



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

Grupo Temático N° 9: Cambio tecnológico y flexibilización laboral: desafíos para el trabajo y su regulación

Coordinadores: Andrea Del Bono, Guillermo Gianibelli y Marino Zukerfeld

Trabajo y Plataformas: una caracterización general de plataformas de intermediación de trabajo temporario en CABA

Autor/a: Guillermina Yansen

E-mail: guillerminayansen@gmail.com

Pertenencia institucional: UM-CCTS-CONICET-UBA

Autor/a: José Luis Ayala

E-mail: jose011.18@gmail.com

Pertenencia institucional: UBA

Autor/a: Ariel Grosman

E-mail: arigrosman96@gmail.com

Pertenencia institucional: UBA

Autor/a: Lucas Lamaletto

E-mail: lamalettolucas@gmail.com

Pertenencia institucional: UBA

Autor/a: Luis Pelaez

E-mail: luispelaez89@gmail.com

Pertenencia institucional: UBA

Autor/a: Ignacio Perrone

E-mail: iperrone@fibertel.com.ar

Pertenencia institucional: UBA

Palabras clave: Trabajo; Intermediación; Plataformas



1. Introducción

La presente ponencia tiene por objetivo compartir los primeros pasos de una investigación colectiva que se encuentra aún en estado embrionario y que está destinada a caracterizar, empíricamente y en base a fuentes primarias, el funcionamiento de un tipo particular de plataformas con fines de lucro, cuyo modelo de negocios se sustenta, principalmente, en la intermediación de trabajo temporario, en la Ciudad de Buenos Aires. Específicamente, este texto está abocado a la caracterización de una selección de plataformas en base a fuentes secundarias y a la observación sistemática de las mismas. Atenderemos, tal como detallamos más abajo, a algunas de las dimensiones que serán objeto de análisis ulterior, con dos objetivos primordiales. El primer objetivo consiste en dejar planteadas preguntas de investigación pertinentes para conocer los procesos de explotación/ expropiación y regulación que operan en estas plataformas. El segundo objetivo, subsidiario del primero, es establecer similitudes y diferencias entre los distintos tipos de plataformas identificados (más abajo detallamos esta tipología provisoria).

En efecto, en los últimos años el fenómeno de las que aquí llamaremos provisoriamente plataformas de intermediación de trabajo temporario (PITT) o *gig labour platforms*, y que la literatura nombra de diferentes modos¹, ha cobrado relevancia a nivel internacional (Aloisi, 2015; Prassl & Risak, 2015; De Stefano, 2015; Huws, 2016; Langley y Leshon, 2017; Srnicek, 2017; Scholz, 2017; Madariaga et al. 2019, entre otros). Sintéticamente, se trata de plataformas que comercializan servicios a demanda apoyadas en la subcontratación de trabajo temporario. Más allá de su relevancia cuantitativa, de la que por el momento se tienen resultados dispares en algunos países², estos modelos de negocios poseen una relevancia cualitativa que viene dada por, al menos, dos aspectos. En primer lugar, por las condiciones que imponen a los procesos de trabajo. En segundo lugar, por los desafíos que implican en materia regulatoria, tanto desde una perspectiva sectorial como laboral. Ambas aristas se combinan de distintos modos para profundizar la precarización de determinados sectores de la fuerza laboral (Huws, 2016).

En Argentina, plataformas como Uber, Rappi o Glovo han ganado visibilidad en el último tiempo, con una fuerte presencia en la prensa y en las calles. Sin embargo, por un lado, dado lo incipiente del fenómeno, no contamos con trabajos académicos que las aborden y particularmente que lo hagan en base a estudios empíricos. Recientemente ha sido publicado un informe conjunto de CIPPEC, BID y OIT (2019) que constituye la única excepción y más abajo será retomado. Por otro, existen otras plataformas que, apoyadas en el mismo modelo, han tenido menor resonancia y alcance en nuestro país y merecerían atención. Este es el caso de aquellas plataformas que median trabajo informacional, pero también de aquellas que median trabajo no informacional que no

¹ “Plataformas austeras” “Plataformas de la sharing economy”, “Crowdwork platforms”, “de trabajo a demanda”, plataformas de “logged labour”, son otras formas de nombrarlas.

² Véase, por ejemplo, los debates sobre su impacto en el mercado laboral en el caso de EEUU (Katz & Krueger, 2019; Current Population Survey staff, 2018; Moody, 2018).



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

transcurre en el espacio público (Vandaele, 2018) y que en otras partes del mundo han sido objeto de análisis (Aloisi, 2015; De Stefano, 2015)³.

En esta dirección, este texto se propone caracterizar una selección de plataformas que operen en Ciudad de Buenos Aires, cubriendo las variantes mencionadas: Uber, Rappi y Glovo, para describir a aquellas plataformas que median trabajo no informacional en el espacio público, IguanaFix y Zolvers, para caracterizar a aquellas que median trabajo no informacional en el ámbito privado y Workana para caracterizar a aquellas que median trabajo informacional. La caracterización se realiza a partir de las siguientes dimensiones: i. características generales (origen del capital, alcance geográfico, rubro comercial en el que operan, entre otras); ii. Actores e intercambios (descripción de los actores involucrados -propietarios, inversores, “usuarios” y mediadores si los hubiera- y flujos de bienes, servicios, datos y dinero que circulan entre ellos); iii. Situación ante regulaciones (específicamente normativas de carácter legal) a las que están sujetas tanto las plataformas como los trabajadores (“usuarios oferentes”) involucrados en las mismas.

El texto se organiza del siguiente modo. Luego de esta introducción destinamos un apartado a definir a las plataformas de intermediación de trabajo temporario, a partir de la revisión bibliográfica, y a subrayar los supuestos teóricos de los que partimos para su abordaje. Estos están vinculados a los objetivos de la investigación en curso mentada. A continuación pasamos a la descripción de las plataformas seleccionadas en las tres dimensiones de análisis propuestas, dedicando una sección a cada una de ellas: características generales, actores e intercambios y regulaciones. Finalmente, presentamos las conclusiones.

2. Plataformas intermediarias de trabajo temporario (PITT), una posible definición y conceptos clave

Tal como mencionamos más arriba, en los últimos años el fenómeno de las PITT ha sido objeto de indagación por parte de la literatura (Aloisi, 2015; Prassl & Risak, 2015, De Stefano, 2015; Huws, 2016; Langley y Leshon, 2017; Srnicek, 2017; Scholz, 2017; Madariaga et al 2019, entre otros). Aunque estos aportes son muy relevantes, los enfoques ofrecidos distan de ser homogéneos y resulta dificultoso hallar una definición satisfactoria y relativamente estabilizada de las plataformas que aquí nos interesan. A continuación repasamos sintéticamente esta literatura, que servirá de puntapié para ofrecer una definición de las PITT y pensar, asimismo, una posible tipología en su interior.

En efecto, en algunos estudios las plataformas se definen de modos muy amplios e, incorporando al análisis plataformas diversas que van desde Uber hasta Facebook, dejan poco lugar a la especificidad de las PITT (Langley y Leyshon, 20017, Srnicek, 2017, Scholz, 2017; Lund y

³ Por ejemplo AMT, como plataforma mediadora de trabajo informacional, pero también TaskRabbit, de trabajo no informacional y en el ámbito doméstico.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

BUENOS AIRES, 7, 8 Y 9 DE AGOSTO DE 2019

Zuckerfeld, 2019). En otros, más abocados específicamente al tipo de plataformas que aquí interesan, las mismas son, por lo general, abordadas empíricamente y desde enfoques laborales, careciendo muchas veces de definiciones o, en cambio, ofreciendo definiciones subsidiarias del tipo de trabajo que allí opera (Aloisi, 2015; Prassl & Risak, 2015, De Stefano, 2015; Huws, 2016).

Entre los primeros, Langley y Leyshon definen a la plataforma como “un distintivo modo socio-técnico de intermediario y acuerdo de negocios que se encuentra incorporado en un más amplio proceso de capitalización (2017: 7, trad. propia). Por su parte, para Srnicek “en un nivel general, las plataformas son infraestructuras digitales que habilitan la interacción de dos o más grupos” (2017: 25, trad. propia). Aunque mencionan diferentes características⁴, para ambos, es su carácter de actor intermediario entre usuarios lo que les otorga la característica distintiva a estas plataformas⁵, en tanto les permite el aprovechamiento (extraer valor) de las interacciones entre ellos (Langley y Leshon, 2017: 12), y, particularmente para Srnicek, de los datos que circulan y son registrados (Srnicek, 2017: 25). Es por ello que ambos incluyen a los llamados *social media*, como Facebook, y a otros tipos de plataformas en esta definición. Aunque, naturalmente, los insumos nacidos de las interacciones entre usuarios y los datos recabados resultan imprescindibles para las PITT, entendemos que el acento puesto aquí invisibiliza el elemento central del que se nutren, y que distingue a las PITT de otras plataformas: el trabajo tercerizado. Efectivamente las PITT se nutren de la entrega de datos y conocimientos por parte de usuarios (trabajadores y clientes), pero también y en una medida muy relevante de la entrega de energías humanas y bienes por parte de los trabajadores.

En este marco general, ambos estudios proponen tipologías de plataformas y, dentro de ellas, distinguen algunas que podrían ser asimiladas a las PITT.

Langley y Leyshon distinguen, de acuerdo al criterio de “dominio de circulación”, a las “sharing economy platforms” (entre las que incluyen por ejemplo a Uber o AirBnb), que intermedian bienes o servicios sub-utilizados, y a las “crowdsourcing platforms” (entre las que incluyen a TaskRabbit, Amazon Mechanical Turk, etc.), que intermedian transacciones de trabajos (Langley y Leshon, 2017:12). Sin embargo, además de que no se halla una definición precisa, el criterio que las separa no genera categorías excluyentes. En ambos tipos de plataforma opera la transacción de trabajos y eso no se modifica por el hecho de que los medios de trabajo para dicho intercambio sean o no un producto sub-utilizado. En ambos tipos de plataformas el principal sustento del lucro es el trabajo subcontratado.

⁴ Entre ellas se destaca que son propietarias y centralizadoras (de software y muchas veces de hardware -servidores, data centers, etc.), de modo tal que poseen el gobierno de las reglas de lo que allí sucede; que dependen de los efectos de red, razón por la cual generan mecanismos para atraer a los usuarios y mantenerlos dentro de la plataforma, buscando monopolizar algún sector del mercado; y que muchas veces operan con subsidios cruzados (Langley y Leyshon, 2017: 12-15; Srnicek, 2017: 25-26)

⁵ Además de convertirlos en el modelo prototípico de empresa del capitalismo platafórmico.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

Por su parte, Srnicek distingue a las “lean platforms” (o plataformas flacas, austeras), entre las que menciona a Uber o Airbnb. Estas se definen como empresas sin activos, sin propiedad física; propietarias únicamente de software y datos y, agrega, por lo general apoyadas en modelos hipertercerizados de bienes o trabajo (Srnicek, 2017: 39-45). Nuevamente, aunque la “delgadez” de las PITT es un elemento sumamente relevante, no es claro que el resto de las plataformas que define y caracteriza no lo sean en términos relativos. Más bien resulta más importante y definitorio el hecho de que se sustenten en la tercerización de trabajo.

Finalmente, el trabajo de Lund y Zukerfeld (2019) distingue diversos tipos de plataforma de acuerdo a la presencia o ausencia del fin de lucro y el modelo (abierto o cerrado) de ingresos. Dentro de esta tipología, se ubican las plataformas “de lucro por “gig” labour”, que se definen por la provisión de servicios a cambio de dinero, basados en trabajo (labour) precario subcontratado. Esta definición resulta fundamental, y constituye la principal base de la que aquí partimos. Sin embargo, dado que el trabajo se concentra principalmente en las plataformas de modelos abiertos, conviene avanzar un poco sobre aquella literatura que ha caracterizado este tipo de plataformas.

En tal dirección, decíamos, existen por otro lado muchos estudios que caracterizan empíricamente a las PITT. Sin embargo, salvo excepciones (Vandaele, 2018; Madariaga et al. 2019), estos trabajos carecen de definiciones explícitas. Generalmente desde perspectivas laborales, suelen estar más interesados en definir al trabajo que es intermediado que a las plataformas (Aloisi, 2015; De Stefano, 2015; Huws, 2016). Aun así, algunas definiciones pueden ser inferidas a partir de los conceptos que trabajan y estos pueden asimismo servir a la distinción y caracterización de tipos diferentes de PITT.

En un nivel general, podemos mencionar los aportes de Vandaele (2018), Madariaga et al (2019) y Úrsula Huws (2016).

Vandaele define a las “Digital labour platforms” como “agentes económicos que proveen espacios virtuales de intersección de oferta y demanda de trabajo mediante tecnologías online basados en la administración algorítmica, y bajando de ese modo sustancialmente los costos de transacción” (2018: 5, trad propia). Agrega, asimismo, que por lo general los medios de trabajo deben ser aportados por los propios trabajadores, quienes a su vez son pagados por pieza y no por tiempo de trabajo. Finalmente, señala que el trabajo se realiza a demanda por parte de trabajadores contingentes que figuran como sub contratados independientes. Así, entre otras características, esta definición incorpora la idea de que el trabajo es administrado vía algoritmos como una de las más relevantes.

Por su parte, Madariaga et al. reconocen una variedad de plataformas que surgen como “soporte de la organización empresarial” y “son espacios de intercambio de información que vinculan oferta y demanda, intermedian entre particulares y permiten contratar trabajadores para realizar tareas específicas por un plazo determinado, que generan, muchas veces, relaciones laborales no tradicionales” (2019: 14). Estas plataformas tienen todas en común el hecho de que “no brindan el



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

servicio subyacente, sino que se limitan a garantizar las condiciones o el escenario adecuado para que interactúe oferta y demanda” (2019: 15). Luego ofrecen distintas definiciones posibles a partir de diversos criterios (finalidad, sector comercial de actividad, etc.). En particular, aquellas plataformas que más se asemejan a las que ha descrito la literatura precedente son las que se definen como “plataformas de economía bajo demanda”. Bajo el criterio de finalidad, este tipo de plataforma se opone a la plataforma de economía colaborativa, “normalmente tiene ánimos de lucro y genera un beneficio para el usuario-proveedor de bienes y servicios” (Madariaga et al. 2019: 16)⁶. Más allá de los términos utilizados en esta definición (y que merecían algunos comentarios), baste señalar dos cuestiones. La primera es que esta definición presenta limitaciones similares a las apuntadas para el caso de Langley y Leyshon, en donde se confunde el nivel de la finalidad (y los medios de trabajo utilizados) de los trabajadores o usuarios de las plataformas con la finalidad de los actores propietarios de las plataformas. La segunda es que resulta al menos cuestionable la idea de que estas plataformas se limitan a garantizar condiciones o escenario de intercambios.

En este sentido, es interesante traer a colación los aportes de Ursula Huws (2016). Aunque su análisis excede con mucho a los trabajadores de plataformas, colabora en la especificación del tipo de intermediación que tiene lugar en las PITT específicamente en lo que atañe a sus trabajadores. De acuerdo a su texto, el trabajador se encuentra logueado (*logged labour*) en tres sentidos. Al estar logueado el trabajador, el trabajo es posible de ser particionado en componentes estándar y cuantificables; está sujeto a monitoreo y vigilancia continua; y el trabajador necesita estar logueado para obtener trabajo (Huws, 2016: 6). Esta cuestión es sumamente relevante en tanto indicaría la existencia de una dependencia económica del trabajador respecto de la plataforma, aspecto que, a su vez, incide sobre la forma de regular las relaciones laborales que allí operan.

Finalmente, los trabajos de Aloisi, De Stefano y el mencionado Vandaele contribuyen a la generación de una tipología al interior de las PITT.

Aloisi (2015) y De Stefano (2015) distinguen dos tipos de trabajo que servirían para separar dos tipos de PITT: las de “crowdwork”, que intermedian trabajo realizado enteramente online (aquí llamado informacional) y las de “trabajo a demanda vía apps” (“work-on-demand via apps”), que intermedian “actividades laborales tradicionales”, u offline. Señalan en ese sentido que mientras que las primeras involucran una competencia laboral de tipo global, las segundas se reducen al mercado local. Así, aunque no ofrecen definiciones, estos aportes resultan imprescindibles para caracterizar a las PITT debidamente y analizar la variedad de las mismas.

⁶ Más precisamente señalan: “Podemos afirmar que estamos en presencia de una plataforma digital perteneciente a la economía bajo demanda cuando (i) una actividad económica se viabiliza a través de una plataforma en línea que conecta a los trabajadores o vendedores directamente con los clientes, (ii) las personas pueden trabajar cuando lo desean (los usuarios pueden elegir recoger a un pasajero hoy, o alquilar su departamento este fin de semana, o no), (iii) existe un pago “por pieza” es decir por una única tarea, y (iv) la plataforma intermedia o facilita el pago del bien o servicio. (Farrell, D. 2016)”. (Madariaga et al 2019:16).



En síntesis, entre aquellos que se han abocado a caracterizar a las PITT resulta difícil hallar una definición que permita recortar con claridad el objeto de estudio.

Combinando aquellas definiciones que nos han resultado más útiles con las caracterizaciones que ofrecen los trabajos empíricos, aquí definimos a las PITT del siguiente modo. En un nivel general, las PITT se definen como infraestructuras digitales que intermedian las interacciones entre distintos grupos de usuarios. Específicamente, las PITT son plataformas con fines de lucro, cuyo modelo de ingreso o negocio consiste en: i. la oferta de un servicio a demanda⁷ a cambio de dinero y ii. sustentado principalmente en la subcontratación de trabajo temporario logueado⁸.

A su vez, en su interior, reconocemos al menos dos subtipos relevantes: las PITT apoyadas en trabajo informacional y no informacional. Para estas últimas, distinguimos aquellas que operan en el espacio público de aquellas que no (Vandaele, 2018).

Tipología provisoria de plataformas de intermediación de trabajo temporario (PITT)

PITT de trabajo no informacional		PITT de trabajo informacional
Espacio público	Espacio privado	Workana
Uber, Rappi, Glovo	IguanaFix, Zolvers	

Fuente: elaboración propia.

Resta señalar muy sintéticamente los conceptos que enmarcan teóricamente el abordaje de las plataformas. Como señalamos más arriba, estos se vinculan a la investigación en curso. Así, debe tenerse en cuenta que, aunque no los tratamos en profundidad en este texto, son quienes alumbran la caracterización de las plataformas y las preguntas que dejaremos planteadas a partir de esta.

En este trabajo partimos del supuesto de que estas plataformas funcionan a partir de una compleja intersección de relaciones de intercambios asimétricos que involucran a distintos actores, fundamentalmente a los usuarios “oferentes”, trabajadores, pero también a los usuarios consumidores y, eventualmente, a actores intermediarios. A su vez, involucran distintos elementos:

⁷ Esta cuestión es relevante por cuanto gran parte del modo en que las plataformas administran (principalmente vía algoritmos) esa demanda da forma a los intercambios que allí operan. Esto las distingue de aquellas plataformas en las que la selección del servicio o producto ocurre a partir de la existencia de un “catálogo” (una forma de stock), siendo el usuario cliente elige al trabajador o producto (tal como sucede en gran medida en Airbnb o Mercado Libre).

⁸ Más allá de las implicancias para el proceso de trabajo que tiene el estar logueado, resulta fundamental subrayar que la subcontratación laboral no ocurre a espaldas de la plataforma o por fuera de ella, sino dentro de ella: el trabajador debe estar logueado para acceder a la demanda de trabajo (Huws, 2016).



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis

BUENOS AIRES, 7, 8 Y 9 DE AGOSTO DE 2019

bienes, dinero, datos, atención, o, más ampliamente, involucran tanto flujos de materia y energía como de conocimientos (Zuckerfeld, 2010; 2017).

En ese sentido, siguiendo los planteos de Zuckerfeld (2017), entendemos que tales intercambios pueden ser analizados a partir de dos fenómenos característicos de toda acumulación capitalista, que, aunque operan conjuntamente, pueden ser aislados en términos teóricos: explotación y expropiación.

Definimos a la explotación como aquel proceso de intercambio asimétrico de conocimientos y energías humanas por el cual un actor obtiene un valor económico mayor y a costa de el o los actores explotados, y que ocurre durante un el proceso productivo. En efecto, y aunque en diferente medida de acuerdo al tipo de plataforma, gran parte del intercambio que opera en ellas consiste en el aprovechamiento de energías humanas de trabajadores: desde aquellas destinadas a pedalear una bicicleta hasta aquellas destinadas a arreglar un artefacto doméstico. Del mismo modo, las plataformas aprovechan diversos tipos de conocimientos: desde los datos de geolocalización de trabajadores y usuarios clientes, pasando por la información que estos proveen sobre el desempeño de los trabajadores, hasta los conocimientos involucrados en la propia actividad productiva del trabajador.

Por otro parte, definimos a la expropiación como aquel proceso de confiscación directa de recursos no humanos y que suele ocurrir en el proceso de intercambio o circulación. En efecto, una de las características constitutivas de este tipo de plataformas, que les ha valido, por ejemplo, el nombre de *lean platforms*, es que los recursos no humanos son aportados por los trabajadores involucrados en ellas. Así, la bicicleta, el auto, la indumentaria, etc. son todos elementos que forman parte de estas relaciones de intercambio. Se trata de recursos que estaban bajo control de los trabajadores y ahora están, al menos indirectamente y en algunos aspectos (“calidad”, modelo, seguridad, higiene, tiempo de uso), bajo control de la app. Del mismo modo, en algunas de estas plataformas, el dinero que corresponde al pago del trabajador por la tarea realizada (y en ocasiones el dinero que circula por la compra venta de artículos durante la actividad) es retenido por la plataforma durante un cierto lapso de tiempo, lo que hipotetizamos constituye otra forma de expropiación. Naturalmente, estos son solo algunos ejemplos y caracterizar estos procesos y observar en qué medida pueden ser entendidos cabalmente como expropiación, será objeto de la investigación.

A su vez y por último, ambos fenómenos no pueden tomar forma definitiva sino es de la mano de un tercer elemento que los legaliza y eventualmente legitima: la regulación. Esta refiere al conjunto de normas, explícitas o implícitas, que regulan estos intercambios. Las regulaciones no son un mero anexo, una dimensión emergente o superestructural separada del intercambio asimétrico objetivo entre actores. Son, por el contrario, el campo de batalla de dicho intercambio, de la explotación y expropiación de actores. Constituyen la legalización y eventual legitimación (Zuckerfeld, 2017:118) que el capital requiere para acumular y, en muchos casos, se encuentran en el origen de dicha



acumulación. Diversos autores han dado cuenta de la centralidad de las regulaciones, particularmente de las normativas, en los procesos de intercambio de la llamada Gig economy y de estas plataformas en particular (De Stefano, 2015; Aloisi, 2015; Prassl & Risak, 2015; Huws, 2016; Vandaele, 2018).

En esta dirección resulta útil preguntarse por el momento en que nos encontramos respecto de las regulaciones de las plataformas que nos convocan. Zukerfeld ha mostrado, en relación a la acumulación específicamente de conocimientos (y aunque referido por lo general a la acumulación y apropiación de conocimientos comunes) la existencia de tres momentos: un primer momento de acumulación impaga de conocimientos desconociendo derechos preexistentes de otros actores, un segundo momento de establecimiento de regulaciones estrictas e internacionales (en este caso regulaciones en Propiedad Intelectual) y un tercer momento de “defensa y propagación” de tales derechos por todos los medios posibles (Zukerfeld, 2016: 39). En relación específica a las regulaciones de las plataformas que nos ocupan, algunos investigadores (Ávalos y Sofía, 2015; Vandaele, 2018) señalan que su operatoria global sigue un camino similar. En referencia a Uber, Avalos y Sofía lo describen del siguiente modo:

1. Comienza operaciones, dejando de lado las disposiciones jurídicas vigentes⁹ de forma ilegal o no regulada en muchos de los casos, amparándose en el derecho privado (la contratación de un servicio entre particulares) ofreciendo ventajas competitivas como innovación y mejor servicio¹⁰.
2. Sus competidores (servicios de taxi y algunos servicios de transporte particular de pasajeros) buscan frenar su operación y solicitan la intervención de la autoridad responsable.
3. Se les prohíbe la operación, generan polémica y activan mecanismos de defensa orquestados por los propios usuarios del servicio.
4. Son regulados (Ávalos y Sofía, 2015: 106).

Responder a la pregunta de si este recorrido es general a todas las PITT excede los objetivos de esta ponencia y, por una cuestión temporal, también a los de la investigación en curso. Sin embargo, por un lado, podremos brindar elementos para describir el momento regulatorio actual en CABA, varios de los cuales ya se asoman más abajo. Por otro lado, podremos indagar en la pregunta, a la que invitan estos autores, por los mecanismos que utilizan las plataformas para comprometer en su lucha regulatoria ya no a los “usuarios del servicio”, como mencionan Avalos y Sofía, sino a los trabajadores¹¹.

En esta ponencia nos centramos específicamente en aquellas normativas explícitas y que por ende asumen el carácter de legales (leyes, códigos, contratos). En efecto, del modo en que aquí la

⁹ Relativas al empleo, la protección social de los trabajadores y la fiscalización de sociedades, específica Vandaele (2018).

¹⁰ Un aspecto que les ha valido la noción de “innovación disruptiva” (Vandaele, 2018).

¹¹ En los últimos días, el Sindicato de Personal de Plataformas reclamaba que Rappi había enviado una comunicación a sus trabajadores indicando que podían “participar en la apelación” contra una medida judicial tomada contra la empresa por no respetar las normativas de seguridad y tránsito. ¿Existen mecanismos de esta índole en las plataformas restantes? ¿Qué otros mecanismos emplean las plataformas para involucrar a sus trabajadores en la defensa de las empresas?



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

BUENOS AIRES, 7, 8 Y 9 DE AGOSTO DE 2019

entendemos, la regulación involucra a la normativa (legal, fundamentalmente leyes, códigos y jurisprudencia) y a otras formas de conocimiento internalizados por los sujetos (valores, formas de reconocimiento, etc.) con las que estas dialogan para ser efectivas (Zukerfeld, 2017: 120). En esta ponencia nos centramos en la descripción de la normativa, como uno de los elementos fundamentales para dar cuenta del nivel de internalización de ciertas regulaciones (Zukerfeld, 2017: 78), pero dejamos apuntado que resultará cardinal indagar en el futuro en los discursos empresarios relativos a las regulaciones.

3. Caracterización de PITT operativas en Ciudad de Buenos Aires: los casos de Uber, Rappi, Glovo, IguanaFix, Zolvers y Workana

3.1. Las características generales de las plataformas

A continuación nos concentramos en la descripción de las plataformas seleccionadas: Uber, Rappi, Glovo, IguanaFix, Zolvers y Workana. Se trata en los 6 casos de plataformas o aplicaciones móviles de descarga gratuita y propietarias, que operan en Ciudad de Buenos Aires (entre otras ciudades, claro) y ofrecen un servicio a demanda a cambio de dinero, conectando al menos dos tipos de actores, los oferentes del servicio (usuarios oferentes o trabajadores subcontratados) y los consumidores del mismo. Tal como fue mencionado más arriba, en esta sección ofrecemos una descripción general sobre su funcionamiento, rubro comercial en el que operan y datos sobre su origen (año de fundación y origen del capital), alcance geográfico, tamaño y relevancia económica.

Sintéticamente, Uber ofrece un servicio de transporte de pasajeros; Rappi y Glovo, servicios de entrega de productos (delivery), principal pero no únicamente alimentarios. Por su parte, IguanaFix y Zolvers ofrecen servicios de mantenimiento, reparaciones y limpieza, para empresas en el caso de la primera; únicamente de limpieza a particulares en el caso de la segunda. Finalmente, Workana ofrece servicios informacionales, de diseño web, programación, entre otros.

Todas estas plataformas fueron fundadas hace no más de diez años: Uber en 2009, Workana en 2012, Iguanafix en 2013, Zolvers en 2014 y, finalmente, Rappi y Glovo fueron fundadas ambas en el año 2015.

A su vez, el origen de los capitales es dispar: mientras que Uber, Rappi y Glovo son de capital extranjero; Zolvers, IguanaFix y Workana son de capitales nacionales. Estas tres iniciaron sus actividades comerciales en Argentina durante el mismo año de su fundación, es decir, hace al menos siete años. Por su parte, las que poseen capitales de orígenes extranjeros ingresaron a Argentina hace menos de cuatro años: Uber en 2016, Rappi y Glovo en 2018.



Comenzamos con Uber, Rappi y Glovo que, tal como mencionamos, son plataformas que, entre otros elementos, tienen en común la comercialización de servicios a demanda mediante la subcontratación de trabajo no informacional en espacios públicos y a escala internacional.

Uber¹² inició sus actividades en 2009 en la Ciudad de San Francisco, California (EEUU). En 2013 comienza a expandirse en Latinoamérica, llegando a Argentina en abril de 2016. Actualmente funciona en al menos 600 ciudades a lo ancho de los cinco continentes (Uber, 2018). Además de su alcance geográfico, algunos datos dan cuenta de la relevancia económica y tamaño. Si bien se desconocen los márgenes de rentabilidad que esta aplicación representa para la empresa propietaria, e incluso algunos aseguran que genera pérdidas (Buenadicha Sánchez, Cañigüeral Bagó & De León, 2017: 9), Uber se encuentra valuada en torno a los USD 68.000 millones, el doble de lo que vale Renault¹³ (Buenadicha Sánchez, Cañigüeral Bagó & De León, 2017) y, de acuerdo a algunos autores, representa las dos terceras partes del total del mercado laboral basado en plataformas, siendo la plataforma más grande y por excelencia de la llamada *on demand economy* (Harris and Krueger, 2015, en Hall & Krueger, 2018). Al momento de escritura de este texto, Uber acaba de anunciar su salida a la bolsa para los próximos días (Grocer y Condliffe, 2019). En este sentido, ha sido muchas veces la aplicación elegida para nombrar el fenómeno más amplio de expansión de estos modelos de negocio, la llamada *uberización* de la economía. En Argentina, Uber está presente en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), y Mar del Plata, La Plata y Mendoza Capital, único lugar en donde se ha generado una normativa que la regula a nivel provincial. Uber reportaba en abril de 2018 2,2 millones de usuarios pasajeros en más de 25 ciudades del país, aunque declaraba solamente estar operativa aún únicamente en AMBA¹⁴. En AMBA se calcula la existencia de aproximadamente 55 mil trabajadores conductores activos (Madariaga et al, 2019: 66).

También de capitales extranjeros, Glovo y Rappi nacieron en 2015 y llegaron a Argentina en 2018 con semanas de diferencia. La primera, de origen español, opera en más de 150 países en 22 países europeos y latinoamericanos. Con un menor alcance, Rappi, de capitales colombianos, opera en aproximadamente 30 ciudades, todas ellas de países latinoamericanos. La valuación de mercado estimada de ambas plataformas se encuentra muy por debajo de Uber: Glovo alcanza la cifra de 300 millones de Euros y Rappi de 1.000 millones de dólares (Dall'Oste, 2018). En Argentina, Glovo opera en la Ciudad de Buenos Aires y conurbano sur, Córdoba Capital, Mendoza, La Plata, Mar del Plata, Rosario, Santa Fé, Salta y Neuquén y se calcula la existencia de 12 mil repartidores en el país (Gullo, 2018). Por otro lado Rappi lo hace en la Ciudad de Buenos Aires, Córdoba, Rosario y La Plata. Hacia fines de 2018, sumaba 5 mil repartidores registrados sin contar los de La Plata (Dall'Oste, 2018).

¹² Salvo indicación contraria, la información vertida en este documento respecto del funcionamiento de la App de Uber proviene de la única página oficial de Uber activa en Argentina (<https://help.uber.com/>) o de páginas web que han levantado información oficial de la web cuando se encontraba en funcionamiento. Actualmente, en Argentina solo se puede acceder a la app y por lo tanto a alguna información limitada, mientras que la web se encuentra bloqueada.

¹³ También muy por encima de Airbnb (US\$30.000 millones) o WeWork (US\$16.000 millones) (Buenadicha Sánchez, Cañigüeral Bagó & De León, 2017).

¹⁴ Sucede que Uber habilita registros de usuarios, incluso antes de entrar en operaciones. Este es el caso, por ejemplo, de Rosario y Córdoba, en donde se espera desembarque prontamente.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

A continuación describimos sintéticamente cómo es el funcionamiento básico de cada plataforma y el rubro en el que operan, para luego, en el apartado siguiente, adentrarnos en los detalles de los actores e intercambios que intervienen en ellas.

Uber ofrece un servicio de transporte de pasajeros, conectando a usuarios registrados, tanto en calidad de consumidores, como de conductores. Vía Uber se ofrecen distintas líneas de servicio de transporte¹⁵, de las cuales solamente tres¹⁶ se ofrecen en Argentina. Sintéticamente, para el uso del servicio más extendido, UberX, el usuario consumidor solicita un viaje indicando punto de destino y la aplicación ofrece, en principio únicamente a partir de datos de geolocalización, al conductor que se encuentre más cercano y que haya aceptado tomar el viaje, junto con sus datos de identidad, matrícula y modelo de auto, calificaciones del conductor y tarifa estimada. El pago en la Ciudad de Buenos Aires se realiza en efectivo o con tarjetas de crédito internacionales, debido a la suspensión de las tarjetas de crédito locales a partir de un fallo judicial. Finalmente, luego del viaje los usuarios, tanto el conductor como el cliente, se califican por el trayecto realizado.

Rappi y Glovo son ambas plataformas de envíos a domicilio poniendo en contacto usuarios trabajadores con usuarios clientes que desean servicios de encomiendas y/o mensajería mediante geolocalización. Aunque su intención desde el inicio fue abarcar una gama amplia de productos (desde un pedido de supermercado, comida, medicamentos, artículos de oficina o hasta dinero en efectivo), están fuertemente identificados con la entrega de alimentos a domicilio. Usando la aplicación móvil o el sitio web en la PC, los clientes hacen su pedido: pedido de compra y entrega de un producto, pedido de servicio de mensajería o, incluso, la realización de un trámite. Así, Rappi y Glovo cuentan con algunas categorías predeterminadas similares -“mercado”, “kiosco”, “bebidas”, “farmacia”, “cigarrillos”, “mascotas” y, en el caso de Rappi, también “hoteles”¹⁷, en las que, además, se accede a marcas locales “destacadas”. Estas son, como veremos más abajo, otro usuario cliente de las plataformas (básicamente comercios). Pero también cuentan con una categoría llamada “Lo que sea”, a través de la cual se puede solicitar cualquier producto que se necesite, simplemente describiéndolo e indicando dónde se consigue. El procedimiento para solicitar un pedido es similar al descrito para el caso de Uber. El cliente puede, asimismo, seguir los desplazamientos de su pedido en línea, y pagar en efectivo o con tarjeta de débito o crédito. A mayo de 2019 el costo del servicio en Rappi oscilaba en los 50 pesos con variaciones atadas, de acuerdo a la empresa, a las distancias o al clima, aunque para fomentar el uso y “fidelizar” a sus clientes la

¹⁵ Uber Taxi, UberPool, UberX, UberXL, Uber black, Uber Selec. Inicialmente Uber contaba también en algunas ciudades con la línea UberPop, la cual no exigía licencia profesional a los conductores. Declarada ilegal, la misma fue desactivada.

¹⁶ UberX, el servicio de transporte de pasajeros básico y más extendido; Uber Pool, un servicio para compartir viajes y de menor costo, y Uber Select, un servicio de transporte de pasajeros similar a UberX con algunas “comodidades” diferenciales -vehículos de modelos más nuevos y conductores con las mejores puntuaciones en la app-. Esta última línea de servicio solo se encuentra disponible actualmente en AMBA.

¹⁷ Como veremos más abajo, esto implica, a diferencia de Uber, la presencia de otros actores intermediarios: los comercios con los que en algunos casos se tejen alianzas y en otros sencillamente se les cobra por participar de la app.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

empresa suele realizar promociones¹⁸. Finalmente, tal como en el caso de Uber, los usuarios clientes deben calificar el servicio de la entrega, pero, a diferencia de la primera, en Rappi y Glovo se debe calificar adicionalmente en los casos en que corresponda al local comercial del que provino el producto.

Antes de pasar a las tres apps siguiente, es importante destacar que, aunque las tres plataformas ofrecen servicios en espacios públicos, son Rappi y Glovo las más visibles. En efecto, sus trabajadores circulan y están a la espera de trabajo en la vía pública con indumentaria de colores llamativos de diferentes modos (algunos en camperas, chalecos, otros en gorras, pero todos en sus cajas, y también de diferentes formas en los locales que trabajan con el sistema). Por el contrario, en Argentina, los conductores de Uber trabajadores sólo pueden identificarse mediante la aplicación y no llevan ninguna señal visible entre ellos o en sus vehículos que den cuenta de su actividad.

A diferencia de Uber, Rappi y Glovo, Zolvers, Iguana Fix y Workana ofrecen servicios que no poseen visibilidad sustancial en el espacio público y, en cambio, operan en el ámbito privado. Zolvers e IguanaFix comercializan servicios no informacionales, de modo tal que operan a nivel local, y Workana, comercializa servicios informacionales, operando deslocalizadamente. Las tres plataformas son de capital argentino y han aparecido con anterioridad a las descritas más arriba.

IguanaFix fue fundada y lanzada en Argentina con una versión beta en el 2013 con el fin de coordinar trabajos de limpieza y mantenimiento. Entre el 2014 y 2016 buscaron capitales¹⁹ para expandir el negocio por Latinoamérica, llegando a Brasil, Uruguay y en el 2016 a México. De acuerdo a un relevamiento de 2018, en Latinoamérica cuenta con más de 25 mil trabajadores registrados que realizan 35 mil trabajos por mes. En nuestro país opera en 26 ciudades y actualmente posee 10.000 trabajadores registrados en la plataforma (Madariaga et al, 2019: 66).

Zolvers fue creada en Argentina por Cecilia Retegui y Mariana Sorribes en 2014. Años después desembarcaron en México, Colombia y Chile²⁰. Cuenta con 350 mil usuarios y 120 mil prestadores de servicios, con una facturación superior a los tres millones de dólares al año. Actualmente en Argentina opera en AMBA, Córdoba Capital y Tierra del Fuego y cuenta con 30.000 trabajadoras activas registradas y 40.000 clientes que contratan el servicio mediante la plataforma (Madariaga et al, 2019: 66).

Workana fue fundada en 2012 por cuatro argentinos y estuvo desde el comienzo destinada al trabajo informacional “freelance”. En particular se concentra en diseño web y programación. Actualmente tiene una valoración financiera de más de 12 millones de dólares y está constituida

¹⁸ Adicionalmente, estas dos apps ofrecen planes de tarifa plana, membresías mensuales o anuales a través de los llamados RappiPrime y GlovoPrime. La primera funciona en Argentina desde hace unos meses. De la segunda aún no se tiene conocimiento.

¹⁹ Recibieron inversiones como los 3 millones de la empresa de tecnología Riverwood Capital y los 16 millones de dólares por parte de Temasek Holdings, propiedad del gobierno de Singapur.

²⁰ El desarrollo de la plataforma en Argentina fue logrado a través de NXP Labs, una aceleradora de proyectos que aportó los primeros 25 mil dólares para empezar a traccionar la plataforma. Del mismo modo lo hicieron progresivamente en los distintos países de Latinoamérica.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

legalmente como una corporación en Estados Unidos. Debido a que está orientada a servicios informacionales, Workana tiene la capacidad de conectar actores a nivel latinoamericano: en la actualidad tiene operatividad en Argentina, Brasil, Paraguay, Colombia, Uruguay, México, Venezuela y Honduras. De acuerdo a Madariaga et al. en 2017 contaba con 500 mil trabajadores registrados (“freelancers”), 180 mil registrados en Argentina (2019: 22 y 66).

Tal como hicimos para las plataformas previas, a continuación describimos sintéticamente cómo es el funcionamiento básico de IguanaFix, Zolvers y Workana, y el rubro en el que operan.

Actualmente, IguanaFix se especializa en la conexión entre empresas y “profesionales”, trabajadores, que brindan servicios de mantenimiento y limpieza²¹, mediante el ofrecimiento de planes o paquetes de acuerdo a las horas de contratación y al tipo de servicio²². Opera mediante su aplicación móvil y su versión Web, conectando personas que brindan servicios de mantenimiento y limpieza con empresas, oficinas y locales comerciales. Anteriormente estaba destinada también a usuarios finales pero recientemente cambió su modelo de negocio. De modo similar a como fue descrito para las apps anteriores, al acceder a la plataforma, el usuario cliente tiene la posibilidad de contratar un servicio con precio estandarizado o de solicitar un presupuesto para el caso de trabajos no estandarizados. En cualquiera de ambos casos, la selección del trabajador se realiza de forma automática por parte de la plataforma. Una vez realizado el contacto, el cliente recibe los datos del trabajador que realizará el servicio -y que ha aceptado realizar tal trabajo- y pagará vía la plataforma²³ y se habilitan las comunicaciones. Finalmente, el cliente califica al trabajador.

Zolvers se presenta ante la escena pública como intermediadora entre empleadas domésticas (la mayoría mujeres - Madariaga et al 2019-) y potenciales empleadores que deseen contratar tales servicios para el hogar, conectando la oferta laboral de personas dedicadas a brindar servicios de limpieza hogareña, cuidado de adultos y reparaciones varias²⁴. En particular, las trabajadoras domésticas, que son el principal rubro en el que opera la app, pueden ser contratadas por horas, semanal o mensualmente bajo la categorización “cama adentro”. El proceso para la contratación difiere de los descritos hasta aquí y se asemeja al de la siguiente app (Workana). La plataforma publica un “catálogo” con las caras de más de 60 mil empleadas seleccionadas por entrevistas personales, verificación de antecedentes penales y chequeo de referencias. Una vez que las trabajadoras cargan sus datos personales en el perfil del sitio web, están habilitadas para ser contratadas. La plataforma filtra aquellas que “aplican” de acuerdo al requerimiento de tiempos y tipos de tareas necesarias de los clientes y es el cliente quien selecciona entre ellas. Luego de la

²¹ El servicio de limpieza incluye tareas de limpieza básicas, de vidrios, recolección de residuos, reposición de insumos de sanitario y cocina y provisión de materiales de trabajo. Además hay otro paquete de servicios integra los trabajos de cambios de luminaria, ajustes de picaportes y cerrajería, arreglos de mobiliario, revisión y reparaciones menores de instalaciones sanitarias y eléctricas y detección preventiva de arreglos.

²² Planes de 10 hs y 24 hs semanales para limpieza y de 4 y 8 hs mensuales para reparaciones.

²³ <https://www.iguanafix.com.ar/legal/terms-profesionales>

²⁴ Si bien se especializa en servicios de limpieza hogareña, también comprende reparaciones y servicios de mantenimiento generales de la vivienda (electricidad, plomería, gas, etc).



finalización de la tarea son calificadas unidireccionalmente por los clientes, esto genera un sistema de reputaciones que da lugar a una comunidad de recomendaciones internas.

En Workana el proceso para conectar “freelancers” y “proyectos” se asemeja al de Zolvers.. Vía la app los usuarios clientes pueden o bien publicar un proyecto y presupuesto estimado, para que los trabajadores se postulen, o seleccionar un trabajador de los perfiles que hay disponibles. Como en Zolvers, los presupuestos y tarifas por trabajo son a convenir. Sin embargo, la plataforma ofrece junto con cada perfil un sistema de calificaciones y “trayectoria”²⁵ dentro de la app que dependen naturalmente de la plataforma y de las calificaciones previas de los clientes. Tal como en las otras apps, Workana se asegura de que el pago ocurra vía la plataforma y no “libera” el dinero hasta un lapso de tiempo posterior.

3.2. Actores e intercambios

Las aplicaciones estudiadas se nutren del intercambio entre los diversos actores que forman parte del modelo de negocio. Como se comentó anteriormente estas plataformas ofrecen un determinado servicio conectando a: usuarios oferentes del servicio o trabajadores y usuarios clientes. Así, en los casos analizados, los actores responden al modelo triangular (Vandaele; 2018; Madariaga et al 2019): actores propietarios de la app; trabajadores u oferentes y clientes o consumidores. En algunos casos, emergen actores intermediarios adicionales.

Esta sección repasa sistemáticamente los actores e intercambios de las plataformas y se ordena siguiendo tal criterio. Dedicamos el mayor detalle a los propietarios de las plataformas e intermediarios con fines de lucro y a los trabajadores. Respecto de los usuarios clientes, baste decir que en todos las apps relevadas estos tienen una función similar. Tal como mencionamos más arriba, los usuarios clientes deben registrarse en la aplicación para poder utilizarla. Así, además del dinero por las transacciones realizadas, tanto los clientes consumidores finales como los clientes intermediarios brindan datos relevantes de comportamiento, identidad, ubicación, etc.. Finalmente, el cliente aporta gran parte de los datos que nutren los sistemas de calificaciones de los trabajadores oferentes e inciden, por ende, en la demanda potencial de trabajo.

Actores propietarios e intermediarios con fines de lucro

En primer lugar, se destacan, dentro de los actores fundamentales, los propietarios de las plataformas, que en todos los casos son empresas con fines de lucro. Estos actores proveen principalmente la app (el software), y la infraestructura para sostenerla (servidores y trabajadores

²⁵ Entre estos datos, figura el país de origen de los trabajadores, el tiempo que lleva registrado en la plataforma, la cantidad de “proyectos” completados, horas trabajadas en proyectos (por hora) y la fecha y hora del acceso del trabajador a la app.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

propios²⁶). A pesar de cómo se autodefinen, estas implican mucho más que la puesta a disposición de una app. Para los usuarios consumidores, significan el acceso a la oferta de un servicio determinado, pero también la entrega de datos y la participación en el proceso de calificación de los trabajadores. Para los trabajadores, el acceso a la demanda de trabajo, mediada por el algoritmo de programación de tareas, calificaciones y pagos. Como indica el nuevo sindicato de trabajadores de plataformas la principal demanda de los trabajadores de dicha plataforma es tener acceso al algoritmo de asignación de trabajos dado que a fin de cuentas es virtualmente el “empleador” que los asigna con criterios que no son explícitos para los usuarios trabajadores. Finalmente, en los casos de Rappi y Glovo, adicionalmente, la plataforma funciona como espacio de acceso a potenciales clientes consumidores para otros actores con fines de lucro, también “usuarios” de las plataformas, tales como locales de comidas u otros (McDonalds o Booking), ofreciendo asimismo la posibilidad de publicitarse. Emergen, así, actores en segundo plano dentro de Glovo y Rappi, en muchos casos, restaurantes, que pagan una comisión por sobre la comisión estándar en pos de posicionarse dentro de la aplicación en un lugar privilegiado donde el consumidor ve en primer lugar dichos restaurantes que acceden a pagar por la publicidad.

A cambio de la puesta a disposición -gratuita en términos dinerarios- de la aplicación, los actores propietarios reciben diferentes recursos: principalmente dinero y datos.

Respecto del primer tipo de recursos, además de las inversiones de capitales, en primer lugar, obtienen dinero de los pagos de los clientes por transacciones. En las plataformas Rappi y Glovo existe una segunda vía de obtención de dinero a través de la venta de publicidad. Y en Rappi, Glovo e IguanaFix, adicionalmente, la entrada de dinero por el alquiler o venta de equipos e insumos de trabajo. En los casos de Rapi y Glovo ese dinero es aportado por los trabajadores, quienes alquilan las cajas de reparto, la indumentaria, etc. En el caso de IguanaFix, la plataforma le ofrece al cliente consumidor la posibilidad de comprar los insumos de trabajo directamente a la plataforma (Véase los Términos y Condiciones).

Respecto el segundo tipo de recursos, las empresas obtienen una fuente de datos diversos, tanto de los usuarios clientes, como de los usuarios trabajadores. Estos datos provienen del registro y del

²⁶ La infraestructura física y cantidad de empleados permanentes de estas plataformas es variable y, más allá de lo que expresan las empresas, poco se sabe de ella en Argentina. En el caso de Uber, por ejemplo, se destinan recursos, sobre todo en ocasión de lanzamientos o expansiones, a charlas/cursos para conductores interesados. Recientemente ha iniciado un proceso de apertura de oficinas de atención a usuarios conductores en AMBA, que se encuentra detenida por razones judiciales. Zolvers declara tener 20 empleados en relación de dependencia. Workana, por su parte, tiene 35 trabajadores propios y oficinas en Argentina y Brasil (Madariaga et al. 2019: 22). En IguanaFix recientemente despidieron a 40 personas, manteniendo una plantilla de 100 empleados. En una nota publicada en La Nación, su CEO actual, Matías Recchia comentó sobre este cambio: "El negocio para usuario final consume mucha caja, le pasa a Uber, a Rappi y otras tantas, y a veces es difícil financiar el crecimiento (...) Pero con estos cambios vamos a dejar de ser deficitarios para tener números más positivos". Entre los movimientos de los empleados se observa una reestructuración en el marco de de una absorción por parte de Mercado Libre del equipo de tecnología, entre los cuales se encontraba uno de los fundadores de IguanaFix, Andrés Bernasconi. Si bien no trascendieron números de la adquisición, junto a Bernasconi se sumaron quince profesionales de IT que venían trabajando en esta aplicación de servicios.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

BUENOS AIRES, 7, 8 Y 9 DE AGOSTO DE 2019

monitoreo de la actividad toda vez que las aplicaciones se encuentran activas, aunque varían de acuerdo a cada plataforma.

Respecto del dinero que proviene de las transacciones entre clientes y trabajadores, el modelo opera vía comisiones por transacción (viaje realizado, producto comprado, trabajo realizado, etc.²⁷). La cantidad, forma de cálculo y actor que paga estas comisiones varían de acuerdo a cada plataforma.

En el caso de Uber y para CABA, dicha comisión proviene del dinero obtenido durante el viaje por el trabajador conductor y es del 25% (el 75% restante quedará para el conductor). A su vez, la tarifa de viaje se calcula, en principio²⁸, a partir de la combinación de distintas variables: costo base, kilómetros, minutos, costo de cancelación y lo que se conoce como “cuota de solicitud”, un cargo, a partir de 2018 variable, destinado a costos operacionales, algo así como un seguro de viaje (uber.com, 2019). A dicha tarifa, se le adiciona una variable relativa a la demanda existente en el momento de la solicitud de viaje, algo que Uber llama “incentivos a los choferes” y que le ha valido el nombre de “tarifa dinámica”. El pago al conductor por los viajes realizados se realiza una vez por semana. Como mencionamos más arriba, idealmente Uber pretende operar únicamente con tarjetas de crédito y así lo hace en muchas ciudades, incluyendo la posibilidad de cargar crédito en la cuenta de usuario. En Argentina, esto, que fue de ese modo en los inicios, no es posible a partir de mediados de 2017, por obra de un fallo judicial²⁹.

En Glovo y Rappi, que operan de modo similar, la comisión por transacción proviene del local que ha realizado la venta. En estas apps, hay dos tipos de ingresos de dinero desde el punto de vista de quien vende: uno por la mercancía que se ordena y otro por el servicio de delivery, ambos corren por cuenta del usuario consumidor. El primer pago o ingreso es para quien vende su producto a través de la plataforma (los locales mencionados más arriba) y de este nace la comisión para estas dos apps. Rappi, por ejemplo, se queda con una comisión del 20% sobre el valor de lo vendido (Gullo, 2018). A su vez, el pago del servicio de entrega genera ingresos para Rappi y el trabajador (pues estos dos actores se reparten el cargo por entrega). Este último cobra, tanto en Rappi como en Glovo, por hora (más propinas). Los pagos pueden hacerse con tarjeta o en efectivo. Sin embargo, incluso en esos casos el trabajador tiene que depositar el valor del servicio de envío en un cajero

²⁷ En el caso particular de IguanaFix, esto varía ligeramente: las comisiones que pagan los trabajadores se ordenan por “packs” de acuerdo a la cantidad de presupuestos que esperan realizar por mes.

²⁸ De acuerdo a aplicación, existen otros elementos que no se mencionan: “Con los precios por adelantado, conocerás el precio exacto del viaje antes de solicitarlo. Este tiene en cuenta (entre otros elementos) un precio base, las estimaciones de tiempo y distancia de la ruta y la demanda actual de viajes en la zona desde la que solicitas el viaje. El precio de reserva, tasas, peajes y otros cargos aplicables también se calculan e incluyen.” (Help/Uber.com, 2019)

²⁹ Así, Uber únicamente habilita pagos en efectivo y pagos con tarjetas no radicadas en el país. Esta cuestión modifica el modo de pago a los conductores: los conductores cobran los viajes en efectivo y generan deuda por las comisiones en sus cuenta de Uber. Dicha deuda es pagada cuando el conductor realiza un viaje que es abonado con tarjeta de crédito (Eleisegui, 2018).



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

automático o un Pago Fácil (actores secundarios que de nuevo cobran por esa gestión³⁰) y cobrarán por el trabajo realizado, mediante depósito bancario cada una cierta cantidad de días.

En estas dos apps, decíamos, se perciben ingresos por publicidad que habilitan mejores ubicaciones para hacer visible el comercio o restaurante. Rappi y Glovo cobran a las empresas que venden en la plataforma por el posicionamiento de sus productos en la misma (una mezcla entre publicidad y algo similar a lo que hacen los supermercados, que venden el espacio en sus góndolas). Aunque no es imprescindible pagar para estar en la plataforma (como se dijo arriba, en la misma hay ciertas marcas por default en cada categoría, pero los clientes pueden pedir casi cualquier cosa de casi cualquier comercio), Rappi declara que esta es una fuente importante de ingresos (Fortune, 2016). Adicionalmente, la empresa tiene un brazo llamado Rappi One, que ofrece herramientas de marketing para las marcas, basados en los datos que genera la plataforma sobre los consumidores.

En el caso de Zolvers, la plataforma también cobra una comisión al usuario cliente por cada conexión entre empleador-empleada, sobre el precio total del servicio de limpieza que, a su vez, depende de la frecuencia y horas totales que cada cliente necesite. Para conocer el precio sugerido de cada tarea, la plataforma brinda una calculadora de precios que toma como referencia los valores del mercado y así cotiza el valor monetario de la tarea en cuestión. En cuanto a los servicios de reparaciones y mantenimiento, la plataforma establece un costo mínimo según la especialidad por 2 horas de servicio. Luego si se excede de esas 2 horas los/las Zolvers podrán cotizar la diferencia y el cliente decidir si continúa o no.

Las comisiones en IguanaFix son pagadas por los trabajadores, aunque de acuerdo a paquetes y no por transacción. Finalmente, en el caso de Workana, la plataforma se queda con una comisión por transacción que proviene tanto del usuario cliente como del freelancer y se calcula de forma escalonada de acuerdo a la relación entre el usuario cliente y el trabajador³¹.

El modo de pago y la forma en que circula el dinero en estas plataformas es importante por dos motivos. En primer lugar, porque aparecen, entonces, otros actores intermediarios/mediadores: los bancos, que obtienen también una comisión por las transacciones. En segundo lugar, porque los usuarios trabajadores generan ingresos que son retenidos por una cierta cantidad de días por las apps, abriéndoles crédito regularmente, y potencialmente generando un masa de dinero ociosa para la aplicación que podría utilizar de distintos modos.

³⁰ Como se dijo, un actor secundario, las tarjetas de débito o crédito, gestionan los pagos de los clientes finales y cobran también una comisión

³¹ De acuerdo a sus Términos y Condiciones: “Por un lado, el cliente deberá pagar un “costo de servicio” que representa un valor equivalente al 4.5% del total. Por otro lado, la comisión que deberá abonar el freelancer es escalonada de acuerdo a la relación que tenga con el cliente. Esto significa que al comenzar una relación con un cliente, la misma será del 20%. Cuando el cliente le haya pagado más de 300 USD al freelancer, pasará a ser del 10%, y cuando el valor pago supere los 3000 USD, el valor de la comisión sólo será del 5%” (<http://ayuda.workana.com/>).



Respecto de los datos que obtienen las plataformas, estos, decíamos, estos provienen tanto del registro de los dos tipos de usuarios, como del monitoreo de sus interacciones y actividades. Tomamos el ejemplo de Uber.

A través del registro, Uber obtiene datos de identificación, datos socio-demográficos, de licencias, de cuentas bancarias, e incluso de reconocimiento facial.

A través del monitoreo, Uber obtiene datos de ubicación de todos los usuarios en tiempo real. A la vez, dado que la aplicación habilita la comunicación entre usuarios consumidores y conductores, obtiene información sobre mensajes y llamadas, no solamente fecha y hora, sino también “contenido” (Uber.com, 2018 - Política de privacidad³²). A este respecto,, las políticas de privacidad de Uber no son muy distintas del resto de las plataformas y aplicaciones conocidas y extendidas en la actualidad, como Facebook, Google, etc. Sintéticamente, Uber puede utilizar una diversidad de datos de los usuarios (e incluso de terceros, a partir de agendas³³, etc.) sin mucha dificultad. Estos datos no solamente abren, como en cualquier aplicación que cuenta con el acceso a esta masividad de datos, nuevas posibilidades de negocio vía la creación de nuevas aplicaciones, de servicios complementarios pagos, de mejoras en las aplicaciones o, incluso, de venta de datos. También son parte estructural del ingreso de dinero de la aplicación: sin determinados datos accedidos en tiempo real, no existe forma de sostener el servicio. En efecto, estos datos son el insumo principal para el funcionamiento de algoritmos de match de oferta y demanda y de cálculo de tarifas.

Actores trabajadores o usuarios oferentes

El siguiente actor relevante está constituido por los usuarios oferentes o trabajadores de las plataformas, aunque, como veremos más abajo, no solo no tienen la categoría jurídica que los defina como tales, sino que son descritos por las plataformas como socios o similares. En efecto, estos son llamados “Rappitenderos”, “glovers o “socios colaboradores”, etc.. El fundador de la plataforma Glovo los describe del siguiente modo: *“Te cuento qué es un Glover: mensajero con vehículo propio y smartpone, autónomo validado, una aplicación que se descargan y a la que se conectan cuando quieran para aceptar los pedidos que elijan.* (Vallefin, 2018: 410). Por su parte, desde el sitio web oficial de Zolvers, se describe al trabajador como “una persona con una actitud emprendedora que está dispuesta a ayudar a sus vecinos en sus tareas de limpieza y mantenimiento de hogar. En Zolvers vas a descubrir una nueva forma de ofrecer tus servicios”³⁴ (Zolvers, 2019)

A pesar de que de acuerdo las citas no parecen existir demasiados, los requisitos formales para ser un trabajador de estas plataformas existen y varían de acuerdo a cada una de ellas. Sin embargo,

³² Disponible en <https://privacy.uber.com/policy>

³³ Originalmente la aplicación también se vinculaba al calendario del teléfono móvil, de modo que podía obtener información sobre otras actividades. A partir de 2018, la empresa declaró haber eliminado esta función (Help.Uber.com, 2019).

³⁴ Disponible en: <https://zolvers.freshdesk.com/support/solutions/articles/5000560629-beneficios-de-ser-un-zolver>



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

BUENOS AIRES, 7, 8 Y 9 DE AGOSTO DE 2019

comparten algunas cuestiones esenciales. En primer lugar deben estar registrados (aportando datos identitarios y cuenta bancaria). En segundo lugar, deben contar con los medios de trabajo necesarios para desarrollar sus actividades, las cuales incluyen en todos los casos un *Smartphone* y, luego, de acuerdo a la actividad, herramientas, indumentaria, computadora, vehículos. En este último caso, estos deben estar también registrados. En algunos casos, incluso, los medios de trabajo deben cumplir con un cierto estándar impuesto por la plataforma³⁵.

Finalmente, los conocimientos y certificaciones requeridos también son variables. A partir de mediados de 2018, Uber comenzó a exigir a sus conductores licencia profesional clase D1³⁶. En las plataformas restantes, con excepción de aquellas tareas para las que se requiere matrícula habilitante (certificante de determinados conocimientos), o, como en el caso de Zolvers, que se explicita la necesidad de asistir a una capacitación previo a ofrecer los servicios, no se mencionan conocimientos certificaciones educativas específicas. Esta cuestión, naturalmente, abre la necesidad de indagaciones futuras.

Al mismo tiempo, para mantenerse dentro de la plataforma y obtener trabajo regularmente, los trabajadores deben, en primer lugar, obtener buenas calificaciones³⁷. Esta cuestión es relevante, por un lado, porque incide sobre la cantidad de trabajo que potencialmente le demandarán los clientes al trabajador, pero, por otro, porque puede valerles la inhabilitación para trabajar por parte de las apps (Todoli Signes, 2015; Olivares, 2018³⁸). En segundo lugar, deben aceptar una cierta cantidad de trabajos³⁹. En tercer lugar, se sugieren una serie de comportamientos a través de blogs y manuales. En este sentido, los trabajadores reciben demanda de trabajo (y tarifas) a merced de un algoritmo que puede estar otorgando distinto peso a estas cuestiones sin conocimiento del trabajador (Birgillito & Birgillito, 2018).

En síntesis, los trabajadores aportan los insumos fundamentales por los cuales un cliente haría ingresar dinero a la plataforma: la fuerza de trabajo, junto con los conocimientos necesarios para ejercerla, los principales medios de trabajo, vehículo y teléfono móvil, así como los pagos de seguro⁴⁰ y demás cuestiones necesarias para su mantenimiento, y finalmente datos. A cambio, reciben un pago por hora o transacción de acuerdo a cada plataforma.

³⁵ En Uber, además de contar con aire acondicionado y 4 puertas o más, el modelo de automóvil debe ser 2007 o posterior para la línea UberX y 2018 para la línea select.

³⁶ En algunas ciudades, Uber exige, además, aprobar un test de conocimiento geográfico (Hall y Krueger, 2018).

³⁷ En el caso de Uber, por ejemplo, en un sistema de puntuación que va de 1 a 5, el consumidor debe calificar al conductor en cada viaje. La puntuación o valoración del conductor, de acuerdo a la plataforma, “la media de los últimos 500 viajes que ha realizado. Los conductores nunca podrán ver la valoración que les has asignado” (Uber. help, 2019).

³⁸ Estos autores señalan asimismo que los conductores de Uber pueden ser sancionados por referirse negativamente a la App en medios de comunicación.

³⁹ En el caso de Uber, esta está estimada en el 80% de los viajes ofertados, y no pueden excederse en más del 10% de “cancelaciones” (Olivares, 2018: 14)

⁴⁰ En algunas ciudades Uber ofrece en convenio con aseguradoras, un seguro a menor precio que el de mercado (Todoli Signes, 2015).



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

Cabe destacar que el caso de Workana requiere indagaciones a las que no hemos podido dar lugar. En esta plataforma, el producto del servicio, un bien informacional, difiere sustancialmente de los productos del servicio de las restantes aplicaciones. En ese sentido, la plataforma detalla no sólo la cesión de los derechos de propiedad intelectual a los “usuarios” por parte de los freelancers, sino la obligación de eliminar productos o copias del producto del trabajo que se hallen en su poder. Esta cuestión, específica de este tipo de trabajo, merece un análisis separado por cuanto modifica el proceso de intercambio al interior de la plataforma, según el cual, a priori, el trabajador conservaría al menos en parte el producto de su labor.

Para cerrar la descripción de los actores trabajadores conviene hacer hacer mención de su organización en términos colectivos, fundamentalmente sindicatos, que pueden pensarse como actores separados en términos analíticos. Algunos de estos pueden agrupar a los propios trabajadores de plataformas. Otros pueden incidir en el funcionamiento de estas plataformas de modo indirecto aun sin incluirlos. A este respecto, conviene señalar dos cuestiones.

La primera es la convivencia de colectivos sindicales tradicionales con nuevos colectivos agrupados en torno a identidades e intereses que no se vinculan directamente con la rama de actividad (Vandaele, 201X: 6). En Argentina existe un incipiente movimiento sindical denominado Asociación de Personal de Plataformas (APP), fundado en 2018. Esta asociación es una de las que más visibles se ha hecho en el último año en el reclamo por la seguridad de los trabajadores (luchando tanto por las condiciones precarias de sus contratos, como por las condiciones laborales del proceso de trabajo⁴¹), particularmente de Rappi, Glovo, Pedidos Ya y recientemente Uber. Sin embargo no se cuenta con información acerca de su grado de organización, sus planes de lucha y su cantidad de afiliados. Particularmente, se desconocen sus niveles de alcance para otras plataformas que excedan a las mencionadas.

La segunda cuestión que conviene tomar en cuenta respecto del peso de los actores sindicales es la heterogeneidad de ramas de actividad y, por lo tanto, de actores sindicales que se ven involucrados en cada una de las plataformas. Esta cuestión parte aguas en dos sentidos.

En primer lugar, divide a las plataformas entre aquellas que intermedian trabajo no informacional (Uber, Rappi, Glovo, IguanaFix y Zolvers) y las que intermedian trabajo informacional (Workana). Mientras que para las primeras se cuenta en Argentina con sindicatos históricos y de importante tamaño, los trabajadores informacionales cuentan en el mundo y pero particularmente en Argentina con un incipiente y aun pequeño movimiento sindical (Vease Zukerfeld y rabosto, 2017).

En segundo lugar, al interior de aquellas plataformas que intermedian trabajo no informacional, el peso de los sindicatos (o más ampliamente de las acciones colectivas de los trabajadores) es mayor cuanto más visibilidad tiene la actividad laboral en el espacio público. Así, conviene distinguir a

⁴¹ Se han realizado diversas medidas gremiales impulsadas por el nuevo sindicato que van desde “apagones” de las aplicaciones a huelgas y manifestaciones en las oficinas de las empresas.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

Uber, Rappi y Glovo, de Zolvers e Iguana Fix. Uber, por ejemplo, cuenta con la presión no menor del Sindicato de peones de Taxi y de remises, que han realizado ya varias y amplias acciones de protesta. Por su parte, Rappi y Glovo, cuentan con el tradicional sindicato de mensajería, parte de la Confederación General del Trabajo, que ha hecho lo propio. En cambio, aunque existen sindicatos tradicionales que podrían incidir en las plataformas IguanaFix y Zolvers, de momento no han tomado acciones con visibilidad pública. En este sentido, además del tamaño de las plataformas, cabe tomar en cuenta la visibilidad pública que toman las condiciones de contratación de unos y otros trabajadores.

3.3. Regulaciones: normativas

Naturalmente, el mundo de las regulaciones que rodea a estas plataformas y apps es amplio, además de diverso a lo largo del mundo. Aquí ofreceremos un panorama general de aquellas regulaciones, específicamente normas (y los conflictos emergentes en torno a ellas) que tengan vinculación con el modelo de negocio de las aplicaciones y, por ende, tal como aquí lo entendemos, con la explotación y/o expropiación de los actores involucrados (principalmente trabajadores y clientes). Asimismo, lo haremos para el caso de las plataformas seleccionadas y para CABA. Reconocemos, en este sentido, al menos tres niveles relevantes (el primero y el segundo, de difícil separación en la práctica). El primero remite a las empresas, el segundo a las relaciones laborales (y por ende a los intercambios entre plataformas y trabajadores) y el tercero a los datos (y por ende a los intercambios entre la plataforma y los trabajadores y consumidores).

En el nivel más general, existe un debate que afecta no solamente a la cuestión impositiva, sino también al tipo de regulaciones a las que han de someterse las empresas y que se vincula con el sector de actividad principal bajo el cual son clasificadas. Con excepción de Workana de la que no hemos podido obtener información, en Argentina, las cinco plataformas restantes se encuentran clasificadas según actividades que no se corresponden con el principal proceso productivo por el que obtienen sus ingresos. Uber figura como empresa de “servicios empresariales”; Glovo⁴², Rappi, IguanaFix⁴³ y Zolvers figuran todas como empresas que ofrecen “servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática”. La única de estas empresas que además declara una actividad en un rubro comercial conexo es Iguana Fix, para la venta de artículos de ferretería y reparación de vehículos automotores y motocicletas. Esto se plasma en los “Términos y Condiciones” de las seis plataformas seleccionadas, que se presentan como meros intermediarios. A

⁴² Kadra SAS.

⁴³ MARB VENTURES S.R.L.



modo de ejemplo, citamos a continuación los Términos de dos de ellas, una de trabajo no informacional, Uber, y otra de trabajo informacional, Workana.

Los Servicios constituyen una plataforma de tecnología que permite a los usuarios (...) organizar y planear el transporte y/o servicios de logística con terceros proveedores independientes de dichos servicios, incluidos terceros transportistas independientes y terceros proveedores logísticos independientes, conforme a un acuerdo con Uber o algunos afiliados de Uber (“Terceros proveedores”). [...] USTED RECONOCE QUE UBER NO PRESTA SERVICIOS DE TRANSPORTE O DE LOGÍSTICA O FUNCIONA COMO UNA EMPRESA DE TRANSPORTES Y QUE DICHOS SERVICIOS DE TRANSPORTE O LOGÍSTICA SE PRESTAN POR TERCEROS CONTRATISTAS INDEPENDIENTES, QUE NO ESTÁN EMPLEADOS POR UBER NI POR NINGUNA DE SUS AFILIADOS. (Uber, 2018)

WORKANA, A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE WORKANA, OFRECE INFORMACIÓN Y UN MÉTODO PARA OBTENER ESTOS SERVICIOS FREELANCE, PERO NO BRINDA NI PRETENDE BRINDAR DICHOS SERVICIOS FREELANCE, Y NO TIENE RESPONSABILIDAD ALGUNA POR LOS SERVICIOS FREELANCE Y/O EL PRODUCTO DE TRABAJO QUE LE ENTREGUEN LOS FREELANCERS, INCLUIDAS, (Workana, 2018)

Esta clasificación resulta conflictiva si tomamos en cuenta varias de las características descritas más arriba: las plataformas no detienen su prestación de servicio una vez que han conectado a usuarios, sino que avanzan en el control total del proceso (que abarca desde las condiciones de los medios de trabajo hasta la evaluación de los trabajadores) (Birgillito & Birgillito: 2018, Vandaele, 2018).

En términos regulatorios, estas empresas se contarían entre y responderían a los regímenes impositivos del sector información o más precisamente del sector de software y servicios informáticos (SSI), cuyas condiciones difieren del resto de los sectores de la economía⁴⁴. Además de la cuestión fiscal, este encuadre habilita a las empresas mencionadas a eludir las regulaciones propias de los servicios que ofrecen y más específicamente a derivar las responsabilidades sobre tales regulaciones en los trabajadores, cuestión que nos lleva al segundo nivel de análisis.

En efecto, el otro nivel relevante es el que se vincula con el estatus jurídico de los trabajadores de plataformas, un aspecto que se debate a nivel internacional y que los excede con mucho. Como indica Huws, nos encontramos ante un cambio de paradigma normativo del trabajo que abarca a los

⁴⁴ Particularmente, el SSI se encuentra regulado desde 2004 bajo la Ley de Promoción de la Industria de Software vigente a este el corriente año (2019) que otorga ciertas exenciones impositivas y en cuyo seno opera el Fondo Fiduciario de Promoción de la Industria del Software (FONSOFT), destinado a promover a la industria. Efectivamente, el SSI cuenta a aquellas empresas de consultoría en informática y suministro de programas, como parte del subsector más importante del SSI en Argentina y el que más ha crecido en los últimos años (Artana et al., 2018: 25-2).



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

más diversos sectores de la economía y que se remonta hasta la década del setenta. Ese cambio, de acuerdo a la autora, estaría concluyendo y siendo reemplazado por uno nuevo que se observa de manera diáfana en los trabajadores de plataformas – que llama *logged labour*- a partir de la crisis de 2007/2008 (Huws, 2016).

En CABA, y más genéricamente en Argentina, los trabajadores de todas las apps relevadas son presentados y conminados a inscribirse como autónomos, trabajadores independientes. Por lo tanto, no figuran como empleados de las empresas y estas quedan eximidas de cumplir con la Ley de Contrato de Trabajo (Madariaga et al. 2019). Este aspecto incide, naturalmente, sobre las cargas patronales y la seguridad de los trabajadores (vacaciones, indemnizaciones, etc.), que no correrían por cuenta de la empresa (Dagnino, 2015). A su vez, se vinculan con la propiedad de los medios de trabajo, que deben ser en su mayoría aportados y mantenidos por los propios trabajadores⁴⁵. Finalmente, como mencionamos más arriba, incide sobre la responsabilidad ante ciertas normativas locales, que recae sobre ellos (Vandaele, 2018: 8). En el caso de Rappi y Glovo, por ejemplo, la empresa deriva las responsabilidades ante las regulaciones propias del transporte de sustancias alimenticias y del código de tránsito y transporte de CABA en sus trabajadores. Uber, adicionalmente, elude las regulaciones propias de los servicios públicos de transporte, que en CABA se encuentran controladas por el Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSP).

Los dos niveles mencionados (la regulación sobre el tipo de servicio que prestan las empresas y la relativa a las relaciones laborales) son actualmente materia de debate. Esto se encuentra plasmado en diversos fallos que afectaron en el último tiempo principalmente a Uber, Rappi y Glovo, es decir, de entre las plataformas seleccionadas, únicamente a aquellas que operan visiblemente en el espacio público. En los tres casos, la justicia aseguraba que las empresas debían responder como empresas de transporte y mensajería, respectivamente, e instaba a respetar las condiciones de seguridad de sus trabajadores. En el caso de Uber, adicionalmente, la AFIP le reclamó el pago tributario correspondiente a 2016 y 2017 por la seguridad social de 16 mil conductores⁴⁶. En el momento de escritura de esta ponencia los fallos han sido apelados y en el caso de Uber, incluso, revocado. Lo cierto es que no existe en CABA o a nivel nacional normativa que regule específicamente a las empresas y trabajadores de plataformas.

El tercer nivel regulatorio relevante es el de los datos (O'Reilly, 2013). Aunque ninguna de las plataformas relevadas, obtiene sus ingresos principalmente de la explotación de datos (como sí lo

⁴⁵ Esto es así para todas las plataformas relevadas. En el caso de Rappi y Glovo, asimismo, una parte de estos medios, específicamente las cajas para transportar alimentos y la indumentaria, son alquilados a los trabajadores por las plataformas. En el caso de Zolvers, mientras que los insumos para la limpieza deben correr por cuenta del “cliente”, las herramientas de trabajo de reparaciones deben ser aportadas por los trabajadores.

⁴⁶ Los fallos sobre Uber pueden ser consultados en <https://judicial.gob.ar/uber/> y el de Glovo y Rappi en <http://public.diariojudicial.com/documentos/000/081/827/000081827.pdf>



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

hace por ejemplo Facebook, vía su modelo de publicidad), los datos son, como mencionamos, un insumo imprescindible para su funcionamiento. De un lado, constituyen aquello que alimenta a los algoritmos de las plataformas y que organizan gran parte de los procesos de trabajo. De otro, constituyen una fuente potencial de ingreso en torno a nuevos negocios o plataformas, predicciones de comportamientos, etc. En materia legal, el último antecedente relevante a este respecto es el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, que ha motivado en la Argentina la discusión de una nueva Ley de Protección de Datos Personales que reemplace a la existente (ADC, 2016; Becerra y Garziglia, 2019). Entre sus disposiciones figura la no discriminación y la necesidad de transparencia en el uso de datos automatizados. Este aspecto, que ha cobrado mucha resonancia pública en torno a cuestiones como la invasión de la privacidad “ciudadana”, merece un tratamiento específico en relación a las PITT. En Argentina comienza a asomarse principalmente de la mano de los sindicatos, pero incluso en aquellos estudios que dan importancia a la administración y control del trabajo por medio de algoritmos, la cuestión normativa no emerge con claridad como un problema. Para avanzar en la discusión acerca de cómo deberían regularse los algoritmos en las PITT parece imprescindible conocer cómo funcionan estos en la práctica en los distintos tipos de plataformas: más allá de lo que declaran las empresas, ¿qué variables -y qué peso relativo- toman en cuenta los algoritmos para asignar trabajo, otorgar calificaciones y calcular tarifas? ¿Qué estrategias despliegan los trabajadores para sortear los escollos que estos algoritmos imponen a la organización del trabajo?

Para cerrar esta sección, conviene mencionar que uno de los factores de mayor peso a la hora de pensar en una posible resolución del debate acerca de las regulaciones mencionadas, particularmente de los primeros niveles, pero también respecto del uso de datos y algoritmos es la mentada organización colectiva de los trabajadores y particularmente los sindicatos a los que hemos dado lugar en la sección previa.

4. Conclusiones

Como planteamos en la introducción, el objetivo de la presente ponencia es compartir los primeros pasos de una investigación todavía embrionaria y que busca caracterizar, empíricamente y en base a fuentes primarias, el funcionamiento de un tipo particular de plataformas con fines de lucro, cuyo modelo de negocios se sustenta, principalmente, en la intermediación de trabajo temporario, en la Ciudad de Buenos Aires. Puntualmente, buscamos en este texto caracterizar un conjunto de plataformas en base a fuentes secundarias y a la observación sistemática de las mismas. Los objetivos centrales tenían que ver con, primero, dejar planteadas algunas preguntas de investigación pertinentes para conocer los procesos de explotación, expropiación y regulación que operan en estas plataformas, y, segundo, establecer similitudes y diferencias entre los distintos tipos de plataformas identificados (partiendo de una tipología provisoria que distingue entre plataformas que median



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

trabajo no informacional, ya sea en el ámbito público o privado, y aquellas que median trabajo informacional).

Así, analizamos tres dimensiones: características generales, actores e intercambios y regulaciones. En cada caso quedaron plasmadas similitudes y diferencias, que permiten tener una visión más clara de qué son y cómo operan las PITT seleccionadas. Pero especialmente apuntamos cómo el intercambio principal tiene que ver con bienes, dinero, y datos (o más ampliamente, tanto flujos de materia y energía como de conocimientos). Estos elementos fluyen entre los tres lados del modelo triangular (actores propietarios de la app, trabajadores u oferentes y clientes o consumidores), aunque como vimos, de modo desigual y muchas veces en sentido uni-direccional. En este sentido es que pudimos comenzar a ver cómo operan los procesos de expropiación y explotación en cada caso (siguiendo a Zukerfeld, 2017). De un lado, en las seis plataformas se observa que el dinero que ingresa por parte de las transacciones es controlado y retenido por las plataformas, ya sea a partir de herramientas propias de cada app o a través de simples depósitos bancarios. A la vez, los recursos no humanos necesarios son aportados por los trabajadores, quedando a su cargo cumplir con los estándares de calidad y mantenimiento, o bien pagando por ellos en concepto de alquiler a los propietarios de las apps. En los casos excepcionales en que los trabajadores no aportan los elementos, estos corren por cuenta de los clientes consumidores, quienes también los compran a las apps. De otro lado, cada plataforma opera procesos de explotación en los que las cantidades y cualidades de energías y conocimientos (incluidos los datos) requeridos son variables (asimismo, en algunos casos, compensados por tiempo de trabajo y en otros por tarea) pero fundamentalmente que son o bien impuestos completamente o bien influidos sustancialmente por algoritmos de los que solo se conoce lo que la plataforma expresa. En este sentido, resulta insuficiente la información obtenida para caracterizar estos procesos cabalmente y se hace imprescindible conocer cómo operan en la práctica, accediendo a los propios trabajadores y otras fuentes relevantes. Particularmente, en este texto no hemos podido ahondar en los procesos de intercambio de Workana que merecerían especial atención.

Posiblemente sea en el aspecto regulatorio donde se genera más incertidumbre respecto a estas plataformas, dado que como mostramos hay tensiones todavía respecto a qué regulaciones deben aplicarse, en qué grado y por parte de quién. Si, como dijimos, la regulación es un campo de batalla, parece que por el momento las empresas están imponiendo sus condiciones y evitando las regulaciones que podrían restringir su libertad de acción, aunque no está claro que esto vaya a continuar así para siempre. Iluminar esas tensiones con mayor detalle, así como describir los discursos empresarios relativos a las regulaciones son cuestiones que también deberán formar parte de la investigación en curso. En particular, parece relevante indagar en los mecanismos que emplean las empresas para implicar no solo a los usuarios clientes sino también a los trabajadores en las disputas regulatorias.

Dejamos, así, preguntas que quedan planteadas para la investigación venidera: más allá de lo que declaran las empresas, ¿qué variables -y qué peso relativo- toman en cuenta los algoritmos para asignar trabajo, otorgar calificaciones y calcular tarifas? ¿Qué estrategias despliegan los



trabajadores para sortear los obstáculos que estos algoritmos imponen a la organización del trabajo? ¿Esto varía según se trate de diferentes actividades (por ejemplo, no informacionales versus informacionales)? ¿Y qué pasa cuando interviene la variable de visibilidad de la actividad en el espacio público? Además, ¿qué regulaciones implícitas surgen, ya sea entre trabajadores o entre usuarios de las PITT? ¿Qué mecanismos emplean las plataformas para involucrar a sus trabajadores en la defensa, particular pero no únicamente regulatoria, de las empresas? ¿y cómo interactúan, trabajadores y empresarios, con la intervención o intento de intervención de los sindicatos en estas cuestiones? Luego, más allá de algunos conocimientos necesarios explícitos y el aporte de los elementos de trabajo, ¿qué conocimientos, que no se expresan necesariamente en certificaciones, son determinantes a la hora de que las apps los califiquen positivamente y por ende involucren en la demanda habitual de trabajo?

Referencias

- Aloisi, A. (2015). Commoditized workers: Case study research on labor law issues arising from a set of on-demand/gig economy platforms. *Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, 37, 653.
- Artana, D.; Cont, W.; Bermudez, G. y Pistorio, M. - Fundación FIEL- (2018) La economía de la industria argentina del software. La ley de promoción del software y su impacto en la evolución del sector. Comparación internacional. Trabajo para la CESSI. Disponible en <http://www.cessi.org.ar/comunicados/docs/Reporte-ECONOMICO-Fundacion-FIEL-CESSI.pdf>
- Asociación por los Derechos Civiles (ADC) (2016) El sistema de protección de datos personales en América Latina, Disponible en <https://adcdigital.org.ar/wp-content/uploads/2017/06/Sistema-proteccion-datos-personales-LatAm.pdf>
- Ávalos, M., & Sofía, P. (2015). Baby, you can ('t) drive my car. El caso de Uber en México. *Economía informa*, 390, 104-112.
- Becerra, M y Gaziglia, L. (2019). Datos personales: hacia una nueva ley con viejas mañas, *Letra P*, Abril de 2019. Disponible en <https://www.letrap.com.ar/nota/2019-4-11-9-59-0-datos-personales-hacia-una-nueva-ley-con-viejas-manas>
- Birgillito, G., & Birgillito, M. (2018). Algorithms and ratings: tools to manage labour relations. Proposals to renegotiate labour conditions for platform drivers. *Labour & Law Issues*, 4(2), 25-50.
- Buenadicha Sánchez, C., Cañigüeral Bagó, A., & De León, I. L. (2017). *Retos y posibilidades de la economía colaborativa en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Dagnino, E. (2015). Uber law: perspectiva jurídico-laboral de la sharing/on-demand economy. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 3(3).
- Current Population Survey staff (2018) Electronically mediated work: new questions in the Contingent Worker Supplement, *Monthly Labor Review*, U.S. Bureau of Labor Statistics, September 2018, <https://doi.org/10.21916/mlr.2018.24>.



Dall'Oste, F. (2018). Startups y delivery. *Revista ECONO*. Facultad de Ciencias Económicas. UNLP, (17), 36-39.

De Stefano, V. (2015). The Rise of the Just-in-Time Workforce: On-Demand Work, Crowdfunder, and Labor Protection in the Gig-Economy. *Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, 37, 471.

Fortune, 2016: "Colombian start up Rappi wants to deliver "everything""
<http://fortune.com/2016/11/08/rappi-delivery-latin-american/>, accedido el 8/5/19

Grocer, S. y Condliffe, J. (2019) Uber sale a la bolsa de valores: todo lo que necesitas saber. *The New York Times*, 9/05/2019. Disponible en <https://www.nytimes.com/es/2019/05/09/uber-bolsa-de-valores/>

Gullo, E. (2018) Capitalismo con tracción a sangre, Anfibia. Disponible en <http://revistaanfibia.com/cronica/capitalismo-traccion-sangre/>, accedido el 9/5/19

Hall, J. V., & Krueger, A. B. (2018). An analysis of the labor market for Uber's driver-partners in the United States. *ILR Review*, 71(3), 705-732. Disponible en <https://www.nber.org/papers/w22843.pdf> [último acceso: 9/05/2019]

Huws, U. (2016) Logged labour: a new paradigm of work organisation?, *Work organisation, Labour & Globalisation*, Vol. 10, No. 1 (Spring 2016), pp. 7-26

Katz, L. F., & Krueger, A. B. (2019). Understanding trends in alternative work arrangements in the United States (No. w25425). *National Bureau of Economic Research*.

Langley, P. and Leyshon, A. (2017) Platform capitalism: the intermediation and capitalisation of digital economic circulation., *Finance and society*, 3 (1). pp. 11-31.

Lund, A. y Zukerfeld, M (2019) Forthcoming. *Profit for free: How capitalist corporations are profiting in the name of openness*, London: Palgrave.

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.

Moody, K. (2018) Where's the "Gig Economy?", *Jacobin*. Recuperado de <https://jacobinmag.com/2018/06/gig-economy-precarity-jobs-employment>

Olivares, A. D. (2018). Nuevas formas de trabajo: Reflexiones en torno a la aplicación de Uber. *Revista de Estudios Ius Novum*, 11(1).

O'Reilly, T. (2013). Open data and algorithmic regulation. *Beyond transparency: Open data and the future of civic innovation*, 289-300.

Prassl, J., & Risak, M. (2015). Uber, Taskrabbit, and Co.: Platforms as Employers-Rethinking the Legal Analysis of Crowdfunder. *Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, 37, 619.

Rabosto, A., & Zukerfeld, M. (2017). Precarity, precariousness and software workers: wages, unions and subjectivity in the Argentinian software and information services sector. *Work Organisation, Labour and Globalisation*, 11(1), 87-102.

Scholz, T. (2017). Platform cooperativism vs. the sharing economy. *Big Data & Civic Engagement*, 47.

Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Cambridge: Polity Press.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS EN EL ESCENARIO ACTUAL.
Condiciones estructurales y alternativas frente a la crisis**

Buenos Aires, 7, 8 y 9 de Agosto de 2019

Todoli-Signes, A. (2015). El Impacto de la 'Uber Economy' en las relaciones laborales: los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo (Uber Economy Impact on the Industrial Relationships: The Effect of the Virtual Platforms on the Employment Contract Concept). *IUS Labor*, 1-25.

Vakharia y Lease (2013) Beyond AMT: An Analysis of Crowd Work Platforms

Vandaele, K. (2018). Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe. Working Paper 2018.05. European trade union institute. Recuperado de <http://grupo.us.es/iwpr/wp-content/uploads/2018/07/WorkingPaper2018.05VandaeleTradeunionsPlatformeconomyWeb.pdf>

Vallefin, L. A. (2018). ¿Inflando el “Glovo”? Un análisis sobre los nuevos mecanismos de delivery y su abordaje en la jurisprudencia reciente. *Derechos en Acción*, 9(9), 403- 423.

Zukerfeld, M. (2016). La piratería des-comunal: los orígenes de la acumulación capitalista de conocimientos. *Con-ciencia social: anuario de didáctica de la geografía, la historia y las ciencias sociales*, (20), 31-41.

Zukerfeld, M. (2017). *Knowledge in the age of digital capitalism*. London: University of Westminster Press.