

La organización vence al algoritmo(?) Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery en Argentina

The collective organization beats the algorithm (?) Delivery platforms and the organization of delivery workers in Argentina

Recibido
22 | 05 | 2020

Aceptado
06 | 07 | 2020

Publicado
21 | 12 | 2020

Julieta Haidar¹⁻²⁻³
julietahaidar@yahoo.com.ar

Nicolás Diana Menéndez¹⁻²⁻³⁻⁴⁻⁵
ndiana74@yahoo.com.ar

Cora Cecilia Arias¹⁻²⁻³
coracearias@gmail.com

¹CITRA; ²UMET; ³Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas; ⁴Escuela Interdisciplinaria de Altos Estudios Sociales; ⁵Universidad Nacional San Martín. Argentina

RESUMEN

Indagamos cómo la gestión algorítmica y la organización del trabajo en las plataformas crean condiciones que habilitan u obstruyen la organización colectiva de los trabajadores, y cómo estos trabajadores utilizan estas mismas características para desarrollar estrategias colectivas de resistencia. El abordaje es cualitativo, basado en entrevistas en profundidad realizadas a activistas y repartidores de las tres principales empresas de reparto en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Concluimos que las características de la gestión algorítmica generaron sentimientos de insatisfacción entre los repartidores quienes, alentados por los activistas, ayudaron a desarrollar recursos de poder asociativo, articulados con el poder de negociación en el lugar de trabajo y el poder discursivo para resistir las prácticas de explotación de las empresas.

Palabras clave: Gestión algorítmica; Plataformas; Sindicatos; Recursos de poder.

ABSTRACT

We discuss how algorithmic management and work organization on platforms create conditions that enable or obstruct the collective organization of workers, and how these workers use these same characteristics to develop collective strategies of resistance. This is a qualitative approach, based on in-depth interviews with activists and delivery people from the three main delivery companies in Buenos Aires City. In the conclusions we show that the characteristics of algorithmic management generated feelings of dissatisfaction among the riders who, encouraged by the activists, helped to develop associative power resources, articulated with the bargaining power in the workplace and the discursive power to resist business operating practices.

Key words: Algorithmic management; Platform; Trade unions; Power resources.

1. INTRODUCCIÓN

Un signo de estos tiempos es la aceleración vertiginosa de los cambios tecnológicos que han tenido un fuerte impacto en las estructuras productivas y en las formas de organización y gestión del trabajo. Ciertos rasgos que se vislumbraban en los albores del posfordismo se agudizaron frente a lo que algunos autores denominan la Revolución industrial 4.0.

Sociedad de la información, Sociedad del conocimiento, *New economy*, *Net economy* son algunas de las nominaciones que expresan las transformaciones en curso. La hiper-actividad, el acceso a un cúmulo de información inconmensurable y la inmediatez en las comunicaciones, han transformado las relaciones sociales, económicas y políticas en su conjunto.

En este contexto la economía adopta nuevos patrones. Algunos autores denominan a este proceso "Capitalismo Informacional", entre ellos Castells (2001) que sostiene que la creación, el tratamiento y la transmisión de la información devienen en las principales fuentes de productividad y poder. Por su parte, los teóricos del Capitalismo cognitivo (Boutang, et al. 2004) señalan que el conocimiento, el *general intellect*, se convierte crecientemente en un medio de producción. El capitalismo ensaya sobre él nuevas formas de explotación y subordinación: los cercamientos, novedosos *enclosures*, se producen hoy sobre la inteligencia colectiva, la cual, además, no es finita como lo fueron las tierras comunales.

El desarrollo de sofisticadas aplicaciones y dispositivos de comunicación y computación fueron cruciales para el despliegue de nuevos modelos de negocios. Las empresas de plataforma son una de las expresiones más paradigmáticas. La tendencia general de estas aplicaciones es alcanzar a un conjunto cada vez mayor de actividades sociales y económicas, mercantilizando las primeras y transformando las segundas.

Estas plataformas digitales se valen de la gestión algorítmica para conectar a trabajadores, supuestamente independientes, con consumidores y proveedores, para tareas puntuales que se completan virtualmente o en persona a través de una fuerza de trabajo bajo demanda. El esquema de negocios consiste en intermediar esos vínculos y concebir a los trabajadores como autónomos, proveedores independientes o colaboradores. Intentan construir monopolios y convertirse en imprescindibles, en la mayoría de las ocasiones invirtiendo cifras millonarias durante largos períodos. Una condición clave de sus ganancias es la transferencia del riesgo empresarial a las condiciones de trabajo y de vida de los trabajadores, generando lo que Fleming (2017) denomina una responsabilización radical del trabajo.

De Stéfano (2016) distingue dos formas de organización del trabajo en las empresas de plataforma, el *crowdwork* y el *work on demand* a través de aplicaciones. Los *crowdworkers* trabajan en línea a través plataformas que conectan a un gran número de clientes, organizaciones y empresas, sin limitaciones geográficas, por lo que potencialmente el número de trabajadores, clientes y organizaciones que conecta es ilimitado (Scholz 2017). En el caso de los *trabajadores a demanda* a través de aplicaciones, el trabajo se realiza fuera de línea (*offline*), en forma física, en un espacio geográfico determinado. En esta modalidad se inscriben las actividades de *delivery* de comida (Deliveroo, Rappi, Glovo, Uber eats), de transporte (Uber), trabajo doméstico y de cuidados (Zolvers, Aliada), reparación de viviendas (IguanaFix, Jobin), entre otras (Johnston y Lad-Kazkauskas, 2018).

Desde comienzos de 2018, las ciudades más grandes de la Argentina vieron alteradas sus fisonomías al experimentar el arribo de una multitud de jóvenes que en bicicleta o en moto trasladan en grandes y coloridas mochilas pedidos de los más variados.

La llegada de estas empresas coincidió con una coyuntura notoriamente favorable para su despliegue: un creciente deterioro del mercado de trabajo (CETyD 2018), un gobierno que promovía salidas individuales (el emprendedurismo), la especulación financiera y la flexibilización de todo tipo de controles y regulaciones estatales en favor del gran capital. Además, hay un conjunto de trabajadores migrantes -principalmente venezolanos- que se encuentran disponibles y necesitan un empleo para poder subsistir. Todo esto se monta sobre el hábito del *delivery*, lo que facilitó que se adopte en forma inmediata esta nueva modalidad de consumo.

Aquí nos proponemos caracterizar el proceso de trabajo y analizar la organización de los trabajadores de reparto (riders) de comida/cadetería en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en torno a tres empresas: Rappi, Glovo y PedidosYa¹. El trabajo se basa en un estudio cualitativo en función de las preguntas de investigación que están orientadas a conocer las representaciones sobre el trabajo y las prácticas organizativas de los riders. Los datos fueron construidos sobre la base de 19 entrevistas en profundidad realizadas a repartidores activistas y referentes de las tres empresas estudiadas, hasta alcanzar el criterio de saturación teórica (Glasser y Strauss 1967). Además, realizamos entrevistas a Juan Ottaviano, abogado de la Asociación de Personal de Plataformas (APP), y a dirigentes de la Asociación Sindical de Motociclistas, Mensajeros y Servicios (ASIMM). Las entrevistas fueron realizadas entre julio de 2018 y mayo de 2019. Sumamos al análisis discursos públicos de los trabajadores difundidos tanto en medios de comunicación masivos como en redes sociales.

2. LO QUE EL ALGORITMO ESCONDE

Una de las principales virtudes de las plataformas es su casi inexistente barrera de ingreso: para trabajar no se requiere experiencia ni estudios previos, tan sólo una identificación (DNI o residencia precaria), un celular inteligente, bicicleta, moto o auto. Con esa facilidad se puede obtener un ingreso en forma rápida, estar al aire libre, disponer del propio tiempo y no soportar órdenes ni jefes. Así lo indican las publicidades y lo explican los capacitadores a los jóvenes que se apuntan para empezar a pedalear. En el sitio oficial de la empresa Glovo, por ejemplo, se plantea en estos términos: “*Flexibilidad de horarios, ingresos competitivos y la oportunidad de conocer tu ciudad repartiendo al aire libre*”.

Las tres empresas que operan en la Ciudad de Buenos Aires (Rappi, Glovo, PedidosYa) funcionan de forma similar: una aplicación informa al repartidor qué pedido debe retirar en qué comercio, y adónde lo debe llevar. El “contrato” parece claro *prima facie*. Sin embargo, con el paso del tiempo y el kilometraje acumulado cientos de jóvenes entusiastas, en su mayoría migrantes venezolanos, comienzan a vivenciar el malestar en el trabajo. Las prácticas de la aplicación se revelan completamente reñidas con cualquier promesa de libertad y bienestar. Aquello que en apariencia eran pautas claras y sencillas, resulta ser un sistema plagado de contradicciones, trampas, modificaciones imprevistas, imposiciones inapelables. La postal idílica del joven ciclista que trabaja repartiendo comida mientras disfruta del aire libre, se vuelve imposible.

Estas aplicaciones, como cualquier otra, se valen de algoritmos para realizar su negocio²: intermediar entre comercio/repartidor/cliente ubicados en diferentes lugares para hacer llegar un pedido de un punto de la ciudad a otro. Al mismo tiempo y de modo constitutivo, las empresas utilizan los algoritmos para controlar a los repartidores. Así, la gestión algorítmica se vuelve indisoluble del proceso de trabajo que sustenta el negocio de las plataformas.

El concepto de gestión algorítmica es definido por Möhlmann y Zalmanson (2017) como “prácticas de supervisión, gobernanza y control llevadas a cabo por algoritmos de software en muchos trabajadores remotos”. Alejada de la noción aséptica del algoritmo, como la tecnología que conecta a figuras en apariencia equivalentes (repartidores con consumidores y proveedores), esta definición resulta pertinente porque visibiliza el carácter constitutivamente laboral de las prácticas que sostienen el negocio (hay trabajo), reconociendo por tanto la existencia de un proceso de trabajo (son trabajadores quienes forman parte de un proceso de trabajo); y, por otro lado, admite

¹ Estas empresas prestan centralmente el servicio de *delivery* de comida y en forma subsidiaria realizan cadetería. A lo largo del texto sintetizaremos la actividad en términos de empresas/trabajadores de reparto. Rappi y Glovo arribaron a la Argentina en febrero de 2018. PedidosYa funciona en la Argentina desde el 2010 pero recién en 2016 incorporó su propia flota de repartidores contratados hasta la llegada de Glovo y Rappi en que los fue reemplazando por monotributistas. A mediados de 2019 comenzó a operar la plataforma UberEats, pero no será objeto de análisis aquí.

² Aunque no está claro cuál es la fuente principal de ganancia, se estima que su núcleo no está en el servicio prestado sino en la extracción y circulación de datos. Estas empresas no son dueñas de autos ni bicicletas, pero sí del activo más importante: la plataforma del software y el análisis de datos. (Srnicek, 2018).

la presencia de una relación laboral con las asimetrías que entraña y que están contenidas, entre otras, en las prácticas de supervisión, gobernanza y control sobre los trabajadores. Para estos autores, la gestión algorítmica presenta cinco atributos que le son exclusivos:

i) El seguimiento constante del comportamiento de los trabajadores

A diferencia de la gestión tradicional, la algorítmica se basa en un flujo constante de información sobre el comportamiento de los trabajadores individuales en cualquier situación dada. Gracias a esa información, las empresas pueden desarrollar algoritmos para tomar decisiones de gestión personalizadas y ajustadas a cada trabajador individual, customizadas.

Para comenzar a utilizar las aplicaciones de reparto los trabajadores deben aceptar los *términos y condiciones*, y conectarse al GPS que trabaja con otra aplicación que recopila datos, Google Maps. De esta manera, por un lado, las empresas intentan eludir la relación laboral bajo un aparente contrato civil que tiene la particularidad de ser modificado en forma unilateral y sin previo aviso, y por otro lado, gracias al geolocalizador obtienen un conocimiento absoluto y en tiempo real de cada movimiento de los trabajadores. Los algoritmos ven y saben: cuándo se conecta cada trabajador, cuáles y cuántas transacciones realiza, y cuáles y cuántas no, cuánto dinero recibe, dónde está, por dónde se mueve, dónde se detiene, junto a quién. El seguimiento, vigilancia y control sobre los trabajadores es constante.

ii) La evaluación permanente del desempeño

La información extraída del seguimiento permanente del comportamiento de los trabajadores es además indisociable de la evaluación y control sobre cada uno de esos trabajadores, así como del modo en que los algoritmos organizan el proceso de trabajo. Así, la evaluación del desempeño es permanente, en tiempo real y basada en muchas microtarefas, y se traduce en un gran volumen de evaluaciones de desempeño todos los días. Las plataformas se sirven de esas evaluaciones para construir una dinámica de funcionamiento cuyo objetivo no es conservar a los repartidores más productivos o eficientizar el servicio -como se supondría bajo una racionalidad empresarial tradicional- sino expandirse con altos niveles de rotación de trabajadores.

Rappi constituye en este sentido la empresa más voraz en su política de competencia y expansión basada en la rotación. De esta manera, el derrotero de los jóvenes repartidores es prácticamente idéntico: los primeros días van ascendiendo en número de repartos y premios, a las pocas semanas pasan las horas del día pedaleando sin recibir pedidos. La plataforma decide quién y cuándo lleva qué pedidos, desde dónde y hacia dónde. Este control está garantizado por un sistema de castigos que construye el propio algoritmo y que hace que la decisión del supuesto micro-empresario sea un dilema coercitivo entre trabajar en peores condiciones (trasladar pedidos a grandes distancias) o no trabajar (si no se aceptan los pedidos asignados). Así lo relata una trabajadora de Rappi:

“Antes [...] vos decidías cuál llevabas y cuál no, una vez que cambia la aplicación la empresa empieza a elegir los pedidos para cada rappidero, o sea, vos llevate éste, vos aquel y vos aquel; y nosotros teníamos la opción de decir no, éste no lo llevo porque son 7 km por ejemplo, pero atrás venía una sanción...”

El sistema se complementa con una tasa de aceptación que mide la relación entre los pedidos notificados y los aceptados. Sin embargo, el modo en que se construyen esos rankings es opaco para los trabajadores, que lo van infiriendo por la experiencia acumulada.

En suma, estas empresas comparten una misma condición: el monitoreo y la evaluación constante de los trabajadores están montados tanto para controlar tiempos y movimientos, como para construir los algoritmos que permitan castigar a los trabajadores y expulsarlos de las empresas. La violencia de estos mecanismos de funcionamiento y evaluación será un germen para la construcción de un sentimiento de injusticia entre los trabajadores y para su organización colectiva.

iii) La implementación automática de decisiones

La gestión algorítmica se caracteriza por poca o ninguna intervención humana; los algoritmos calculan y toman decisiones que se aplican automáticamente con el fin de acelerar los procesos. En este caso, la figura gerencial, propia de las gestiones tradicionales desaparece, dado que la tecnología no es una herramienta de apoyo a las decisiones humanas sino que ella misma calcula y resuelve en base a parámetros. Las empresas no permiten discutir o revisar decisiones arbitrarias que surgen de circunstancias especiales que no son totalmente capturadas por los datos. Los algoritmos son finitos y ejecutan las instrucciones de manera sistemática, por tanto, si bien “hacen cosas”, también son ciegos y carecen de voluntad. Las entrevistas dan cuenta de una sucesión de perjuicios sufridos por esta causa:

-Trabajador de Glovo: *Una vez un cliente puso una dirección errónea y el cliente trabajaba por el centro, por el microcentro, entonces él [se refiere a un compañero sentado junto a él] le dijo que no se lo podía llevar porque eran más de 8 km en moto, o sea él pidió cancelar, le escribió a soporte, soporte lo liberó... cuando te liberan te ponen una sanción de 30 a 45 minutos.*

-Trabajador de Rappi: *Me liberaron el pedido, al liberar tengo que esperar 30 minutos que no puedo tomar más pedidos y ese pedido vuelve a salir al aire y lo agarra otro que va a sufrir el mismo engaño”* (Entrevista conjunta a trabajadores de Glovo y Rappi).

En estas plataformas los errores del sistema, al igual que los controles y castigos, se constituyeron en piezas cruciales para construir un sentimiento de malestar y efectuar reclamos a las empresas.

iv) La interacción de los trabajadores con un sistema en lugar de con humanos

En contextos de gestión algorítmica las comunicaciones están mediadas por la plataforma con poca o ninguna intervención humana. En muchos casos, los trabajadores no pueden solicitar asistencia directa y, en cambio, se les remite la correspondencia por correo electrónico o *chatbots*. Por tanto, en comparación con gestiones tradicionales, los trabajadores pueden sentir que están trabajando para un sistema abstracto en lugar de para una organización, diluyendo relativamente la figura patronal.

Al mismo tiempo, según Möhlmann y Zalmanson (2017), quienes estudian el caso de los choferes de Uber, los trabajadores tienen poca interacción con sus compañeros de trabajo en la plataforma y, dado que ni siquiera hay un jefe humano, los aspectos sociales del trabajo están ausentes y los trabajadores tienden a no construir vínculos sociales. Sin embargo, las plataformas de reparto difieren en este punto con modelo de Uber ya que los repartidores tienen gran visibilidad pública y en sus bicicletas con cajas rojas, amarillas o anaranjadas se cruzan a diario en la calle y en locales de comida. Luego, los encuentros en foros por las redes sociales marcarán la tónica de la interacción entre los *riders*. Al mismo tiempo, a diferencia de otras plataformas, los *riders* cuentan con referencias tangibles de las empresas, ya que les ofrecen cursos de capacitación antes de comenzar a trabajar y disponen de oficinas, puntos visibles en los que los trabajadores pueden reportar y, llegado el caso, efectuar reclamos.

El algoritmo ordena y ejecuta. No obstante, las referencias de los intereses empresarios no se desdibujan absolutamente. Con tensiones propias de la dificultad de construir una identidad asociada a la tecnología, aparece entre los *trabajadores* la pregunta acerca de la naturaleza del algoritmo:

Trabajador de Glovo: *Yo diría [somos] esclavos de un algoritmo.*

Trabajador de Rappi: *No, tú trabajas para una empresa.*

Trabajador de Glovo: *Sí, pero es un algoritmo que maneja personas.*

Trabajador de Rappi: *Los que ponen los algoritmos son personas, es una empresa, una persona que utiliza la tecnología en contra de nosotros...* (Entrevista conjunta a trabajadores de Glovo y Rappi).

Estas construcciones identitarias sobre el propio sistema serán cruciales para la organización colectiva.

v) *La baja transparencia que caracteriza a los algoritmos*

Una de las virtudes que teóricamente caracteriza a los algoritmos es el manejo de reglas predefinidas y claras que permite tomar decisiones en forma transparente, rasgo que la diferenciaría de la gestión tradicional en la que los seres humanos están sesgados por las emociones.

Sin embargo, en la práctica las reglas que rigen los algoritmos permanecen ocultas y la velocidad con la que cambian transforma a las aplicaciones en mecanismos insondables. De esta manera, el desequilibrio de poder entre la empresa y los trabajadores se refleja en la orquestación de asimetrías de información (Van Doorn 2017). Mientras que las plataformas de reparto manejan bases de *big data*, conocen todos los movimientos de los trabajadores y cuál es la demanda del servicio, construyen rankings y asignan trabajos, tarifas, premios y castigos, es decir, controlan el proceso de trabajo en su conjunto, los repartidores carecen de toda esta información y por tanto de la capacidad de intervenir sobre el proceso. Como en las características antes señaladas, la escasa transparencia cruza a todas las empresas:

“Hablabas por el Whatsapp y nadie te contestaba... no había una comunicación, nosotros por mucho tiempo no supimos cuál era el sueldo, la gente que laboraba doble turno no supo por un montón de tiempo cuál era el sueldo y todavía no se sabe concretamente cuál es porque nadie ganó nunca lo mismo.” (Trabajadora de PedidosYa).

El oscurantismo alrededor del funcionamiento de los algoritmos y la forma unilateral e intempestiva con que cambian -generalmente en detrimento de las condiciones de trabajo-, han sido una de las causas principales de malestar, marcando un quiebre desde la pasividad o el reclamo individual a la organización colectiva.

3. POTENCIALIDADES Y LÍMITES DE LAS RESPUESTAS DEL TRABAJO.

La gestión algorítmica parece orientarse a lacerar una contradicción histórica del capital que ya señalaban Marx y Engels en el siglo XIX. En el mercado, los trabajadores se encuentran atomizados y compitiendo entre sí, la paradoja del capital es que para producir valor necesita reunirlos y ponerlos a cooperar. En esa paradoja descansa la potencialidad de una cooperación invertida, la de los trabajadores para defender sus propios intereses. Y he aquí la aparente solución de la paradoja: el algoritmo habilita la cooperación individualizada de los trabajadores, desdibuja la figura del patrón, opaca el mando y la coordinación capitalista. Sin embargo, la solución de esta contradicción presenta algunos puntos de fuga. En Argentina, en octubre de 2018 un grupo de repartidores presentó ante la Secretaría de Trabajo la solicitud de inscripción de un nuevo sindicato: la Asociación de Personal de Plataformas (APP). Se trata del primer sindicato de trabajadores de plataforma de América Latina. No es un caso aislado de organización de estos trabajadores a nivel mundial³, aunque sí paradigmático de la incontenible resistencia colectiva que insufla la explotación capitalista.

³ Verbigracia: *German Deliverunion, Italian Deliverance Milano y Dutch Riders Union.*

Las posibilidades y dinámicas de ese proceso pueden analizarse desde la perspectiva de los recursos de poder con los que cuentan los trabajadores. Sobre este punto se ha desarrollado la Teoría de recursos de poder y la Teoría de la movilización, con múltiples variantes⁴. Aquí estudiaremos la manera en que los trabajadores fueron desplegando las diferentes dimensiones de poder. Por un lado, el poder estructural, que refiere al poder de negociación en el mercado de trabajo y al poder de negociación en el lugar de trabajo (Silver 2005). Mientras que el primero depende de los niveles de calificaciones o habilidades de los trabajadores requeridas por los empleadores, el nivel general de desempleo y la posibilidad que tienen los trabajadores de vivir con otras fuentes de ingresos no salariales, el segundo refiere a la posición estratégica de los trabajadores en el proceso de producción o distribución, que puede dotarlos de capacidad de disrupción por medio de la acción directa.

Asimismo, analizaremos los recursos de poder social que contribuyen a mejorar la capacidad de negociación de los *riders*: el poder discursivo y el poder coalicional (Vandaele 2018). El primero alude a la capacidad de dañar la imagen pública de las empresas; el segundo refiere a la construcción de alianzas con sindicatos u otras organizaciones sociales.

3.1. El germen organizativo: poder de negociación en el mercado de trabajo

En las plataformas de reparto de comida -y en general en todas aquellas que son del tipo *offline on-demand*-, el poder de negociación en el mercado de trabajo es bajo. A priori, estos trabajadores prácticamente carecen de poder institucional por su status formal de independientes.

El caso que abordamos exige bajas calificaciones y por lo tanto crea condiciones especiales para un alto nivel de rotación. Esta situación está mediada además por las propias características del proceso de trabajo y control bajo la gestión algorítmica en el que los algoritmos cambian y se adaptan en forma vertiginosa para generar altísimos niveles de rotación.

Las multinacionales Rappi y Glovo se instalaron en Argentina en un contexto signado por el aumento creciente del desempleo (7,2 % en el cuarto trimestre de 2017; 9,1 % en el mismo período de 2018) y la precarización de las condiciones de trabajo, atizada por la presión de la inestabilidad laboral (CETyD, 2018). El modelo de estas empresas se ajustó al proyecto neoliberal del gobierno de Mauricio Macri (2015-2019) que promovió el emprendedurismo⁵, la figura del “empresario de sí mismo” (Foucault 2012). La articulación entre el modelo de las empresas de plataforma y las políticas de gobierno no podía resultar más apropiada.

Las condiciones de trabajo propuestas por estas empresas se ajustan, en principio, a las representaciones esperadas: repartir alimentos en una bicicleta o moto es una posibilidad fácil y cierta para obtener un ingreso y ser independiente. Según coinciden los entrevistados, la menor cantidad de jóvenes hacen de este trabajo una actividad *part-time*, como una fuente complementaria de ingresos o para solventar gastos menores. Por el contrario, la mayoría son jóvenes migrantes que llegaron a la Argentina en búsqueda de trabajo y para quienes el reparto se constituye en el único y principal ingreso a tiempo completo. Luego, las presiones del algoritmo harán que las horas de trabajo exigidas para alcanzar un ingreso considerado suficiente se multipliquen. Este conjunto de características impacta tanto en las empresas que en su lógica de expansión y competencia de mercado maximizan la explotación y rotación, como así también en el poder de los trabajadores que, en un mercado de trabajo en constante movimiento y degradación, es ínfimo. Pero aún con altos niveles de rotación, no logran anular la interacción entre los trabajadores. Las propias características del proceso de trabajo, que supone el ineludible encuentro de los trabajadores en los comercios más frecuentados, así como la estrategia empresarial de difusión y alta visibilidad, los vuelve identificables entre sí y les otorga un potencial poder asociativo.

⁴ Para mayor desarrollo ver Senén González y Haidar (2014)

⁵ Este gobierno impulsó, a través de la sanción de la Ley 27.349, la Sociedad por Acciones Simplificada (SAS) que permite crear empresas en tan sólo 24 horas y con un capital social inicial ínfimo. Regulación crucial para habilitar el arribo de Rappi y Glovo.

Para los repartidores la calle cumple la función del espacio de trabajo, de encuentro cotidiano aunque disperso y asistemático. Será la propia tecnología la que contribuya a organizar la corporeidad dispersa. Así lo relata un referente de APP:

“Nos conocimos haciendo pedidos, así empieza esto, empiezas a hablar, te pasas los números y después ya interactúas con uno y después ya somos dos, y después hay un tercero, y siempre hay uno esperando y mientras hablamos, y ahí surgen los grupos de WhatsApp, y ya somos todos y después cuando empiezas a ver las quejas son metódicas, todos manifestamos las quejas y ahí es donde comienza esto” (Trabajador de Rappi).

Los grupos de *WhatsApp* reúnen en un mismo espacio virtual a quienes comparten una similar situación objetiva y algunas inquietudes comunes. Se conforma así una infraestructura posible de sociabilidad e identidad (Diana Menéndez 2019) sobre la que se puede fundar la construcción colectiva. Los trabajadores compartían en los grupos capturas de pantalla, problemas inmediatos, frustraciones, y comenzaron a articular en forma creciente una retórica de la impotencia y la injusticia.

En la intensificación de los controles y las evaluaciones, las decisiones arbitrarias y la falta de transparencia de la gestión algorítmica se fue definiendo, no sin tensiones, un interés común, requisito indispensable para la construcción de una organización de trabajadores. En el marco de la gestión algorítmica, el desafío para los trabajadores suma complejidades: parten de una percepción de sí impuesta empresarialmente pero con una relativa validación social, la de micro-emprendedores, estableciendo una oposición no sólo a la figura de trabajador en relación de dependencia, sino también negando las tradiciones de lucha e identidad de clase asociadas a esa figura. Es decir, la necesidad histórica de la redefinición de intereses (Offe y Wiessenthal 1992) se solapa con la de identificarse como sujetos trabajadores, compartiendo por un lado, determinadas características, y por otro, una contraparte común, la figura patronal, diluida tanto por la gestión algorítmica que fetichiza la relación, como por el supuesto de ausencia patronal detrás de la figura de independiente.

De modo paradigmático, en Rappi esas tensiones se evidenciaron cuando la aplicación pasó unilateralmente de informar pedidos a asignarlos en forma personalizada, marcando un punto de quiebre que se tradujo en el cuestionamiento, por parte de los repartidores, de su identidad y de la relación con la empresa, según se repite en las entrevistas a trabajadores de Rappi:

“Ya pasamos a ser esclavos de la aplicación, totalmente. Y eso es lo que no queremos, porque si tú me dices a mí ‘sé independiente’, bien déjame ser independiente, no me estés limitando ni me estés auto asignando cosas porque yo decido, todo tenemos el libre derecho de decidir” (Trabajador de Rappi).

Atizado por decenas de problemas, el reclamo hacia la empresa fue virando cada vez más desde el respeto de los términos y condiciones que otrora prometían libertad, hacia el reconocimiento de la relación laboral y los derechos de los trabajadores. Los problemas se fueron convirtiendo así en reivindicaciones: jornada laboral, descansos, cobertura de salud y riesgos de trabajo, salarios, transparencia. Reivindicaciones que hoy, con mayor o menor énfasis según las problemáticas derivadas de las especificidades de cada aplicación, comparten los trabajadores de Rappi, Glovo y PedidosYa. Luego, el espacio de encuentro virtual dejó lugar a su complemento necesario, la reunión presencial. Los trabajadores recurrieron así a una herramienta constitutiva de la organización obrera: las asambleas. Se reunieron en las principales plazas de la Ciudad de Buenos Aires, comunicados entre sí por los grupos de *WhatsApp*. Allí se sustanciaría la principal medida de fuerza: no tomar pedidos.

3.2. Recursos renovados: entre el poder de negociación en el lugar de trabajo y el poder discursivo

Si bien, según señala la teoría, en las plataformas *offline on-demand* el nivel de poder de los trabajadores es bajo, los *riders* constituyen una excepción (Vandaele 2018). Ello se debe a la importancia clave del sistema de entrega, transporte y logística en la interacción entre productores y clientes. Son los trabajadores quienes trasladan las mercancías físicas y a la vez permiten la circulación y acumulación de datos (fuente crucial de ganancias de este modelo de negocios). Sin su actividad, no se realiza el valor. De modo que el poder de negociación en el lugar de trabajo derivado de la capacidad de daño que tienen los trabajadores de reparto es relativamente alto. No obstante, esa potencialidad está latente, requiere ser puesta en acción. Así lo hicieron los repartidores de Rappi en 2018. Un domingo de julio realizaron la primera medida de fuerza resonante⁶, una novedosa huelga con ribetes virtuales: en el horario de mayor demanda se reunieron en las plazas de los barrios con mayor movimiento comercial y se mantuvieron activos en la aplicación pero no levantaron ni entregaron pedidos durante más de una hora. Efectivar la medida requirió de cierta coordinación, facilitada una vez más por la propia tecnología. Así lo recordaba un referente de APP:

“Hicimos una huelga que fue en el mes de julio, que fue parar todos o sea estar conectados pero no levantar los pedidos en hora pico del domingo (...) Y nos organizamos hablando con diferentes barrios o sea con los pibes que están en Recoleta, estaban reunidos en el Mall y de ahí sacaban fotos y nos decían ‘estamos activos todos pero no estamos levantando pedido’, nosotros estábamos acá en Armenia, después estaban los pibes de Belgrano que estaban también reunidos ahí en una plaza de Belgrano, y ahí también, y nos comunicábamos por los grupos generales” (Trabajador de Rappi).

En ese momento la empresa tenía pocos meses funcionando y entre los trabajadores que realizaron la huelga se encontraban los más activos, los que pedaleaban jornadas completas y sostenían la actividad. Los pedidos tanto como los reclamos se acumulaban y la empresa no podía prestar el servicio. El poder en el lugar de trabajo se ponía en acto frente a la empresa, a la que se dirigían los reclamos. Tras esta acción, Rappi recibió a los trabajadores y les otorgó un aumento en la tarifa. El aumento fue un triunfo, pero también lo fue el reconocimiento fáctico por parte de la empresa del colectivo de trabajadores, que permitió reforzar la construcción identitaria de ese colectivo opuesto a un otro.

En la huelga se expresaron múltiples fenómenos: la capacidad de organización, negociación y daño de los trabajadores, pero también la existencia de liderazgos y la relación de fuerzas con la empresa. Así, la capacidad de parar el proceso de trabajo estuvo traccionada por la emergencia de activistas. Sujetos promotores de la organización, catalizadores del descontento y el sentimiento de injusticia, portavoces constitutivos del grupo (Bourdieu 1993). El colectivo de *riders* prontamente gestó a sus propios líderes: *“Si [R] decía hoy no trabajamos, Belgrano no se movía y eso es un tercio de la plataforma”* (Juan Ottaviano, abogado de la APP).

La presencia de los activistas se multiplicó en los medios de comunicación, encuentros académicos, y fundamentalmente entre los trabajadores. Ellos ponían en palabras el núcleo del problema:

“Esto es una relación de dependencia, ellos necesitan de nosotros, sin nosotros no viven. Ellos dicen que nosotros, los trabajadores somos una pata de la mesa. ¡No! Nosotros somos tres de las cuatro patas. Porque si nosotros no trabajamos se cae todo. Nosotros somos noventa por ciento de la empresa, por lo tanto debemos ser reconocidos así, porque esa empresa no funciona sin nosotros, entonces hay una relación encubierta. Eso es lo que por lo menos en mi caso, con los compañeros, estamos peleando” (Trabajador de Rappi).

⁶ Días antes habían realizado un plantón frente a la sede central de Rappi reclamando por atraso en los pagos, hecho que contribuyó al malestar general de los trabajadores.

El éxito de la huelga se nutrió también de su carácter sorpresivo. Sin ese factor la empresa podía desmantelarla fácilmente, porque la gestión algorítmica realiza un seguimiento constante del comportamiento de los trabajadores, sabe y aprende. El algoritmo registró quiénes eran los trabajadores que estaban reunidos y dónde. De este modo lo relata una activista:

"... el soporte cuando ve que hay gente en la zona y que no levantan los pedidos y hay pedidos colgados se empiezan a atrasar en el restorán, entonces te llaman, te ven conectada y te dicen: -¿Che, me podés ayudar con tal pedido? -No, pasa que se me pinchó la rueda, o, - No, me estoy yendo a comer; y así todos, me llamaban a mí, cortaban conmigo y llamaban al que estaba al lado, así y nos estaban viendo que estábamos todos en la misma zona, o sea, era medio raro." (Trabajadora de Rappi)

A partir de la utilización de los algoritmos las empresas pueden identificar con precisión matemática a los activistas; ajustando las fórmulas pueden despedirlos, bloqueándoles el acceso a la aplicación -tal como ocurrió posteriormente con los principales referentes-, o en forma más sencilla y sutil, privándolos de pedidos. Esta práctica empresarial, habitual en todos los sectores, estuvo destinada a infundir temor y a horadar cualquier posibilidad organizativa. Esas decisiones patronales no pasaron inadvertidas y en consecuencia la huelga no aparece como la única ni preferente medida de fuerza, sino que formó parte de un repertorio más amplio de acciones que buscaba operar sobre varios frentes y destinatarios. Así lo analizaba el abogado de la APP: *"por formación creo que la huelga sigue siendo la herramienta por antonomasia, digamos de disputa y de lucha... Pero y por lo menos en esta experiencia los repartidores lo veían igual es decir, huelga-movilización-boicot eso sería como la secuencia"* (Juan Ottaviano, abogado de la APP).

Los repartidores interpretaron que las empresas de plataforma en sus estrategias de expansión y competencia se valen de la construcción de una imagen pública destinada a los consumidores en la que proponen múltiples valores: la cooperación entre repartidores y clientes, la oferta de un servicio ágil, eficiente y barato, el emprendedurismo, la innovación digital, la inversión en el país. Para hacer frente a esta estrategia los trabajadores se sirvieron de lo que Vandaele (2018) denomina el poder discursivo. Éste apunta a dañar públicamente la reputación de las empresas, en este caso realizando denuncias sobre las condiciones de trabajo y explotación. Una medida semejante al *boicot* que utilizaban los viejos sindicatos de oficio y que supone un recurso fundamental en el sector de los servicios.

La reactualización de este recurso está sustentada, por un lado, en las herramientas tecnológicas que permiten irrumpir con cierta visibilidad en las redes sociales como Twitter. Esta herramienta también es utilizada para difundir actividades, convocar a los trabajadores dispersos en las calles y construir una comunidad a nivel internacional. En las redes de la APP se puede encontrar información sobre fallos judiciales, acciones de protesta y experiencias de organización de trabajadores de plataformas a nivel global, por lo que constituyen verdaderas redes de auto-comunicación masiva (Wood 2015).

La reactivación de este recurso se fundamenta, además, en la resonante recepción de las denuncias realizadas por los trabajadores de estas empresas en los medios de comunicación. Seguramente, el cambio que ocasionaron los *riders* en la fisonomía cotidiana de los centros urbanos motivó el interés mediático, por lo que ocuparon espacios en los principales diarios y programas de televisión de Argentina, habilitando una instancia para denunciar y deslegitimar la narrativa de las plataformas.

A la *huelga* contra la empresa y *la campaña de denuncia* destinada a concitar el interés de la opinión pública, se agregaron *las movilizaciones* que se dirigieron en principio hacia la sede de las propias empresas con el objetivo de forzar instancias de reconocimiento y negociación colectiva.

Avanzado el proceso organizativo, los repartidores se movilaron también hacia la entonces Secretaría de Trabajo, interpelando al Estado en tanto que regulador ineludible de la relación laboral. Con ese propósito transitaron un proceso de reconocimiento de esa relación. Habían quedado atrás los reclamos por el cumplimiento de la promesa de auto-empleo/auto-jefatura o de

un contrato civil de términos y condiciones. Ahora, venían a pedir tutelaje y regulación ante las autoridades competentes. Así lo explicaba un referente de la APP:

“Si el Estado no regula esto ¿quién lo va a regular? [...], lo que necesitamos es que tomen cartas en el asunto y tomen acciones contra estas empresas que están entrando con el falso eslogan del freelance y están precarizando al mil por ciento” (Trabajador de Rappi).

En este reclamo los referentes de APP recuperan la experiencia internacional de otros trabajadores de plataformas, pero también legados de la historia gremial local en la que las capacidades de negociación asociadas al poder en el mercado y lugar de trabajo, dejan espacio a las relaciones políticas.

Para apuntalar la presión hacia el gobierno pero también hacia la empresa, el proceso organizativo, con su multiplicidad de herramientas, se cristalizó en la constitución de la APP. Constituir la herramienta gremial en términos formales, con afiliados y autoridades, le permitió a los trabajadores aportar un elemento más en la tarea de denunciar la existencia de la relación laboral. En esa dirección, hubo un fallo judicial que obligaba a las empresas a reincorporar a los activistas despedidos (bloqueados de la aplicación) por su actividad sindical constituyendo un hito en la lucha obrera.

3.3. Solidaridades fallidas. El poder coalicional

En algunos países europeos, las organizaciones de *riders* (sindicales pero también de tipo cooperativas, entre otros formatos) han compensado, aunque sea parcialmente, la falta de poder de negociación con el establecimiento de alianzas con otros grupos sociales y sindicatos que les proveen asistencia financiera y/o jurídica para negociar o enfrentar en mejores condiciones a las empresas de plataforma (Vandaele 2018). Sin embargo, los trabajadores de reparto en la Ciudad de Buenos Aires más que un aliado, encontraron en el sindicato que por definición estaría en mejores condiciones de representarlos -la Asociación Sindical de Motociclistas, Mensajeros y Servicios (ASIMM)-⁷, un escollo para la defensa de sus derechos.

No es un fenómeno nuevo en la historia sindical argentina. Detrás de esta posición generalmente se encuentra el temor a ser desplazados o a perder poder dentro de la organización frente a la incorporación de nuevos grupos numerosos de afiliados. Al mismo tiempo, y en el caso específico de los trabajadores de plataformas, algunos sindicatos tradicionales europeos se resisten a organizar a estos trabajadores por temor a que se socaven las condiciones de trabajo del conjunto y se normalice un paradigma, la *uberización* de las relaciones de empleo. Por ello desarrollan como una estrategia el litigio judicial, de modo de corregir la clasificación errónea de estos trabajadores como auto-empleados (Marceta 2019).

Este punto, sin embargo, no aparece entre los argumentos de ASIMM. En el discurso de sus dirigentes no se niega la regularización de condiciones de trabajo que de facto son precarias y flexibilizadoras. Por el contrario, su principal política fue aliarse con la Cámara de empresas de mensajería e interpelar al Gobierno de la Ciudad para regular las condiciones de trabajo, siguiendo el marco que regía a los trabajadores de PedidosYa, antes de que esta empresa se vuelque al modelo de negocios de Rappi y Glovo. Así lo expresaba un dirigente de la ASIMM:

“Tratamos de que el convenio sea amigable, que no sea súper rígido de un tipo que está todo el día, pusimos una jornada de 12hs semanales porque entendemos justamente que los picos, por ahí, de demanda son de viernes a domingo, tratamos de ir modificándolo y que sea...”

⁷ ASIMM, formado en 2003, representa a los trabajadores mensajeros de la Ciudad aunque con la expansión de las plataformas de reparto de comida intentó captar a este sector. Para un desarrollo mayor de las estrategias de este gremio ver (Arias, Diana Menéndez y Haidar 2020)

también que a las empresas les sirva pero claramente a estos no les interesa, directamente dicen que no son trabajadores y no quieren discutir ni jornada, ni seguridad, ni vacaciones, ni siquiera algún tipo de marco regulatorio...” (Dirigente ASIMM).

La negociación de condiciones reguladas de explotación para algunos trabajadores de reparto (se proponía regularizar sólo a algunos de ellos) fue la propuesta del sindicato preexistente a los jóvenes activistas de Rappi, muchos de ellos migrantes, que carecían de experiencia gremial pero también de resistencias a las estructuras sindicales. A pesar de la disposición inicial a vincularse con los gremios, los relatos de los activistas evidencian la relación conflictiva con ASIMM. Así lo relataba uno de los activistas de Rappi:

“aparecieron los del sindicato de motoqueros [ASIMM] a decirnos que bueno que ellos nos iban a ayudar, que iban a arreglar con la empresa porque esto no podía seguir pasando, que nos iban a acompañar, bla, bla, bla; nos invitaron al día siguiente a la sede del sindicato (...) Lo que hizo ASIMM fue decirnos que nos calmemos, que no vayamos a los medios, que ya tenían todo solucionado, que iban a blanquear personal. Resulta que el arreglo eran 22 trabajadores por mes cuando éramos 6000” (Trabajadora de Rappi).

La política de ASIMM fue hacer uso del poder de negociación que detenta institucionalmente, siguiendo los parámetros de relaciones laborales en las que intervienen los sujetos definidos en forma diáfana como trabajadores y patrones. Y se recostó sobre ese recurso, aunque infructuosamente, por las resistencias de los trabajadores pero también por la negativa de la propia empresa a negociar. Esto se expresa tanto en la estrategia de negociación con las empresas sin atender los reclamos del activismo, como en la negativa a aceptar la organización de los propios trabajadores de PedidosYa que formalmente representaba:

“No hay respuestas del sindicato, la realidad es que nosotros nos quisimos afiliar un montón de veces y directamente desaparecen las hojas de afiliación... O sea, vos aportás y todo pero en el momento en el que vos vas a afiliarte no te afilian [...] La idea general es que no hay que molestar, de repente es como una cosa de que podemos quejarnos pero hasta ahí [...] ‘no, no se puede hacer paro, no se puede hacer nada. Lo único que podemos pelear es el tema del sueldo” (Trabajadora de PedidosYa).

Esta relación conflictiva con el sindicato en coexistencia con el reconocimiento de la necesidad de constituir una herramienta gremial para defender sus derechos, impulsó a los trabajadores de las plataformas de reparto, inicialmente los de Rappi, a constituir la Asociación de Trabajadores de Plataformas como sindicato de base.

En el intento de construir alianzas y soportes, lograron reuniones significativas con los secretarios generales de las dos Confederaciones gremiales más importantes de la Argentina, la CGT y la CTA. Se trató de acercamientos de carácter más simbólico que del ejercicio de un poder coalicional que les provea de recursos financieros, logísticos, políticos o jurídicos para obtener una mayor capacidad de negociación. En su lugar contaron con la asistencia de un equipo de abogados laboralistas que vienen asesorando al incipiente gremio y bajo cuyo patrocinio lograron el fallo que obliga a las empresas a reincorporar a los activistas despedidos. Así, las disputas por el significado del trabajo y la relación laboral, en el terreno social y jurídico, se articulan con las luchas por los más básicos derechos de los trabajadores, incluyendo el de la representación gremial.

4. CONCLUSIÓN

Uno de los ejes clave de la nueva configuración del capitalismo global es la modificación en los procesos de trabajo de la mano del uso creciente e intensificado de la tecnología y de un nuevo tipo de mercancía: los datos. En ese marco, las plataformas se definen a sí mismas como negocios tecnológicos, simples facilitadores, en virtud de la tecnología utilizada, de un servicio ofrecido, en este caso, el reparto donde los *riders* son independientes. Pese a sus discursos, sus estrategias de marketing y de reclutamiento, un análisis más riguroso evidencia rápidamente que el portfolio de nuevos modelos de negocios se construye sobre la relación capital-trabajo. Así, el algoritmo constituye una forma de gestionar la fuerza de trabajo orientada a encubrir la relación laboral y a precarizar las condiciones de trabajo de modo tal de sostener un sistema expulsivo de trabajadores que permita reforzar la idea de la inexistencia de tal relación.

El seguimiento y la evaluación constante, el control, los castigos, las arbitrariedades y opacidades, no constituyen errores o efectos no deseados de las plataformas, sino por el contrario herramientas perfeccionadas para tal fin. Exitosa en parte, pero falible para escapar a las reglas históricas de la dialéctica y las relaciones de fuerza, esa materialidad permitió construir el colectivo obrero. En ese proceso, el encuentro físico entre los trabajadores fue una condición nodal para trascender la debilidad estructural que detentan en materia de poder en el mercado de trabajo. Los *riders* se identificaron con sus sentimientos compartidos de malestar y frustración y en ese proceso se fueron redefiniendo los intereses hacia un horizonte colectivo. En otros términos, en la ruptura de la representación de los repartidores como jefes de sí mismos hacia la construcción de otra representación que identifica relaciones laborales de explotación se fue construyendo una identidad colectiva: somos trabajadores. De forma sintomática, los problemas se construyeron como reivindicaciones. Esta experiencia, aún en construcción, evidencia la falacia de la asepsia de la tecnología y repone su carácter político. Todo el proceso de organización y lucha de los *riders* está atravesado por relaciones de fuerza que son dinámicas, en constante movimiento, que obligan a realizar avances y retrocesos en la disputa por la defensa de los propios intereses.

Viejos métodos de lucha se reactualizaron bajo nuevos formatos. La tecnología no puede borrar legados históricos de disputa. Muchas prácticas tradicionales de la clase obrera son remozadas: la discusión en asambleas, el paro y la movilización, la interpelación al Estado, la organización territorial, la emergencia de líderes, así como también los métodos empresarios para dispersarlas, el ofrecimiento de incentivos selectivos, el amedrentamiento, el intento de disciplinar e infundir miedo por medio de la cooptación o el castigo a los líderes.

Frente a la emergencia de este fenómeno, desde ámbitos académicos y políticos surge la pregunta: ¿sobrevivirán los sindicatos en la economía de plataformas? La experiencia de los trabajadores de reparto en Argentina ofrece algunas pistas en ese sentido. La forma sindical sigue apareciendo como una salida irremplazable. Con rasgos también tradicionales, el caso de la APP recupera legados basistas de organización y al mismo tiempo se inscribe en las particularidades del modelo sindical argentino. La conformación de un sindicato que, en principio, por su descripción, pretende ser reconocido como de actividad, es expresión de ello. No existen certezas sobre su derrotero. Pero evidentemente ya ha dejado un mojón en la lucha de los trabajadores de plataformas en Argentina.

REFERENCIAS

1. Boutang, Moulier, et al. *Capitalismo cognitivo, propiedad intelectual y creación colectiva*. Madrid. Traficantes de Sueños. 2004
2. Castells, Manuel. *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Alianza, Madrid. 2001
3. CETyD. *Boletín de coyuntura sociolaboral #8*. Agosto 2018. Disponible en <http://cetyd.unsam.edu.ar/boletin/CETyD-boletin-8-ampliado.pdf>
4. De Stéfano, Valerio. "The rise of the 'just-in-time workforce': On demand work, crowdwork, and labor protection in the 'gig-economy'". Conditions of Work and Employment Series. 2016. Working Paper 71. Geneva. ILO.
5. Diana Menéndez, Nicolás. "Virtuales pero reales. Análisis de una experiencia de organización gremial de trabajadores de entornos virtuales". Trabajo y Sociedad, n° 34, UNSE, 2019: 291-308.
6. Fleming, Peter. "The Human capital hoax: work, debt and insecurity in the Era of Uberization". Organization Studies, 38 (5).
7. Foucault, Michael. *El nacimiento de la biopolítica. Curso en el Collège de France, 1978-1979*. Buenos Aires: FCE, 2012.
8. Glasser Barney y Anselm Strauss. *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. Aldine Publishing Company. New York. 1967
9. Johnston, Hannah, y Land-Kazlauskas, Chris. "Organizing on demand: representation, voice, and collective bargaining in the gig economy". Working papers. International Labour Organization, 2018.
10. Marceta, Petar. "Trade unions and the recommodification of labour in platform capitalism: the Dutch experience". Ponencia presentada en la Conferencia de la Society for the Advancement of Socio-Economics. 2019. 27-29 junio, Nueva York.
11. Offe, Claus. *Contradictions of the Welfare State*. London: Hutchinson. 1984.
12. Offe, Claus y Wiessenthal, Helmut. "Dos lógicas de la acción colectiva". La gestión política. Madrid. Ministerio de trabajo. 1992.
13. Scholz, Trebor. *Überworked and Underpaid: How Workers Are Disrupting the Digital Economy*. Cambridge: Polity Press. 2017.
14. Senén González, Cecilia y Haidar, Julieta. "Movilización de recursos de poder en el resurgimiento del protagonismo sindical en Argentina post 2001". Cuadernos del CENDES. 2014. Año 31, N° 87, tercera época, septiembre-diciembre, 107-125.
15. Silver, Beverly. *Fuerzas de trabajo. Los movimientos obreros y la globalización desde 1870*. Madrid. Akal. 2005.
16. Srnicek, Nick. *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra, 2018.
17. Vandaele, Kurt. "Will Trade Unions Survive in the Platform Economy? Emerging Patterns of Platform Workers' Collective Voice and Representation in Europe". ETUI Research Paper - Working Paper 2018. 05. Disponible en <https://ssrn.com/abstract=3198546> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3198546>
18. Van Doorn, Niels. "Platform Labour: On the Gendered and Racialized Exploitation of Low-Income Service Work in the 'On-Demand' Economy". Information, Communication & Society. 2017. 20 (6). Pp. 898-914.
19. Wood, Alex. "Networks of injustice and worker mobilisation at Walmart". Industrial Relations. 2015. 46.