
Trabajo, conflictividad y subjetividad en trabajadores de Glovo La Plata

Mesa 41. “El trabajo y los trabajadores en conflicto”

Sofía Pérez Martirena. Universidad Nacional de La Plata, perezmarsofia@gmail.com

Resumen

En un marco de heterogeneización y fragmentación del trabajo, profundos cambios tecnológicos y debilitamiento de los mecanismos de integración tradicionales, se produce un escenario óptimo para la creación de empleos flexibles y precarios. Estos cambios dieron lugar al surgimiento del “capitalismo de plataformas” y a la economía *ondemand*, implicando grandes transformaciones en el mundo del trabajo. La ponencia se propone hacer un aporte para comprender el contexto del surgimiento de las plataformas digitales de trabajo, realizar un breve recorrido histórico por el contexto de la segunda posguerra en que comienza a profundizarse la desviación de las formas contractuales que degradan el empleo “típico” del régimen fordista y, por último, presentar un análisis de los sentidos que le otorgan los/as trabajadores de Glovo La Plata a su trabajo, especialmente en relación a los nuevos sistemas y dispositivos de control y a la supervisión intensiva y extensiva del proceso de trabajo que realiza la plataforma (el algoritmo) sobre los/as trabajadores.

Palabras claves: precariedad- economía *ondemand*- capitalismo de plataformas

1. Introducción

Los procesos de digitalización de la economía, la mundialización de los mercados financieros, la flexibilización de los mercados laborales y el debilitamiento de los mecanismos de integración y seguridad social tradicionales, han creado las condiciones tecnológicas que dieron lugar al nuevo modelo de negocio resultante del *crowdworky* a la emergencia de las *plataformas digitales de trabajo* (Del Bono, 2019). En este marco, las plataformas digitales de trabajo como Glovo, Rappi y Pedidos Ya contratan mano de obra sorteando la legislación laboral ya que se sitúan en una “zona gris” en la que se autodefinen legalmente como “empresas de tecnología”. Esto les permite no reconocer a los/as repartidores como trabajadores sino como “colaboradores” (Glovo y Pedidos Ya) o “contratistas independientes” (Rappi). Las plataformas, si bien pueden democratizar el

acceso a los ingresos (Madariaga y otros, 2019), también pueden contratar personas en formas de extrema precariedad.

El presente trabajo propone un análisis de las formas en que los/as trabajadores de Glovo La Plata perciben tanto sus condiciones laborales como las formas de control y supervisión que ejerce la plataforma Glovo mediante la geolocalización y el sistema de puntuación sobre sus “colaboradores”. Para esto, se recurre a la bibliografía académica especializada y a cinco entrevistas cualitativas en profundidad realizadas a trabajadores/as de Glovo La Plata entre mayo-agosto de 2019 (Pérez Martirena, 2020). Dichas entrevistas se realizaron en el marco del ejercicio de investigación para la tesina en pos de la obtención del título de grado de Licenciatura en Sociología en la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Esta última, es una investigación cualitativa, exploratoria y descriptiva que tiene como objetivo indagar y analizar sus experiencias sociolaborales y los sentidos que le otorgan los/as trabajadores/as de Glovo La Plata a su inserción –y permanencia- en el mundo del trabajo.

Con el fin de contextualizar conceptual e históricamente algunas de las transformaciones más importantes que se dieron y posibilitaron el surgimiento del *capitalismo de plataformas* (Srnicek, 2018) y la expansión de los trabajos en las plataformas digitales de trabajo, la ponencia está estructurada en tres partes. La primera, es un breve recorrido por las transformaciones más recientes del capitalismo desde la década de 1970 hasta la actualidad, centrándose en algunos aspectos relevantes del mundo del trabajo en el pasaje del capitalismo industrial al capitalismo informacional y la crisis del modelo fordista del quasi-pleno empleo. La segunda parte, propone una breve conceptualización del trabajo precario y un análisis de los sentidos que le otorgan los/as trabajadores a su trabajo precario. Por último, la tercera parte presenta análisis teóricos sobre las formas de control y supervisión que ejerce la plataforma -los algoritmos- sobre los/as trabajadores y las formas en que ellos/as perciben esta supervisión omnisciente y constante.

2. Del capitalismo industrial al capitalismo de plataformas

Hasta mediados de los años setenta, las economías desarrolladas, en el marco de un modelo económico industrializador, crecían a un buen ritmo (Busso y Pérez, 2010) permitiendo la consolidación de una relativamente homogénea clase trabajadora. Tras la crisis de este régimen de acumulación y el quiebre del régimen fordista, se produjo una significativa caída de la tasa de ganancia y una importante reconversión productiva en la

que el empresariado buscó nuevas estrategias para revertir la caída de la tasa de ganancia. El capital necesitaba una revolución técnica para superar la crisis del fordismo, liberarse de las restricciones socio-estatales y acelerar el crecimiento de la productividad (Gorz, 1998). Para esto, se intentó descentralizar el sistema de relaciones laborales y negociaciones colectivas. Con el debilitamiento de las organizaciones sindicales y la progresiva desintegración de los lazos sociales entre los asalariados, se produjo el “retorno al individualismo” (Bourdieu, 1992) y se crearon las condiciones necesarias para pasar de un modelo rígido a uno flexible que se sirve de las nuevas tecnologías para organizar y controlar a las masas obreras utilizando a la flexibilidad como criterio productivo y organizativo.

El pasaje del capitalismo industrial al capitalismo informacional implicó profundos cambios en torno a las formas en que se vinculan con los/as otros/as y cómo los sujetos se perciben a sí mismos, sus identidades y subjetividades (Ricoeur, 2005, citado por Zukerfeld, 2020). En este marco, la sociedad como totalidad contenedora comenzó a desintegrarse y la preeminencia identitaria del trabajo y la clase tiende a ser ocupada, en el capitalismo informacional, por otras formas de identidad como el género, la etnia o la nación (Castells, 1996, citado por Zukerfeld, 2020).

Zukerfeld (2020) distingue analíticamente al capitalismo en tres etapas, compuestas por distintas fases: a) el capitalismo mercantil, el cual abarca desde mediados del siglo XV hasta finales del XVIII; b) el capitalismo industrial, entre finales del siglo XVIII y el tercer cuarto del siglo XX; y c) el capitalismo informacional, cuyo comienzo se rastrea aproximadamente hacia la década de 1970 hasta el presente. Asimismo, respecto del capitalismo informacional distingue una fase de redes y una fase de plataformas.

La fase de redes llega hasta mediados de la década del 2000 y está caracterizada por la masificación de las tecnologías digitales e Internet y la lenta descomposición de las estructuras filosóficas, políticas y culturales que articularon al capitalismo industrial. Por su parte, la fase de plataformas, que se extiende desde mediados de la década del 2000 hasta el presente, se caracteriza por la notable presencia de modelos de ganancias basados en el uso de bienes informaciones como servicios y rasgos organizacionales que se vinculan con las plataformas de Internet y sus algoritmos.

El capitalismo de plataformas, siguiendo a Srnicek (2018) se caracteriza por el auge de negocios que dependen cada vez más de la tecnología de información, datos e Internet para su funcionamiento. Desde su perspectiva, las plataformas se centran en la extracción y el uso de datos y se caracterizan por la posibilidad de operar en cualquier espacio que haya interacción digital. El autor las define, en términos generales, como “infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen. Se posicionan como intermediarias que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores, distribuidores e incluso a objetos físicos” (Srnicek, 2018:45).

Siguiendo a Busso y Pérez (2010), las transformaciones que se dieron en el mercado de trabajo como consecuencia de la crisis del régimen de acumulación “fordista” modificaron las formas típicas de relación salarial. Algunos de estos cambios se dieron de manera progresiva con un horizonte temporal de largo plazo pero otras irrumpieron con fuerza tras la crisis de sobreproducción de 1970. El crecimiento sostenido y acumulativo que caracterizó a la segunda posguerra fue posible por las elevadas tasas de inversión, la mecanización de la producción y los incrementos de la productividad. Sin embargo, progresivamente se fueron presentando signos de agotamiento de este modelo debido al inicio de una tendencia a la caída de la tasa de ganancia. En esta crisis se produjo un estancamiento del crecimiento, aumento de la inflación, fin de la situación del quasi-pleno empleo, un fuerte nivel de desempleo estructural con freno o reducción de los salarios reales, una disminución de la parte de los asalariados en la distribución funcional del ingreso y un crecimiento de los conflictos laborales prolongados.

Como consecuencia de estos cambios, las condiciones laborales se fueron progresivamente alejando del modelo de trabajo “típico” (Busso y Pérez, 2010; Longo, 2012) vinculado con el trabajo único y estable y comenzaron a manifestarse con mayor intensidad formas de precarización del empleo, tercerización y subcontratación (Neffa, 2013) como forma moderna de organizar la producción, las empresas y el trabajo.

Estas transformaciones se dieron en articulación con los procesos de digitalización de la economía, la mundialización de los mercados financieros, la flexibilización de los mercados laborales y el debilitamiento de los mecanismos de integración y seguridad social tradicionales. Esto, en un marco de quiebre de las empresas *puntocom* y tras la crisis del 2008, ha creado condiciones tecnológicas que dieron lugar al nuevo modelo de negocio resultante del *crowdwork*, el cual “generalmente se refiere a actividades o servicios que se

realizan en línea e independientemente de la ubicación del trabajador” (Neffa y otros, 2020:34) y a la emergencia de las *plataformas digitales de trabajo* (Del Bono, 2019) como Glovo, Rappi y Pedidos Ya. Este tipo de plataformas son, para Srnicek (2018) *plataformas austeras*, las cuales se caracterizan por intentar reducir al mínimo los activos de las que son propietarias y obtener ganancias a partir de la mayor reducción posible de costos.

En este contexto, el trabajo que ofrecen estas plataformas propone una forma de democratizar el ingreso al mercado laboral (Madariaga y otros, 2019), aunque también una forma de contratar mano de obra sorteando el carácter de empleadoras y evitando otorgarles derechos laborales básicos a sus trabajadores.

En cuanto a Glovo, es una plataforma fundada en Barcelona, España en el año 2015. Arribó a la Argentina (a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) a mediados de 2017 y a la ciudad de La Plata en abril de 2018. Para mediados de ese año “contaba con 82 trabajadores registrados como asalariados y 2.348 repartidores considerados trabajadores independientes” (López Mourelo, 2020:22).

Glovo es una plataforma de reparto a domicilio en la que las personas solicitan el servicio de los/as repartidores mediante su smartphone. Así, los usuarios se crean una cuenta y solicitan al/a repartidor/a que recoja o realice la entrega de determinado producto que vendan empresas afines a esta aplicación y que pueda ser transportado en su vehículo. Mientras tanto, el “Glover” (como denomina la empresa al/a repartidor/a) recibe una notificación en su teléfono, decide si desea o no “tomar” el pedido, y si lo acepta, se dirige hasta la dirección indicada y lo realiza. Al finalizar la entrega, el usuario puede otorgarle al repartidor una calificación que oscila entre uno y cien según la calidad y la eficiencia de su entrega.

3.1 De la crisis del quasi-pleno empleo fordista al trabajo precario

Para comenzar a hablar de las transformaciones más recientes del trabajo asalariado, comencemos por proponer una definición de este fenómeno. El trabajo es una actividad que impacta en diversas esferas de la vida de los sujetos sociales: funciona como articulador de la vida y el tiempo, como forma de autorrealización de los sujetos y, frecuentemente, como eje central de la construcción identitaria de los sujetos.

Durante la realización del ejercicio del trabajo se ejecutan diferentes capacidades y habilidades cognitivas, mentales y psíquicas de las personas y se crean relaciones interpersonales de cooperación, comunicación, solidaridad, pero también de conflictividad y competencia con los/as otros/as.

En cuanto al trabajo asalariado, es importante no perder de vista que se constituye como una relación social de explotación, dominación y enajenación, generando una relación asimétrica y desigual entre quienes poseen los medios de producción y los/as trabajadores desposeídos que sólo tienen su fuerza de trabajo para vender y garantizar su subsistencia. En este sentido, en un contexto sociohistórico, político y económico de flexibilización del mercado laboral, se produce una expansión del ejército de reserva que ejerce presión sobre la población empleada.

Castel (1997), citado por Busso y Pérez (2010), destaca que tanto el desempleo como el subempleo y la precarización del trabajo-empleo son síntomas de un deterioro de la integración social que se había construido de manera progresiva durante el último siglo bajo el impulso de la relación salarial caracterizada por “empleos típicos”, “verdaderos empleos” o “relación salarial fordista”. El autor señala que la precarización cambia las relaciones de fuerza entre el capital y el trabajo asalariado significando una mayor subordinación y dependencia. Busso y Pérez (2010) sostienen que la relación salarial de los nuevos trabajadores contratados de manera generalizada como trabajadores autónomos o monotributistas, deja de estar regulada por el derecho de trabajo y de la seguridad social. Al mismo tiempo, retomando a Castel (1997), señalan que cuanto mayor es la precariedad de la situación del trabajador respecto del empleo, más grandes son los riesgos de rupturas sociales y familiares, de reducción de la sociabilidad, de pérdida de identidad, de mayor sufrimiento psíquico y mental, de empobrecimiento de los ingresos y el consiguiente deterioro de las condiciones de vida.

La precarización implica una experiencia que lleva a las personas a reconocer su situación de precariedad, naturalizarla o rechazarla. La *precariedad* como categoría se ha popularizado y conceptualizado hacia fines del siglo XX, aunque ya existían con anterioridad los trabajos precarios. En términos generales, se considera al trabajo precario como aquél que se aleja de “la norma”, es decir, del empleo asalariado estable de tiempo completo, ejercido en un solo lugar de trabajo, con un empleador único y en el que el/a trabajador/a

está protegido/a por la legislación laboral o negociación colectiva (Gallín, 1986). Con esta adjetivación se intenta dar cuenta de la desviación de las formas contractuales que degradan al empleo típicamente fordista (Busso y Longo, 2017).

La desviación de las formas contractuales que degradan al empleo típicamente fordista (Busso y Longo, 2017) de estas empresas nos permiten considerar la actividad de los/as repartidores/as como *precaria* debido principalmente a la ausencia de un contrato laboral por un tiempo determinado, la inestabilidad y vulnerabilidad en el empleo, la desprotección de la legislación laboral o negociación colectiva, la ausencia de una jornada laboral delimitada, de un salario mínimo establecido y remuneraciones tales como vacaciones, aguinaldo y asignaciones familiares como también la ausencia de cobertura médica.

En el caso de los/as repartidores/as de Glovo se da la ausencia de un contrato laboral formal y un salario mínimo establecido (el salario varía en función de los pedidos). Sus ingresos son variables e individualizados -lo cual les dificulta la realización de convenios colectivos de trabajo-e. Además, la inscripción de los/as trabajadores de estas plataformas al monotributo les otorga una cobertura fragmentada ya que carecen de coberturas ante accidentes laborales y seguro de desempleo (Bernis y Guinsburg, 2019). En tal sentido, Del Bono (2019) argumenta que a los/as trabajadores/as de las plataformas de reparto a domicilio no se les reconoce una relación de dependencia, sino que son considerados como “autónomos”, lo cual les permite a las empresas encubrir la relación de dependencia y sortear las protecciones de la legislación laboral. Como observaremos en el próximo apartado, estas condiciones laborales son percibidas de maneras variadas por los/as trabajadores/as con los/as que hemos trabajado.

3.2 El caso de Glovo: percepciones de la precariedad

La llegada de Glovo a Argentina se dio en un marco regional de gobiernos elegidos democráticamente que se caracterizaron por llevar a cabo políticas neoliberales que profundizaron las desigualdades socioeconómicas y la exclusión. En el caso de Argentina, la plataforma comienza a funcionar en el país durante el gobierno de Mauricio Macri (2015-2019) en el cual se dio una *mega devaluación* de la moneda nacional que devino en una *mega devaluación* del salario real (Varesi, 2016) y la eliminación de subsidios al consumo de los servicios públicos individuales produciendo un significativo aumento del precio de las tarifas que se sumó a la pérdida del poder adquisitivo del salario, el incremento de la

inflación, el desempleo y la pobreza. Al existir una porción de la población que se establece como ejército de reserva para el capital, empujando el salario de la masa trabajadora hacia la baja, plataformas digitales como Glovo llegan a grandes centros urbanos nutriéndose del contexto de crisis económica, la inestabilidad estructural del mercado de empleo y la vulnerabilidad de los/as trabajadores, que afecta especialmente a los jóvenes y más aún, a aquellos/as con bajas calificaciones.

En las entrevistas utilizadas como insumo para el análisis de la ponencia y que se han realizado a cuatro trabajadores/as entre 21 y 26 años y una trabajadora de 47 años, los/as entrevistados/as han mencionado que algunas de las motivaciones iniciales por las cuales decidieron comenzar a trabajar en Glovo fueron principalmente la facilidad para acceder a ese puesto de trabajo, la rapidez con la que se podía generar un ingreso (perciben pagas quincenalmente) y la posibilidad de controlar los propios horarios de trabajo. En este sentido, una entrevistada señala que *“podés verle la parte buena de que si tenés buen puntaje, tenés tus horarios, podés trabajar a la mañana, entrecortado, pocas horas, después no tenés un jefe que te esté diciendo... pero en realidad sí, porque tenés un call center, tenés el puntaje, tenés el horario”*. Además, destacan como rasgos positivos que les permite *“conocer un poco más la ciudad”, “ser un poco más independiente”* y que *“al principio está bueno porque podés manejar tus horarios, o sea al principio te plantean esa posibilidad (...) pero obviamente si uno no trabaja, no come”* y *“(..) era un trabajo como flexible y (era bueno porque) no tenías jefe y en realidad son cosas que después te terminan jugando en contra y es por eso también que lo dejé”*

Como hemos mencionado, los/as trabajadores pueden aceptar, rechazar o naturalizar su condición de precariedad laboral. En este sentido, desde sus perspectivas, la precariedad es entendida como un *momento* de sus trayectorias. Perciben al trabajo en Glovo como un empleo que les permite tener un cierto control de sus horarios laborales y al menos un mínimo ingreso económico. Asimismo, destacan que este trabajo les permite continuar realizando otro tipo de actividades que hacían antes de comenzar a trabajar como repartidores/as, tales como proseguir con sus estudios universitarios, hacer actividades recreativas con sus amigos/as o bien complementar los ingresos económicos obtenidos en otro empleo cuando el primer salario no resulta suficiente para solventar los gastos mensuales.

En cuanto a las condiciones laborales, los/as entrevistados/as cuentan que, ni bien comienzan a trabajar en la plataforma, obtenían una gran cantidad de pedidos por día y por semana, por lo cual obtenían un ingreso quincenal considerado como suficiente para solventar sus gastos. Sin embargo, a medida que disminuía el poder adquisitivo de los salarios y pasaban las semanas e incrementaba la cantidad de trabajadores/as en la plataforma, recibían cada vez menos pedidos -y por ende, menos ingresos- y debían estar cada vez más horas disponibles para que les ingresen pedidos. Como consecuencia, destacan su preferencia por el establecimiento de un salario fijo mínimo que les asegure al menos un mínimo ingreso quincenal que les otorgaría mayor estabilidad y menor incertidumbre y ansiedad aquellos días en que reciben pocos o ningún pedido, si están enfermos o por diversas razones no pueden “tomar” la cantidad de pedidos considerados necesarios para solventar sus gastos.

También mencionan, con cierto disgusto, que el reciente y considerable incremento de “glovers” (el cual es atribuido a la facilidad de ingreso a la empresa y al incremento de la inflación y el aumento de los precios de los alimentos) ha provocado un aumento en la competencia entre ellos/as. Asimismo, mencionan que, luego de un tiempo realizando repartos, comienzan a problematizar esas motivaciones iniciales y comienzan a advertir que si bien pueden “trabajar cuando quieran” y no “todos los días obligatoriamente” aquellos días en que no realizan repartos, no reciben ingresos. También, al recibir paulatinamente una menor cantidad de pedidos y al notar que la cantidad de éstos depende también de la altura del mes, deben dedicarle cada vez más días y más horas al trabajo en Glovo. Así, se ven forzados a permanecer cada vez más horas en las calles y “activos” en la plataforma debido a las considerables fluctuaciones de los pedidos para obtener una cantidad relativamente estable o suficiente de ingresos.

Por otra parte, en cuanto a la seguridad en el empleo, ésta implica la posibilidad de permanecer empleado en la misma o en otra empresa sin sufrir una interrupción durable en el periodo de tránsito por el mercado de trabajo desde uno hacia otro empleo (Busso y Pérez, 2010). Entonces, la inseguridad en el empleo consiste en el riesgo de perder involuntariamente un trabajo y encontrarse desocupado durante un cierto tiempo, riesgo que se acrecentó desde la crisis de mediados de los años setenta. En relación a esto, los entrevistados expresan una notable preocupación por la posibilidad de que Glovo pueda repentinamente dejar de funcionar en Argentina. Uno de los entrevistados afirma que “igual,

es un buen trabajo, pero es más preferible trabajar con un sueldo fijo, porque mirá si un día Glovo decide cerrar las puertas y nos quedamos todos en la calle. Porque está bien, nosotros somos monotributistas pero estamos en negro, no estamos trabajando para Glovo, estamos colaborando (...)”.

También consideran que si bien el trabajo en Glovo les posibilita tener dinero para el “día a día”, coinciden en aclarar que no proyectan conservar el trabajo en la empresa durante un periodo largo en el tiempo, sino que anhelan en un futuro obtener un empleo “en blanco” con derechos laborales básicos. Si bien no hicieron definiciones respecto a qué tipo de trabajo, dónde o cuándo podrían obtener un empleo con estas características, se lo considera como algo *lejano pero posible* de acceder mediante el *esfuerzo* y el *sacrificio*, dos factores muy presentes en los discursos vinculados a la proyección laboral a futuro.

Por otra parte, si bien la plataforma pone trabas y trata de impedir la comunicación y la organización colectiva de los/as trabajadores/as, se dan entre ellos/as diversas formas de solidaridad y organización colectiva tales como la creación de grupos de *Whatsapp* para mantenerse comunicados. En este sentido, las entrevistadas señalan, por ejemplo, que cuando a “las compañeras” que realizan los pedidos en bicicleta la plataforma les otorga algún pedido a una gran distancia, otras compañeras (que realizan sus pedidos en motocicleta) se organizan y se ofrecen a llevarlas hasta la dirección indicada para que no pierdan tanto tiempo de su jornada y puedan continuar “tomando” otros pedidos. Además, los/as entrevistados/as indican que suelen recurrir a otros/as “compañeros/as” con mayor antigüedad en el empleo para que los ayuden a solucionar los problemas de funcionamiento de la plataforma, les indiquen donde hay manifestaciones en el espacio público para saber qué calles evitar y no perder tiempo.

En este sentido, una de las entrevistadas cuenta que cuando los/as trabajadores comenzaron a notar que tenían problemáticas similares entre sí, decidieron organizar una reunión para organizarse y exigirle mejores condiciones laborales a la empresa, especialmente en torno a la expansión de zonas a las que podían llegar los pedidos de Glovo (zonas consideradas peligrosas por la cantidad de robos) y con respecto al aumento de la tarifa por pedido. En este sentido, explica que cuando comenzaron a organizarse mediante *Whatsapp* y en ciertos puntos de encuentro del centro de la ciudad en que se reúnen a esperar que les ingresen pedidos, “ellos” *amenazaron con echarnos a todos pero estuvo bueno, nos cruzábamos en la calle y te decían “che, estamos organizando una*

reunión para las tres de la tarde de hoy” y ahí se iba sumando gente y éramos una cantidad bastante grande y dijimos de hacer como un paro de la aplicación, algo así, y que no trabaje nadie”. La entrevistada dijo que algunos/as compañeros/as quisieron participar del paro y otros/as no pero, aunque el paro finalmente no se haya llevado a cabo, reconoce esta comunicación y organización como algo positivo que les permite sentirse “acompañados” y “escuchados” entre ellos/as. Esto nos permite entender las dificultades y las trabas que impone Glovo para la comunicación y la organización colectiva de los/as trabajadores, como así también las nuevas formas de control, supervisión y explotación de los/as trabajadores.

4. Geolocalización y sistema de puntuación: dos formas de vigilancia intensiva y extensiva del desempeño de los/as trabajadores

Los/as trabajadores producen -quizás sin saberlo pero sin poder controlarlo- un enorme tráfico de datos que las empresas de plataforma utilizan para conocer a los/as repartidores/as y a los usuarios tales como sus recorridos, el tráfico, información personal, horarios de mayor consumo de los usuarios, sus tipos de consumo, entre otros. Esta información, mediante la circulación y acumulación de datos -fuente vital de ganancias en este modelo de negocios-, le permite a la plataforma ajustar la relación entre oferta y demanda del mercado. Los diversos datos que construye la plataforma sobre los/as trabajadores le van asignando una calificación a cada uno/a que determinará su nivel de exposición en la plataforma y, como consecuencia, la cantidad de oferta de pedidos que obtengan en el futuro, impulsándolos/as trabajar cada vez más horas y a aumentar el nivel de obediencia a las políticas de la plataforma. Asimismo, el algoritmo es un medio de análisis en tiempo real del mercado y, a su vez, es predictivo de ese mercado, por lo cual va más allá de la mera intermediación entre oferta y demanda (Cingolani, 2016).

El análisis de Abal Medina (2004) sobre identidades colectivas y dispositivos de control en el sector supermercadista nos permite pensar uno de los aspectos más difusos de la dominación, en este caso, en el ámbito laboral. Para esto, la autora se sirve de la noción de *dispositivo* creada por Foucault (1991, 1996) y retomada por Deleuze (1999). Define la visión foucaultiana de dispositivo como “tejido reticular, como red que puede establecerse entre elementos heterogéneos a la vez visibles e invisibles, enunciados y silenciados” (Abal Medina, 2004:78). Mediante esta noción, se propone analizar el sistema de “cliente misterioso” de los grandes supermercados. Mediante esta estrategia, un trabajador (a quien nadie reconoce como tal) ingresa al supermercado y actúa *como* si fuese un cliente:

pretende tener alguna duda, se acerca a algún trabajador y le pide ayuda, por ejemplo, para encontrar un determinado producto en las góndolas. De esta manera, esta persona - *MysteryShoper*- puede observar el desempeño del trabajador con el “cliente” para analizar la manera en que se dirige a él y verificar si sigue, o no, adecuadamente el procedimiento establecido para la atención al público. Así, “el control se convierte en omnipresente” (Abal Medina, 2004: 80).

De forma análoga, en el caso del trabajo en Glovo, cuando los clientes realizan un pedido por la *app*, pueden acceder desde su *smartphone* a la geolocalización constante de los/as repartidores/as. Desde el momento en que el usuario realiza su pedido hasta que se le entrega, puede observar la localización exacta del trabajador y comunicarse con él mediante el chat para, por ejemplo, exigirle mayor rapidez en la entrega del pedido. El puntaje y la geolocalización sirven como nuevos dispositivos de supervisión y control del trabajo que ahora se vuelven omnipresentes y se ejecutan de doble manera: a través de la empresa y mediante los clientes. Ahora, las nuevas empresas confían -o se desligan- del control de calidad de la labor del trabajador al cliente. Ahora es el cliente quien controla y juzga el tipo de trato del trabajador y su servicio. Es frecuente que las empresas señalen parámetros generales acerca del comportamiento adecuado que esperan de sus trabajadores o “colaboradores” pero es el cliente quien termina decidiendo si el trabajador ha cumplido con sus expectativas (o no) otorgando un puntaje acorde a lo que considera que fue, según su criterio, un buen o mal servicio.

De esta forma, los clientes -y ya no sólo la empresa- actúan como dinamizadores del proceso y la intensidad del trabajo, por lo cual las formas de monitoreo y control que establecen las empresas de plataformas y sus algoritmos son mucho más constantes y superiores a las que podría ejercer un “manager” humano en una organización compuesta por asalariados (Cingolani, 2016).

Pese a la ausencia de un “manager” o supervisor humano, existe una supervigilancia intensiva y extensiva del desempeño de los/as trabajadores (Haidar, Menéndez y Arias, 2020) derivada del rastreo de datos que realiza la aplicación mientras que los/as trabajadores/as están conectados a la plataforma. La plataforma se ha convertido en un panóptico digital (ByungChul Han, 2013), un instrumento de poder y dominación en el que todos observan y son observados y en el que la capacidad de negociación de los

trabajadores con el empleador se encuentra notablemente reducida. Pero, por supuesto, el hecho de que haya habido una disminución del control por parte de la empresa no significa que el trabajador deje de ser subordinado sino que los controles se han transformado a partir de la mediación de las nuevas tecnologías digitales (Del Bono, 2019).

El sistema de plataformas utiliza una tasa de aceptación que mide la relación entre los pedidos notificados y los aceptados, aunque este posicionamiento de los/as trabajadores es opaco para ellos/as, ya que desconocen en qué medida su comportamiento (por ejemplo, rechazar pedidos o no trabajar en horarios de alta demanda) impacta en su valoración y en la posibilidad de “tomar” horas en la siguiente semana, especialmente si su puntaje otorgado durante la semana no fue óptimo (Morales Muñoz y Abal Medina, 2020). Esta *baja transparencia* implica que los/as trabajadores saben que sus conductas tienen consecuencias debido a que lo van infiriendo por experiencia acumulada pero desconocen a ciencia cierta de qué formas funcionan los algoritmos y los sistemas de evaluación de los/as trabajadores (Haidar, Menéndez y Arias, 2020). Esta evaluación estricta y continua de su trabajo que realiza la plataforma se manifiesta en un sistema de puntuación que se actualiza con cada reparto y que condiciona la posibilidad de elegir horarios de trabajo en el futuro inmediato, a pesar de que la posibilidad de controlar los propios horarios de trabajo es una de las mayores promesas de las plataformas digitales de reparto a domicilio como Glovo.

Como hemos dicho, las reglas que rigen los algoritmos permanecen ocultas para los/as trabajadores pero suelen cambiar a gran velocidad, existiendo un desequilibrio de poder entre ellos/as y la empresa que se refleja en las asimetrías de información, ya que las plataformas de reparto a domicilio manejan bases de *big data*, controlan todo el proceso de trabajo (asignan tarifas, premios y castigos) mientras que los/as repartidores carecen de esa información.

En relación a esto, un entrevistado sostiene que “(...) *ahora nosotros nos manejamos por puntaje, según el puntaje, se te abre el calendario del lunes y jueves, según el puntaje que tengas, ese va a ser el horario que se te abren las horas. El tema es que tenés que tener si o si 100 puntos y para tener ese puntaje, tenés que hacer “alta demanda” que es de ocho de la noche a once de la noche. (Siempre que rechazas un pedido) en “alta demanda” te baja seis puntos y después cuando rechazás un pedido normal, te bajan tres puntos. (...) y si tiene ganas Glovo te sube algún otro puntito*”.

Otro trabajador afirma que deben permanecer constantemente “alertas” ya que *“tenés que hacer el pedido en menos de treinta minutos, si lo hacés en más de treinta te baja el puntaje, si el cliente te puntúa mal, te baja el puntaje. Entonces todo el tiempo la persona que está trabajando está alterada, corriendo contra el tiempo, buscando que te llegue bien el pedido, que te puntúen bien”*. Este desconocimiento de los factores que considera el algoritmo para asignar pedidos, se suma al miedo a perder el trabajo, *“especialmente en la gente que lo necesita”*.

Podemos decir que esta asimetría de poder e información contradice la autonomía que promete la app a los/as riders permitiendo a la plataforma tener amplio control sobre los/as trabajadores/as. En relación a esto, Todolí advierte que la “empresa podría en cualquier momento dictar nuevas instrucciones y los trabajadores deberían obedecer” (2017:78). De hecho, los/as trabajadores sostienen que en sus experiencias, se han llevado a cabo cambios unilaterales de las condiciones de trabajo. Al momento de comenzar a trabajar en Glovo, durante la segunda (y última) reunión que hacen con “los colaboradores” (de esta forma denominan a las dos personas que trabajan en la oficina de Glovo en la ciudad) los/as entrevistados/as, sostienen que realizaron una lectura “por arriba” de las “Condiciones generales de uso y contratación de Glovo”. A esto lo denominan “contrato virtual” sostienen que establece pautas que luego no se cumplen en la práctica, *“dice, por ejemplo, que te van a cobrar el uso de la aplicación. Pero después no respetaba lo que vos firmaste, ahí en realidad dice que el alquiler de la aplicación te va a salir cien pesos y cuando yo empecé te sacaban quinientos y no les podés reclamar nada porque no hay nadie”*.

En relación a esto, Scasserra (2019) sostiene que las calificaciones que otorgan los algoritmos en este tipo de plataformas son automáticas y que se basan en ponderaciones de los/as clientes, tiempos de entrega, sistemas de pago, tiempo y calidad de las respuestas hacia los usuarios y diversos parámetros que se calculan de forma automática y de manera oculta y opaca para los/as trabajadores. Como consecuencia, el algoritmo no tiene la capacidad de contemplar diferentes inconvenientes que se le pueden suscitar a los/as repartidores (como accidentes viales, robos). Esto se puede evidenciar en el relato de una de las entrevistadas comentó que durante la entrega de un pedido en un día de lluvia sufrió un accidente con la motocicleta. Al llamar por teléfono al área de “soporte” de la empresa para pedir ayuda y notificar el incidente, con el fin de que la tardanza en el tiempo de entrega del producto no impacte negativamente en su puntaje, desde el área de “soporte” le

preguntaron solamente acerca del estado del pedido pero no pudieron garantizarle que su tardanza no le disminuyera su puntaje total. Esto nos permite comprender que las plataformas llevan a cabo una *implementación automática de decisiones sin revisión humana* y, en estas condiciones, es la plataforma (el algoritmo) quien decide si le otorga más tareas a un trabajador, en qué horarios o si simplemente “lo bloquea”.

Asimismo, la puntuación funciona como un medio de disciplinamiento porque los/as fuerza a aceptar pedidos poco redituables (por ejemplo, a una gran distancia) o en horarios nocturnos (en horas de alta demanda) en los que se incrementan los riesgos a sufrir robos o accidentes. Además, en algunos casos, si el "colaborador" recibe bajas calificaciones sistemáticamente, incumple las normativas de la plataforma o no responde adecuadamente a las notificaciones que lo/a incentivan a trabajar durante determinados momentos de picos de demanda, corre el riesgo de ser despedido por la empresa. Esta posibilidad de ser “despedido” con gran facilidad por parte de la plataforma a través de la desactivación o el bloqueo de la cuenta del trabajador, puede magnificar el temor a las represalias, el cual se asocia a los trabajos esporádicos, eventuales y “ondemand” de la era digital (Del Bono, 2019). Esto implica que los/as repartidores tienen la necesidad, o más bien la obligación, de adaptarse a las -frecuentemente- cambiantes condiciones que establece la plataforma para evitar ser penalizados/as.

Por otra parte, otra de las más grandes preocupaciones de los/as trabajadores es que se ven impulsados -o forzados- a aceptar pedidos en horarios de alta demanda (identificadas como de 21:00 a 00:00 horas en el periodo analizado) en los que deben permanecer “en la calle” moviéndose que entren los pedidos, recogiendo y entregando en el horario en que aumentan los accidentes de tránsito, los delitos predatorios (robo de vehículos, celulares, dinero) y el temor a ellos. En este sentido, los/as entrevistados/as coincidieron en su preocupación en torno a los riesgos y peligros a los/as que se exponen al estar trabajando en la calle durante el horario de alta demanda, pero advierten que es prácticamente inevitable que aceptar pedidos durante la noche ya que su rechazo les disminuye su puntaje y les limita la posibilidad de tomar pedidos posteriormente.

En este sentido, destacan que *“los riesgos que a veces corrés en la calle son una banda, a veces te mandan a horarios de noche que vos sabés que son re peligrosos, o a zonas que no querés ni ir y vos sabés que tenés un 90% de que te roben y un 10% de salir de ese*

lugar". También destacan que sienten mayor miedo cuanto mayor es la cantidad de efectivo que tienen consigo, lo cual, en ocasiones, limita la cantidad de pedidos que deciden aceptar ya que la posesión de patrimonio móvil incrementa el temor a ser víctimas de robos y especialmente a aquellos que atenten contra su integridad física.

Estos son algunos de los factores que caracterizan el trabajo en Glovo y que, muchas veces, impacta negativamente en la salud de los/as repartidores. Algunos de ellos/as expresaron tener problemas para dormir y estar estresados por la incertidumbre económica y el miedo a perder el trabajo. Además, podemos considerar que padecen de agotamiento emocional ya que ante falta de estandarización del proceso de evaluación de su trabajo, suelen tener un sentimiento de incertidumbre e insatisfacción ya que consideran que pueden haberse esforzado por haber realizado un "buen trabajo" (como por ejemplo, leer reiteradas veces el pedido en un restaurante para ordenar todo lo que desea el cliente, pedalear lo más rápido posible para realizar velozmente la orden y entregar el pedido con cordialidad y simpatía) y, aun así, el cliente puede otorgarles una baja puntuación sin justificación aparente. Esta falta de estandarización del proceso de evaluación se suma a que frecuentemente enfrentan situaciones de incertidumbre y ambigüedad en las que tienen que resolver los conflictos según su propio criterio, generando con mayor frecuencia situaciones de *carga mental* (Peiró, 2004). Por último, también sienten que deben mantener siempre una sonrisa, actitud positiva, amable y cordial con los/as clientes, a pesar de que a veces les hacen comentarios ofensivos y agresivos.

Estas situaciones de control y supervisión constante, sus condiciones laborales y los impactos negativos que tienen en la salud psicosocial de los/as repartidores hacen imprescindible que pensemos formas de trabajo decente para los/as trabajadores de plataformas digitales de reparto a domicilio.

5. Reflexiones finales

Se ha realizado una breve contextualización del surgimiento del capitalismo informacional, considerando algunos de las transformaciones más importantes que implicaron en el mundo del trabajo. El fuerte carácter disruptivo de las innovaciones tecnológicas, la mundialización de los mercados financieros, la flexibilización de los mercados laborales y el debilitamiento de los mecanismos de integración y seguridad social tradicionales, han permitido el surgimiento de las plataformas digitales de trabajo, las cuales han demostrado su gran

potencial para transformar las formas de organización del trabajo y creando un escenario óptimo para que plataformas como Glovo creen trabajos flexibles en condiciones de extrema precariedad.

Además, se presentaron algunas características de las condiciones laborales del trabajo en Glovo y las formas en que los/as trabajadores de la plataforma en La Plata las perciben. También se ha señalado que los/as trabajadores, frente a las trabas e impedimentos que impone la plataforma a su organización colectiva, los/as trabajadores se mantienen comunicados/as mediante el diálogo constante en las calles en las que esperan que les “entren” los pedidos o mediante los grupos de Whatsapp, e intentando planificar formas de acción colectivas tales como la asociación a un sindicato o la manifestación de diversas problemáticas (mejores condiciones laborales, aumento del monto del pedido, mejoras en el funcionamiento de la aplicación) en los espacios públicos.

Por último, se ha explicado que pese a la ausencia de un supervisor humano, existe en la plataforma una súper vigilancia intensiva y extensiva del desempeño de los/as trabajadores (Haidar, Menéndez y Arias, 2020), la cual tiene lugar debido a la extracción y circulación constante de datos de los/as trabajadores mientras están conectados a la plataforma. Este control constante impacta negativamente en la salud de los/as trabajadores produciéndoles un sentimiento de carga mental, estrés y agotamiento emocional. Resulta de suma importancia comprender las nuevas formas de organización, de control y disciplinamiento que ejercen las plataformas sobre los/as trabajadores en un contexto de desintegración social, aumento del desempleo y caída del salario real para proponer maneras para construir trabajo decente para los/as trabajadores de plataformas digitales.

Considerando la tendencia del capitalismo a reestructurarse, es necesario comprender sus nuevas formas organizacionales, las innovaciones tecnológicas y los nuevos métodos de explotación del capital hacia la masa obrera con el fin de pensar formas para transformar la sociedad de hoy en día. En relación al mundo del trabajo, la Organización Internacional del Trabajo afirma que espera una expansión del trabajo digital y un incremento en la cantidad de trabajos que se trasladen de la economía *off-line* a una economía *on-line* (OIT, 2018). Esto toma de suma importancia conocer y analizar las características de estos empleos individualizados, desestructurados y desprotegidos con el fin de proponer posibles medidas que mejoren sus condiciones laborales para garantizar un trabajo decente en el sector de repartos a domicilio de las plataformas digitales de trabajo.

6. Bibliografía

- Abal Medina, P. (2004). "Identidades colectivas y dispositivos de control en el marco del empleo asalariado joven. Un estudio de casos en el sector supermercadista". Revista argentina de sociología, año 2, N° 3, 2004.
- Bernis y Guinsburg (2019). Alternativas emergentes desde la Economía Social y Solidaria: dos modelos de plataformas digitales cooperativas en Europa y en la ciudad de Córdoba, Argentina. Revista del Observatorio Social sobre Empresas Recuperadas y Autogestionadas N°15, 2019, Buenos Aires, Argentina. ISSN 1852-2718. (pp. 26-37).
- Bourdieu, P. (1992) "La mano izquierda y la mano derecha del Estado". Contrafuegos. Reflexiones para servir a la resistencia contra la invasión neoliberal. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Busso, M y Pérez, P. (2010) "Naturaleza y significación del trabajo/empleo precario" (pp. 3-26). En Busso y Pérez (coord.) La corrosión del trabajo. Estudios sobre informalidad y precariedad laboral.
- Busso, M. y Longo, J. (2017). Precariedades. Sus heterogeneidades e implicancias en el empleo de los jóvenes en Argentina. En *Estudios del trabajo*, N° 53 Enero-Junio 2017.
- Byung-Chul, H. (2013). *La sociedad de la transparencia*. Barcelona: Herder.
- Cingolani, P. (2016) Capitalismo de plataforma: nuevas tecnologías de la comunicación e internacionalización del trabajo. Boletín Onteaiken N° 22 - Noviembre 2016 (pp. 42-47). Recuperado de: http://onteaiken.com.ar/ver/boletin22/onteaiken-22_Cingolani.pdf
- Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, 20.
- Dinegro Martínez, A. (2020) Capitalismo de plataformas: mi jefe es una App. *Espiral* 2(3): 123 - 132. <http://dx.doi.org/10.15381/espiral.v2i3.18452> ISSN: 2708-8464, ISSN: 2663-8134
- Gorz, A. (1998) *Las miserias del presente, riqueza de lo posible*. Buenos Aires: Paidós.
- Haidar, Menéndez y Arias (2020) Recuperado de: <http://170.210.83.53/htdoc/revele/index.php/Sociales/article/view/2984/59838>

- López Mourelo, E. (2020). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política*. Argentina: Organización Internacional del trabajo.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: CIPPEC-BID - OIT.
- Morales Muñoz, K., & Abal Medina, P. M. (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1), 1-12. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue1-fulltext-1680>
- Neffa, J. C. (2013). La tercerización y la subcontratación como características del nuevo modo de desarrollo. Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. El mundo del trabajo en discusión, avances y temas pendientes. (7, 8 y 9 de agosto de 2013): Buenos Aires.
- Neffa y otros (2020). *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.
- OIT (2018). *Informality and non-standard forms of employment*. Recuperado de: http://www.g20.utoronto.ca/2018/g20_paper_on_nse_and_formalization_ilo.pdf
- Pérez Martirena, Sofía Agustina (2020). *El trabajo del futuro, la precarización de siempre: experiencias sociolaborales y sentidos del mundo del trabajo en trabajadores/as de Glovo La Plata, 2019* (Tesis de grado). Presentada en Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación para optar al grado de Licenciada en Sociología. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1971/te.1971.pdf>
- Scasserra, S. (2019) El despotismo de los algoritmos. Cómo regular el empleo en las plataformas. revista Nueva Sociedad No 279, enero-febrero de 2019, ISSN: 0251-3552, (pp. 133-140).
- Srnicek, N. (2018) *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- Todolí Signes, A. (2017) La regulación especial del trabajo en la Gigeconomy. *Redes.com: Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación*, N° 15, (pp. 69-97).
- Varesi, G. (2016). Tiempos de restauración: Balance y caracterización del gobierno de Macri en sus primeros meses. *Realidad económica* (302), (pp. 6-

34), Recuperado

de:

http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.11246/pr.11246.pdf

- Zukerfeld, M. (2020) Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional. Revista Latinoamericana de antropología del trabajo. Enero- julio 2020. ISSN 2591-2755 (pp. 1-50).