

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea

Grado en Sociología

Año académico 2018-2019

Capitalismo de Plataforma

Situación laboral de los repartidores de Glovo

Autor: Mikel Arévalo Lázaro

Tutor: Imanol Zubero Beaskoetxea

28 de Mayo de 2019

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	5
2.1. Estrategia de la investigación	5
2.2. Objeto de estudio	6
2.3. Objetivos	7
2.4. Hipótesis	7
2.5. Guion de la entrevista	7
3. MARCO TEÓRICO	9
3.1. Economía Colaborativa y Capitalismo de Plataformas	9
3.2. Precariedad laboral	10
3.3. Relaciones Laborales y Contrato TRADE	13
3.4. Eficiencia Tecnológica	15
4. TRABAJO DE CAMPO	19
4.1. Mirada hacia la plataforma intermediaria o de servicios	19
4.2. Nuevo modelo de empleo: Capitalismo de plataformas	23
4.3. Fábrica de Sonrisas: La calificación como herramienta de control	29
4.4. ¡Silencio, se rueda!: Miedo e incertidumbre en el nuevo modelo de repartidor	32
4.5. Modelo ideal y Modelo roto: Lo que se esconde detrás del cajón amarillo	34
5. CONCLUSIONES	37
6. BIBLIOGRAFÍA	39
Anexos	41

RESUMEN

En el presente trabajo final de grado, se aborda el análisis sobre la situación de las condiciones laborales de la plataforma digital Glovo. Especialmente, la investigación estudia la relación entre la plataforma y el empleado autónomo *Glover* para comprobar el grado de autonomía existente y cómo afecta a la calidad y condiciones laborales. Por tanto, se llevará a cabo un análisis cualitativo a dos tipos de modelo Glover: *Ideal* y *Roto*. En esta investigación se destaca que la aparente Economía Colaborativa es inajustable y condena a estados de precariedad para el Modelo Roto, limitando la autonomía y flexibilidad para ambos modelos por medio de la herramienta de "Puntuación al Repartidor", fallando con la prerrogativa de la Economía Colaborativa para dar lugar al Capitalismo de Plataformas.

Palabras clave: Condiciones laborales, Capitalismo de Plataformas, Economía Colaborativa.

ABSTRACT

In this final degree work, the analysis of the situation of the working conditions of the Glovo digital platform is dealt with. In particular, the research studies the relationship between the platform and the self-employed Glover in order to verify the degree of existing autonomy and how it affects quality and working conditions. Therefore, a qualitative analysis will be carried out on two types of Glover model: Ideal and Roto. This research highlights that the apparent Collaborative Economy is unadjustable and condemns states of precariousness for the Roto Model, limiting the autonomy and flexibility for both models by means of the "Scoring the Dealer" tool, failing with the prerogative of Collaborative Economy to give rise to Platform Capitalism.

Translated with www.DeepL.com/Translator

Keywords: Working conditions, Platform Capitalism, Collaborative Economy.

1. INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías han encontrado otro espacio donde desplegar todo su potencial. El discurso tecnoutópico nos reconduce a plantearnos que las *startup* son una solución para acabar con las convencionales dinámicas en el empleo y la reducción del paro a nivel global. Por un lado, la Economía Colaborativa rompe con el modelo tradicional de jornadas completas y jerarquía en el trabajo, para dar paso a la flexibilización del tiempo y libre elección para trabajar cuando desees. Por otro lado, ante la inestabilidad económica que acontece el mercado y el estado de incertidumbre que se manifiesta ante las pasadas crisis económicas, el espectro laboral, en España, ha dejado una situación y calidad de empleo diferente a la acontecida en las dos últimas décadas. Es a partir de la recesión económica situada a partir de 2008, cuando comienzan a proliferar, gracias al poder de las nuevas tecnologías, plataformas digitales de diversos caracteres, ofreciendo servicio y remuneración a quienes dispongan de tiempo y ciertos recursos materiales. Entre estos recursos, el elemento fundamental es el teléfono inteligente con una tarifa de datos óptima para estar siempre conectado. Aunque en esta investigación no esté centrada en el análisis del nacimiento de las plataformas digitales, cabría preguntarse si son la solución a nuestros problemas o que han podido proliferar a causa de la crisis políticas y sociales en la que se encuentran los países de occidente. Si se posicionan como una solución, nos debemos de detener en las condiciones de trabajo que ofrecen.

Entre estas plataformas digitales, en el 2015, aparece Glovo¹, como plataforma intermediaria que revoluciona el sector de los repartidores. El funcionamiento de Glovo es muy sencillo: te descargas la aplicación en tu teléfono inteligente, te inscribes como cliente², por medio del geolocalizador te indica la zona en la que te encuentras, te ofrece diferentes servicios (desde pedir comida a un restaurante, cómo comprar algún producto en el supermercado o entregar un regalo a un amigo, entre otras), seleccionas la opción deseada y en el menor tiempo posible un repartidor *-glover-* realiza la acción por ti. Se realizan los pagos correspondientes por la acción prestada.

En cierto sentido, la plataforma no se presenta con una actividad muy diferente a los ya conocidos repartidores³. El poder de Glovo es crear una plataforma, donde unifica diferentes productos, de diferentes establecimientos, que se puedan realizar en un mismo pedido, sin olvidar la tecnología como herramienta revolucionaria: facilita y agiliza el consumo que quiera realizar cada cliente. La forma organizativa de Glovo se constituye dentro de las dinámicas de la economía colaborativa *“modelos de negocio en los que se facilitan actividades mediante plataformas digitales que crean un mercado abierto para el uso temporal de bienes o servicios”* (Serrano, 2017: 19).

¹ Oscar Pierre, ingeniero aeronáutico, de 22 años, logra dar vida a Glovoapp23 Sl. a través de una inversión de 140.000€ en Barcelona.

² El análisis está enfocado para ser consumidor y no como usuario que trabaja con Glovo.

³ En 1984, ya existía una empresa de mensajería similar a Glovo, sin el componente tecnológico, con la misma relación laboral en la que se encontraban los anteriores empleados a la Empresa de Mensajería MT <http://www.eduardorojotorrecilla.es/2019/02/sigamos-hablando-sobre-la-economia-de.html>

La situación de las condiciones laborales de las y los repartidores de la plataforma Glovo es un hecho encubierto por todo el entusiasmo tecnológico en el que se encuentra la Era digital. Las *startup*, aquellas pequeñas empresas con productos y servicios innovadores, con una relación muy estrecha con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se caracterizan por el factor de gran riesgo, ya que no disponen, en un principio, de gran patrimonio económico, y su estabilidad se consigue al adherirse a empresas con gran representatividad que apuestan por abarcar nuevas demandas de los consumidores.⁴

La aparente aparición de nuevos repartidores, con cajones amarillos resaltantemente llamativos a sus espaldas, cruzan las calles y vías de las ciudades. Por medio de un contrato TRADE (Trabajador Autónomo Económicamente Dependiente) y con aparentemente unas mínimas condiciones (mayor de edad, disponer de teléfono, internet y transporte privado) puedes comenzar a ingresar una remuneración por los pedidos, recogidas y entregas que se publican en la aplicación de la plataforma. En su condición como autónomos, los repartidores disponen de una flexibilidad para trabajar cuando quieran, el tiempo que quieran y realizar los pedidos que prefieran.

Esta investigación se ha comprometido a comprobar la situación de autonomía en la que están los repartidores de Glovo, con el fin de analizar el grado de ajenidad, por medio de la experiencia de diferentes repartidores, para encontrar si realmente disponen de las condiciones óptimas que se presuponen en la relación laboral de una persona autónoma. Las comodidades que ofrecen las plataformas de servicios o intermediación es el grado de precariedad acontecido por las personas que se embarcan a solicitar un contrato de autónomos. Se destacan dos modelos:

1. *Ideal*: Son personas jóvenes que trabajan en Glovo para tener algo de dinero.
2. *Roto*: Son personas adultas que trabajan en Glovo, por falta de alternativas, con cierto grado de vulnerabilidad.

Ambos modelos son usados en esta investigación para denunciar la falta de autonomía y libertad de los *glovers*, afectando al contrato laboral en el que se suscriben. Además, el Modelo Roto nos permite esclarecer que lo único innovador de la plataforma Glovoapp23 S.L. es la digitalización y no las dinámicas de empleo, ya que usan el discurso tecnocrático para beneficiarse de la precariedad vital y laboral en la que se encuentra gran parte de la población. Es determinante la *Calificación* del repartidor como una forma de limitación en la decisión y libertad del trabajador con contrato TRADE, imponiendo al Modelo Roto a una mayor ajenidad con la empresa de plataforma ante un estado de mayor precarización que el Modelo puesto.

En este Trabajo Final de Grado se analizan las aportaciones de cuatro “glovers” y la situación de vida en la que se encuentran por su relación con la plataforma digital. Esta investigación parte hacia un mejoramiento de la precariedad en España, mejorando la calidad de vida de las y los ciudadanos, con la fijación en el capitalismo de plataformas y actuar desde las políticas institucionales para regularizar estas dinámicas organizativas.

⁴ Las empresas que más startup absorben son: Facebook, Google, Amazon, entre otras.

2. METODOLOGÍA

2.1. Estrategia de la investigación

La metodología utilizada en esta investigación es hipotético-deductiva, ya que a través de observar la situación laboral de las personas con relación laboral en la plataforma Glovo se determina si son adecuadas las condiciones laborales que presentan. El problema que se analiza se ciñe a una teorización para formular las hipótesis, que a través del razonamiento deductivo es posible su validación por medio de un proceso empírico. Este enfoque es concreto y ajustado a la estructura organizacional de un modelo de empresa, pudiendo existir similitudes con otras, pero es debido tener en cuenta que no se pretende generalizar a todas las plataformas digitales que ofrecen un servicio o intermediación.

Las técnicas utilizadas en esta investigación parten de una recopilación bibliográfica de textos, noticias y sentencias publicadas que dan contexto al estudio, además de una lectura y recogida de datos sobre las medidas legales y necesarias para componer una relación laboral. De esta forma, se realizará en justa medida el marco teórico. El análisis cualitativo, por su parte, supone cierto grado de dificultad, ya que una gran mayoría de las personas relacionadas con la empresa rehúsan de la participación a este estudio por miedo a perder su puesto de trabajo o por la limitación de tiempo, entre otras cosas.

En este caso, se realizará una investigación cualitativa descriptiva, complementando con cuatro entrevistas presenciales, complementado con un diario de campo. Se basa en el análisis subjetivo e individual de las personas entrevistadas para indagar el grado de regulación y control de la empresa sobre la autonomía de los trabajadores. El proceso empírico llevado a cabo por la investigación actual es la entrevista individual. El complementario diario de campo resalta matices de interés para ciertas partes del análisis realizado para describir el espacio, el tiempo y las formas observadas en la interacción con los repartidores.

Una de las condiciones para realizar las entrevistas era encontrarnos en un lugar público (bar, cafetería) cerca del lugar de residencia del entrevistado. Se acota las entrevistas a cuatro por falta de tiempo y dinero. Las entrevistas son grabadas para la posterior transcripción, de las cuales se extraen las partes de mayor relevancia para la investigación, ya que el guion de la entrevista ha ido reconstruyéndose según se han desvelado nueva información determinante. La contactación se ha realizado por “bola de nieve”, tanto por contacto directo como por redes sociales. Las entrevistas se realizan a personas de diferentes puntos de Bilbao y Vizcaya: Abando, Casco Viejo, Santutxu y Basauri. La edad de los participantes es de 20 a 32 años, ajustándose a los requisitos propuestos para ser de Modelo Ideal o Modelo Roto. Estas cuatro entrevistas han sido suficientes, ya que se ha recabado información suficiente en ambos modelos.

Para esta investigación se intercalan comentarios de los entrevistados como citas directas e indirectas para ofrecer una imagen superficial de su experiencia. La idea es ofrecer una lectura y un entendimiento de la situación con mayor facilidad para la comprensión, a modo de ejemplificación de las reflexiones descritas en el análisis.

2.2. Objeto de estudio

Personas de Vizcaya, asociadas a Glovo, de un intervalo generacional comprendido entre 18 a 65 años, con una duración de contrato superior a 3 meses, ya que es necesario más de 50 pedidos a través de la plataforma para que las y los empleado sean recalificados, además de dejar un intervalo de tiempo suficiente para que hayan podido tener ajustes en su puntuación como repartidor.

El objeto de estudio tomado para esta investigación es:

- Caso 1: Hombre o mujer, entre 18 y 26 años, cumpliendo la relación con la plataforma superior a 3 meses.
- Caso 2: Hombre o mujer, entre 18 y 26 años, cumpliendo la relación con la plataforma superior a 6 meses.
- Caso 3: Hombre o mujer, entre 27 y 65 años, cumpliendo la relación con la plataforma superior a 6 meses.
- Caso 4: Hombre o mujer, entre 27 y 65 años, cumpliendo la relación con la plataforma superior a 13 meses.

Los dos primeros casos que se analizan están enfocados a gente joven, estudiante, con pocas responsabilidades y con una constitución física óptima⁵, ajustándose a la permanencia con la plataforma, siendo de 3 meses para la revalorización de su calificación, y de 13 meses para comprobar los gastos ocasionados por las tarifas del contrato de autónomos.

Los dos casos siguientes (3, 4) están enfocados en personas que, según la perspectiva social⁶ se ajustan a la etapa adulta, distanciándose del estereotipo que la plataforma predica. Una de las propuestas más llamativas de la plataforma es vincular trabajo con diversión, hacer deporte mientras trabajas. Sonriente. Esto no quiere decir que las personas de mayor edad no puedan *disfrutar* del empleo, sino que la propia empresa usa de estrategia de anexar negocio⁷-ocio hacia los jóvenes, quienes tienen un porcentaje menor que el Modelo Roto de dependencia económica.

Los perfiles seleccionados son:

P1: Joven, de nacionalidad española. 21 años de edad estudiante de formación superior. 6 meses asociado a Glovo. Reside con sus padres. Sin cargas familiares. Primer puesto laboral.

P2: Joven, de nacionalidad española. 24 años de edad con estudios básicos sin acabar. 4 meses asociado a Glovo. Reside con sus padres. Sin cargas familiares. Primer puesto laboral.

⁵ Este es el perfil que la plataforma Glovo recita en todos los videos y entrevistas que se han realizado a integrantes de la empresa, de la parte directiva.

⁶ La edad para la estabilidad económica y social está ajustada a partir de los 25 años, la media de edad que determina mayormente la finalización de los estudios.

⁷ Negocio, desde la epistemología viene a significar “sin ocio”. Una buena forma de reforzar las nuevas dinámicas de empleo.

P3: Adulto, de nacionalidad española. 31 años de edad con estudios medios finalizados. 1 año asociado a Glovo. Reside con sus padres. Cierta grado de responsabilidad económica. Inestabilidad laboral desde la recesión económica.

P4: Adulto, de nacionalidad española. 32 años de edad con estudios básicos acabados. 17 meses asociado a Glovo. Reside con sus padres. Responsabilidad económica. Trayectoria laboral inestable, mayormente en el sector hostelero.

2.3. Objetivos

Analizar el grado de autonomía de los repartidores en relación con Glovo

- *Examinar la repercusión que impone Glovo en función de las decisiones que toma el repartidor*
- *Detectar la función de la calificación del repartidor como forma de control.*

Analizar el beneficio de la plataforma Glovo a través de la precariedad vital y laboral de las personas

- *Distinguir la situación de precariedad del Modelo Ideal y Modelo Roto*

2.4. Hipótesis

La autonomía de los repartidores está limitada por los mecanismos que conforman la plataforma de servicios Glovo:

- *Los elementos para valorar las funciones del repartidor condicionan enormemente el grado de decisión y libertad del trabajador.*
- *Toda la responsabilidad recae sobre el repartidor sin disponer de un apoyo por parte de la plataforma.*
- *La plataforma ofrece servicio e intermediación.*

Las personas definidas dentro del Modelo Roto tienen una mayor dependencia al control de la empresa que las personas definidas con el Modelo Ideal

- *La dinámica de empleo de Glovo hace más precario al Modelo Roto.*

2.5. Guion de la entrevista

La realización de la entrevista está elaborada por medio de un guion semiestructurado revelando las cuestiones más importantes para la entrevista. El guion presenta tres bloques: Entrada, Condiciones Laborales y Tecnología: La triada está interrelacionada para destacar los aspectos de los objetivos de esta investigación, pero se ha diferenciado en tres bloques para asociarlo con un enfoque personal del entrevistado y un enfoque general que comparten, en

cierta medida, todos los colaboradores con la plataforma Glovo. El guion no es cerrado para posibilitar el desarrollo de la conversación. Se ha buscado que el entrevistado pueda dar pie a una mayor información sobre su experiencia con la plataforma digital Glovo, pero esto también ha repercutido a crear una conversación que muchas veces se ha ido distanciando del tema.

3. MARCO TEÓRICO

En el presente TFG se lleva a cabo una investigación sobre la situación laboral de los *glovers*, concretamente, en la provincia de Vizcaya. A través de la variedad de sentencias y juicios a las plataformas digitales⁸, conflictos entre trabajos convencionales y trabajos de plataforma⁹, 14% de tasa de desempleo y la calidad trabajo precario, es de interés indagar cómo las nuevas formas de empleo, por medio de la aparente Economía Colaborativa, ofrecen alternativas para disponer de un remuneración económica.

Tras esta disposición, se lleva a cabo una revisión teórica sobre los factores que determinan la situación laboral ofertada por las plataformas digitales, en concreto Glovo. Es de importancia no englobar a todas las plataformas como si de una se tratase, ya que las funciones y los servicios de cada una son diversos. La noción básica sobre estas plataformas es que todas, relativamente, se pueden operar desde un teléfono inteligente, dando la impresión de que, al utilizar el aparato móvil como herramienta para la actividad, todas dependen de una misma *relación laboral* entre la plataforma y el usuario. La literatura para definir y esclarecer los conceptos que forman parte de este análisis son: Economía Colaborativa y Capitalismo de Plataforma, Precariedad laboral, Relaciones laborales y Contrato Trade, y Eficiencia tecnológica. Estos son los conceptos definidos están ligados a conceptos que les componen.

3.1. Economía Colaborativa y Capitalismo de Plataformas

Las plataformas digitales, de intermediación y servicio, arraigan una gran confrontación con las convencionales formas organizativas, imponiendo la flexibilización del tiempo, libertad de decisión y al prosumidor¹⁰ como elementos que dan forma a una nueva economía. Así, el prosumidor es “*designar a quienes creamos bienes, servicios o experiencias para nuestro uso o disfrute, antes que para venderlos o intercambiarlos. Cuando como individuos o colectivos, PROducimos y conSUMIMOS nuestro propio output, estamos prosumiendo*” (Toffler, 2006:221)

Es necesario fijar la mirada en los discursos sobre el optimismo tecnológico para dar contexto a las nuevas formas de organización que están ofreciendo la noción de los conceptos que titulan este bloque. La ideología tecnocrática es donde hay que poner acento, señalar y juzgar las posibilidades de una adecuación laboral digna para la aparente llegada de Economías de Plataformas, encubiertas en *Startups* (empresas de innovación y revolución de mercado) y en una aparente **colaboración** entre empresa y trabajador.

⁸ Deliveroo, Glovo y Ubereats, en España, han azotado una cadena de juicios para determinar la relación laboral en la que se encuentra la empresa con los repartidores autónomos que tienen en plantilla.

⁹ Al igual que las anteriores plataformas digitales mencionadas, el caso Uber contra la industria del taxi está latente en ciudades como Madrid, Barcelona y Valencia.

¹⁰ Véase *El valor del Trabajo* pp. 35-36. *El dilema del Empleo* de Orio Giarini y Patrick M. Liedtke.

En primer lugar, es importante realizar una historiografía sobre las dos grandes dinámicas de trabajo que predecían al Capitalismo de Plataforma: Fordismo y Taylorismo.

“Las razones de disminuir el tiempo muerto y la búsqueda de la eficiencia por encima de la eficacia es lo que ha llevado dentro del propio sistema capitalista a etapas superiores. Los avances tecnológicos y con ello la era digital ha conducido el tránsito desde la obtención de economías de tiempo (Taylor), la cadena de montaje (Ford) hasta los sistemas informáticos que irrumpieron y modificaron totalmente la vida del ser humano.” (Batista- Dominguez, 2018: 8)

Las **Plataformas digitales**, de intermediación o servicio, son modelos económicos que crean nuevos consumos y formas de consumir. Estimulan nuestros gustos y comportamientos, generando mercados donde apaciguar estas necesidades artificiales y exaltadas producidas por el deseo constante de una calidad de vida mayor.

“La producción artesanal (y el mundo social en el que se imbricaba) fue sustituida por la producción industrializada bajo relaciones sociales capitalistas. En el marco de los debates sobre el fin del fordismo, la especialización flexible sería la característica del proceso de trabajo desde mediados de los ochenta. (...) las nuevas tecnologías de la información abren “la era de la competencia por la calidad, la era de los productos especializados y de la fabricación por lotes” (Zubero, 2018:11).

Como señala el autor, las nuevas economías ofrecen una visión renovada de las anteriores dinámicas laborales caracterizadas por la rutinización, ejercicios simétricos y repetitivos en la gran mayoría del abanico laboral. La creatividad, la flexibilidad del tiempo, la deslocalización de los puestos de trabajo son componentes que caracterizan firmemente a esta nueva organización del trabajo digital, recobrando el término artesano digital como piedra angular, que da sentido a “sé tu propio jefe”, regulando el tiempo y la remuneración que quieres percibir.

Por definición, el **capitalismo de plataformas** es una transformación de la forma de producción de bienes y servicios. Ante el derrocamiento de los mecanismos convencionales de atracción al consumidor por medio de la publicidad y diferentes instituciones, las dinámicas de las plataformas capacitan al cliente a participar y colaborar con el mismo bien o servicio. Las aparentes facetas organizativas del capitalismo en plataforma son: participación abierta (consumidores relacionándose directamente entre sí), dinámicas horizontales (diluyéndose la idea jerárquica y centralidad de poder, divergiendo en multitud de nodos interconectados). El capitalismo de plataforma no sería otra cosa que la transformación, o la evidencia, de que la aparente colaboración trae consigo unas nuevas formas de dominación y explotación hacia el trabajador.

“El crecimiento de la ubereconomy o economía colaborativa está creando numerosos puestos de trabajo. Las condiciones flexibles que estas empresas ofrecen configuran este fenómeno como una alternativa plausible para estudiantes que quieren ganar dinero para costearse sus estudios, trabajadores que aprovechan estas plataformas y su alcance transnacional para ganar dinero mientras viajan, o trabajadores que quieren incrementar sus ingresos” (Cobacho, 2017: 29).

Ante la situación que nos ofrece el Capitalismo de Plataformas nos situamos ante una **Economía “bajo demanda”**, con empleos flexibles y temporales, la liberación del trabajador para regular de forma autónoma los servicios que quiera prestar, ventajas de movilidad, pero con una exención de salarios y prestaciones sociales. La descentralización productiva reinventa un servicio donde un trabajador por aparente autonomía es capaz de conectar con el cliente sin ningún coste y con la libre decisión de decidir el precio del servicio.¹¹ El grado de dependencia es la medida invisibilizada, que especifica que la libertad del trabajo ofertado es vulnerable a los intereses de calidad de la plataforma.

3.2. Precariedad laboral

En este apartado sobre precariedad, es necesario tratar el tema como una consecuencia transversal en el engranaje de las relaciones de trabajo. Un tema de gran importancia, esclareciendo la calidad de empleo en la era digital instalado en el panorama social actual. El concepto de **precariedad**, antes de ser detallado da referencia al menos a tres planos de análisis, como nos indica Elsa Santamaría:

(1) Plano socioeconómico, la precariedad responde a dinámicas productivas y empresariales que fragmentan el proceso de trabajo y las relaciones laborales y cuartejan la calidad del empleo; desde un (2) Plano socioestructural, la precariedad equivale a poner en duda los pilares básicos que contribuyen a la cohesión social; y desde un (3) Plano experiencial, la precariedad se equipara a la incertidumbre, a la inseguridad y a la falta de protección, no sólo de las condiciones de trabajo sino también de las condiciones de vida. (Santamaría, 2016: 35)

De esta manera, nos encontramos con tres planos que dirigen las miradas hacia campos específicos y diversos sobre precariedad. La definición que encarga Elsa Santamaría para esta investigación está situada hacia el *Plano Socioeconómico*, ya que, aunque los tres planos responden a ciertos aspectos de la investigación presente, el pilar de este análisis está orientado hacia la comprensión de la relación laboral existente entre los dos agentes principales: empresa y autónomo. Los tres planos están entrelazados para responder a una definición completa de precariedad laboral, por lo que esta investigación también se apropia de los rasgos del Plano Experiencial para evidenciar la situación relacional del glover con la plataforma que descubre rasgos no ventajosos para el empleado.

La precariedad está suscrita a las dinámicas del trabajo en el sistema capitalista, donde las últimas décadas se ha desarrollado en un contexto de individualización, competitividad y debilidad sindical, sin la posibilidad de congeniar la unidad de los sectores laborales para afrontar los riesgos y efectos que está derivando las lógicas del emprendimiento y dinámicas del Capitalismo de Plataformas, la colectividad ha sido sustituida por la conectividad y la competitividad. Y el empleo, por la empleabilidad.

¹¹ Como veremos en el análisis, la empresa Glovo determina el coste del servicio que va a realizar cada repartidor. Siendo nula la decisión de formalizar un coste u otro.

Por empleabilidad se define la noción de la disponibilidad en forma constante a la variedad de empleos ofertados:

“La idea es que nosotros nos adaptemos a ellas y que incluso encontremos positiva la libertad de esos trabajos más dinámicos, sin la cara de un patrón a la vieja usanza. Se quejaban de que el algoritmo los obligaba a trabajar en horarios pico por menos dinero, y de recibir demandas por accidentes. En vez de empleado, trabajador o colaborador, sugerían decir “proveedor independiente”; en vez de trabajar turnos, decir “contar con “disponibilidad”; en vez de ausencia sin permiso, usar “inactividad”; en vez de evaluación de desempeño, “normas de prestación de servicios”; en vez de salario, ganancia o pago, elegían “honorario”; en vez de precio o tarifa por entrega, “cuota por entrega”; en vez de solicitud de ausencia o descanso, preferían el complicado “notificación de indisponibilidad”; en vez de uniforme, usaban “kit, equipamiento o ropa brandeada” (de brand, marca); en vez de oficina de contrataciones, “centro de proveedores”; en vez de trabajar “para” Deliveroo, trabajar “con” Deliveroo; en vez de flota de conductores, “comunidad de ciclistas”; en vez de despido o renuncia, preferían “terminación contractual”. (Bunz, 2018).

Desde el prisma de la precariedad, el marco laboral de la era digital está caracterizado por la flexibilización disruptiva e informal del tiempo de trabajo, condenando los salarios, contratos, jornadas laborales, condiciones laborales, concilio del tiempo de ocio y descansos. Proporciona una alternativa trasladada al individuo a modo de aparentes ventajas de conciliación y autonomía personal, reducción de la responsabilidad y las cargas los horarios cerrados. Se impone la idea de la flexibilización laboral como discurso predominante a modo de centrar la mirada en el individuo, liberado de la tendencia convencional de una rigurosa jornada laboral a tiempo completo sin la posibilidad de equiparar tiempo de ocio y laboral de forma equilibrada. Discursos humanizados protestando la libertad del individuo ocultan la pantanosa situación de desequilibrio en la que se establecen estas innovadoras plataformas de servicios, afianzando la idea de flexibilidad y minimizador de rutina por precarización laboral y vital.

Como último concepto dentro del apartado de la precariedad, es interesante destacar los discursos tecnoutópicos, que sirven como balsas salvavidas. Estos discursos, cargados de un **Entusiasmo tecnológico**, promueven la solución de la precariedad y el desempleo bajo las formas organizativas y dinámicas laborales que ellos plantean. Por medio de la tecnología, se amplían nuevas formas de empleo al estar constantemente activo y en comunicación a tiempo real, generando multitud de empleos independientes, activo en la **Nube Humana**: multitud de personas esperando realizar trabajos que requieren de sus servicios.

Como expone Imanol Zubero, no son tanto las cifras sobre precariedad y situación del empleo lo que hay que observar, si no las visiones sobre el cambio tecnológico. La visión que más se ajusta a esta investigación es la **Perspectiva Capitalista**: *“acepta sin miramientos el cambio tecnológico, tratando de solventar efectos más perjudiciales, pero teniendo en cuenta que son inevitables que tiene como objetivo mejorar la situación de la sociedad. Se trata como un fenómeno autónomo, que responde a la lógica interna (técnica), siendo por lo tanto necesario e inevitable. Teniendo en cuenta el ritmo tecnológico que padecemos por la globalización (automate or liquidate). Es una postura dominante en esta sociedad. (Zubero, 1992: 32).*

El interés por destacar esta perspectiva es para dilucidar que el problema no es la tecnología per se, sino únicamente cómo se implementa y organiza su uso. El mito de las

oleadas esclarezca este último punto, entendiendo oleadas como la naturalización de la innovación de la tecnología en el seno del capitalismo: “*La tecnología es un proyecto social en el que se proyecta lo que una sociedad, y los intereses dominantes en ella, tienen el propósito de hacer con las personas y las cosas. El espacio que debería ocupar un verdadero proyecto social lo usurpa el determinismo mercantil*” (Mari, 2018: 29). Aquello que debe ejercerse como un progreso conjunto de la sociedad para transformarla, se corrompe por los intereses económicos del mercado. El progreso tecnológico y el mercado capitalista no se pueden tratar de forma independiente, esta ambos intrínsecamente unidos, decidiendo la dirección que toma. Es visión reduccionista que dificulta el entendimiento de esta unión, como si la tecnología se desarrolla artísticamente y a voluntad sin depender de unos objetivos bien fijados.

Además, de los arreglos que propone estos discursos por medio de la tecnología, Elsa Santamaría expone un detalle interesante: “*Hay cierto consenso al anunciar que nos encontramos en un momento de cambios profundos (...) diferentes a las que hasta ahora conocíamos. Habría que preguntarse dónde reside esta novedad, porque muchas de las modalidades laborales que se consideran nuevas, en realidad ya estaban presentes desde hace tiempo, lo que pasa es que ahora se han hecho más visibles*” (Santamaría, 2016:8). Si algo logra la proliferación de las plataformas digitales y su abanico de “falsos autónomos” es, tristemente, visibilizar con mayor gravedad el panorama laboral existente. El Entusiasmo Tecnológico, desde el prisma capitalista, siempre va acompañado de precariedad laboral y vital.

3.3. Relaciones laborales y Contrato Trade

¿Qué se entiende por **relaciones laborales**? Desde la Ley de Estatuto de los Trabajadores (ET) los trabajadores asalariados son “*trabajadores que voluntariamente presten sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, física o jurídica, denominada empleador o empresario.*” (ET, 2018). De tal manera, que la prestación de servicios por parte del trabajador depende de una serie de elementos.

Exponer la relación laboral existente entre los repartidores y la plataforma es determinante. Consiguiente a definir el contrato laboral que permite ser empleado de la plataforma Glovo, es necesario esclarecer las variables: Ajenidad, dependencia y Voluntariedad. Estos términos ligan a 2 tipos de funciones que actualmente caracterizan a toda plataforma: *Función de Intermediación* y *Función de Servicios*. Cada tipo corresponde a respetar unos derechos laborales básicos, por parte de la empresa y el empleado, siendo necesario analizar la situación existente para comprobar si las condiciones laborales son acertadas con la relación laboral que la empresa dicta. En este caso, la empresa Glovo exige a los “glovers” adherirse a un contrato laboral TRADE y disponer de recursos materiales propios (Teléfono inteligente, Internet y vehículo), siendo necesario exponer las características de este contrato laboral.

Para comenzar se deben explicar los conceptos de dependencia, ajenidad y voluntariedad:

- El Diccionario de la Real Academia define el término **ajenidad** como “*cualidad de las relaciones laborales por cuenta ajena, en contraposición a trabajo autónomo*”; *produciendo, habitualmente, la utilización del concepto como “trabajo que se presta a*

otra persona”¹². El trabajo realizado en concepto de ajenidad es por cuenta ajena y se diferencia del trabajo por cuenta propia, ya que la subordinación impuesta por un trabajo por cuenta ajena implica 2 variables importantes: *frutos* y *riesgo*. Los *frutos* obtenidos serán percibidos por otra persona distinta (por el empleador, suministrando un trabajo asalariado), mientras que en el concepto de *riesgos* el coste del trabajo lo asume, nuevamente, el empleador, que también recibe el resultado económico de las operaciones en las cuales participa el trabajador, tanto por ganancias o pérdidas.

El trabajador no asume los riesgos económicos al prestar sus servicios de acuerdo al pacto con el empleador, y las consecuencias son ajenas al trabajador. El empresario acepta anteriormente del contrato las consecuencias de la dirección de la empresa.

- Por otro lado, **dependencia** hace referencia a todo trabajo realizado dentro de una organización y con una dirección de la gestión directiva de la empresa. Así mismo, la dependencia laboral capacita al trabajador de disponer cierta autonomía para realizar los ejercicios dictados por la empresa, siempre bajo las órdenes y directrices que marque la empresa. *“No tienen la condición de trabajadores asalariados los trabajadores autónomos, esto es, quienes realizan su trabajo con autonomía e independencia de criterio”* (García et al, 2012). Como señala el autor, no se trata de una subordinación total del trabajador a la organización empresarial, únicamente la conductividad de las funciones y ejercicios que se deban realizar por medio de una normativa que están suspendidas por el empresario, para el correcto funcionamiento de la marca empresarial.
- La condición de **Voluntariedad** es la libertad. Es aquella o aquel trabajador asalariado que ofrece sus servicios a la empresa de forma libre, con su consentimiento. *“No podrán calificarse como trabajo asalariado las actividades que se realicen con carácter forzoso u obligatorio, sea por imposición de otra persona, sea por exigencia legal, actividades que por ello mismo se excluyen de la legislación laboral, según el art. 1.3 ET”* (García et al, 2012).

Ante estos términos expuestos, es necesario observar las condiciones laborales que oferta el contrato laboral TRADE, que en el análisis de la investigación se determina si hace una adecuación del contrato para respetar las condiciones laborales. Por tanto, un contrato **TRADE** *“es aquel trabajador autónomo que realiza su actividad económica o profesional para una empresa o cliente del que percibe al menos el 75% de sus ingresos.”*¹³

Las condiciones para realizar una relación laboral por medio de un contrato TRADE es disponer de la acreditación dentro de un periodo inferior de 6 meses desde la última acreditación. Así mismo, se formaliza el contrato entre las dos partes. Los requisitos para afiliarte como TRADE son, principalmente:

- Sin posibilidad de tener subcontratados para la actividad a realizar
- Recursos materiales personales para realizar los ejercicios de la empresa
- Autonomía para realizar el trabajo

¹² Véase <https://dej.rae.es/lema/ajenidad>

¹³ Véase <https://autonomoo.es/blog/autonomo-dependiente-trade/>

- Compensación económica por parte del empleador.

El TRADE fue creado para combatir con los llamados “falsos autónomos” y capacitando a multitud de empresas para solventar cargas económicas propicias por la relación salarial de las y los trabajadores a su cargo. Por ende, es importante destacar las diferencias entre el TRADE y el “falso autónomo”, para que, en el análisis realizado en esta investigación, se destaquen las decisiones libres de las y los “glovers” a la hora de realizar su trabajo.

Un autónomo dependiente pacta con la empresa contratante una serie de cuestiones: tareas a desarrollar, duración del contrato, fechas y tiempos de entrega, etc. Pero recae en la responsabilidad del contratista TRADE como organizar su trabajo, además de poder realizar su trabajo para otra empresa, siempre que sus ingresos no superen el 25% del ingreso total.

Mientras, el denominado “falso autónomo” debe acomodarse a los horarios de trabajo impuestos por la empresa, coartando la libertad de decisión y flexibilidad de su tiempo. Además, el “falso autónomo” tampoco tiene la libertad de establecer libremente el precio de servicio que presta, sino que es la misma empresa quien impone el precio. Por otro lado, el “falso autónomo” requiere de los materiales de la empresa para realizar sus ejercicios laborales, adhiriéndose a la estructura empresarial de la marca. Y para finalizar, como rasgo principal y preocupante, que es esta investigación recae su atención, es que la responsabilidad frente a las medidas de protección social y laboral recae en sí mismo.

Añadiendo a esta relación laboral, la plataforma digital se consolida como una plataforma intermediaria, que en comparación con las de servicios¹⁴, no mantienen una relación laboral con las personas que emplean la plataforma, únicamente ofertan sus servicios y los usuarios que libremente deseen realizar la acción serán bonificados.

3.4. Eficiencia tecnológica

Por último, en este trabajo, es necesario tratar el tema de la tecnología. Un tema de importancia, para poder conocer los usos que se están dando a las nuevas tecnologías digitales en las dinámicas y organizaciones del trabajo, para conseguir mejores resultados, el edén de la eficiencia. Para ello, será necesario entender los conceptos sobre las tecnologías de la información y comunicación; y eficiencia tecnológica, a través de los mecanismos del control y la evaluación.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación, mejor conocidas como las TIC, “*son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos*” (Orti, 1: 2018). Dentro del ámbito laboral, se establece como “*la posible tendencia hacia la liberación humana en forma de productividad y abundancia material, fluidez comunicativa y autorrealización personal*” (Zubero, 2018:10). Pero atendemos al planteamiento de Patrick Cingolani sobre la nula neutralidad de las tecnologías en el capitalismo de plataformas: “*La dialéctica entre enlace y desenlace como potencia de las TIC, desatar lo que está atado en un contexto donde el capitalismo ha reorganizado la división del trabajo. El capitalismo se ha manifestado en*

¹⁴ Se han realizado, hasta la fecha, varios juicios en relación a la autonomía del trabajador en Glovo, indicando el grado de dependencia en el que se encuentra realmente los trabajadores. Ninguna ha sido considerada una forma de contrato asalariado, en cambio, empresas como Deliveroo que realizan las mismas funciones que Glovo, en España, ante los juicios ocasionados.

diversos momentos históricos por su poder en dividir, parcelar, segmentar, opacar como condición de dominación, las TIC son un poderoso medio de enlace a sus propios fines. (Cingolani, 2016: 42)

Sobre las nuevas tecnologías en el contexto del sistema Capitalista, Victor Manuel Mari Sáez, apoyado por la teorización de Walter Benjamin¹⁵, *“hoy día se presenta como una religión, prometiendo liberación y bienestar pero como un falso dios, generando esclavitud, precariedad y dependencia.”* (Mari, 2018: 26)

Sobre los conceptos de eficiencia y noción de eficacia, este estudio se apoya en la literatura de Miguel A. Quintanilla, en su postulado sobre *El Concepto de Progreso Tecnológico*, para responder a las lógicas de mercado existentes dentro del marco del sistema capitalista. Es conveniente tratar sobre la eficiencia ligada a la tecnología, y dar muestras sobre la naturaleza de las tecnologías hacia este fin. Al igual que expone Miguel A. Quintanilla, la *verosimilitud* es un concepto que va íntegro en todas las teorías científicas, que se iniciaron en los años sesenta, habilitando una mayor comprensión sobre nuestras ideas. El concepto de **verosimilitud**, propuesta por Zamora Bonilla (1996), como concepto metodológico por medio de la interpretación realista del concepto de verdad y concepción global del progreso de la ciencia. Una de las controversias sobre la verosimilitud es el enfoque dirigido hacia el acercamiento a la verdad o el enfoque que está dirigido a la semejanza a la verdad.

Atender el concepto de progreso como *“un sistema que se caracteriza por el cambio en el valor de, al menos, una variable característica, y se considera progresiva si el valor de esa variable crece monótonamente en función del tiempo”* (Bunge, 1997).

Desde la concepción de la verosimilitud de Quintanilla (1997) el progreso es la función para acercarnos a la verdad, pero no hacia una verdad absoluta y finita; Al contrario, como expone Popper (1963) *“todo progreso tiene un incremento de los límites de nuestra ignorancia”* ya que gracias al progreso descubrimos algo más de lo que no conocíamos antes o lo conocemos mejor.

Quintanilla (1997) conecta la noción de verosimilitud con el progreso tecnológico. Así, uno de los enfoques que propone Niiniluoto y recoge este estudio es la visión instrumental-Praxiológica, *“la cual define que las unidades del cambio tecnológico son los artefactos, pero el criterio de progreso es la efectividad o eficacia de estos en relación con la función para la que han sido diseñados”* (Quintanilla, 1997:382). Ante esta definición, la interpretación que se realiza aquí conecta con las anteriores concepciones desde los discursos tecnoutópicos y el entusiasmo tecnológico, donde los progresos tecnológicos van unidos a los intereses subjetivos del mercado económico y el sistema capitalista, desarrollando un campo práctico donde ejercer sus funciones comprometidas a sus objetivos y donde el progreso tecnológico es medido por la eficacia en relación con la dirección y el contexto donde avanzar y expandirse. *“Las funciones de verosimilitud eran dependientes del contexto, pero podían definirse de una forma objetiva y general. En el caso del progreso tecnológico, sin embargo, parece que los juicios subjetivos de valor son inevitables, de modo que cualquier posible concepto de progreso tecnológico no solo será localmente dependiente del contexto, sino que además estará limitado por intereses subjetivos y tendrá siempre un carácter controvertido”* (Quintanilla, 1997: 382)

¹⁵ Walter Benjamín plantea el capitalismo como una religión. En esta investigación podemos extender la tecnología como un elemento para la santidad.

Quintanilla nos expone la **efectividad** como el grado en que el conjunto de objetivos pretendidos está incluido en el conjunto de resultados realmente obtenidos. El autor descubre el problema común de confundir la eficiencia tecnológica con la eficiencia económica, siendo esta última el valor de los resultados conseguidos y el coste de la acción realizada, siendo la eficiencia tecnológica dependiente de la efectividad de su acción para ofrecer su valor a la eficiencia económica. En este paradigma, anexar la idea de la eficiencia tecnológica no recae únicamente en la eficiencia conseguida, sino en la extensión de los sistemas tecnológicos, produciendo la lógica de abarcar los objetivos y deseos comunes (y personales) con un arreglo técnico, además de que estos objetivos y deseos se extiendan mediante la transformación y el control del entorno y la realidad a través del entusiasmo inscrito en las nuevas tecnologías.

En esta lógica, es necesario introducirnos en el componente de la innovación al ser el resultado de transformar una invención en un bien con valor económico, ofreciendo ventajas empresariales. Dependiendo de la innovación, el producto necesita de la intervención de nuevos ámbitos de realidad y presión por el progreso tecnológico. Por ende, la situación ofertada por la eficiencia y la innovación, productores de nuevos mercados y nuevas concepciones de vida, es determinante la necesidad de detenerse y observar los efectos y consecuencias producidas por la intervención en los sistemas sociales y políticos.

Unificando a la concepción de eficiencia, se comprende el residuo ofertado por la necesidad y la angustia por la eficiencia, presupuesto de la competitividad. Es menester de las empresas ser referentes en el sector empresarial en el campo de juego donde practican sus ejercicios económicos. A través de las nuevas tecnologías, el **monitoreo y el algoritmo** se establecen como formas de organizar y gestionar las funciones y decisiones que toman las personas insertas en una dinámica social o laboral, como si de una *caja negra*¹⁶ se tratase.

Como nos señala Patrick Cingolani: “*El algoritmo, por otra parte, no es solamente un medio de análisis de la situación de mercado en tiempo real, es también predictivo en cuanto a ese mercado; y esa dimensión va, en cierta medida, más allá de la mera intermediación.*” (Cingolani, 2016: 43). La lógica que nos indica el autor es sobre cierto grado de subordinación que llegan a sufrir las y los empleados por medio de la recopilación de datos, por medio del monitoreo constante, donde el interés empresarial condiciona al empleado para ejercer sus funciones en los tramos que la empresa desea y responsabilizando al empleado de las consecuencias por su inactividad. Esto plantea la relación en la que las y los empleados pueden estar sujetos.

Además, dentro del planteamiento del control y la eficiencia se establece un cambio cualitativo a la hora de la evaluación por el trabajo realizado, donde ya no solo la empresa determina la calificación del empresario, es el cliente quien señala el agrado por la operación realizada “*El papel del cliente en la interacción productiva se vuelve indisoluble su relación de consumo con la producción, provocando la intervención directa del cliente, participando activamente en el proceso e instaurando la función de controlador. Además, esta calificación es mutua, el cliente también es evaluado, por lo que el trabajo y la relación suspendida entre los 3 agentes ejerce poder y control sobre el trabajo del otro. La denominada fábrica de sonrisas*” (Batista- Rodríguez, 2018: 3).

Por tanto, se determina que las nuevas dinámicas de evaluación no están para mejorar el servicio de la plataforma ni la posición del empleado en la empresa, más bien para que el empleado mantenga una posición privilegiada, entendiéndose que esta posición tiende más hacia

¹⁶ Mark Fisher introduce este término para referirse la acumulación masiva de datos.

la vulnerabilidad que a mejoras laborales. No es de cuestionar que todos deseamos un mejor servicio, siempre y cuando la relaciones entre *empresa- empleado- cliente* es óptima por las 3 partes.

4. TRABAJO DE CAMPO

El análisis de esta investigación está repartido por diferentes bloques para dibujar una perspectiva diferenciada, aunque correlacionada, de los diferentes elementos que muestran la situación de los glovers. Un primer bloque para explicar los indicadores básicos de la plataforma y el funcionamiento de todas las partes y que contactos tiene y realiza Glovo con sus colaboradores. Un segundo bloque para conocer la situación laboral del glover en profundidad. Un tercer bloque destinado a analizar la repercusión de la calificación a los glovers. Un cuarto bloque de la acción del Glover para hacer frente a variaciones en la plataforma. Un quinto bloque que diferencia la situación personal de los dos modelos entrevistados para esta investigación. Por medio de estos bloques, se realiza un análisis con un modelo verbatim dando un reflejo exacto de la opinión e interpretación personal de los trabajadores de Glovo.

4.1. Glovoapp 23 Sl.: Mirada hacia la plataforma intermediaria o de servicios

En el caso de la tipología funcional de la plataforma Glovo, se define como una empresa de carácter de intermediación referente a las funciones de recogida, entrega y reparto de productos por una zona delimitada¹⁷, lo cual quiere decir que la operación es la de poner en contacto locales de venta de productos con los particulares que quieran usar su servicio. La relación propuesta por la plataforma puede disponer de tasa por el uso del servicio, siendo en este caso un porcentaje por pedido realizado¹⁸. Tras esta vinculación entre producto y consumidor, la plataforma digital no realiza más operaciones, a ojos del cliente.

En una primera instancia, las plataformas intermediarias, por lo general, es la única función que realizan, con tasas o sin ellas. Por otro lado, las plataformas de servicio están compuestas por ciertas operaciones a través de su estructura digital para realizar de forma adecuada sus determinadas funciones, participando activamente en las condiciones de uso de la plataforma, tanto para el cliente como para colaboradores.

En el siguiente punto, a fin de conocer los indicadores básicos de Glovo, se procede a destripar las funciones básicas para las partes correspondientes.

4.1.1. Usos de la plataforma. Cliente y glover, locales. Explicación del funcionamiento

Para explicar el funcionamiento de Glovo, es necesario dibujarlo de forma particular entre cliente, trabajador y locales de bienes:

¹⁷ En el caso de Vizcaya, acoge al Gran Bilbao y si el reparto es en moto alcanza Barakaldo.

¹⁸ La empresa Glovo cobra un 30% por cada pedido a los establecimientos; y una media de 2,5€ a los clientes por pedido, que varía en función del pedido.

a) Cliente, descarga la aplicación digital en el teléfono inteligente, selecciona la ubicación y tienes 7 u 8 bloques destinados a productos y servicios específicos¹⁹. El abanico de locales de servicio ofertados dependerá de la ubicación del cliente. Sea cual sea su pedido, en un margen de 1 hora dispondrá del producto seleccionado.

b) Establecimientos se asocian con la plataforma digital por medio de un acuerdo, en beneficio a Glovo de un porcentaje por cada vez que un cliente realiza un pedido en su establecimiento. En beneficio al establecimiento, es importante destacar la visibilización que ofrece Glovo para llegar a un mayor alcance de consumidores, además de reducir costes en contratación de repartidores y mantenimiento de vehículos.

c) Trabajador²⁰, a través de la aplicación, espera en la urbe con su bici o moto, esperando los servicios del consumidor. Cuando dispone el producto, fotografía el ticket para verificar su estado de recogida, y a la hora de la entrega, le permite el teléfono al cliente para que confirme la entrega con una firma.

P1: “Entonces, yo por ejemplo, entro a las 20:00h, pero a mí nadie me asegura que a las 8 me vaya a entrar un pedido, eso según la demanda que haya en ese momento. Entonces, como mi casa entraba dentro del radar de la zona de reparto (porque para comenzar a trabajar tienes que estar en la zona de reparto) en Bilbao, y si tienes moto llega hasta Barakaldo. Entonces, tu empiezas, y te suena la musiquita y te entra un pedido. Entonces tú tienes que ir hasta el local donde está el pedido”.²¹

4.1.2. Cuarteto: GERC

El elemento principal para la estructuración de esta forma organizativa es por medio del cuarteto **Glovo- Establecimiento- Repartidor- Cliente** (GERC). En parte, visualizando modelos convencionales y la funcionalidad en la que se componían, no difiere mucho del modelo actual hasta detenernos en el último agente, el cliente. Por medio de la expansión de la Economía Colaborativa, se ha dado lugar a que los particulares tengan una actividad activa en el espectro laboral, participando de diversas formas.²²

¹⁹ Los repartidores de Glovo pueden realizar cualquier función de reparto. Más del 60% de los pedidos realizados a través de Glovo son en relación a entrega de comida a domicilio, pero también pueden comprar en el supermercado y farmacias, hasta recoger y enviar productos entre particulares.

²⁰ En este momento no se profundizará en grandes rasgos, ya que su figura se extenderá de forma transversal en todos los bloques.

²¹ Se puede observar, que la empresa te delimita una zona de ubicación. Como es el caso del entrevistado, la ventaja es la de disponer de la vivienda dentro del radar. Muchas repartidoras, se aglomeran en las puertas de los establecimientos con más pedidos. La localización del repartidor es fundamental.

²² La economía colaborativa centra su visión en esta integración del consumidor. En esta investigación, se hará referencia a esta figura en referencia a su papel en la herramienta de puntuación, que se verá más adelante.

Se observa como el P1 se encuentra en una situación comprometida a causa de que el pedido se ha demorado más de lo habitual, y cae en la entera responsabilidad del repartidor. El Prosumidor²³ tiene un valor fundamental para la situación laboral del empleado

P1: *“El cliente se enfadaba, pero yo, de buenas maneras, les explicaba la situación. Porque luego el cliente te vota a ti. Yo les decía, “oye mira esto no ha sido mi culpa, tu vota...” ¡Bueno!, yo al menos no le decía a nadie que me votase 5 estrellas, porque había gente que cuando he pedido en Glovo me ha dicho, “vótame 5 estrellas” ¡Bueno! votaré lo que yo quiera sabes (risas)”*

Entender, no solamente, la responsabilidad que tiene el repartidor en la combinación GERC, sino que tiene que asumir las consecuencias de la relación de una cadena de producción donde él es un eslabón más de la operación.

P2: *“Si el cliente te califica mal, te pega una bajada de 3 puntos que eso te puede quitar 7h a la semana, entonces eso te mata. Y para recuperar eso, tienes que hacer 50 pedidos. El cliente te puede valorar como le dé la gana.”*

P4: *“Porque cualquier cliente (eso no está regulado) si algún cliente le da por joderte, y te vota mal, se va a la mierda y a ti te repercute. Un voto mal (ahora lo han regulado) ahora te tienen que votar 3 o 4 personas mal en un mes y te bajan 3 o 4 puntos”.*

Esta nueva forma de mercado ha sido impulsada gracias a las nuevas tecnologías y la comunicación, por la visibilización y la accesibilidad de las personas, imponiéndose como un elemento fundamental en la vida social de las personas.²⁴ En el siguiente bloque sobre *Nuevo modelo de empleo: Capitalismo de plataforma* se especifica sobre el cambio producido por esta Economía Colaborativa en la relación laboral de los trabajadores.

De alguna manera, el cuarteto que estructura esta investigación alcanza un interés particular para cada parte, siendo la mitad del pastel quien se queda con la peor parte: Establecimiento y Repartidor glover. Estas dos figuras, a fin de cuentas, son las que van a realizar el trabajo por el que van a mantener a flote la estructura observada²⁵, el repartidor por realizar las funciones de transporte, mientras que el establecimiento por servir los productos deseados.

P3: *“Te llega el pedido y empieza a contar el tiempo. Empieza a contar desde 0, vas al local, algunos locales tardan más y otros menos. Los que tardan más, pierdes dinero, lógicamente. Cada minuto de más te dan 5 cent/min, depende del tiempo estipulado que tú tienes para hacer*

²³ Como se ha mencionado anteriormente, elemento activo en el proceso de la producción.

²⁴ Se debe recordar, debates actuales en referente a la brecha digital, y las medidas correspondientes para integrar a todas las personas en este fenómeno. Por medio de las cifras del INE, se observa que el 97,4% de los hogares en España dispone de un teléfono móvil, y un 83,4% dispone de internet (2017). Véase <https://www.ine.es/prodyser/esp/cifras/2018/26/>

²⁵ Es de interés conocer cuál es el beneficio neto de los locales por asociarse con Glovo, y no por ser un condicionante y quedar excluida de una de las mayores formas de promoción actuales.

el pedido, imagínate 15/20 minutos, pero no te sale rentable. Te dan el pedido vas a llevarlo te echan una firma y te vas a la siguiente entrega.”

Tras esta breve explicación del entrevistado, se observa la correlación del cuarteto GERC: comunicación, producto, entrega y consumo. Quien somete la carga de mayor, pero es el ER (Establecimiento/ Repartidor) ya que deben de hacer el producto y transportarlo. El esfuerzo y el riesgo es inserto en las condiciones de la producción. Esta es la situación de uno de los repartidores entrevistados, que la relación GR no siempre es funcional:

Investigador: *¿Alguna vez has tenido alguna limitación con la plataforma?*

P2: *“Es algo normal. ¿Y qué ocurre? No te caen pedidos, la ubicación te la manda a tomar por culo. De tener un día 9h de trabajo y el otro día 10h... y solo te caen 4 pedidos.*

Investigador: *¿Notificaste a Glovo?*

P2: *Sí, fui a la oficina y me quejé, y me devolvieron horas. Te dan más horas. Pero acabo de perder mi tiempo.*

P4: *“Ha habido fallos de personas que visiblemente han estado dentro del rango de trabajo antes de la hora y la aplicación lo detecta fuera de la zona de trabajo. La zona se torna roja y ves eso en directo, a mi igual no, pero a un compañero que le ha pasado más de una vez, se ha cagado en su patria (refiriéndose en la plataforma)”.*

No quita importancia el papel de los otros dos elementos (GC), pero mientras la plataforma digital es mantener el correcto funcionamiento de la aplicación (accesibilidad de los usuarios, geolocalización, y mecanismos de verificación y calificación), la del cliente solo es una relación económica básica: destinar tiempo para selección la comida²⁶ y consumir. Como se ha podido ilustrar, la plataforma, aún en manos de ingenieros especializados para su correcto funcionamiento, los repartidores, quienes dependen de la entrada de los servicios que transmite Glovo, está siendo defectuosa. ¿Se compone de nuevo un cierto grado de ajenidad? ¿Qué autonomía tienen los repartidores si ante el error del mecanismo digital no tienen una alternativa para acometer su trabajo?

Investigador: *¿Qué le pedirías a Glovo?*

P4: *“A parte de la aplicación, y luego todas sus cosas. Otra sería el personal, el soporte técnico, que arreglaran todo. Y el tío de la zona, el que te puede solventar todas las dudas y problemas y no te resuelve nada.”*

P3: *“Que no estemos por puntuación (...) El coordinador se ríe de todos. Se piensa que somos tontos y no.”*

²⁶ El 60% de los pedidos realizados en Glovo son referentes a pedidos de comida, por lo que tiendo a realizar referencias del funcionamiento de Glovo en base a los pedidos de comida.

Entre las condiciones más reales que los repartidores piden a Glovo son una mejora de atención a los problemas ocasionados por el sistema técnico que sustenta la comunicación por las otras partes.

4.2. Nuevo modelo de empleo: Capitalismo de plataforma

4.2.1. Relación laboral: Contrato Trade

El pilar de esta investigación reside en prestar una detenida mirada a la relación laboral en la que se encuentran los glovers con la plataforma digital Glovoapp 23 Sl. En primer lugar, ¿Cómo se anuncia Glovo? Si me dirijo al perfil comercial, en el apartado repartidores, en su página oficial, Glovo se anuncia con una información muy breve:

- La compensación puede llegar a los 10 €/h dependiendo la experiencia y la valoración obtenida.

Investigador: *¿Cuánto ganas la hora?*

P2: *“Puedes ganar nada o 10€. Yo tengo una media de 6h la hora.(...) Gano de media 400€ cada 2 semanas”²⁷.*

- Trabaja como autónomo eligiendo con libertad las horas, cuando y que pedidos aceptas.

P3: *“Es que entre semana hay poco trabajo, las horas de alta demanda es cuando hay trabajo”*

P4: *“Realmente puedo librar cuando quiera y como quiera en eso si es verdad que te da total libertad Glovo pero si de verdad quieres subir nota tienes que comprometerte a trabajar los fines de semana”*

Investigador: *¿Glovo te habilita las horas para toda la semana?*

P2: *“Glovo te abre (el horario) el jueves para: lunes, martes y miércoles; y el lunes para: jueves, viernes, sábado y domingo.”*

Investigador: *“¿Y fijas los horarios que tú quieres?”*

P2: *“No, los que tú quieres no. Se te abren a partir de los puntos que tú tienes X horas”.*

²⁷ El entrevistado 2, realiza una jornada media de 30h semanales. Si la media de 2 semanas son 400€ y 60h por dos semanas a 30h, el resultado es de 6,6€la hora trabajada. Un tanto escaso del optimismo de Glovo. En este sentido, no falla en una condición laboral desde el contrato de autónomos, pero si la capacidad de lograr el máximo beneficio en una hora es sumamente escasa, es importante, en mi opinión, resaltarlo.

- “Una sonrisa de oreja a oreja”, tu móvil, tu transporte privado y ser mayor de edad.

P1: *“Ellos te daban la mochila con fianza, una batería portátil y un soporte para el móvil, y un chubasquero que no lo usaba nadie, porque era plástico como las bolsas de basura, que lo tuve que devolver cuando deje Glovo y encima no me devolvieron la fianza (del chubasquero)”*.

La opinión de los entrevistados, de alguna manera, difiere con los primeros comunicados que expresa Glovo por medio de la publicidad que invierte. Estos son extractos de la página oficial de Glovo, más concretamente antes de escribir tus datos como demandante de empleo.

Estos son los puntos más destacables de la empresa, de nacimiento Catalán, añadiendo que formarás parte de un equipo joven con grandes ideas, y que el proceso de selección es *“Rellenar el formulario, acudir a uno de nuestros centros y, en menos de 24 horas, empieza a colaborar²⁸ con nosotros.”* Entre estos datos expuestos en su página web, resaltan varias cosas, que deben señalarse para una mayor comprensión:

- **Experiencia y calificación²⁹:** Ajustarse a todas las condiciones que dictamina la empresa para alcanzar una cuota digna.

P4: *“Yo hago 6h porque he llegado a la conclusión que en los desayunos no se gana prácticamente nada. Desde la comida a la cena no te renta menos todavía. Entonces te quedas con las comidas y las cenas. Mi record está en 19 pedidos en un día, eso es un buen día que le des bastante caña.”³⁰*

- **Libertad de elección:** La plataforma predica de la libertad de los trabajadores para tomar la decisión personal de realizar el trabajo de repartidor en el tiempo que crean correspondiente. Observamos cómo esta toma de decisiones tiene una repercusión en la calificación de su nota personal. Además de la “sonrisa de oreja a oreja”, porque la estética y la publicidad se cuida en todo momento.

P2: *“Yo trabajo todos los días de la semana, como te digo, pero por ejemplo hoy solo trabajo 3h. Hay otros días que cojo 12h, porque me falta el dinero. Abren las horas y estas pendienteísimo de cogerlas, que si no te abren las horas y no las tienes, pues trabajas las que tienes, pero en caso de necesidad, “coño me hace falta esto... y lo necesito con urgencia, por ejemplo se me ha estropeado el móvil necesito dinero y no me va a llegar” buscas siempre coger el máximo posible de horas”*.

- **Jóvenes, con grandes ideas:** Su ideario es la colaboración de gente joven, que no tenga cargas familiares y que quieran un sobresueldo. En esta dinámica, y sin presión alguna, un glover puede ganar dinero sin la necesidad de subsistir para llegar a final de mes. Pero encontramos perfiles que se salen de este marco.

²⁸ Cuidando la terminología.

²⁹ Se hará hincapié en el siguiente bloque *Fabrica de sonrisas*, para conocer las pautas a las que se debe ajustar el glover y cuál es la situación real.

³⁰ De alguna manera, la experiencia en el trabajo sirve para algo. De la calificación no se hará aquí análisis, ya que se analiza más detallado en el bloque contiguo.

Investigador: *¿Qué gente viste en la formación?*

P1: *“Gente que no tenía ni donde caerse muerta, más que nada. Uno con una bici, algún estudiante como yo, pero extranjeros y otros que se les veía jodidos que no tenían trabajo.”*

P4: *“La mayoría de personas que trabajan son latinoamericanos, marroquíes o son de color”.*

En parte, las proposiciones que hace la plataforma digital en la página oficial no escapan de un gancho comercial, un escaparate aparentemente neutral, con sus adornos y palabras amenas, como realiza cualquier otra empresa de cualquier sector. La piedra angular reside en la responsabilidad de la persona por realizar un contrato TRADE, o comúnmente conocido como “darse de alta en autónomos”. En este sentido, el autónomo cooperante con la plataforma presenta una serie de ventajas frente al modelo convencional de trabajo, por medio de la Economía colaborativa, se concreta en la flexibilización del trabajo.

Cabe plantearse la idea de si esta flexibilización debe acometer al tiempo de trabajo que quieren realizar los empleados de Glovo. En cierta medida, la decisión del trabajador por trabajar más o menos horas dependiendo de lo que personalmente crea oportuno sin disponer de coaccionadores que limiten o extiendan su parecer. A través de las entrevistas realizadas observamos, desde una mirada, la motivación del entrevistado por realizar una jornada completa, pero que, al estar sujeto a su calificación, no puede:

Investigador: *¿Qué le pedirías a Glovo?*

P2: *“Más horas”.*

El contrato de autónomos al que están inscritos no parte, no hace justicia a lo que los colaboradores expresan. Si bien es cierto que pueden tomarse la libertad de modificar su horario dentro de la asignación de horas que ha podido escoger para esa semana (teniendo en cuenta de la antigüedad y calificación que dispongan para poder aumentar las horas), esto tendrá una repercusión en su calificación como repartidor, suponiendo una serie de desventajas frente a sus compañeros. Como indica el entrevistado, están sujetos a unas condiciones de la empresa que tienen efecto en la calidad del empleo:

P4: *“Esto significa que yo al estar dado de baja, y no he podido estar activo, pues a mí me disminuye, ahora estoy en 94 puntos. Yo durante la baja empecé, cuando estuve en el accidente, eran 96 puntos los que tenía y me han bajado la media por la media de antigüedad.”*

En relación al contrato de autónomos es debido señalar el grado de ajenidad en el que se encuentran los glovers.

4.2.2. Grado de ajenidad y autonomía

El grado de ajenidad es un elemento muy importante para determinar con exactitud la relación laboral que realmente mantiene Glovo con los repartidores. Como anteriormente hemos señalado, el contrato de autónomos permite la aparente flexibilización del tiempo, la disposición para trabajar, así como una serie de desventajas, como es el asumir de

responsabilidades como los gastos médicos (tasas para la seguridad social), cuota de autónomos, mantenimiento y gastos de los recursos materiales utilizados, así como ausencia de compensación por baja médica.

Como se observa en el bloque contiguo, la flexibilización está coartada por la puntuación de la que se disponga, y esto comienza a tener una relación con la calidad del servicio realizado. La consideración de ambos polos, trabajo ajeno o trabajo propio, esta transversalmente vinculado por la variable de calidad del servicio. De alguna manera, dentro del ensamblaje de una relación de la índole que sea, se espera de las partes la mayor eficacia. Por parte de la plataforma digital como por parte del repartidor se espera realizar la entrega con la mayor brevedad posible y el producto en el mejor estado. Esto ocurre como en cualquier tipo de negocio que tengamos en mente. La utilización de herramientas y mecanismos que sirvan para llegar a alcanzar esta meta será compensada por todas las partes, desde la plataforma hasta el consumidor, como del establecimiento hasta repartidor. Se dispone de la localización, del barómetro de valoración y del tiempo realizado en cada trayecto para determinar en un análisis como de eficiente es el funcionamiento de la aplicación.

P1: *“Entonces, tú tenías que ir hasta el local donde estaba el pedido, en ese trayecto se te pagaba los kilómetros hasta el local. En mi caso era 0,75€/km, porque yo tenía el sistema antiguo que era en línea recta, pero la gente se empezó a quejar y pusieron los kilómetros reales, pero pusieron el kilómetro a 0,34€/km o algo así, te salía peor incluso. Yo hice cálculos y me salía mejor así. 5 céntimos el minuto de espera, porque había veces que llegabas y el pedido no estaba listo y tenía que esperar ahí. Te volvían a pagar hasta llegar al domicilio y una vez entregado 2,5€ por entrega.”*

La eficacia en este trabajo se mide por la rapidez que se realiza el pedido. Por otro lado, con la satisfacción del cliente de forma instantánea es válido para la empresa para dejar el grado de efectividad. Si solo se usan están variantes para calificar al repartidor del trabajo realizado, la autonomía del trabajador queda relegada a acometer las condiciones que dicta la plataforma.

4.2.3. Elementos esenciales de uso

Entre otras cuestiones, otra de las formas que afectan a las condiciones laborales de los colaboradores de Glovo es la disposición de los recursos materiales. Con anterioridad, se ha podido observar en qué estado pueden verse una parte de los derechos laborales condicionados por la relación laboral que se establece entre las dos partes. De alguna manera, los autónomos ponen a su disposición materiales necesarios para el trabajo, con un relativo coste.

Es comprensible que a través del contrato TRADE este tipo de gastos recaiga sobre el titular. Cabe de esperar que el cajón amarillo a modo de mochila sea cedido a los trabajadores a ser una prenda fundamental para la funcionalidad del servicio. En este caso, es debido abonar una tasa aproximada de 70€ para alquilar el cajón. En cierto modo, no es obligatorio el uso del cajón, pero sin recursos que repliquen sus características, limitan el transporte de ciertos productos.

P1: *“Por la tasa de autónomos pagaba 66€. Ellos te lo venden como que solo tienes que pagar 50€ los 6 primeros meses, pero como ellos*

no te daban seguro, en autónomos me obligaron a pillar un seguro con ellos y de 50€ me subía a 66€. Después del sexto mes se me subía a ciento y pico y ahí es cuando no me salía rentable. ciento veintialgo.”

Se encuentra, nuevamente, una relación de dependencia por parte del particular para adquirir los elementos del trabajo.

4.2.4. Ruptura con la noción del modelo convencional

Una de las preguntas planteadas a los trabajadores a los trabajadores era ¿Cómo consideras ser glover?, que enlaza con ¿Cómo definirías ser autónomo? y ¿Falso autónomo? La respuesta ofrecida por los entrevistados varía entre:

P1: “*Ser un repartidor normal y corriente, que te tienes que sacar las castañas del fuego tú mismo todo problema que te pase va a tu cuenta”.*

P3: “*Esclavo. No lo quería decir, pero lo digo”.*

P1: “*Ser un repartidor normal y corriente, que te tienes que sacar las castañas del fuego tú mismo todo problema que te pase va a tu cuenta”.*

A fin de cuentas, se puede reflejar el papel de Glovo: su función de intermediación entre los distintos componentes es:

- **Vincular oferta y demanda:** Productos con consumidores. Por medio de la aplicación digital.
- Capacitar de servicios a aquellos que estén dispuestos a realizarlos.
- Aumentar el alcance de los servicios de los establecimientos.

A través de la perspectiva del autónomo con relación a la plataforma Glovo, la dinámica de trabajo es paralela a un trabajo convencional, distinguiendo el empleo por la empleabilidad, o sea, la decisión del empleado por la cantidad de servicio que va a realizar, y enlazando esta última noción a la idea de conectividad, en referente, a tener que estar conectado a las TIC para disponer de los servicios del empleo. La startup, que tanto ha revolucionado el panorama social,³¹ guarda relación con actividades de carácter convencional³². Sin irnos muy lejos, compañías de comida rápida disponen (cada vez menos) de un número determinado de repartidores para realizar los pedidos a domicilio. Glovo capacita a estas empresas para reducir el gasto en mantenimiento de los vehículos privados de la empresa y contratos a los empleados. Glovo y el establecimiento cooperante aparentemente reducen gastos.³³ Aferrando su

³¹ Véase (sobre sentencias) debate sobre la relación laboral existente dentro y fuera de las instituciones judiciales. Ante las diferencias sentencias hasta las fechas (29/04/2019) los jueces no han dictaminado una relación laboral en la plataforma, mientras que la empresa de competencia directa en el sector de Delivery, Deliveroo, ha requerido de una contratación asalariada con los repartidores a su cargo.

³² Empresa de repartidores en 1986

³³ Aunque no se haya analizado el beneficio neto de las compañías que cooperan con Glovo, se estima el aumento de clientela por medio de Glovo. Aun así, esta investigación no centra su análisis en este tema.

innovación al componente tecnológico, los modelos de empleo que están proliferando por las plataformas digitales es cada vez más ambiguo. En el caso de Glovo, disponen de unas funciones específicas, sin requerir una formación exhaustiva.

Mientras que, por otro lado, las dinámicas de la Economía Colaborativa o el Capitalismo de Plataforma, se expanden dentro del imaginario público, al igual que a través de los trabajadores entrevistados, de forma eficaz para tomar terreno. Esto deriva a entender los nuevos empleos siguiendo la lógica de la conectividad: Mantenerte en línea todo el día, dentro del radar, esperando a que se requieran de tus servicios. Reducir al mínimo la relación laboral con la empresa contratante y así acabar con las largas jornadas laborales que tanto abruma.³⁴

El capitalismo de plataformas se impone tras una profundización de las formas en que operan las Economías Colaborativas, o lo que nacieron con esta idea, imponiendo una precariedad subversiva³⁵ desde 2014, aquí en España, con la llegada del Uber a Barcelona. Con anterioridad, se conocen las bolsas de empleo por medio del Servicio Público de Empleo Estatal a modo de realizar servicios en diferentes disciplinas. Hay que discernir esta práctica de contratación convencional con la actual *Uberización* o Capitalismo de plataformas: mientras que en la primera el trabajo es fijado por medio de la intervención del Estado, por medio de una selección específica, una remuneración y horarios fijados, condiciones laborales acordes al marco jurídico de trabajo, entre otras; en la segunda se instaura una noción de trabajo a la inversa. El trabajo se publica en la nube a esperas de que una nube humana responda competitivamente por realizar el servicio, la formación es mínima o nula (si dispones de la titulación adecuada), los horarios y salarios son muy variables y no solo dependen del esfuerzo personal, se media por medio de la disposición de contratos de autónomos, por lo general. En el caso de nuestro objeto de estudio, la realidad se refleja en la figura precaria. Así es el caso de 3 de los 4 entrevistados, que, ante el panorama social y político, las alternativas por encontrar empleo son mínimas. En un estado de precariedad vital y con unos estudios mínimos o escasos (P2, P4), o formaciones sin oferta (P3), Glovoapp23 Sl. consigue el número de plazas necesarias para la repartición de cada día.

Otras de las cuestiones que atañen a esta investigación, es la contratación de colaboradores que forman parte de la empresa. Si el propósito de Glovo es mantener una calidad excepcional de cara al cliente, la parte del empleado (algo nada distanciado de la realidad) se olvida de nuevo. Lo que cabe plantearse es ¿A quién beneficia la implantación de tanta tecnología? Si de empleo se tratase, la tecnología hace más mal que bien en sentido de ocupar puestos laborales.³⁶ Tras la fachada del entusiasmo tecnológico, todo lo que tapa un cajón amarillo daría pie a imaginar un escenario similar a Vincent, de Tim Burton.³⁷

En relación a la dinámica con la que Glovo gestiona los servicios que entran a través de la herramienta digital, hay un componente incrustado vertido en la ecuación de nuevo modelo de negocio. Al establecerse como una plataforma intermediaria, no tiene reparos por

³⁴ Porque es mejor trabajar las horas que requieran tus servicios, para tener el tiempo para tu ocio, y dedicar tu tiempo a esperar, esperar por que necesiten de nuevo tus servicios.

³⁵ Y de momento no se está observando la gravedad de la incorporación de estos modelos, ya que, en particular, empresas como Glovo, Uber, Cabify, Deliveroo... están situándose en perfiles laborales que con anterioridad ya discurrían por como trabajos precarios. De nuevo, la uberización tiene como factor positivo esclarecer la precariedad suscrita en trabajos convencionales de forma más patente.

³⁶ Esta investigación no centrará la crítica de la inserción de la automatización y digitalización del trabajo, pero es realmente un suceso de estos nuevos modelos de trabajo.

³⁷ Véase <https://www.youtube.com/watch?v=ZH3R5ntFK3c&t=207s> la historia de un niño marginado e inadaptado, en una escenografía lúgubre.

ingresar de forma explícita la cantidad de glovers dispuestos a asociarse con esta plataforma, alcanzando cifras desmedidas³⁸ y derivando a una reducción de trabajo, al no medir la ecuación entre oferta y demanda, y se dirija todo hacia la reducción de tiempo de esperas, la efectividad medida para la gratificación del cliente, sin más miramientos. A más Glovers, menos colas de espera de entrada de pedidos de los clientes.

4.3. Fábrica de Sonrisas: La calificación como herramienta de control

En referente a este bloque, se pondrá en relación la importancia de la herramienta tecnológica, la capacidad del consumidor para clarificar su agrado con el servicio realizado y la relación contractual en la que se encuentra el colaborador glover.

Como anteriormente se ha expuesto, entre la Economía Colaborativa y el Capitalismo de Plataforma, una comunicación con mayor accesibilidad por las partes integrantes del esquema (GERC), que a la vez instalan nuevas formas de control y vigilancia.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en Glovo, disponen de una dirección multidimensional, como si de departamentos se tratase, discurren en diferentes funcionalidades, gestionan de forma particular, los algoritmos esenciales para la efectividad de las tareas a realizar.

Se presenta con Glovo una de las dinámicas más efectivas que han logrado superar a sus competidores más directos, como Deliveroo, quien, esta última, enfrentándose a la justicia española, se ha declinado en su contra³⁹. La característica principal entre dos plataformas, de naturaleza y función similar, radica en las herramientas para la selección de horarios.⁴⁰ En parte, las nuevas tecnologías ofrecen una apariencia renovada para ser la única vía en alcanzar un constante mejoramiento de los servicios, pero trasladamos el foco a cómo afecta la tecnología en las condiciones laborales del trabajador.

- **Formas de valoración:** Autoasignación, Horas pico, Antigüedad, Clientela, Vacaciones

Para determinar cómo afecta la tecnología de la plataforma Glovo, se procede a un destripamiento por variables que afectan directamente a la calificación del glover. La puntuación es la condición principal del trabajo, ya que dependiendo del nivel, tendrá ciertos beneficios, en cuanto a horarios y salario.⁴¹ Por tanto, nos detendremos en cuáles son las variables que afectan a la calificación, la cual afecta al rendimiento y disposición del glover:

³⁸ Hasta la fecha, una de las mayores peticiones que hacen los glovers es la regulación de nuevos repartidores que se asocian con Glovo, sobre todo los casos de Valencia, Barcelona y Zaragoza.

³⁹ Para saber más sobre las sentencias

https://elpais.com/economia/2018/06/04/actualidad/1528105134_300747.html aquí se observa una noticia de Junio de 2018, cuando ya comienza a fallar en contra de la aplicación.

⁴⁰ Para ser más detallados, Deliveroo utiliza una herramienta externa a la propia empresa, con la que pudo ser inspeccionada, mientras que Glovo trabaja con una herramienta propia para exponer los horarios que pueden escoger los glovers.

⁴¹ Desde mi punto de vista, se invierte el imaginario popular de ir creciendo en la empresa. De alguna manera, comienzas en una posición privilegiada, de la cual, por medio de realizar las pautas

- **Activo en la jornada con mayor demanda:** Hay que diferenciar 2 cosas en esta situación. Por un lado, la demanda de servicios que se realizan está exclusivamente ubicado en una franja horaria, por las noches. El resto del día (desayuno, almuerzo, comidas y meriendas) tiene una baja petición.

Por otro lado, es en el fin de semana cuando la demanda es más alta (de nuevo, por las noches) y cuando la plataforma, por medio de bonificaciones⁴² hace un reclamo para la disposición del mayor número de repartidores. En caso de que no solicites estas horas, la aplicación automáticamente disminuye tu puntuación.

Investigador: *¿Cómo son las formas de evaluación que tiene Glovo?*

P2: *“Tienes una parte de la aplicación que son las horas de alta demanda, que son Viernes, Sábado y Domingo, de 20:00 a 23:00, hay tienes que hacer al mes, tener al menos, 40 pedidos en esas horas. Y eso te corresponde al 35% de la nota, si no los haces te baja 35 puntos. Tendría que hacer 40 pedidos en esas horas para restablecerme.”*

Además, otra de las limitaciones de autonomía en las que se encuentran los trabajadores no solo es tener que realizar la jornada en las horas de alta demanda, además tienen que estar dependiendo de la apertura de horas para el resto de la semana, solicitar las horas que su puntuación les permita, así como las horas que queden libres.

Investigador: *¿Ha cambiado tu nota recientemente?*

P3: *“Ahora estoy en 70 más o menos, como solo trabajo los fines de semana y no hago gran cosa, no tengo mucha puntuación.”*

Investigador: *¿Y conoces de algún compañero que tenga muy mala puntuación?*

P3: *“Si otro chico que trabaja en otro sitio y tenía muy mala muy mala, casi en lo mínimo.”*

Investigador: *¿Y eso repercute?*

P3: *“No puede pillar casi horas, los fines de semana en horas de alta demanda, bueno y ahora menos porque han metido a muchísima gente.”*

P2: *“Abren las horas y estas pendiente de cogerlas, que si no te abren las horas y no las tienes pues trabajas las que tienes, pero en caso de necesidad, “coño me hace falta esto... y lo necesito con*

correspondientes, no pierdes puntos, y mantienes tu posición. Tu valía es estanca, y el sobreesfuerzo es personal y altruista.

⁴² Esto es otro elemento que va relacionado con la cantidad de Glovers que están asociándose. Al disponer de muchos repartidores, la bonificación ya no es necesaria, ya que siempre van a estar los glovers peleándose por un pedido. En esta investigación, no se hace un análisis exhaustivo sobre la varianza de estas bonificaciones, pero es un dato curioso. En Bilbao, las bonificaciones han ido reduciéndose y muchas, como la de bonificación por lluvia, se deben de reclamar.

urgencia”, por ejemplo, se me ha estropeado el móvil necesito dinero y no me va a llegar. Buscas siempre coger lo máximo posible de horas.”

- **Autoasignación:** Un elemento clave para determinar la capacidad del trabajador autónomo asociado a Glovo es el mecanismo de autoasignación. El repartidor dentro de su jornada tiene la posibilidad de seleccionar esta opción. Glovo hace un comunicado sobre este elemento, que facilita la reducir tiempo para decidir si realizar el pedido o no. Es de libre elección, pero el problema reside en que, si no aceptas esta condición, el porcentaje de posibilidades de que “entre un pedido” se reduce bastante. Esto deriva a una nulidad del repartidor por determinar si quiere o no realizar el servicio, de su condición autónoma, llegando a un nivel de ajenidad con la empresa contratante.

Investigador: *¿Qué opinas sobre la autoasignación?*

P3: *“Si si, si quieres lo activas y sino no. Eso si lo dejas desactivado te resta de la puntuación que tenemos. Contra más puntuación tengas más horas puedes coger. Y si lo quitas te resta de esa puntuación.”*

P1: *“Había una que era autoaceptar pedidos que te obligan a tenerlo activado casi siempre, porque te decían que si no quieres pues lo quitas y te salen los pedidos y los escoges, pero si lo quitabas no te va a salir nunca, porque el que lo tenía siempre activado le iban a ir a él los pedidos entonces a no ser que estuviese saturadísimo de pedidos en cola no te iba a salir nunca.”*

El repartidor aún dispone de la capacidad para rechazar el pedido. Esto deriva, nuevamente, a otra reducción de la nota, como señalaba el entrevistado 3 (P3), y se crea el efecto dominó

P4: *“Y comienza todo como un dominó: al día siguiente se te aplica la ausencia, la ausencia baja la nota, la nota baja las horas disponibles, las horas te baja más pedidos y menos clientes, y eso te deriva en una pérdida de mazo de pasta.”*

- **Valoración del consumidor:** Como se ha mencionado con anterioridad, la Economía Colaborativa trae el elemento activo a la dinámica del consumo⁴³, y se configura la acción de valorar el servicio como una forma más intrusiva en las formas en las que realizar los deberes. Se crea una forma de control más directa⁴⁴.

P2: *“La puntuación, a las 90 llegas con los 50 primeros pedidos haciendo todo bien sin ninguna mala calificación de ningún cliente y los otro 10 son cada 170 pedidos son 1 punto más, hasta 1700 pedidos. Yo ahora tengo 800.”*

- **Antigüedad:** Otro de los elementos que determinan la calificación es la antigüedad, o número de pedidos máximo para alcanzar el 100%. Todos los repartidores, si alcanzan

⁴³ Muchos autores han denominado al elemento activo dentro de estas nuevas formas organizativas como “Prosumidor”: Las tareas que antes las realizan empleados de los diferentes servicios, ahora pasan a ser una labor del consumidor, justificando la reducción de los costes del producto o servicio.

⁴⁴ La llamada fábrica de sonrisas. Está en la entera responsabilidad del trabajador las formas de cómo comportarse, y debiendo ajustarse a dinámicas normativas.

o se acercan al número máximo de pedidos que determina la plataforma (2.600 pedidos) bonifica con más puntos. Dos cosas en este sentido: 1ª. Si quieres tener más pedidos, debes escoger los días de mayor demanda; 2ª. Plataforma aumenta la antigüedad, ya que al haber más glovers asociados, y a más tiempo lleven, la puntuación no va a diferir mucho entre unos y otros⁴⁵.

(El entrevistado se encuentra de baja) **Investigador:** *¿Y eso te repercute?*

P4: *“Aquí en la aplicación, aquí hay una lista donde te aparece antigüedad, te aparece 2326 que sería la barra completa, y yo tengo 1799, que nunca jamás se te altera. Es un tope porque claro, es un tope necesario, aquí se darían cuenta en la empresa, si unas personas están apuntadas a Glovo y todos tienen una misma veteranía como para llegar a la nota tope, que bueno yo tengo 94 de 100, todo el mundo tiene las notas topes, ¿qué pasa? todos van a querer las mismas horas, entonces va a ser un caos, entonces, para que sea más equitativos para los que empiezan nuevos tengan una nota, para que no llegue todo el mundo a esa veteranía y se quede ya todo el mundo en ese nivel, pues aumentan la antigüedad. Anteriormente, estaba en 1700 ahora 2326. Es el número de pedidos (...) Han aumentado 626 pedidos y esto significa que yo al estar dado de baja y no he podido estar activo pues a mí me disminuye.”*

- **En standby:** Para finalizar, no seleccionar horarios de forma prolongada también tiene una repercusión en la puntuación.

Investigador: *¿Tienes derecho a vacaciones?*

P1: *“Hombre, no son unas vacaciones como tal porque ellos te lo pintan como que puedes trabajar cuando quieras, por lo tanto, si tu no curras una semana no pasa nada, pero ellos están todo el día recordándote que hay “horas disponibles, tu puedes trabajar”. Yo me acuerdo una vez que me fui a esquiar con los colegas y no trabajé. Cuando volví la media de la puntuación bajo, cuando no trabajas en un tiempo baja, si no trabajas en un tiempo como que baja, y lo tienes más jodido porque con lo que te ha costado subirlo has perdido más de lo que te ha costado subirlo en 2 semanas para conseguir esa puntuación.”*

4.4. ¡Silencio, se rueda!: Miedo e incertidumbre en el nuevo modelo de repartidor

Ante la situación de las condiciones laborales de los glovers se puede observar una limitada acción de malestar entre los trabajadores de Glovo, en el cerco de Vizcaya⁴⁶, hay que entender que en esta Comunidad autónoma aún no se ha expandido de forma de forma tan

⁴⁵ Además, para que los nuevos sean motivados y no queden relegados de esta forma de puntuación, tienen una mayor bonificación.

⁴⁶ En el caso de Valencia, véase la noticia del caso https://www.eldiario.es/economia/Inspeccion-Trabajo-Valencia-repartidores-Glovo_0_850415272.html

desorbitada, como los casos de Valencia, Madrid o Barcelona. De todos modos, se puede comprobar que las limitaciones para tomar iniciativas son escasas. Por medio de las entrevistas realizadas, se puede realizar una observación sobre la actitud de los repartidores.

Investigador: ¿Que gente viste en la formación?

P1: *“Gente que no tenía ni donde caerse muerta, más que nada. Uno con una bici, algún estudiante como yo, pero extranjeros y otros que se les veía jodidos que no tenían trabajo. Luego los he conocido y todos eran majísimos, alguno te encuentras que es un subnormal. He hablado con ellos y dices: “joder esta gente está jodida de verdad”, están currando aquí explotados para poder sacar algo de dinero y pagando autónomos, ves que a uno le han robado la bici y dices “¿Este ahora que hace?””.*

En cierto sentido, comprobar la vulnerabilidad en la que se encuentran los usuarios participantes en esta relación laboral es de interés para conocer cómo se han podido erigir las plataformas digitales por medio de la renovación del capitalismo, de la mano de las nuevas tecnologías digitales. Como expone el entrevistado 1 (P1), esto acomete a no enfrentarse ante modificaciones que perjudican la calidad de las condiciones laborales de los trabajadores, por cierta preocupación de poner en riesgo su trabajo.

P1: *“Había bonuses de fin de semana y de lluvia, se multiplicaba lo que habías ganado en el pedido por 1,3. Y luego esos bonuses empezaron a desaparecer, ya ni los ponían. Y cuando yo empecé había horas pagadas, que eran 6€/h hubiese pedidos o no.”*

Pero sí Glovo se posiciona como una plataforma intermediaria ¿Tiene tanta legitimidad como para poder despedir a los colaboradores que usan su interfaz para realizar pedidos? El entrevistado 2 (P2) renuncia a su decisión de valorar las decisiones de la plataforma en referente a sus condiciones de trabajo

Investigador: ¿Cuál crees que es la función del gobierno en referente a ti como trabajador de Glovo?

P2: *“Tal y como pinta el gobierno de “falsos autónomos” y tal, que es positivo para ellos, pero negativo para todas aquellas personas que trabajan en este tipo de trabajos. Porque tu imagínate si una empresa dice: “yo tengo 500 trabajadores cada persona trabaja 3h y el siguiente tantas”, claro, ellos ganan dinero por los pedidos, por todos lados. Sí que es verdad, que algunos querrán trabajar 8h, trabajar 8h todos los días. Pero si te ponen un contrato van a coger y decir, nos hacen falta 200 trabajadores, 300 a tomar por culo. 300 a la calle, y de esos 300 puede ser cualquiera, yo o otro cualquiera.”*

Además, por medio del diario de campo, pude destacar cual era uno de los componentes por los que no reaccionar ante las variaciones en sus condiciones laborales. Al contactar con un grupo que estaba cerca de un establecimiento de comida rápida, a la espera de entrada de pedidos, me quede charlando con ellos (alrededor de 20 min), estaban por la labor de cooperar y contar su experiencia con Glovo. Al día siguiente, por Whatsapp, contacte con los chicos, de nacionalidad venezolana, en qué lugar y hora podríamos vernos. Su respuesta fue contundente:

no querían volver a ser víctimas de las críticas, rehusaron mi propuesta. El entrevistado 4 (P4), refleja una actitud personal sobre el comportamiento de los repartidores:

Investigador: ¿Qué relación tienes con tus compañeros?

P4: *“Yo entiendo que muchas personas lo necesiten por sus propias familias, porque acaba de ser padre y lo necesita, y teme por perder su trabajo, algo que, a mí no me preocuparía tanto porque si fueran más inteligentes entenderían que en el área del empleo, como decirte, en el área de trabajo de Glovo no solo esta Glovo, hay muchísimas más empresas como Deliveroo y así, que es facilismo de ingresar como en Glovo, solo que en Deliveroo ahora exigen ir en moto. Deberían de ser conscientes que si pierden sus trabajos, en cuestión de días, unas semanas, pueden ingresar en... si tienen moto, si tienen ese problema podrían arriesgarse.”*

Además, se me hizo complicado poder realizar entrevistas con personas procedentes de otros países, de la misma forma que sucedió anteriormente. Uno de los factores que condicionan, al menos desde mi perspectiva, es saber qué hace unos meses atrás, el Ministerio de Empleo había realizado una investigación a los repartidores de Glovo para saber cómo se estaban dando las dinámicas organizativas de la empresa. Esto me dio a pensar las formas en las que me pude haber comunicado con ellos, pero entiendo ciertas variables que esclarecen la situación de vulnerabilidad e incertidumbre por las que se encontraban estos sujetos.

4.5. Modelo ideal y Modelo roto: Lo que se esconde detrás del cajón amarillo

En un ajuste con la metodología expuesta, es de interés reflejar las posturas en las que se encuentran los dos perfiles, entre las entrevistas realizadas, se pueden determinar diferentes variables que componen la figura del Modelo ideal y del Modelo roto, así para esclarecer qué tipo de empleados requieren de los servicios de Glovo y en qué medidas se inscriben a estas nuevas dinámicas. Ante el entusiasmo tecnológico y medios para “jóvenes con interés de ganar un dinero extra”, empapada toda perspectiva que intenta alejarse de estas dinámicas empresariales. La fuerza con la que se instaura estas nuevas formas de empleo a través de discursos alternativos para poder sobrellevar las inestabilidades laborales, y poniendo un foco a la problemática general de empleabilidad para los jóvenes, las startup -como Glovo- consiguen hacer eco como alternativa para crear cartera y experiencia laboral, pero de alguna manera estas dinámicas se extienden hasta perfiles que se han solapado en el tránsito generacional, de joven a la madurez. La solución de estas dinámicas no es perversa, per se, sino que se imponen como la única vía para lograr un puesto laboral. Es debido enfocar el problema dentro de las propias instituciones públicas y privadas, en su caso, para poder potenciar empleos que no conduzcan a la especialidad y la individualidad. “Se tu propio jefe” está muy bien, el problema reside que se apoderan de los empleos con alta tasa de precariedad y con alto riesgo laboral.

Entre los perfiles entrevistados, 2 participantes (P2,P4) disponen de un nivel académico bajo, mientras que el participante P3 disponía de un nivel académico medio; y el participante P1 con un nivel académico alto. Todos ellos, entre 21 y 32 años, se encontraban viviendo con sus familiares. Ante la pregunta *¿Además de trabajar en Glovo: ¿estudias, trabajas en otro sitio?* el P4 responde:

P4: *“Con el trabajo, si quieres ganar decente, no te da para mucho tiempo, tus planes personales y así. Sobre todo, para el fin de semana, cuando los amigos se reúnen, no te da para, sabes. Se supone que es super elástico, y lo es, pero para ganar decentemente y subsistir por uno mismo en una casa de alquiler y tus alimentos y así, y si vives completamente solo, vale, pues entonces no te permite.”*

Desde esta perspectiva, no se pretende hacer una crítica a la forma de empleo de Glovo⁴⁷. La mirada se dirige hacia la forma en la que Glovo se despliega. Encontramos un panorama ciertamente inestable para la adquisición de empleo. Como el P3 nos indica:

Investigador: ¿Qué trabajos has hecho a lo largo de tu vida?

P3: *“De lo que estudié nada, pero estuve trabajando en una empresa de electricidad, pero hace ya añitos. Estaba super a gusto, porque entraba a la mañana, entraba a las 6 y salía a las 14:00, y tenía toda la tarde libre. Además, estaba muy bien pagado. Fue justo antes de la crisis, luego echaron a muchísima gente.”⁴⁸*

En referente a sus motivaciones por disponer sus servicios a la plataforma encontramos diferentes motivos:

P1: *“Sacar unos dineros para mis gastos. Me puse a buscar trabajo y lo más rápido fue con Glovo. Me salió en todos los lados, fue muy fácil hice una formación y al de dos días ya estaba trabajando.”*

P4: *“Más que nada por deporte, porque sentía que hacía deporte además de que te pagaban, pues si lo consideras seriamente como un trabajo, tienes que asistir tienes que cumplir lo que tú te comprometes a trabajar, pero lo miraba sobre todo desde el ejercicio, cosa que mis amigos me reprochan. Porque me dicen “no es un deporte, es un trabajo” ¡Ya!, pero yo tengo mis motivos personales. La opinión de mis amigos es negativa, y yo creo que no han ahondado en el tema.”*

P2: *“Opinión de fuera que no lo conoce, mala. Pero yo, que yo, al no tener ninguna opción, por los bajos estudios que tengo y por X, pues no tengo opción de coger otra cosa.”*

Las opciones pueden ser múltiples, todas responden a una práctica de relación productiva asalariada, en la que no es un modelo productivo flexible para decidir el trabajo o el dinero que quieres percibir. Es, exclusivamente, una dependencia hacia la escasa oferta de

⁴⁷ En cierto modo, lo que se pretende criticar es que Glovo se consolida como una forma de empleo de igual manera que otros servicios de su mismo sector, consiguiendo su fama gracias al estado de vulnerabilidad de las personas. ¿Es de agradecer esta posibilidad de conseguir trabajo siempre y cuando recaiga en ti la responsabilidad de trabajo? Tengo que recordar, incluso para mí mismo, que es una alternativa optima, pero no deja de ser una injusticia por la falta de medidas y respuesta del Gobierno. Conceder empleos con cierta seguridad.

⁴⁸ Desde mi experiencia y el entorno de mis amigos, parece una odisea encontrar trabajo estable y que esté vinculado a nuestros estudios.

empleo en el que se encuentran, al menos, los sujetos entrevistados⁴⁹. Como se puede destacar, los participantes dedican y perciben:

P1: *“En principio, cuando tengo libre. Trabajo viernes, sábado y domingo. Viernes de 20:00 a 00.00, y los sábados y domingos lo mismo, pero cuando pille experiencia también trabajaba a las horas de comer, de 13:00 a 16:00 (...) entre 150 y 300 cada dos semanas, así que de media unos 500...”*

P2: *“Yo trabajo todos los días de la semana como te digo, pero por ejemplo hoy solo trabajo 3h hay otros días que cojo 12h, porque me falta el dinero. (...) 800 al mes de media”*

P3: *“Por las mañanas estudio con mi música, para las canciones del grupo. Juego al ordenador. Luego a partir de las 8 empiezo a trabajar con glovo, entre semana y el fin de semana.”*

P4: *“Libro dos días a la semana, entre semana, para que no sea el fin de semana que son los días que más se factura siempre, pero cada día 6h o así. 6h porque claro, Glovo es bastante engañoso, porque tu mientras más trabajas y más satisfechos están contigo y así tienes una puntuación de una media por la puntuación que vas obteniendo (...) Yo hago 6h porque he llegado a la conclusión que en los desayunos no se gana prácticamente nada. Desde la comida a la cena no te renta menos todavía. Entonces te quedas con las comidas y las cenas.”*

Se puede destacar que ante la posibilidad del P1 y P3 de correlacionar el empleo en plataforma con una carga económica leve o una complementación en otro sector, requieren de una dependencia con la plataforma menor que el caso de P2 Y P4. En el caso de P4, al tener una experiencia aproximada de 17 meses, puede valorar las horas con mayor productividad. No es el caso de P2, que compatibiliza las horas de trabajo con la jornada de su novia, situándose en una carga económica leve, pero con una dependencia a disponer del empleo por falta de oportunidades.

⁴⁹ No es descartable, ni descabellado afirmar que una amplia mayoría se encuentran en una situación de precariedad en la que la fácil accesibilidad a este tipo de trabajos les lleva a ingresar.

6. CONCLUSIONES

Arreglos tecnológicos con arreglos tecnológicos

En cierta manera, las plataformas digitales que proliferan hoy día se hacen hueco en nuestro imaginario colectivo por medio de expandirse entre los trabajos con caracteres precarios, como es el caso de los repartidores o transportistas. Por medio de la inestabilidad política, económica y social; estas empresas están marcando las pautas de unas nuevas formas organizativas más eficientes (para el gabinete directivo y el patrimonio económico) dando solución a uno de los mayores problemas de este país: como es el paro, y el paro juvenil. Pero realmente, fuera del ámbito de la investigación, estas empresas se camuflan con sus discursos de empleabilidad y emprendimiento, adquiriendo un mayor poder de legitimidad para conformarse en la estructura social. Y ante esta expansión, es conveniente analizar la concepción que tiene la gente sobre la Economía Colaborativa, y en referente a la uberización. Comprender el impacto que tiene en la sociedad. Me atrevo a decir, por medio de la investigación presentada, que la articulación de Glovo es algo aceptado por la gran mayoría (autónomo, responsable de tus actos) y que las condiciones a las que se someten no son comúnmente conocidas. De alguna manera, aunque el alcance de Glovo sea popular, aún no se distingue el modelo de su nacimiento: la *uberización* o Capitalismo de Plataforma.

Y en relación a la reflexión anterior, se adentra un ideario de iniciativas colaborativas, que poco tienen de colaboración, y únicamente replican una dinámica capitalista actualizada al estado tecnológico en el que nos situamos, dando sentido a la nueva noción que se plantea en el título de esta investigación: Capitalismo de Plataforma. De este modo, los nuevos empleos que proliferan hoy día, las plataformas digitales, son arreglos precarios ante la inestabilidad social. Desde mi punto de vista, se debe acometer una regularización más detallada para cada tipo de plataforma digital que ofrece empleo y servicio a diferentes personas. En cierto sentido, son personas con cierto grado de vulnerabilidad, si se toma la perspectiva del Modelo Roto que se ha observado por medio de las diferentes entrevistas.

Se debe de determinar, que el grado de ajenidad entre Glovo y sus colaboradores no es mínima, sino al contrario, dependiente de variables muy importantes. Una de las propuestas erigidas por las personas manifestadas y enjuiciadas con esta y otras plataformas, es la posibilidad de la empresa contratante de ingresar a la cantidad de repartidores que deseen en cualquier núcleo urbano. Si la decisión de las personas asociadas es la de generar ingresos económicos, es paradójico que las personas están interesadas en mantener esta relación laboral mientras no logren unos ingresos favorables para poder asumir los gastos mensuales, además de un beneficio económico confortable. Tal vez se deba recordar los perfiles entrevistados y su presencia en estos servicios. Siendo más claro, los mecanismos de control y regularización del tiempo son una parte fundamental para concretar qué se trata de una relación laboral ajena al usuario Glover y, que, además, la plataforma digital no está ligada a ninguna regularización política para controlar el flujo de repartidores que tiene en cartera. Los repartidores asociados a Glovo compiten contra un gran flujo de usuarios que realizan los mismos servicios, tendiendo a estar más atado a las dinámicas de control y restricción del tiempo.

Y el resultado de esta práctica no es de buen sabor de boca. Ambos modelos entrevistados mantienen una postura similar en calidad del trabajo realizado. Horas invertidas sin ninguna remuneración, limitaciones para escoger horarios sin repercusión, inseguridad en las calles sin ningún respaldo de la empresa (como son los accidentes de tráfico), entre otros.

Ante la inmutable postura de las instituciones gubernamentales para regular de forma precisa la articulación de estas dinámicas, antes de que echen raíces en tierra firme, la alternativa es naturalizada e integrada como un modelo óptimo más. En mi opinión, sería conveniente dar mayor cobertura a estos empleos, con ciertos cambios en las tasas de autónomos, si de esta manera se inscribirán la forma de empleabilidad, así como una mayor protección por parte de las plataformas, aparentemente intermediarias. De esta forma, el entusiasmo tecnológico y la necesidad por la innovación no debe de ser una catapulta para dar entrada a las Startup. Si bien es cierto que los nuevos modelos y actualización hacen más cómodas nuestras vidas, se debe de plantear qué tipo de comodidades estamos logrando con estas prácticas. La innovación y actualización de ideas son beneficiosas para todos los agentes integrados en el espectro social, cubiertos en material de poliespan, parece impensable que nuestra disposición a lograr una vida confortable dependa de la vulnerabilidad y explotación de muchos otros. Esta forma que ha prevalecido desde el nacimiento de la economía capitalista, sigue de la actualización del capitalismo de plataforma o *uberización*, para integrar a las clases menos pudientes a la ecuación, ofreciendo una cara más humanitaria.

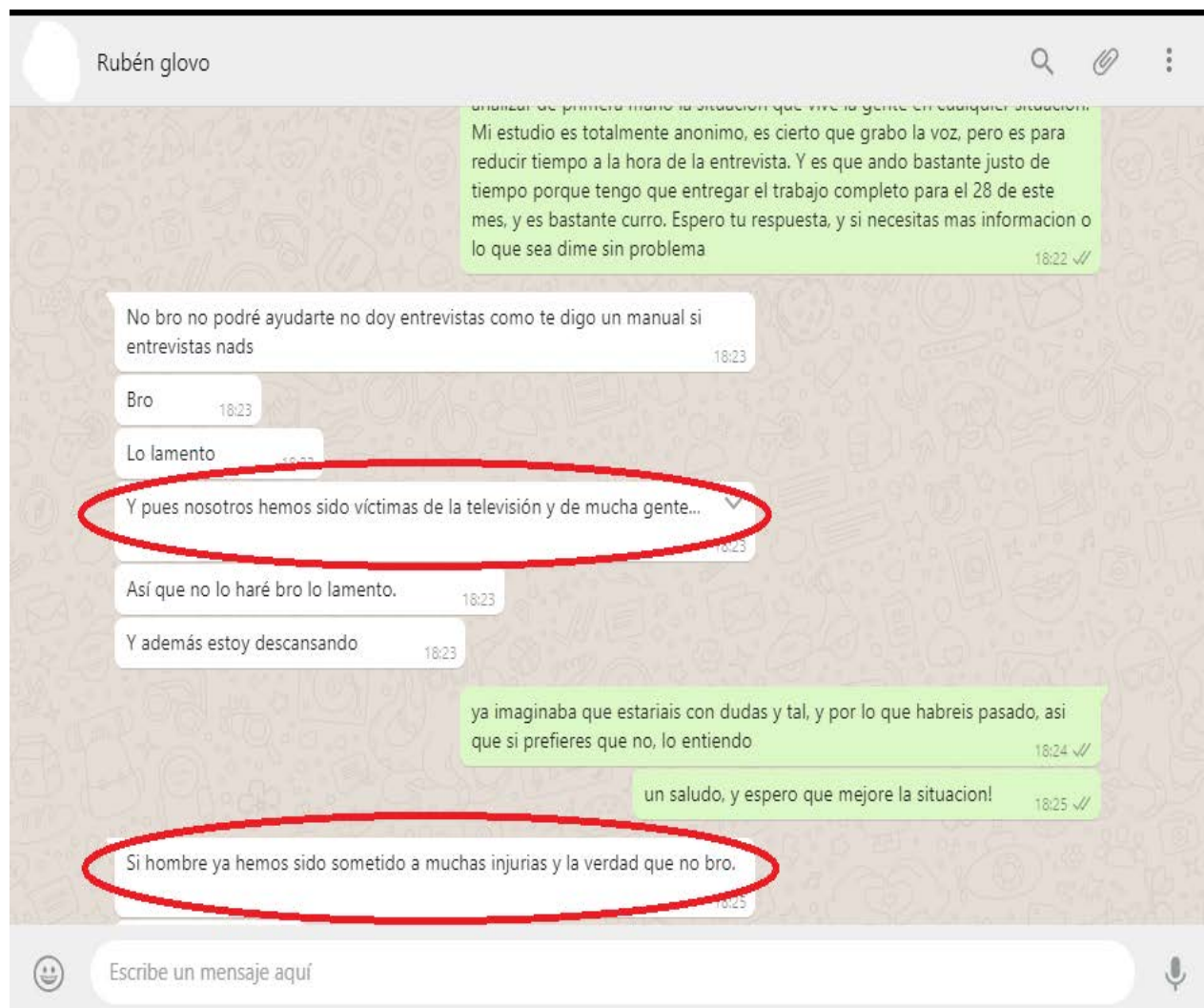
BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, D. (2018). *Nuevas formas de organización empresarial más allá de la descentralización productiva: La “Atomización del trabajo” y su impacto sobre el sistema de relaciones laborales.* Recuperado de http://www.fundacionjuanmunizzapico.org/rcs/AtomizacionTrabajoDiegoAlvarezAlo_nso.pdf
- Batista, R. (2018). *Nuevas formas de empleo en la era de Economías Colaborativas.* CIGET. Las Tunas. (4), p. 1-10. Recuperado de <http://innovacion.ciget.lastunas.cu/index.php/innovacion/article/view/764/753>
- Bensusán, G, Eichhorst, W y Rodríguez, J. (2017). *Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda de cualificaciones.* Naciones Unidas, Santiago: Cepal.
- Cobacho, M. (2017). *Precariedad laboral en España: una especial mirada a la economía colaborativa.* Recuperado de <http://grupo.us.es/iwpr/wp-content/uploads/2018/01/PRECARIEDAD-LABORAL-DEFINITIVO-1.pdf>
- Cingolani, P. (2016). *Capitalismo de plataforma: nuevas tecnologías de la comunicación e internacionalización del trabajo.* Boletín Onteaiken (22), p. 42-47. Recuperado de http://onteaiken.com.ar/ver/boletin22/onteaiken-22_Cingolani.pdf
- Fumagalli, A, Lucarelli, S, Musolino, E, y Rocchi, G. (2018). *El trabajo (labour) digital en la economía de plataforma: el caso de Facebook.* Hipertextos, Vol. 6 (9), p. 12- 36.
- López, M. (2018). *Trabajo en plataformas digitales en España: primeras sentencias y primeras discrepancias.* Labour & Law issues (4), p. 53-77. Recuperado de <https://labourlaw.unibo.it/article/view/8799/8552>
- Lorentes, R y Guamán, A. (2017). *Expansión de la temporalidad y erosión de la relación de empleo estándar en España: ¿La irrupción de un nuevo paradigma de relación de empleo?* 36(1), p. 35-59.
- Maria Saez, V. (2018). *Entusiasmo tecnológico y precariedad vital: Mitos, idolatrías y otras cortinas de humo en el capitalismo digital.* IVIVA (275), p. 25-50.
- Morozov, E. (2015). *La fiebre de las plataformas.* El País. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2015/06/25/opinion/1435251058_955249.html
- Morozov, E. (2013). *La obsesión por la eficiencia.* El País. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2013/04/05/opinion/1365157554_641040.html
- Morozov, E. (2013). *Los peligros de la perfección.* El País. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2013/03/12/opinion/1363087669_852259.html
- Muñoz-Rodríguez, David y Santos Ortega, Antonio. (2019). *Precariedad en la era del trabajo digital.* *Recerca.* Revista de Pensament i Anàlisi, 24(1), p. 1-13.
- Ortiz, P. (2012). *Cambios en la legislación laboral y contratación temporal en España.* Cuadernos de Relaciones Laborales 31(1), p. 141-165
- Quintanilla, M. (1997). *El concepto de progreso tecnológico.* Arbor CLVII, 620, p. 377-389.

- Rojo, E. (2019). *Sigamos hablando sobre la economía de plataformas. Sigamos hablando sobre los glovers. A propósito de las sentencias de los Juzgados de lo Social núms. 17 y 33 de Madrid de 11 de enero y 11 de febrero de 2019*. Recuperado de <http://www.eduardorojotorrecilla.es/2019/02/sigamos-hablando-sobre-la-economia-de.html>
- Santamaría, E y Serrano, A. (2016). *Precarización e individualización del trabajo: Claves para entender y transformar la realidad laboral*. Oberta UOC Publishing, SL. Barcelona.
- Santamaría, E. (2018). *Jóvenes, crisis y precariedad laboral: una relación demasiado larga y estrecha*. Encrucijadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales (15), p 1-24.
- Vela, C. (2018). *Capitalismo terminal*. Madrid, España: Traficantes de Sueños.
- Zubero, I. (2018). *Capitalismo digital: El problema es el capitalismo, no la tecnología*. IVIVA. (275), p. 9-24.

ANEXOS

Anexo 1

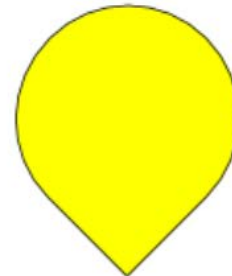


Anexo 2

<ol style="list-style-type: none">1. ¿Edad?2. ¿Nacionalidad?3. ¿Qué estudios tienes?4. ¿Donde vives?<ol style="list-style-type: none">a. ¿Con quien?5. ¿Además de trabajar en Glovo: estudias, trabajas en otro sitio?6. ¿Qué trabajos has hecho a lo largo de tu vida?<ol style="list-style-type: none">a. ¿Te gustaría trabajar en Glovo a largo plazo?<ol style="list-style-type: none">b. ¿Dónde te gustaría trabajar?7. ¿Qué es lo que haces en tu día a día?8. ¿Cómo organizas tu semana?9. ¿Cuanto tiempo sueles trabajar en Glovo?10. ¿Que te impulso a trabajar en Glovo?11. ¿Que opinion tiene la gente de tu alrededor sobre Glovo?<ol style="list-style-type: none">a. ¿Y otras plataformas?12. ¿Que opinión tienes sobre el Gobierno?13. ¿Cual crees que es la función del gobierno en referente a ti como trabajador de Glovo?14. ¿Qué opinas sobre las huelgas?15. ¿Sabes si en Vizcaya o en otros sitios han existido huelgas?16. ¿Tienes algún hobby en especial?17. ¿Tienes algún proyecto de vida actualmente, algún plan que quieras hacer en estos momentos?19. ¿Por la calle te han mirado raro alguna vez?20. ¿Te ha parado alguna vez la poli?21. ¿La anécdota más loca que te ha ocurrido con Glovo?<ol style="list-style-type: none">a. ¿Y como ha sido la situación?	<h2>I. Entrada</h2> 
--	--

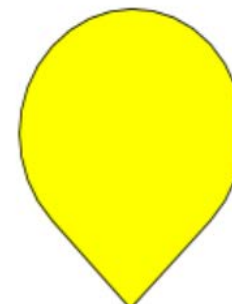
1. Cuéntame un poco como va el sistema del tiempo que tienes para realizar los viajes
2. ¿Cómo definirías ser glover?
 - a. ¿Y autónomo?
 - b. ¿Y falso autónomo?
3. ¿Qué piensas sobre trabajar con un contrato TRADE?
 - a. ¿Ventajas y desventajas del contrato?
 - b. ¿Cuanto pagas por el contrato que tienes?
 - c. ¿Tienes derecho a vacaciones?
4. ¿Que protección te ofrece Glovo?
 - a. a. ¿Teneis apoyo de la empresa? (un agente con quien hablar)
5. ¿Alguna vez has tenido algún altercado?
 - a. ¿Notificaste a Glovo?
6. ¿Tienes algún convenio laboral?
7. ¿Conoces tus derechos laborales?
8. ¿Qué relación tienes con tus compañeros?
9. - ¿Han despedido algún compañero tuyo, o tienes alguna noticia de que hayan
 - a. despedido a alguien?
 - b. b.¿Teneis algun grupo de Whatsapp los trabajadores de Glovo?
 - c. ¿De que soleis hablar?

II. Condiciones laborales



1. ¿Cuántas horas máximo has realizado en un día?
2. ¿Conoces algún compañero que esté todo el día?
3. ¿Has tenido algún accidente?
4. ¿Has tenido que pedir la baja algun día?
 - a. ¿Cual ha sido el motivo?
5. ¿cuanto ganas a la hora?
 - a. ¿Al mes, cual es la media de salario que recibes?
 - b. ¿Que rango de salario sueles recibir al mes (hacer un rango de salarios)?
6. ¿Que día recibes el pago de tu salario?
7. ¿Cual son tus gastos generales a lo largo de un mes?
8. ¿Alguna vez has tenido alguna limitación en la aplicación?
9. ¿Y con los clientes, has tenido algún problema?
10. ¿Te han intentado robar?
 - a. ¿Llevarias algo encima para protegerte en caso de que alguna vez te intentasen atracar?
11. ¿Alguna vez te has tenido alguna movida con la tienda donde pillas la comida o el producto?
12. ¿Que le pedirías a Glovo?

III. Condiciones laborales



IV. Tecnologías de evaluación

1. ¿Qué piensas sobre la geolocalización?
2. ¿Qué ocurre si te quedas sin batería?
3. ¿A qué hora sueles llegar a casa? Puedes contarme un poco como es el funcionamiento (aquí meterme si se puede hacer alguna trampilla con la aplicación)
 - a. ¿Cómo funciona el tema de fichar en la aplicación?
4. ¿Alguna vez Glovo te ha mandado algún mensaje, tanto positivo como negativo?
 - a. ¿Como son las formas de evaluación que tiene Glovo?
5. ¿Desde tu punto de vista ¿Cuales pueden ser las mejoras que puede lograr Glovo?
6. ¿Has usado otras plataformas?
 - a. ¿Cómo crees que podrían mejorar?
7. ¿Que mejoras nos pueden proporcionar las tecnologías?
8. ¿Cuál dirías que es el perfil de los clientes?
9. ¿Alguna vez has pedido a Glovo como cliente?
 - a. ¿Y a Uber u otra plataforma?
10. ¿Ha cambiado tu nota recientemente como trabajador?
11. ¿Alguna vez has flipado con alguna nota que te han dado?
 - a. ¿Y como te sientes despues de eso?
 - b. ¿Te suelen dar de forma presencial o cuando ya te has ido?
12. ¿Alguna vez no te ha entrado el gusanillo llevando tanta comida?
13. ¿Teneis algunas recompensas?
 - a. ¿Te dan propinas?



Anexo 3

Protesta incendiaria a causa de la muerte por atropello de un trabajador de Glovo. 26/05/2019

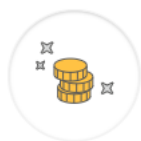


Trabajador de Glovo, después de la jornada laboral. Reflejo de la precarización.



Anexo 4

De la Web oficial de Glovo. Marketing publicitario.



Tu compensación

Nuestros repartidores pueden ganar hasta 10€/h. Lo que ganes por pedido dependerá de tu experiencia y las valoraciones obtenidas.



Trabaja cuando quieras

Trabaja como autónomo con total libertad. Elige dónde te conectas y qué pedidos aceptas.



Necesitarás...

Una sonrisa de oreja a oreja, tu vehículo (moto, bicicleta o coche), un iPhone o un dispositivo Android y ser mayor de 18 años.