

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS
Instituto de Filosofia, Sociologia e Política
Programa de Pós-Graduação em Sociologia



Dissertação

**ACEDIENDO A DISTINTAS FORMAS DE CANDIDATURA:
UN ANÁLISIS SOBRE LOS USOS DE PLATAFORMAS DIGITALES PARA
BUSCAR EMPLEO**

GABRIEL LORET DE MOLA ZANATTI

Pelotas, 2022

GABRIEL LORET DE MOLA ZANATTI

**ACCEDIENDO A DISTINTAS FORMAS DE CANDIDATURA:
UN ANÁLISIS SOBRE LOS USOS DE PLATAFORMAS DIGITALES PARA
BUSCAR EMPLEO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal de Pelotas, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Sociologia

Orientadora: Lara Roberta Rodrigues Facioli

Pelotas, 2022

Gabriel Loret de Mola Zanatti

Accediendo a distintas formas de candidatura: Un análisis sobre los usos de plataformas digitales para buscar empleo

Dissertação aprovada, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Sociologia, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Instituto de Filosofia, Sociologia e Política, Universidade Federal de Pelotas.

Data da defesa: 24/02/2022 Banca

examinadora:



Prof. Dr. Lara Roberta Rodrigues Facioli (Orientadora) Doutora em Sociologia pela Universidade Federal de São Carlos



Prof. Dr. Elaine da Silveira Leite Doutora em Sociologia pela Universidade Federal de São Carlos.



Prof. Dr. Felipe André Padilha Doutor em Sociologia pela Universidade Federal de São Carlos

**Dedico este trabajo a mi familia,
que sin ellos no hubiera podido
realizar esta maestría.**

Agradecimientos

Antes que nada, quiero agradecerle a mi familia, en especial a mis papás y mis hermanos quienes siempre me han apoyado incondicionalmente para poder mejorar como personas y poder llegar cada vez más lejos. Ya que sin la ayuda de cada uno de ellos nunca hubiera podido entrar a la maestría ni mucho menos poder estar el día de hoy acabándola. Cada uno de ellos se ha sacrificado toda la vida para apoyarme y me han brindado todo lo necesario para poder llegar a terminar este trabajo. De la misma forma agradecerle a mi sobrina, que, a pesar de no tener más de dos años, cada vez que necesitaba distraerme, debido al encierro de la pandemia, podía contar con ella para distraerme y sentir menos presión por un rato.

Así como mi familia me ha ayudado mucho, también debo agradecerle a mi orientadora, la cual me ha tenido mucha paciencia y me ha enseñado muchas cosas, las cuales he podido emplear en esta investigación, por lo que agradezco mucho que me haya tocado de orientadora. También a CAPES, ya que sin su ayuda no hubiera podido concentrarme en estudiar y hacer mi investigación, sin la preocupación de no contar con el dinero para poder mantenerme económicamente. Por último, pero no menos importante, quiero agradecerle a la casa del estudiante, ya que sin ellos aceptándome el primer año de maestría, tal vez no hubiera podido estudiar, sobre todo en un contexto de una pandemia mundial.

Resumen

LORET DE MOLA, Gabriel. **Accediendo a distintas formas de candidatura:**
Un análisis sobre los usos de plataformas digitales para buscar empleo. 2022.

Dissertação Maestría en Sociología - Programa de Pós-Graduação em
Sociologia, Instituto de Filosofia, Sociologia e Política, Universidade Federal de
Pelotas, Pelotas, 2022

Desde hace algunas décadas se han ido vivenciando cambios en la sociedad con respecto a las tecnologías que se utilizan, así como en la forma de que estas son usadas por las personas. Teniendo en cuenta eso, junto a que tanto el desempleo como leyes que no están hechas para apoyar a las personas que buscan empleo han aumentado, se han empezado a ver una mayor cantidad de plataformas digitales que están siendo usadas para encontrar empleo. Es por ello que esta investigación está enfocada en estudiar las estrategias que utilizan las personas al buscar empleo mediante plataformas digitales en el estado de *Rio Grande do Sul*, sobre todo enfocado en la ciudad de Pelotas. Para eso se han tenido dos enfoques de estudio, las mismas personas que buscan empleo y las plataformas usadas. Para saber más sobre el primero se han hecho entrevistas con guion semiestructuradas y para el segundo se ha observado la forma en que se utilizan y manejan las plataformas. Es así que se han dividido estos medios de búsqueda en dos grupos, primero están los que son manejados por el Estado, donde se encuentran SINE Pelotas, una página de Facebook, y SINE Fácil, una aplicación hecha por el gobierno. Por otro lado, están las plataformas manejadas por personas o empresas, donde se encuentran el grupo de Facebook Empleos Pelotas y diferentes grupos de WhatsApp. Junto a eso se ha analizado el contexto laboral creado por la reforma de 2017 y la nueva modalidad de contratos llamada *carteira verde e amarela*. De la misma forma se han investigado otros dos puntos, por un lado, está la sensación que tienen las personas de que en internet se puede encontrar cualquier cosa y de forma rápida y sencilla, aunque poco a poco se dan cuenta de que no es totalmente cierto. Por el otro, se encuentra la responsabilidad a la hora de buscar empleo, ya que una parte de las personas piensan que es algo totalmente individual, mientras que otra parte dice que es una responsabilidad conjunta entre el individuo y el Estado. Aunque a pesar de eso ven esa asistencia estatal como una ayuda o favor que se les hace a los ciudadanos y no como un derecho.

Palabras claves: Internet. Plataformas digitales. Aplicaciones. Redes sociales. Empleo. Desempleo.

Abstract

LORET DE MOLA, Gabriel. **Accessing different forms of application:** An analysis of the uses of digital platforms to seek employment. 2022. Master's Degree in Sociology - Post-Graduation Program in Sociology, Institute of Philosophy, Sociology and Politics, Federal University of Pelotas, Pelotas, 2022.

For some decades, changes have been experienced in society with respect to the technologies that are used, as well as in the way they are used by people. Taking this into account, together with the fact that both unemployment and laws that are not made to support job seekers have increased, we have begun to see a greater number of digital platforms being used to find employment. That is why this research is focused on studying the strategies that people use when seeking employment through digital platforms in the state of Rio Grande do Sul, especially focused on the city of Pelotas. For that there have been two study approaches, the same people who seek employment and the platforms used. To learn more about the first, semi-structured scripted interviews have been carried out, and for the second, the way in which the platforms are used and managed has been observed. Thus, these search tools have been divided into two groups: first, there are those managed by the State, where SINE Pelotas, a Facebook page, and SINE Fácil, an application made by the government, are found. On the other hand, there are the platforms managed by people or companies, where the Empregos Pelotas Facebook group and different WhatsApp groups can be found. Along with that, the labor context created by the 2017 reform and the new contract modality called *carteira verde e amarela* have been analyzed. Two other points have been investigated in the same way. On the one hand, there is the feeling that people have that anything can be found on the Internet quickly and easily, although little by little they realize that it is not totally certain. On the other hand, there is the responsibility when looking for a job, since some people think that it is something totally individual, while another part says that it is a joint responsibility between the individual and the State. Although despite that they see that state assistance as an aid or favor that is done to citizens and not as a right.

Keywords: Internet. Digital platforms. Apps. Social networks. Employment, Unemployment.

Sumario

1. Introducción.....	7
2. Entendiendo el contexto laboral actual en Brasil.....	24
2.1. “Es malo ser desempleado, ¿no?”	28
2.2. Una reforma hecha a la medida de las empresas privadas: La reforma laboral del 2017.....	35
2.2.1. ¿Dando o quitando beneficios? : <i>Carteira verde e amarela</i>	42
3. Espacios online para satisfacer necesidades: La búsqueda de empleo usando plataformas digitales.....	45
3.1. Transformación y adquisición de la búsqueda de empleo en internet: Historia de las plataformas digitales.....	55
4. El Estado contra las empresas privadas.....	64
4.1. ¿Asistencia real o solo por cumplir?: SINE.....	69
4.2. Los nuevos usos de los usuarios para transformar plataformas: Facebook y WhatsApp.....	76
5. Entendiendo el perfil de quienes buscan empleo en internet.....	85
5.1. Sensación de abundancia y la falsa promesa de conseguir empleo.....	95
5.2. “Encontrar empleo no es solo responsabilidad de cada individuo, sino de los que manejan la ciudad”	105
6. Consideraciones finales.....	110
Referencias.....	116
Apéndice.....	119

1. INTRODUCCIÓN

Con este trabajo se quiere estudiar los usos que tienen los medios digitales para buscar empleo. Teniendo en cuenta la gran cantidad de personas que están conectadas y utilizan distintas plataformas digitales, se ha hecho posible que más usuarios busquen empleo de forma remota. Así se van usando con mayor frecuencia y medida herramientas digitales, como redes sociales o aplicaciones para buscar empleo, ya que se vuelve menos frecuente que se usen formas más tradicionales fuera de internet. De esa forma se quieren analizar aspectos sobre la situación laboral que viven las personas en Brasil. Así mismo, ver cómo es que las personas llegan a modificar ciertas plataformas para intentar conseguir empleo y de esa forma poder tener estabilidad económica y, ya que a quienes son desempleados se les ve de manera distinta de a quienes cuentan con un empleo.

Desde hace algunos años los dispositivos digitales, como celulares, tabletas o computadoras, y las redes sociales, sumadas al internet, han hecho que sea más común que una mayor cantidad de personas utilicen diferentes tipos de plataformas digitales para las actividades cotidianas. Estas se vuelven cada vez más necesarias en las vidas de las personas, debido a que son parte de su día a día, por lo que la cantidad de usuarios que utilizan internet y redes ha crecido. Por ejemplo, en el informe de *We are social e Hootsuite* en Brasil entre el 2019 y el 2020 la cantidad de nuevos usuarios de internet subió en 8,5 millones, por lo que se pasó a tener 150 millones de usuarios en todo el país, eso quiere decir que hubo un aumento del 6%, además de eso entre el año 2020 y el 2021 el aumento fue de 9,6 millones, 6,4% más que en el 2020. Para el 2021 existían 160 millones de usuarios y 213 millones de habitantes en Brasil, lo que quiere decir que alrededor de un 75% de personas están conectadas a internet (KEMP, 2021).¹

Algo similar sucede con las redes sociales, desde el año 2019 hasta el 2021 la cantidad de usuarios en redes ha subido bastante y es cada vez más común que las personas se encuentren y usen diferentes plataformas digitales, ya que todo el tiempo se van creando nuevos medios que se vuelven populares o necesarios para las personas. Como se puede ver en el estudio señalado anteriormente, el número de

¹ KEMP, Simon. Datareportal Brazil. 2021. Disponible em: <https://datareportal.com/digital-in-brazil>. Acesso em: 17/082020.

usuarios en redes sociales en el 2020 fue de 140 millones, eso fue un aumento de 11 millones o 8,2% más que en el 2019. Ahí se observa que para el 2020 un 66% de la población brasileña estaba conectada a redes sociales. Llegando al 2021 este número aumentó en un 7,1%, 10 millones más, siendo un 70,3% de personas conectadas a redes sociales (KEMP, 2021).

Algo que también se debe tener en cuenta para esta investigación, es la forma en que los usuarios entran a internet y utilizan las diferentes plataformas, en el informe TIC 2018, el dispositivo más utilizado por los brasileños para ingresar a internet desde los hogares es el celular, seguido por el computador y por último están los televisores. En el primer caso se vio que el 92,2% de los usuarios utilizan los celulares para ingresar a internet, en el segundo caso un 48,1% utiliza computadoras para acceder a la red, en el último caso entre los años 2017 y 2018 el uso de televisores para ingresar a internet subió de un 16,1% a un 23,3%. Otro dato que se debe saber es sobre la utilización de banda ancha, 3G y 4G son más utilizadas que el internet por wifi. Siendo el primero utilizado en un 80,2% de los casos mientras que en segundo por un 75,9% (PNAD, 2020).

Para el 2019 el uso de celulares entre los usuarios como principal dispositivo para el uso de internet se incrementó a un 99%, según el TIC 2019, donde un 58% de personas solo utiliza este medio para ingresar a la red. El computador fue descendiendo hasta llegar a un 42%, pero otro que fue subiendo fueron los televisores, que su uso para entrar a internet era de 37% para el 2019 (CETIC, 2020). Por lo tanto, la mayoría de personas que se conectan a internet, para realizar distintas tareas, lo hacen mediante sus celulares, eso permite que en cualquier lugar un usuario puede acceder a la red y estar conectado con otros usuarios, además que un celular es más barato que otro dispositivo, como una Tablet, una computadora o una laptop, por lo que es mucho más accesible para las personas en general.

Como se puede observar cada vez más personas son las que acceden a internet y de la misma forma a distintas redes sociales, las cuales son usadas por una gran parte de los usuarios de internet. En Brasil las plataformas digitales más usadas son YouTube, con un 96,4% de los usuarios, WhatsApp, con 91,7%, y Facebook con 89,9% (KEMP, 2021). Estas plataformas de uso cotidiano son las que los usuarios van utilizando para buscar empleo o en algunos casos para buscar ciertos consejos para

mejorar sus probabilidades, por ejemplo, como dice Anna², una de las entrevistadas, ella vive con sus dos hijas y ya ha encontrado empleo mediante plataformas, como por ejemplo de vendedora, cuidando niños o limpiando. Ella utiliza Facebook para buscar empleo, ya que usa bastante esa plataforma de forma general, para conversar con sus amistades o ver noticias. Además de eso sabe utilizar bien esa plataforma, pero también señala que “Además de Facebook también uso YouTube para consejos de cómo llenar mi currículum”. De esa forma se puede ver cómo plataformas como Facebook o WhatsApp son utilizadas en el día a día por las personas, ya que las conocen más y saben cómo utilizarlas, además de utilizar otras como YouTube o Google, como apoyo para ciertos aspectos a la hora de buscar empleo.

Con esos datos de utilización de plataformas digitales podemos darnos cuenta que las redes sociales e internet no son usadas solo para entretenimiento, sobre todo en el contexto actual, donde cada vez van existiendo más de este tipo de plataformas que son usadas en nuestra vida cotidiana para poder realizar actividades como estudiar, compartir con personas, trabajar e incluso buscar empleo. Esta búsqueda de empleo, la cual ya se daba con diferentes aplicaciones y páginas web especializadas, se ha diversificado a otras plataformas que normalmente no se hicieron para eso, como por ejemplo Facebook y WhatsApp. Con la facilidad y la familiaridad que las personas tienen con estas plataformas que usan todo el tiempo, sumado al desempleo actual han creado nuevos canales de búsqueda de empleo en Brasil, donde las formas más tradicionales cada vez van quedando más atrás y las tecnologías se van utilizando en una mayor medida.

Un punto para tener en cuenta sobre la búsqueda de empleo es el porcentaje de desempleo que se tiene, el cual es bastante grande y ha ido aumentando cada vez más durante los años. Para el 2017 se produjo una reforma laboral, que al contrario de lo que supone un cambio positivo para los trabajadores, fue hecha pensando más en las empresas que en los empleados. Podemos ver que con esta reforma se mantuvo un alto porcentaje de desempleo, ya que las leyes dadas no fueron un medio efectivo para conseguir combatir el desempleo de una forma eficiente. Antes de la reforma, entre los años 2004 y 2014 hubo una fuerte expansión de trabajo alrededor de Brasil, además que aumentó el mercado formal, como resultado de las dinámicas económicas, pero para el 2015 con la llegada de la crisis económica hubo un aumento

² Todos los nombres de los entrevistados han sido cambiados para no revelar sus identidades

en el desempleo y el mercado laboral se fue desestructurando (KREIN; GIMENEZ; ANSELMO LUIS DOS SANTOS, 2018).

Por esta situación el desempleo fue aumentando poco a poco, viendo los informes de IBGE, el desempleo entre los años 2014 y 2017 fue subiendo de 6,5% a un 13,7%, bajando un poco a 11,8% en el último trimestre del 2017, pero retomando una subida de desempleo al inicio del 2018, llegando a 13,1% y luego bajando al final de ese mismo año a un 12,3%. Como podemos ver el desempleo entre esos años se mantenía por encima de más de 11%. En el año 2019 hubo una pequeña mejora con respecto al porcentaje de desempleo, ya que bajó a un 11,9%, con respecto a las 12,3% del año anterior, pero seguía estando por encima del 11%, esto quiere decir que en el año 2019 12,6 millones de personas estaban desempleadas y comparándolas con los 6,8 millones de personas desempleadas en el 2014 de puede ver la gran diferencia que hay, solo en cinco años había crecido en un 87,7%, (IBGE, 2021).

Para el 2020 el porcentaje de desempleo subió aún más llegando a un 13,5%, donde uno de los Estados menos afectados de Brasil fue Rio Grande do Sul, con un 9,1% de desempleo, pero a comparación de los últimos años, el desempleo en el Estado fue mayor. Desde el 2014 fue subiendo ese porcentaje de 6,2% a 8,4 % en el 2017, bajando un poco para el 2018 y 2019, siendo de 8,1% y 8% respectivamente. Ese 8% se convirtió en un 9,1%, llegando a tener hasta 574 mil desempleados en el 2020. Esos datos del Estado son necesarios conocerlos, ya que las personas que son entrevistadas y las plataformas analizadas son de Pelotas y Rio Grande do Sul. Como se puede observar el desempleo en Brasil ha seguido subiendo hasta llegar a inicios del 2021 a 14,2%, es decir 14,3 millones de personas están sin empleo en todo el país, bajando un poco a finales de ese año con 13,5 millones de desempleados, siendo un 12,6% de población. Pero también están los llamados “Desalentados”, quienes ya no buscan empleo, ese número llegó en 2021 a 5,1 millones de personas (IBGE, 2021). Por lo que 18,6 millones de personas no cuentan con empleo o no están buscando uno.

Así como en el 2017 ocurrió una reforma, mientras se realizaba esta investigación se concretó una ley laboral la cual es llamada de *carteira verde e amarela*. Al igual que como se dio en la reforma esta medida tomada por el gobierno en teoría está diseñada para favorecer a las personas. En un principio era para los

jóvenes de entre 18 y 29 años, pero luego se sumaron personas de más de 55 años, trabajadores rurales y personas que no hayan trabajado en por lo menos 12 meses. Estas personas recibirían ciertos supuestos beneficios, pero realmente se les estaban retirando, ya que esto está hecho para beneficiar a las empresas más que a los mismos trabajadores, los cuales están siendo perjudicados realmente con esta medida tomada. A pesar de que en los últimos años el desempleo puede haber subido, eso no quiere decir que esto no sea algo habitual en el país, por lo que desde hace décadas este problema es bastante común y simplemente a veces mejora y a veces empeora, pero siempre se mantiene vigente.

En esta investigación se ve la búsqueda de empleo mediante plataformas digitales, las cuales son Facebook, WhatsApp y una aplicación hecha por el Estado. Dentro de Facebook se analizan dos formas diferentes de búsqueda de empleo que son utilizadas, la primera es una página, "SINE Pelotas" y la segunda es un grupo, "Empregos Pelotas". Por el lado de WhatsApp el análisis está enfocado en grupos de búsqueda de empleo generales, no como en el caso de Facebook donde es uno en específico, ya que estos grupos funcionan de una forma diferente. En WhatsApp la forma de usar esos grupos es casi igual, por lo que es más efectivo analizarlos como un todo. Por último, tenemos a la aplicación "SINE Fácil", la cual está vinculada con la página de SINE en Facebook, a pesar de tener algunas diferencias ambas plataformas comparten ciertas similitudes que las hacen bastante parecidas entre ellas.

Como se puede ver tanto Facebook como WhatsApp son plataformas digitales que no están hechas realmente para buscar empleo, ya que tienen otras funciones. Facebook es una red social que empezó para conectar personas y compartir, por otro lado, WhatsApp es una herramienta que se utiliza para conversar, así como antes se usaban los mensajes de texto, a pesar de que todavía se usan estos han quedado en cierto punto relevados por WhatsApp. Esto demuestra que las personas utilizan diferentes formas y estrategias para poder encontrar empleo, aunque tengan que usar ciertos instrumentos que no se hicieron para eso, como el caso de estas dos plataformas. De estas plataformas analizadas, la única que realmente se hizo desde un principio para buscar empleo es la aplicación SINE Fácil. De la misma forma que las personas usan estas plataformas para la búsqueda de empleo, también se usan otras como complemento, por ejemplo, YouTube o en el mismo Google, donde se buscan consejos de distintos tipos para mejorar el currículum o la forma en que se da

una entrevista de empleo, por lo que estas plataformas son también utilizadas junto con las que se estudian aquí.

Para la investigación se estudian dos enfoques, el primero son las plataformas y el segundo los usuarios, ya que las plataformas son las que dan forma a los usos y los usuarios permiten comprender qué escapa de lo que se impone por las plataformas. Por ese motivo la pregunta de partida de esta investigación es, ¿De qué forma las plataformas digitales son utilizadas para buscar empleo y cómo estas influyen en las personas y su percepción sobre el desempleo? Esta pregunta alberga los diferentes elementos que son investigados, por lo que ayuda a poder captar mejor lo que se quiere analizar. Además de eso, se puede observar que, dentro de los enfoques de la investigación, en ambos casos se quiere ver cómo son usadas estas plataformas por los usuarios para buscar empleo, por lo que el objetivo de este trabajo es: analizar las estrategias que se utilizan por parte de las personas mediante los medios digitales para la búsqueda de empleo. Es así como en estos dos frentes de investigación se puede observar las plataformas de búsqueda digital, Facebook, WhatsApp y una aplicación que se utiliza para buscar empleo, así como se analiza el diálogo con los usuarios que las utilizan. Las plataformas están divididas en dos grupos, las que son manejadas por Estado, SINE, y las que son administradas y utilizadas por los mismos usuarios, como el caso de los grupos de Facebook y WhatsApp.

Dentro de SINE está SINE Pelotas, la cual es una página de Facebook con más de 30 mil suscriptores, esta forma de buscar empleo está hecha de tal forma que los que manejan esta página van colocando listas de puestos laborales cada día y los usuarios que están interesados pueden ir a las oficinas de SINE para postular. Los usuarios también pueden comentar dentro de la página, por lo que interactúan entre ellos. Luego está SINE Fácil, la cual es una aplicación donde las personas pueden buscar puestos de empleo en diferentes áreas de interés, de esa forma pueden postular con la misma aplicación. Por otro lado, está un grupo de Facebook llamado “Empregos Pelotas” el cual cuenta con casi 70 mil miembros. En este grupo no solo quien administra puede publicar puestos de empleo, sino también sus miembros, lo que hace que los usuarios tengan un rol más activo. Por último, se encuentran los grupos de WhatsApp, donde cada grupo puede tener entre 100 a 150 participantes, aunque a veces pueden ser un poco más. Ahí solo los administradores pueden

mandar mensajes con vacantes, siendo los miembros de estos grupos usuarios totalmente pasivos, ya que no pueden interactuar de ninguna forma dentro del grupo.

Debido al uso que tiene el internet para buscar empleo, muchas empresas están intensificando y promoviendo la búsqueda de empleados mediante internet, ya sea colocando anuncios de puestos de empleo en sus páginas web, diferentes plataformas, páginas de búsqueda de empleo, como Catho o Empregos Brasil o incluso en redes sociales. De esa forma es cada vez más común que empresas, ya sean pequeñas, medianas o grandes, busquen trabajadores de esa forma, ya que los puestos laborales pueden ser vistos por una gran cantidad de personas y en muchos casos estas empresas no deben de pagar por colocar estas vacantes, debido a que, en varias plataformas, como las que se ven en este trabajo, no se debe pagar por colocar las vacantes.

Pero a pesar de que esta forma de buscar empleo y trabajadores puede ser utilizada cada vez más tiene un aspecto negativo, ya que no todas las personas cuentan con los recursos para poder buscar y postular a estos empleos. Este tipo de búsqueda limita a quienes no cuentan con los dispositivos, internet o un espacio adecuado para poder trabajar o buscar empleo desde casa. A pesar de que cada vez hay más gente que usa internet y plataformas digitales también hay que tener en cuenta que una gran parte de la población no cuenta con estos medios.

Debido a que esta investigación está enfocada a la búsqueda de empleo mediante plataformas digitales, todas las personas entrevistadas y mencionadas cuentan con los medios para poder buscar empleo de esta forma. Pero siempre se debe recalcar que todavía hay una parte de la población que no cuenta con estos medios, por lo que no pueden entrar en el ámbito laboral de la misma forma en que lo hacen quienes sí tienen las herramientas necesarias. Por ese motivo es que quienes no tienen la posibilidad de usar medios digitales se encuentran en desventaja ante quienes sí cuentan con los dispositivos y conocimiento necesario, ya que el conocimiento de cómo usar las plataformas digitales también es necesario para buscar y conseguir un empleo.

Así mismo, se debe tener en cuenta el contexto en el que esta investigación está siendo trabajada. La situación de pandemia por el Covid-19, la cual ha influenciado en cierta medida la conectividad de las personas mediante los usos de plataformas digitales y un aumento del desempleo, pero no ha sido un catalizador tan

grande, ya que estas herramientas ya se utilizan desde hace muchos años y no es algo nuevo la búsqueda de empleo mediante plataformas digitales, así como el desempleo que se vive actualmente se ha ido intensificando con los años e incluso se puede ver que siempre se vivió una gran cantidad de desempleo, como se puede observar en los porcentajes antes mostrados.

Cada vez es más común que las diferentes plataformas digitales se utilicen en distintas formas de búsquedas, por ejemplo, de información, entretenimiento o de empleo. Así los usuarios crean comunidades donde pueden buscar lo que necesitan de una forma más rápida y fácil. De esta forma es posible que a través de las redes sociales que fueron creadas para una forma de interacción, estos usuarios creen algo, como, por ejemplo, nuevas interacciones y así lograr un objetivo. Un ejemplo muy claro es WhatsApp, que fue creado para chatear y compartir mensajes, pero debido a las nuevas formas que han construido los mismos usuarios, se puede utilizar como una plataforma de búsqueda de empleo que es administrada y utilizada por ellos. Por lo que el objetivo general es estudiar las estrategias que utilizan las personas al buscar empleo mediante plataformas digitales.

Este objetivo ayuda a ver cómo estas plataformas digitales creadas para usos específicos van teniendo nuevas formas de ser utilizadas por los mismos usuarios al querer encontrar un empleo. Estos van encontrando y creando nuevas estrategias a la hora de buscar empleo, ya que en muchos casos no han tenido éxito de otras formas, por lo que intentan ver nuevos métodos para poder buscar empleo. Estos usuarios que son a la vez productores y consumidores de contenido, también llamados "Prosumidores" por Alvin Toffler en su libro "*The Third Wave*" y luego usado por otros autores para describir este tipo de usuarios (TOFFLER, 1980). De la misma forma la sociedad va cambiando, como dice Miskolci (2016), hemos pasado a una sociedad digital, donde no solo se vive en un contexto offline, sino también online, estando conectados por plataformas, y así las personas son quienes crean y consumen los contenidos y así, se pasa de ser consumidores-receptores a creadores y emisores.

Por otro lado, están los objetivos específicos, con los cuales se puede profundizar más sobre el tema y entender mejor lo que se está estudiando. Estos objetivos específicos son: analizar y entender cómo se han ido desarrollado las plataformas digitales de búsqueda de empleo en los últimos años, así como saber cómo es que estas funcionan, entender cómo los usuarios movilizan las plataformas

escapando de lo que estas mismas plataformas estimulan y prometen, y estudiar cómo la situación política y laboral en Brasil, que se expresa de manera más significativa con la reforma laboral, modula la búsqueda de internet como espacio de búsqueda de empleo.

Con el primer objetivo específico se pretende analizar y entender cómo funcionan este tipo de plataformas y cómo se han ido desarrollando en el proceso histórico, así como se han ido modificando sus funciones, ya sea por las mismas plataformas o por los usuarios que las usan. Tanto las plataformas que se hicieron para buscar empleo como las que no, han ido evolucionando en sus formas de uso por los usuarios, no es la misma manera en que se usa actualmente Facebook a como se usaba antes, lo mismo sucede con WhatsApp. No solo porque las plataformas van evolucionando y van adquiriendo un mayor número de funciones, sino porque las personas son las que van haciendo que vayan cambiando con sus acciones, como el hecho de compartir con otros usuarios, incluso creando un cambio fuera de ese mundo online de las plataformas. Como señala Van Dijck:

“Los significados contextuales de “conexión” y “compartir” pasaron de designar una interacción dentro del sitio de la red social a una interacción con todas las formas de vida virtual fuera del territorio de Facebook.” (VAN DIJCK, 2015, p. 52)

Con eso se puede ver que una red social puede pasar a simplemente servir como una conexión o interacción que se da en un mismo espacio online al conectarte con diferentes espacios online, por lo que, utilizando Facebook, por ejemplo, se puede llegar a una página de búsqueda de empleo fuera de esa plataforma y lo mismo sucede con WhatsApp. De esa forma tanto la plataforma en sí como quienes las usan van cambiando y van haciendo que haya una evolución al utilizar estos medios, lo cual va modificando la forma en que se van desarrollando este tipo de plataformas en diferentes medidas, como, por ejemplo, en la búsqueda de empleo. Como se señala en el libro *“Introductory essay: the social shaping of technology”*, los avances científicos van modificando las tecnologías que vamos usando, teniendo efectos sobre nuestra sociedad. Estos avances se pueden dar por diferentes motivos, como políticos, económicos, culturales, etc. (MACKENZIE; WAJCMAN, 1999). Esto muestra que las plataformas van cambiando y teniendo cada vez un mayor impacto en la sociedad y en los usos que se van dando.

El segundo objetivo está enfocado para observar el supuesto de las plataformas contra lo que realmente pasa. Esto se da ya que estas plataformas digitales prometen algo que no siempre cumplen y los usuarios van llegando con una expectativa a buscar y conseguir empleo, pero se encuentran con diferentes dificultades que evitan que puedan lograr ese objetivo. Se genera una expectativa de lo que hay y se consigue mediante estos medios, pero en un momento dado las personas se dan cuenta de que las cosas no son como esperaban. Estas plataformas prometen algo que muchas veces la realidad social no permite que se cumpla. Una de la causa de esta expectativa es la sensación de abundancia que se genera en estos lugares, en cada una de estas plataformas son colocados decenas de vacantes para empleos, muchas veces en un mismo día, por lo que las personas piensan que con tantas opciones van a conseguir alguno de estos puestos, también por la sensación de que en internet hay de todo y si no se consigue es por culpa de la misma persona, lo cual no es realmente cierto.

El último objetivo está relacionado con la situación política y laboral en Brasil, la cual ha sido afectada por la reforma laboral emitida en el 2017, así como la nueva modalidad de contratación antes mencionada. Además de cómo mediante el internet se han creado espacios para poder buscar empleo. Esta reforma está vinculada a lo que vive la gente en Brasil, en la búsqueda de empleo y el desempleo, ya que mediante este cambio se dio una flexibilización del trabajo y así llegaron cambios que afectan a las personas, incluyendo nuevas modalidades de contratación y retiro de derechos laborales básicos. Por estos motivos la cantidad de desempleo fue subiendo, como se señaló antes, y cada vez son más las personas que buscan empleo mediante medios online.

Cada vez se va modificando más la forma en que se interactúa y se van creando nuevos usos con las plataformas digitales, al igual que con la sociedad digital en la que se vive, por lo que se inventan espacios donde las personas pueden tener una vida más conectada. Este tipo de vida se puede dar cada vez más en el ámbito de lo cotidiano, debido a que se pasa de pantallas cada vez más grandes hasta las de celulares, donde se ha transferido de usar las plataformas y los medios de una forma más colectiva a una más individual, cada vez más íntima. De esta forma es que se va pasando de los espacios físicos a los online donde las personas son capaces de realizar actividades en este segundo espacio que antes estaban limitadas al primero, por ejemplo, la búsqueda de empleo.

Entendiendo estos espacios online y viendo cómo se van desarrollando, se puede ver que las plataformas se han ido construyendo en un contexto donde el empleo más que un derecho social, es el resultado del éxito y responsabilidad de cada individuo, sin prácticamente tener unas políticas públicas por parte del Estado. Por eso la hipótesis de este trabajo es: las plataformas se construyen en un contexto donde el empleo ya no se ve como un derecho social, sino como resultado del éxito y la responsabilidad individual de las personas. Como señala Guimarães (2012), las personas ven la búsqueda de empleo como una conducta socialmente esperada de las personas desempleadas.

Pero la cuestión en eso es que se deja la responsabilidad completa a las mismas personas, cuando el Estado también debería apoyar en ese aspecto con las políticas públicas. Un ejemplo de esta supuesta asistencia del Estado podría ser SINE, pero como se puede ver en sus plataformas digitales, parece que estas están ahí más como una obligación que un intento de apoyar a los ciudadanos de forma real, ya que la mayoría de las personas se quejan sobre estas, porque realmente no hacen algo más que colocar puestos de empleo. Además, como una de las entrevistadas, la cual fue llamada Helena, quien actualmente está acabando sus estudios escolares de forma remota mediante EAD y vive con sus dos hijos y su esposa. Ella señaló, que las asistencias del Gobierno a los ciudadanos no dan un monitoreo de las personas, por lo que realmente no están al tanto si consiguen un puesto o no. Por otro lado, tampoco generan cambios significativos para buscar empleo, ya que no se hace mucho más que enseñarles a las personas cómo crear un currículum.

Por ese motivo muchas personas utilizan, además de las plataformas que se analizan aquí, medios privados para poder buscar trabajo, ya que las instituciones públicas no cumplen con las políticas públicas que deberían tener. Como dice Guimarães:

“Mientras que, en París y Tokio, seis de cada diez encuestados dijeron estar buscando trabajo con instituciones públicas [...], en São Paulo fueron las agencias de empleo privadas las que, [...] estuvieron presentes en la memoria de los entrevistados, acogiendo las iniciativas de cuatro de cada diez paulistas en busca de trabajo.”(GUIMARÃES, 2012, p. 7, traducido).

Así como es más común aquí que quienes buscan un empleo opten por conexiones de familiares, amistades o colegas para poder trabajar a diferencia de otros países,

donde a pesar de que también se usan conexiones, las personas encuentran más puestos laborales mediante la búsqueda sin contactos.

Viendo lo que mencionó Helena sobre la falta de monitoreo del Gobierno hacia los ciudadanos, junto a lo que dice Guimarães, se puede ver que, por un lado, el Estado, por lo menos en Brasil, no está cumpliendo en su totalidad con una responsabilidad que le compete, ya que se no está apoyando a las personas como debería a la hora de buscar empleo. Por eso en países donde el Estado realmente tiene políticas públicas y da asistencia a los ciudadanos con estas situaciones, los individuos utilizan estos medios públicos más de lo que usan los privados, lo que no sucede aquí. Por otro lado, eso hace que las personas en Brasil utilicen más herramientas privadas, como instituciones que puedan intervenir a la hora de buscar empleo, ya sea pagando o no, como en el caso de las plataformas digitales.

Con lo anterior dicho, se puede entender un poco mejor el papel que debería tener el Estado con respecto a los ciudadanos y las políticas públicas, las cuales son inexistentes o no se dan de forma eficiente a la hora de buscar empleo, por lo que las personas tienen que buscar formas alternativas a las instituciones públicas, como plataformas digitales. A pesar de que está SINE Pelotas, para quienes buscan empleo en esa ciudad, y SINE Fácil, para todos los brasileños, los cuales son medios donde el Estado da asistencia para buscar empleo, estos no son ni suficientes ni tienen condiciones óptimas para buscar empleo, ya que cuentan con numerosos problemas que afecta a las personas.

Teniendo los objetivos, hipótesis y la pregunta de partida se puede conocer que el problema sociológico de esta investigación es: los usos de los medios digitales para buscar empleo crean un escenario de políticas de empleo individualizador, impulsando al sujeto a buscar por cuenta propia cómo mantener su subsistencia. Ese escenario es el de las reformas y nuevas modalidades de empleo que van siendo beneficiarias para las empresas, mas no para los trabajadores, por lo que cada vez se hace más complicado obtener un empleo donde se tengan todos los derechos laborales dictados por la ley. Es por eso que la investigación entra en las dimensiones tecnológicas, así como en las públicas y sociales, viendo el mercado laboral de Brasil.

Entrando a la metodología, primero se ve cuáles son las plataformas y de dónde vienen las personas entrevistadas. Se analiza tanto Facebook como WhatsApp que son dos plataformas que fueron creadas para tener otros usos, pero van adquiriendo

nuevas formas de uso por las mismas personas. En estas dos plataformas se analizan grupos que son usados para buscar empleo. Por otro lado, está la aplicación SINE Fácil, la cual es la única de las plataformas analizadas creada para buscar empleo, pero tiene relación con la página de SINE Pelotas, por lo que ambas se pueden colocar en una misma categoría. De las plataformas, todas menos los grupos de WhatsApp están enfocados en la ciudad de Pelotas RS, ya que los grupos encontrados ahí son del Estado de *Rio Grande do Sul*. A pesar de que esta última tiene una búsqueda geográfica más grande, como se mencionó antes, los espacios físicos y virtuales no son iguales en la búsqueda online a la offline, por lo que se pueden tener personas que utilizan estos grupos de WhatsApp, pero también buscan en las otras plataformas.

Tanto Facebook como WhatsApp son de las plataformas más usadas por las personas, por lo que tienen un gran alcance entre los usuarios, a diferencia de otras herramientas para buscar empleo, que pueden estar enfocadas en eso, pero que no tienen una base de usuarios tan grande, por lo que no son utilizadas en la misma medida. Por otro lado, SINE está hecho por el Estado, por lo que, en comparación con las otras plataformas, se puede ver cómo es que el gobierno crea formas en las que se puede asistir a las personas para conseguir empleo. A pesar de que la página de SINE Pelotas analizada está dentro de Facebook, se coloca junto a la aplicación, debido a que ambas son manejadas por el Estado.

Por otro lado, están los sujetos que son investigados, los cuales han sido encontrados en las distintas plataformas, algunos usan más de uno de estos grupos, pero todos ellos tienen un perfil sociológico similar a la hora de conversar y conocer más sobre sus experiencias, dentro y fuera de las plataformas. La mayoría son personas, en su mayoría mujeres, entre 30 y 40 años³, sin estudios superiores, aunque con algunas excepciones, que utilizan plataformas digitales para buscar empleo, debido a que muchas veces son el único sustento de su hogar o son parte fundamental de este, siendo su salario necesario para poder pagar las cuentas, sobre todo porque la mayoría tiene hijos o vive con familiares.

La mayoría de estas personas está más que dispuestos a ayudar, pero el mayor problema que se puede tener a veces con quienes utilizan estas herramientas, es que no siempre tienen tiempo para poder responder las preguntas de la entrevista, por lo que se debía hacer por partes, ya que así se deja un tiempo para que pudieran

³ Personas nacidas entre el inicio de los 80 y los 90.

responder sin sentir la presión de que tenían que hacerlo de forma inmediata. Además de ese problema, otro es que debido a que en internet las personas no siempre saben con quién hablan no todas confían en su totalidad, por lo que a veces simplemente no respondían o también después de hablar un poco con esas personas dejaban de mandar mensajes. Además de eso las entrevistas se hicieron por mensajes, enviando las preguntas de a pocos para no quitarles mucho tiempo, pero también para poder tener más tiempo para analizar y responder.

Con eso dicho, se puede decir que la metodología que fue utilizada en esta investigación es cualitativa teniendo las entrevistas con guion semiestructuradas como forma de conseguir datos de las personas, pero también utilizó la observación de las plataformas como otro método para poder recolectar datos. Mediante estas entrevistas se puede entender mejor las experiencias de las personas en internet y lo que significa buscar empleo mediante esta forma. Además de recolectar los datos de las entrevistas, también se observan las plataformas utilizadas para poder analizar la forma en que los usuarios las utilizan e interactúan entre ellos. Esta recolección de datos, tanto observando como entrevistando es la forma en que se analiza lo hallado en el campo. De esta forma se trataría de una investigación empírica, la cual tiene un eje particularmente fundamental en la observación para poder entender el punto de vista de los entrevistados desde sus perspectivas y experiencias (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2012).

Se debe tener en cuenta que el abordaje cualitativo tiene un significado subjetivo sobre lo que se percibe, por lo que no se puede analizar solamente desde una perspectiva cuantitativa, ya que sería meramente objetivo. Mediante entrevistas es posible conocer diferentes aspectos sobre la experiencia de los usuarios dentro de las plataformas y temas específicos, por ejemplo, por qué la persona usa este tipo de plataforma, cuánto tiempo lleva usándolas, etc. Las entrevistas nos permiten tener una comprensión de la realidad de las personas que se va dando mediante discursos entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado (FRASER; GONDIM, 2004).

Señalado eso, se puede ir a lo que significan las entrevistas y sus modalidades. Este tipo de entrevistas sigue un modelo en donde tanto el entrevistador como el entrevistado son iguales y se genera una conversación entre ellos. De esa forma se entra al mundo personal de las personas donde se pueden conocer sus experiencias y de esa forma obtener información sobre la vida cotidiana del entrevistado, para poder

entender mejor su forma de ver el mundo (ROBLES, 2011). Para las entrevistas hechas a los usuarios se quiere indagar en cómo perciben la búsqueda de empleo mediante las plataformas, así como entender mejor quiénes son esas personas, poder comprender el perfil y sus motivaciones, además de encontrar empleo. Conocer sobre su vida cotidiana, formación académica, experiencias laborales, tanto de otras formas en las que han buscado empleo, como en dónde han trabajado antes.

Hay dos modalidades en que se pueden realizar las entrevistas, la primera es cara a cara, donde tanto el entrevistador y el entrevistado se encuentran en un mismo lugar físico y tanto la comunicación verbal como la no verbal tienen un papel esencial, ya que no solo se puede ver y captar con lo que se dice, sino también con lo que no se dice, como expresiones o incluso silencios. Por otro lado, tenemos el segundo tipo, la cual es la modalidad mediada, la cual se da mediante dispositivos, como teléfono, computador, etc. (FRASER; GONDIM, 2004). En este caso se utiliza la segunda modalidad, ya que permite una mayor libertad a los entrevistados a la hora de poder responder las preguntas hechas, sin la necesidad de quitarles una gran cantidad de tiempo en un mismo momento y poder responder de a pocos. Además, va de la mano con la segunda parte de la metodología, que sería la observación de las plataformas, las cuales son enteramente virtuales.

Analizando el dónde se lleva a cabo todo, se puede ver que, como se señala en “Métodos de pesquisa para internet”, el internet permite que se puedan observar más interacciones sociales de lo que antes era posible, además de una forma más accesible. Con las nuevas tecnologías y el internet llega una nueva representación de las prácticas sociales que se viven, por lo que nuevas formas de observación son necesarias, debido a eso se necesita realizar, de forma efectiva, una inmersión en el mundo digital y observar a sujetos que interactúan en plataformas digitales (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2012). Por lo que utilizar esta modalidad, mediante dispositivos, es un método más accesible y puede dar ciertos datos específicos sobre las personas. De esa forma se puede ver, conocer y participar dentro del mundo digital donde esos individuos están realizando distintas actividades, así como se podría hacer de forma presencial sin las tecnologías, pero con la ventaja que mediante las tecnologías se puede realizar esta observación y conversaciones en todo momento sin tener los límites de los espacios físicos. Así se puede tener un acceso a ese universo donde están los usuarios y donde ellos tienen una visión del

mundo desde un punto de vista diferente, además es también donde tienen experiencias, distintas a las del mundo fuera de lo digital, las cuales pueden ser compartidas y analizadas por el investigador.

Así, como señala Padilha (2013), debemos tener en cuenta que los cambios que se dan por las tecnologías afectan las diferentes estrategias que se usan en las metodologías de investigación y también, cómo se van abordando las formas de interacción con los sujetos de investigación y los fenómenos estudiados. Por lo que el aspecto digital se debe ver como una red que conecta diferentes puntos, tenemos la metodología, la teoría, la práctica e incluso el producto final de la investigación. Por lo que la suma de entrevistas y observación van a ser la clave para poder ver, entender y analizar lo que ofrecen las plataformas y cómo los usuarios van usándolas e interactuando.

Entendiendo mejor cómo se harían las entrevistas podemos ver el tipo específico que se utiliza en esta investigación, la cual es la entrevista semiestructurada y observación de las plataformas. La característica principal de este tipo de entrevista es el cuestionamiento básico apoyados en teorías e hipótesis relacionados al tema investigado. Mediante un guion hecho por el entrevistador con las preguntas principales, complementadas por otros puntos que van surgiendo en la misma entrevista, se puede ir conociendo y obteniendo información relevante sobre el tema tratado (MANZINI, 2004). De esa forma mediante las plataformas observadas y el guion realizado se puede ir consiguiendo información sobre los usuarios que van usando las diferentes plataformas digitales y ya que las preguntas son guías, mediante la misma conversación se pueden ir abordando diferentes temas que no estaban planeados en un inicio, por lo que se va generando un diálogo más natural entre dos personas.

No hay que olvidar que este tipo de entrevistas son una forma de recolectar datos por lo que la interacción entre las dos personas, el entrevistador y el entrevistado, es sumamente fundamental. Por lo cual la entrevista llega a ser un proceso de interacción social que ocurre entre las dos partes de la investigación, además los datos recolectados son considerados de naturaleza social (MANZINI, 2004). A eso se le suma la observación, que da una mayor cantidad de datos que se pueden sacar. Como se mencionó antes se usan las mismas plataformas que se analizan en esta investigación, por lo que esta forma de realizar las entrevistas a pesar

de no ser personalmente sigue siendo una interacción social que va a ayudar a la recolección de datos.

Teniendo en cuenta que tanto Facebook, como WhatsApp, son redes sociales que fueron hechas para tener otra función, pero los mismos usuarios están modificando esos usos para poder, en este caso, conseguir empleo, la forma en que cada usuario de los grupos investigados va viviendo las experiencias en esas redes es diferente a cómo las viven los otros. Así como se da una interacción con los usuarios y las mismas plataformas, es posible tener esto con las personas encargadas del manejo de estas redes, quienes han creado y administran estos grupos donde otras personas buscan puestos laborales. Sumando la observación y análisis de estas redes con las entrevistas e interacción con los usuarios y las plataformas, se puede llegar a conseguir más información sobre el fenómeno que se está dando, la búsqueda de empleo por medio de la utilización de plataformas digitales.

Como último punto está la estructura de la investigación, la cual está dividida en cuatro capítulos. En el primero se analiza el contexto que se tiene en Brasil sobre la situación laboral, teniendo como principales factores el desempleo, la reforma laboral de 2017 y la *carteira verde e amarela*, de esa forma se puede dar un contexto mejor a la búsqueda de empleo. La siguiente parte trata sobre las plataformas, esto está dividido en dos capítulos. Primero explicando qué son las plataformas digitales y cómo han ido cambiando debido al tiempo y cómo las empresas van creando o adquiriendo este tipo de plataformas para poder tener un mayor alcance sobre las personas. El siguiente capítulo, también enfocado en las plataformas, da una comparativa sobre las plataformas analizadas, poniendo por un lado a SINE Pelotas y SINE Fácil; y por otro a Facebook y WhatsApp. El último capítulo está enfocado en los usuarios y lo que significa para ellos buscar empleo en internet a la vez que los motivos por los que usan estas plataformas, así como lo que piensan sobre la responsabilidad de cada persona a la hora de encontrar un empleo.

2. ENTENDIENDO EL CONTEXTO LABORAL ACTUAL EN BRASIL

En este primer capítulo se puede ver el contexto en el que se vive actualmente en Brasil, en términos de situación política y laboral. Mostrando datos sobre la situación de desempleo y viendo cómo se ha ido modificando ciertos aspectos laborales desde hace años. De esa forma se puede saber mejor cómo esta situación afecta a las personas para buscar empleo, así como entender mejor lo que significa un empleo o el hecho de ser desempleado para los individuos. Es así como, mediante la contextualización del Brasil de hoy, desde un punto de vista laboral, junto con una pequeña recapitulación de ciertos puntos, sobre todo de la reforma, se puede comprender cómo han ido cambiando ciertos aspectos laborales en las últimas décadas.

Es necesario tener esta recapitulación de ciertos eventos o aspectos que se han ido dando desde hace algún tiempo, para poder comprender que el desempleo y las leyes que se tienen actualmente, en el ámbito laboral, han tenido ciertos elementos similares con lo que se ha visto antes y no es algo totalmente nuevo, ya que a pesar de que, por ejemplo, las tasas de desempleo puedan ir subiendo o bajando, dependiendo de los años, lo cual se puede ver en los datos antes mostrados, esos números siempre se mantienen en porcentajes similares, por lo que a veces puede mejorar o empeorar, pero en grandes rasgos son similares en todo momento y no ha habido algún punto que haya podido hacer que eso cambie, por lo que los niveles de desempleo van fluctuando en números similares y siempre con millones de personas que sufren de este fenómeno, de esa forma se debe observar y analizar lo que se ha hecho y lo que se hace actualmente.

Además de lo dicho anteriormente, se debe contextualizar lo que se hizo y lo que sucede actualmente para comprender mejor lo que se está viviendo, ya que como dice Giddens (1994), la contextualización tiene un papel metodológico en la investigación y con ello se pueden interpretar momentos específicos de la sociedad. Él hablaba de clásicos de la sociología y cómo leerlos, pero aplica a mucho más que eso, por lo que también se debe contextualizar para una investigación. Esto es necesario para poder darle un trasfondo y contexto a los temas que se investigan, si no hay una contextualización podríamos caer en una trampa tratando de ver con los mismos ojos lo que sucedió en el siglo XIX con lo que sucede en el siglo XXI. Por lo que, es siempre bueno reconstruir lo mejor posible el contexto en el que se hace la

investigación, ya que con el tiempo esta intención o interpretación podría cambiar debido a hechos que suceden después y sin la reconstrucción adecuada del contexto original se podría caer en el anacronismo y malinterpretar lo que se lee.

Teniendo en claro el por qué es necesario dar un contexto a lo que se está investigando, se puede pasar a describir rápidamente cada punto que es visto en este primer capítulo. Para este capítulo hay tres puntos que son tratados de forma más detallada y uno que es mencionado de forma rápida ahora mismo, ya que a pesar de ser algo que está sucediendo actualmente, no es un foco central en esta investigación, como para darle un espacio grande, pero sí se debe por lo menos mencionarlo para tener en cuenta de que sucedió mientras se investigaba este tema y continúa aconteciendo hasta la fecha, ese punto es la pandemia de covid-19.

Esta pandemia no tiene mucho tiempo y empezó poco antes de haber iniciada esta investigación, por lo que a largo plazo no se han podido ver los efectos que se han dado debido, pero es preciso recalcar que ha hecho que ciertos cambios sucedieran, como el hecho de que la aplicación de SINE Fácil sea más promovida por SINE, ya que a pesar de haber sido creada en el 2017, en el 2020 se comenzó a anunciar de forma más seguida para que las personas la usen, ya que las oficinas físicas estaban cerradas. No quiere decir que antes de la pandemia no se haya utilizado esta aplicación u otras plataformas digitales para buscar empleo, pero sí ha tenido cierto efecto de una u otra forma, por lo cual es mencionada aquí de forma breve para que se tenga en cuenta en el contexto de esta investigación. Dicho esto, se puede pasar a explicar, brevemente, lo que se ve en cada parte de este capítulo, antes de entrar en detalle.

La primera parte está enfocada en ver mejor lo que significa, trabajo, empleo y desempleo. Entender un poco mejor lo que se quiere decir cuando se habla de estos términos, así como lo que las personas piensan al escuchar estas palabras. Estos tres conceptos son muy valiosos para esta investigación, ya que son parte de lo que se estudia y el por qué. Las personas entran a internet para buscar empleo, debido a que se encuentran desempleados, por lo que se necesita ver a profundidad lo que realmente es y cómo las personas lo relacionan a la búsqueda de empleo o a su situación de desempleado. Estos conceptos, además de verlos desde el punto de vista los de autores, se analizan desde la perspectiva de las mismas personas, debido a

que se utilizan partes de las entrevistas hechas para ir entendiendo mejor el punto de vista de los individuos sobre estos temas.

Es necesario entender y ver lo que las mismas personas que buscan empleo piensan sobre el desempleo y cómo puede afectarles cuando están buscando. La forma en que perciben ese estado y cómo se auto perciben al ser desempleadas o ven a los demás que lo son, es parte de la observación y entendimiento que se debe tener sobre este tema. Debido a que cada vez hay más personas que sufren de falta de empleo se debe ver sus puntos de vista e intentar analizarlos y entenderlos, porque eso también puede influenciar en la forma en que buscan empleo y qué tanto lo hacen. Así como ver a qué piensan que se debe ese desempleo, si es un problema social, estructural, puramente del Estado o de las mismas personas que no consiguen encontrar un lugar donde trabajar.

Luego se ve de forma más detallada, cómo han ido cambiando las leyes laborales en Brasil, teniendo el foco principal en la reforma laboral de 2017. Hay una breve historia de los inicios de las reformas en el país y cómo han ido siendo modificadas, hasta llegar a lo que se tiene actualmente. También haciendo comparaciones con otros países y cómo algunas leyes pueden ser similares y otras bastante diferentes para los trabajadores y para las empresas, ya que muchas veces estas leyes laborales creadas están hechas para darle ventajas más a quienes tienen negocios que a las mismas personas, a las cuales muchas veces, se les quitan sus beneficios o se les cambian los contratos para poder beneficiar a los empleadores.

Este punto de la reforma laboral y sus modificaciones a lo largo del tiempo es el más extenso de todos, ya que se usa para llegar al punto en el que se está actualmente con la reforma laboral de 2017 y cómo se cambiaron ciertas leyes y se fueron creando tipos de contratos que benefician a los empleadores más que a los empleados. Es cierto que luego de eso se han realizado ciertas adiciones, como es la *carteira verde e amarela*, pero esta reforma fue el punto de quiebre en el ámbito laboral de los últimos años, dando el mayor número de cambios para las personas, sobre todos para quienes buscan un empleo, ya que luego de la reforma todo se debe adaptar a las nuevas normas que hay. Por ejemplo, en el caso de *Rio grande do Sul*, ese 9,1% de población que no tiene empleo, 574 mil personas, que antes de la reforma era un 8,4% y que poco a poco fue subiendo (IBGE, 2021). Aunque este Estado es

uno de los menos afectados, pero así mismo ese porcentaje es alto a comparación de lo que se podía ver en años anteriores.

El siguiente punto es sobre la *carteira verde e amarela*, la cual como se mencionó antes, es una adición a las nuevas leyes que se van creando luego de la reforma laboral de 2017. Con esta norma se quiere dar a creer que se está intentando dar beneficios a las personas que no tienen o no pueden conseguir un empleo, haciendo que sea más fácil para los empleadores contratar, pero lo que se genera es que las personas que adquieren un empleo bajo esta modalidad, pierdan beneficios que los demás ciudadanos sí tienen en el ámbito laboral. Además, se fueron agregando más posibles sectores poblacionales que cumplen con los requisitos para que puedan usar esta modalidad de contrato, ya que en un inicio era solo para personas jóvenes pensando en que pudieran conseguir su primer empleo de esta forma, pero poco a poco se fueron sumando a personas mayores o quienes trabajan en ciertos rubros específicos, por lo que se fue agrandando el número de personas que podían sufrir este problema de retiro de beneficios bajo la idea de que así tendrían más posibilidades de ser contratados.

Debido a que esta *carteira verde e amarela* se hizo cuando esta investigación estaba siendo realizada, no hay tanta información como en el caso de la reforma, que tiene algunos años y se puede ver mejor cómo ha afectado el desempleo. Por lo que tal vez no se pueda realizar un análisis o una recapitulación tan extensa, sino que es más una continuación de la reforma, ya que es más o menos eso en términos de lo que significan los nuevos modelos de contrato que coloca esta ley para las personas y las empresas. Pero a pesar de eso es necesario que se pueda entender la gran repercusión que posee esto y cómo afecta a las personas que entran en esta modalidad, al igual que a los que no, ya que puede afectar a ambas partes en cierta medida, debido a que por quitarles beneficios laborales a algunos o por poder hacer que algunas personas pierdan sus trabajos para que otras, las cuales tendrían contratos más limitados, las suplanten y de esa manera hacer que la empresa que los han contratado pueda generar más ganancias, debido a que no tiene que gastar tanto dinero en quienes tienen la modalidad de *carteira verde e amarela*, por lo que una vez más son las empresas las que estarían ganando con este tipo de leyes creadas.

Teniendo en claro los puntos que son tratados en este capítulo se puede proseguir con cada uno de ellos de forma más detallada para ir entendiendo cómo han ido

creando el contexto actual y qué efectos tienen sobre las personas y la búsqueda de empleo.

2.1. “Es malo ser desempleado, ¿no?”

En esta parte del capítulo se empieza con los conceptos de desempleo, empleo y trabajo. La pregunta de partida de esta investigación está vinculada a entender mejor estos puntos, ya que esta es ¿De qué forma las plataformas digitales son utilizadas para buscar empleo y cómo estas influyen en las personas y su percepción sobre el desempleo? Es por eso que ver lo que las mismas personas entienden y piensan sobre el desempleo es tan necesario, sobre todo por la cantidad de desempleados que hay actualmente, según el IBGN (2021), solo en Brasil en el 2021 habían más de 14,3 millones de personas que no contaban con un empleo. En el caso de los conceptos de trabajo y empleo, se debe ver debido a que estos dos muchas veces son utilizados como sinónimos y es preciso explicarlos en cierta medida para poder diferenciarlos, sobre todo desde el punto de vista sociológico.

Luego de ver el porcentaje de personas que no cuentan con un empleo en todo Brasil y entender la magnitud del problema, se puede proseguir con el primer concepto, el cual es el desempleo. Como señala Guimarães (2012), el desempleo se da cuando una persona está privada de forma involuntaria de un trabajo. Esta situación en la que se encuentran las personas es involuntaria y temporal, por lo que el individuo está socialmente obligado a buscar un trabajo de forma activa. Es por eso que buscar trabajo es una conducta socialmente esperada de quienes están desempleados. Esta conducta de encontrar o no un trabajo es lo que cambia a las personas y a cómo la sociedad los ve, ya que a pesar de que se pueda buscar, el hecho de no hallar dónde trabajar hace que las mismas personas puedan llegar a rechazar a los demás o incluso a ellos mismos, porque se ve cómo que ese individuo está fallando, dejando ver que es una responsabilidad enteramente del sujeto el hecho de conseguir o no un trabajo.

Teniendo eso en cuenta se puede ver de cierta forma que es por eso que el desempleo va generando y reforzando desigualdades, las cuales hacen que la sociedad y las personas queden cada vez más separadas en grupos (MARUANI, 2000). Eso se da porque quienes tienen un trabajo o un empleo pueden ver y ser vistos diferentes por los otros, lo que genera que se creen grupos diferenciadores. Esto hace que las personas tengan cierta lejanía y vean a los otros de forma diferente,

ya sea como algo bueno o algo malo. Es por ese motivo que se van generando esas desigualdades y se refuerzan, como menciona Maruani. Sin que la gente se dé cuenta estos factores son los que van generando estas distancias entre las personas.

A pesar de que esta parte del capítulo está enfocada en hablar del desempleo, aquí se muestra un poco sobre la búsqueda de este, debido a que, al hablar de desempleo, no se puede dejar de mencionar la búsqueda de empleo, ya que como señala Guimarães (2012), ambas son una cara de la misma moneda. Por lo que al no tener un empleo la sociedad espera que la persona busque uno, ya que si no lo hace no estaría actuando de forma correcta o esperada por los demás, el hecho de buscar un empleo es una acción que está siendo esperada por los demás, es lo que hace un buen desempleado y no tener esa acción puede traer consecuencias hacia la visión de los demás.

Como señala Granovetter (1976), el trabajo es visto como una mercancía, en donde las personas que van buscando empleo son los compradores y los empleadores son los vendedores. De esa forma se va haciendo más necesario que quienes no cuentan con un empleo tengan que buscar y conseguir uno utilizando diferentes métodos. Ya sea de forma más tradicional o formal, como buscar mediante empresas de búsqueda de empleo o incluso en internet; mediante contactos, pueden ser familiares, colegas o amigos; o contactándose con las empresas a las que se quiere postular. Sea cual sea el método, es necesario, para la sociedad, que se utilice alguno para ser alguien que busca activamente un empleo y no simplemente estar sin intentar encontrar una forma en la que se pueda ganar dinero.

Pero no solo se puede ver los métodos de búsqueda de empleo, sino también como experiencias que van teniendo las personas. Entender las experiencias vividas por las personas es algo que se debe tener en cuenta, al igual que las formas en las que intentar encontrar un empleo, ya que no se puede limitar al cómo, sino también se debe ver el qué significa esa búsqueda para los individuos. Por lo que se ve lo que dice la autora antes vista, Guimarães, sobre estas experiencias y los cuatro tipos que hay.

Primero está la búsqueda que es vivida como una experiencia de sufrimiento que está muy cerca de hacerlos desertar de encontrar un empleo e incluso podría hacer que dejen de intentarlo, aunque esto les pueda traer problemas. El segundo tipo de experiencia está más vinculada al cálculo racional, teniendo palabras como

proyecto, empleo o mercado como una forma de motivar a la persona. Luego están quienes viven esta búsqueda como si fuera un rito, teniendo un aspecto de obligatoriedad como un símbolo de una conducta esperada. Por último, está la que se vincula más a los círculos personales y ayuda mutua entre los individuos (GUIMARÃES, 2012). Entendiendo mejor el desempleo y la búsqueda de este desde un punto de vista más teórico, basándose en autores, se puede ver lo que las mismas personas que buscan empleo piensan tanto del desempleo como de las personas que buscan uno.

En esta siguiente parte se ve lo que significa el desempleo para las mismas personas que han sido entrevistadas. De forma general muchas de las respuestas son similares, por lo que se van a utilizar algunas como ejemplos para representar lo que la gente piensa de esta situación, al igual que ciertos aspectos específicos de algunos entrevistados para entender mejor el contexto en el que se encuentran. Así junto a lo mencionado por los autores sobre lo que representa el desempleo, se puede ir haciendo una idea de lo que realmente significa desde un punto de vista más teórico y uno más cotidiano o común, lo que representa para las personas en el día a día y en sus vidas, así al cómo le puede afectar a la hora de tener expectativas necesidades dentro de sus vidas. Todos estos aspectos que son mencionados por las personas tienen cierta relación entre ellos, pero es bueno poder separarlos desde ciertos puntos de vista, para poder tratarlos como partes de un mismo problema.

Una de las cosas que más significa ser desempleado para las personas es no tener una vida estable, por lo que eso afecta en el día a día de las personas. No solo en el hecho de no poder realizar planes a futuro, sino a corto plazo tampoco. El no saber cuándo se consigue otro empleo para poder tener cierto alivio a la hora de vivir, sin preocuparse por cada detalle a la hora de necesitar pagar las cuentas. Por ejemplo, Anna, quien utiliza Empregos Pelotas, dice “para mi ser desempleada significa tener una vida inestable y no tener las condiciones necesarias para adquirir cosas propias.” Algo similar sucede con otra entrevistada llamada Helena, la cual, a pesar de tener cierta edad, está terminando la secundaria de forma online, y ella, así como Anna, remarca que el desempleo le da inestabilidad. Esto pasa porque a pesar de que Helena estudia, también debe buscar empleo mediante SINE Pelotas para poder ayudar a su esposo a pagar las cuentas, debido a que él fue recientemente despedido. También teniendo en cuenta que debe ayudar al cuidado de sus hijos, es por ello que

menciona que por estar su esposo y ella desempleados se le ha hecho más complicado poder estudiar. Por ese motivo ella hace tanto hincapié en el hecho de la inestabilidad, ya que hasta antes de que su esposo fuera despedido, ella podía tener una mayor libertad para estudiar y cuidar a sus hijos, pero ahora ambos están buscando un empleo para poder vivir sin problemas.

Otro de los aspectos que significa ser desempleado para las personas, es el hecho de no poder adquirir sus propias cosas, por lo que no siempre se tienen las condiciones necesarias para vivir sin preocupaciones a la hora de tener todo lo necesario, desde un punto de vista más material. Ese aspecto también se menciona bastante, al igual que la estabilidad que te puede dar un empleo, las personas quieren poder tener cosas propias, ya sea para ellas mismas o para sus hijas, como en el caso de Anna. El hecho de que casi todas de las personas que han sido entrevistadas tienen hijos, hace que las condiciones de vida que quieren sean muchas veces pensando en esos hijos y no solo en ellas mismas. Por ejemplo, Anna como fue mencionado antes hablando sobre la inestabilidad, una de las cosas por las cuales quiere tener un empleo es para poder tener cosas propias y que sus hijas tengan buenas condiciones para vivir. Ella ha trabajado de doméstica, de vendedora de dulces, de niñera, en reciclaje, etc. Como menciona, cada vez que era despedida, buscaba otro empleo para poder darle buenas condiciones a sus hijas y poder comprar cosas propias, sin la necesidad de tener que pedir prestado a los demás.

También está el caso de Lucas, quien es otro entrevistado que usa Empleos Pelotas, así como WhatsApp y SINE, además tiene dos hijos y menciona que “si no puedo trabajar no le puedo comprar cosas a mis hijos ni tampoco puedo comprar cosas que quiero tener, como un lugar dónde vivir que sea mío”. Por lo que se vive sabiendo que ciertas cosas no les pertenecen. Esa sensación de dependencia de que algo que usan no les pertenece es una de las cosas que mencionan tanto Anna como Lucas que les incomoda, ya que no pueden adquirir sus cosas por cuenta propia, así como no pueden darles a sus hijos lo que ellos quieran, debido a la falta de dinero para poder comprar.

El siguiente significado que tiene el desempleo para las personas, es el hecho de no tener una renta fija, lo que significa no poseer un salario todos los meses. Aunque esto puede ocurrir también a personas con empleos informales, el hecho de no tener una renta fija es un aspecto muy presente para quienes no tienen un empleo.

A pesar de tener cierta relación, con la inestabilidad y tener mejores condiciones de vida teniendo dinero para comprar cosas, la falta de una renta cada mes, es uno de los puntos que más preocupa a las personas a la hora de no tener un empleo. Por ejemplo, en el caso de otra entrevistada llamada Giovanna quien vive en Gravataí y busca empleo utilizando los grupos de WhatsApp. Ella no cuenta con una renta fija, por lo que vive de lo que gana su esposo que es mecánico. A pesar de que él tiene un empleo actualmente, para ella es un problema el no poder contribuir, ya que hasta hace poco atendía a personas por teléfono, pero debido a ciertos problemas con la empresa la tuvieron que despedir, por lo que los gastos que tenían ya no los puede costear solo el esposo, sin el salario de Giovanna. Por lo que para muchas de las personas la falta de una renta fija genera que la personas no pueda tener cierta libertad a la hora de vivir.

El último aspecto que significa el desempleo para las personas está vinculado al empleo también, ya que es más que todo la sensación de pasar de tener un empleo a no tenerlo sin previo aviso. La incertidumbre que crea en la gente el no saber qué hacer en ese momento en que se ha perdido un empleo y cómo poder llevar esa situación con normalidad o no sucumbir ante el no saber lo que pasará. Este significado que se le da de incertidumbre al desempleo es uno de los aspectos que podrían afectar más desde un punto de vista social, ya que se priva a la persona de su empleo de forma involuntaria y esta persona está obligada socialmente a no quedarse así, sino de buscar otro empleo de forma activa.

Este es el caso de Daniel, uno de los entrevistados, el cual su experiencia y situación da nombre a esta parte del capítulo, ya que mientras se le hacía las preguntas dijo de forma espontánea “Es malo ser desempleado, ¿no?”. Daniel había sido despedido dos días antes de que se empezara a hablar con él, luego de cuatro años de trabajar en una empresa como portero en Porto Alegre, él está utilizando los grupos de WhatsApp, mientras esperaba que le dieran su último pago. Daniel se encontraba en una situación de aceptación de que ya no era empleado y ahora había pasado a ser desempleado a la espera de su último pago, para poder empezar a buscar un empleo, por lo que ese cambio de tener a no tener empleo es un aspecto que vale la pena tener en cuenta a la hora de pensar en lo que significa ser desempleado para las personas.

Como se puede ver dependiendo de las personas el concepto de lo que significa ser desempleado puede variar, pero a grandes rasgos todas están en cierta forma en sintonía a la hora de definir lo que es. Teniendo unos cuantos aspectos en común, como la inestabilidad, no poder comprarse cosas propias, no poseer una renta fija y la incertidumbre de pasar de tener un empleo a no tenerlo sin previo aviso. Cada uno de estos puntos hace que el desempleo sea visto por la gente como una situación en la que las personas están en un estado de desventaja hacia los que sí poseen un empleo y el hecho de que muchas veces se pueden demorar meses en encontrar uno, va creando una brecha de desigualdad entre quienes pueden tener un empleo y quienes no, por lo que se van creando divisiones en la sociedad.

Ahora, en esta parte del capítulo se ve lo que significa el empleo y el trabajo, de forma similar a lo que se hizo con el desempleo, pero solo desde la vista teórica y no con las entrevistas, como fue el caso del desempleo. Se debe ver rápidamente una comparación entre las definiciones de empleo y trabajo para poder entender un poco mejor esos dos conceptos, ya que ambos son utilizados muchas veces como sinónimos, pero en realidad no son exactamente lo mismo, por lo que se debe tener una idea de la diferencia de ambos desde un punto de vista sociológico. En este caso solo se está usando la parte teórica, ya que como son usados como sinónimos, es poco probable que los entrevistados puedan definir las dos palabras como algo separado.

Para poder diferenciar estos dos conceptos utiliza el texto “De la sociología del trabajo a la sociología del empleo” de Maruani, el cual da una definición de ambas palabras desde un punto de vista sociológico, más que económico. Por un lado, tenemos el trabajo, el cual es “entendido como actividad de producción de bienes y servicios y conjunto de las condiciones de ejercicio de dicha actividad” (MARUANI, 2000, pág 10). De esta forma el trabajo son las condiciones para ejercer una actividad profesional. Por otro lado, está el empleo, el cual es “entendido como conjunto de las modalidades de acceso y salida del mercado de trabajo, así como la traducción de la actividad laboral en términos de estatus sociales” (MARUANI, 2000, pág 10). Es por eso que se puede decir que antes del trabajo está el empleo, ya que tener un empleo significa tener un trabajo.

En el caso de esta investigación se estaría viendo la búsqueda de empleo, ya que es la forma de entrar al mercado laboral, que es parte de lo que se ve con lo

investigado aquí. El cómo las personas entran y salen del mercado laboral, mediante el estatus de empleado y desempleado. Esos dos momentos o condiciones que son la cara de la misma moneda, es lo que se analiza mediante los textos y las entrevistas hechas. De la misma forma esta actividad laboral es la que da ciertos estatus, lo que ya se había comentado con anterioridad, sobre cómo se van creando grupos y desigualdad a la hora de que las personas estén desempleadas, por lo que es más preciso hablar de búsqueda de empleo al analizar lo que realizan las personas en las plataformas digitales.

Las relaciones de empleo más que un simple fenómeno de mercado, son construcciones sociales, además de tener un salario fijo y un lugar dentro de la sociedad (MARUANI, 2000). Por lo que el hecho de tener o no un empleo refleja cómo los individuos son vistos por los otros y cómo se ven a sí mismo, lo que también se ve en las entrevistas cuando se habla del desempleo y lo que significa para los entrevistados. De la misma forma sucede con el salario fijo y el lugar dentro de la sociedad, los cuales son puntos que las mismas personas comentan que son esenciales y definen la falta empleo, por lo que estos aspectos están dentro de la investigación, no solo desde una perspectiva teórica, sino también desde una empírica, ya que estos aspectos son mencionados por las mismas personas entrevistadas, las cuales buscan empleo mediante las mismas plataformas digitales.

Por otro lado está el trabajo, que está enfocado en ejercer una actividad profesional, por lo que vendría después del empleo, ya que el segundo es el que te ingresa en el mercado laboral donde ya dentro se obtiene lo que sería el trabajo, consistiendo en ciertas actividades profesionales, por lo que sin el empleo no existiría el trabajo. De esa forma, siendo algunas de las actividades que efectúan las personas que utilizan las plataformas para buscar empleo, no profesionales, no se podría considerar trabajo lo que realmente buscan en forma general. Algunas podrían estar dentro de esta definición, pero en su mayoría no siempre sucede así, por lo que no sería exacto definir como trabajo lo que se busca, sino empleo es el concepto que mejor estaría encajando con esta búsqueda online.

Entendiendo un poco mejor ambos conceptos se puede ver lo que realmente se va a analizar en la investigación, la búsqueda de empleo mediante plataformas digitales. De esa forma, mediante esa pequeña recapitulación y parte de este capítulo se puede ver no solo la parte teórica del empleo y desempleo, sino la perspectiva que

se tiene de estos conceptos y cómo se van desarrollando y lo que significan para las mismas personas que están en los espacios online en busca de conseguir un empleo para poder salir de esa situación de desempleo y conseguir lo que para ellos significa poder vivir de forma estable y con ciertas comodidades mínimas sin tener que preocuparse de no tener una rienda fija o inestabilidad a la hora de tener cosas para las mismas personas o para sus familias, las cuales también se ven afectadas por el desempleo. Esto muestran los casos de Helena, Anna, Giovanna, Daniel y Lucas, los cuales hablan sobre esa inestabilidad que se da al ser desempleados, así como las limitaciones de comprar cosas propias para ellos y sus familias por la falta de tener un salario fijo.

2.2. Una reforma hecha a la medida de las empresas privadas: la reforma laboral del 2017

Aquí tenemos un tema que es muy relevante y que ha tenido un impacto bastante alto para esta investigación. Este es sobre la reforma de 2017, la cual ha afectado el ambiente laboral en Brasil, ya que el número de desempleo se ha ido incrementando durante los años, llegando actualmente a tener 13,5 millones de personas sin trabajar (IBGE, 2021). Aunque también hay que tener en cuenta que el desempleo en el país siempre ha sido bastante elevado y no es algo nuevo ver cómo millones de personas no tienen un empleo, pero la flexibilidad y ciertos aspectos dados por esta reforma hacen que sea necesario tenerla en cuenta para la investigación y poder ver los efectos que esta ha tenido sobre la población y la negatividad que ha generado en la empleabilidad de las personas, así como formas en las que las empresas tienen un mayor control sobre los trabajadores y los contratos que se dan, lo que genera una inestabilidad laboral en Brasil.

Aquí se va viendo desde el inicio de las reformas, hasta llegar a la del 2017. En Brasil desde el comienzo de los años 30 hubo un inicio en la legislación por parte del Estado sobre las condiciones de trabajo para los empleados. Así algunos derechos relacionados con los contratos, remuneraciones, horas de trabajo, etc. fueron implementados, al igual que se establecieron algunos derechos sociales en distintas áreas, como salud y educación. De esa forma la regulación laboral fue avanzando desde esa época teniendo al Estado como un ente legislador sobre los derechos de los trabajadores (GOMES, 2007).

Luego de ese inicio en los años 30 de regulación legislativa por parte del Estado hacia los trabajadores con la constitución de 1988 hizo alteraciones en los distintos derechos individuales de los trabajadores, pero sin avanzar tanto en los derechos colectivos referidas a organizaciones de trabajo hizo que algunos derechos que antes se entendían como derechos ordinarios pasaron a ser derechos fundamentales para las personas. Con esta constitución se dio una regulación más profunda para el ámbito laboral y protección de los ciudadanos. De esa forma yendo más allá de solo preocuparse con los salarios de los trabajadores y entrar en la atribución de derechos laborales y sociales de los empleados tanto de las áreas urbanas como de las zonas rurales del país, pudiendo ser una base para discusiones que vendrían más adelante sobre regulaciones laborales (CAMPOS, 2015).

Para los años 90 surgieron cambios donde se pasaba a depender menos del Estado y más de las empresas privadas, sobre todo en las multinacionales. Esos cambios fueron descritos en términos de liberación y desregularización de los mercados, así se promovía una acumulación "liberal", por lo que se comenzó a realizar una adaptación por parte tanto de las empresas como del mismo Estado. Teniendo en cuenta este nuevo modelo, que venía de un ámbito global capitalista, ciertos aspectos rígidos de la constitución de 1988 fueron eliminados utilizando reformas constitucionales. Algunos aspectos de esa reforma de los años 90 tuvieron una gran importancia en algunos ámbitos, como por ejemplo en la flexibilización, utilizando contratos temporales de trabajo por plazo determinado o de jornada parcial (CAMPOS, 2015).

Para el inicio de los años 2000 con los cambios económicos se fueron modificando más por las políticas y la acumulación "liberal" que ya se estaba dando desde los años 90. Para el año 2008 hubo más protagonismo por parte del Estado para captar y redistribuir riendas utilizando políticas laborales y sociales. En ese aspecto las regulaciones laborales que se dieron por parte del Estado tenían una dimensión de acumulación para así dar un estímulo fomentando la demanda de grandes porciones de la población que estaban excluidas del consumo, en ese entonces, debido a que no contaban con ingresos suficientes.(CAMPOS, 2015) Entre los años 2004 y 2014 hubo una fuerte expansión de trabajo alrededor de Brasil, además que aumentó el mercado formal, como resultado de las dinámicas económicas, pero para el 2015 con la llegada de la crisis económica hay un aumento

en el desempleo y el mercado laboral se va desestructurando (KREIN; GIMENEZ; ANSELMO LUIS DOS SANTOS, 2018).

En julio del año 2017 se produjo una reforma en las legislaciones de trabajo de Brasil, con esta nueva legislación se dieron distintos cambios que afectan a los trabajadores en el ámbito de contratos, horas laborales y derechos. Esta reforma dada por Michel Temer fue puesta en vigencia en noviembre de ese mismo año. Algunos de los cambios dados por la reforma fueron la flexibilización de contratos, donde los contratos de tiempo parcial permitían una jornada laboral de hasta 30 horas por semana, cuando antes de eso era de hasta 25 horas; los trabajos temporales y contratos indeterminados daban menos garantías a los trabajadores; también se dio facilidad para que los trabajos sean tercerizados, dando una baja protección legal a los empleados, etc. (ARAUJO FILGUEIRAS; MOREIRA LIMA; FONSECA DE SOUZA, 2019).

Con esos cambios se puede ver que la reforma no estaba destinada a mejorar las leyes por el bien de los trabajadores, sino para ver por el bien de las empresas y como señala Dari Krein (2018) esa reforma dio un duro golpe a las personas más pobres de Brasil, quitándoles los derechos sociales y laborales que habían sido ganados por el mismo pueblo en los últimos cien años. Otro sector que fue debilitado por esta reforma, fueron los sindicatos, los cuales tuvieron una reducción en su papel como intermediarios entre los trabajadores y los empresarios, por lo que esto afectaba principalmente a los empleados y obstaculizando cualquier el acceso para que estos puedan recurrir al tribunal de trabajo (CARDOSO; AZAÏS, 2019).

Para ver un poco mejor cómo se dio la reforma laboral de Brasil se puede comparar con otras reformas que se han dado en distintos países, como Francia, Alemania, España, México, Reino Unido, entre otros. A pesar de que en algunos de estos países las reformas se han dado antes que la de Brasil. De esa forma podremos tener una mejor perspectiva de cómo se han manejado los cambios dados por la reforma y qué similitudes y diferencias puede tener con otros lugares en el mundo, ya que se puede tener un objetivo y medidas parecidas, pero resultados diferentes. Eso va a depender de qué cambios se hagan, cómo se llevan a cabo y del contexto que maneja cada uno de los países que genera una reforma laboral.

Existen semejanzas con las reformas que se han ido dando en diferentes países, a pesar de que cada país es diferente y tiene ciertas particularidades. Por

ejemplo, algunos de estas semejanzas son: En el ámbito jurídico se ve un surgimiento de la mercantilización reduciendo los derechos de los trabajadores y su protección contra los abusos de sus empleadores; en el ámbito económico los impactos que se dan son controversiales y existe una generalización limitada, por último, en el ámbito social se implica un empeoramiento en las ventas y el uso de mano de obra. Así vemos que estas reformas buscan ampliar el uso de contratos atípicos y bajar los derechos de los trabajadores; flexibilizar el uso del tiempo de trabajo; cambiar las remuneraciones en los salarios y en las formas de pagos; hacer que las leyes que apoyan la seguridad y salud de los trabajadores sean más débiles; también debilitar el control para saber si se está cumpliendo la ley; y redefinir el papel que tienen los sindicatos. Con todo esto se da más libertad al empleador, mientras se reducen los derechos de los empleados, se empeoran las condiciones de trabajo y las remuneraciones (KREIN; DE OLIVEIRA; FILGUEIRAS, 2019).

Dentro de las formas de contratación que se dan con la nueva reforma es caracterizada por garantizar que los trabajadores tengan menos derechos o incluso que sea eliminada la protección al trabajo, con los trabajos autónomos, por ejemplo. Se puede comparar el caso del trabajo de tiempo parcial, el cual se caracteriza por tener una jornada inferior al de un contrato típico. En el caso de Alemania este tipo de trabajo a tiempo parcial es hecho por mini trabajos (*mini-jobs*) de hasta 15 horas semanales o trabajos medios (*mid-jobs*) de hasta 30 horas por semana. Por otro lado, en España los trabajos a tiempo parcial pueden permitir tener horas extras desde el 2012 y en Francia desde el 2017 también se pueden dar horas extras con duración de menos de 24 horas en esta modalidad de contrato. Así mismo en Brasil se permite una jornada semanal de hasta 30 horas, la cual antes eran 25 horas por semana (ARAUJO FILGUEIRAS; MOREIRA LIMA; FONSECA DE SOUZA, 2019).

Estos cambios dados por la reforma laboral aumentan los problemas con los que los empleados cuentan desde que son contratados, el tiempo de trabajo, la homologación e incluso el tiempo que se tenía para descansar. Todo esto se da con el afán de que las empresas pudieran tener un mayor control sobre sus empleados dentro del horario laboral y creando una mayor flexibilización al momento de realizar acuerdos entre el empleador y el empleado, poniendo a la empresa con ventaja sobre sus trabajadores al momento de realizar dichos acuerdos. Esta reforma llegó a superar el nivel que tenían las normas de los años 90 con la “modernización” de la CLT,

haciendo que cada vez se pasara a apoyar la agenda empresarial. Consiguiendo así, que con esta última reforma fuera posible atender totalmente las propuestas y ganancias empresariales, enfocándose más en tener leyes que benefician a las empresas a poder generar más dinero que apoyar a los trabajadores y que se respetaran sus derechos (DRUCK; DUTRA; SILVA, 2019).

Algunos puntos perjudiciales que tuvo la reforma hacia los trabajadores son señalados en el artículo “Reforma Trabalhista: precarização do trabalho e os desafios para o sindicalismo”, donde por ejemplo en el caso de la homologación, el acuerdo se da sólo entre el empleador y el empleado, no siendo hecho en la entidad sindical, por lo que cualquier abuso que se estuviera dando hacia el trabajador y este no conociera bien sus derechos, no podría ser verificado por una entidad como la sindical. Otro caso es el de la reducción de los intervalos de las jornadas laborales. Donde se reducen los tiempos de almuerzo de los trabajadores a tan solo 30 minutos, lo que puede representar daños a la salud de los empleados. Esto no sucede en todas las empresas, pero existe por ley la posibilidad de que se dé sola esa pequeña cantidad de tiempo para descansar (GALVÃO, 2019).

Como se había señalado anteriormente, esta reforma es parte de un paradigma global de reformas en otros países como España, Francia, Chile, Argentina, México, etc. En estos lugares se comparten ciertos elementos en común, más adelante se ven con ejemplos específicos, pero donde también se pueden ver ciertas flexibilizaciones es en los contratos, lo que es uno de los puntos más fuertes de estas nuevas leyes, haciendo que muchas personas tengan que aceptar un trabajo sin tener seguridad ni beneficios por parte de las empresas o incluso trabajando para terceros, lo que hace más complicado cualquier problema o queja que pudiera tener un trabajador. Lo que se debe tener en cuenta es que la aprobación de esta reforma se da en un contexto y un escenario de crisis política y democrática teniendo poca representación política los trabajadores, mientras que los empresarios siendo apoyados para tener leyes que fueran favorables para ellos, antes que pensar en los empleados (DRUCK; DUTRA; SILVA, 2019).

Las empresas tienen un gran poder en lo relacionado al poder político, ya que muchas veces las leyes se cambian para que estas grandes empresas generen más dinero y puedan seguir teniendo ganancias, mientras que los empleados muchas veces no ganan más derechos laborales o incluso pierden, como se ha visto con la

reforma. No se toma tanto en cuenta lo que necesitan los ciudadanos, sobre todo cuando se les pone en contrapeso con los empresarios, ya sean nacionales o internacionales, ya que mientras más grande sea una empresa, más beneficios se les pueden dar y más poder e influencia puede tener sobre las modificaciones que se dan en las legislaciones laborales, por eso se debe tener en cuenta las empresas, ya sean nacionales o internacionales, para ver cómo los cambios en las leyes les pueden generar una mayor ganancia.

Como señalé anteriormente, las empresas multinacionales tienen un gran poder e influencia en las actividades económicas en Brasil. Estas empresas internacionales tienen grandes cantidades de dinero invertidas en el país, por ejemplo, en el año 2000 el 5% del PIB, Producto Interno Bruto, era por empresas extranjeras que habían colocado su dinero aquí, según la UNCTAD, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, aunque fue disminuyendo un poco hasta el 2010 y luego bajando a un 3% del PIB para el 2017 (UNCTAD,2018). Para el año 2018 la inversión directa en el país (IDP) de las multinacionales en Brasil fue de 56,2 mil millones de reales (BCB, 2019). Con esto podemos ver por qué es que las grandes empresas tienen tanto poder, incluso sobre las políticas y leyes que se pueden dar a los trabajadores, ya que lo que es invertido por estas multinacionales es bastante dinero para el país, por lo que se intentan crear leyes que favorezcan antes a las empresas que, a los trabajadores, para que así no se pierda la inversión, en este caso, extranjera.

Esta reforma también ha tenido un impacto hacia el sindicalismo, ya que muchos sectores, los cuales se pueden calificar como más atrasados en términos laborales, tienen una baja tasa de sindicalización, por ejemplo, están dentro de los trabajadores formales los empleados tercerizados, como los que trabajan en telemarketing, seguridad, limpieza, etc. Grandes empresas contratan a otras donde sus trabajadores se encargan de realizar actividades específicas. Por el lado informal, ya sea porque los trabajadores son autónomos, no tiene la *carteira assinada* u otros casos donde tampoco se cuenta con una alta tasa de sindicalización. Además, hay sectores que no están sindicalizados la reforma del 2017 tuvo otro tipo de impacto sobre los sindicatos, por ejemplo, en las fuentes que financian los sindicatos, por lo que estos salen perjudicados y limitan sus acciones (GALVÃO; KREIN, 2019).

Hay tres de estas alteraciones que afectan a los sindicatos de forma económica, la primera es que el STF o Supremo Tribunal Federal, definió que todas las entidades sindicales tienen prohibido cobrar contribuciones asistenciales de trabajadores que no estén sindicalizados; la segunda medida fue que la contribución sindical obligatoria se volvió facultativa, eso ocurrió en 2018; por último, la MP 873/19, en el 2019 bajo el gobierno de Bolsonaro, obliga a los trabajadores a dar una autorización de forma individual y por escrito para realizar el descuento de las contribuciones a su sindicato (GALVÃO, 2019).

Esto es necesario ver, porque los movimientos sindicales en Brasil han cumplido un papel fundamental en lo que se refiere a luchas por la reivindicación por los derechos de los trabajadores durante el siglo XX y XXI. Gracias a estas luchas se creó la CLT o *Consolidação das Leis do Trabalho*, con las regulaciones que acontecieron entre los años 30 y 40 del siglo XX. Para los años 90 hasta 2000 las acciones que tenían los sindicales representaban dos puntos fundamentales, por un lado, la confirmación que había una fuerza política que había sido acumulada durante el periodo de dictadura militar en Brasil. Por otro lado, mostraba los obstáculos para poder enfrentar los cambios que se habían generado de forma impositora por la nueva globalización económica y la reestructuración productiva que se daba, en especial en el ámbito de las industrias. En los años 2000 se empezaron a producir impactos positivos en las negociaciones que se realizaban para los trabajadores y se fueron ganando derechos que servían para proteger a los empleados (RAMALHO; SALLES PEREIRA DOS SANTOS; JÁCOME RODRIGUES, 2019).

Yendo a una comparación internacional, enfocándonos un momento en el caso de Francia donde se dio la reforma en el mismo año que Brasil y los cambios en ambos países generaron una disminución de protección hacia los trabajadores, desde un punto de vista individual al igual que colectivo. Como señalan Azaïs y Cardoso (2019), estos cambios dieron la oportunidad de que se pueda analizar mediante un corte temporal que se había generado para que el mercado se vuelva un “laboratorio”, donde mediante análisis se podrían ver los efectos del antes y después de estas reformas, ya que se podrían aislar los efectos que generarían estas dos reformas y ver los resultados.

Viendo el impacto que tienen las reformas en las remuneraciones de los trabajadores podemos ver que en casos como Reino Unido se da que las horas extras

no necesitan ser pagadas necesariamente por los empleadores, pero el salario por hora no puede estar por debajo del salario mínimo nacional. En otros casos los contratos que se dan por servicios deben establecer la forma en que se pagan las remuneraciones pagadas por las horas extras y cómo deben ser compensadas. Por su parte, en Brasil con la reforma fue autorizada la adición de 2 horas extras en la jornada laboral, pasando de poder trabajar 10 a 12 horas al día, teniendo un descanso después de 36 horas. Algo que no fue eliminado fue el artículo 7° de la constitución, el cual regula el salario mínimo, pero lo que se hizo fue aumentar la flexibilidad de remuneraciones, la ley 13.467/2017, eliminando los gastos por viajes y o los bonos (ARAUJO FILGUEIRAS; MOREIRA LIMA; FONSECA DE SOUZA, 2019).

Habiendo visto de forma más detallada lo que han significado las reformas en Brasil, así como lo que se hizo en el 2017 y haciendo una comparación a lo que se ve en otros países, se puede comprender mejor cómo está la situación actual con respecto al ámbito laboral en Brasil y cómo se ha ido manejando en diferentes épocas. De esa forma se puede visualizar lo que realmente es más crucial a la hora de realizar cambios y reformas, no es el empleado, sino los empleadores y las empresas que van sacando ganancias con esas leyes y tipos de contrato que se van creando con la excusa de apoyar a las personas, pero que realmente eso no sucede así, sino que les quitan ciertos beneficios que otros trabajadores sí tienen.

2.1.1. ¿Dando o quitando beneficios? :Carteira verde e amarela

Por último, tenemos un punto más actual, el cual se concretó mientras se realizaba esta investigación. Se podría decir que es una continuación de la reforma, ya que utiliza ciertos elementos en común, como que lo principal sea realmente beneficiar a las empresas y no a las personas a la hora de buscar un empleo, por lo que se está dando un cambio más propio de lo que se hizo en el 2017, teniendo el mismo sentido en común para ambos casos. Es por eso también que se está colocando como una continuación del punto 2.2, la reforma laboral del 2017 y no como un punto enteramente nuevo, ya que realmente no lo es.

Este es el de la *carteira verde e amarela* que igual que como se dio en la reforma esta medida tomada por el gobierno en teoría está diseñada para favorecer a las personas. En un principio era para los jóvenes de entre 18 y 29 años, pero luego se sumaron personas de más de 55 años, trabajadores rurales y personas que no hayan trabajado en por lo menos 12 meses. Estas personas recibirían ciertos

supuestos beneficios, pero realmente se les están retirando, ya que esto está hecho para beneficiar a las empresas más que a los mismos trabajadores, los cuales están siendo perjudicados realmente con esta medida que se ha tomado (DOCA, 2020). Al igual que es analizado con mayor profundidad el punto anterior este también se ve para ver y entender un poco mejor lo que se estaría cambiando y cómo afectaría a los trabajadores y beneficiaría a las empresas.

Con esta nueva modalidad de contrato las personas reciben un sueldo de hasta un salario mínimo y medio, actualmente eso sería 1558,50 reales, además de eso puede ser utilizada por un plazo de hasta dos años para quienes cuentan con los requisitos. Con esa modalidad los empleadores estarían absueltos de pagar ciertos beneficios a los trabajadores, como las tarifas bajo el Sistema S, como Senai, Sesc Sesi y Senac, subsidios de educación, y la contribución de la seguridad social del 20% que da el empleador. Por otro lado, la tasa FGTS, *Fundo de Garantia do Tempo de Serviço*, pasaría de un 8% a solo un 2%, además que si se despide al empleado sin que haya una justificación la multa pasaría de un 40% a tan solo un 20% (GOULD, 2019).

Además de los puntos mencionados sobre las rebajas de costos de las empresas, hay otros que demuestran que esta modalidad de contratación no está realmente hecha para beneficiar a los trabajadores, sino a las empresas, ya que, al igual que sucede en la reforma de 2017, se intentan hacer leyes que mantengan una ventaja de los empleadores sobre los empleados, dándoles todas las herramientas necesarias para que puedan aprovecharse de ellos y así generar una mayor cantidad de ganancias sin preocuparse por ciertos criterios que le podrían costar dinero. Esta revocación de ciertos derechos que otros trabajadores sí tienen, pero a los que estarían en esta modalidad se les quitaría, crea una brecha que va creciendo entre la población y teniendo en cuenta que una empresa puede tener hasta 25% de sus trabajadores bajo esta modalidad, se va aumentando la posibilidad de que se contraten una gran cantidad de personas que cumplan con los requisitos y se despidan a las otras, para así bajar gastos en los sueldos y poder generar mayores ganancias.

Al final este tipo de reformas y modalidades van perjudicando a las personas, ya que en vez de intentar generar trabajos donde todos tengan los mismos derechos laborales al estar contratados de forma formal, con *carteira de trabalho*, se van haciendo grupos distintos, donde unos tienen más beneficios laborales que otros,

sobre todo quienes tienen menos estudios son los que más se les priva de este tipo de derechos, ya que son a los que más empleos informales o temporales se les ofrece, teniéndolos en un constante empleado-desempleado. Pero no solo se trata del desempleo, sino de que el Estado incentiva a las empresas a que contraten personas de forma temporal o con menos beneficios. Por lo que estas reformas le dan a entender a los ciudadanos que el Estado no los va a apoyar, sino a las empresas, por lo que ellos mismos tienen que buscar soluciones por su cuenta. Sobre todo, en el caso de personas que postulan a empleos donde no se les pide tener educación superior. De esa forma las reformas y leyes que se dan en vez de apoyar a que las personas tengan empleos formales y permanentes, generan lo contrario. Eso hace que las personas empiecen a buscar y utilizar diferentes herramientas, intentando encontrar un medio que pueda ayudarlos a encontrar empleos formales donde consigan tener salarios fijos y no vivir bajo inestabilidad económica y social, ya que las personas desempleadas son vistas de forma diferente por los ciudadanos que los que tienen un empleo.

Ahí se juntan las tecnologías que las personas tienen, como celulares, los cuales los tienen consigo todo el tiempo, con la idea de que en internet se puede encontrar de todo, por lo que esa búsqueda por empleo formal y estable sumada a las tecnologías actuales y las plataformas que se usan, hacen que cada vez más personas usen las plataformas digitales como Facebook o WhatsApp para conseguir un empleo o uno mejor que el que tiene y de esa forma tener más derechos laborales. Pensando que en internet van a tener una mayor posibilidad de conseguir los empleos que desean, aunque lo que se dan cuenta cuando empiezan a buscar es que no siempre hay ese tipo de empleos en esas plataformas, pero eso lo van descubriendo cuando ya han buscado y utilizado este tipo de herramientas. Eso no quiere decir que quienes cuentan con empleo formal o estable no usen plataformas digitales, solo que el hecho de no tener la posibilidad de encontrar empleo formal y estable hace que las personas intenten buscar medios que antes no utilizaban, como sería en caso de Facebook o WhatsApp.

3. ESPACIOS ONLINE PARA SATISFACER NECESIDADES: LA BÚSQUEDA DE EMPLEO USANDO PLATAFORMAS DIGITALES

Este capítulo está enfocado en ver cómo funcionan las plataformas digitales seleccionadas para esta investigación a la hora de satisfacer la necesidad de buscar empleo, así como analizar diferentes aspectos de la forma que son usadas por las personas. De esa forma se puede tener un mejor entendimiento de lo que significan estas búsquedas de empleo en los espacios online. Cada una de estas plataformas tiene una cierta modalidad de uso, ya que todas tienen aspectos que las diferencian y hacen que sean únicas en cierta medida, incluso entre el grupo y página de Facebook hay elementos diferenciadores que van creando ambientes distintos y particulares para que las personas busquen empleo. A pesar de eso, debido a que estas plataformas tienen el mismo fin, buscar empleo, también hay aspectos similares que van haciendo que al final sean bastante parecidas en diferentes sentidos.

Además de eso también se ve lo que sería la historia de diferentes plataformas, no solo las que fueron investigadas, sino también otras que son muy usadas a nivel internacional, para poder dar una vista más amplia de lo que sucede con este tipo de herramientas. Se analiza cómo van cambiando en el tiempo, no solo como plataformas, sino como negocios y empresas, así de cómo otras empresas más grandes van adquiriendo este tipo de plataformas para aumentar su rubro y poder expandirse a diferentes mercados, por lo que eso hace que vayan cambiando la forma en que son utilizadas y trabajan frente a las personas. Así como van modificando su mercado, ya que algunas se van volviendo más masivas o tal vez más de nicho, dependiendo de qué empresa sea la que tenga el control de esas plataformas.

Antes de entrar a ver sobre cómo las plataformas digitales son utilizadas para buscar empleo, se debe hablar sobre qué son las plataformas digitales exactamente, de esa forma se puede tener un mejor entendimiento de ellas al ir entrando cada vez más a ver sus funciones. De esa forma se analiza la parte teórica, pero también están las entrevistas hechas a los usuarios que van utilizando estos espacios digitales como herramientas que los pueden ayudar a encontrar empleo de forma online. Por lo que, al igual que en el capítulo anterior se puede tener una comparación de lo teórico, lo observado de las plataformas y lo que piensan los usuarios.

Como señala Van Dijck basándose en el autor Tarleton Gillispie (2010) en su libro "The Politics of platforms", la palabra plataforma puede tener diferentes

significados, ya que son conceptos computacionales y arquitectónicos, pero también se les puede ver desde el punto de vista más sociocultural y político, al igual que infraestructuras performativas. Por lo que, al tener diferentes significados, dependiendo del campo de estudio, es necesario entender que la palabra en sí va cambiando, dependiendo del contexto, por lo que se debe tener en cuenta que en este caso se estaría tratando con un concepto más enfocado en la interacción de las personas que van usándolas, al igual de las posibilidades que tienen mediante los usos que se les dan a estas herramientas.

Como explica Van Dijck (2015), las plataformas son las que van a brindar distintas posibilidades para las personas, como, por ejemplo, interactuar, comunicarse e incluso vender. De esa forma estas van permitiendo que sucedan diferentes cosas, ya que son mediadoras que van moldeando los actos sociales, como los que fueron mencionados anteriormente. Aquí se puede entender cómo mediante las plataformas las personas van realizando diferentes acciones, en el caso de esta investigación, sería la búsqueda de empleo. A través de las mismas plataformas son las personas las que tienen cierto control en lo que pueden hacer, pero solo si la misma plataforma se los permite realmente, por lo que ellas son los espacios en donde se dan las distintas posibilidades de acciones e interacciones de los usuarios, pero que al final están sujetas al poder de la plataforma.

Es por esa característica que poseen todas las plataformas de ser mediadoras de las acciones de los usuarios y la forma en que las personas las usan, prácticamente para todo, que hace que las plataformas entren tanto en el ámbito privado como público, especialmente las redes sociales, como Facebook, la cual está dentro de esta investigación. Esto hace que la división entre estas dos áreas sea a veces ambigua, por lo que las personas van usando las plataformas para diferentes acciones que en un principio no se tenía en mente, acciones que en otro tiempo tal vez no se harían mediante herramientas públicas o por lo menos no de forma tan pública.

Un ejemplo de esta situación es que las personas que buscaban empleo antes lo podían hacer mediante el periódico en sus casas, lo cual era una acción más privada. Por otro lado, ahora no solo lo pueden realizar en sus casas, sino también en la calle o en cualquier otro lugar que deseen y ya no es algo privado, sino que es totalmente público, por lo que estas plataformas van creando espacios que van

pasando entre aspectos que antes no se compartían a hacerlo de forma más abierta e incluso interactuando con otras personas que buscan lo mismo.

Otra característica que poseen las plataformas es que son un microsistema, como las llama Van Dijck (2015). Todas constituyen lo que es denominado por ella como un “ecosistema de medios conectivos”, en donde cada una de estas plataformas va adquiriendo características de las otras, ya que entre todas se van influenciando. Se crean normas sociales y culturales que van cambiando y evolucionando de forma simultánea dentro de lo cotidiano. Esto se refiere a que cuando una plataforma como Facebook, por dar algún ejemplo, hace un cambio, las otras van generando cambios similares para competir. Entre todas siempre están pendientes de lo que van haciendo las demás para no quedarse atrás y que las personas las sigan utilizando, ya que en poco tiempo los usuarios pueden mudarse a otra plataforma que le ofrezca herramientas diferentes o que puedan ser más útiles para su día a día.

De esa forma podemos entender un poco mejor las funciones que tienen las plataformas y el papel que poseen con respecto a las personas, funcionando como mediadoras de acciones hechas por las personas, así como de la interacción que se da entre los usuarios. De la misma forma, teniendo un papel dentro de la vida pública y privada de quienes las usan, ya que ciertas actividades están en el límite de estos dos ámbitos. Así mismo, los usuarios van usando estos medios para diferentes aspectos de su vida, entre los cuales está la búsqueda de empleo. Algo que es preciso resaltar es sobre lo que puede hacer el hecho de realizar ciertas actividades desde una plataforma digital, ya que como menciona Miskolci (2016), dentro de las plataformas hay una sensación de seguridad por parte de los sujetos que las utilizan y de esta forma, con el apoyo de otros usuarios, pueden realizar ciertas actividades que no harían cara a cara.

Esto se puede ver en ciertas entrevistas, donde algunas de las personas utilizan las plataformas digitales para no tener que estar cara a cara con las personas al buscar trabajo, por ejemplo, a la hora de dejar el currículum o también puede ser para las entrevistas. Hay dos casos en los que se menciona esto con más detalle. Uno es el de una usuaria llamada Sofía, que siente una mayor confianza a la hora de mandar su currículum por internet, ya que no tiene que lidiar con las personas que estarían compitiendo con ella para el puesto, debido a que a veces ella siente que esas personas la juzgan de alguna forma con la forma en que la ven, por lo que se siente

mucho más cómoda y segura enviando todo lo necesario por internet. Comenta que “dentro de internet me siento menos sofocada y realmente leen mi currículum a diferencia de ir personalmente a entregarlo, donde muchas personas me miran mal y eso me desmotivan”. Eso a veces la hace sentir con bastante presión, el hecho de ir a la empresa y estar presencialmente con la persona a la que le entrega su currículum y ver a quienes compiten por el mismo puesto. También dijo que “En internet se pasa menos sofoco y realmente leen mi currículum”. Así mismo, comentó que todas las personas que conoce dicen que se sienten desmotivadas. Es por eso que Sofía prefiere buscar usando páginas como SINE Pelotas.

El otro caso es el de un usuario llamado Mauricio, el cual se siente más seguro a la hora de que lo entrevistan de forma remota, ya que en persona siente un peso bastante grande y mucho nerviosismo, por lo que hacerlas mediante la computadora lo ayuda a poder estar más relajado. Comenta que no sabe cómo debe actuar ni comportarse con los entrevistadores mientras le hacen las preguntas y por eso se pone nervioso. Es por ese motivo por el cual muchas veces las plataformas pueden generar cierta sensación de seguridad por parte de las personas, ya que puede ayudarlas a enfrentar ciertas dificultades a las cuales no podrían realizar o se les dificultaría hacerlas personalmente.

Otros puntos que se deben tener en cuenta a la hora de ver las plataformas son, por un lado, la interacción que se da entre los usuarios y, por otro, una sensación de abundancia que genera la idea que mediante estos medios se puede encontrar empleo de forma más fácil y rápida, debido a la gran cantidad de oportunidades y puestos de trabajo que hay online. Pero verdaderamente lo sucede es que estas supuestas oportunidades que hay en internet están limitadas por diferentes factores, como por ejemplo la experiencia que se pide a las personas o que no cuentan con un perfil determinado, ya que muchas veces se busca alguien sumamente específico para ocupar un puesto, por lo que esas vacantes se quedan ahí por mucho tiempo.

Esto se puede observar en plataformas como SINE, donde los puestos laborales no cambian y prácticamente todos piden tener experiencia. Ese es un tema que no solo está enfocado en las personas jóvenes, sino que en quienes pueden tener experiencia en un área, pero debido a que no hay empleo, intentan buscar en otras. Por ejemplo, dentro de los comentarios de SINE Pelotas se puede ver personas comentando de eso “Para trabajar se necesita experiencia, pero nadie da

oportunidades para las personas desempleadas adquieran esa tan exigida experiencia. Por eso nunca consiguen llenar las vacantes”.

Estos dos puntos son fundamentales, ya que la interacción de las personas permite que se vaya consumiendo y compartiendo contenido, lo que hace que se vaya interactuando en una sociedad digital (MISKOLCI, 2016). Y la abundancia hace que las personas sientan que mediante las plataformas y el internet se va a conseguir un empleo de forma rápida, por lo que pueden salir del desempleo sin tanta dificultad como podría ser usando métodos offline. Esta sensación de abundancia se puede ver en todas las plataformas de búsqueda de empleo, aunque podría variar dependiendo de la mecánica de estas, por ejemplo, unas podrían estar limitadas por la lista de puestos laborales que muestran, mientras que otras por el hecho de tener que pagar para tener un mayor acceso a las postulaciones.

Por un lado está la interacción entre las personas, ya sea comentando, compartiendo y colocando “me gusta”, crea un conjunto de elementos que permiten, no solo que los usuarios tengan mayor interacción entre ellos usando estas plataformas, como en el caso de Facebook, ya que con WhatsApp funciona un poco diferente la forma de interacción, debido a que es más pasiva, sino que crea un mecanismo que hace cada vez más usadas estas plataformas por las personas y creando un espacio donde cada vez más gente se quiera reunir y utilizar para diferentes acciones. En esta sociedad digital se usan estos lugares como sitios de encuentro donde las personas comparten y buscan, lo cual, en el caso de este trabajo, ayuda a encontrar empleo. Aunque esta investigación estaría enfocada en lo último, la búsqueda de trabajo, también al ser estas plataformas un lugar de encuentro se puede generar que otros contactos de nuestra red estén en los mismos grupos y nos ayuden con esta búsqueda de trabajo.

Dentro de esta interacción entre las personas además de estar en espacios virtuales juntas, y colocar “me gusta”, también se da algo más, lo cual es el “compartir”. Esto está vinculado a lo mencionado sobre la parte privada y pública de lo que las personas hacen y muestran en las plataformas, ya que esta acción de “compartir” involucra aspectos que están ligados a la parte social, dando valores culturales a lo que las personas colocan en internet. De esa forma se crea una conexión entre los usuarios donde la información se va haciendo pública para que todos puedan verla y por otro, se crea una conectividad en las personas (VAN DIJCK, 2015). Es así como

muchas veces los usuarios que usan estas plataformas para buscar empleo, otras veces terceros, van compartiendo las vacantes que van encontrando para que otras personas las vean, lo que crea cierta comunidad entre los usuarios y sus contactos.

De esa forma los contactos que las personas tienen en las plataformas serían parte de los llamados “circuitos”, como los llama Guimarães (2012), estos serían las redes personales que tienen los individuos que son usados como mecanismos de búsqueda de trabajo. Estos están divididos en cuatro y se podría decir que son redes privadas que tienen las personas, donde los contactos, ya sean familiares, amistades o colegas, generan un nexo entre la persona y el empleo. Por ejemplo, en las plataformas es común que las personas etiqueten a amigos o familiares en una publicación de algún posible empleo, por lo que eso ya sería una especie de ayuda que se dan entre las personas. Eso les da cierta diferenciación a las plataformas, ya que algunas de estas no tienen esa posibilidad o no es todos los casos, como sucede con WhatsApp y SINE Fácil, ya que estas dos funcionan diferentes en el momento de interactuar entre los usuarios y con la misma plataforma.

Un punto sobre estos circuitos es que se podría decir que existen distintos niveles de este tipo de contactos, ya que alguien que la persona conoce puede simplemente darle el dato de que se busca a alguien para ocupar un puesto, dándole la oportunidad de que pueda postular, pero sin garantías de ser contratado. Por otro lado, está el contacto que podría incluso asegurar el puesto, debido a que conoce a alguien con un cargo importante o esa persona es quien maneja de alguna forma quién es aceptado para ocupar esa vacante. Por lo que dependiendo de los contactos puede resultar más beneficioso para encontrar un empleo, aunque por lo menos dentro de las personas entrevistadas, ninguna ha tenido este segundo tipo de contacto, ya que a lo muchos han contado con alguien que les comenta sobre una vacante para que postulen y en algunos casos han sido contratados y en otros no lo han sido.

Uno de los ejemplos dentro de las entrevistas, es con respecto a Anna, quien consiguió un empleo mediante un grupo de WhatsApp de las personas de su barrio. En este grupo normalmente se conversa sobre temas relacionados a lo que sucede en la zona en la que viven, como medio de mantenerse informadas las personas y de saber si ocurre algún problema, pero de vez en cuando también se mandan información de tipo laboral, como posibles puestos de empleo. En este caso alguien colocó que se buscaba una persona para un trabajo de limpieza por lo que esta

usuaria, la cual normalmente utiliza Facebook para buscar empleo, postuló y pudo conseguir ese empleo.

Por último, están las plataformas complementarias, que no se están estudiando en este trabajo, pero que son utilizadas por los usuarios como una forma de complemento a las que usan para buscar trabajo. Por ejemplo, YouTube o Google, las cuales algunas personas aprovechan para ver a otros usuarios dar consejos sobre entrevistas de trabajo o ver cómo sería la mejor forma de crear su currículum. Este tipo de plataformas son una ayuda extra para quienes buscan empleo y son bastante utilizadas para poder mejorar e incrementar sus chances de poder obtener un puesto de empleo.

Teniendo más claro lo que significan las plataformas, se puede ver la forma en que son usadas para encontrar empleo, por lo que se explica cuáles son las que las personas utilizan y ciertas características que tiene cada una de ellas, ya que de esa forma se puede entender de una forma más clara lo que se puede lograr a la hora de buscar empleo con ellas y lo que representan para las mismas personas que las usan. Además de eso, teniendo en cuenta que los dos enfoques principales de la investigación son las plataformas y los usuarios, se debe ver lo que cada una de estas partes es capaz de hacer.

Debido a que las tecnologías como el internet, plataformas, redes, aplicaciones, etc., ya son parte de la vida de prácticamente todas las personas, se ha ido cambiando las formas en que se realizan ciertas actividades, por lo que lo que antes se podía hacer con un periódico, ahora se da con una plataforma, por lo que se debe ver ese cambio social que se ha dado con respecto a estas herramientas. Por ese motivo a continuación se pasa a mencionar cada una de las plataformas que fueron analizadas y mencionar brevemente cómo funcionan, además de lo que ofrecen. Estas plataformas son, SINE Fácil, SINE Pelotas, Empregos Pelotas y los grupos de WhatsApp.

La primera plataforma es la aplicación SINE Fácil, la cual también tiene su versión web, donde se pueden encontrar algunas herramientas iguales, pero tienen algunos aspectos que la diferencian, aunque la aplicación está más enfocada a buscar trabajo, ya que la página web tiene algunas otras funciones que se enfocan en otros aspectos, como ya fue mencionado anteriormente. Esta aplicación es una versión de aplicación de la página de SINE en Facebook, pero realmente no son

complementarias, sino más bien la aplicación está hecha para que más personas la utilicen y menos usen las otras versiones de SINE.

Esta es la única de las plataformas analizadas que realmente se hizo desde un principio para buscar empleo, por lo cual está más enfocada a eso desde un inicio y no está modificada, de cierta forma, por las mismas personas. Eso sumado a que tiene una versión web, que no es exactamente igual, pero tiene ciertos aspectos similares, hace que se pueda utilizar desde la aplicación, pero también desde una página web, por lo que se podría entrar mediante una computadora o una laptop en el caso de que la persona no tuviera un celular con internet, lo que hace que esta aplicación también tenga eso en común con SINE Pelotas, ya que Facebook puede ser utilizado de la misma forma usando una computadora o un celular.

La siguiente plataforma que es analizada es Facebook que a diferencia de la aplicación o de WhatsApp, tiene dos tipos diferentes de formas para buscar empleo. Primero están las páginas y luego los grupos, por lo que se utiliza una de cada una de estas modalidades para esta investigación. Por un lado, está SINE Pelotas y por el otro Empleos Pelotas, siendo una página y un grupo respectivamente.

Primero está la página de SINE Pelotas, la cual está conectada a la aplicación de SINE Fácil antes mencionada. Esta versión para buscar empleo a diferencia del grupo de Facebook y los de WhatsApp, está, al igual que SINE Fácil, manejada por el Estado, lo que le da un significado diferente a diferencia de los otros grupos, los cuales están manejados por los mismos usuarios que usan las plataformas. Además de eso, esta página tiene influencia en el uso que se puede tener con la aplicación, ya que muchas veces se direcciona a las mismas personas a utilizar SINE Fácil como una alternativa que se puede tener para quienes prefieran usar la aplicación.

Por otro lado, está Empleos Pelotas, el cual es el grupo de Facebook que se utiliza para analizar la forma en que las personas usan esta plataforma para buscar empleo. A diferencia de las otras plataformas vistas, esta está manejada por usuarios y no está ligada de ninguna forma con el Estado, lo cual hace que sean las mismas personas quienes hagan y deshagan lo que se publica. Esto genera que las funciones del grupo no sean iguales que las de la página a pesar de utilizar la misma plataforma, de Facebook. Estas características van creando diferentes formas en las que las personas van interactuando y el papel que tienen a la hora de influenciar o cambiar la forma en que se busca el empleo.

Como se comentó anteriormente, a pesar de que se analicen dos formas de buscar empleo, un grupo y una página, dentro de la misma plataforma, cada una de estas tiene un método diferente de funcionar, desde el hecho de ser miembro o simplemente seguir la página, hasta las publicaciones que se pueden y no hacer o incluso en el cómo se hacen. Siendo un grupo y una página se pueden encontrar las diferencias para poder contrastar sus formas de uso, pero también las similitudes que existen entre estas dos, dentro de lo que se publica como en sus usuarios y en las formas en que se van usando estas herramientas para poder buscar empleos e interactuar con otras personas que están en una situación similar.

Por último, tenemos WhatsApp, donde se ven los grupos de búsqueda de empleo en general y no como en Facebook donde se analiza un grupo un grupo en específico o una página. Esto sucede debido a que en el caso de WhatsApp la mecánica que se utiliza para buscar empleo con esta plataforma es la misma, por lo que hay mucha similitud entre todos los grupos ahí, así como, el hecho de que es muy común que los grupos creados ahí se eliminen o cambien de nombre, al igual que sus miembros vayan entrando y saliendo de forma continua. Además de la forma en cómo se interactúa o mejor dicho cómo no se hace, como se ve en los grupos, ya que tienen una forma bastante específica de funcionar. Siendo así una mejor forma de analizarlos como un todo y no viendo alguno en específico. Con el análisis de cada una de estas plataformas se ve mejor cómo están estructuradas, los usos que se tienen, la forma en que son usadas y se pueden analizar algunos ejemplos e interacciones que se ven en cada una de las plataformas.

Mostrado todo esto se puede ir a lo que significa que estas plataformas sean las herramientas actuales para buscar empleo. Todas estas plataformas, ya sea SINE Fácil, hecha específicamente para buscar empleo, SINE Pelotas, también manejada por el Estado, Empregos Pelotas, los grupos de WhatsApp, tienen en común que son plataformas digitales que de una u otra forma están siendo una alternativa que cada vez más es casi la única forma en que se puede buscar empleo. Debido a que al igual que las personas van usando cada vez más la tecnología, las mismas empresas también las van utilizando, por lo que es cada vez más común que estas estén en el ámbito online en su mayoría y prácticamente fuera de los espacios offline para buscar empleados. Esto hace que si quienes buscan un empleo no cuentan con dispositivos

que puedan navegar en internet o ser usados para abrir aplicaciones, sería menos probable que pudieran conseguir uno.

Lo mencionado antes sobre los dispositivos que utilizan las personas se da debido a que la forma en que las personas actúan es por medio de las relaciones sociales que van pasando por medio de la comunicación mediante las redes y estas se van vivenciando a través de los dispositivos que se utilizan (MISKOLCI, 2016), por lo que se puede relacionar que este tipo de herramientas, como celulares o computadoras, son las que de alguna forma van haciendo que se vaya viviendo más dentro de la sociedad online, por lo que las formas en que se deben satisfacer las necesidades que se tienen van cayendo cada vez más en el ámbito online. Se vuelve cada vez menos usado y vivenciado el aspecto offline para la búsqueda de empleo.

Entendiendo cómo ahora la sociedad online está siendo usada de una forma diferente a como antes se utilizaba, se puede entrar a entender exactamente cómo y por qué las personas se van adaptando y adaptan lo que tienen para usarlo a su favor. Teniendo en cuenta que las plataformas de búsqueda de empleo, en su mayoría utilizan modelos de pago *freemium*⁴, se puede ver que no todas las personas que buscan empleo están en condiciones para pagar por estos servicios, por lo cual tiene que adaptar lo que tienen a la mano para poder conseguir lo que necesitan. En este caso se han ajustado plataformas como Facebook o WhatsApp para convertirlas en herramientas que puedan ser usadas por las personas desempleadas para conseguir dónde trabajar. Modificando el propósito de dichas plataformas para aplicarlo a lo que cada uno de esos usuarios va necesitando.

Esta forma de adaptar y cambiar las plataformas para satisfacer las necesidades de las personas se hace debido, muchas veces, a la falta de opciones que se poseen por otro lado o por la familiaridad que se tiene con este tipo de plataformas. Como comenta Hugo, quien usa grupos de WhatsApp, pero también entra a Facebook para ver vacantes, sobre todo en SINE Pelotas. Él señala que el motivo por el cual utiliza plataformas como Facebook o WhatsApp para buscar empleo es porque son medios en los cuales siempre está conectado, prácticamente todo el tiempo usa Facebook y WhatsApp en su día a día, por lo que se le hace más fácil ver notificaciones y utilizar estas plataformas. “Utilizo WhatsApp para hablar con mis

⁴ Fusión entre la palabra *free* (gratis) y *premium*. Este tipo de modelos de pago son los que dan ciertas funciones gratis a las personas, pero con publicidad o con limitaciones y para retirar esos aspectos se debe pagar.

amigos y familiares y casi siempre entro a Facebook”. Es por eso que siente que son plataformas que podrían ayudarlo para buscar empleo. A diferencia de otras que no les presta tanta atención durante el día o se le dificulta usarla. Esa facilidad hace que las personas sean más propensas a usar lo que conocen o lo que tienen más al alcance en su día a día.

De esa forma se puede ver que ya sea por la falta de recursos, por la facilidad que se tiene con ciertas plataformas o que todo el tiempo se está conectado a dispositivos con internet, las personas van usando las plataformas digitales para sus necesidades, ya que no encuentran las mismas facilidades en otros métodos o ya son cada vez menos usados por las mismas empresas, las cuales van a preferir siempre la mecánica online porque se les hace más barata y fácil a diferencia de tener que publicar en el periódico. Por esos motivos es que las personas van adueñándose de las plataformas para todo lo que necesitan de forma cada vez más común, incluso adaptando lo que en un principio tenía otro fin, como sucede en los casos de Facebook y WhatsApp.

3.1. Transformación y adquisición de la búsqueda de empleo en internet: Historia de las plataformas digitales

En esta parte del capítulo se puede entender cómo las plataformas digitales de búsqueda de empleo han ido cambiando durante el tiempo, debido a los cambios con las tecnologías y con la misma sociedad, ya que las personas no utilizan los mismos medios ahora de los que usaban hace 10 o 15 años, por lo que se debe entender cómo se han ido dando esos cambios en las plataformas. De esa misma forma se mencionan los motivos por los cual los usuarios que utilizan Facebook, WhatsApp y SINE para buscar empleo, no son los que normalmente usan estas otras plataformas, aunque hay excepciones, como en el caso de Valentina, que menciona que ha utilizado hasta seis plataformas, entre ellas están Indeed, Infojobs, Instagram, Facebook, grupos de empleo y vagas.com, pero normalmente la que más utiliza es SINE Pelotas. Ella además es una de las únicas personas que cuenta con estudios más allá de la escuela, ya que es técnica en enfermería y auxiliar de radiología.

Esto se ve desde dos enfoques, el primero de cómo estas plataformas han ido cambiando desde sus inicios hasta la actualidad. De esa forma se puede entender mejor su desarrollo en internet y con las mismas personas que las usan. Además, de ver cuáles son las personas que normalmente frecuentan estas plataformas y los

objetivos que tienen estas a la hora de dar los servicios que prestan a los usuarios. De esa forma con toda esa información se puede tener una mejor imagen de lo que realmente significan estas plataformas, cómo actúan y el por qué, ya que de todas las que se ven solo dos no están manejadas por empresas privadas, la cual es SINE Fácil, la cual es una aplicación creada por el mismo gobierno brasileño, y SINE Pelotas, la cual a pesar de ser una página de Facebook es manejada también por el Estado.

Por otro lado, se ve la importancia que ciertas plataformas van teniendo para las grandes empresas, ya que algunas multinacionales compran aplicaciones o páginas web que pueden tener éxito y al adquirirlas van creando una cadena de plataformas con las cuales van abriendo más posibilidades a tener un mercado más grande. Incluso en algunos casos las empresas, a veces más pequeñas, van utilizando estas plataformas para que los usuarios puedan utilizarlas o conocerlas, por ejemplo, en WhatsApp, algunos de los grupos son administrados por empresas que son utilizadas para buscar empleo y donde todos los puestos que se colocan para que las personas postulen están en la página de esta compañía. A pesar de que esto es un poco diferente a lo que hacen las empresas grandes al tener los recursos para comprar plataformas que están iniciando o fusionarse con otras para poder crear algo nuevo, vale la pena también tenerlo en cuenta, ya que estas empresas pequeñas van utilizando las plataformas más grandes para hacerse conocidas ante las personas. En el caso de las plataformas grandes, muchas de estas han ido creciendo y han sido tomadas por compañías más grandes luego de tener éxito, por lo que han podido crecer más o juntarse con otras plataformas que también son propiedad de una misma empresa para expandir sus fronteras, así como cruzar datos de los usuarios, lo que se puede utilizar para generar ganancias mediante la utilización de los algoritmos y la información de los usuarios, como señala Van Dijck (2015), se puede ver que casi el 98% de las principales plataformas y redes están bajo empresas que ven internet como un mercado. Es necesario ver cómo se va dando el cambio de las plataformas, como van evolucionando y adquiriendo más presencia para las personas, así como mencioné antes, se van juntando y convirtiendo en plataformas que son usadas mundialmente. Todos los datos que se han recopilado para realizar esta parte de la investigación vienen de las mismas páginas web de las plataformas.

Así mismo se analizan ciertos aspectos de algunas plataformas que hacen que no todos los usuarios puedan utilizarlas, ya que a pesar de decir que quieren hacer

que las personas encuentren empleo, lo que realmente hacen es colocar limitaciones para cierto tipo de público, en su mayoría quienes no pueden pagar por ciertos servicios. Estas plataformas se presentan como gratuitas, pero realmente son *freemium*, lo que hace que quienes quieran obtener todas las ventajas que ofrecen deban pagar y de esa forma tener mayores posibilidades de conseguir un empleo. Esto se ve luego de que se analicen las plataformas que son investigadas, para poder entender por qué es que este tipo de herramientas *freemium* no son tan usadas por los usuarios investigados y cuando las utilizan es sin pagar.

Estas plataformas que se analizan a pesar de no ser, en su mayoría, usadas por los usuarios que se han entrevistado, con algunas excepciones, requieren que se pueda observar cómo funcionan, ya que debido a la forma en que operan es que las personas deben buscar otras formas de intentar conseguir un empleo. Además de que muestran, al igual que las plataformas estudiadas, diferentes métodos por los cuales se les hace pensar a la gente sobre esa abundancia de encontrar de todo en internet, así como esa falsa promesa de que gracias a estos medios se puede conseguir empleo de forma fácil y rápida. Además, se puede ver lo que representan estas plataformas, sobre todo las que son adquiridas por grandes empresas, ya que van adquiriendo más poder, con el cual incluso los gobiernos llegan a modificar sus leyes para beneficiarlas, como se mencionó hablando sobre la reforma y cómo esta servía más para las empresas que para los ciudadanos.

Las plataformas digitales de búsqueda de empleo ya han sido creadas desde hace varios años, por ejemplo, el sitio web de Catho fue creado en 1996, Infojobs en 1998, LinkedIn en 2003, Indeed Job en 2005 o SINE Fácil en 2017. A pesar de que en un principio estas empresas se manejaban solo en sitios web, debido a que no existían aplicaciones como ahora, poco a poco fueron ganando un público cada vez más grande y empezaron a adquirir una mayor notoriedad entre las personas. Dentro de las aplicaciones más utilizadas de forma mundial y local he podido ver cuáles son las más utilizadas para buscar empleo. Entre estas se encuentran “Indeed Job” creada en el 2010, llamada en Brasil “Empregos”, LinkedIn en 2011, Infojobs, la versión global, creada en 2012 y la versión de Brasil en 2013. Ese mismo año son creadas Glassdoor y Snagjob, luego en el 2015 Jobtoday y Cornerjob, por último, está la aplicación “Vagas” en 2016 la de SINE creada en el 2017 y Catho en el 2018.

La mayoría de las plataformas mencionadas anteriormente son las que se mencionan más adelante, ya que son de las más usadas no solo a nivel nacional, sino también a nivel mundial, incluso algunas como LinkedIn, son tan conocidas y usadas que a veces las empresas te piden de forma directa tu enlace de perfil de esta plataforma para poder ver todo lo que necesitan saber del postulante, sin la necesidad de pedir un currículum más tradicional. Además, se adiciona la plataforma de SINE Fácil, creada en 2017, así como su versión física, la cual a pesar de no ser exactamente igual que las otras, fue el inicio de esta aplicación.

Las plataformas que se analizan en esta parte son divididas en dos, primero las que son objeto de estudio de esta investigación, las cuales son SINE, donde entran la aplicación SINE Fácil y la página SINE Pelotas; Facebook y WhatsApp. Se debe tener en cuenta que la primera es la única plataforma hecha por el Estado y la cual tiene diferentes funciones además de poder buscar empleo, ya que también posee otros aspectos que las personas pueden necesitar con respecto al ámbito laboral. De la misma forma que SINE Fácil tiene eso como algo propio tanto Facebook como WhatsApp son plataformas que no fueron hechas para buscar empleo, lo cual las hace diferentes en ese sentido al respecto de las otras que se han visto anteriormente.

Luego están las otras plataformas que son vistas, las cuales están más enfocadas en los aspectos más monetarios de la búsqueda de empleo en internet. Esto se debe a que todas estas plataformas van a tener modelos de pago, los cuales hacen que sean más segmentadas a la hora de ser utilizadas, por lo que quienes las utilizan no son los mismos que usan plataformas como SINE o los grupos de Facebook y WhatsApp, a menos que usen sus versiones gratuitas. Pero estas están bastante limitadas, ya que están hechas basándose en que las personas paguen una suscripción para poder buscar de forma más efectiva y que puedan conseguir un empleo.

Primero está SINE, el cual fue desarrollado a partir de un lugar físico, el *Sistema Nacional de Empleo*, que fue creado y está administrado por el gobierno. Como se coloca en la página del gobierno, SINE busca ser un intermediario laboral, para así colocar a los ciudadanos en el mercado laboral, reduciendo los tiempos de espera y conectar a empleados y empleadores, logrando una mayor efectividad y rapidez para ambas partes. De esta forma se busca promover la oferta y la demanda de empleo. Este servicio creado el 8 de octubre de 1975 por la OIT, "*Organização Internacional*

do Trabalho” y desde entonces hasta el día de hoy han sido creados más de 1,500 locales donde se pueden atender a las personas que buscan empleo en aproximadamente 1,200 municipios (SINE, 2016).

Esta forma de asistencia a las personas a encontrar trabajo fue creada a partir de la ley 7.998/1990 y se convirtió en parte del Programa de desempleo de Brasil, por lo que, en la página del gobierno, www.gov.br, se puede encontrar información sobre este e, incluso, entrar por ahí para poder ver algunas vacantes de trabajo sin la necesidad de utilizar la aplicación ni el Facebook, así como existen algunas opciones que no están en la aplicación, por ejemplo poder ver la *Carteira de trabalho digital*, de la cual se comenta más adelante, *benefícios emergenciales*, seguro de desempleo, etc. Para el 2017 fue creada la aplicación de SINE Fácil, con la cual las personas pueden buscar trabajo utilizando sus celulares y sin la necesidad de ir hasta los locales de SINE. Actualmente SINE Fácil cuenta con más de 5 millones de descargas (SINE, 2016).

Al ir la tecnología avanzando y siendo cada vez más común que las personas utilicen dispositivos digitales para buscar empleo y hacer otros trámites, tanto el sistema de SINE como la página del gobierno de Brasil han ido empleando cambios más direccionados al ámbito digital, por lo que, por ejemplo, ahora las personas pueden sacar una *Carteira de trabalho digital*, mediante una aplicación, con la cual se puede obtener este documento de forma, el cual sustituye la versión física del mismo. De esa forma las personas pueden ver por la aplicación “Carteira de Trabalho Digital” los contratos que cada trabajador ha tenido, así como pueden despejar cualquier duda sobre sus *carteiras de trabalho* (CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL, 2021). Al ser necesario tener este documento para poder buscar trabajo en SINE, tanto en su forma física como digital, Facebook y aplicativo, se puede observar que estos documentos y plataformas están intentando adaptarse a las necesidades de las personas y a los cambios que se dan con las diferentes tecnologías.

En el caso de la plataforma de SINE Fácil, a diferencia de otras plataformas, las personas que usan esta aplicación pueden ser cualquiera que cuente con un celular con internet, lo que no limita tanto a los usuarios. Por otro lado, quienes no cuentan con este tipo de dispositivos puedan utilizar lo que sería SINE como lugar físico, por lo cual está un poco más abierto a todos los ciudadanos en ese aspecto. Esto va haciendo que esta plataforma sea más accesible a los ciudadanos a la hora

de poder usarla, aunque no quiere decir que funcione del todo, ya que igual presenta problemas los cuales puede limitar un poco su uso. Ese tipo de problemas es la forma en que se utiliza, debido a que a veces las mismas personas no entienden tan bien cómo funciona ni cómo buscar empleo, por lo que puede hacer que las personas no usen tanto esta aplicación como utilizan el lugar físico o el Facebook de SINE.

Ahora están los casos de Facebook y WhatsApp, en donde sucede algo diferente que en todas las demás con respecto a quiénes las usan, ya que estas dos son las únicas que realmente no fueron hechas para buscar empleo, todas las demás plataformas vistas, a pesar de que tienen distintas formas de usarse, algunas son más parecidas que otras, fueron hechas con el propósito de que la gente busque un empleo. Además de eso, siendo Facebook y WhatsApp algunas de las plataformas digitales más utilizadas, para diferentes cosas, incluso para tareas del día a día, la cantidad de personas que pueden y saben cómo usarlas es mucho mayor. No se necesita tener un alto conocimiento en redes sociales o internet para poder navegar por estas aplicaciones, igual siempre hay una parte de la población que esté limitada, ya sea por no contar con un celular que cuente con internet o no tener un gran conocimiento en el mundo online, pero ya que la mayoría de los usuarios que navega por internet ya usa estas aplicaciones, el público que las puede usar para buscar empleo es más grande que en los otros casos. Además de que no se debe de pagar por ninguna de estas plataformas, por lo menos no para ser parte de grupos o páginas donde se busca empleo.

Por otro lado, sí ocurre lo mencionado antes sobre las grandes empresas comprando otras plataformas para poder tener un mercado más amplio. A pesar de que Facebook y WhatsApp se podría decir que están más abiertos al público sin ponerles trabas para usar sus plataformas de forma libre, esa libertad que les dan a los usuarios hace que ganen más popularidad para poder ir generando más clientes a la hora de crecer e ir comprando más empresas con lo que se va teniendo más poder en el mercado, donde se va creando un oligopolio de plataformas y donde las personas se van viendo obligadas a usar ciertas aplicaciones o redes sociales para poder interactuar con otros usuarios, lo que puede ser perjudicial a futuro, sin contar toda la información que poseen estas plataformas sobre los usuarios, las cuales siendo todas de una misma empresa se logra poder saber todo de cada una de las personas que las usan. Esto sería lo que Van Dijck llama (2015) de “conectividad”,

donde a pesar de que se usaba para decir que los usuarios acumulan capital social, se ha vuelto más hacia cómo las empresas dueñas de las plataformas ganan capital económico.

Entrando al segundo grupo de plataformas, primero tenemos LinkedIn, la cual es, posiblemente, la plataforma más conocida y utilizada a nivel mundial. Esta fue creada en el 2002 en Estados Unidos y lanzada en el 2003. Tan solo en cinco años tenía más de 25 millones de usuarios registrados y para el 2011 fue la primera red social en poner acciones en la bolsa. LinkedIn luego de unos años en el mercado es comprado por Microsoft por 26,200 mil millones de dólares en el 2016, volviéndose una de las empresas más costosas de Microsoft, luego de Skype. En el año 2020 llegó a tener más de 660 millones de usuarios alrededor del mundo, siendo Brasil uno de los países con más usuarios, teniendo alrededor de 40 millones, ocupando así la cuarta posición en el ranking mundial con más usuarios de esta plataforma. Su aplicación cuenta con más de 500 millones de descargas (LINKEDIN, 2021).

Otra plataforma es Catho, la cual comenzó siendo propiedad de Brasil online y fue creada en 1996, esta primera versión tenía los currículos de los clientes de “*Catho Recolocação*”, además de ofrecer pruebas online y programación de cursos presenciales. Luego de un tiempo empezó a ser comprada de a pocos por una empresa australiana llamada SEEK, en ese momento pasó a ofrecer anuncio de currículos y puestos de trabajo, como hace hasta ahora. Desde el 2008 SEEK comenzó a comprar Catho, hasta que en el 2016 consiguió comprar el 100% de esta, al igual que de “*Manager online*”, otra plataforma de búsqueda de trabajo. En ese mismo año Catho fue la página web líder en búsqueda de empleos de Brasil y se fueron implementando más opciones, como la opción de hacer prácticas profesionales, para que las empresas pudieran reclutar personas jóvenes (CATHO, 2021).

En estos casos se pueden apreciar lo que fue mencionado antes y en el capítulo anterior, sobre como empresas grandes van adquiriendo otras, en este caso plataformas, para poder tener mayor presencia en el mercado y tener un mayor poder a la hora de que se creen normas o leyes laborales. En estos casos Microsoft y SEEK, empresas mucho más grandes compraron LinkedIn y Catho lo que hizo que ambas plataformas explotasen mucho más y se pudiera expandir a un público más grande, de forma internacional, por ejemplo, en el caso de LinkedIn, donde antes la mayoría

de sus usuarios estaban enfocados en Estados Unidos, pero ahora están por todo el mundo. De esa forma se va haciendo un oligopolio donde las personas que quieran buscar empleo mediante internet se ven empujadas a usar estas plataformas de pago, ya que son las más conocidas y utilizadas.

Después se tiene otra aplicación, la cual es una de las más utilizada en Brasil, esta es Infojobs, o como se hizo conocido en Brasil “Empregos”, aunque actualmente también está usando el mismo nombre alrededor del mundo. Infojobs es una empresa española, la cual fue creada en 1998, pero no tuvo su aplicación hasta el año 2012. A Brasil llegó en el año 2004 como infoemplego y luego en el 2007 se convirtió en infojobs. Para el 2020 la versión brasileña tiene más de 30 millones de usuarios registrados y representan un 20% de la población de internet en Brasil, siendo el lugar con más currículos en Brasil. La aplicación de Infojobs española cuenta con más de 10 millones de descargas (INFOJOBS, 2021).

Todas estas plataformas tienen supuestos objetivos como: conectar profesionales y crear oportunidades para todas las personas dentro de la fuerza laboral alrededor del mundo, fomentar el acceso de las personas que están en riesgo de exclusión social al mercado laboral, al igual que desarrollar profesionales que sean productivos, competitivos y responsables o lograr que las personas consigan un empleo y se puedan realizar profesionalmente. Pero lo que realmente buscan es que los usuarios paguen por sus servicios sin importarles realmente si consiguen empleo o no, mientras gasten dinero buscando empleo, eso se puede ver en que todas tienen un sistema *Freemium*, el cual hace que dependiendo de si pagas y cuánto dinero gastas, tendrás mejores oportunidades de conseguir empleo.

Estas plataformas son “gratuitas”, pero con limitaciones que están especialmente para quienes pagan por esos servicios que los demás no tienen. Por ejemplo, si los usuarios gastan tienen acceso a más vacantes, a veces no deja que se postulen sin ser miembro *premium* de la plataforma o incluso quienes pagan tienen más oportunidades de ser contratados, ya que sus currículos están por encima de quienes no tienen este tipo de suscripción. Incluso en el caso de Catho muestran en su misma página muestran que si pagas tienes 5 veces más o incluso 18 veces más posibilidades de ser contratado, dependiendo del plan que tengas, por lo que ellos mismos están dando a entender que si les pagas obtendrás un empleo, mientras que si no pagas no es muy probable que eso ocurra (CATHO, 2021).

Incluso si alguna quisiera pagar para por estas plataformas, estaría limitada por el hecho de necesitar una tarjeta de crédito, ya que se pide para poder volverse un usuario *premium*, lo que segmenta aún más a quienes podrían usar estas formas de buscar empleo de manera completa, debido a que no todas las personas cuentan con este tipo de tarjetas. Esto hace que se vaya segmentando aún más el tipo de usuario que puede usar este tipo de plataforma. Por lo cual otras que no necesitan que las personas utilicen dinero para tener más posibilidades de conseguir un empleo, son utilizadas por los usuarios, sobre todo por aquellos que no tienen los recursos necesarios, como es el caso de quienes están dentro de esta investigación.

Como se puede ver hasta ahora a grandes rasgos todas las plataformas que se han visto tienen varias características en común, ya que todas están de una forma u otra enfocadas en personas que tengan ciertos conocimientos con redes sociales, contactos o dinero para poder conseguir un empleo. Mientras que las que no cuentan con ninguno de estos aspectos están limitadas a buscar de una forma más reducida los empleos que hay. Estas similitudes y la forma en que todas este tipo de plataformas actúan de forma similar hace énfasis a ese ecosistema de medios conectivos que se mencionó, donde entre las mismas plataformas se van influenciando y cuando una tiene un cambio las demás hacen lo mismo para que todas funcionen de forma similar, de esa forma entre todas se influyen (VAN DIJCK, 2015). Esto hace énfasis en el hecho de que a pesar de que hay una gran cantidad de vacantes en internet, esa abundancia que se ha mencionado, no quiere decir que todas las personas van a poder conseguir un empleo, ya que las mismas plataformas están cortando de cierta forma la posibilidad de que todos estén al mismo nivel a la hora de buscar y sobre todo de postular, ya que todas se manejan de forma similar.

4. EL ESTADO CONTRA LAS EMPRESAS PRIVADAS

Continuando con el primer enfoque de esta investigación, las plataformas digitales, este capítulo está basado en ver y analizar cómo es que se manejan dichas plataformas que se están estudiando aquí desde un punto de vista estatal y privado. Debido a eso, se separan las plataformas en dos, las manejadas por el Estado y las que son administradas por personas o empresas. Por un lado, está SINE Pelotas y SINE Fácil y por el otro, el grupo de Facebook y los de WhatsApp. A pesar de que dentro de Facebook se encuentra SINE Pelotas, se coloca en la sección de manejadas por el Estado junto con la aplicación SINE Fácil, ya que al final de cuentas está siendo manejada por personas vinculadas al Estado, mientras que en los grupos de Empleos Pelotas y los de WhatsApp, todo lo que se hace es manejado por los mismos usuarios o por personas vinculadas a alguna empresa privada,

Como se puede ver en casos específicos de algunos grupos de WhatsApp que quienes administran dichos grupos usan nombres de empresas que tienen sitios web para buscar empleo o a veces solo colocan vacantes que salen en ese tipo de páginas web y de esa forma direccionan a las personas a entrar a sus sitios para que postulen desde ese tipo de plataformas, por lo cual esos grupos de WhatsApp estarían funcionando, en parte, para promocionar su mismo sitio web y crear tráfico en él y así más personas podrían conocerlos y utilizarlos en el futuro. Dándole una nueva forma en la que unas empresas utilizan a otras para su beneficio, en este caso una empresa más chica usa a una más grande, a diferencia de lo que se vio antes, donde una empresa grande compraba una pequeña para ir generando más mercado.

En esta sección están colocados y explicados algunos puntos relacionados con esta función que se da entre el Estado y las empresas privadas a la hora de tener plataformas para que las personas busquen empleo. Para eso se debe ver cómo estamos actualmente en un mundo lleno de medios digitales, por lo que el Estado se debe ir adaptando a lo que necesita y usa la población, como en el caso de SINE que ya no solo es un lugar físico, sino también uno virtual. Además de eso este capítulo está relacionado en cierta parte con la responsabilidad que se tiene sobre la búsqueda de empleo a la hora de dar las herramientas necesarias para que las personas puedan conseguir puestos de trabajo. Esto se analiza lo que sucede en otros países a comparación de Brasil a la hora de que las mismas personas usen medios y herramientas que son hechas por el Estado o por empresas privadas. Por lo que

también se explica cómo funcionan las plataformas analizadas y viendo las diferencias e igualdades que puedan tener estos dos grupos a la hora de ser usados por los individuos.

Para poder analizar las acciones que están tomando los Estados y las empresas privadas con respecto a las plataformas que se crean, debemos ver que desde ya hace algunas décadas estamos viviendo en una era digital que se caracteriza por estar marcado por medios tecnológicos y medios digitales, los cuales permiten que todo pueda ser compartido por las personas y se ingrese de forma digital a prácticamente todo lo que vemos y hacemos. De esa forma estos medios digitales nos permiten no solo ser unos entes pasivos, sino también poder crear contenido que sea consumido por otros y nosotros consumir lo que los demás van haciendo (MISKOLCI, 2016). Al todo poder ser compartido y creado por y para las mismas personas, estos medios se van haciendo cada vez más utilizados, por lo que todo se debe ir adaptando a estos, incluso lo que van creando los gobiernos como apoyo para sus ciudadanos, ya que se vuelven herramientas que la mayoría usa.

Estos medios digitales hacen que además de consumir estemos conectados, como señala Facioli (2017), cuando las personas están conectadas van ampliando las redes para socializar, ya sea con la familia o amistades, y de esa forma acceden a información que antes no tenían, por lo cual van expandiendo sus conocimientos y al mismo tiempo sus horizontes aspiracionales. De esa misma manera estos medios sirven para intercambiar experiencias entre las personas, además de agrandar los círculos sociales que ya tienen. Así los medios van creando enlaces entre los usuarios y así se van intercambiando información, pero también puntos de vista sobre experiencias o en el caso de esta investigación, sobre posibles empleos que alguna persona conocida pueda recomendar.

Pero al igual que se van creando estas conexiones entre las personas, las cuales afectan a la interacción de las personas, ocurre algo más con quienes son los propietarios de estas plataformas. Como señalan Balieiro y Miskolci (2018), las relaciones que se dan en los medios digitales ya no solo afectan a la conexión e intereses de los usuarios, como podía ser antes, sino que ahora también están impactando a quienes poseen estas plataformas digitales utilizadas para socializar, estos propietarios también son parte de la era de la conectividad. Por ese motivo es que lo que hacen o dejan de hacer quienes son dueños de las plataformas impacta en

los usuarios, al igual que sus plataformas. Ya no es un tema de solo fijarse en los usuarios, sino también de los medios que se usan e incluso quiénes están detrás de esos medios.

Entendiendo un poco mejor cómo los medios digitales impactan sobre las personas al estar conectadas y generan que estas puedan conocer más y obtener información dentro de la sociedad online. Además de que quienes son propietarios de estos medios tienen una fuerte influencia en la conectividad actual, ya que no se trata solo de los usuarios, sino también de las plataformas. Se puede entender el por qué es necesario ver cómo tanto estas empresas privadas que tienen sus plataformas al igual que el Estado, que se va adaptando a los cambios, van teniendo una influencia en el cómo se usan las plataformas, al igual de qué tanto sirven o se utilizan estos medios para buscar empleo y de esa forma poder comparar la forma pública con la privada a nivel no solo nacional, sino internacional. Es así que se pasa a ver mejor la influencia que pueden tener la eficiencia de las plataformas para que las personas las utilicen más o menos, dependiendo de si realmente piensan que les sirven a conseguir un empleo o no.

A continuación, se ve cómo se manejan las instituciones públicas y privadas para la búsqueda de empleo y la forma en que eso afecta al momento en que las personas elijan cuáles utilizar. Esto está basado en un estudio hecho por Guimarães y que fue realizado entre tres países, Francia, Japón y Brasil. Por lo que se puede analizar desde diferentes puntos de vista lo que puede generar el hecho de que las instituciones públicas tengan un manejo adecuado a la hora de asistir a los ciudadanos a buscar empleo o por el contrario lo que eligen las mismas personas al no sentir que las instituciones públicas están haciendo algo, por lo que deben optar por la alternativa de las empresas privadas, ya que sienten que con ellas sí se podría tener más probabilidades de conseguir un empleo mediante sus instituciones.

Como señala Guimarães (2012), en países como Japón o Francia, más específicamente sus capitales, las personas confían más en las instituciones públicas a la hora de buscar empleo, por lo que son más utilizadas a comparación de lo que sucede con las instituciones privadas. Por ejemplo, en el caso de Tokio o París, seis de cada diez personas utilizan los sistemas públicos para buscar empleo. Por otro lado, en el caso de Brasil es al revés, ya que los ciudadanos prefieren las entidades privadas a la hora de las públicas para buscar empleo, ya que las agencias de empleo

son socialmente más significativas de lo que puede ser el sistema público a la hora de asistir a las personas a encontrar un empleo. Eso muestra que, en el caso de países como Brasil, las personas no sienten confianza a la hora de utilizar instituciones públicas con aspectos tan fundamentales como buscar empleo, por lo que sienten la necesidad de tener que recurrir a instituciones privadas para eso.

Esa desconfianza que se tiene por parte de las personas hacia las instituciones públicas genera que las estas intenten por otros medios, que sienten más seguros y con mayores probabilidades de éxito, conseguir un empleo. Sobre todo, cuando el porcentaje de desempleo es tan alto y una gran cantidad de personas no tiene los medios para poder sobrevivir mucho tiempo sin tener ingresos fijos. De esa forma esas opciones privadas son vistas como alternativas más eficientes y sobre todo al ver que estas tienen tantas posibilidades y vacantes, se va haciendo que los mismos individuos se auto direccionen a usar estos medios.

Por ejemplo, Valentina habla sobre cómo SINE, la cual está hecha y manejada por el gobierno, ella comenta que realmente no atiende las necesidades de quienes las usan, ya que no hace mucho más que solo colocar puestos de empleo, ya sea en sus oficinas o en sus plataformas online. Pero para Valentina no se hace un seguimiento real de quienes están desempleados y utilizan este medio para intentar encontrar un empleo. Valentina comenta que:

“SINE debería ser más orientado a seguir a las personas. Las personas deberían registrarse en la página del gobierno para que les manden alertas de empleo, también ver si están yendo a las entrevistas por qué no han podido ir o por qué no están consiguiendo un empleo”.

De esa forma se puede dar una asistencia más grande a solo tener que publicar vacantes para que las personas apliquen e intenten conseguir un empleo, porque muchas veces ese no es el único problema que pueden tener quienes postulan, sino que podrían necesitar otros tipos de asesoría en el área laboral, por ejemplo, en las entrevistas. Por ese motivo Valentina comentaba “Pienso que SINE no hace todo lo posible para ayudar a las personas”.⁵

Otro aspecto que se da mucho más en Brasil a diferencia de Francia o Japón es que se da de forma más común que quienes buscan un empleo opten por

⁵ En algunos momentos se utiliza la palabra “ayuda” para referirse a lo que hace SINE, ya que las personas entrevistadas lo ven como una ayuda, aunque realmente sean políticas públicas y derechos de los ciudadanos.

conexiones, ya sean de familiares, amistades o incluso de colegas para poder trabajar. Esto no sucede así en otros países, donde a pesar de que las personas también utilizan conexiones, las personas pueden encontrar más empleos sin la necesidad de contar con conexiones o conocidos, sobre todo porque utilizan sistemas públicos. Como se señala en el estudio, en una ciudad grande como São Paulo las redes personales son el mecanismo más utilizado para buscar un empleo (GUIMARÃES, 2012). Por lo que las personas utilizan sus contactos a la hora de buscar un empleo, además de las instituciones privadas, como se mencionó antes. Con eso sumado a la falta de confianza que se tiene con respecto a los servicios públicos que se dan a las personas a la hora de buscar empleo, hace que los ciudadanos prefieran otras medidas en vez de utilizar los medios que da el mismo Estado.

Pero eso no solo puede suceder en ciudades grandes, sino también en otras más chicas, como en el caso de Pelotas, donde las personas pueden encontrar posibles empleos mediante amistades o vecinas, como se comentó anteriormente sobre el caso de Anna. Además de eso, en las mismas plataformas, como Facebook, los usuarios etiquetan a sus amistades y familiares, por lo que de alguna forma si alguien consigue un empleo mediante una publicación donde alguien lo etiquetó, ese contacto estaría ayudando a la persona a poder obtener dicho empleo.

En el caso mencionado no se da una conexión directa, donde por ser pariente o amigo del dueño de la empresa donde la persona sería contratada inmediatamente sin necesidad de nada más que una recomendación, pero de todas maneras estaría dentro de los contactos que se tienen para poder obtener un empleo o que por lo menos sea una ayuda para eso. Como menciona Granovetter (1976) algunas personas tienen los contactos necesarios, mientras que otras no los tienen, por lo que alguien que no tiene esas conexiones va a tener más problemas para conseguir un empleo, pero eso no quiere decir que no pueda de igual forma utilizar los contactos que tenga, aunque solo sea simplemente para mencionarle sobre un empleo.

Viendo mejor la forma en que las personas van prefiriendo usar unos medios sobre otros a la hora de buscar empleo, sobre todo en países como Brasil, se puede ver el por qué hay tantas plataformas que son usadas para esto. Ya que las personas al sentir una desconfianza con respecto a las instituciones públicas prefieren optar por entidades privadas, sintiendo que con estas hay más posibilidades de llegar a conseguir un empleo. De esta forma el servicio público se va dejando de lado y se va

intentando más con esas opciones privadas, ya sean mediante plataformas digitales hechas para buscar empleo o por otras, como Facebook o WhatsApp, donde son esas mismas personas que buscan alternativas y además son quienes manejan esas plataformas, ya que las administran, suben publicaciones, comentan y comparten, lo que hace que estas puedan tener actividad y más gente las conozca.

4.1. ¿Asistencia real o solo por cumplir?: SINE

En esta parte del trabajo se analizan tanto SINE Pelotas, la cual es la página de Facebook y SINE Fácil, la aplicación hecha por el gobierno que funciona en todo el país. Se ve cómo es que cada una de estas plataformas funciona y está hecha, pudiendo ver, por ejemplo, los tipos de empleos que son publicados o sobre la interacción que se da entre los usuarios. De esa forma se puede entender las herramientas que está dando el Estado a quienes utilizan estos medios para buscar empleo y si realmente son eficientes este tipo de plataformas a la hora de que las personas las usen para buscar empleo.

La primera plataforma es la página de Facebook de SINE, la cual actualmente cuenta con alrededor de 30 mil me gusta, unos 6 mil más que hace un año. En esta página se puede ver que normalmente las publicaciones son realizadas cada dos días, pero a veces publican más de una vez por día. En cada publicación que colocan ponen una lista de empleos, más o menos 20 trabajos por cada vez, pero todos los trabajos piden experiencia, que es el mayor problema para las personas que empiezan a buscar trabajo en SINE, porque mucha gente no la tiene en los puestos que son colocados. Algunas de las vacantes que hay en la página son: asistente de carpintero, asistente de mecánico de automóviles, cajero de lotería, clasificador de granos, electricista, operador de montacargas. Al final de cada publicación se publican puestos para personas con discapacidad y rehabilitados, estos son más o menos tres, normalmente estos son puestos como: auxiliar administrativo, auxiliar de farmacia o auxiliar operativo logístico.

Esta lista de empleos que se muestra en Facebook puede hacer que parezca que la página de SINE está publicando una gran cantidad de puestos y da una sensación de abundancia para los usuarios, pero la verdad es que eso es solo una ilusión que se genera, ya que, los puestos no cambian en su gran mayoría y colocan la misma lista cada día o la modifican en solo uno o dos empleos, lo que no da pie a que las personas puedan encontrar una variedad real en las vacantes y sean siempre

las mismas, las cuales nadie obtiene, por la falta de experiencia, en su mayoría de veces. Esto se puede ver observando la lista que tienen en Facebook o incluso preguntándole a las personas que buscan empleo o viendo los comentarios de la misma página, donde los usuarios se quejan bastante de que estas listas no varían en casi nada o a veces en nada.

Por otro lado, está el hecho de que los puestos de trabajo que se pueden ofertar ahí no son del interés de todos, por ejemplo, una persona que es electricista estará enfocado en encontrar un trabajo en esa área, pero si solo ve empleos para vender será más difícil poder obtener esa vacante y sin una asistencia a la hora de postular en donde se le pueda asegurar que el postulante recibirá capacitación, alguien que no esté familiarizado en el área no tendría una oportunidad real de conseguir el puesto. Por lo que se vuelve una responsabilidad de cada persona buscar y conseguir la forma en que pueda ser un candidato posible para el empleo.

Como fue comentado, los mayores problemas que tienen las personas con los puestos que se colocan es la necesidad de experiencia laboral que se les pide, ya que siempre se coloca que la persona no debe tener menos de seis meses o un año de experiencia para todos los trabajos, incluso los que podrían ser hechos sin la necesidad de tener experiencia, como cargar y descargar mercancías, por otro lado, que son siempre los mismos trabajos los que se colocan en la página de Facebook e incluso en la aplicación. Estos dos problemas son un círculo vicioso, ya que, al no tener la experiencia necesaria para poder postular a las vacantes, no se consiguen nuevos trabajadores para llenar esos puestos, por lo que siempre se van manteniendo los mismos y no hay actualizaciones con nuevos posibles empleos. Estos problemas se mantienen hasta ahora, el hecho de que siempre se pide experiencia para postular a un puesto de trabajo y que sean los mismos dificulta a las personas poder encontrar un trabajo, a pesar de que pueda parecer que existen muchas posibilidades.

En la interacción de los usuarios se puede ver que en promedio las publicaciones de la página SINE pueden tener entre 15 o 20 comentarios, las personas interactúan con las publicaciones y, a menudo, etiquetan a otras personas en estas. Ese acto de etiquetar a otras personas conocidas ayuda a que los círculos de las personas, como, por ejemplo, amistades, familiares, colegas, etc. Se ayudan entre ellos para intentar conseguir un empleo, lo que hace que la búsqueda de trabajo se realice, a veces, dependiendo de los otros. Como dice Guimarães (2012), existen

cuatro circuitos que son utilizados como mecanismos de búsqueda de empleo, dentro de estos están las personas que son parte de la vida de las personas y quienes pueden ayudar a conseguir un empleo. Dentro de los circuitos están primero los familiares que viven con el individuo, circuito doméstico; los vecinos, amigos y parientes, circuito comunitario; compañeros de barrio y otras asociaciones, circuito asociativo; y, por último, los colegas de trabajo, circuito profesional.

El hecho de que las personas compartan con amistades y familiares sobre empleos que les pudieran interesar es tocado más adelante cuando se habla sobre los usuarios de estas plataformas, pero el hecho de compartir ya genera una forma diferente en la cual la simple plataforma y los puestos que se colocan no son suficientes para que las personas puedan conseguir un empleo, se necesita de una fuerza externa que pueda ayudar con eso. Así como sucede con otros empleos que se pueden buscar fuera de una plataforma, un contacto te recomienda una forma en la que puedes buscar una vacante para un puesto, eso puede mostrar que al final la búsqueda de empleo mediante plataformas digitales no cambia tanto, en ciertos aspectos, en relación con buscar por medios más tradicionales. Lo que también muestra que si no cuentas con ciertos contactos podrías no poder encontrar ciertos empleos.

Como señala Granovetter (1976), hay tres formas de que las personas buscan trabajo, la primera sería la forma, donde el autor se refiere a anuncios en el periódico o agencias de empleo, aunque en un contexto más actual se podrían incluir las plataformas digitales en ese grupo; la segunda forma sería aplicando de forma directa a un trabajo, por ejemplo mandando a una empresa el currículum, sin que necesariamente estén buscando empleados; y por último la última forma es la que se estaba mencionando, los contactos personales. Por ese motivo es que la acción de etiquetar a una persona puede ser tan central en la forma de buscar empleo mediante estas plataformas.

Por otro lado, poniendo en contraparte la interacción que tienen los usuarios entre ellos está la que tiene la misma página con estos. Una parte central del Facebook son los comentarios y las conversaciones que se pueden dar mediante estos, por lo que las dudas que se pueden tener sobre cómo postular a ciertos puestos o cómo saber más información sobre los empleos ofertados, se deberían de responder por las mismas personas que manejan la página de SINE, pero esto no sucede así,

ya que no existe una interacción real entre los usuarios y los encargados de manejar esta página. Como dice Herrera (2012), los espacios virtuales se utilizan como mecanismos para que las personas interactúen, son canales de comunicación que pueden tener un alcance mucho mayor que otros medios más tradicionales y donde se puede lograr una interacción superior. Teniendo en cuenta eso, el hecho de que no se genere una interacción entre SINE y los usuarios genera que parte de la experiencia de buscar trabajo mediante esta plataforma sea solo parcial, lo que también hace que las personas tengan que depender solo de los otros usuarios para poder resolver dudas y no de los que realmente deberían estar brindando ayuda, por lo que se genera más difícil la búsqueda de empleo para las personas.

Otro punto que es bastante común, no solo en la página de SINE, sino en el grupo de Facebook que vi, es que muchas personas que no saben cómo funciona SINE, no saben si tienen que enviar sus currículos en Facebook o cómo postular a un trabajo, a veces ponen su número de WhatsApp en los comentarios, lo que hasta puede ser peligroso porque está exponiendo datos personales, y el problema es que quien está a cargo del Facebook del SINE no responde a los comentarios. Aunque esto cambió un poco a partir de marzo del 2020, ya que SINE empezó a responder un poco a los comentarios, pero poco a poco dejaron de responder y quedó como antes. Por lo que las únicas personas que responden son los demás usuarios en la sección de comentarios.

Como se mencionó antes, se puede observar que la mayoría de las personas tiene problemas para encontrar trabajo, sobre todo por la falta de experiencia laboral, lo que hace que muchos puestos de trabajo se queden por meses sin que alguien lo obtenga. La mayoría de los empleos que se colocan no son necesariamente para personas que tienen estudios específicos, sino más bien que requieren aprendizaje en el mismo trabajo, por lo que no es primordial tener una escolaridad tan avanzada, lo que puede ser aprovechado por una mayor cantidad de personas, pero teniendo en cuenta que todos o casi todos los puestos piden que las personas conozcan del trabajo e incluso que lo hayan desempeñado anteriormente, los postulantes están limitados por sus trabajos anteriores y el conocimiento que hayan adquirido en estos, no se da una oportunidad de poder aprender algo desde cero. Se les dice de una forma sutil, “si no sabes cómo se hace, no te enseñaremos”, por lo que se limita a personas a no tener un trabajo por falta de experiencia, pero tampoco hay un lugar donde puedan

adquirir esa experiencia, siendo así un ciclo continuo de no poder adquirir experiencia sin un trabajo y no poder trabajar sin experiencia.

Mediante conversaciones con las personas que utilizan esta página se puede ver que normalmente quienes la utilizan son individuos que no siempre tienen educación superior, sino más bien que solo han terminado la escuela o a veces no la han terminado, y han empezado a trabajar o buscar empleo en diferentes sectores. En estos casos sucede que muchos de quienes buscan empleo utilizando esta página han tenido trabajos, en su mayoría, informales o temporales, casi siempre en diferentes áreas, por lo que la experiencia pedida no siempre es posible, porque pueden tener cierta experiencia, pero en otras áreas, las cuales tal vez no estén pidiendo personas en ese momento, por lo que se tienen que postular a diferentes posibilidades. Las personas utilizan diferentes métodos para poder conseguir a pesar de que en teoría estas plataformas tienen una cantidad muy grande de vacantes, eso no garantiza el encontrar empleo.

A inicios del año pasado la página de SINE empieza a publicar ciertos mensajes para que las personas utilicen la aplicación de SINE Fácil, aunque esta aplicación existe desde hace algunos años, últimamente se ha hecho más hincapié para que las personas la utilicen como una alternativa a la página de Facebook, lo cual realmente no sirve tan bien como complemento, sino más bien como una repetición de la misma página, como veremos más adelante. Tanto el Facebook como la aplicación se han ido modernizando con diferentes herramientas y un intento de volver cada vez más digital a SINE, ya que se puede usar como otra forma para buscar empleo, además del lugar físico. A pesar de estos cambios e impulsos que se intentan de dar al aspecto online de este lugar, SINE físico no queda totalmente relegado, ya que de todas formas se debe ir a las oficinas para poder enviar el currículo, la parte online de Facebook solo permite que veas los puestos de empleo, pero no que puedas postularte a estos, lo que es un poco diferente en la aplicación, la cual permite hacer más que solo ver los puestos que se están ofreciendo, además de que se puede agendar una entrevista directamente con el empleador.

Luego tenemos la aplicación de SINE Fácil, la cual existe desde el 2017, pero debido a la pandemia se fue haciendo más difundida por la página de SINE en Facebook. Con esta aplicación los usuarios pueden registrarse mediante dos opciones, mediante la página web <https://acesso.gov.br/> y la otra usando un código

QR que se obtiene en el sitio web <https://empregabrasil.mte.gov.br/>. En ambos casos el registro no necesita mucha información, con el número de CPF se puede acceder a los puestos de trabajo que son ofrecidos. Esta aplicación, como fue mencionado antes, tiene su versión web, donde las herramientas que se pueden utilizar varían de las de la aplicación. A esta versión web se puede entrar por el portal “Emprega Brasil” del ministerio de trabajo y cuando se registran los datos se va a una página con una interfaz similar a la que tiene la aplicación, pero con algunas opciones diferentes orientadas a información sobre la persona mostrando *beneficios emergenciales*, bonos salariales y seguro de desempleo. A pesar de que la aplicación existe desde el 2017 esta ha ido siendo renovada con más opciones e intentando que los usuarios la puedan utilizar de forma más fácil, aunque como veremos más adelante tiene los mismos problemas que la página de Facebook o que otras plataformas.

En la aplicación se puede encontrar información personal de cada usuario; metas profesionales, donde cada persona puede elegir hasta seis metas profesionales para buscar vacantes; puestos vacantes, que puedes filtrar por ubicación, puesto, salario, dirección, contratación, si tienes experiencia y si es para una persona con discapacidad; horario de entrevista; resultado del proceso de selección; monitorear el proceso de selección; contratos de trabajo; y escuela de trabajo, donde la gente puede tomar cursos. Algo que se puede observar es que los puestos de trabajo son casi los mismos que en la página del Facebook, por lo que si un usuario solo utiliza una de las dos plataformas estaría pudiendo visualizar casi todas las ofertas disponibles, aunque al momento de hacer buscar personalizadas la aplicación puede fallar, por lo que es mejor hacer búsquedas generales. Una diferencia que se puede ver de esta aplicación con respecto al Facebook es que algunos puestos de trabajo no necesitan experiencia de trabajo, aunque no son muchos puestos. Por ejemplo, hay algunos como farmacéutico, sirviente doméstico en servicios generales, cajero, almacenista y gerente de tienda y supermercado. De todos los puestos, son pocos o ninguno los que tienen un salario fijo, los demás tienen un salario estimado. Además de eso dependiendo de cada puesto está el número de vacantes disponibles, lo cual no sucede con la página de Facebook.

Pero al igual que con la página de Facebook los puestos no cambian mucho, hay puestos que se quedan sin ser ocupados por muchos meses. Y por otro lado en las dos plataformas las personas tienen problemas con la forma en que se utilizan.

Muchas personas en la página de Facebook comentaban que no sabían instalar SINE Fácil o no entienden cómo crear una cuenta. Por ejemplo, Valentina comenta que la configuración para buscar por tipos de trabajo es bastante complicada e incluso luego de poder conseguirlo a veces no aparecen los puestos a pesar de que en la página de Facebook sí están, por lo que no se puede postular desde la aplicación y solo mediante la página, lo que hace que la forma en que la persona pueda conseguir ese trabajo sería yendo a SINE físico, ya que mediante la página de Facebook lo único que se puede hacer es ver las ofertas que se dan.

Para intentar enseñarle a las personas a configurar sus búsquedas y otros aspectos de la aplicación se creó una plataforma por WhatsApp exclusiva para que los usuarios realicen sus consultas y se empezó a colocar publicaciones con videos de cómo se debían descargar la aplicación, crear sus cuentas y postular a empleos. Pero a pesar de eso muchas de las dudas que se tienen no se responden o simplemente se dejan de lado ese tipo de publicaciones, por lo que las personas siguen con preguntas sobre el uso de la aplicación. Esto está relacionado con lo señalado anteriormente sobre la falta de interacción entre los usuarios y las personas que manejan las plataformas de SINE. Tanto para Facebook como para la aplicación se deja a las personas prácticamente solas y sin poder resolver las dudas de forma eficiente, pareciera que ambas plataformas estuvieran hechas solo como una forma parcial de apoyo a buscar empleo o incluso por solo cumplir con lo que se espera de estas plataformas. Como si se hiciera lo mínimo para auxiliar a quienes buscan empleo, solo por el hecho de hacer algo, pero sin tomar en cuenta ciertos aspectos de este tipo de servicio que se está brindando.

Algo bastante similar que se puede observar con el caso de SINE en Facebook, es que la mayoría de los puestos piden experiencia y estos trabajos son prácticamente los mismos que los colocados en el Facebook, por lo que muchos tampoco piden una escolaridad elevada, sino son más trabajos que se van aprendiendo. Aunque como ya se mencionó antes las empresas no están dispuestas a capacitar a los empleados para estos puestos de trabajo. Lo que genera que muchas personas puedan utilizar esta aplicación es que la de SINE Fácil es gratuita, debido a que es del Estado. No es necesario pagar para tener todas las herramientas ni para buscar trabajo de la forma más eficiente posible con la aplicación, pero el problema que se da es que las

opciones son bastante limitadas para buscar un empleo, no hay tanta variedad como se podría encontrar en otros lugares.

Así podemos ver que realmente SINE Facebook como SINE Fácil no son un complemento, sino más bien muy similares e incluso se podría entender que se quiere dejar de lado la página de Facebook por su contraparte de aplicación, ya que esta última además de los puestos de trabajo da otras opciones más, pero siendo una aplicación donde las personas no siempre saben cómo usarla o tienen dificultades, no se ha podido lograr una transición completa de las personas hacia esta plataforma. También siendo nula o casi nula la interacción que se da entre las personas encargadas de la página de Facebook con los usuarios para resolver dudas, la aplicación se vuelve una mejor opción, pero sigue siendo poco usada por los problemas que da y las exigencias de los empleadores con los candidatos. De esa forma, a pesar de que pueda ser una mejora, sigue estando dejada de lado por las personas, las cuales siguen prefiriendo usar el Facebook para conseguir empleos, ya que la interacción que existe en la página de SINE por parte de los mismos usuarios ayuda más a quienes buscan empleo, debido a que estos comentan e incluso resuelven dudas, por lo que esa interacción hace que pueda ser un poco más amigable a la hora de buscar un empleo a comparación de la aplicación, donde además de no saber bien cómo funciona, nadie te da respuestas ni ayuda si se necesita.

4.2. Los nuevos usos de los usuarios para transformar plataformas: Facebook y WhatsApp

La próxima plataforma es el grupo de Facebook Empleos Pelotas, este es un grupo privado de Facebook, aunque para hacerte miembro solo tienes que unirte, pero antes de hacerlo tienes que aceptar algunas condiciones, como no insultar personas o no generar *spam*. Este grupo pasó de tener casi 50 mil miembros a mediados del 2020 a tener 60 mil a inicios del 2021 y ahora está casi en los 70 mil. Esta plataforma al ser un grupo y no una página, como en el caso de SINE Pelotas, funciona diferente al momento de colocar puestos de trabajo, ya que no es sola la administradora de la página quien coloca los puestos, sino que los mismos usuarios pueden hacerlo, aunque la publicación debe ser aceptada por la administradora, lo que genera que haya una mayor interactividad entre los usuarios, ya que no solo se limita a comentar o responder dudas, sino al hecho de que la página se va alimentando debido a las

mismas personas que la usan. Así las personas van consumiendo y compartiendo contenidos, lo cual es un punto central en la vida digital, ya que es la forma en que se va interactuando en una sociedad digital (MISKOLCI, 2016).

Esta diferencia entre este grupo y la página de SINE Pelotas hace que este tipo de canal sea una forma en la cual las personas pueden llegar más lejos y tener un alcance mayor, lo cual ya es algo diferente al caso de SINE, donde como se vio antes, la interacción puede estar un poco más limitada. A pesar de que normalmente la persona que más publicaciones de trabajo coloca es la administradora, la posibilidad de que los usuarios también puedan hacerlo va ayudando a tener más variedad de tipos de trabajos, a diferencia de SINE donde la diversidad que hay es limitada, o una mayor cantidad, aunque como veremos más adelante, tal vez eso no es suficiente para que se pueda conseguir trabajo. Teniendo este grupo algunas empresas como miembros, estas también colocan posibles trabajos, lo que genera que sea más fácil poder postular a estas vacantes, comparando con SINE donde para postular se debe ir a las oficinas, lo que hace un poco irrelevante tener que ver la publicación de forma online, si al final se debe ir en persona al lugar físico.

Por otro lado, algo que sucede en el grupo es que algunas personas intentan publicar sus experiencias de trabajo o su currículum, pero esas publicaciones no son aceptadas para aparecer de forma pública, a diferencia de otras páginas que sí dejan que los usuarios hagan eso, lo que genera que una gran parte de las publicaciones sean enfocadas a las experiencias laborales de las personas. Aunque lo que sí sucede en este grupo es que en los mismos comentarios es común ver que algunos usuarios colocan su experiencia laboral. Eso puede limitar un poco o hacer que sea más difícil para las personas exponer su experiencia para los demás y generar una mayor posibilidad de conseguir un empleo.

Otra diferencia es la forma en que se colocan los puestos, por ejemplo, en el caso de SINE, una publicación podía tener una lista con muchos puestos, pero en cambio en el grupo cada publicación es un puesto, solo en casos específicos en los que algunas empresas colocan publicaciones donde pueden haber más de un puesto de trabajo por publicación. Esto hace que diariamente haya más publicaciones, que sean más variadas y que las personas tengan la información de cada lugar que busca trabajadores, eso hace más fácil la forma en que los mismos usuarios se pueden contactar con la empresa, ya que en el caso de SINE la única forma de tener un

contacto más directo con la empresa era a través de la aplicación, ya que con la página de Facebook no se mostraba los datos de la empresa que buscaban trabajadores.

Esta cantidad de publicaciones y variedad hace que se genere una sensación de abundancia para los usuarios, quienes pueden estar viendo una lista bastante grande y diversa de posibles trabajos. Como comentan Giovanna, Helena y Elizabeth, ellas sienten que mediante las plataformas digitales van a conseguir trabajo más rápido por la cantidad de puestos que se van colocando cada día, pero al mismo tiempo señalan que pasan meses o buscando sin conseguir un empleo o muchas veces si consiguen algo es solo de forma temporal o informal, por lo que al poco tiempo tienen que buscar de nuevo o incluso, trabajan y siguen buscando otro empleo. Esta sensación de abundancia y que estas plataformas puedan ser más eficientes para buscar empleo es algo bastante común que se da entre los usuarios.

Como se mencionó antes la interacción en este grupo también es diferente, ya que las personas pueden colocar puestos de trabajo, convirtiendo este grupo no solo en un grupo de búsqueda de empleos, sino también para buscar trabajadores, aunque su función principal es la primera. A pesar de que la administradora no interactúa con los usuarios, al igual que SINE, el número de comentarios en cada publicación es superior, así como los me gusta. Al igual que en SINE la misma comunidad es la que va brindando información y despejando las dudas de los demás, lo cual sucede bastante, ya que muchas personas no saben bien qué deben hacer para postular y muchas veces simplemente colocan sus datos en la publicación o escriben que están interesados, lo cual sucede bastante. Antes la administradora interactuaba más con las personas, pero cada vez es más común que sean los mismos usuarios quienes despejan las dudas

Además de eso, en este grupo se puede observar que las personas etiquetan a amistades o familiares en las publicaciones que les podrían interesar, algo que también se puede ver en la página de SINE, pero acá sucede con más frecuencia. De la misma forma con el mensaje “up”, el que se usa para que una publicación tenga más comentarios y salga entre los primeros mensajes del grupo. Como se mencionó antes en SINE, etiquetar a otras personas es una forma en la cual mediante contactos vas adquiriendo posibilidades de empleo, ya que mediante estos las personas van viendo otros puestos que les puedan interesar, lo que hace que mientras más contactos que utilicen estas plataformas tengas, más posibilidades podrías tener de

conseguir un empleo o por lo menos una entrevista. Esos llamados circuitos son usados como mecanismos de búsqueda de empleo por las personas.

Algo que sí tienen en común es el hecho de que a pesar de que hay distintos tipos de puestos de trabajo, muchas personas no tienen experiencia laboral, por lo que hay algunas quejas en los comentarios sobre eso. Por ejemplo, el 2 de junio del 2020 en una publicación en la que se buscaba asistente de lavandería, de las 55 personas que comentaron la publicación, la mayoría comentaba que muchos trabajos piden experiencia laboral para poder postular. A pesar de que este grupo tiene puestos de trabajo más amplios y de diferentes empresas, la falta de experiencia laboral de algunas personas o el hecho de que es exigida una experiencia mínima para la mayoría de los puestos hace que una cantidad considerable de usuarios no pueda postular.

Como se puede ver este grupo funciona de forma similar con la página de SINE, sobre la necesidad de tener experiencia laboral, solo que hay una mayor variedad de puestos de trabajo, tanto porque los colocan otros usuarios como la misma administradora del grupo, aunque eso no garantiza que las personas vayan a conseguir un empleo. Debido a la variedad de puestos, se pueden encontrar algunos puestos que no siempre piden experiencia laboral, lo cual es el mayor problema en la página de SINE, debido a que no todos tienen dicha experiencia, pero también se puede ver que en este grupo hay puestos en donde sí piden estudios universitarios, siendo este grupo algo más extenso en el tipo de usuarios que pueden encontrar un empleo.

La última plataforma que se está estudiando es WhatsApp, donde se analizan grupos de búsqueda de empleo, pero a diferencia de Facebook, se ven los grupos de WhatsApp en general y no unos en específico. Esto es así, ya que, a diferencia de Facebook, en WhatsApp los grupos de búsqueda de empleo son todos mucho más parecidos. En estos grupos los miembros son totalmente pasivos, debido a que solo las personas encargadas pueden colocar mensajes, los puestos de trabajo, y los usuarios simplemente pueden leer lo que se coloca. Es por eso que cualquier duda o consulta que tienen los miembros de estos grupos no se pueden despejar a menos que se les mande un mensaje por WhatsApp a quienes administran cada grupo, lo cual se puede hacer, ya que en la información del grupo están los números de todas las personas y quienes administran también.

El problema con esta clase de grupos es que agregan y eliminan personas todo el tiempo, por lo que en un momento alguien puede ser miembro y al otro no, así como de un momento a otro uno puede ser agregado a otros grupos que no conocía. Incluso algunos de los entrevistados, como por ejemplo Daniel y Lucas, han señalado que les ha pasado sin que sepan el motivo por el cual los retiran de un grupo y los colocan en otro. Por lo cual es mejor analizar el WhatsApp como un todo y no de la misma forma en que se está haciendo con Facebook, donde cada página o grupo puede tener una dinámica diferente, como ya se ha mencionado anteriormente.

Como se mencionó, estos grupos que se están analizando tienen el mismo sistema para colocar puestos de trabajo, en todos los casos ningún miembro puede colocar mensajes, esta opción está solo habilitada para la persona o personas que administran cada grupo. Al igual que para Empleos Pelotas se debe pedir ser miembro, por lo que hay páginas donde se pueden buscar grupos de WhatsApp a los que personas quisieran pertenecer, por ejemplo, la página <https://gruposwhats.app/> tiene distintos grupos sobre diferentes temas, desde grupos que hablan sobre películas, viajes o compra y venta, hasta búsqueda de empleo, incluso se puede encontrar por regiones, como por ejemplo Rio Grande do Sul. Aunque lo que se puede ver es que si eres eliminado de un grupo no se te permite entrar de nuevo, en la misma página se te dice que debido a haber sido eliminado no puedes volver a pedir ingresar en el grupo.

Como se mencionó anteriormente es bastante común que los miembros salgan o sean eliminados de los grupos, así como el ingreso de nuevos miembros, por ejemplo, en el grupo “Empleos Brasil RS”, entre el 18 de diciembre del 2020 y el 4 de enero del 2021 casi 40 personas salieron del grupo y alrededor de 80 entraron, en algunos casos las mismas personas salieron y en otros los administradores son los que eliminaron a estos usuarios. Algo similar sucede con “Vagas RS”, donde pude ver que en un solo día fueron eliminadas 14 personas y agregadas 22. Esto muestra que el flujo en el que las personas van entrando y saliendo es bastante grande, ya sea eliminados por los administradores o que la persona salió por voluntad propia. Esta forma de buscar empleo, entrando y saliendo de grupos de WhatsApp genera que los usuarios sientan cierta libertad o incluso poder en la forma en que buscan empleo, se sienten que tienen cierta autonomía a la hora de poder elegir dónde buscar y si no les funciona en un lugar buscan otro.

Como estos grupos son más generales, en el sentido que no son de una ciudad específica, sino más bien de un Estado, en este caso de *Rio Grande Do Sul* se cambia un poco la posibilidad de conseguir un empleo que pueda satisfacer todas las necesidades de las personas, ya que no solo tendría que ser un trabajo en el área de conocimiento o tener un salario que pueda ser suficiente para la persona, sino que también debe ser en la ciudad en que esa persona vive, a menos que el empleo te de alguna ayuda para mudarte o lo que se paga sea suficiente para poder mudarte sin problema, pero en la mayoría de casos los puestos de trabajo no poseen un esa característica, ya que como veremos más adelante, son en áreas que no necesariamente requieren estudios, por lo que sería casi imposible que la persona se pueda mudar a otra ciudad por ese empleo.

Esta gran cantidad de grupos y puestos que se colocan por WhatsApp, así como en otros casos, genera la sensación de abundancia, pero a diferencia de las páginas Facebook para buscar empleo que se enfocan en una ciudad, en este caso Pelotas, por WhatsApp al ser un Estado completo aumenta esta sensación y hace que realmente pudiera ser más complicado encontrar un empleo dentro de la gran cantidad de puestos que se colocan. Como Lucas, quien menciona que cada día se ven una gran cantidad de empleos ofertados, pero pocos o ninguno está dentro de las posibilidades de conseguirlo, ya que además de que en muchos piden experiencia y muchas veces son en áreas ajenas a lo que conoce, así como se ha visto antes en Facebook, estos empleos pueden ser fuera de la ciudad donde vive, por lo que no es posible postular o incluso el hecho de que algunos puedan ser temporales o informales, no genera una sensación de estabilidad, por lo que se debe siempre estar buscando otros empleos para poder conseguir tener un trabajo fijo.

Como se mencionó antes, en estos grupos son los administradores quienes pueden publicar vacantes y cualquier otro mensaje, ya que es algo que solo está permitido para ellos. Por lo que no existe una interacción real dentro del WhatsApp con los usuarios, estos toman un papel más pasivo de receptores. Algunos ejemplos de puestos de trabajo que he podido ver son: "Panadero con experiencia (panadería y confitería) para trabajo nocturno (6hs)", "Se contrata cocinera con experiencia para preparar bufetes simples calientes, ensaladas, postres y organizar el ambiente Después del almuerzo para trabajar de lunes a sábado (7hs)", "Prácticas en área de administración comercial", Técnica en enfermería", "Vendedor interno, etc." En general

tanto los grupos de WhatsApp, como los de Facebook y SINE buscan personas con un perfil similar, donde en su mayoría los puestos no necesitan una educación superior, pero sí experiencia, por lo que el perfil de las personas que utilizan estas plataformas para buscar empleo es parecido, pero eso se ve con más detalle en el próximo capítulo.

A veces estas publicaciones piden más de un empleado, por ejemplo, el día 8 de enero se buscaban 25 personas para un puesto de vendedor. Pero no es muy común ver ese tipo de puestos de trabajo en el que se piden más de una o dos personas. Como estos grupos son de todo Rio Grande do Sul estos puestos son de diferentes ciudades, aunque en su mayoría son de Porto Alegre, Novo Hamburgo, Canoas, Caxias do Sul, por lo que sucede lo mencionado anteriormente, una persona puede ver un puesto que le interese, pero debido a que es en otra ciudad no le es factible postular.

Algo que se puede ver más que en el grupo de Facebook es el hecho que en los de WhatsApp muchas veces los puestos que colocan son de otras plataformas de búsqueda de empleo, por ejemplo, “DHO RH”, “Desenvolvimento humano e organizacional”. Esos puestos tienen los enlaces para ingresar a este tipo de páginas donde están las vacantes colocadas en el grupo, pero además para que las personas puedan buscar otros empleos. Incluso en el caso de “DHO RH”, era un administrador de unos de los grupos. Otra página que colocan es <https://jobs.kenoby.com/movilway>. Esa página también tiene puestos de trabajos. En otro grupo pude ver que el administrador solo colocaba puestos que salían en “olimpioemprego” y “asfempregodf”, los cuales son sitios donde ponen puestos de empleo para que la gente busque. Por ejemplo, en los mensajes de “Asfempregodf” colocan el nombre de su aplicación y en “olimpioemprego” sus redes sociales.

Esto, una vez más, muestra que muchos de estos grupos no tienen una variedad tan grande como se quiere hacer pensar, ya que en los casos donde solo se colocan puestos de trabajo de ciertas páginas, ya sea porque esa página puede ser la creadora del grupo o porque tienen algún convenio, se está limitando los puestos colocados para que las personas puedan ver y peor siendo este sistema de búsqueda más pasivo que los otros, no hay forma en que las personas puedan comunicar ese sentimiento en el mismo grupo, ya sea comentando en la publicación y conversando

entre los otros usuarios, lo cual no sucede, solo si algún miembro quiere vender u ofrecer algún tipo de empleo u oportunidad, lo cual es algo específico de estos grupos.

Se puede observar que a veces se colocan mensajes para trabajar como *Home office* o “Gana en promedio de 50 a 100 reales por día. Con dedicación de algunas horas, aproveche”, Paralelamente con eso, algunos miembros buscan entre los contactos de los grupos para mandarles mensajes. Por ejemplo, “cómo ganar dinero fácil y rápido” o “préstamos de dinero”. Varias personas han mandado ese tipo de mensajes, incluso una persona escribió para escuchar sus canciones en Spotify, ya que es una cantante. También hay personas que dicen que si bajas una aplicación puedes ganar cierta cantidad de dinero. Eso es algo que solo se ve en WhatsApp, ya que en Facebook las personas no mandan mensajes privados a otros miembros a pesar de tener la misma facilidad de poder mandar un mensaje directo.

Estos grupos a pesar de ser parecidos a los de Facebook, tienen muchos más puestos de trabajo que vienen de plataformas externas, aunque hay publicaciones que son reenviadas de alguna posibilidad de trabajo, en su mayoría vienen de otras páginas como las mencionadas anteriormente. Además, los administradores tienen el control total de lo que sucede, en comparación a Facebook, donde son más moderadores, pudiendo evitar que una publicación se suba si ellos no quieren, pero todos los usuarios pueden comentar, preguntar, ayudar, etc. Hay una interacción que no se ve en WhatsApp, lo que lleva a ser una forma de búsqueda de trabajo más pasiva y una falta de interacción real entre los miembros dentro del mismo grupo.

Con lo anterior visto se puede entender cómo es que estas plataformas, tanto las que son manejadas por el Estado, como las que no, son utilizadas por las personas y lo que ofrecen a los usuarios. De esa forma se va pudiendo analizar las formas en que son unas herramientas para que las personas busquen empleo, pero que no siempre van a dar lo que se piensa, sino que muchas veces se crea una ilusión de que con estos medios y el internet se conseguirá un empleo de forma fácil y rápida, lo cual no siempre sucede así, por lo que las personas muchas veces piensan que el problema no son las plataformas o los medios, sino que son ellas mismas que no cuentan con lo necesario para poder obtener el empleo que buscan. Pero lo que muchas veces no se dan cuenta es que estas plataformas no siempre están hechas para garantizar encontrar un empleo, por lo que no es siempre factible que la gente consiga lo que busca de la forma en que se esperaba y muchas veces sea más

complicado de lo que se podían haber imaginado en un inicio, por el hecho de pensar de que en internet está todo y que debido a la gran cantidad de información o de vacantes debería ser casi inmediato el encontrar un empleo y poder obtenerlo sin tanta dificultad.

5. ENTENDIENDO EL PERFIL DE QUIENES BUSCAN EMPLEO EN INTERNET

En este capítulo se analiza el segundo enfoque de esta investigación, el cual son los usuarios que utilizan las plataformas digitales para buscar empleo. De esa forma se puede entender desde la perspectiva de estas personas lo que experimentan al tener que entrar a internet y, mediante estas herramientas que se han creado, ir buscando diferentes posibilidades de empleo. Es necesario ver las experiencias de las personas, ya que con ellas es que se va entendiendo más del proceso de búsqueda en internet y lo que piensan sobre ello, al igual de ir conociendo más sobre cuál es el perfil de quienes utilizan dichas plataformas para encontrar un empleo. Por ello este capítulo se está dividiendo en tres partes, las cuales hablan de distintos puntos para tener en cuenta para comprender mejor a los sujetos que usan las plataformas. Todas estas partes del capítulo están enfocadas en las entrevistas hechas a dichas personas, ya que se quiere ver y entender lo que ellas piensan de las plataformas y lo que significan ciertos elementos que están presentes en estos medios que utilizan.

El primer punto está dirigido a poder ver cuál es el perfil de los usuarios que utilizan las plataformas analizadas. De esa manera viendo su forma de vida, con quienes viven, las actividades que hacen en el día a día, dónde han trabajado, el nivel educacional que tienen, etc. Con estos puntos se puede ir viendo y entendiendo más o menos ciertas características que tienen estas personas que usan estas plataformas específicamente y de esa manera comprender el trasfondo de sus vivencias personales frente al tema del empleo y desempleo. Es así como mediante las entrevistas hechas se puede crear ese perfil que es necesario para el análisis de este segundo enfoque del trabajo. Aunque también utilizando Facebook, para los usuarios que utilizan SINE Pelotas, como Emplegos Pelotas, se ha podido sacar información, ya que la mayoría tiene sus perfiles como públicos o por lo menos cierta información se puede ver, como dónde viven, edad, estudios. Con eso junto a las entrevistas es la forma en que se están sacando las características de estas personas para crear el perfil de las personas que usan estas plataformas.

El segundo punto que se analiza es sobre la sensación de abundancia que se tiene dentro de internet y con estas plataformas, al igual que la falsa promesa que se da de conseguir empleo. Al igual que con el punto anterior mediante las entrevistas

realizadas a los usuarios se ve lo que estos piensan sobre la gran cantidad de vacantes que se pueden ofrecer en las plataformas utilizadas, al igual de lo que creen sobre la facilidad de poder conseguir un empleo usando internet sobre las formas más tradicionales u offline. Sobre esto se ha mencionado un poco cuando se hablaba de las plataformas, pero es primordial que también se examine desde el punto de vista de las mismas personas para poder entender lo que todo ello significa a la hora de estar en búsqueda de empleo.

Como último punto está la responsabilidad que tiene cada individuo a la hora de buscar un empleo y si es una cuestión puramente individual o no. Aquí se puede ver lo que piensan las personas sobre las responsabilidades de cada uno a la hora de ser ellos quienes hagan lo posible para conseguir un empleo o si piensan que esa responsabilidad no cae puramente en los individuos, sino en otros entes, como el Estado. Eso puede diferenciar el cómo buscan empleo o lo que se espera de las instituciones públicas a la hora de utilizarlas, ya que si no se les da una responsabilidad a estas no se espera que realmente brinden apoyo a los individuos, por el contrario, si se les ve como entes que están ahí y tienen ciertas responsabilidades con los ciudadanos se les exige de forma diferente. De esa forma se vería si las personas piensan que la búsqueda de empleo es una acción individualista o no.

Para Romero (1994) el individualismo tiene como característica principal la disolución de lazos sociales, así como el abandono de los compromisos y las obligaciones sociales que tienen los individuos, siendo estos el punto central. De esta forma estos individuos son considerados unidades fundamentales y su autonomía es lo que más los caracteriza. De esa forma se puede ver que en este caso las personas verían su autonomía a la hora de buscar empleo como algo positivo y verían el hecho de depender de factores externos algo negativo. Es de esa forma que mediante las entrevistas hechas se puede ver el punto de vista de los usuarios a la hora de buscar empleo mediante las plataformas y saber lo que piensan sobre qué otros factores deberían tomarse en cuenta a la hora de hablar sobre la responsabilidad de encontrar empleo.

Con eso dicho, a continuación, se pasa a ver ciertas características de los usuarios de estas plataformas, para que al final de esta parte del capítulo se pueda crear el perfil general de estas personas, aunque hay que tener en cuenta que puede

haber ciertas excepciones, por lo que estas características y perfil muestran a grandes rasgos cómo son estos individuos que usan las plataformas investigadas. Estas características están divididas en tres secciones, las cuales ayudan a ver mejor la vida de las personas dentro y fuera de internet, además de las actividades que realizan en forma general. Esta división se da, primero viendo los datos personales de las personas, por ejemplo, edad, dónde viven, con quienes viven y lo que hacen normalmente en su día a día. Luego está su nivel educacional, así como sus experiencias laborales. Por último, se muestran sus acciones enfocadas en las plataformas, por ejemplo, el tiempo de uso, cuáles utilizan o mediante qué dispositivos suelen ingresar para buscar empleo. Todos estos puntos se tratan desde una perspectiva general, dando algunos ejemplos de personas específicas, pero a grandes rasgos queriendo hacer un perfil global de los usuarios.

Como primer punto tenemos los datos personales de quienes utilizan estas plataformas. Mediante la observación de los perfiles de usuarios que utilizan las plataformas como Empleos Pelotas o SINE Pelotas, ya que muchos de estos tienen sus perfiles como públicos, por lo cual accediendo a estos se puede ver ciertos datos personales como la edad. Además de las mismas entrevistas a los usuarios de SINE Fácil y los grupos de WhatsApp, se puede ver que las edades de estas personas están, en su mayoría, entre las edades de 30 y 40⁶ años, incluso se puede ver personas a inicio de los 50 años⁷. Aunque también se puede observar gente más joven y mayor a esas edades, pero no se da de forma tan común, aunque dentro de ese grupo de personas habría más usuarios jóvenes, alrededor de los 25 años⁸, que personas mayores de 50. Por ejemplo, dentro de las personas entrevistadas en su mayoría son usuarios dentro de los 40 años, siendo el mayor en este rango de edades Daniel, el cual tiene 48 años. Por otro lado, se tiene personas de más de 40, como Hugo, quien tiene 52 años o al otro extremo están Elizabeth, con 25 o Sofía que tiene 21 años.

A pesar de que las edades promedio de quienes utilizan estas plataformas no son de quienes sufren un mayor porcentaje de desempleo, ya que según IBGE las personas de entre 18 y 24 años son quienes sufren un mayor desempleo, con un 31%, pero de igual manera las personas de 25 a 39 años cuentan con un 14,7% de

⁶ Personas nacidas a inicios de los años 80 y 90.

⁷ Personas nacidas a inicios de los años 70.

⁸ Personas nacidas a mediados de los 90.

desempleo. De la misma forma sucede con quienes tienen entre 40 y 59 años, ya que están dentro del 9,7% de desempleo (IBGE, 2021). Con esos datos vistos se puede ver que una gran parte de quienes buscan empleo usando estas plataformas están dentro de los rangos de edad que sufren un porcentaje alto de desempleo.

Con esos datos se puede observar que la mayoría de las personas que usan estas plataformas están en una edad media dentro del mundo laboral o incluso un poco avanzada, no son quienes recién empiezan, pero tampoco son personas que ya están acabando su vida laboral y están cerca de la jubilación. Esto se puede deber a que quienes utilizan estas plataformas tienen cierto conocimiento del manejo de redes sociales y plataformas digitales a diferencia de las personas mayores que pueden no contar con dicho conocimiento. Por lo que quienes pueden tener una edad más avanzada podrían utilizar medios offline, como ir físicamente a las oficinas de SINE, ya que es probable que lo hayan hecho por muchos años de esa forma, al igual que dejar currículos de forma física, debido a que nunca han hecho eso de forma virtual.

Además de poder ver las edades de los usuarios, se debe observar de dónde vienen y dónde viven estas personas que buscan empleo. Es verdad que dentro de las plataformas la mayoría está enfocada a la ciudad de Pelotas, pero eso no quiere decir que todos viven ahí, ya que como se he mencionado antes, los espacios online que son estas plataformas generan que las personas, a pesar de no vivir en una ciudad específica, puedan buscar un empleo allí. No se trata solo de buscar dónde se vive, sino de intentar explorar otras posibilidades. Por otra parte, los grupos de WhatsApp están enfocados a buscar empleo en todo el estado de Rio Grande do Sul, por lo que en esos lugares es mucho más común que las personas vivan fuera de Pelotas, es más la mayoría viven en otras ciudades. Prácticamente ninguna de las personas que están en los grupos de WhatsApp realmente vive en Pelotas. Dentro de las ciudades de dónde vienen los usuarios, fuera de Pelotas, están Morro Redondo, Gravataí, Rio Grande, Porto Alegre y Novo Hamburgo.

Lo que sí sucede es que, de las plataformas enfocadas en Pelotas, hay bastantes personas que se han mudado a esta ciudad, en su mayoría desde el mismo estado de Rio Grande do Sul, solo habiendo un par de excepciones que las personas llegaron desde São Paulo y Minas Gerais. Pero en forma general son los mismos ciudadanos del estado de Rio Grande do Sul los que buscan dentro de Pelotas u otras ciudades, ya sea utilizando Facebook, SINE Fácil o WhatsApp. Por lo que se puede

ver que las personas que usan estas plataformas prefieren quedarse dentro de la zona sur y también que no es tan común que personas fuera del estado se muden a esta parte de Brasil, por lo menos hablando sobre los usuarios que buscan empleo mediante estas herramientas, ya que eso puede cambiar si se analiza desde otro punto de vista laboral o estudiantil.

Otro aspecto de la vida de las personas que usan estas plataformas que se debe ver para crear el perfil es con quienes viven, de esa forma se puede entender un poco mejor su contexto vivencial. Dentro de las personas entrevistadas se puede observar que ninguna vive sola, por lo que todas comparten vivienda con por lo menos una o más personas. Siendo lo más común que estas personas sean familiares cercanos, en su mayoría hijos, como son los casos de Lucas, Helena o Anna, aunque en algunos casos pueden ser uno de los padres, hermanos o sobrinos, como es el caso de Daniel, quien vive con su hermano, su sobrino y su mamá o también Valentina, la cual vive con su hermana y su sobrino.

En prácticamente todos los casos vistos quienes buscan empleo son el principal sustento de la casa o, a veces, junto con una persona más, como sucede con Valentina, quien tiene que trabajar para cuidar a su hermana y su sobrino, ya que debido a que este último tiene problemas psiquiátricos, su mamá, la hermana de Valentina, debe quedarse en la casa cuidándolo, por lo que Valentina es la única que puede trabajar para mantener la casa, aunque su hermana recibe una pensión por su esposo fallecido, pero debido a la enfermedad de su hijo no es suficiente. Por lo que para estas personas el hecho de conseguir un empleo es sumamente necesario, ya que con ese dinero viven todos los miembros de la familia, los cuales muchas veces son personas muy jóvenes para trabajar o están estudiando, por lo que dependen del dinero que recibe quien busca empleo, como sucede con las hijas de Anna, que estudian en la escuela y ella debe mantener el hogar sin la ayuda de nadie. De una forma parecida está Daniel que a pesar de no ser el único que debe trabajar para sostener la casa donde vive, siente una presión bastante fuerte a la hora de no trabajar, porque se necesitan los sueldos de su hermano y él para que puedan vivir las cuatro personas de su casa y con solo el salario de su hermano no es suficiente para que puedan estar tranquilos.

Además de ver con quienes viven estas personas, es indispensable saber lo que hacen en su día a día, de esa forma se pueden ver sus rutinas. Como la mayoría

de quienes usan estas plataformas son padres de familia, sobre todo mujeres, ya que dentro de los usuarios que se han podido entrevistar y ver dentro de las redes la mayoría son mujeres. Según IBGE las mujeres desempleadas en el 2021 llegaron a ser más que los hombres, siendo un 17,9% contra un 12,2%, (IBGE, 2021). Lo cual puede mostrar por qué hay más mujeres que hombres en estas plataformas. Ellas normalmente además de buscar empleo se encargan de diferentes tareas dentro del hogar, como cuidar a sus hijos o levantarse temprano para poder tener todo listo para que vayan al colegio, al igual que limpiar y cocinar.

De forma general todas las personas que utilizan estas plataformas deben levantarse temprano para realizar las tareas del hogar para luego empezar a buscar empleo en los momentos libres que tienen o si están trabajando, ir al trabajo. Por ejemplo, Helena comenta que dentro de las actividades que hace en su día a día están cuidar a sus hijos y vender en una tienda. En el caso de Hugo comentaba que cuando estaba trabajando tenía que trabajar de noche y debía dormir durante el día, ya que era camionero, pero ahora que estaba sin empleo eso había cambiado un poco, aunque todavía se estaba acostumbrando a la nueva rutina.

Los únicos momentos que mencionan las personas que tienen un poco de tiempo libre son los fines de semana, donde algunos salen con la familia o practican algún deporte, aunque en esos días también deben buscar empleo. Por ejemplo, Anna que además de estar pendiente de la casa y sus hijas, va los viernes a *Terreiro de Umbanda*, debido a que son Umbandistas⁹. O el caso de Daniel que menciona que el único día momento en el que se puede distraer un poco es el fin de semana, donde juega fútbol con sus amigos. Con eso se puede ver que el día a día de estas personas está lleno de actividades, principalmente relacionadas a su familia, por lo que deben encontrar ciertos tiempos libres para poder usar las plataformas o si es posible distraerse un poco.

Con esta primera sección acabada, se puede ir creando el perfil de los usuarios que usan estas plataformas. Tenemos personas, sobre todo mujeres, podría ser en porcentajes un 60%, con edades entre 30 y 40 años que viven con sus familiares, en especial sus hijos y en algunos casos estas personas están casadas o conviven con alguien más, y por último sus días están enfocados a hacerse cargo tanto de sus casas como de sus hijos, ya sea cuidándolos o viendo que todo esté listo para que estos

⁹ *Umbanda* es una religión nacida en Brasil y donde se reúnen se es el *Terreiro de Umbanda*.

puedan ir a estudiar. Solo teniendo pocos momentos de ocio, sobre todo los fines de semana, pero que en general deben usar para buscar empleo o en algunos casos trabajar fuera de casa. Por lo que estas personas son padres de familia con hijos relativamente jóvenes y que deben intentar encontrar un empleo para poder sostener los gastos de la casa o ayudar a su pareja a hacerlo, sin mucho tiempo para ellos mismos fuera de algunos momentos los fines de semana.

En esta segunda sección se habla sobre el nivel educativo de las personas, así como sus experiencias laborales, ya sean dentro de lo que pueden haber estudiado así cualquier tipo de empleo que hayan tenido. De forma general se puede ver que el nivel de estudios que tienen los usuarios de esta plataforma es secundaria completa, o lo que sería llamado en portugués de *ensino medio*, y algunas veces estudios técnicos, como técnica en enfermería, mecánica o panadería, aunque la mayoría de las personas no tienen estudios más allá de la escuela o incluso hay quienes no han podido acabarla o la están terminando, a pesar de tener una edad más avanzada, como es el caso de Helena la cual está acabando mediante EAD. Teniendo en cuenta que el desempleo por nivel de educación de quienes no han terminado la escuela es de 24,4%, (IBGE, 2021). Con eso se puede ver que casi una cuarta parte de quienes no han terminado la escuela sufren de desempleo, por lo que los usuarios de estas plataformas, en algunos casos, están dentro de ese porcentaje o si han podido acabar de estudiar, estarían dentro del 20% de desempleo.

Esto hace que se pueda ver que quienes usan estas plataformas no siempre tienen los medios para poder estudiar más allá del colegio. Además de eso, debido a que los puestos que se publican en estas plataformas, en general, no son necesarios estudios, solo en algunos casos como podría ser enfermería o tal vez algún cargo en administración, la mayoría de los usuarios que usan estas plataformas no necesitan estudios superiores para poder postular a las vacantes que hay, por lo que eso hace que muchas de estas personas puedan buscar en estos medios un empleo sin la necesidad de haber estudiado en una universidad. Por lo que no es necesario tener estudios superiores para poder buscar empleo de esa forma, por lo menos en las plataformas investigadas.

El siguiente punto de esta sección es sobre la experiencia de las personas, viendo qué tipo de trabajos han tenido en el pasado los usuarios entrevistados. Al igual que en el caso de la escolaridad y los estudios que tienen, se puede ver que en

la mayoría de los casos los usuarios han podido trabajar en empleos donde no se necesitan estudios superiores ni técnicos. Además de que la mayoría de estos empleos son informales, incluso para los que han estudiado algo luego del colegio, lo que muestra que las personas deben aceptar lo que se les presente. Algunos de los empleos que han tenido son vendiendo en tiendas, limpiando, cuidando niños o personas enfermas, manejando camiones o carros, en cajas de supermercados, etc. En prácticamente todos estos empleos la informalidad ha estado presente, por lo que quienes etc. En prácticamente todos estos empleos la informalidad ha estado presente, por lo que quienes han podido trabajar nunca han tenido todos los beneficios que tienen las personas con empleos formales. Lo que también genera una inestabilidad a la hora de trabajar y no saber en qué momento se puede perder el empleo.

Esto muestra que los usuarios de estas plataformas están expuestos, en su mayoría, a empleos informales, los cuales no les dan una estabilidad laboral ni financiera que necesitan, por lo que siempre deben estar pendientes de buscar otros empleos para poder pagar los gastos familiares. Además de eso, debido a sus limitaciones con respecto a sus estudios, no se les es tan factible poder postular a otros tipos de empleos donde puedan tener un mayor ingreso económico y una mayor estabilidad laboral, por lo que deben siempre estar pendientes de puestos que prácticamente cualquier persona puede ocupar para poder trabajar. Esto va aumentando al perfil de los usuarios, el hecho de que, en su mayoría, no cuentan con estudios más allá del colegio y los puestos de trabajo que normalmente tienen son informales o temporales, haciendo que sus vidas laborales sean inestables.

Esta última parte está enfocada en conocer más sobre los usos de las plataformas por parte de los usuarios, siendo los puntos para ver las formas en que estas personas se conectan a internet para buscar empleo, cuánto tiempo pasan buscando en las plataformas y cuáles utilizan además de las que están siendo investigadas. Primero están los dispositivos que utilizan, los cuales en su gran mayoría son dos, los celulares y las laptops o computadoras. Dentro de estos dos, el celular es mucho más recurrente a la hora de ser usado para entrar a internet y buscar empleo, ya que como señalan todos los entrevistados, se tiene en todo momento a la mano, por lo que es mucho más accesible a la hora de poder buscar cuando se tiene algún momento libre. Esto muestra, como señala Miskolci (2016), que los celulares,

Smartphones, han sido incorporados como parte de nosotros y hace que estemos siempre conectados.

En el caso de laptops o computadoras se utiliza menos, ya que puede requerir más tiempo para prender el dispositivo, buscar y luego tener que apagarlo nuevamente, dentro de los entrevistados solo tres utilizan laptops o computadoras, Anna, Daniel y Valentina. Además de eso, otro punto que señalan los usuarios es el hecho que varios de ellos no tienen una laptop o computadora, también ocurre que no funciona bien, por lo que tienen que recurrir de forma casi obligada a los celulares. Esto debido a los precios que pueden tener un celular comparado a una laptop, además de que los celulares se han vuelto parte de nuestra vida, siendo casi imposible vivir sin ellos, ya que incluso para hablar con amigos y familiares se deben utilizar, ya sea por llamadas o mediante plataformas de diferentes tipos.

Con respecto al tiempo que pasan en las plataformas buscando empleo puede variar un poco, ya que la mayoría de los usuarios dice que entran cuando tienen tiempo libre, por lo que unos dicen que consiguen buscar todos los días entre una y dos horas, como otros comentan que solo pueden dos o tres veces por semana. Por ejemplo, Valentina señala que lo más común es que en las noches puede buscar y lo hace entre una y dos horas, cada día, mientras que Giovanna comenta “No tengo mucho tiempo para buscar empleo, solo lo puedo hacer dos veces por semana y entre 30 y 40 minutos cada día”. Esa falta de tiempo se debe a que a veces están trabajando, por ejemplo, en el caso de Valentina, ella trabaja cuidando personas enfermas o ancianos, pero busca otros empleos en su área, la cual es enfermería, debido a que actualmente esos empleos que tiene cuidando personas son temporales. En otros casos, como sucede con Helena, que cuida a sus hijos y estudia mediante EAD, tampoco tiene mucho tiempo para buscar en internet. Es por eso que los usuarios entran a estas plataformas para buscar empleo cuando tienen momentos libres y en promedio lo hacen tres veces por semana entre una y dos horas, esto es teniendo en cuenta los datos de las entrevistas.

Con eso se puede ver que las personas cuando entran a buscar empleos en plataformas digitales no tienen mucho tiempo, por lo que deben usar los medios que tienen a la mano, pero además de eso no tienen los recursos para poder tener otros dispositivos además del celular, el cual es una herramienta que usan a diario y para muchas actividades, por lo que es la forma más común con la que navegan en internet.

Esto también muestra que la forma más común de entrar a las plataformas estudiadas es mediante su formato de aplicación, ya sea Facebook, WhatsApp o SINE Fácil, todas son utilizadas desde el celular y en pocos casos en sus formatos webs. De esa forma se puede observar que sin importar el tiempo que pasan buscando empleo, es la facilidad con la que pueden entrar y salir de internet para hacerlo uno de los motivos por los cuales las personas utilizan estas plataformas, así como en los casos de Facebook y WhatsApp el hecho de casi siempre estar conectados a estos o conocer muy bien cómo se utilizan. Debido a que estamos en una sociedad digital, junto con los dispositivos móviles, las personas pueden tener unos momentos libres y navegar por internet, se da ese continuo online-offline que menciona Miskolci, o esa conectividad de la que habla Van Dijck. Debido a esas formas en que las personas utilizan las tecnologías e internet es que se pueden dar acciones como buscar empleo en los tiempos libres, aunque sea 30 minutos seguidos al día o entrar unos minutos en cada momento libre.

Como último punto están las plataformas utilizadas por los usuarios, además de las que se están investigando. Dentro de las personas que utilizan el grupo Empleos Pelotas, varias de ellas también utilizan SINE Pelotas mediante Facebook, ya que ambos están en la misma plataforma, por lo que se les hace más cómodo poder buscar en ambos lugares y debido a que SINE es bastante conocido como un lugar dónde buscar empleo. Pero esto no sucede de la misma forma para quienes utilizan SINE Pelotas o SINE Fácil, ya que muchas veces solo utilizan estos lugares o en algunos casos otras plataformas como InfoJobs o Indeed, las cuales son otros medios para buscar empleo, pero no es algo tan común que utilicen estos lugares. Otro elemento que también se puede observar es que, sobre todo quienes utilizan los grupos de WhatsApp, usan plataformas como YouTube o incluso el mismo Google para buscar consejos sobre cómo realizar buenas impresiones en sus entrevistas de empleo o a la hora de llenar sus currículos.

Con todos estos puntos vistos se puede crear el perfil de usuarios que utiliza las plataformas estudiadas para buscar empleo. De esa forma se está viendo que son personas, en su mayoría mujeres, entre 30 y 40 años, quienes viven en ciudades de Rio Grande do Sul, sobre todo Pelotas. Que conviven con sus familiares, sobre todo hijos y pareja, donde además de trabajar o buscar un empleo, ya que ellos son quienes sustentan los gastos de la familia de forma individual o en conjunto, deben cuidar de

sus familiares y hacer los quehaceres de la casa, por lo que eso muchas veces consume una gran parte de sus días. En su mayoría son individuos que no cuentan con estudios superiores o como mucho algún estudio técnico y que debido a eso cuando consiguen empleo, normalmente, son temporales e informales, lo que hace que no tengan una estabilidad económica muy grande. De esa forma, algunos que cuentan con ese tipo de empleo más temporal intentan buscar otras que puedan ser formales para tener una mayor estabilidad. Estas personas utilizan, sobre todo celulares, para buscar empleo, ya que por esa inestabilidad no siempre tienen las condiciones de poder tener una laptop o una computadora. Por último, buscan empleo en sus pocos tiempos libres utilizando las plataformas que se están estudiando, pero a veces utilizan otras como YouTube o Google para aprender a mejorar sus currículos y para sus entrevistas. Ese sería el perfil de los usuarios entrevistados y los cuales son quienes utilizan las plataformas digitales para buscar empleo.

5.1. Sensación de abundancia y la falsa promesa de conseguir empleo

Para poder comprender mejor sobre lo mencionado anteriormente de la sensación de abundancia, se debe primero ver otros puntos con respecto a la búsqueda de empleo, por lo que a continuación se tratan los siguientes puntos. Se ve la forma en que antes se buscaba empleo sin internet y cómo es ahora, teniendo en cuenta información de los mismos usuarios, ya que muchos de ellos antes de buscar empleo mediante plataforma utilizaban métodos offline, por lo que se debe ir viendo cómo ha ido cambiando. Así mismo se debe ver lo que las plataformas están ofreciendo realmente y el discurso que muchas de ellas tienen a la hora hacerle creer a las personas que mediante estos medios consiguen empleo de forma más rápida y sencilla. Por último, hay ejemplos de los mismos usuarios a la hora de haber tenido una idea de lo que es buscar empleo mediante plataformas y cómo se han ido dando cuenta que no siempre es lo que se espera o que muchas veces cuesta más tiempo y esfuerzo de lo que en un principio hubieran pensado.

Esto último se da, ya que en algunos casos las personas creen que como en internet se puede encontrar todo, eso hace que la búsqueda por empleo se vuelva más rápida. Las personas ven estas plataformas como Herrera (2012) describe, las redes sociales y los espacios virtuales. Siendo estos mecanismos de interacción y canales de comunicación, pero que tienen más impacto que cualquier otro medio tradicional y con una capacidad más grande a la hora de interacción y dinamismo. De

esa forma los usuarios van viendo estos espacios online y sus plataformas como formas en que hay más posibilidades a la hora de poder interactuar con personas, pero también con puestos de empleo, ya que ven a internet y las tecnologías como medios en los cuales, combinados pueden conseguir lo que sea. Es por eso que las personas como Giovanna o Daniel dicen que utilizan internet para buscar empleo, debido a que piensan que hay más opciones y es más fácil llegar a ser contratado.

Primero se debe entender el por qué es que las personas están utilizando las plataformas digitales para buscar empleo, ya que en algunos casos antes usaban formas offline para realizar esto. Hay que tener en cuenta que este método de búsqueda no es algo nuevo, ya que desde hace mucho tiempo las personas usan internet para eso. Como se ha visto en capítulos anteriores, antes de que existieran aplicaciones para buscar empleo, había páginas web, que hasta ahora existen y las personas usan, donde la gente entra y postula por puestos laborales, por ejemplo “Vagas.com”, o las páginas de Catho, Indeed o Infojobs. Por lo que, a pesar de no ser algo realmente nuevo, sí ha hecho que las personas modifiquen de cierta manera ciertos espacios para poder utilizarlos a la hora de buscar un empleo. Espacios que en teoría tienen otros propósitos, como es el caso de Facebook o WhatsApp o incluso utilizar plataformas complementarias para que, de alguna forma, puedan mejorar sus probabilidades de conseguir un empleo, por ejemplo, YouTube o Google. Así mismo se ven las formas offline que utilizaban los usuarios entrevistados antes de usar las plataformas o en algunos casos en paralelo, para tener más oportunidades de éxito a la hora de conseguir un empleo.

Para responder el por qué utilizan las personas internet a la hora de buscar empleo, primero se puede ver desde un punto de vista más teórico, ya que como dice Castells (2006), desde los años 90 cuando el internet entra en una dimensión comercial, se empieza una realidad en que las relaciones y comunicación entre las personas sea medida por las plataformas y de esa forma estas van ganando más usuarios, ya que van haciendo parte de sus vidas, se entra a una sociedad en red. Aquí se puede entender que desde los 90 internet empieza a entrar en la vida de las personas de una forma más masiva, por lo que las actividades que antes se hacían fuera de la red se empiezan a realizar dentro de ella y se van generando ciertas herramientas para que las personas puedan estar conectados a esta nueva sociedad.

Avanzando un poco más en el tiempo, se llegan a las redes sociales, las cuales también son parte de esta sociedad en red y que son utilizadas por los usuarios de forma cotidiana, como en el caso de Facebook, para buscar empleo. Como señala Van Dijck (2015), uno de los valores que tienen las redes sociales, además de la conectividad, es la popularidad. La cual debido a que otras personas también utilizan estas redes, hace que las personas confíen en estas plataformas. Esta popularidad hace que ciertas plataformas tengan un mayor número de usuarios, ya que se crea una confianza a la hora de usarlas, debido a que amistades y familia también están conectadas a estas. De esa forma redes como Facebook se utilizan de forma continua y para diferentes actividades.

De esa forma se va haciendo que la gente entre en estas plataformas y las usen de la misma forma que personas que conocen las utilizan, en el caso de Facebook o WhatsApp, los usuarios conocen gente que usa estos medios para buscar empleo, entonces ellos también lo empiezan a hacer y cada vez más gente usa estos medios. De la misma manera pasa con las otras plataformas para buscar empleo, ya que todas forman parte de la sociedad en red que se vive. Esto se puede ver con entrevistadas como Anna, Julia, Valentina y Helena, quienes señalan que empezaron a buscar empleo mediante internet, debido a que conocen gente que lo hace, por lo que ellas también querían intentarlo. Como Anna que dice: “Algunas amigas me dijeron que habían empezado a buscar trabajo por internet y que funcionaba, al principio nos les creí, pero empecé a ver que más personas decían lo mismo y empecé a intentar”. Incluso Valentina y Anna mencionan que pudieron encontrar empleo usando las plataformas. Anna, por ejemplo, usando Facebook o en su grupo de WhatsApp de su barrio o en el caso de Valentina la cual dice “He podido encontrar trabajos cuidando ancianos en internet”.

Esto ha generado que la forma en que las personas busquen empleo haya cambiado, se pasaron de formas offline, como por ejemplo utilizar periódicos o ir personalmente a las empresas a dejar los currículos a realizar todo esto de forma online. Aunque todavía hay quienes a veces usan estos métodos offline, como mencionan algunas entrevistadas como Anna o Elizabeth, hasta hace poco tiempo iban personalmente a las oficinas de SINE o iban a diferentes empresas para dejar sus currículos, lo cual ha ido cambiando un poco más ahora, pero algunos usan las dos formas, aunque cada vez son menos. Como menciona Miskolci (2016), el celular

crea una experiencia de estar siempre conectados. Lo que confirma lo señalado anteriormente sobre las formas en que las personas entran más a las plataformas para buscar empleo, la mayoría utiliza celulares, por lo que pueden buscar en cualquier momento y lugar. Esto ha generado que los métodos offline sean cada vez menos utilizados.

La sociedad en red, junto a popularidad de las redes, sumándole el uso de dispositivos como celulares para poder estar conectados todo el tiempo, hacen que las personas usen las plataformas digitales para buscar empleo, debido a que ya sea por comodidad o porque otros las usen para lo mismo sienten que son lugares más adecuados que los métodos offline. Pero además de eso, hay otros factores, los cuales son la sensación de rapidez y de abundancia, siendo el segundo el que da la sensación del primero. Las personas ven internet como Dean (2005), lo describe, un lugar con libertad, que no tiene fronteras y representa lo global. Esto hace que los usuarios al ver que internet está lleno de información y cualquier cosa que busquen, piensen que eso va a hacer que puedan encontrar un empleo de forma más rápida. En esa sensación de abundancia se puede ver en la cantidad de empleos que colocan en por ejemplo SINE Pelotas, donde cada día publican una lista con más de 20 empleos, por lo que alguien podría pensar que cada día se colocan puestos nuevos, pero no sucede así, ya que la mayoría se repiten por lo que las personas entran cada día para ver la misma lista.

O en casos como Empleos Pelotas, donde podrían parecer que hay muchas opciones de empleos, ya que ahí no se colocan exactamente los mismos empleos, como en el caso de SINE, pero lo que sí pasa es que se publican los mismos tipos de empleo, lo que hace parecer que las personas se encuentran con opciones ilimitadas, pero a la hora de ver bien, se puede observar que los empleos se repiten, no con las mismas empresas, pero sí como puestos laborales. Se podría decir que sucede algo parecido a lo que menciona Dean (2005), cuando dicen que empresas como McDonald's o Walmart son populares, porque parecen darles a las personas lo que quieren, pero realmente dan ciertos productos que no siempre todos van a desear. Eso se podría comparar con las plataformas, ya que en el caso de Empleos Pelotas colocan bastantes puestos laborales, pero no siempre son los que las personas van a querer o también son los mismos, pero en diferentes empresas.

Es por eso que muchos usuarios creen que buscando online en pocas semanas pueden tener un empleo y que si necesitan otro simplemente deben entrar de nuevo y conseguir otro sin problemas, a diferencia de lo que puede suponer buscar de forma más tradicional, por ejemplo, en el periódico o yendo a las mismas empresas. Tanto Helena como Anna han utilizado formas más tradicionales para buscar empleo, por ejemplo, mediante periódico o yendo a las empresas dejando sus currículos, pero que cuando vieron que en internet había la posibilidad de buscar empleo, prefirieron esa herramienta, ya que sería más fácil encontrar un lugar dónde trabajar.

En general las plataformas dan esa sensación de abundancia porque cuando las personas ingresan a buscar un empleo ven listas inmensas con muchos puestos laborales, por lo que pareciera que realmente es casi imposible no encontrar un lugar dónde trabajar. Como dice Dean

“The fantasy of abundance¹⁰ expresa el cambio a través de su énfasis en la expansión de la comunicación: más rápido, mejor, más barato; más inclusivo, más accesible; alta velocidad, banda ancha, etc.” (DEAN, 2005, p. 59, traducido),

Esto hace que esto se vea como una expansión de la comunicación haciendo que sea más rápida, barata, inclusiva y accesible. De esa forma es que las personas al ver las plataformas y usarlas para buscar empleo sientan que hay muchas posibilidades, pero también que va a ser más rápido poder conseguir un empleo, por lo que van a ver estas herramientas como un medio que va a conseguirles un empleo.

Pero muchas veces lo que sucede es que, dependiendo de la plataforma, los puestos que se ofertan no están diseñados para que todo el mundo los pueda obtener. Por ejemplo, si se ve una plataforma como LinkedIn o Catho, los tipos de puestos en su mayoría piden ciertos requisitos, ya que son empleos que no son para que cualquier persona los pueda ejercer. Puede ser porque se necesita un nivel de educación superior, que muchos no tienen, o porque piden experiencia en el área que va segmentando a quiénes podrían postular. De esa forma, a pesar de que se puedan ver listas interminables de empleos, eso no refleja la realidad a la hora de que las personas encuentren lo que buscan o que sean llamados para una entrevista o contratados. Además de eso, se encuentran otros impedimentos a la hora de buscar y encontrar vacantes a las que se puedan postular, como por ejemplo tener que pagar

¹⁰ Lo que se llama en esta investigación como: “sensación de abundancia”

o tener contactos dentro de la plataforma para poder encontrar ciertos puestos. Eso está ligado a lo que las plataformas prometen, pero al final no se cumple.

Continuando con las plataformas fuera de las que se están investigando, ya que tienen ciertos aspectos diferentes, pero también se deben ver estos aspectos que tienen sobre la abundancia y la falsa esperanza que le dan a la gente. Estas plataformas muchas veces dicen que buscan ayudar a las personas a que encuentren un empleo. Por ejemplo, LinkedIn dice que su misión es conectar a profesionales de todo el mundo para ayudarles a ser más productivos y a alcanzar todas sus metas laborales. Otro caso es el de Infojobs, quienes dicen que buscan fomentar el acceso de las personas que están en riesgo de exclusión social al mercado laboral, al igual que desarrollar profesionales que sean productivos, competitivos y responsables. O Catho que colocan en su plataforma que lo que más les importa es que las personas consigan un empleo y se puedan realizar profesionalmente.

Pero cuando alguien entra a usar estas plataformas se ven con la realidad, la cual es que si no se paga por usar estos medios o si no se tienen contactos con los cuales la misma plataforma te va a recomendar ciertos empleos, esa búsqueda se hace mucho más complicada e incluso plataformas como Catho muestran qué tanto más sencillo se haría conseguir empleo si se paga, lo cual es desde 5 hasta 18 veces más, dependiendo cuánto se pague. Con lo cual se puede ver que dependiendo de tu presupuesto o tu conexión es que se va a hacer realmente posible conseguir un empleo.

De esa forma esa lista tan grande de empleos que la gente ve tiene filtros que generan que antes de entrar a estas plataformas las personas piensen algo, pero estando dentro se den cuenta de la realidad. Así como las mismas plataformas intentan vender ese mensaje de que con su ayuda podrás conseguir cualquier empleo y poder tener éxito profesionalmente, pero que al final no se cumple a menos que tengas ciertos requisitos, por lo cual la mayoría de las personas que usan estos medios no encuentran un empleo o se demoran mucho más tiempo de lo que esperaban e imaginaban antes de buscar. Lo que crea una un choque con la realidad.

Habiendo mencionado las otras plataformas que dan esa sensación de abundancia y la falsa promesa de conseguir un empleo de forma rápida y sencilla, ahora se ven esos puntos, pero desde el punto de vista de las plataformas investigadas, ya que no solo los medios privados tienen esos problemas ni los que

fueron creados pensando en que las personas busquen empleo. Ese es el caso de, por ejemplo, tanto SINE Pelotas, como SINE Fácil, los cuales también sufren de esos elementos mencionados a pesar de ser totalmente públicas. Lo mismo sucede con Facebook y WhatsApp, que son plataformas privadas, pero que para buscar empleo no se necesita un medio de pago, por lo que quedarían en un punto intermedio entre las plataformas vistas antes y SINE Fácil, teniendo en cuenta que SINE Pelotas está dentro de Facebook, pero que tiene los mismos problemas que todas las mencionadas anteriormente.

Tanto SINE Fácil como SINE Pelotas utilizan las mismas vacantes para las plataformas, así como funcionan de forma similar, se analizan juntas. Con respecto a cómo funcionan ambas plataformas, ya se ha mencionado que son de las que más publicaciones al día colocan, pudiendo colocar 20 vacantes al día o a veces más, pero esos puestos que son anunciados muchas veces son los mismos, por lo que las personas se encuentran ante una lista similar o incluso igual por bastante tiempo, llegando a tener algunos puestos iguales por meses. Esto genera que los usuarios sientan cierta frustración a la hora de buscar empleo, debido a que no ven un cambio real dentro de lo que se oferta. Por ejemplo, Helena menciona que SINE tiene puestos de empleo, pero es una pérdida de tiempo, porque siempre son los mismos. Antes esta persona entraba todos los días, pero al ver que no había cambios en lo publicado dejó de usar SINE Pelotas. Ese es el caso de muchas de las personas que entran a esta plataforma y no encuentran lo que buscan, por lo que intentan con otras que puedan ofrecer algo diferente.

Así como se ve esta falta de diversidad a la hora de que SINE publique puestos de empleo, también se ve que ese no es su único problema, ya que debido a quienes manejan estas plataformas no brindan respuestas a los usuarios, se crea un problema a la hora de intentar conseguir empleo, debido a que muchas personas no saben cómo utilizar estas herramientas. Lo que puede llevar a que SINE diga que asiste a las personas a conseguir un empleo, pero en el fondo esa promesa no se cumpla, por el contrario, es cuestión de cada individuo arreglárselas para conseguir un empleo usando SINE. De esa forma las personas que ingresan a estas plataformas se topan con la realidad, la cual es que simplemente se colocan puestos para que parezca que hay variedad y se piense que de esa forma se va a poder conseguir un empleo. A la vez que sin un apoyo real por parte de quienes manejan estas plataformas los usuarios

van viendo que no por usar estos medios digitales se hace más sencillo y rápido encontrar un empleo, que normalmente es lo que responden los entrevistados a la hora de decir por qué es que usan internet para buscar empleo.

Esa sencillez y rapidez que los usuarios creen que existe a la hora de usar plataformas digitales se viene abajo cuando van observando los detalles de dichas plataformas. Continuando con SINE se puede ver que el hecho de no recibir respuestas por parte de los encargados genera que la gente deje de usarlo, ya sea su forma como página de Facebook como su aplicación. Por ejemplo, Valentina menciona que las configuraciones de SINE Fácil para buscar empleos no sirven como esperaba, ya que en muchos casos no salen puestos de empleo, incluso cuando en SINE Pelotas pueden estar publicando esos puestos, por lo que es un problema buscar de esa forma, incluso con áreas donde en teoría hay bastante empleo, como es su caso, ya que es enfermera. Otro ejemplo es de Esther, la cual usaba SINE, pero lo dejó de usar porque nunca consiguió un empleo así, aunque entra a veces para ayudar a las personas que utilizan SINE Pelotas, ya que sabe que la forma en que la página funciona no da respuestas a las personas sobre sus dudas con la búsqueda de empleo, por lo que ella intenta hacerlo.

De esta forma se puede ver que tanto SINE Pelotas, como SINE Fácil tienen problemas similares a la hora de funcionar. Se colocan muchos puestos laborales, pero son los mismos casi siempre, por lo que se crea la sensación de abundancia que realmente es solo una ilusión para que las personas piensen que hay muchas oportunidades laborales. De la misma forma sucede con la falta de asistencia que se les da a los usuarios, ya que eso hace que se note la falta de interés que existe por parte de los que trabajan ahí, por lo que la promesa de conseguir un empleo tampoco existe, teniendo personas que dejan de usar las plataformas por sentir que no funcionan como pensaban o por simplemente no saber cómo buscar y encontrar puestos. Además, que en el caso de SINE Pelotas, se da una experiencia mixta, entre online y offline, ya que en la página solo se colocan los puestos disponibles, pero se tiene que ir a las oficinas físicas para postular, por lo que esta genera un mayor problema para las personas e incrementa la falsa promesa de conseguir un empleo mediante la plataforma, ya que se deben utilizar otros medios además de esta para poder postular.

También está Emplegos Pelotas, que al igual que SINE Pelotas tiene una sensación de abundancia, pero funciona un poco diferente, ya que no solo quien administra el grupo puede publicar puestos de empleo, sino que también los mismos usuarios, lo que da cierta variedad, pero que no es suficiente para que realmente haya una diversificación con la cual las personas puedan sentir que los puestos laborales son diversos. De ese modo las personas que entran a este grupo piensan que hay más opciones de vacantes, como señala Hugo, el cual menciona que entró a este grupo de Facebook, ya que pensó que habría muchos tipos de empleos disponibles, pero se dio cuenta de que, aunque hay cierta variedad, al final los tipos de empleo son prácticamente iguales, por lo que si quiere trabajar solo lo podría hacer en ciertas áreas laborales y eso genera ciertas limitaciones a la hora de buscar. En ese sentido se puede ver que a pesar de que los usuarios también pueden aportar a la hora de colocar puestos laborales, no siempre hace que quienes buscan sientan que tienen tantas opciones como imaginaban antes de utilizar dicho grupo.

Es por el hecho de que las personas piensan que en este tipo de grupos hay opciones ilimitadas, porque están dentro de internet, que hace que exista cierta desilusión a la hora de que se busca un empleo. Se encuentran con una realidad que no pensaban que era así, teniendo una imagen mental de lo que es buscar empleo usando plataformas digitales y cuando realmente las usan sienten que hay una falsa promesa, no solo desde el punto de vista de la plataforma, sino de lo que piensan los mismos usuarios al imaginarse en buscar empleo en internet y lo que otras personas les dicen. Es el caso de Daniel, el cual sus amistades y familiares le dijeron que debería buscar empleo en internet, ya que ahí encontraría de forma rápida, pero al entrar vio que no es así, por lo que siente cierta desilusión por parte de la plataforma, pero también por él mismo, ya que a veces siente que es un problema propio de esa persona el hecho de no conseguir empleo. Eso sucede con varios entrevistados también, quienes sienten que tal vez ellos son el problema a la hora de buscar empleo, porque deberían poder encontrar algo con tantas supuestas opciones que hay.

El caso de los grupos de WhatsApp son un punto medio entre SINE y Emplegos Pelotas, ya que solo los administradores pueden publicar como es el caso de SINE, pero los puestos laborales que colocan tienen cierta variedad, como en Emplegos Pelotas. Pero lo que sucede ahí es que muchos de esos grupos son administrados por quienes poseen otras plataformas, como por ejemplo páginas de web para buscar

empleos, por lo que solo publican lo que está en sus páginas. Esto también hace que la cantidad de puestos que se pueden ver sean meramente ilusorios, ya que dependen de los administradores y muchas veces de estas páginas de búsqueda de empleo, las cuales incluso están a veces vinculadas con ciertos lugares para publicar vacantes de ciertas empresas o en otros casos no colocan puestos laborales, sino que también ponen sobre cursos o temas laborales, que pueden ayudar a los usuarios, pero que simplemente hacen bulto a la hora de que las personas busquen por empleos.

Es por eso que al igual que con las otras plataformas las personas muchas veces sienten que estos grupos no están intentando que quienes los usan encuentren un empleo, sino que están publicitando sus páginas web o ciertos cursos y usan esta plataforma para impulsar sus negocios propios. Sin contar que los mismos usuarios que utilizan estos grupos intentan vender productos o que otras personas entren a negocios, ya que se comunican con los mismos miembros por mensajes directos, por lo que algunos de los entrevistados que usan esta plataforma la ven como una forma poco probable a la hora de conseguir un empleo, pero la usan debido a que podría encontrar alguno. Es así como estos grupos son utilizados por las personas, pero muchas veces como una forma más de buscar empleo, estando un poco resignados a la hora de utilizarla por el hecho de necesitar generar ganancias.

Con todo eso se puede ver que en todas las plataformas existe cierta ilusión de que hay muchos puestos laborales que se publican o que hay una gran variedad, pero la verdad es que eso no es así. Eso puede suceder, por ejemplo, porque las vacantes que se colocan son las mismas o son de áreas similares. Eso crea que los usuarios antes de ingresar a las plataformas para buscar empleo piensen que pueden encontrar empleo de forma rápida y simple, lo cual se dan cuenta de que no es así. Muchos consiguen empleos, pero se demoran bastante tiempo o a veces deben aceptar cualquier área, aunque no sea en la que tienen conocimiento. Es así como se crea entre las personas que no han usado estas plataformas una falsa esperanza de que estas son la respuesta a sus problemas laborales, siendo estas las que van a garantizarles conseguir empleo sin mucho esfuerzo ni tiempo, lo que a veces las mismas plataformas les intentan vender, pero que a la hora de usarlas el panorama es totalmente diferente por lo que los usuarios quedan dentro de estos sitios con falsas promesas y esperanzas de conseguir un empleo del modo rápido y sencillo que se pensaba.

5.2. “Encontrar empleo no es solo responsabilidad de cada individuo, sino de los que manejan la ciudad”

En esta parte del capítulo se ve y analiza lo que piensan los usuarios sobre la búsqueda de empleo y para saber para ellos quién es el que tiene la responsabilidad a la hora de encontrar uno. Esto es necesario de entender, ya que a la hora en que las personas buscan en internet por empleo depende de lo que piensen puede hacer que cambien sus formas de búsqueda o que indaguen por diferentes medios que pueden servir para encontrar un empleo. De esa forma, si ven que la responsabilidad cae en su totalidad sobre cada individuo ven de diferente forma las asistencias que puede dar el Estado, incluso sin confiar en este y buscando formas propias para satisfacer su necesidad de un empleo. Algo como lo que ocurre a la hora de que una gran cantidad de individuos prefieren utilizar servicios privados a la hora de buscar un empleo, debido a que no sienten que es una responsabilidad del Estado apoyarlos o si usan instituciones públicas, lo hacen como una forma más sin esperar que realmente funcione, por lo que si observan que los medios que coloca el Estado no causan beneficio no le toman tanta importancia, ya que lo ven más como una ayuda que existe, más que una responsabilidad que se debe tener hacia los ciudadanos.

Por el otro lado, los que ven que no es una responsabilidad puramente de cada individuo, sino más bien una situación que se debe dar entre el Estado y las personas, utilizan las instituciones o plataformas gerenciadas por el Estado más o incluso de forma más consciente de que estas tienen que asistir a la gente a conseguir un empleo. De la misma forma en que no se limitan a pensar que se les está haciendo un favor o una simple ayuda, sino que lo ven como un deber que se tiene con todos los ciudadanos a la hora de buscar empleo y que es responsabilidad del Estado proporcionar los medios para conseguirlo. Es de esta forma que se tienen a dos grupos de individuos que usan las plataformas digitales y que ven de distinta manera el papel que tienen los individuos y el Estado sobre el modo en que se debe buscar empleo y de quién es la responsabilidad a la hora de encontrar uno.

Al entrevistar a las personas sobre este tema de la responsabilidad de encontrar empleo y si esta recae solo en los individuos, se dieron respuestas mixtas, siendo una gran parte de individuos los que creen que cada uno es responsable de eso y si no hallan uno es porque no buscan los suficiente o porque no están dispuestos a aceptar algunos puestos y solo quieren tener empleos con ciertas características,

como un salario alto o que esté exclusivamente en su área de conocimiento. Sucede algo similar a lo que menciona Guimarães (2012), sobre que buscar un empleo es lo que se espera de las personas cuando están desempleadas, esta sería la acción correcta y socialmente esperada. En el caso de estas personas no es solo la acción de buscar un empleo, sino buscarlo de forma personal sin la necesidad de entidades públicas, por ejemplo. Ven esta forma de conseguir empleo como la que se debe tener, sin depender totalmente de fuentes externas, sino que sea solo con acciones propias.

Eso no quiere decir que quienes piensan que es responsabilidad de cada uno no puedan ver formas en el que otras personas los podrían ayudar, como amistades o familiares, pero al final lo que ellos dicen es que alguien externo les puede proporcionar alguna ayuda, pero al final de cuentas cada individuo desempleado es el que debe hacer todo lo posible para conseguir lo que buscan. Como dice Granovetter (1976), es bastante común que a la hora de buscar un empleo la familia y los contactos sociales que tienen las personas pasen información sobre posibles puestos dónde postular, ya que son personas cercanas. Pero al final va a depender de cada uno de los que buscan ser capaces de conseguir el empleo sin depender en su totalidad de terceros.

Por ejemplo, Julia, quien vive con su esposo, menciona que "La responsabilidad es enteramente de cada individuo y no del Estado", pero además menciona que algo similar pasa con los auxilios que se les da a las personas como los auxilios monetarios o ciertos programas que sirven para brindar asistencia. Menciona que "este tipo de ayuda puede hacer que las personas se acostumbren a vivir de eso". Por lo que, para ella, buscar empleo esperando que otro se haga responsable puede generar un efecto similar a cuando alguien depende de un auxilio y eso hace que la persona no se esfuerce más por las cosas. Lo que muestra que uno de los factores por los cuales una parte de quienes ven la búsqueda como algo de cada persona, es que podría ser perjudicial a largo plazo, debido a que podría ser una mala costumbre que podrían llegar a tener ciertas personas. Esto podría verse que cada individuo debe ser autónomo a la hora de buscar empleo, sin depender de alguien externo, como mencionaba Romero, sobre el individualismo.

Pero no todos los que ven la responsabilidad como algo puramente del individuo lo ven de esa forma, pero algunos sí. De la misma forma en que una parte de los usuarios ven que cada individuo debe ser responsable por encontrar un empleo,

hay otros que ven que no es exclusivo de cada persona, sino que debe tener cierto auxilio y responsabilidad del mismo Estado, mediante distintas herramientas que debe ser creadas para asistir a quienes tienen dificultad a la hora de conseguir un empleo. Así como sucede en otros países donde las personas utilizan más instituciones estatales que privadas, ya que tienen una mayor confianza en ese tipo de lugares a la hora de buscar empleo, como pueden ser los casos de Francia o Japón. Donde incluso sus instituciones públicas para apoyar a las personas a encontrar empleo tienen gente especializada en ese campo y dan diversos apoyos, no solo darles una lista de puestos laborales (GUIMARÃES, 2012).

Pero hay que tener en cuenta que a diferencia de quienes ven la responsabilidad solo en cada individuo, los que ven cierta responsabilidad por parte del Estado no esperan que las instituciones públicas hagan todo el trabajo por las personas, sino que simplemente sean una asistencia que realmente pueda apoyarlos, sobre todo a ciertos grupos que lo puedan necesitar más. Como la entrevista hecha a Valentina, la cual le dio el nombre a esta parte del capítulo, “Encontrar empleo no es solo responsabilidad de cada individuo, sino de los que manejan la ciudad”. “Es una ayuda que se le debe dar a los individuos, pero no solo para buscar sino también para ver el por qué no están encontrando o si tienen alguna dificultad a la hora de postular, ya que puede haber diferentes motivos por el cual alguien no está siendo capaz de obtener un empleo, aunque lo intente muchas veces.”

Por ejemplo, Valentina y Giovanna mencionan lo que ellas piensan que deberían hacer las instituciones públicas para asistir a las personas que están desempleadas. Entre estas están, ofrecer redes de apoyo para quienes están desempleados, ya sea con dinero o con expertos que puedan atender diferentes problemas personales, ya que a veces una persona no va a una entrevista, no solo por la falta de dinero, sino porque podría tener algún problema en casa que le impide ir o incluso no tiene dónde vivir, por lo que se le hace casi imposible postular y mucho menos obtener un empleo. También comentan que algunas personas debido a la falta de estudios se les hace más difícil encontrar dónde trabajar, por lo que se les deberían dar capacitaciones o cursos básicos para que cada individuo tenga mayores oportunidades. Por último, comentan que un seguimiento a las personas podría ser beneficioso, saber cuántas veces ha postulado, a qué empleos, llamar a las empresas

y ver por qué no fue escogido, todo eso puede dar información para que la persona mejore en el futuro o ver si hay algún problema con el que se pueda ayudar.

Es así como se puede observar que dentro de los usuarios hay cierto desacuerdo a la hora de ver la responsabilidad como algo individual o colectivo, siendo el Estado y el ciudadano quienes forman este conjunto. Llama la atención que este desacuerdo sea tan parecido en ambos casos, ya que hay una cantidad similar de quienes ven esta responsabilidad para uno o el otro lado, aunque el número de quienes ven que debe ser más una acción puramente individual sigue siendo mayor. Esto muestra que dependiendo mucho de con quién se converse se va a obtener una visión bastante diferente de lo que se espera de cada uno y del mismo Estado. Lo cual podría ser diferente si se le preguntase a alguien de un país donde se está más acostumbrado a que las instituciones públicas tengan una acción más activa en las asistencias que se dan a los ciudadanos. Debido a que en Brasil no sucede de esa forma las personas van prefiriendo formas privadas para buscar empleo en vez de métodos públicos. Lo que también se debe tener en cuenta es que incluso cuando las personas hablan de que el Estado debe tener un papel en la búsqueda de empleo, a veces se menciona que este debe “ayudar”, lo cual genera que las personas no vean estas acciones como un derecho que tienen las personas, sino más bien como una especie de caridad que tienen las instituciones públicas con las personas. Por ejemplo, Esther dice que “El Estado tiene que ayudar a las personas para poder mejorar los índices de desempleo y disminuir los auxilios”.

Esto podría mostrar el por qué las personas han empezado a usar plataformas que no fueron creadas para buscar empleo y las han convertido, en cierta parte, para eso. Se podría deber a que ven que es responsabilidad de cada uno de ellos encontrar la forma en que puedan hallar un empleo y tener un salario, sin importar cómo lo logren, por lo que deciden usar medios que conocen y adaptarlos a sus necesidades. Además de eso, porque ven las plataformas como SINE Pelotas o SINE Fácil como formas que no van cumpliendo con lo que se espera o ya tienen esa idea, debido a que se trata de sitios manejados por el Estado, los cuales sienten que no van a asistirlos para conseguir lo que buscan. Ya que, incluso quienes ven que las instituciones públicas deben dar un apoyo para los ciudadanos, no ven las formas ya existentes como métodos que realmente estén lográndolo y piensan que se deben de

modificar, por lo que ambos lados ven de forma insuficiente lo que se hace, por lo que deben hacer algo ellos mismos si quieren conseguir un empleo.

6. CONSIDERACIONES FINALES

Antes de empezar las consideraciones finales se debe tener en cuenta de que esta investigación ha tenido ciertas limitaciones, sobre todo centradas en las entrevistas. Esto se daba al momento de buscar personas o cuando se les mandaban las preguntas que debían ser respondidas. Por ejemplo, a la hora de intentar conseguir entrevistados se mandaban mensajes a las personas que más interactuaban en los comentarios de las plataformas o en el caso de WhatsApp a quienes formaban parte de los grupos. Pero al ser los mensajes enviados por una persona desconocida para los usuarios, la mayoría de las veces no había respuesta por parte de ellos, por lo que se necesitaban enviar muchos mensajes para conseguir unas cuantas posibles entrevistas.

Por otro lado, incluso cuando esas personas estaban dispuestas a ayudar, no siempre les era posible debido al escaso tiempo que podían tener. Es así que se mandaban las preguntas por partes, para que cada persona pudiera responder cuando tuviera tiempo y luego conversar sobre las respuestas y de esa forma ir mandando poco a poco todas las preguntas. Eso les daba la posibilidad de que respondieran en su tiempo libre, pero incluso así sucedió que algunos de los entrevistados solo respondían algunas preguntas y luego no mandaban más respuestas dejando sus entrevistas incompletas, por lo que esas dos limitaciones al buscar personas y realizar las entrevistas fueron las que más notables a la hora de hacerse esta investigación.

Empezando con las consideraciones finales se puede observar que las plataformas han ido cambiando a lo largo del tiempo, desde ser páginas web que se deben utilizar en computadoras hasta llegar a aplicaciones que las personas pueden tener a la mano todo el día mediante sus celulares, eso ha hecho que quienes utilizan plataformas digitales puedan hacerlo en cualquier lugar y momento del día e incluso para actividades que antes no se hubieran imaginado haciendo de esa forma. Es tanto así, que incluso para buscar empleo las personas han empezado a utilizar medios digitales, pero eso no es solo porque ahora casi todo se hace de forma online y tienen los dispositivos siempre a la mano, sino también debido a que se buscan otras formas a la hora de buscar por una vacante laboral. Tanto así, que incluso plataformas que no fueron hechas para buscar empleo se han ido utilizando por los mismos usuarios para eso.

Esto se puede ver en el caso de plataformas como Facebook o WhatsApp, donde quienes están buscando oportunidades laborales, han decidido empezar a utilizarlas, ya que son medios que son parte de la vida de estas personas. Teniendo prácticamente el tiempo entero Facebook o WhatsApp a la mano y usándolos para comunicarse con amistades o familiares. Por lo que las ven como una forma eficaz para poder encontrar algún empleo. Además de eso, debido a que en los últimos años se han ido creando leyes y reformas que intensifican beneficios dirigidos a las empresas y no a los trabajadores, las personas han tenido que empezar a utilizar más formas de búsqueda de empleo donde poder encontrar alguna oferta laboral que no sea temporal, ya que muchas veces solo tienen empleos temporales, por lo que intentar buscar en medios con los cuales hallar algo que les dé estabilidad laboral para ellos y sus familias. De esa forma utilizan las plataformas digitales para intentar satisfacer la necesidad de un empleo que pueda darles una rinda fija.

Debido a esa búsqueda por empleos formales y estabilidad laboral, las personas ven a internet y a las tecnologías como una forma más fácil y rápida de poder encontrar empleo. Esto se da, ya que se ve a internet como una fuente infinita de información y donde se puede hallar cualquier cosa si se busca, por lo que es un método que los usuarios creen que será perfecto para encontrar esa estabilidad que tanto buscan en el ámbito laboral. Pero cuando van entrando se van dando cuenta de que no es realmente así, debido a que en las diferentes plataformas que hay para buscar empleo, se van creando ciertos elementos repetitivos, que hacen que esa supuesta abundancia de posibilidades se vea restringida por diversos factores, los cuales pueden variar un poco entre plataformas, pero al final todos son una ilusión de abundancia.

Por ejemplo, en plataformas como SINE Pelotas, el hecho de que siempre se estén repitiendo exactamente los mismos puestos cada día y que incluso algunos se repitan por meses, hace que las personas estén viendo todo el tiempo la misma lista. Otro caso podría ser el grupo Emplegos Pelotas, donde a pesar de que pueden haber más vacantes, los tipos de empleo no varían, por lo que no hay posibilidades infinitas como se cree, sino que todas las opciones que se ven tienen las mismas características, las cuales son empleos similares y la mayoría de veces temporales o incluso informales, que es exactamente lo que las personas no estaban buscando y

por lo cual empezaron a usar diversas plataformas para hallar algo diferente y que les diera estabilidad para poder tener pertenencias personales o cuidar de sus familias.

En otros tipos de plataformas sucede algo similar, aunque está más enfocado en un ámbito monetario o de contactos. En estos casos se debe pagar para poder tener una mayor posibilidad de encontrar un empleo, por lo que si alguien no cuenta con el dinero suficiente no podría usar en plenitud este tipo de plataformas, las cuales dicen querer ayudar a las personas a encontrar empleo, pero al mismo tiempo les dan prioridades y ventajas a quienes pagan, las cuales hacen casi imposible poder conseguir algo sin ser miembro de dichas plataformas. Teniendo en cuenta que los sujetos de esta investigación son personas sin muchos recursos y quienes muchas veces no tienen estudios mayores a haber terminado la escuela o incluso en algunos casos no la han acabado, no cuenta con el dinero para poder pagar este tipo de plataformas. Ese es otro motivo por el cual utilizan redes sociales como Facebook para poder buscar empleo, ya que no necesitan pagar y además saben cómo manejar esas plataformas, ya que las usan todo el tiempo en su día a día.

Se debe tener en cuenta que los usuarios que fueron entrevistados no son iguales a los que utilizan otro tipo de plataformas, como LinkedIn, por ejemplo, ya que dependiendo del medio que se usa pueden variar las características de las personas. En el caso de las plataformas vistas en esta investigación, sus usuarios son personas que no cuentan con altos ingresos monetarios, así como no tienen una escolaridad muy alta, en su mayoría solo han logrado terminar el colegio, aunque a veces ni siquiera lo han acabado, por lo que se debe entender que ciertos elementos que se dan pueden variar con respecto a otros tipos de usuarios en otras plataformas. Otras características que se dan, con respecto a los usos que les dan estos usuarios, son la falta de dominio de ciertas redes, por lo que prefieren utilizar las que más conocen y usan, para no tener problemas, como puede ser el caso de Facebook y WhatsApp. Además de no poder usar plataformas que necesiten pagar, por lo que se buscan alternativas sin costo. De la misma forma se puede ver que dentro de esos usos la individualización es bastante recurrente, en el sentido de que cada uno debe buscar por su cuenta, así como creen que en internet pueden encontrar todo de forma más rápida, sienten que hay una abundancia a la hora de buscar empleo.

Observando y analizando lo que se ha podido sacar de las entrevistas a los usuarios sobre la responsabilidad de las personas a la hora de buscar empleo, se

puede entender que hay dos grupos. Hay quienes dicen que cada persona es responsable de la búsqueda de empleo y que no debería existir acciones de otras entidades, como el Estado, para que los individuos puedan encontrar dónde trabajar. Para estas personas, cada uno es autónomo a la hora de buscar y no se puede colocar una responsabilidad en otros, ya que eso va haciendo que los ciudadanos se acostumbren a esas “ayudas”, como las llaman algunos entrevistados, y luego en el futuro no quieran hacer las cosas por ellos mismos, como puede suceder con otros auxilios, como los monetarios. Por lo que para este grupo la responsabilidad cae directamente en el individuo.

Por otro lado, están quienes dicen que esta responsabilidad no debe caer puramente en el individuo, sino que el Estado debe dar las herramientas necesarias para que las personas puedan conseguir empleo. De esa forma, dicen que las instituciones públicas deben dar apoyo a las personas para ayudarlas. Dándoles herramientas con las cuales se pueda hacer seguimiento a las personas y ver por qué no consiguen un empleo o si tienen ciertos problemas a la hora de buscar ofertas laborales. Aunque las personas no ven que eso suceda, por lo menos no como piensan que debería de ser hecho, ya que ven las acciones de instituciones públicas como algo muy básico. Eso hace que las mismas personas no confíen en este tipo de instituciones públicas, por lo que utilizan las privadas para buscar empleo, ya que las ven como más eficaces.

Pero a pesar de que hay un grupo que señala que la responsabilidad no es enteramente del individuo, no todos ven las acciones que debe tomar el Estado ni las herramientas que debe brindarles a los ciudadanos como un derecho, sino como una simple ayuda. Señalan que el Estado debería tener un papel en la búsqueda de empleo, pero a veces mencionan la palabra “ayuda” al referirse a esas acciones, por lo que se ve ese accionar del Estado como caridad, más que como un derecho que tienen los ciudadanos, como podría suceder en otros países, donde realmente las personas sí ven esas acciones como un derecho de las personas, además que las perciben como efectivas, por lo que en esos países, como Francia o Japón, las personas realmente utilizan ese tipo de instituciones estatales.

Es así como teniendo en cuenta el contexto nacional de la reforma y las leyes que se dan, se puede observar que la reforma que se dio en el 2017 ha estado más enfocada en darle beneficios a las empresas y quitárselos a los trabajadores. Como

se ha visto, estas leyes apoyan a los empleadores, ya que muchas empresas, como las internacionales, son las que más invierten en el país, por lo que el Estado tiene preferencia a la hora de promulgar leyes y reformas. De esa forma los ciudadanos se han visto empujados, de cierta manera, a buscar otros medios por los cuales conseguir empleo, debido a que, con las reformas dadas, se intensifican los contratos temporales y la informalidad, por lo que las personas intentan buscar medios por los cuales conseguir empleos que puedan ser más estables, ya que el Estado mediante cambios va beneficiando menos a las personas y quitándoles derechos, para poder asegurarse la inversión privada.

Con todo eso se puede ver que debido a que las personas están en busca de empleos formales y permanentes, para poder tener una mayor estabilidad y con la creencia de que en internet se puede encontrar todo rápido y fácil, han empezado a utilizar plataformas que no estaban hechas para buscar empleo. De esa forma los usuarios están buscando satisfacer su necesidad por tener un futuro laboral y estabilidad para ellos y sus familias, aunque se han ido dando cuenta de que estas plataformas no siempre dan lo que se espera. Además de eso, una gran cantidad de personas ven el hecho de buscar empleo como algo individual y una responsabilidad de cada uno, sin ver que el Estado e instituciones públicas tienen un rol necesario en ese aspecto. Y quienes piensan que no es una responsabilidad enteramente del individuo, tampoco ven siempre que esa “ayuda”, como a veces la llaman, es un derecho de los ciudadanos. De la misma forma el Estado al no ejecutar unas acciones que realmente estén auxiliando a las personas a buscar empleo, los ciudadanos prefieren utilizar instituciones o plataformas privadas antes que las públicas, ya que ven las acciones que tiene el Estado como mínimas y que solo las hacen por cumplir.

Observando lo que se ha podido concluir de esta investigación se puede ver las contribuciones que esta podría tener en el área sociológica. Es verdad que de forma general las personas han empezado a utilizar más las tecnologías desde hace algunos años y eso incluye la forma en que se busca empleo, por lo que es más habitual usar estos medios online que los offline, pero además de eso se debe ver que quienes han sido entrevistados poseen motivos más específicos, ya que quieren conseguir una estabilidad económica y social, por lo que están buscando todas las alternativas que puedan encontrar para llegar a esa meta.

De esa forma es que este trabajo da una visión a quienes normalmente no han tenido la oportunidad de conseguir empleos formales y están intentando encontrar nuevas estrategias para poder hallar esa estabilidad. Se ha observado la visión de cómo esos individuos ven la realidad laboral de Brasil, así como el desempleo y lo que representa desde un punto de vista económico, pero también social. De la misma forma en que ven al Estado con desconfianza o con cierta falta de preocupación, por lo que prefieren intentar con instituciones privadas. Así como observan la responsabilidad de buscar empleo como algo individual o en algunos casos de forma conjunta, pero como un favor que se les hace. Es por eso que esta investigación intenta mostrar esa visión de un sector de la población que está tratando de conseguir algo que no ha tenido antes, por lo que los datos encontrados dan más información para ir entendiendo más lo que viven esas personas y la forma de ver el ámbito laboral, al igual de cómo les afecta en su vida diaria.

REFERENCIAS

- ANTHONY GIDDENS. **Capitalism and modern social theory**. Cambridge: presença, 1994.
- ARAUJO FILGUEIRAS, Vitor; MOREIRA LIMA, Uallace; FONSECA DE SOUZA, Ilan. Os Impactos Jurídicos, Econômicos E Sociais Das Reformas Trabalhistas. **Caderno CRH**, 2019.
- CAMPOS, André Gambier. Breve Histórico das Mudanças na Regulação do Trabalho no Brasil. **Ipea**, 2015.
- CARDOSO, Adalberto Moreira; AZAÏS, Christian. Reformas trabalhistas e seus mercados: uma comparação Brasil-França. **Caderno CRH**, v. 32, n. 86, 2019.
- Carteira de trabalho digital. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/temas/carteira-de-trabalho-digital>. Acesso em: 4/10/2020.
- CASTELLS, Manuel. La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen 1. La sociedad en Red. **Society**, 2006.
- CATHO. **Catho**. 2021. Disponível em: <https://www.catho.com.br/vempracatho/somos-see/>. Acesso em: 20/04/2021.
- CETIC. TIC Domicílios 2019. 2020. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 17/08/2021.
- DEAN, Jodi. Communicative Capitalism : Circulation and. **Cultural Politics**, v. 1, n. 1, 2005.
- DOCA, Geralda. Pró-Brasil: Governo amplia Carteira Verde e Amarela e contratação não será restrita a jovens. 2020. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/pro-brasil-governo-amplia-carteira-verde-amarela-contratacao-nao-sera-restrita-jovens-24602323>. Acesso em: 20/12/2020.
- DRUCK, Graça; DUTRA, Renata; SILVA, Selma Cristina. A contrarreforma neoliberal e a terceirização: A precarização como regra. **Caderno CRH**, v. 32, n. 86, 2019.
- FACIOLI, Lara Roberta Rodrigues. **Mídias Digitais E Horizontes De Aspiração : Um Estudo Sobre a Comunicação Em Rede Entre Mulheres**. Tese de doutorado. Universidade Federal de São Carlos, 2017.
- FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. Métodos de Pesquisa para Internet. **Impulso**, v. 22, 2012.
- FRASER, Márcia Tourinho Dantas; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia**, v. 14, n. 28, 2004.
- GALVÃO, Andréia *et al.* Reforma trabalhista: precarização do trabalho e os desafios para o sindicalismo. **Caderno CRH**, v. 32, n. 86, 2019.
- GILLESPIE, Tarleton. The politics of “platforms”. **New Media and Society**, v. 12, n. 3, 2010.
- GOMES, Angela De Castro. **Ministério do Trabalho: uma historia vivida e contada**.

Rio de Janeiro: 2007.

GUIMARÃES, Nadya Araujo. A procura de trabalho: uma boa janela para mirarmos as transformações recentes no mercado de trabalho? **Novos Estudos** 93, 2012.

HERRERA, Harold Hütt. Las Redes Sociales: Una Nueva Herramienta De Difusión Social Networks: a New Diffusion Tool. **Reflexiones**, v. 91, n. 2, 2012.

IBGE. **Desemprego no Brasil**. 2021. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/busca.html?searchword=desemprego>. Acesso em: 15/07/2020.

INFOJOBS. **Infojobs**. 2021. Disponível em: https://www.infojobs.com.br/ajuda/Sobre_InfoJobs__4648.aspx. Acesso em: 20/04/2021.

JOSE VAN DIJCK. **La cultura de la conectividad**: Una historia crítica de las redes sociales. Oxford: 2015.

KREIN, José Dari; DE OLIVEIRA, Roberto Vêras; FILGUEIRAS, Vitor Araújo. As Reformas Trabalhistas: promessas e impactos na vida de quem trabalha. **Caderno CRH**, v. 32, n. 86, 2019.

KREIN, José Dari; GIMENEZ, Denis Maracci; ANSELMO LUIS DOS SANTOS. **Dimensões críticas da Reforma Trabalhista no Brasil**. Campinas: Curt Nimuendajú, 2018.

KREIN, José Darin. O desmonte dos direitos, as novas configurações do trabalho e o esvaziamento da ação coletiva: consequências da reforma trabalhista. **Tempo Social**, v. 30, n. 1, 2018.

LARISSA GOULD. O que muda, na prática, com a carteira verde e amarela?. 2019. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2019/11/21/o-que-muda-na-pratica-com-a-carteira-verde-e-amarela>. Acesso em: 10/11/2021.

LINKEDIN. **LinkedIn**, 2021. Disponível em: <https://about.linkedin.com/de-de?lr=1>. Acesso em: 20/04/2021.

MACKENZIE, Donald; WAJCMAN, Judy. **Introductory Essay**: The Social Shaping of Technology. Londres: 1999.

MANZINI, Eduardo José. Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. **Seminário internacional sobre pesquisa e estudos**, 2004.

MARUANI, Margaret. De la Sociología del Trabajo a la Sociología del empleo. **Política y sociedad**, v. 34, 2000.

MISKOLCI, Richard. Sociologia Digital: notas sobre pesquisa na era da conectividade. **Contemporânea - revista de sociologia da UFSCAR**, São Carlos, v. 6, n. 2, 2016.

MISKOLCI, Richard; BALIEIRO, Fernando De Figueiredo. Sociologia Digital: balanço provisório e desafios. **Revista Brasileira de Sociologia - RBS**, São Carlos, v. 6, n. 2, 2018.

PADILHA, Felipe André. **Entre macacos velhos e queerpiras: uma etnografia por entre as interfaces dos aplicativos de busca por parceiros online no interior paulista**. Tese de doutorado. Universidade Federal de São Carlos, 2019.

PARNES, Herbert S.; GRANOVETTER, Mark S. **Getting a Job: A Study of Contacts and Careers**. Chicago: 1976.

PNAD. PNAD Contínua TIC 2018: Internet chega a 79,1% dos domicílios do país. 2020. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/27515-pnad-continua-tic-2018-internet-chega-a-79-1-dos-domicilios-do-pais>. Acesso em: 15/05/2020.

RAMALHO, José Ricardo; SALLES PEREIRA DOS SANTOS, Rodrigo; JÁCOME RODRIGUES, Iram. Mudanças Na Legislação Trabalhista, Sindicato e Empresas Multinacionais. **Caderno CRH**, v. 32, n. 86, 2019.

ROBLES, Bernardo. La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. **Cuicuilco**, v. 18, n. 52, 2011.

ROMERO, Cesar; VIEIRA, Amaral. Individualismo E Sociedade. São Paulo, 1994.

KEMP, Simon. Datareportal Brazil. 2021. Disponível em: <https://datareportal.com/digital-in-brazil>. Acesso em: 17/08/2020.

SINE. **Sistema Nacional de Emprego – SINE.**, 2016. Disponível em: <https://portalfat.mte.gov.br/programas-e-aco-es-2/sistema-nacional-de-emprego-sine/>. Acesso em: 20/04/2021.

TOFFLER, Alvin. **The Third Wave**. Nueva York: Bantam Books, 1980.

Apéndices

Apéndice A - Preguntas utilizadas en las entrevistas

1. Datos personales:

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿Cuál es su edad?
- ¿En qué ciudad vive?
- ¿Con cuántas personas vive en su casa?
- ¿Qué es lo que esas personas hacen, tienen empleos o son jubiladas?
- ¿Cómo es su rutina diaria?
- ¿Qué dispositivos utiliza más para entrar a internet?

2. Información sobre experiencia laboral:

- ¿Cuál fue el último empleo que usted tuvo?
- ¿Qué tipo de empleo ha tenido, fueron empleos formales o informales?
- ¿Hace cuánto tiempo que está buscando empleo?
- ¿Usted ya consiguió algún empleo usando plataformas digitales?, ¿Cuál?
- ¿Cómo buscaba empleo antes de usar plataformas digitales?
- ¿Hace cuánto que utiliza internet para buscar empleo?
- ¿Cuáles plataformas utiliza?
- ¿Cuántas horas pasa en internet buscando empleo?
- ¿Usted percibió algún cambio en el mercado laboral en los últimos años?
- ¿Piensa que hay más empleo o menos?, ¿de esos empleos hay más empleos formales o informales?
- ¿De dónde tuvo la idea de buscar empleo usando internet?
- ¿Dónde aprendió a utilizar las plataformas que utiliza para buscar empleo?, ¿ya sabía desde antes de buscar o aprendió mientras buscaba?

3. Otras preguntas:

- ¿Qué lo motivó a entrar a internet para buscar empleo?
- ¿Usted siente que en internet hay más posibilidades de encontrar empleo, por la cantidad de vacantes que puede haber?
- ¿Piensa que encontrar empleo es una responsabilidad individual?
- ¿Qué significa para usted ser desempleado?

Apéndice B – Tabla con información de los entrevistados

Nombre	Edad/Fecha de nacimiento	¿En qué ciudad vive?	¿Con cuántas personas vive?	¿Qué dispositivos usa más para entrar a internet?	¿Ha utilizado formas más tradicionales para buscar empleo? ¿Cuáles?	¿Cuáles plataformas usa para buscar empleo?	¿Cuánto tiempo a la semana lo pasa buscando empleo?	¿Cuál es su nivel de escolaridad?
Anna	35 años/1986	Pelotas	2	Laptop y celular	Periódico, SINE y yendo a las empresas	Empregos Pelotas y WhatsApp	3 horas a la semana	Secundaria completa
Daniel	48 años/1973	Porto Alegre	3	Laptop y celular	Periódico	WhatsApp	3 veces por semana una hora cada día	Secundaria completa
Elizabeth	25 años/1996	Pelotas	2	Celular	SINE	SINE	5 veces por semana media hora cada día	Secundaria completa
Esther	30 años/1991	Pelotas	0	Celular	No	SINE	4 horas a la semana	Secundaria completa
Giovanna	45 años/1976	Gravataí	1	Celular	Periódico y yendo a las empresas	WhatsApp	2 veces por semana entre 30 y 40 minutos por día	Secundaria completa
Helena	31 años/1990	Pelotas	3	Celular	Yendo a las empresas	SINE Pelotas	4 horas a la semana	Secundaria incompleta
Hugo	52 años/1969	Pelotas	3	Celular	SINE	WhatsApp, SINE y Empregos Pelotas	3 horas por semana	Secundaria completa
Julia	28 años/1993	Rio Grande	1	Celular	No	WhatsApp	2 o 3 veces por semana entre 30 minutos y una hora por día	Secundaria completa
Lucas	43 años/1978	Pelotas	3	Celular	Periódico y SINE	Empregos Pelotas, SINE y WhatsApp	4 veces por semana una hora por día	Secundaria completa
Mauricio	32 años/1989	Pelotas	2	Celular	No	WhatsApp, SINE	Todos los días una hora por día	Secundaria completa
Sofía	21 años/2000	Pelotas	3	Celular	No	Empregos Pelotas y SINE	Casi todos los días entre 1 y 2 horas	Estudio técnico superior
Valentina	34 años/1987	Pelotas	2	Laptop y celular	SINE y yendo a empresas	SINE y Empregos Pelotas	Una hora diaria	Estudio técnico superior