XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2019.

¿Cómo es trabajar en una plataforma de delivery? - aproximaciones de una investigación preliminar.

Sofía Negri.

Cita:

Sofía Negri (2019). *¿Cómo es trabajar en una plataforma de delivery? - aproximaciones de una investigación preliminar. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/000-023/181

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto*. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: https://www.aacademica.org*.

El proceso de trabajo en la economía de plataformas y la organización gremial de los trabajadores. El caso de Rappi

Sofía Negri - sofiadnegri@gmail.com - Instituto de Investigaciones Gino Germani
Eje 3: estructura social, demografía, población. Mesa 42: análisis de clases sociales: teorías, metodologías y problemáticas de investigación actual en América Latina

Resumen:

Uno de los fenómenos más notorios del 2018 en Argentina fue la expansión y el crecimiento de la economía de plataformas. Este modelo de negocios no sólo plantea una serie de discusiones a nivel de su organización comercial sino también en torno al tipo de trabajo que crea. A modo sintético, existen dos aspectos principales a considerar. Por un lado, estas empresas no reconocen a las personas que realizan tareas mediante ellas como trabajadores, lo cual las priva de derechos. Por el otro, al gestionarse el trabajo de forma absolutamente digital y mediante la utilización de algoritmos, tanto la organización del mismo como los mecanismos de control y supervisión se ven alterados y maximizados, conduciendo a una mercantilización y alienación extrema de la fuerza de trabajo.
En ese sentido, la ponencia a presentar se basa en las investigaciones preliminares realizadas en el marco de un proyecto de tesis de maestría sobre el caso de la empresa Rappi. El trabajo expone los objetivos, metodología y relevancia temática del problema, y recorre las principales discusiones y conceptualizaciones desarrolladas en la literatura académica y laboral-sindical a nivel internacional. A la vez, se realiza una breve descripción de los sucesos ocurridos en Argentina desde la llegada de la empresa Rappi al país, que contemplan los conflictos desarrollados entre la compañía y los trabajadores, y la organización sindical de los últimos.
Palabras clave: economía de plataformas - proceso de trabajo - organización sindical - Rappi

Introducción:

La economía de plataformas comenzó a desarrollarse ampliamente en los años 2000, principalmente en Estados Unidos y Europa, para luego expandirse a otras partes del mundo (Srnicek, 2017). Existen distintos tipos de trabajo que pueden realizarse vía esta modalidad. Aquel que interesa al presente proyecto es el trabajo denominado "work on demand"[1], dado que la cantidad de tareas solicitadas no se encuentra previamente determinada sino que varía de acuerdo al nivel de demanda de los clientes o consumidores. Dentro de este rubro, el que más ha crecido en los últimos 3 años es el transporte tanto de bienes como de personas (Farrel, Fiona, Amad, 2018). La particularidad de las plataformas de delivery bajo demanda es que, además, depende de la proximidad geográfica entre los consumidores y los trabajadores.
Aunque, dado lo reciente del fenómeno, aún no existen cifras certeras a nivel mundial, estudios muestran que en el Reino Unido este tipo de trabajo es realizado por alrededor del 4% de los trabajadores (CIPD, 2017). En Estados Unidos, en 2017, el 1% de la fuerza de trabajo utilizaba plataformas como un medio para trabajar y el 0,6% lo hacía realizando trabajos "en persona", es decir, donde la tarea no se realiza de forma completamente online (Bureau of Labor Statistics, 2018). Otros estudios sugieren que alrededor del 1% de los trabajadores en Estados Unidos se emplean en plataformas de apoyo o bajo demanda (Srnicek, 2017)[2]. Con respecto al Reino Unido, una encuesta estima que alrededor de 1.3 millones de personas (3,9% de la fuerza de trabajo) trabaja a través de plataformas bajo demanda al menos una vez a la semana. Otro estudio ubica ese porcentaje en un 2,4% que lo utiliza aunque sea mensualmente, pero contempla para la totalidad del trabajo digital, no únicamente el bajo demanda (Lepanjuuri, 2018). A nivel mundial, se estima que 70 millones de trabajadores se han registrado en plataformas de trabajo en línea que facilitan las formas remotas de trabajo (Heeks, 2017). Un índice que mide la utilización de esta modalidad sugiere que su uso está creciendo a una tasa anual del 26% (Kässi y Lehdonvirta, 2016).

[1] En adelante "trabajo bajo demanda". Refiere a que no existe cierta cantidad de trabajo predefinida o estable sino que se ajusta de acuerdo al nivel de demanda de los consumidores o clientes.
[2] Ver Katz y Kreuger,2016; 0.4–1.3% (Harris y Kreuger, 2015: 12); 1.0% (McKinsey: ver Manyika, Lund, Robinson, Valentino, y Dobbs, 2015); 2.0% (Intuit: ver Business Wire, 2015).

Resulta fundamental aclarar que la economía de plataformas se encuentra, al momento, principalmente instalada en el rubro de servicios. Su funcionamiento es el siguiente: una empresa, cualquiera sea su forma jurídica, crea un espacio de interacción online cuyo objetivo es garantizar un servicio, es decir, una plataforma. En ella, participan dos tipos de usuarios: los consumidores/clientes y los proveedores. La novedad de este tipo de modalidad capitalista es que los proveedores no mantienen ningún tipo de relación contractual laboral con la empresa que crea la plataforma, sino que participan en ella como otro usuario. Mediante un sistema de pago que varía de acuerdo a cada compañía, el proveedor recibe una retribución económica por servicio suministrado al consumidor/ cliente, gestionado a través de la plataforma.

La digitalización de las transacciones comerciales ha generado una modificación relativa de las distancias y los espacios físicos que afecta y facilita su logística. Sin embargo, mientras la compra y venta suceden de forma digital, el transporte de una mercancía o de pasajeros continúa realizándose mediante tareas físicas, algo que otorga una oportunidad de negocio para plataformas dedicadas a la mensajería y al transporte. Además, la inexistencia de una relación laboral contractual entre empresa y proveedor desvincula a la primera de una serie de obligaciones que, en el modelo de relación de dependencia, le significan "costos". Este beneficio desde el punto de vista empresarial es clave en la migración de las compañías desde un modelo tradicional hacia el modelo de plataformas. Sin embargo, es necesario analizar la forma en que el trabajo se organiza en estas plataformas, para luego poder determinar qué tipo de relación contractual le corresponde según las categorías existentes actualmente. Por otro lado, la dinámica de trabajo en este modelo modifica la vida cotidiana de estas personas, la administración de su tiempo libre y su relación con el espacio urbano. Aspectos que, al verse generalizados, pueden alterar notablemente nuestra forma de organizar los espacios de interacción e integración sociales.

En Argentina, las plataformas de trabajo bajo demanda se han instalado y afianzado en los últimos dos años y, aunque aún representan una pequeña porción del empleo y de la economía, la velocidad de su desarrollo plantea una serie de dilemas necesarios de abordar sistemáticamente desde el campo científico. Según datos de Cippec (Madariaga, Buenadicha, Molina, Ernst, 2019), en Argentina operan 16 plataformas digitales de trabajo. Siguiendo su clasificación, doce corresponden a trabajo físicos de baja calificación, como Rappi, y representan a 133.687 usuarios activos; dos a trabajo físico de alta calificación, que representan a 4382 usuarios activos, y dos a trabajo virtual de alta calificación que representan a 25635 usuarios activos. En total, 160000 usuarios activos (que han generado ingresos al menos una vez en los últimos doce meses a través de la plataforma). Éstos representan el 1% de los ocupados a nivel nacional. Es importante también señalar que el crecimiento de este sector en el mercado laboral puede deberse tanto a cambios en la concepción y preferencias que poseen las personas alrededor del trabajo como a la dificultad para encontrar empleo en otras actividades, dada la situación económica. En el cuarto trimestre de 2017, la desocupación abierta representaba el 7,2%, pasó al 9,1% para mismo período de 2018. La subocupación ascendió desde el 10,2% al 12%. La desocupación entre los varones de 14 a 29 años pasó del 11,4% al 15,4%; entre mujeres, de 18,8% a 21,4% (INDEC, 2019). Entre marzo 2018 y marzo 2019, el total de trabajadores registrados disminuyó un 2,2% (Ministerio de Trabajo y Producción, 2019). Los asalariados del sector privado, el sector público, y el personal de casas particulares concentraron en marzo el 81% del empleo total (9,8 millones de trabajadores) y los no asalariados, que incluyen a los monotributistas, monotributistas sociales, y autónomos, el 19% (2,3 millones de trabajadores). Entre éstos, los monotributistas concentraron el 13% del total (1,5 millones), (Sistema Integrado Previsional Argentino, 2019). Este dato es importante ya que la gran mayoría de los trabajadores de las plataformas bajo demanda es monotributista.

El crecimiento de esta actividad nos lleva plantearnos ciertos interrogantes, tales como de qué manera se articula el proceso de trabajo en una plataforma de servicios bajo demanda y qué implicancias posee para la experiencia y las relaciones de los trabajadores. También de qué forma sus características específicas permean, habilitan y limitan las formas de organización gremial y las estrategias de acción sindical. Para el caso particular abordado en esta investigación, interesa analizar el proceso de trabajo en Rappi y el proceso de emergencia del primer paro digital de la región,

protagonizado por trabajadores de Rappi, y su derivación en la institucionalización gremial mediante la creación de un sindicato.

Problema de investigación

Una primera observación es que las plataformas bajo demanda de delivery o transporte poseen diferencias en su modelo con las plataformas de crowdwork[3]. En todo el mundo, la organización sindical de los trabajadores de plataformas ha surgido en aquellas donde la actividad incluye una dimensión física y geográficamente limitada y no del trabajo completamente digital. Este fenómeno se atribuye a ciertas características específicas del trabajo de transporte bajo demanda que habilitan, pero también urgen a la organización gremial (De Stefano, 2015). Por un lado, se encuentra limitado geográficamente y se ejecuta mediante el trabajo físico de los usuarios-proveedores, esto permite el encuentro cara a cara entre los trabajadores, habilitando espacios de interacción y de construcción de una conciencia e identidad comunes. Pero, además, pareciera que ciertos factores de la forma de organización del trabajo en plataformas bajo demanda generan condiciones de trabajo que aceleran la organización gremial. Esta hipótesis, sin embargo, no ha sido lo suficientemente investigada. La presente investigación busca aportar conocimiento al respecto desde el estudio del caso Rappi.

En Argentina, las plataformas de delivery irrumpieron en la escena urbana en 2018. La empresa Rappi comenzó a operar en el país en febrero de 2018 y luego de seis meses, sus repartidores (los Rappitenderos) lideraron el primer paro de trabajadores de plataformas de la región. De ahí en adelante, siguió un proceso de organización creciente, que fue incorporando otras empresas de modelo bajo demanda, como Glovo y Uber. Este proceso llevó a la creación de la Asociación de Personal de Plataformas. La velocidad en que se dio esta organización plantea una interrogante científica que no puede ser respondida sin el análisis de la forma de trabajo en una plataforma bajo demanda y, específicamente, en Rappi. Para ello, es necesario investigar cómo aparecen las dimensiones que hacen a la relación laboral entre empleador y trabajador en las plataformas bajo demanda. Dicha relación es negada por parte de la empresa Rappi. El estudio sobre las formas de control y supervisión, la relación contractual, las vías de comunicación, la modalidad de retribución económica, las relaciones de producción, el espacio de trabajo, la forma de acceso y de salida de la plataforma, entre otros aspectos, permitirá no sólo comprender las condiciones de trabajo y determinar el carácter de la relación entre los trabajadores y la empresa sino también las formas en que su organización gremial surge y evoluciona. Es decir, la base objetiva y material desde la cual parte la organización de los trabajadores.

Es relevante realizar un primer análisis socio-demográfico de los trabajadores de Rappi. Para eso, utilizaremos los datos construidos por Cippec a partir de la Encuesta a Trabajadores de Plataformas, llevada a cabo por dicha institución en 2018 y 2019 (Madariaga, Buenadicha, Molina, Ernst, 2019). Para comenzar, el 97% de los trabajadores son varones. Esta es una característica común a la mayoría de las plataformas de trabajo físico en Argentina, a excepción de Zolvers, cuyo rubro es el trabajo doméstico. En cuanto a la edad, los trabajadores son jóvenes, así es como se distribuyen: de 18 a 29 (69%), de 30 a 39 (19%), de 40 a 49 (8%), y de 50 a 59 (3%). El promedio de edad es 27,92 años. Por otro lado, hay fuerte predominancia de migrantes, el 83,6% de los trabajadores de Rappi son inmigrantes, en su gran mayoría venezolanos de inmigración reciente. La segunda plataforma con mayor proporción de inmigrantes es Glovo, que brinda el mismo tipo de servicios. Allí los migrantes representan el 65,7%. Por último, una característica que resalta es el alto nivel de calificación poseído por los trabajadores de Rappi, que no está en consonancia con la calificación requerida para la realización de su tarea. El 41,8% posee terciario o universitario completo y más, el 55,2% hasta terciario o universitario

[3] Este término refiere de manera general a las plataformas donde las tareas se realizan de forma completamente digital y remota. Si bien la mayoría de estas plataformas también se encuadra dentro del modelo de trabajo bajo demanda, se utiliza el concepto de crowdwork para diferenciarla de aquellas donde las tareas incluyen una dimensión física y geográfica. El hecho de que las tareas en el modelo de crowdwork se realicen digitalmente habilita una competencia internacional entre los trabajadores a través de una misma plataforma que le otorga relevancia específica para su estudio. A falta de no poseer un término en español lo suficientemente representativo del concepto, se continuará utilizando la denominación en inglés a lo largo de la investigación.

incompleto, y el 3% hasta secundario incompleto. En términos de calificación sólo se encuentran después de plataformas de trabajo digital como Mercado Libre, Freelancer y Workana, y AirBnB.

Marco teórico y conceptos centrales de la investigación:

El marco teórico se encuentra organizado en torno a tres dimensiones que contextualizan el problema de investigación: la economía de plataformas como modelo de negocios; el proceso de trabajo en la plataforma, y la organización gremial de los trabajadores.

En cuanto al primer punto se utiliza el trabajo de Srnicek (2017), donde analiza el surgimiento de las plataformas desde una perspectiva histórica y económica de largo plazo. Entiende que el mismo se asienta sobre la creciente dependencia de las empresas en la tecnología de la información, los datos y conceptualiza a las plataformas como un nuevo modelo de negocios que resuelve las deficiencias del modelo industrial en la generación de ganancias. Desde la crisis de los 70, las empresas han debido desarrollar estrategias para continuar compitiendo en el mercado y aumentando sus ganancias. Las mismas se basan en la optimización de recursos, la racionalización de los procesos de trabajo y en la reducción del costo de mano de obra. En ese sentido, las plataformas son una nueva forma de generar ganancias basada en la explotación y el análisis de los datos, utilizado para continuar optimizando procesos y reduciendo costos. El autor engloba a empresas como Rappi dentro de las "lean platforms". La llama así porque no son dueñas de ningún recurso más que del software. Uber, Airbnb, Rappi, Glovo no son dueñas de los productos ni servicios que ofrecen, pero sí del software que posibilita la conexión entre su oferta y demanda. Su principal característica es la externalización de los trabajadores, a los cuales reconoce como proveedores independientes. Esto les permite eliminar una serie de costos relacionados tanto con los derechos de los trabajadores y protecciones sociales, así como con costos logísticos y gerenciales. Por eso, Srnicek afirma que este tipo de plataformas no plantea innovaciones en su modelo de negocios, sino que, más bien, profundiza tendencias presentes a nivel global desde 1970.

Con respecto al segundo eje, De Stefano (2015) repara sobre la velocidad a la que las plataformas conectan la oferta y demanda de trabajo, accediendo a una gran magnitud de mano de obra con mínimos costos de transacción y altas facilidades de expansión debido a que dependen únicamente de la posesión de un smartphone. Para él, estas características profundizan la mercantilización de la fuerza de trabajo a la vez que intensifican el nivel de alienación y deshumanización de los trabajadores. La facilidad y continuidad con la que se los califica mediante la tecnología posee un impacto mucho más directo y severo sobre sus posibilidades de ser asignados con nuevas tareas que en otros tipos de trabajo. El autor argumenta que es necesario reconocer las características de este tipo de trabajo que son comunes a los trabajos precarizados. A la vez, pone en cuestión la afirmación de que deben construirse nuevos marcos normativos en los cuales encuadrar este tipo de actividad. En sí, De Stefano insiste en que las condiciones laborales existentes en las plataformas se enmarcan en la tendencia hacia la "casualisation" del trabajo: una forma laboral inestable, mediante la cual las empresas contratan trabajadores por tiempos cortos para tareas específicas y los "despiden" luego de haber sido completadas. En la misma línea, Woodcock (2017) afirma que la forma de trabajo en plataformas combina la utilización de nuevos mecanismos de control y supervisión severos con el no reconocimiento de la relación laboral, agrava las diferencias de clase y otorga mayor poder en favor del capital. Alega que la automatización de los mecanismos de supervisión genera una forma de panóptico electrónico, por el cual los trabajadores saben que sus acciones están siendo registradas y analizadas por algoritmos pero no conocen concretamente la forma en que dicho mecanismo se implementa ni tampoco poseen ningún derecho sobre la información producida. Pasquale (2015) habla de la "caja negra (black box)" para ilustrar este desconocimiento que poseemos sobre la forma en que operan los sistemas digitales. Y Scholz (2017) especifica el concepto al hablar de "digital black box labor" para referirse a la misteriosa forma en que las plataformas demandan y regulan el trabajo. No es claro quiénes ni cómo convocan a los trabajadores, cuántos son, cómo se

distribuyen las tareas, quiénes deciden las retribuciones. Los resultados de los mecanismos son visibles pero los mecanismos en sí, no.

Sin embargo, Woodcock señala cómo esto mismo no permite a la empresa controlar las interacciones entre los trabajadores que, ya sea mediante encuentros en puntos geográficos de la ciudad o utilizando medios digitales de comunicación, se han organizado alrededor del mundo para reclamar por sus derechos. En ese sentido, estos autores enfatizan que la automatización no es un proceso neutral: las herramientas digitales gestionadas responden a relaciones sociales de producción previamente existentes. Ser conscientes sobre esto permite re-pensar formas de apropiación de la tecnología digital que sirvan para la modificación de las relaciones de poder.

También se considera el trabajo de Atzeni (2010), que retoma la teoría marxista para retratar cómo las contradicciones del capitalismo inciden en el proceso de organización de los trabajadores. Según el autor, cuando la aspiración de aumentar las ganancias lleva a la implementación de condiciones de trabajo muchos más severas, la ilusión de co-dependencia entre trabajador y capitalista se rompe y la relación de explotación se hace evidente. Este proceso funda las bases para la construcción de lazos de solidaridad colectivos basados en la objetividad de las condiciones de trabajo y las relaciones de producción. A nivel local, la construcción de una identidad de clase común entre los trabajadores se encuentra atravesada por la importancia que posee dentro de la estructura ocupacional el sector informal. Este sector comienza a tomar relevancia en Argentina en los años 70, frente a la crisis del modelo económico industrialista y crece a lo largo de las décadas siguientes, con el advenimiento del capitalismo financiero, el crecimiento económico sin generación de empleo de los años 90 y la crisis de restricción externa seguida por la devaluación en los principios de los 2000. El fenómeno ha sido analizado desde diversas perspectivas. José Nun (1969) habla sobre una masa marginal de trabajadores que se desempeña en un sector de la economía que opera fuera de los límites del sector formal. Según el autor, este sector ya no es re-absorvido durante las fases expansivas del ciclo económico y pierde su función como ejército de reserva (Marx, 1975-1981). Portes y Salvia (1985 y 2002, respectivamente), argumentan que esta fragmentación entre el sector formal y el informal de la clase obrera opera en contra del desarrollo de una identidad de clase común entre ambos grupos. La clase informal sería, en este esquema, una clase distinta de la clase obrera tanto en su inserción estructural como en sus intereses de clase y en sus estrategias de organización política. (Portes 1985, Portes, Castells y Benton, 1989). En respuesta a este análisis, Elbert (2015) afirma que, en Argentina, los trabajadores de los sectores informales y los del sector formal forman dos segmentos altamente vinculados e interconectados de una misma clase social: la obrera. En ese sentido, el autor retoma el esquema de clases neo-marxista elaborado por Wright (1997, 2005) y, mediante el análisis de los resultados de la Encuesta Nacional de Estratificación y Movilidad Social en la Argentina, realizada en 2007 por CEDOP-UBA, concluye que los límites entre ambos grupos son porosos, no sólo al analizar sus trayectorias ocupacionales sino también al estudiar la conformación heterogénea de los hogares.

En cuanto a la organización, es cierto que algunas características específicas del trabajo en plataformas dificultan o, al menos, modifican las posibilidades de organización colectiva. Valenzuela (2015), enfatiza el obstáculo que supone el alto nivel de rotación así como la inestabilidad y la falta de un espacio común de trabajo. Standing (2014) divide al precariado en dos grupos: profesionales altamente calificados, provenientes de familias con buenos ingresos, que prefieren trabajos sin horarios ni salario fijo y que, mediante ellos, acceden a ingresos por encima del sueldo medio. El otro grupo conforma el precariado tradicional: trabajadores que desean acceder a empleos salariales formales pero no lo logran. Estos son inmigrantes, obreros expulsados de sus viejos trabajos, mujeres y jóvenes profesionales. En cuanto a las orientaciones políticas de este grupo, Standing los clasifica en tres tipos: los atávicos, generaciones que sufren procesos de movilidad descendente respecto a la generación de sus padres. Son, según el autor, los más sensibles a las "utopías regresivas" estilo Donald Trump y Marine Le Pen. Luego, los inmigrantes y las minorías étnicas que, por su situación de vulnerabilidad política, no protagonizan la organización gremial. Y, por último, los jóvenes calificados excluidos de trabajos profesionales, el grupo más inclinado hacia la organización y la búsqueda de la transformación social. Sin embargo, los

trabajadores de plataformas bajo demanda que se han organizado comprenden a dos de estos grupos: jóvenes profesionales e inmigrantes. Para explicar este fenómeno que, a la vista de algunos de estos enfoques, parecería constituir una excepción, podemos referirnos a la larga historia de tradición sindical de nuestro país y al proceso de revitalización sindical que tomó lugar durante el período denominado "posconvertibilidad". Esta etapa, que se dio entre 2003 y 2015 aproximadamente, combinó la recuperación de la actividad económica y el crecimiento del empleo con la recuperación de un rol político relevante de las organizaciones sindicales (Etchemendy y Collier, 2008; Natalucci, 2017; Descalzo, 2018). Un indicador importante de este proceso es la evolución de las tasas de afiliación sindical: del 31,7% en 2005 al 37,7% en 2008 (González, Trajtemberg y Medwig, 2008). Sin embargo, la persistencia del trabajo informal (Ministerio de Trabajo y Producción, 2019) y su crecimiento durante el último lustro (2015-2019) como consecuencia de las políticas contractivas y de la crisis económica (el primer trimestre del 2019 dio una variación porcentual de -5,8% en el PBI en comparación con igual período del año anterior, (INDEC, 2019)), han llevado a la expansión de organizaciones sindicales del precariado. Este proceso genera interrogantes sobre la integración y articulación entre las organizaciones que representan a los trabajadores precarizados y aquellas que representan a los trabajadores del sector formal de la economía (Natalucci, 2017). La investigación de Del Bono y Henry (2008) aporta conocimiento para pensar esta relación en un caso que posee múltiples similitudes con el trabajo en plataformas bajo demanda. La autora analiza tanto el proceso de trabajo como los conflictos de orden sindical en el momento de auge de los call centers en Argentina, particularmente en las grandes ciudades. En su investigación, señala y caracteriza algunos aspectos que comparte este tipo de actividad con el trabajo en plataformas de delivery. Para empezar, ambas actividades se desarrollan mediante la implementación de tecnologías de la información, la cual habilita ciertos mecanismos de control y supervisión sobre las tareas, siendo el rendimiento y la productividad parámetros claves para el establecimiento de premios y castigos, y con fuerte impacto en la retribución económica. Además, ambas actividades se ven afectadas tanto por la alta rotación en la dotación o en el cuerpo de trabajadores, como por la flexibilidad con la que la empresa dispone de la fuerza de trabajo. En ninguna de las actividades es posible para los trabajadores planificar sus jornadas ni prever con certeza sus ingresos periódicamente. Estas características de rotación, inestabilidad y precarización del trabajo complejizan la organización gremial y la realización de acciones de reclamo.

Como se mencionó anteriormente,los trabajadores de plataformas bajo demanda poseen un perfil sociodemográfico marcado en todo el mundo: son, en su gran mayoría, jóvenes, varones y migrantes. En Argentina, resalta la presencia de venezolanos, que representan alrededor del 83% de los trabajadores de Rappi (Madariaga, Buenadicha, Molina, Ernst, 2019). Según las estimaciones de la Dirección Nacional de Migraciones, residen actualmente en el país 95000 personas venezolanas[4]. "La comparación interanual de ingresos y salidas del período enero - abril en 2017 y 2018 evidencia un constante crecimiento. El saldo migratorio de ese período en 2018 representa un incremento del 208% respecto del mismo período del año anterior."[5] Una particularidad de esta corriente migratoria es que, entre los mayores de 21 años, el 60% posee estudios universitarios. Y más de la mitad de quienes solicitan la radicación poseen entre 22 y 35 años. Ambas características se reflejan entre aquellos que trabajan en plataformas: el 70% de los trabajadores de Rappi posee entre 18 y 29 años. En cuanto a calificación, el 42% posee terciario o universitario completo y más, 55% tiene hasta terciario o universitario incompleto y el 3% hasta secundario completo. Pedone y Mallimacci (2019) señalan que a pesar del alto nivel de estudios y de poseer residencia legal en Argentina, los venezolanos se insertan, en su mayoría, en el mercado de trabajo no regulado. Al arribar al país, los venezolanos que poseen documento de identidad de su país de origen pueden acceder a la radicación temporaria, pero, mientras el trámite se encuentra en curso, se les otorga un comprobante de residencia precaria, con el cual pueden trabajar en las plataformas bajo demanda. Las autoras describen tres procesos: la precarización de las prácticas profesionales; el desclasamiento sociolaboral y la uberización de la inserción laboral

[4] http://www.migraciones.gov.ar/pdf_varios/estadisticas/radicaciones_resueltas_2018.pdf
[5] http://www.globaldtm.info/es/argentina/

migrante. El primer proceso describe cómo las instituciones públicas cumplen un rol protagónico en la contratación precaria de migrantes venezolanos: médicos que trabajan en negro por no haber sido convalidada su matrícula o empleados públicos contratados mediante monotributo. El segundo punto refiere a un doble proceso de desclasamiento, el primero en su país de origen donde las personas pierden su status y nivel de consumo debido a la situación económica venezolana y, el segundo, en el país de destino, donde muchos profesionales se ven forzados a tomar trabajos por debajo de sus profesiones previas y su nivel de calificación, lo cual repercute en sus condiciones de vida, operando así un cambio en su condición de clase. Esto se ve claramente en el alto nivel de calificación que poseen las personas que trabajan en plataformas como Rappi. Por último, muchos inmigrantes venezolanos obtienen trabajo mediante plataformas digitales. Este fenómeno se explica por la facilidad para acceder a una plataforma: no se requieren contactos ni redes, no existen procesos de entrevista, se acepta la residencia precaria y no hacen falta mayores calificaciones ni conocimientos específicos. Es una salida rápida y fácil para quienes llegan a un país desconocido, sin contactos, y en un contexto de recesión económica en que los nuevos trabajos no abundan. Por otro lado, este tipo de trabajos no les permite acceder a protecciones sociales o derechos del trabajador ni tampoco posee ninguna estabilidad, además de que los ingresos obtenidos apenas cubren las necesidades básicas.

Transformaciones en el mercado de trabajo: ¿Coyuntura nacional o tendencia global?

La sociedad salarial de pleno empleo de posguerra ya no existe. Desde los años 70 hasta el presente, el mercado de trabajo ha sufrido dos grandes transformaciones: su creciente desapego del crecimiento económico, explicado en parte por la pérdida relativa del sector industrial tradicional en el PBI mundial (según datos del Banco Mundial, el sector industrial pasó de representar el 31,8% del Producto Bruto Interno Global en 1996 al 25,2% en 2016[6]), y en parte por las transformaciones tecnológicas que optimizan los procesos productivos reduciendo la cantidad de recursos humanos necesarios. La otra transformación del mercado de trabajo es, como se ha revisado, el crecimiento de formas de trabajo no salariales, relacionadas con la economía digital. Ojanperä, S., O'Clery, N., & Graham, M. (2018) señalan que las nuevas formas contractuales de trabajo que no reconocen relación de dependencia se están expandiendo incluso en países que no llegaron a experimentar la sociedad salarial de pleno empleo. Argentina, sin embargo, no constituye uno de estos casos. Si bien es un país periférico y es testigo del crecimiento de estas formas de trabajo no salariales (según el Banco Mundial, el trabajo vulnerable en Argentina pasó de representar el 18,6% del empleo en 2011 al 21,5% en 2017[7]), también fue testigo del pleno empleo de la sociedad industrial de mediados del SXX caracterizada por el modelo ISI y, más recientemente, del crecimiento del trabajo formal salarial en la etapa caracterizada por políticas económicas expansivas y el impulso hacia una incipiente industrialización liviana entre 2002 y 2014 (Arceo, Monsalvo y Wainer, 2007; Kulfas, 2016). Este proceso generó una dinámica de movilidad social ascendente en Argentina, caracterizada por la mejora en la calidad de vida de las personas a partir del acceso a trabajos asalariados en relación de dependencia (Dalle, 2012). Dicha dinámica tuvo sus momentos de estancamiento en 2009, como consecuencia de la crisis internacional, y hacia fines de la gestión de Cristina Fernández de Kirchner en 2014, como consecuencia de las limitaciones del modelo económico desplegado y la consecuente incidencia de la restricción externa (Damill y Frenkel, 2009; Gaggero, Schorr y Wainer, 2014). Sin embargo, es a partir del cambio de la política económica en 2016 que comienzan a notarse transformaciones negativas en el mercado de trabajo argentino y, por ende, en la dinámica de movilidad social. En junio de 2019, luego de tres años y medio de un cambio desde políticas económicas expansivas del consumo y el mercado interno, con énfasis en la protección de la industria, hacia un modelo económico de ajuste fiscal y apertura comercial y financiera, se observa no sólo el crecimiento marcado del desempleo y la subocupación sino del empleo precario e informal (Sistema Integrado Previsional Argentino, 2019; INDEC, 2019). En ese sentido, puede afirmarse que en Argentina la evolución del mercado

[6] https://data.worldbank.org/indicator/NV.IND.TOTL.ZS?view=chart

[7] https://data.worldbank.org/indicator/SL.EMP.VULN.ZS?locations=AR&name_desc=false&view=chart

de trabajo se encuentra notablemente ligada al modelo económico y que, frente a políticas de fomento al crecimiento de sectores productivos, no sólo crece el país sino que mejoran los indicadores de la estructura de trabajo. La pregunta que subyace a este análisis entonces es ¿qué tan correcta es la afirmación de que existe una tendencia global por la que el crecimiento económico cada vez depende menos del aumento del empleo? Pero más importante, ¿qué tipos de trabajos se crean hoy en el mundo? ¿Qué tipos de trabajo son funcionales al modelo capitalista actual?

Para ver esas transformaciones no sólo es necesario estudiar los cambios en el modelo de negocios de las empresas, en la dinámica de intercambio o en los indicadores del mercado laboral sino en las actividades que realizan las personas y en la forma en que se organiza el proceso de trabajo dentro de ellas. A grandes rasgos, podría afirmarse que, en el siglo XX, las personas poseían un mismo trabajo durante la mayor parte de sus vidas, que era su única fuente de ingresos y que se caracterizaba por la concurrencia a cierto espacio físico en cierto horario para la realización de tareas específicas. Actualmente, las generaciones de los millennials en adelante se desempeñan laboralmente en múltiples instituciones a lo largo de su vida, muchas veces incluso cambiando de rubro o transitando entre puestos notablemente diferentes y sin depender de un único principal ingreso. Cada vez más jóvenes poseen más de un trabajo y viven a partir de la combinación de los ingresos generados por cada uno que, muchas veces, no son estables ni se enmarcan bajo una relación de dependencia típica. Además, toman más relevancia trabajos que no se realizan en un espacio físico específico y que no poseen un horario estricto de reporte (ManpowerGroup, 2016; PwC, 2011; Deloitte, 2018). Si bien estas modificaciones en la inserción laboral de las personas no ocurren con la misma intensidad en todos los países ni en todas las clases sociales, se vislumbra una tendencia hacia nuevas formas de trabajo que probablemente sean mayoritarias en un futuro no tan lejano.

Por otro lado, el desarrollo de tecnología y su implementación en el proceso productivo han permitido a las empresas mantener o incluso aumentar su producción al mismo tiempo que reducir el peso relativo del trabajo humano en este proceso. Este análisis ha suscitado diversos debates teóricos alrededor del mundo. Muchos afirman que, dada esta situación, se está en condiciones de plantear la reducción de la jornada laboral con el objetivo de convertir un empleo en dos y así insertar a mayor proporción de la población en el mercado de trabajo, y complementar los ingresos mediante una renta básica universal (Bregman y Guerrero, 2017). No está dentro de los objetivos de esta investigación adentrarnos en el funcionamiento económico o político que sostiene esta propuesta, pero sí comprender que dicho planteo se nutre de una perspectiva que ve en las transformaciones del mercado de trabajo, el surgimiento de un nuevo tipo de orden social donde el mercado laboral no posee el rol central en la distribución de ingresos. Alejandro Galliano (2018) plantea que la gestión de Cristina Fernández de Kirchner plantó ciertas bases para pensar un modelo así en Argentina. Un modelo de sociedad post salarial, donde la redistribución del ingreso no se da única o principalmente a través del mercado de trabajo, sino a través de políticas sociales del Estado. Galliano dice: "Quizás la respuesta resida en aquel cambio trunco que encabezó el kirchnerismo tardío: luchar por más derechos post salariales, gambetear la extorsión de la inclusión laboral a cambio de menos derechos laborales para pelear directamente la inclusión social a partir de más derechos sociales. Esa gambeta permitiría incluir también a esos pedazos sueltos de clase media alérgicos al sindicalismo y deslaborizados de hecho por el avance del monotributismo en los últimos años."

En este contexto de transformación y en el marco de estos debates, crece el trabajo en plataformas digitales. Se nutre no sólo de la necesidad material de personas que no logran insertarse en otro tipo de trabajos (ya sea por el contexto económico del país, por discriminación o por necesidades específicas), sino también de los cambios en las concepciones sobre el trabajo mismo y el lugar que ocupa en la sociedad.

Desarrollo:

A continuación, se analiza el proceso de trabajo en la plataforma Rappi. Si bien muchas de las observaciones realizadas son aplicables a otras plataformas de trabajo bajo demanda, incluyendo aquellas de crowdwork, se basan en entrevistas

realizadas a trabajadores de Rappi y de los resultados de la Encuesta a Trabajadores de Plataformas de Cippec. Además, es necesario recordar que corresponden a una etapa preliminar de la investigación ya que el trabajo de campo no se encuentra finalizado.

1. El proceso de trabajo

El impacto más importante que ha tenido la tecnología digital y la web en el mundo es la eliminación de las distancias y la reducción de los tiempos en torno a la comunicación y la circulación de la información. Resulta, entonces, lógico que posea un impacto relevante respecto a cómo se articulan el tiempo y el espacio dentro del proceso de trabajo en una plataforma digital.

Para comenzar a trabajar en la plataforma es necesario descargarse la aplicación en el celular, proporcionar algunos datos personales, DNI o en caso de ser extranjero el certificado de residencia (acepta precaria, temporal o permanente), aceptar los términos y condiciones y ser monotributista. Únicamente se concurre a la oficina de Rappi (una sola en toda la Ciudad de Buenos Aires), para ser capacitado brevemente sobre la forma de uso de la aplicación y para adquirir los materiales obligatorios de trabajo: la mochila y la ropa con la marca, que son comprados por los repartidores. No existen instancias de entrevistas, estudios médicos preocupacionales ni psicoténicos. Este es uno de los factores clave para explicar la velocidad y magnitud del aumento de repartidores en las calles, y de la fuerte presencia de inmigrantes entre ellos (83%). La facilidad para comenzar a trabajar en este tipo de plataformas en términos técnicos para también sociales (las entrevistas suelen verse afectadas por los prejuicios del entrevistador o de la empresa), hace que este tipo de trabajos se conviertan en una buena salida para sectores de la población excluidos del mercado laboral salarial. A priori, estos se pueden clasificar en dos grupos. Por un lado, quienes no cumplen con los requisitos obligatorios para acceder a trabajos en relación de dependencia: jóvenes con poca o nula experiencia laboral, inmigrantes sin residencia permanente, personas con bajos niveles de calificación, entre otros. Por el otro, quienes no encuentran otros trabajos que les sea posible adaptar a su vida: madres solteras, artistas, estudiantes. Una aclaración importante es que, a diferencia de lo que se publicita desde las propias plataformas, el 95,5% de los trabajadores de Rappi posee en ese trabajo sus principales ingresos y su medio de vida (Madariaga, Buenadicha, Molina, Ernst, 2019), no es para ellos una changa con la cual hacer dinero extra para ciertos gastos específicos u ocasionales, no se trata de estudiantes jóvenes que trabajan para poder pagarse las salidas con amigos o los libros. Otra aclaración relevante y que ha surgido en las primeras entrevistas realizadas a rappitenderos (como se denomina a los repartidores de Rappi) es la falta de redes o de capital social que les faciliten el acceso a trabajos de mejor calidad. Esta falta se encuentra inevitablemente asociada a la posición social ocupada por las personas dentro de una estructura de clases (Bourdieu, 2016). Por otro lado, en las plataformas donde el trabajo se realiza de forma totalmente digital también incide la discapacidad. Personas que no pueden realizar trabajos físicos o que no pueden trasladarse debido a que poseen alguna discapacidad o tal vez alguna enfermedad crónica, pueden trabajar desde sus hogares (OIT, 2018).

Entonces, la flexibilidad horaria se encuentra en el centro de la caracterización del trabajo en plataformas como Rappi. Ya sea por necesidad o por preferencia, es un aspecto fundamental a la hora de explicar su amplia convocatoria pero además, es uno de los argumentos centrales utilizados por las empresas dueñas de las plataformas para afirmar que no son las empleadoras de los repartidores, dado que no establecen los horarios de trabajo ni los convocan. El o la repartidor/a no está obligado/a a conectarse a la aplicación y si lo hace, puede elegir en qué momento. Sin embargo, se observan ciertas regularidades y ciertas conductas por parte de la empresa que podrían contradecir esta afirmación. Para empezar, la mayoría de los trabajadores de Rappi trabaja 9 o más horas diarias y muchos de ellos, seis días a la semana. Más allá de que sea su decisión, hay un hecho insoslayable que es que esa es la cantidad de horas que necesitan trabajar para lograr un ingreso que les permita mantenerse (pagar un alquiler, comida, servicios, mantenimiento de la bicicleta o moto, paquete de datos del celular, etc.). En segundo lugar, existen horarios y momentos picos de uso de la aplicación relacionados a los

hábitos de los consumidores (horario de la cena, fines de semana, días de lluvia). Los repartidores se ven de alguna manera atados a conectarse en estos horarios si desean poseer suficientes pedidos para poder hacer un ingreso que valga la pena. Por último, en momentos de mucha demanda y poca oferta, la empresa llama por teléfono a los repartidores que ni siquiera se han conectado en la aplicación para ofrecerles pedidos. Si bien este llamado no menciona explícitamente ninguna sanción en caso de no aceptar el pedido, los trabajadores tienen miedo de que repercuta de todas formas en su puntaje. Este punto abre otro tema que es cómo funciona el mecanismo de asignación de pedidos, algo que los trabajadores perciben en la práctica cotidiana pero que no está explicitado de forma transparente.

El espacio. En el caso de Rappi, hay una oficina de la empresa en Palermo donde trabajan pocos empleados de otras áreas (administración, marketing, tal vez sistemas) y a donde los trabajadores deben ir para realizar ciertos trámites (por ejemplo, devolver los pedidos que los consumidores cancelan una vez que ya fueron recogidos del local). Pero el espacio de trabajo en sí de los repartidores es la vía pública. Ellos eligen desde dónde comenzar su jornada, se conectan a la app y comienzan a tomar pedidos. Se supone que los pedidos que les van llegando a su celular se encuentran cercanos a su ubicación, con el objetivo de mejorar los tiempos de entrega, pero varios trabajadores han indicado que a veces esto no es lo que sucede y no está del todo claro por qué. Algunos creen que la asignación de pedidos lejanos a la ubicación del repartidor se utiliza como forma de sanción cuando el repartidor ha participado en manifestaciones contra la empresa, o que es porque los pedidos más cercanos se asignan a otros repartidores que poseen mejor puntaje. La realidad es que los trabajadores se trasladan por diversos barrios de la ciudad, si bien suelen limitarse a ciertas zonas. Por ejemplo, es normal que un repartidor se conecte durante un día realizando tareas por Palermo-Recoleta-Belgrano.

Entonces, los trabajadores de plataformas de transporte de bienes como Rappi o Glovo se encuentran buena parte del día en la calle. Esto obviamente trae aparejado una serie de problemas e incomodidades para la realización de la tarea. Entre ellas, las más obvias son el frío y la lluvia. Pero también es importante considerar otras cuestiones que muchas veces se dan por sentadas:

- El acceso a baños en condiciones decentes, los trabajadores deben recurrir a baños públicos o de locales gastronómicos, para lo cual se ven obligados a atar la bici en algún poste y dejarla sin supervisión, lo cual es un riesgo.
- Espacio y utensilios para comer. Más allá de que puedan elegir el horario en que trabajan para dejarse libres los horarios de comida, aun así, deben desplazarse hasta sus hogares para comer o comprar en algún local gastronómico, incurriendo en mayores gastos. Además, dado el esfuerzo físico que realizan es importante que se mantengan tanto hidratados como nutridos, algo que deben gestionar por cuenta propia. La empresa no dispone ningún tipo de parador donde los repartidores puedan dejar las bicis o motos e ir al baño o comer algo.

Es necesario realizar investigaciones sobre la salud de los trabajadores de plataformas teniendo en cuenta estos aspectos. La cantidad de horas (ilimitadas) que se encuentran en la calle, pedaleando, sin fácil acceso a comida saludable ni baños, o protección alguna contra el frío y la lluvia pueden ocasionar perjuicios para su salud física. Por otro lado, la presión por la obtención de buenas calificaciones por parte de los consumidores y buenos puntajes en la aplicación, sumado al estrés generado por el cumplimiento de los tiempos de entrega pueden afectar la salud mental y emocional. Más allá del estatus contractual de los trabajadores con la empresa, es importante analizar científicamente estos aspectos para determinar si el trabajo es insalubre y requiere de ciertas restricciones para su realización.

2. ¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales de los trabajadores entre ellos, con la plataforma y con los clientes en un contexto de no delimitación del tiempo y el espacio de trabajo?

En las entrevistas realizadas a trabajadores de Rappi, surgió que el contacto que poseen con la empresa se da principalmente a través de la aplicación, por mensajes o llamados con el área de "soporte". Los rappitenderos se comunican con ellos cuando tienen algún problema con un pedido o para realizar algún reclamo y alegan que los tiempos de respuesta varían considerablemente. A veces, pueden ser minutos, otras veces horas o incluso un día. Una entrevistada

señaló que los empleados de soporte están localizados en otros países, como Colombia, y que eso genera problemas ya que no se encuentran al tanto de lo que sucede en las ciudades de Argentina. Por ejemplo, la empresa otorga un bono a trabajadores por lluvia, es decir, aumenta el pago por pedido. Este bono está directamente relacionado con la intensidad de la lluvia: mientras más fuerte, más alto el bono. La entrevistada comenta que muchas veces debe llamar a soporte para comunicar que la lluvia se ha intensificado para lograr un aumento del bono y que a veces no lo otorgan porque no lo ven reflejado en el servicio meteorológico que consultan. La entrevistada también menciona que ha tenido problemas con soporte porque al no conocer el tránsito, las calles y las zonas de Buenos Aires, solicitan a los trabajadores la realización de ciertos envíos en ciertos tiempos sin tener en cuenta las dificultades que posee. Este punto es de extrema relevancia dado que el puntaje que la plataforma otorga a los repartidores y que luego define la calidad y cantidad de los pedidos que les son asignados, se construye en buena parte por el porcentaje de pedidos rechazados por los trabajadores. Mientras más bajo porcentaje de pedidos rechazados posean los trabajadores, mejor puntaje. Esto genera una presión para que tomen pedidos que no los benefician con el objetivo de no disminuir su puntaje dentro de la app.

Los trabajadores no reconocen a los empleados de soporte o de la oficina de Rappi como supervisores a pesar de que, en ocasiones, no sólo cumplen el rol de responder a sus preguntas o reclamos sino también de organización del trabajo o control sobre el mismo. Por ejemplo, un trabajador puede ser llamado por alguien de la empresa para ver por qué no está aceptando pedidos o para "venderle" cierto pedido que necesita que agarre. Durante el paro realizado por rappitenderos en julio 2018, éstos recibieron varios llamados desde Rappi ofreciéndoles más plata por pedido con el objetivo de romper el paro.

La relación con los consumidores es mínima pero fundamental para la organización del trabajo. El rappitendero recibe el pedido a través de la plataforma, lo recoge y lo lleva hasta donde está el consumidor, lo entrega y recibe el cobro ya sea del pedido entero, de la propina o ninguno si el consumidor abonó ambas cosas por medio de la app, y se retira. Luego, el consumidor puede evaluar el servicio del rappitendero a través de la aplicación. A lo largo de este proceso algunas cosas pueden fallar: un problema técnico en la plataforma puede ocasionar que el pedido mostrado no sea el correcto o que el pago online no se acredite bien; también puede equivocarse el local que debe armar el pedido y no entregar al repartidor lo que el cliente había solicitado; dificultades o accidentes no previstos en la vía pública pueden demorar el tiempo de entrega más de lo que se le mostraba al consumidor en la aplicación. Dado que el consumidor sólo tiene la posibilidad de evaluar al repartidor a través de la plataforma, todas estas fallas pueden verse reflejadas en dicha calificación. No hay ningún lugar dentro de la plataforma a través del cual el cliente pueda calificar al local o a la plataforma, sólo al repartidor. De esta manera, los trabajadores deben aceptar irremediablemente la calificación otorgada, sin poseer la plataforma un espacio formal de respuesta a dicha puntuación para explicar lo que pueda haber sucedido.

La calificación que poseen los trabajadores en la aplicación posee un rol importante en la asignación de pedidos mediante el algoritmo. Así como a los repartidores con mayor porcentaje de pedidos rechazados se les asignan peores pedidos, lo mismo sucede a los repartidores con peores calificaciones por parte de los consumidores. Estos son mecanismos de control que posee la plataforma para organizar el trabajo y que poseen consecuencias muy concretas sobre el ingreso de los repartidores, así como sobre la cantidad de horas trabajadas.

Por último, las relaciones entre los trabajadores. A pesar de no poseer horarios de trabajo, sí existen horarios picos de demanda en los que los repartidores suelen conectarse a la aplicación. También hay zonas o locales de alta demanda. Ambos factores propician el encuentro entre los repartidores que se reúnen en diversos puntos de la ciudad, ya sea alrededor de algún local específico o en alguna plaza. El hecho de no poseer trabajo constante y depender de la asignación de pedidos, hace que los rappitenderos posean baches en los que se encuentran conectados a la aplicación a la espera de que aparezca algún pedido. En estos baches, que también podríamos denominar trabajo no pago, se conocen y construyen relaciones. Los trabajadores comparten dudas, inquietudes, anécdotas y frustraciones entre ellos respecto al funcionamiento de la plataforma, al contacto con los locales, al tránsito o al espacio urbano. Algunos desarrollan fuertes

lazos de amistad y de solidaridad. No compartir una jornada laboral dentro de un establecimiento físico no ha coartado la identificación de una experiencia común y el desarrollo de una identidad como trabajadores de plataformas bajo demanda. Estos lazos se construyen más fácilmente entre repartidores de bienes que entre los conductores de Uber o en servicios de transporte de pasajeros, por las características físicas del trabajo: los choferes de Uber se encuentran todo el tiempo dentro del auto, haciendo que sea más difícil la interacción entre ellos.

3. Datos, algoritmos y relaciones de producción

Los repartidores no poseen conocimientos específicos ni son capacitados por la empresa acerca del funcionamiento de los algoritmos en la plataforma ni del uso de los datos generados por ellos mismos en la aplicación. Saben que la plataforma conoce su ubicación mientras están conectados en la aplicación, incluso cuando no están tomando pedidos. También saben que sus datos sobre los tiempos de entrega, la velocidad a la que se trasladan, la cantidad de pedidos que toman, el dinero que hacen y las calificaciones que obtienen son recopilados y almacenados. Y deducen que la combinación de todos estos datos es utilizada para regular la asignación de pedidos. Lo que creen es que estos datos son incorporados en el algoritmo para que los considere a la hora de asignar los pedidos. Sin embargo, a partir de sus experiencias, también deducen que otras variables intervienen en la asignación de pedidos y que otros usos se les dan a los datos recopilados. En el primer caso, algunos testimonios denuncian que aquellos trabajadores que han participado de acciones de reclamo a la empresa, reciben peores o menor cantidad de pedidos en la aplicación sin poseer malas calificaciones ni un alto porcentaje de rechazo. Esto constituiría una acción que viola el derecho a la organización gremial y sindical de los trabajadores. El problema es que, al no poseer acceso a la forma en que funcionan los algoritmos, los datos que toman y la medida en que se encuentran direccionados por decisiones políticas o discriminatorias de la empresa dueña de la plataforma no son corroborables.

En el segundo caso, algunos repartidores han mencionado que los datos de geolocalización son utilizados para asignar pedidos con el objetivo de dispersar geográficamente a los trabajadores. Es decir que, cuando varios trabajadores se encuentran reunidos en algún punto de la ciudad, la plataforma les asigna pedidos que los hacen trasladarse en distintas direcciones, cuando en realidad hay pedidos disponibles más cercanos. Esto lo interpretan como una acción de la empresa que busca dificultar la generación de lazos de compañerismo y solidaridad.

El funcionamiento de estas plataformas es en efecto una caja negra (Pasquale, 2015). Los trabajadores apenas pueden suponer y deducir el mecanismo interno de utilización de datos, pero no lo saben con certeza. Las empresas adquieren los datos producidos por trabajadores y consumidores de forma gratuita y los utilizan como insumo para la organización del trabajo y del modelo de negocios. Este proceso discrecional no se encuentra debidamente regulado por el estado y habilita prácticas ilegales, discriminatorias y de competencia desleal. Es importante recordar que, si bien el algoritmo en sí es una fórmula matemática carente de subjetividad o intenciones, la forma en que se programa, los datos que se utilizan y la direccionalidad funcional que se le da son definidos por seres humanos que ocupan lugares dentro del proceso de producción y poseen intereses materiales objetivos.

4. La relación de dependencia en Rappi

Los trabajadores de Rappi no se encuentran en relación de dependencia con la plataforma. Ésta les exige el monotributo para poder desempeñarse como usuarios-proveedores, "Rappitenderos". Cada día, cuando los trabajadores se conectan a la aplicación, deben aceptar los términos y condiciones de uso. Entre ellos, se explicita que la plataforma no emplea a los rappitenderos sino que habilita un medio digital en el cual el consumidor puede realizar su pedido y el trabajador puede responder a esta demanda. Es el consumidor el que paga al repartidor, aunque este pago se realice mediante la plataforma y no se acredite automáticamente en la cuenta del rappitendero. Sin embargo, como dice De Stefano (2015), y como respalda la legislación laboral argentina, la naturaleza de la relación entre la empresa y los trabajadores no es determinada

por lo que está establecido en sus contratos o, en este caso, términos y condiciones, sino por la forma en que se desarrolla dicha relación en el proceso de trabajo real. En ese sentido, Madariaga y otros (2019) evalúan la intensidad del control de las plataformas sobre el proceso de trabajo tomando cuatro variables y establecen un ranking del nivel de dependencia para las plataformas que operan en Argentina. En este ranking, Rappi es ubicada como la empresa con mayor nivel de dependencia entre trabajador y plataforma. Las variables evaluadas son la realización de pagos mediados por la plataforma, la obligatoriedad de aceptar trabajos, la evaluación de desempeño/supervisión, y la determinación de precios. Para comprender el posicionamiento de Rappi en el ranking es necesario repasar los indicadores tomados en cuenta, construidos a partir de la Encuesta a Trabajadores de Plataformas realizada por Cippec (Madariaga, Buenadicha, Molino, Ernst, 2019).

El 61,3% de los trabajadores encuestados afirma que el dinero generado a través de la plataforma constituye su principal ingreso. Esto se especifica para el caso de Rappi, donde el 95,5% de los encuestados afirma que es su principal ingreso, seguido por el 84,8% en Glovo. Los trabajadores de Rappi son también quienes consideran al ingreso generado mediante la plataforma más inestable: 59,7% indicó que es "Nada estable o poco estable", seguidos por los trabajadores de Freelancer y Workana con el 48,4%. Rappi también es la plataforma donde los encuestados poseen menor antiguedad, en promedio 2,4 meses, seguidos por los de Glovo con 2,6 y Uber con 5 meses de antiguedad. Además, el 78,1% de los encuestados (de todas las plataformas) no trabaja en otras.

Entre los motivos para comenzar a trabajar en una plataforma, aquellos que realizan tareas físicas de baja calificación son lo que indicaron en mayor medida haber ingresado debido a no poder encontrar otro trabajo (24%). El principal motivo, sin embargo, es la posibilidad de manejar los horarios de trabajo (33%). Los trabajadores de Rappi son los que más horas trabajan a la semana según la encuesta. En promedio, 58,13 horas. El promedio general es de 32,47 horas.

En cuanto a la seguridad social, el 58,2% de los trabajadores encuestados de Rappi realiza aportes jubilatorios, el 97,4% lo hace a través del monotributo. En su mismo rubro, el 89,6% de los trabajadores de Glovo hacen aportes. En cuanto a obra social, el 53,7% de los trabajadores de Rappi posee una, frente al 68,7% de los trabajadores de Glovo. Es importante recordar que al ser monotributistas no poseen vacaciones pagas ni indemnizaciones, tampoco aguinaldo u horas extras.

Por otro lado, los trabajadores de Rappi son los que menos facilidades administrativas o servicios financieros reciben por parte de la empresa (sólo el 9,1%). Este porcentaje se eleva al 37,7% entre los trabajadores de Glovo. Frente a casos de conflicto con clientes o usuarios, el 19,4% de los trabajadores de Rappi indicó no poseer un canal de comunicación específico con la plataforma para resolverlo. Este porcentaje fue mayor sólo para los trabajadores de Mercado Libre y se reduce al 6,2% entre los de Glovo. Los trabajadores de Rappi son, además, los que más insatisfechos están con la plataforma: el 36% indica estar insatisfecho o muy insatisfecho, el 40,9% ni satisfecho ni insatisfecho y el 22,7% satisfecho o muy satisfecho. En Glovo, el 72,1% está muy satisfecho o satisfecho.

Con respecto a la remuneración, Rappi establece el pago por pedido sin dejar posibilidad al repartidor de discutir el valor. También determina los tiempos de cobro de los repartidores: éstos no cobran inmediatamente lo ganado sino que la empresa les deposita el dinero cada dos semanas a aquellos que poseen cuenta bancaria, al resto se los otorga en efectivo cuando acuden a la oficina o mediante un mecanismo específico en la aplicación. Además, los ingresos generados por los trabajadores se encuentran gravemente afectados por los mecanismos de control y supervisión aplicados por la plataforma. En ese sentido, se puede afirmar que la empresa sanciona y recompensa a los trabajadores a partir de la evaluación y supervisión de su desempeño. Este comportamiento es característico de una relación salarial de dependencia.

El conjunto de los datos repasados (provenientes de la Encuesta a Trabajadores de Plataformas realizada por Cippec) indican claramente la existencia de una relación dependiente entre trabajadores y plataforma. También muestran que el caso de Rappi se ubica repetidamente en los extremos para los indicadores analizados, siendo la plataforma donde los trabajadores poseen mayor dependencia, trabajan más horas, se encuentran más precarizados y poseen menores beneficios o facilidades otorgados por la plataforma. Estas condiciones pueden ser el motivo por el cual la organización sindical de

los trabajadores de plataformas haya surgido entre los repartidores de Rappi en un principio. La severidad de las condiciones de trabajo compartidas generó rápidamente el reconocimiento de una experiencia común y la construcción de lazos solidarios que derivaron en la lucha sindical (Atzeni, 2010).

5. ¿Existe el sindicalismo en la economía de plataformas? Sí

Como se estableció anteriormente, los repartidores se reúnen en ciertos puntos de la ciudad y desde ahí, construyen relaciones a través de la identificación de una experiencia común. En julio 2018, una modificación en la forma de asignación de pedidos de la plataforma generó descontento y reclamos por parte de los trabajadores. Esta disconformidad no sólo fue expresada en los puntos de encuentro sino también a través de los grupos de WhatsApp creados por los repartidores. Al ver que el descontento era mayoritario y que muchos coincidían en el reclamo, comenzó a surgir a través de los grupos la idea de hacer un paro. El cambio en la aplicación había sido la eliminación de la "regla del dedo": antes, los pedidos aparecían a todos los repartidores ubicados en la zona correspondiente y aquel que lo aceptaba primero, lo tomaba. Pero con la modificación, los pedidos son asignados individualmente, de acuerdo a un criterio de la plataforma desconocido para los trabajadores. Esto afectó a muchos de ellos, que no pudieron mantener la cantidad de pedidos realizados por jornada o que tuvieron que aceptar peores pedidos, de menor valor o más lejanos. Esta modificación ilustró el paso de un modelo abierto donde todos los pedidos se publican y cualquiera puede tomarlos, a una organización del trabajo mucho más regulada mediante una asignación direccionada por la plataforma misma. Además, como cuenta un trabajador, este cambio no fue previamente incorporado en las bases y condiciones de la aplicación que deben aceptar los repartidores cada día al conectarse a la app, por lo cual no había sido notificado correctamente. Todos estos aspectos, condujeron a la realización del primer paro digital de la región, protagonizado por trabajadores de Rappi de Buenos Aires en julio 2018. El paro consistió en conectarse a la aplicación entre ciertas horas, pero no tomar pedidos. Los trabajadores se juntaron en grupos según los puntos de encuentro a los que iba cada uno usualmente, y durante un período de aproximadamente dos horas, con una hora de comienzo y otra de finalización ya pautadas previamente, se conectaron a la aplicación pero no tomaron ningún pedido. Si bien algunos rappitenderos no adhirieron al paro, el nivel de adhesión fue lo suficientemente alto como para generar problemas en la respuesta de la plataforma a la demanda. Esto se evidenció en que el pago otorgado por pedido aumentó y en la recepción de llamados de empleados de Rappi ofreciéndoles buenos pedidos a los trabajadores e intentando que los tomasen. Si bien no logró que se volviese atrás con la medida, sí llevó a un alza en el valor por pedido y tuvo mucha repercusión en medios periodísticos, visibilizando las condiciones de trabajo en las plataformas y promoviendo un debate al respecto. Además, funcionó como hito de consolidación de una identidad común de los trabajadores y fue la primera de varias acciones de reclamo gremial que derivaron en la formación de un sindicato en octubre de 2018: la Asociación de Personal de Plataformas (APP).

El día siguiente del paro, los trabajadores concurrieron a las oficinas de Rappi para plantear que la modificación que se había realizado no era válida porque no estaba incluida en los términos y condiciones que ellos aceptan diariamente en la plataforma, frente a lo cual la empresa simplemente se limitó a modificar los términos inmediatamente, sin otorgar ningún tipo de resarcimiento a los trabajadores. Según el testimonio de una trabajadora, este fue el momento en el que tomaron total conciencia sobre el poder que tenía la empresa para modificar el funcionamiento de la plataforma de acuerdo a sus intereses, alejándose del modelo planteado en su retórica por el cual la plataforma es un simple medio a través del cual se realiza un intercambio entre el consumidor y el proveedor y no más que eso. En esos días, comenzaron a establecer contacto con los trabajadores movilizados miembros del sindicato de ASIMM para ofrecerles ayuda y acompañamiento en sus reclamos. En un primer momento, esto fue visto como algo positivo por los rappitenderos ya que el sindicato posee un respaldo institucional que hacía más probable el éxito en las negociaciones. Tuvieron varias reuniones con miembros del sindicato en sus oficinas e incluso posibilitaron su intervención en negociaciones con Rappi. Sin embargo, hacia septiembre, los trabajadores decidieron romper el lazo con ASIMM debido a que habían notado que poseían un arreglo

con Rappi y Glovo. El arreglo consistía en que una empresa de delivery de la Cámara de Mensajerías en la que ocupaban un lugar importante algunos miembros de ASIMM, funcionaba como empresa tercerizada de Rappi y Glovo. Esta empresa, Envíos Ya, contrataba a repartidores en moto de manera formal, pero los ponía a prestar servicios a través de las plataformas de Rappi y Glovo. Los trabajadores de estas plataformas comenzaron a notar que los mejores pedidos eran asignados a repartidores de Envíos Ya y no a ellos. Esto, sumado al hecho de que el sindicato de ASIMM los había convencido de no realizar más medidas de reclamo a cambio del compromiso de Rappi de incorporar 15 trabajadores en relación de dependencia por mes, (lo cual les pareció insignificante además de poco transparente debido a la relación con Envíos Ya), condujo al rompimiento del lazo con el sindicato.

Luego de este suceso, los trabajadores de Rappi y Glovo organizados continuaron realizando manifestaciones en las oficinas de las empresas. El punto de quiebre fue cuando algunos de ellos fueron bloqueados por la empresa luego de una manifestación, sin ninguna justificación. Por ello decidieron formar un sindicato propio: para estar protegidos del bloqueo, que equivale a un despido dado que no le permite al trabajador volver a conectarse a la aplicación. Formaron, entonces, la Asociación de Personal de Plataformas (APP) y, en octubre 2018, realizaron el pedido de inscripción en la Secretaría de Trabajo. En julio 2019, todavía no han obtenido respuestas al pedido. Han realizado una manifestación a la Secretaría donde les han prometido una reunión, pero no se ha llevado a cabo hasta el momento.

La organización de los trabajadores continúa de todas formas, sin la inscripción formal. Realizan movilizaciones o reclamos mediante redes sociales, también se encuentran en contacto con trabajadores de plataformas de otras partes del mundo y buscan consolidarse para continuar luchando por sus derechos. Sin embargo, miembros del sindicato admiten que les resulta difícil organizarse debido a las diferencias en los horarios y zonas de trabajo de los repartidores. El contacto se da mayormente de forma digital a través de grupos de WhatsApp y de manera más casual en los puntos de encuentro en la ciudad, dado que el sindicato no posee una sede.

Conclusiones y reflexiones:

El modelo de negocios de las plataformas digitales bajo demanda altera múltiples aspectos del proceso de trabajo. Sin embargo, esto no se traduce en un aligeramiento de la relación de dependencia entre la empresa y los trabajadores, sino en una modificación de las formas de control y supervisión que puede ser, en algunos casos, aún más severa. Esta severidad combinada con el no reconocimiento de la relación salarial, que excluye a los trabajadores de una serie de derechos y genera obstáculos para la organización sindical, conduce a un alto nivel de precarización del trabajo.

La utilización de nuevas tecnologías para la construcción del modelo de negocios de plataforma esconde transformaciones económicas y sociales estructurales bajo el manto de la innovación tecnológica. La ausencia o escasa intervención de los gobiernos alrededor del mundo, otorga un campo libre de acción para las empresas que les permite escapar de las regulaciones del trabajo. Es cierto que, como se ha reflejado a lo largo de este trabajo, las características reales del proceso de trabajo en plataformas digitales lo enmarcan dentro de lo que es una relación salarial encubierta y, por tanto, objeto de la legislación laboral ya existente, más allá de lo que se afirme desde las empresas. Sin embargo, esto no exime al Estado de intervenir y plasmar una posición que penalice y prevenga prácticas ilegales de precarización laboral en plataformas. Hasta el momento, el conflicto entre trabajadores de plataformas y empresas ha sido ampliamente judicializado y protagonizado por organizaciones sociales. Es necesario que los Estados comiencen a intervenir en el asunto dado que no se trata de un fenómeno aislado sino de un indicador de cambio económico y social que modifica múltiples características del modo de producción capitalista, volviéndolo más excluyente y desigual.

Bibliografía:

- Arceo, N., Monsalvo, A. P., y Wainer, A. (2007). Patrón de crecimiento y mercado de trabajo: Argentina en la post-Convertibilidad. Realidad económica, 226.

- Atzeni, M. (2010). A Marxist perspective on workers' collective action. In Workplace Conflict (pp. 15-33). Palgrave Macmillan, London.
- Bourdieu, P. (2016). La distinción: criterio y bases sociales del gusto. Taurus.
- Bregman, R., & Guerrero, J. (2017). Utopía para realistas. Barcelona: Salamandra.
- Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor (2018). Contingent and alternative employment arrangements. Recuperado de https://www.bls.gov/news.release/pdf/conemp.pdf
- CIPD (2017). To gig or not to gig. Stories from the modern economy. Recuperado de https://www.cipd.co.uk/Images/to-gig-or-not-to-gig_2017-stories-from-the-modern-economy_tcm18-18955.pdf
- Cuevas Valenzuela, H. (2015). Precariedad, Precariado y Precarización. Un comentario crítico desde América Latina a The Precariat. The New Dangerous Class de Guy Standing. Polis. Revista Latinoamericana, (40).
- Dalle, P. (2012). Cambios recientes en la estratificación social en Argentina (2003-2011). Inflexiones y dinámicas emergentes de movilidad social. Argumentos. Revista de crítica social, (14).
- Damill, M. y R., Frenkel (2009): Las políticas macroeconómicas en la evolución reciente de la economía argentina, Buenos Aires: Nuevos Documentos CEDES.
- De Stefano, V. (2015). The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig-economy. Comp. Lab. L. & Pol'y J., 37, 471.
- Del Bono, A., & Henry, L. (2008). La acción sindical en el marco de las formas globalizadas de producción: Reflexiones a partir de la expansión de los call centers de servicios para exportación en Argentina. Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo (RELET), 13(20), 7-31.
- Deloitte (2018). Deloitte Millennial Survey. Millennials disappointed in business, unprepared for industry 4.0. Recuperado de
- https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pe/Documents/human-capital/2018-Millennial-Survey-Report.pdf
- Descalzo, D. (2018). Haciendo justicia juntos. Origen, historia y vigencia del Modelo Sindical Argentino. Buenos Aires: Ediciones Fabro.
- Elbert, R. (2015). Informalidad en la estructura de clases de Argentina:¿ Es el proletariado informal una nueva clase social?. Revista Pilquen-Sección Ciencias Sociales, 18(3), 50-65.
- Etchemendy, S. y R. Bernis Collier (2008): "Golpeados pero de pie. Resurgimiento sindical y neocorporativismo segmentado en Argentina (2003-2007)", en Posdata, nro. 13, Agosto.
- Farrell, Diana, Fiona Greig, and Amar Hamoudi. 2018. "The Online Platform Economy in 2018: Drivers, Workers, Sellers and Lessors." JPMorgan Chase Institute.
- Frankfurt Paper on Platform-based work (2016). Recuperado de https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/records/frankfurt-paper-on-platform-based-work
- Gaggero, A; Schorr, M; Wainer, A. (2014) Restricción eterna. El poder económico durante el kirchnerismo. Introducción y Conclusiones, pp. 11-16 y 149-160.
- Galiano, A. (2018). Plusultrakirchnerismo. Revista Ponele. Recuperado de https://www.ponele.info/debates/plusultrakirchnerismo/
- Graham, M., Lehdonvirta, V., Wood, A., Barnard, H., Hjorth, I., & D Simon, P. (2017). The risks and rewards of online gig work at the global margins.
- Heeks, R. (2017). 'Decent Work and the Digital Gig Economy: A Developing Country Perspective on Employment Impacts and Standards in Online Outsourcing, Crowdwork, etc', Paper No. 71, Manchester: Centre for Development Informatics, Global Development Institute, SEED
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), (2019). Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos (EPH). Cuarto trimestre de 2018. ISSN 2545-6768.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) (2019). Informe de avance del nivel de actividad Primer trimestre de 2019 ISSN 2545-6695
- International Labour Office (ILO) (2018). Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. Geneva
- Kassi, O., & Lehdonvirta, V. (2016). Building the online labour index: a tool for policy and research.
- Kulfas, M. (2016). Los tres kirchnerismos. Siglo Veintiuno Editores, Buenos Aires.
- Lepanjuuri, K., Wishart, R., & Cornick, P. (2018). The characteristics of those in the gig economy. UK Department for Business, Energy and Industrial Strategy. Accessed, 10.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, CIPPEC-BID - OIT. Buenos Aires, 2019.
- ManpowerGroup (2016). Millennial Careers: 2020 Vision. Recuperado de https://www.manpowergroup.com/wps/wcm/connect/660ebf65-144c-489e-975c-9f838294c237/MillennialsPaper1_2020Vision_lo.pdf?MOD=AJPERES
- Marx, Karl (1975-1981). El capital. Crítica de la economía política. Siglo XXI.
- Ministerio de Trabajo y Producción (2019). Reporte del Trabajo Registrado. Recuperado de http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/Reporte_Laboral_Marzo_2019.pdf
- Natalucci, A. (2017). El sindicalismo peronista durante el kirchnerismo (2003-2015) en ¿Existe la clase obrera?, la Media Distancia. Le Monde Diplomatique. Capital Intelectual.

- Nun, J.. (1969). Superpoblación relativa, ejército industrial de reserva y masa marginal. Revista Latinoamericana de Sociología, 2, 178-236.
- Ojanperä, S., O'Clery, N., & Graham, M. (2018). Data science, artificial intelligence and the futures of work. The Alan Turing Institute.
- Pasquale, F. (2015). The black box society. Harvard University Press.
- Pedone, Mallimaci (2019). Trayectorias laborales de la población venezolana en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Artículo en Después de la llegada. Realidades de la migración venezolana.(2019), coordinado por Cecile Blouin. Themis, editorial jurídica. 129-148
- Portes, A. (1985). "Latin American Class Structures: Their Composition and Change during the Last Decade." Latin American Research Review 20 (3), pp. 7–39.
- Portes, Alejandro; Castells, Manuel y Lauren A. Benton (1989) The Informal Economy. Studies in
- Advanced and Less Developed Countries, Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- PwC (2011). Millennials at work: re-shaping the workplace. Recuperado de https://www.pwc.com/co/es/publicaciones/assets/millennials-at-work.pdf
- Salvia, A. (2002). "Segmentación de la Estructura Social del Trabajo en la Argentina. El Problema, Debate y Alternativas de Política" Lavboratorio, num. 9.
- Scholz, T. (2017). Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy. John Wiley & Sons.
- Sistema Integrado Previsional Argentino, Ministerio de Producción y Trabajo (2019). Situación y evolución del trabajo registrado. Mayo 2019 Recuperado de http://www.trabajo.gob.ar/estadisticas/trabajoregistrado/
- Srnicek, N. (2017). Platform capitalism. John Wiley & Sons.
- Standing, G. (2014). The Precariat-The new dangerous class. Amalgam, 6(6-7), 115-119.
- Trajtemberg, D., Senén González, C. y Medwid, B. (2008). La expansión de la afiliación sindical: análisis del módulo de relaciones laborales de la EIL. Trabajo, ocupación y empleo. 8, 13-34.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Networked but Commodified: The (Dis) Embeddedness of Digital Labour in the Gig Economy. Sociology, 0038038519828906.
- Woodcock, J. (2017). Automate this! Delivery resistance in the gig economy. Recuperado de http://www.metamute.org/editorial/articles/automate-delivering-resistance-gig-economy
- Woodcock, J. (2017). Working the phones: Control and resistance in call centres. Pluto Press.
- Wright, Erik Olin (1997). Class Counts. Comparative studies in class analysis, Cambridge: Cambridge
- University Press.
- Wright, Erik Olin (2005). "Foundations of a neo-Marxist class analysis" in Erik Olin Wright (ed.). Approaches to Class Analysis, Cambridge: Cambridge University Press.