrategias de intervención

Como estrategia de prevención e intervención psicosocial de este tipo de estrés se recomienda promover la creación de un plan de evaluación y seguimiento del tecnoestrés en cada empresa de las plataformas digitales. En ellas se debe implementar la aplicación del instrumento RED-Tecnoestrés, de forma presencial o a través la interfaz de la *app*, en donde se entreguen los resultados con su retroalimentación respectiva. Aquellos trabajadores que en sus resultados obtengan niveles altos de tecnostrain y tecnoadicción se les debe realizar el seguimiento adecuado implementando estrategias a nivel individual y organizacional.

6.4.1 Nivel individual

Se debe promover que los trabajadores realicen una serie de acciones activas (meditación, ejercicios musculares, etcétera) para cambiar el tecnoestrés en sus dos manifestaciones. Con respecto a ello, Salanova (2008), establece que las estrategias de **autoeficacia** constituyen uno de los principales recursos personales. Si un individuo se siente eficaz en el uso de tecnologías se sentirá conforme y perseverará en los obstáculos, esto genera bajos niveles de ansiedad y Burnout. Por el contrario, la deficiencia en autoeficacia trae consigo inseguridad, falta de confianza, miedo, incertidumbre, falta de afrontamiento, lo que facilita el tecnoestrés.

La autoeficacia, según Bandura (1997), se define como las creencias en las propias capacidades para organizar y realizar los cursos de acción requeridos para generar determinados logros y resultados. Por ello, las estrategias basadas en la inteligencia emocional son muy importantes como recurso preventivo y como herramienta de afrontamiento a los riesgos psicosociales, por ende, la clave se

encuentra en el aumento de la autoeficacia y la inteligencia emocional “el vínculo emocional con la empresa hace que el trabajador sea más feliz y productivo y este más contento y motivado” (Vázquez, 2018).

Con respecto a ello, Vázquez (2018) describe la implementación del ejercicio *Mindfulness*, que consiste en prestar atención a sentimientos, emociones y sensaciones que puedan generar pensamientos obsesivos. Esto tiene por finalidad encontrar momentos de tranquilidad en el trabajo, reconocer los estresores y recuperar el balance mente/cuerpo.

Un segundo ejercicio, propuesto por la autora, corresponde a relajación muscular de Jacobson que consiste en ejercicios posturales de tensión/distensión de músculos y respiración abdominal, tal como lo muestra la Figura 1.



Figura 1: Relajación muscular Jacobson

6.4.2 Nivel organizacional

Una estrategia importante de intervención a nivel organizacional para abordar el tecnoestrés sería que a los trabajadores de plataformas digitales se les otorguen capacitaciones adecuadas, entregando las estrategias con respecto a este tipo de

estrés tecnológico, pudiendo ser de forma *online* o presencial, enviándoles información a su cuenta de trabajo, correo electrónico u otro medio válido.

Una segunda estrategia sería la implementación de un diseño tecnológico de la *interfaz* de la *app* que sea “amigable” con los trabajadores, en la cual sea de comprensible y de fácil uso para que los trabajadores logren ocupar la totalidad de su potencial. Aquellas actualizaciones en los softwares que se demuestren ineficaces por un mal diseño deberán ser sustituidos.

En tercer lugar, se debe fomentar una organización saludable, mejorando la comunicación entre pares y con la misma empresa digital.

Finalmente, en lo posible se debe promover la sustitución de tecnología obsoleta de cada trabajador mediante mecanismos o convenios con otras empresas proveedoras de tecnologías u otro mecanismo que lo garantice.

7. Recomendaciones

Para que existan resultados empíricos de detección del tecnoestrés, los organismos competentes en el área, como por ejemplo la SUSESO, deben implementar un protocolo de aplicación e intervención del tecnoestrés a nivel local, en donde el instrumento se encuentre adaptado y validado a la población chilena. En él se deben establecer metodologías similares a la guía empleada por el equipo de investigación WONT.

Se recomienda que, una vez ocurra lo anterior, las empresas digitales, dadas las características de trabajo, apliquen el instrumento RED-Tecnoestrés. Esto se debe realizar en conjunto con el organismo administrador correspondiente y la aplicación puede ser mediante un cuestionario presencial (lápiz y papel) o a través de la misma *interfaz* de la plataforma o *app*. Los resultados de las puntuaciones deben ser entregados a los individuos, mediante un feedback retroalimentativo detallando las recomendaciones acordes a lo obtenido.

8. Conclusiones

Las plataformas digitales llegaron a transformar los sectores económicos ya existente, los riesgos laborales preexistentes se han intensificado con el cambio de actividades y la transformación de nuevos rubros, dando aparición a nuevos riesgos psicosociales como el tecnoestrés. Sin embargo, los trabajadores de plataformas digitales al no ser reconocidos como tal son invisibles ante la legislación laboral y quedan marginados de los derechos laborales.

De Stefano, con respecto a esto, propone indagar las similitudes con otros modelos de empleos y evitar la tentación de crear artificialmente nuevas categorías de trabajadores. Esto permitiría facilitar el diseño de políticas laborales que sirvan para todas aquellas formas de esquivar el reconocimiento de la relación de empleo con la finalidad de proteger a los trabajadores de cualquier naturaleza (Bensusán, 2016).

La problemática radica en que principalmente el trabajo a través de plataformas ya se encuentra instaurado en la sociedad actual, y considerando que ya han pasado más de 10 años desde la creación de la primera plataforma de nuestro estudio, la regulación laboral cuenta con atrasos significativos. Cabe mencionar, además, que en nuestro país no existe protocolo de detección del tecnoestrés, por ende, suponemos que este tipo de estrés laboral debe ser incluido como un factor que puede ocasionar una enfermedad profesional ocasionada por las exigencias de las TIC en el trabajo, dada la alta digitalización contemporánea.

Como lo evidencia este estudio, un grupo significativo de trabajadores encuestados (59.1%) presentan al menos un nivel alto en alguna de las cinco dimensiones descritas por el instrumento RED-Tecnoestrés y, por ende, si no reciben la adecuada intervención pueden desencadenar en tecnoestrés futuro debido a la exposición constante y requisito excluyente del uso de TIC, que

pueden dar resultados de similitudes características del trabajador quemado o Burnout.

El 10% de la muestra sufre tecnostrain y el 28.2% tecnoadicción. Sin embargo, el 7.3% de los encuestados sufre tecnoestrés en sus dos manifestaciones, es decir, altos niveles de escepticismo, fatiga, ansiedad, ineficacia y adicción, siendo este el porcentaje más crítico de la muestra y que requiere mayor atención. De ellos el 64.3% corresponde a plataformas de transporte y 35.7% delivery, de los cuales el 62.5% trabaja en más de una plataforma digital en simultaneo. Finalmente, el 100% de ellos manifiesta haber sentido cambios de humor, dolores de cabeza y agotamiento, mientras que el 62.5% náuseas.

Por último, y no menos importante, es mencionar una reflexión personal con respecto a la situación de pandemia COVID-19, ya que, se ha visto un incremento de trabajadores en aquellas plataformas que lograron seguir operando como servicios esenciales pese a las suspensiones de varios rubros. Sin embargo, las plataformas que no lograron seguir operando son las de transporte, la que dentro de las estudiadas corresponden a Uber, Beat, Cabify y Didi; por la razón de no estar reconocidas como un medio de transporte validado por el Ministerio de Transporte (MTT). Los riesgos de contagio por operar en pandemia y la desprotección laboral en general otorgada por las empresas, han sido tema de interés y debates entre trabajadores y organizaciones colectivas. Con respecto a aquello, grupos de trabajadores de plataformas de servicios de *delivery*, como Rappi, Uber Eats y Pedidos Ya, masificaron campañas por redes sociales, paralizando sus labores (pese a que si no trabajan no tienen ganancias), exigiendo que se les otorgue el reconocimiento de protección y relación laboral (FIEL, 2020). Esto nos llevaría a aproximarnos sobre una posible presión social para que los tramites de regulación laboral lleguen a buen puerto.

9. Referencias

Adam-Prassl, A; Freedland, M y Adams-Prassl, J. (2015). The "Zero-Hours Contract": Regulating Casual Work, or Legitimizing Precarity? Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2507693

Agenda Digital (2015). Chile Digital para Tod@s 2020. Disponible en: <http://www.agendadigital.gob.cl/files/Agenda%20Digital%20Gobierno%20de%20Chile%20-%20Noviembre%202015.pdf>

Álvarez, D. El futuro del trabajo y su regulación jurídica ante los retos de la "atomización" y la fragmentación empresarial.

Araya, F. (2018). Adaptación y validación del cuestionario de medición de tecnoestrés en funcionario municipales de las comunas de Angol, Linares, Parral y Retiro.

Asociación Chilena de Seguridad (2017). Manual de Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales. Guía para el proceso de evaluación e intervención en RPSL en un lugar de trabajo. Disponible en: <https://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/Documents/Instructivo%208%20Prevenci%C3%B3n%20-%20Plataforma%20Riesgos%20Psicosociales.pdf>

Asociación Chilena de Seguridad (2017). Repertorio de Medidas. Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo (RPS).

Asociación Chilena de Seguridad (2018). La ACHS firma alianza con Uber que beneficiara a más de dos millones de chilenos. Disponible en: <http://www.achs.cl/portal/centro-de-noticias/Paginas/La-ACHS-firma-alianza-con-Uber-que-beneficiara-a-mas-de-dos-millones-de-chilenos.aspx#.W-mo9pMzblU> (última revisión 12/11/2018).

Asociación Chilena de Seguridad (2019). ¿Qué son los riesgos psicosociales? Disponible en: <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#:~:text=De%20acuerdo%20a%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20que%20se%20llama%20estr%C3%A9s%E2%80%9D>.

Atocha, A. (2017). Las plataformas virtuales. Análisis del caso Uber ¿Una nueva modalidad de contratación laboral? Universidad de Piura. Facultad de Derecho. Programa Académico de Derecho. Piura, Perú.

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.

Barahona, J; Pineda, L; Novella, J; Palma, C y Flores, J. El negocio de Cabify y su modelo de crecimiento. Universidad Europea de Madrid. Disponible en: https://www.academia.edu/36766112/El_negocio_de_Cabify_y_su_modelo_de_crecimiento

BBC Mundo (2018). ¿Te abruma la tecnología?: Qué es el "tecnoestrés" y como prevenirlo. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-42960567>

Bensusán, G. (2016). Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo (CEPAL). Disponible en: https://www.academia.edu/36312099/Bensus%C3%A1n_2016_Nuevas_tendencias_en_el_empleo_retos_y_opciones_para_las_regulaciones_y_pol%C3%ADticas_del_mercado_de_trabajo_CEPAL_

Besoain-Saldaña, A; Muñoz, J. y Loren, C. (2019). Informe inicial de trabajo de campo: Experiencias y prácticas de repartidores en bicicleta de comida en sistemas de trabajo basados en aplicaciones. Santiago, Chile.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN) (2017). Empresas similares a Uber con presencia internacional.

Brod, C. (1984). Tecnoestrés: el costo humano de la revolución informática

Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G de Chile. Universidad de Chile.

Cámara de Diputados de Chile (2019). Regula el contrato de los trabajadores que desarrollan labores en plataformas digitales de servicios. Sesión 5° Legislatura 367. Disponible en:

<https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmTipo=SIAL&prmID=46614&formato=pdf>

Carballar, C. (2016). La anatomía del empresario de sí: las identidades flexibles de los jóvenes freelancers informacionales. Tiaquepaque, Jalisco.

Carlin, M; Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Universidad de Murcia. Murcia, España. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>

Cherniss, C. (1980). Staff Burnout. Job Stress in the Human Services. London: Sage Publications

Comisión Europea (2016). “Una agenda europea para la economía colaborativa”.

Davis-Millis, N. (1998) Technostress and the Organization—A Manager’s Guide to Survival in the Information Age. <http://web.mit.edu/ninadm/www/mla.htm>

De Stefano, V. (2016). The rise of the «just-in-time workforce»: On-demand work, crowdwork and labour protection in the «gig-economy». International Labour Office (ILO). Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf

Discapnet (2020). Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Disponible en: <https://www.discalpnet.es/areas-tematicas/salud/los-riesgos-psicosociales/herramientas-de-evaluacion/cuestionario-de>

Fernández, J. (2017). NTIC y riesgos psicosociales en el trabajo: estado de situación y propuesta de mejora.

Fernández, J; Fernández, S; Mella, L; Rodríguez, V. y Todolí, A. (2018). El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales.

Fernández, J; Fernández, S; Mella, L; Rodríguez, V; Todolí, A. (2018) “El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales”

Fielbaum, A; Tirachini, A. (2019). Características del trabajo de conducción en plataformas ride-hailing (tipo Uber y Cabify) en Chile. Universidad de Chile.

Fundación Instituto de Estudios Laborales (2020). Trabajadores de plataformas de reparto inician campaña para exigir derechos laborales y medidas de seguridad para el sector. Disponible en: <https://fielchile.cl/v2/2020/09/09/trabajadores-de-plataformas-de-reparto-inician-campana-para-exigir-derechos-laborales-y-medidas-de-seguridad-para-el-sector/>

Freudenberg, H (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues.

Frias-Navarro, D. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

García, A. (2019). Alcance y aplicabilidad de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de diciembre 2017 (caso Uber). Universidad del País Vasco.

García, O; Hoyo, M. La carga mental de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

González, R. (2016). El freelance en el Periodismo: un perfil profesional en continuo cambio. Universidad de Valladolid.

Gutiérrez, S. (2018). Uber y Cabify se acercan a los 100 mil conductores y ya duplican la plaza de taxis". Economía y Negocios Online. Disponible en: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=448480>

Hernández, J. (2018). ¿Informalidad y malas condiciones laborales en Uber y Rappi? El Espectador. Disponible en: <https://www.elespectador.com/economia/informalidad-y-malas-condiciones-laborales-en-uber-y-rappi-articulo-742332>

HUET, Ellen (2014). Uber Says It's Doing 1 Million Rides Per Day, 140 Million in Last Year. Disponible en: <http://www.forbes.com/sites/ellenhuet/2014/12/17/uber-says-its-doing-1-millionrides-per-day-140-million-in-lastyear/#2715e4857a0b224088497a68>

Jara, X. (2018). Trabajo en las apps: ¿independencia o precariedad laboral? La Tercera. Disponible en: <https://www.latercera.com/la-tercera-pm/noticia/trabajo-las-apps-independencia-precariedad-laboral/391109/>

Llorens, S., Salanova, M., y Ventura, M. (2007). Efectos del tecnoestrés en las creencias de eficacia y el burnout docente: un estudio longitudinal. *Revista de Orientación Educativa*, 2, 57-65.

Llorens, S., Salanova, M., y Ventura, M. (2011). Guía de intervención de tecnoestrés. Madrid: Editorial Síntesis.

López, J. (2017). Trabajo informal y protección social: análisis del marco jurídico internacional.

López, J. (2019). La prevención de riesgos laborales en el trabajo a demanda vía aplicaciones digitales. Universidad de Deusto, Bilbao, España.

Macmillan, D. (2015). Uber Valued at More Than \$50 Billion. *The Wall Street Journal*. Disponible en: <http://www.wsj.com/articles/uber-valued-at-more-than-50-billion1438367457>

Marchetti, P. (2018). El Perfil de éxito de Cornershop. EMOL. Disponible en: <https://www.emol.com/noticias/Economia/2018/09/10/920189/El-perfil-del-exito-de-Cornershop.html> (última revisión 12/12/2018)

Martínez, L. (2018). Uber prospera en países donde las leyes no protegen a los trabajadores. Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/politica/Uber-prospera-en-paises-donde-las-leyes-no-protegen-a-los-trabajadores-20181111-0005.html>

Maslach, C.; Schaufeli, W; Leiter, P. (2001). "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, Vol. 52

Mejía, J. (2020). Estadísticas de Redes Sociales 2020: Usuarios de Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, Twitter, Tiktok y otros. Disponible en: <https://www.juancmejia.com/marketing-digital/estadisticas-de-redes-sociales-usuarios-de-facebook-instagram-linkedin-twitter-whatsapp-y-otros-infografia/>

Ministerio de Salud (2017). Plan Nacional de Salud Mental. Disponible en: [https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2017/06/Borrador-PNSM-Consulta-P%
c3%bablica.pdf](https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2017/06/Borrador-PNSM-Consulta-P%c3%bablica.pdf)

Ministerio de Salud (2013), “Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo”, Disponible en: <https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Ministerio de Salud (2017), “Enfermedades mentales de origen laboral representan cerca de 50.000 días perdidos al año en Chile”. Disponible en: <https://www.minsal.cl/enfermedades-mentales-de-origen-laboral-representan-cerca-de-50-000-dias-perdidos-al-ano-en-chile/>

Muñoz, A. (2018). Aprueban indicación que regula la circulación de Uber y Cabify en sus respectivas regiones. BiobioChile. Disponible en: <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2018/11/08/aprueban-indicacion-que-regula-circulacion-de-uber-y-cabify-en-sus-respectivas-regiones.shtml> (última revisión 12/11/2018).

OCDE (2016). Broadband and telecom. Disponible en: <http://www.oecd.org/sti/broadband/broadband-statistics/>

Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo (2018). La calidad del trabajo en la economía de las plataformas. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_618370.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: como fomentar el trabajo decente en el mundo digital.

Organización Internacional del Trabajo. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Ortega, A. (2016). El caso de Uber: Discusión de la problemática y análisis jurídico. Universidad Autónoma de Barcelona.

Oviedo, H.C & Campo-Arias, A. (2005). Metodología de la investigación y lectura crítica de estudios.

Penn, J; Wihbey, J. (2016). Airbnb and consequences of the sharing economy: Research roundup. Journalist Resource. Harvard Kennedy School. Disponible en: <https://journalistsresource.org/studies/economics/business/airbnb-lyft-uber-bike-share-sharing-economy-research-roundup/>

Pérez, A. (2019). La desconexión digital en España: ¿un nuevo derecho laboral? Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.

Real Academia Española (2020). Diccionario de la lengua española. Disponible en: <https://dle.rae.es/free%20lance>

Rogers, B (2016). Employment right in the platform economy: Getting back to basics. Harvard Iwa and policy Review, Vol. 10

Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. Disponible en: http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2003_Salanova.pdf

Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. Disponible en: http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2008_Salanova.pdf

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Nogareda, C. (2007). Nota técnica de prevención.

Salanova, M; Llorens, S; Cifre, E. (2017). "NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial" Equipo de Investigación WoNT Prevenció Psicosocial, Universitat Jaume I De Castellón.

Salazar, C. (2019). "El tecnoestrés y su efecto sobre la productividad individual y sobre el estrés de rol en trabajadores chilenos: un estudio psicométrico y predictivo. Universitat Oberta de Catalunya.

Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente (2008) "Tecnoestrés: efectos sobre la salud y prevención". Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales,

Sierra, E. (2017). Teletrabajo, Uberización y Robotización del trabajo: Propuesta para un derecho del trabajo consistente (solido, estable y duradero). Universidad de Sevilla (España). Disponible en: http://revista-ideides.com/teletrabajo-uberizacion-y-robotizacion-del-trabajo-propuesta-para-un-derecho-del-trabajo-consistente-solido-estable-y-duradero/#_ftn1

Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). "Cuestionario SUSESO/ISTAS21", Disponible en: <http://www.ist.cl/cuestionario-suseso-istas-21/>

Teletrece (2019). Reforma laboral: gobierno incluirá seguridad social a trabajadores de apps de delivery", Disponible en: <http://www.t13.cl/noticia/negocios/reforma-laboral-gobierno-incluire-seguridad-social-trabajadores-apps-delivery-glovo-rappi-uber-eats>

Todolí, A (2015). El impacto de la "Uber Economy" en las relaciones laborales: Los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo

Todolí, A. (2019). Plataformas digitales y concepto de trabajador: una propuesta de interpretación finalista. Universidad de Valencia, España.

Trillo, F. (2017) Relaciones de trabajo en la economía digitalizada. Universidad de Castilla- La Mancha.

Uber (2018). Disponible en: <https://www.ubereats.com/es-CL/> (última revisión 1/01/2019)

Varga, M. (2015). Seguridad y Salud en el Trabajo en Chile. Diagnóstico y Propuestas.

Vázquez, M. (2018). Tecnoestrés en las Organizaciones Modelo positivo de intervención.

Venco, S. (2019). Uberization of work: a new phenomenon among schoolteachers in Sao Paulo State, Brazil? Universidade Estadual de Campinas. Disponible en: https://www.scielo.br/pdf/csp/v35s1/en_1678-4464-csp-35-s1-e00207317.pdf

Vial, M. (2018). Chile: Cornershop, la puntocom que recibe sobre 3000 transacciones diarias. América Retail. Disponible en: <https://www.america-retail.com/chile/chile-cornershop-la-puntocom-que-recibe-sobre-3-000-transacciones-diarias/> (Última revisión 12/11/2018)

Vidal, M; Vialart, M; Hernández, L. (2013). Redes sociales. Universidad de Ciencias Médicas de la Habana, Cuba. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000100017&lng=es&tlng=

Vila De Prado, R. (2019). Consecuencias económicas y sociales de la cuarta revolución industrial y estrategias pensadas para la adaptación de la actividad económica. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/pdf/racc/n26/n26_a10.pdf

Weil, M; Rosen, L. (1997). Technostress: coping with technology, work, home and play.

Williams, G. (2016). Uber y conductores. Legislación comparada sobre la relación laboral. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25909/1/BCN_Uber_laboral_actualizado_PA_CW_GW__2_.pdf

Zapata, S. (2012). El Síndrome de Burnout y los Trabajadores Sociales Municipales. Un acercamiento. Universidad Arturo Prat del Estado de Chile.

10. Anexos

Anexo 1



TIPO DE FICHA
APRENDE MÁS



TEMA
PYMES

PÚBLICO
TRABAJADORES
EMPLEADORES

TODO LO QUE DEBES SABER SOBRE EL TECNOESTRÉS

¿ERES ESCLAVO DE TU CORREO ELECTRÓNICO?, ¿NO PUEDES DESPEGARTE DE TU SMARTPHONE?, ¿SIENTES UNA GRAN NECESIDAD DE TENER LA ÚLTIMA TECNOLOGÍA?, O ¿NO ERES CAPAZ DE DESCONECTARTE DE LAS REDES SOCIALES? SI LA MAYORÍA DE TUS RESPUESTAS FUE POSITIVA, DEBES TENER CUIDADO, YA QUE PUEDES SUFRIR DE TECNOESTRÉS, LA ENFERMEDAD DEL SIGLO XXI. EN ESTA FICHA TE ENTREGAMOS LOS MEJORES CONSEJOS Y TODO LO QUE DEBES SABER PARA CONOCER Y PREVENIR ESTA CURIOSA ENFERMEDAD.



¿QUÉ ES EL TECNOESTRÉS?

El tecnoestrés es una adicción psicológica que se produce por el uso continuado de la tecnología en todas sus formas, y por el intento de mantenerse al día con todos los dispositivos que aparecen en el mercado tecnológico.

LOS SÍNTOMAS DEL TECNOESTRÉS

Aunque en un principio el tecnoestrés no parece una enfermedad, si tiene consecuencias en la salud que cada vez pueden ser más graves.

- Pérdida de autoconfianza.
- Falta de motivación en el trabajo.
- Baja en el rendimiento laboral.
- Conflictos en las relaciones interpersonales.
- Problemas de memoria y concentración.
- Ansiedad, irritabilidad, frustración, ira y depresión.



¿SABÍAS QUE?

Después de la manifestación de los primeros síntomas, tu organismo puede manifestar diferentes patologías como gastritis, úlceras, problemas dermatológicos, insomnio, hipertensión o problemas cardíacos.

CONSEJOS PARA PREVENIR EL TECNOESTRÉS

- Establecer límites propios en forma consciente. No desesperarse si es que se cae un sistema o hay mala señal.
- Reservar un día a la semana sin tecnología. Así fomentas la comunicación hablada y tus relaciones personales.
- Especificar el uso de la tecnología. Puedes utilizarla sólo para lo que sirve, no extendiendo su uso.
- Limitar el horario de conexión de Internet. Asigna momentos en el día libres del uso de Internet.

Anexo 2

Encuesta tecnoestrés trabajadores plataformas digitales

¡Bienvenido/a!

Usted ha sido invitado/a a participar en esta encuesta la cual tiene por objetivo medir el tecnoestrés (tecnofátiga, tecnoansiedad y tecnoadicción) en el trabajo.

El tecnoestrés es un tipo de estrés producido por la exposición hacia las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tales como computadores, celulares, internet, entre otras. Este tipo de estrés no se encuentra normado dentro de las leyes laborales de nuestro país, es por ello, la importancia de comenzar a realizar investigaciones y aportar con ellas, mediante algunos instrumentos creados y aplicados en otros países. Para ello, usted deberá contestar la totalidad de las preguntas de este cuestionario, el cual tiene un tiempo estimado de 10 minutos. Cabe destacar que la información recabada será utilizada solo para fines académicos e investigativos y no tendrá ninguna influencia sobre quien la contesta, ya que, es completamente anónima y voluntaria.

Si tiene dudas, consultas o desea pedir información al respecto, no dude contactarse al correo: rodolfo.bastidas@utem.cl

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN					
1. Sexo	1. Masculino	2. Femenino	3. Prefiero no especificar		
2. Edad	1. Entre 18 y 29 años	2. Entre 30 y 39 años	3. Entre 40 y 49 años	4. Entre 50 y 59 años	5. Más de 60 años
3. Correo electrónico (*)					

(*) Opcional

II. CARACTERISTICAS PERSONALES LABORALES

4. ¿Cuántas horas semanales le dedica a este trabajo?	1. Menos de 20 horas	2. Entre 21 y 30 horas	3. Entre 31 y 40 horas	4. Más de 41 horas					
5. ¿En qué plataforma(s) digital(es) trabaja usted? (Marque una o más alternativas)	Uber (1)	Cabify (2)	Beat (3)	Didi (4)	Cornershop (5)	Pedidos Ya (6)	Rappi (7)	Uber Eats (8)	Otra (9)

6. Al encontrarse trabajando, ¿ha experimentado alguno de los siguientes síntomas?

	Si	No
Dolores de cabeza	1	2
Cambios de humor	1	2
Náuseas	1	2
Agotamiento	1	2

III. INSTRUMENTO APLICADO TECNOESTRÉS

A continuación, se presentan 22 preguntas en escala de Likert, de las cuales deberá seleccionar con una “x” la que más identifique su respuesta.

Nada	Casi Nada	Raramente	Algunas Veces	Bastante	Con frecuencia	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Un par de veces al año	Una vez al mes	Un par de veces al mes	Una vez a la semana	Un par de veces a la semana	Todos los días

N°	Pregunta	Nada	Casi Nada	Raramente	Algunas Veces	Bastante	Con frecuencia	Siempre
1	Con el paso del tiempo, las tecnologías me interesan cada vez menos	0	1	2	3	4	5	6
2	Cada vez me siento menos implicado/a en el uso de las tecnologías	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento desconfiado/a de la contribución de la tecnología en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6

4	Dudo de lo significativo que es trabajar con tecnologías	0	1	2	3	4	5	6
5	Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo utilizando tecnologías.	0	1	2	3	4	5	6
6	Cuando termino de trabajar con tecnologías, me siento agotado/a	0	1	2	3	4	5	6
7	Estoy tan cansado/a cuando acabo de trabajar con tecnologías que no puedo hacer nada más.	0	1	2	3	4	5	6
8	Es difícil concentrarme después de trabajar con tecnologías	0	1	2	3	4	5	6
9	Me siento tenso/a y ansioso/a cuando trabajo con tecnologías	0	1	2	3	4	5	6
10	Me asusta pensar que puedo arruinar o perder una gran cantidad de información por el uso inadecuado de la tecnología	0	1	2	3	4	5	6
11	Dudo utilizar tecnologías por miedo a cometer errores	0	1	2	3	4	5	6

12	Trabajar con tecnologías me hace sentir incómodo/a, irritable e impaciente	0	1	2	3	4	5	6
13	En mi opinión, soy ineficaz utilizando tecnologías	0	1	2	3	4	5	6
14	Es difícil trabajar con tecnologías	0	1	2	3	4	5	6
15	La gente dice que soy ineficaz utilizando tecnologías	0	1	2	3	4	5	6
16	Estoy inseguro/a de acabar bien mis tareas cuando utilizo tecnologías	0	1	2	3	4	5	6
17	Creo que utilizo en exceso las tecnologías en mi vida	0	1	2	3	4	5	6
18	Utilizo continuamente las tecnologías, incluso fuera de mi horario de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
19	Continuamente, incluso fuera del horario de trabajo, estoy pendiente de revisar el correo electrónico, responder WhatsApp laboral, buscar en internet, etc.	0	1	2	3	4	5	6

20	Me siento mal si no tengo acceso a las tecnologías (internet, correo electrónico, móvil, etc.)	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que un impulso interno me obliga a utilizar las tecnologías en cualquier momento y lugar	0	1	2	3	4	5	6
22	Dedico más tiempo a las tecnologías que a estar con amigos/as, familia o a practicar hobbies o actividades de tiempo libre.	0	1	2	3	4	5	6

10. Si desea, puede agregar un comentario con respecto a su experiencia como trabajador/a de esta plataforma digital.

