

UFLO

UNIVERSIDAD DE FLORES

La doble moral de las economías *GIG*

Alumno: Carrizo, Sergio Hernán

Docentes: Lic. Aguirre, David

Ctdra. Alonso, Laura

Taller de tesina

Año 2020

ÍNDICE

Razones personales de la elección del tema objeto	3
Agradecimientos	3
Declaración de originalidad	5
Resumen ejecutivo	6
Consideraciones generales	6
Contexto actual	8
Fundamentación	9
Antecedentes	12
Hipótesis	14
Objetivos	15
Descripción y delimitación del campo de estudio	15
Marco teórico	16
Modelos mentales y patrones psicológicos	16
Patrones psicológicos	20
Los sistemas perversos	23
Normativa vigente	25
Metodología de investigación	28
Análisis de las entrevistas	31
Análisis de las encuestas	32
Comprobación de la hipótesis	37
Aportes	38
Epílogo	39
Anexos	41
I	41
II	47
Bibliografía	48

RAZONES PERSONALES DE LA ELECCIÓN DEL TEMA OBJETO

El presente trabajo comenzó su camino en un mundo completamente diferente al actual.

Es una realidad que la economía colaborativa llegó para quedarse y con ella los nuevos métodos de contratación. Hoy el usuario puede tener al mismo tiempo el rol de comprador, vendedor o trabajar en ella, condición que hasta hace unos años parecía imposible.

La masividad en el consumo de las aplicaciones generó la aparición de una oleada de repartidores, que uniformados, dieron visibilidad a una actividad que siempre estuvo caracterizada por la falta de regulaciones.

El interés por investigar las razones que motivan a los individuos a convertirse en repartidores, y el análisis del sistema utilizado por las aplicaciones laborales, son las razones fundamentales de la elección del tema. Razones que fueron revalidadas por la realidad a la que nos exponemos día a día.

AGRADECIMIENTOS

Quisiera extender mis agradecimientos a mi familia, incondicional siempre, por haberme dado el impulso y la ayuda para comenzar la carrera.

A mi novia Tali, por estar ahí para recordarme a donde poner el foco y las prioridades.

Al profesor David Aguirre por aquella primera reunión brindada en la sede de caballito para recordar al estudiante la importancia de finalizar los estudios y hacernos saber que lo merecemos. Cada reto, instrucción y ayuda fue determinante para la finalización del trabajo.

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Declaro ser el único responsable por la investigación y el análisis presentado en esta tesina. A excepción de cuanto otras publicaciones han sido explícitamente referenciadas, este trabajo es absolutamente original y de mi exclusiva autoría. El mismo no ha sido previamente presentado en ninguna otra institución educativa, organización o medio público y/o privado, ni lo será sin hacer expresa mención a la circunstancia que lo ha convocado. -

Denominación del proyecto:

Autor:

Apellido y Nombre:

Número de registro:

Lugar y fecha:

Firma:

RESUMEN EJECUTIVO

Los modelos mentales según Peter Senge son los anteojos a través de los cuales vemos el mundo y lo interpretamos. Son supuestos, generalizaciones e imágenes que influyen en nuestro comportamiento. Es habitual que los individuos no seamos conscientes de nuestros modelos mentales y de los efectos que tienen en nuestra conducta.

Los paradigmas o modelos inconscientes restringen nuestra visión de lo que nos rodea. El manejo adecuado de esos modelos nos permitirá una comunicación efectiva dentro de la empresa. El problema aparece cuando la comunicación se encuentra viciada por un mensaje perverso.

Esa doble moral de las organizaciones se ve reflejada en las acciones que, resguardadas en las prácticas burocráticas y en la comunicación dirigida, ejercen su poder sobre las víctimas para la obtención de beneficios.

En este caso hablamos de más de cien mil repartidores que trabajan en argentina para las empresas de plataforma, las economías colaborativas serán los actores en su rol de victimarios, y el Estado el responsable de permitir que las irregularidades sigan ocurriendo.

CONSIDERACIONES GENERALES

De acuerdo con un informe realizado por Mobile Marketing Association nueve de cada diez habitantes en Argentina cuentan con un teléfono inteligente ¹, lo que convierte a nuestro país en la nación con mayor cantidad de usuarios únicos de teléfonos celulares de la región.

Este dato es una muestra del cambio en el hábito de los consumidores en el país. El celular se convirtió en el protagonista en nuestra forma de comunicación y obligó al sector

¹ Redacción (2019, 26 mayo). *Argentina es el país con mayor cantidad de celulares por usuarios*. El diario de la república. <https://www.eldiariodelarepublica.com/nota/2019-5-26-15-3-0-argentina-es-el-pais-con-mayor-cantidad-de-celulares-por-usuarios>

comercial a acompañar este movimiento adaptando sus negocios y plataformas de venta a un formato compatible con estos dispositivos.

De tal magnitud es el impacto que durante el 2018 se registró en nuestro país un incremento de un 60% de operaciones de compra por internet. En ese mismo informe, realizado por la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE), se determinó que el 59% de los usuarios de celulares los utilizó para realizar compras y uno de cada tres para concretar la compra.

Para el 2019, un informe realizado por Mercado Libre Publicidad reveló que en Latinoamérica 8 de cada 10 personas compraron on-line al menos una vez². Otro de los aspectos relevantes de dicho informe se refiere a la *tendencia mobile* por la relevancia que están tomando los teléfonos inteligentes en el comercio, dado que durante ese año más del 69% de las compras efectuadas fueron a través de ellos.

De acuerdo con Gustavo Sambucetti, director institucional del CACE, en la actualidad se habla de una evolución del consumidor al que el mercado debe adaptarse³, la actividad comercial continuó explorando nuevas alternativas para maximizar los beneficios de este fenómeno, no se limitó solamente a trasladar la operación tradicional de compraventa, sino que creó nuevas formas de comercializar y el consumidor también encontró nuevas formas de satisfacer sus necesidades.

La nueva dinámica propuesta por las nuevas plataformas cambió los títulos de “comprador” y “vendedor” por el de “usuarios”, quienes pueden seleccionar su rol de acuerdo con las circunstancias de la operación. Esta modalidad será bautizada como plataforma peer-to-peer (de par a par) y tomará el nombre de economía colaborativa término que sería utilizado por primera vez en el año 2007, en un artículo del Leisure Report

Para el CEO local de la empresa colombiana Rappi, Matías Casoy el éxito de la aplicación, la cual ingresó a mediados de 2018 al selecto grupo de las denominadas “Empresas Unicornio”, derivó en casi la duplicación de las inversiones asignadas para el año

² Gomes Corrêa, F. N. G. C., & Alberto, N. A. (2020, 31 marzo). E-commerce: tendencias de consumo online en América Latina. Ideas Mercadolibre. <https://ideas.mercadolibre.com/ar/noticias/e-commerce-cuales-son-las-tendencias-de-consumo-online-en-america-latina/>

³ Clarín.com. (2018, 30 agosto). El comercio electrónico creció un 60% en un año. https://www.clarin.com/sociedad/comercio-electronico-crecio-60-ano_0_B1TbywSDX.html

pasado. Se había proyectado una inversión de cinco millones y por el nivel de ventas alcanzó casi a los diez millones.

Ese éxito también conllevó una mayor demanda laboral ya que se estima que desde sus comienzos en el país, más de quince mil repartidores se suscribieron para operar bajo la aplicación. A este incremento de Rappitenderos, como se los denomina la aplicación, lo podríamos relacionar con el desempleo en el país y con una variable impensada que afectaría a nivel global las economías mundiales.

En el primer trimestre de 2020 se registró una tasa de 10,4% de desempleo. Con esta cifra argentina acumula 28 meses consecutivos de disminución del empleo registrado, y se estima que a junio de este mismo año se habrían perdido 900.000 puestos más de trabajo, alcanzando casi los tres millones de trabajadores. Pero ¿a qué se debe este incremento?

CONTEXTO ACTUAL

A finales de 2019, llegaron noticias de China sobre un nuevo virus, que pronto se propagaría por todo el mundo. La pandemia del COVID-19 sin lugar a duda nos deja un antecedente histórico a nivel global tanto en materia de salud, como de sociedad y economía.

Atento a esto, los países se vieron obligados a tomar determinadas medidas para hacerle frente a la enfermedad.

Por ejemplo, en nuestro país rigió durante 7 meses una cuarentena social colectiva y obligatoria desde finales de marzo que restringe las actividades comerciales y sociales para evitar el shock que un brote epidemiológico pueda afectar al sistema de salud. Una medida que si bien es necesaria para el bien público enfrenta al comercio a un desafío para poder subsistir.

El día 18 de abril el gobierno argentino anunciaba una flexibilización de la cuarentena que permitía a los comercios minoristas trabajar a través de plataformas de comercio electrónico, venta telefónica y otros mecanismos que no requieran contacto personal con

clientes y únicamente mediante la modalidad de entrega a domicilio. Ninguno de los comercios podría abrir sus puertas.⁴

Después de casi un mes de inactividad los comercios debieron adaptar sus canales de venta para retomar la marcha y para ello requerirían de la fuerza de trabajo de los repartidores. Es por eso por lo que muchos vieron en las aplicaciones de delivery una solución a sus problemas dado que le permitirían publicitarse y delegar a ellos la logística relacionada a la entrega de productos.

Durante la cuarentena las aplicaciones móviles de delivery tuvieron un cambio en la percepción de la población en general. Esto se debe a un cambio favorable en la imagen de los repartidores, que pasaron de ser objeto de quejas en la vía pública a incluir su actividad como esencial para la supervivencia de comercios y como una opción de preferencia por los usuarios. En tiempos de aislamiento, la población atrincherada está prefiriendo la utilización de aplicaciones para el suministro de comida y artículos de limpieza.

Según señalan las empresas, las compras de productos de supermercados y farmacias eran segmentos que buscaban imponer, pero recién con el aislamiento se dispararon al doble y al 80%, respectivamente.⁵

Esta “nueva normalidad” también dejó en evidencia el otro lado de la figura laboral, en la cual los trabajadores de estas aplicaciones expresaron sus necesidades ajustadas a este nuevo contexto.

FUNDAMENTACIÓN

Se podría afirmar que el trabajo es vivido como un medio y un fin en sí mismo. El significado que ese trabajo posee para el individuo se encuentra configurado por los conocimientos, creencias y valores aprendidos, que van cambiando acorde al momento histórico en el que nos situemos.

⁴ Página 12. (2020, 18 abril). Fueron exceptuados once rubros | El Gobierno liberó otras actividades de la cuarentena. PAGINA12. <https://www.pagina12.com.ar/260301-fueron-exceptuados-once-rubros>

⁵ Mario Rodríguez Muñoz, M. R. M. (2020, 12 junio). Lo que más piden los argentinos por delivery. FORTUNA. <https://fortuna.perfil.com/2020-06-12-213161-lo-que-mas-piden-los-argentinos-por-delivery/>

De acuerdo con la orientación psicológica hacia el trabajo se pone de manifiesto la implicación laboral, la preocupación por el rendimiento y su deseo competitivo de éxito y reconocimiento.

Un ejemplo de ello se puede encontrar en el trabajo realizado por la doctora Constanza Caffarelli ⁶ en la que se analizan las representaciones referidas al proyecto familiar y laboral de un grupo de hombres y mujeres de 18 a 25 años. Allí se manifiesta lo naturalizado que los jóvenes varones tienen del rol de proveedores económicos y la importancia que se le da al desarrollo de la carrera laboral y profesional.

Su responsabilidad es la de garantizar el sostén económico del hogar. El mandato respecto del proveer se encuentra legitimado socialmente y el trabajo será el medio por el cual se realizará. De esa manera los mandatos familiares se articulan con los de género.

Las variables económicas y sociales de cada individuo constituyen los principales condicionantes al momento de realizar la elección del trabajo.

El problema que se plantea apunta a que romper con esos mandatos requiere de un cambio cultural sumamente espinoso. Cambiar los paradigmas que funcionaron bien durante un tiempo es dificultoso para un individuo y más complicado para un grupo de ellos.

Es habitual que los individuos no sean en verdad conscientes de sus modelos mentales y de cómo influyen en sus conductas. Identificar cuáles son las razones que los motiva a trabajar en una empresa donde la posibilidad de crecimiento es nula puede obedecer a un modelo mental donde el individuo acciona su vida laboral, de acuerdo con paradigmas propios o heredados.⁷

El primero de julio del 2020 en pleno contexto pandémico los trabajadores de las aplicaciones de delivery como “Rappi” y “Pedidos Ya” realizaron una jornada de reclamos

⁶ Caffarelli, C. V. (2013). De mandatos y elecciones; de tensiones y resignificaciones. Representaciones sobre el proyecto laboral y familiar en jóvenes de ciudades intermedias. *Revista Científica de UCES*, 17(1), 84-110.

⁷ Senge, P. S. (2010). *La quinta Disciplina (La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje ed.)*. Ediciones Granica.

en Brasil, Chile, Argentina y varios países de Latinoamérica con el fin de exigir mejores condiciones laborales.

Este reclamo no se trata de un hecho aislado. El 22 de abril de este mismo año los trabajadores de reparto se reunían en el obelisco para reclamar por un incremento salarial y mayores medidas de seguridad. Elementos de higiene como alcohol en gel, barbijos y guantes en cantidad constituía la mayor razón del reclamo. El segundo punto se encontraba dirigido a un incremento salarial dado que, de acuerdo con los repartidores, la parte de la tarifa correspondiente a su paga se encontraba sin cambios hace 2 años.

Solo en cuarentena fueron 4 los reclamos realizados por los repartidores

En una encuesta realizada en 2019 solo el 22% de los repartidores de Rappi presentaban algún grado de satisfacción con la plataforma. Sin embargo, de esa misma plataforma la misma encuesta reporta que un 97% de sus trabajadores poseen una preparación entre terciario/universitario incompleto y completo para la realización de tareas físicas de baja calificación.

De estos números se desprende la siguiente duda. ¿Por qué elegir trabajar con estas condiciones? ¿Acaso esa decisión responde a algún mandato heredado?

En una nota realizada por el diario La Nación en noviembre de este año⁸, el CEO de Pedidos Ya, Ariel Burschtin fue consultado por la polémica del modelo laboral de la aplicación. Para este año Pedidos Ya, solo en Argentina cuenta con más de veinte mil repartidores. Burschtin en el año 2019⁹ afirmaba que la aplicación contaba con siete mil repartidores de los cuales, en febrero de ese mismo año, 400 fueron despedidos por la modificación del modelo de trabajadores asalariados que pasó al de “asociados”. Burschtin al respecto decía:

"En todos los mercados nos adaptamos al marco operativo y legal. Nosotros en la Argentina arrancamos de una forma en el mercado y la dinámica local fue

⁸ Lafuente, E. L. (2020, 6 noviembre). PedidosYa: cuáles son los planes de expansión del unicornio uruguayo y la polémica por el modelo laboral. La Nación. <https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/pedidosya-cuales-son-planes-expansion-del-unicornio-nid2501050>

⁹ Lafuente, E. L. (2019, 7 agosto). Los secretos de PedidosYa, la empresa uruguaya que conquistó la Argentina con el celular. La Nación. <https://www.lanacion.com.ar/economia/unicornio-a-la-uruguay-el-menu-de-pedidosya-para-escaparle-a-la-recesion-y-ganar-clientes-con-el-celular-nid2274824>

cambiando. Fuimos acompañando ese proceso lo mejor posible. La decisión de reestructurar no fue algo que se nos fue del plan. Los costos estaban contemplados, lo asumimos y lo ejecutamos. Hoy el sector mundialmente funciona con este modelo y así nos imaginamos en el futuro".

"Son asociados que reparten y tienen su propio régimen. No dependen de nosotros. Si quieren toman pedidos y pueden trabajar con otra plataforma. Es un modelo colaborativo. Así funciona en el mundo"

Jorge Etkin, en su libro "la doble moral de las organizaciones" ¹⁰ menciona la perversidad como referencias a pautas de relación y modos de pensar. Estos sistemas profundizan sus propias desviaciones, incapaces de tomar conciencia y corregirse por sí solos.

Desde el lugar de los actores sociales es posible que ellos no admitan que en sus actos exista algo desviado o destructivo. Argumentarán que esos actos son alternativas que la realidad les ofrece para el logro de sus fines. Incluso añadirán que ellos no son responsables de las consecuencias negativas ejercidas sobre los demás.

De esta forma se puede cerrar la idea de Etkin con la sentencia "así funciona el mundo".

ANTECEDENTES

Como se mencionó anteriormente los modelos mentales fueron objeto de estudio aplicado a diferentes ramas del conocimiento, como la filosofía o la antropología, la ciencia cognoscitiva realiza una investigación sobre las conductas de los individuos basados en sus percepciones del mundo.

El trabajo confeccionado por Marco Antonio Moreira y María Luz Rodríguez Palmero titulado "Modelos mentales y modelos conceptuales en la enseñanza & aprendizaje de las ciencias" expone la relación entre modelos mentales y el aprendizaje, la resolución de

¹⁰ Etkin, J. R. E. (1993). La doble moral de las organizaciones: los sistemas perversos y la corrupción institucionalizada. McGraw-Hill Education.

problemas, concepciones alternativas, entre otros. Con la finalidad de comprender la interpretación que el alumnado toma de las diferentes instancias de examen y exposición, para elaborar un mejor plan de estudio e incluir las herramientas necesarias para la adopción de planes de estudio más inclusivos.

En otro trabajo y con la colaboración de Javier Marrero Acosta, se presentó una investigación relativa a las representaciones mentales de célula en estudiantes del curso de orientación universitaria. En el estudio se acompaña el avance de 36 sujetos de prueba (los alumnos) en las distintas instancias evaluativas.

Entre las conclusiones halladas en los resultados, se pudo observar que algunos estudiantes contaban con mayor facilidad para reestructurar sus pensamientos y construir nuevos conceptos. Se pudo evidenciar la manera en la que asignan y reasignan nuevos significados referenciados a los conceptos transmitidos.

El modelo mental en las organizaciones, tomando muchos conceptos de Peter Senge, fue abordado por el trabajo de Martín Gardel, Belén Luna Sánchez, Natalí Paterson y Edgardo Rodríguez, de la universidad de argentina de la empresa.

En él se analiza a la cultura organizacional y a las decisiones gerenciales. En el trabajo se concluye la importancia de la comunicación como herramienta fundamental en la resolución de conflictos y en el planteo de objetivos en la organización¹¹

No se hallaron trabajos relacionando directamente los modelos mentales al ámbito laboral, pero sí se encontraron informes que relacionan los patrones de conducta del tipo A con las condiciones laborales.

Por ejemplo, el realizado por Miguel Ángel García Martínez y María Pilar Berrios Martos tipifica a los individuos de acuerdo con su comportamiento en tipo B y tipo A con respecto al significado del trabajo desde una perspectiva psicosocial.¹²

Tomando como una muestra de jóvenes entre 16 y 29 años, se analizaron cuatro variables: centralidad, normas sociales, valores y metas del trabajo. Los sujetos tipo A se

¹¹ Gardel, M. G., Sánchez, B. L. S., Paterson, N. P., & Rodríguez, E. R. (2014). Modelos Mentales en las Organizaciones. <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/2432>

¹² García Martínez, J. M. A. G. M., & Berrios Martos, M. P. B. M. (1998). El significado del trabajo en personas con patrón de conducta tipo A (Vol. 11 Nro 2). <http://www.psicothema.es/pdf/213.pdf>

identifican más con el trabajo como obligación, valoran la posición y el prestigio. Tienen como metas ascender y ganar un buen sueldo.

Contrariamente, los sujetos tipo B se preocupan por aspectos más humanos del trabajo. Se interesan más por las relaciones interpersonales y por unas buenas condiciones de trabajo.

En cuanto a informes enfocados a aplicaciones de delivery. Se destaca el realizado por el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), organización independiente, apartidaria y sin fines de lucro.

El trabajo realizado por el CIPPEC en 2019 constituye uno de los trabajos más importantes en relación con trabajo de repartidor de empresas de plataforma. En él se desarrollan las características sociodemográficas, etarias, antecedentes laborales y otros puntos trascendentes de los trabajadores. Además de ello, los aspectos jurídicos del trabajo tradicional en Argentina y el mercado laboral también otorgan el contexto para la comprensión de los índices desarrollados a lo largo del informe.

En los resultados del estudio se menciona el desafío del alcance de las normas laborales, fiscales y de protección a los trabajadores que fueron en primera instancia pensadas para la economía tradicional. Además, destaca las oportunidades que ofrecen en su rol de contención social ante el desempleo y la subocupación.

De acuerdo con las conclusiones del estudio, el autor realiza un listado con las políticas públicas que podrían mitigar los efectos no deseados de la economía de plataformas en el mercado laboral.

HIPÓTESIS

Hipótesis Principal

Las personas que poseen un modelo mental no aspiracional en el ámbito laboral optan por trabajar en empresas de aplicaciones de delivery naturalizando la trama perversa de estas organizaciones.

Hipótesis Secundaria

La generación millennial (Y) que posee un modelo mental no aspiracional, en el ámbito laboral, opta por trabajar en empresas de aplicaciones de delivery.

OBJETIVOS

- 1- Identificar los modelos mentales predominantes en los trabajadores de las aplicaciones de delivery.
- 2- Determinar la generación predominante en los repartidores.
- 3- Establecer los mandatos de los trabajadores de aplicaciones de delivery

DESCRIPCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL CAMPO DE ESTUDIO

El campo de estudio se encontrará delimitado por los trabajadores de las aplicaciones de delivery de Rappi, Glovo, Pedidos Ya y Uber Eats, nucleados en comercios de la zona céntrica de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, (barrios de Caballito, Flores, Floresta, Villa Luro y Villa Crespo.)

Para el año 2018 los trabajadores de aplicaciones de delivery Rappi y Glovo presentaban en sus filas a jóvenes de entre 18 y 29 años que representaban 69,7% y 71,9% de la totalidad de la fuerza laboral respectivamente. Este estudio coordinado por CIPPEC¹³ si bien fue realizado en un contexto muy diferente al actual en términos generales se presenta la distribución etaria en condiciones normales.

Se recuerda que es objetivo del presente trabajo identificar la distribución de edades con el fin de establecer cuáles son las generaciones predominantes.

¹³ Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, CIPPEC-BID - OIT. Buenos Aires, 2019

En lo que respecta al nivel de preparación, el 82% de los usuarios realizan trabajos cuyo nivel de calificación es bajo.

MARCO TEÓRICO

MODELOS MENTALES Y PATRONES PSICOLÓGICOS

Todo individuo a lo largo de su vida se encuentra ante incontables situaciones donde tuvo que tomar decisiones. Ese mecanismo mental por el cual se opta por una alternativa es la razón por la que distintos autores intentaron, con mayor o menor éxito, enmarcarlos para obtener una herramienta que permita a las personas mejorar la comprensión del mundo.

En un comienzo desde una perspectiva filosófica y finalizando con una visión científica la ciencia cognitiva tomó fuerza en todo el mundo como método utilizado para conocer la manera en la cual el hombre percibe su realidad y ejecuta acciones en función de ella.

Para comenzar, tomaremos algunas definiciones básicas sobre lo que tenemos considerado como modelos mentales, para posteriormente ahondar en estos conceptos y concepciones de los diferentes autores que abordaron la temática.

En un trabajo editado por Alejandro Vásquez Echeverría denominado “Manual de introducción a la psicología cognitiva”¹⁴ se define a ella como una rama de la psicología que estudia los procesos mediante los cuales los seres humanos conocemos el mundo (social, biológico y físico) y elaboramos conocimiento a partir de él.

A partir del método científico, la psicología cognitiva ha planteado nuevos problemas en lo que respecta al funcionamiento de la mente, y a los principales procesos desde donde se fijaron las siguientes áreas de trabajo:

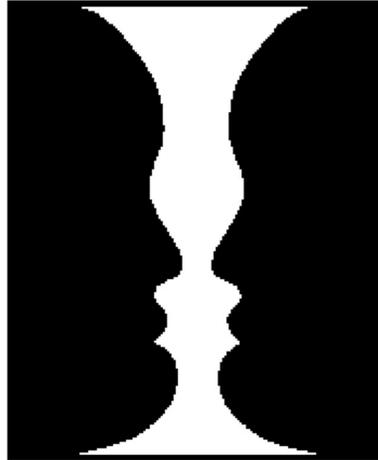
¹⁴ Apud, I., Ruiz, P. & Vásquez Echeverría, A. (2015). Introducción a la historia y a los métodos en psicología cognitiva. En A. Vásquez Echeverría (Ed.) Manual de Introducción a la Psicología Cognitiva (pp. 17-48). Montevideo: UdelaR.

Percepción	Cómo recibimos la información, cómo la agrupamos para determinar qué representa, cómo combinamos la información que nos llega a nuestros sensores con nuestro conocimiento previo para hacerlo comprensible. Es decir, cómo interpretamos lo que recibimos.
Memoria	Cómo codificamos, almacenamos y recuperamos la información recibida, principalmente a través del estudio de las relaciones entre memorias de corto y largo plazo, estudio de memoria episódica, memoria semántica, memoria cotidiana, y las patologías asociadas (p. ej., amnesias posttraumáticas, enfermedad de Alzheimer, demencias, etc.)
Atención	Implica la capacidad de concentrar nuestras capacidades cognitivas en el emprendimiento de una tarea. Por ejemplo, atención sostenida y factores que la afectan (de la señal, motivacionales), atención selectiva, etc.
Razonamiento	La capacidad de razonar, en tanto actividad mental vinculada al procesamiento y comprensión de la información, involucra estructuras lógicas complejas que nos permiten relacionar los hechos, de modo de poder operar en forma eficaz sobre la realidad, a través de generalizaciones, predicciones, explicaciones, etc.
Lenguaje	Modo en que nos comunicamos, principalmente el lenguaje verbal aunque no únicamente, en tanto sistema de unidades discretas con reglas de combinación que producen un número infinito de enunciados.
Toma de decisiones	Es el proceso cognitivo que lleva a la selección de una creencia, afirmación o acción entre varias posibilidades concurrentes. Los procesos de toma de decisiones implican una elección o decisión final entre dos o más alternativas. Las decisiones pueden ser racionales o irracionales, incluso cuando el sujeto piensa que son racionales.
Motivación	Es el proceso que nos dirige hacia el objetivo o la meta de una actividad, que la instiga y la mantiene. Supone la activación de funciones cognitivas y emocionales, que dirigen y orientan la acción en forma deliberada o intencional a un objetivo.
Emoción	La psicología cognitiva en sus orígenes no presentó un interés por las emociones. Sin embargo, con el tiempo se comenzó a demostrar que el abordaje cognitivo de procesamiento de la información es muy útil para entender las respuestas emocionales.

Existe un punto común en todas estas áreas y trata sobre el individuo. A modo de ejemplo, la percepción, combina la información que el individuo recibe a través de sus sensores con el conocimiento previo para hacerlo comprensible. De acuerdo con la teoría de los modelos mentales, este conocimiento previo es determinante al momento de darle sentido a la información percibida.

A continuación, se presenta un ejemplo expuesto por Fredy Kofman¹⁵ en su libro.

¹⁵ Kofman, F. K. (2004). *Metamanagement - La nueva conciencia de los negocios* - Tomo 1. Granica.
Page 17 of 50



“¡Es un vaso!” “Son dos caras.” “Te digo que es un vaso!” “¿Por qué eres tan testarudo? ¡Son dos caras!” “¡Eres imposible! Mira bien, ¡es un vaso!” “¿Yo soy imposible? ¡Mira quién habla! Cualquiera en su sano juicio puede ver que son dos caras.” “Estás equivocado.” “¿Yo, equivocado? No, tú estás equivocado.” “¿Yo, equivocado? No, eres tú el que está equivocado.”

Una imagen, dos maneras de mirarla. ¿Quién está en lo cierto? ¿Quién está equivocado? Más importante: ¿de dónde viene y qué sentido tiene la discusión acerca de la “manera correcta” de mirar la figura?

A estas interrogantes Kofman las responde de la siguiente manera: la imagen no está en el libro, está en compuesta en la mente. Los modelos mentales entonces, son definidos como los filtros a través de los cuales los seres humanos organizamos y damos sentido a nuestras experiencias ¹⁶

Asimismo, el autor identifica cuatro fuentes que determinan la respuesta “habitual” programadas por el modelo mental.

La biología, referido al sistema nervioso limitado por las condiciones fisiológicas del individuo. La similitud de nuestra biología nos permiten operar en una realidad común.

Como segundo filtro, el lenguaje hace comprensible tanto al mundo como al sujeto que lo experimenta. Es el medio en el que se estructura la conciencia del ser humano. Uno ve sólo aquello de lo que puede hablar porque es cognitivamente ciego más allá de su

¹⁶ Kofman, ibidem., p.229.

lenguaje. Kofman utiliza un “teléfono” como ejemplo, dado que, si se le presenta a un hombre medieval, él no vería un “teléfono”, vería quizá un talismán, un adorno. El concepto “telefono” no existía en la edad media, por más que un hombre medieval y uno contemporáneo puedan ver la misma estructura física la definición del objeto inteligible se encontraría delimitado por la porción de realidad de cada sujeto.

En tercer lugar, la cultura, que se podría definir como un modelo mental colectivo, compartido por un grupo de individuos que encuentran en él la solución a los problemas de adaptación externa e integración interna. El problema es que ese hábito fosilizado es peor que la ignorancia. Al ser conocimientos que pasan de generación en generación, pasan de ser “la forma en que nuestro grupo ha respondido efectivamente a los desafíos del pasado” a convertirse en “la única forma correcta de responder a los desafíos del presente y su futuro”. En este momento, des-aprender es tan o más importante que aprender

Por último, la historia personal es la cuarta fuerza que da forma a los modelos mentales. De igual manera que las experiencias de aprendizaje colectivas se convierten en la cultura, las experiencias de aprendizaje personales se alojan en los estratos más básicos de la conciencia y crean predisposiciones automáticas a interpretar y actuar. Creemos que nuestra historia pertenece al pasado, pero los modelos mentales proyectan ese pasado hacia el presente y el futuro. El problema es cuando ese modelo mental queda anclado a una situación histórica no resuelta.

Peter Senge en su obra “La quinta disciplina”¹⁷ presenta cuatro actitudes básicas en el análisis de los modelos mentales.

La mente a veces toma atajos para poder asimilar la información más rápidamente. En función de esto, toma generalizaciones que no se verifican, la mera suposición se transforma en un hecho. Coincide con Kofman en que estas generalizaciones conformarán los fundamentos de las próximas generaciones que infieren de sus observaciones. Senge denomina esta secuencia como “saltos de abstracción” de los cuales el individuo debe reparar para evitarlo. En primera instancia invita a cuestionar cuáles son los datos en los que se basa la generalización para luego considerar si esa generalización puede ser inexacta o equívoca.

¹⁷ Senge (2010). Op. Cit.

Si se separan explícitamente los datos de las generalizaciones se brinda la oportunidad de examinar otras interpretaciones y cursos de acción.

Para practicar la reflexión cómo una disciplina, Senge ofrece una segunda técnica denominada “la columna izquierda”. Esta técnica revela cómo se manipulan las situaciones para no afrontar los verdaderos sentimientos y pensamientos, con lo cual se obstaculiza la corrección de una situación contraproducente. Comienza con la selección de una situación específica, reproducir la conversación por escrito y colocar en la columna izquierda lo que se piensa, pero calla en cada etapa.

Este ejercicio revela los supuestos ocultos, muestra cómo influye sobre la conducta y se puede ver cómo se frustran las oportunidades de aprendizaje en las situaciones conflictivas.

El equilibrio entre la persuasión y la indagación constituye la tercera aptitud. El aprendizaje más productivo se produce cuando se combinan en la denominada “indagación recíproca”. De esta manera no solo se indaga el razonamiento que respalda los puntos de vistas ajenos, sino que se exponen los propios de tal modo que se revelen los supuestos y razonamientos, invitando a que los demás también indaguen.

El aprendizaje eventualmente deriva en cambios en la acción y no solo en absorber nueva información y formar nuevas ideas. Por esto es importante comprender la diferencia entre la teoría expuesta y la teoría en uso. De lo contrario se puede creer que se ha aprendido algo solo porque se adopta el lenguaje o conceptos nuevos, aunque la conducta no se haya modificado.

PATRONES PSICOLÓGICOS

El reconocimiento de patrones en psicología y neurociencia cognitiva, al igual que los modelos mentales, relaciona la información recibida en la memoria a corto plazo

provocando la activación automática de un contenido específico de la memoria a largo plazo.¹⁸

Luis Delgado García identifica cuatro componentes:¹⁹

- Pensamientos, creencias e ideas
- Emociones, sentimientos, estados de ánimo e imágenes
- Conductas y comportamientos
- Reacciones corporales

Carl Gustav Jung, médico psiquiatra suizo, fue uno de los pioneros en investigar sobre los tipos psicológicos de personalidad existentes basados en los rasgos que todos poseemos en mayor o menor medida: extraversión, introversión, pensamiento, sentimiento, sensación, intuición, juzgamiento y percepción. A raíz de este esquema explica patrones comunes que configuran distintas personalidades de acuerdo con el grado de reproducción de los rasgos mencionados.

Para explicar esta teoría la estadounidense Katharine Cook Briggs y su hija Isabel Briggs crearon el indicador Myers-Briggs que consiste en un test psicológico para clasificar a las personas de acuerdo con su tipo de personalidad.²⁰

1. Extraversión (E) o Introversión (I): inclinación por el mundo exterior o el mundo interno creado por la persona.

2. Sensación (S) o Intuición (N): preferencia por enfocarse en la información básica o por añadir significado a través de la interpretación.

3. Pensamiento (T) o Sentimiento (F): focalización en la lógica o en el contexto cuando se toman decisiones.

4. Juzgamiento (J) o Percepción (P): ansiedad por resolver situaciones o necesidad de estar abierto a las alternativas.

¹⁸ Snyder, B. (2000). Music and memory: An introduction. MIT press.

¹⁹ Delgado García, L. R. D. G. (Ed.). (2017, agosto). Patrones de comportamiento. <https://www.milenio.com/opinion/luis-rey-delgado-garcia/para-reflexionar/patrones-de-comportamiento>

²⁰ Universia. (2019, 4 febrero). 16 tipos psicológicos de personalidad. Universia.com. <https://www.universia.net/ar/actualidad/vida-universitaria/16-tipos-psicologicos-personalidad-1150379.html>

El resultado para cada categoría y la combinación de las cuatro -que se escribe en código con las letras clave-, arroja el tipo de personalidad. A continuación, las características fundamentales de cada uno.

Analistas



Arquitecto
INTJ-A / INTJ-T

Pensadores imaginativos y estratégicos, con un plan para todo.



Lógico
INTP-A / INTP-T

Inventores innovadores con una sed insaciable por el conocimiento.



Comandante
ENTJ-A / ENTJ-T

Líderes audaces, imaginativos y de voluntad fuerte, siempre en busca de un camino, o creando uno.



Innovador
ENTP-A / ENTP-T

Pensadores inteligentes y curiosos que no pueden resistir un reto intelectual.

Diplomáticos



Abogado
INFJ-A / INFJ-T

Callados y místicos, que sin embargo son inspiradores e idealistas incansables.



Mediador
INFP-A / INFP-T

Personas poéticas, amables y altruistas, siempre en busca de ayudar a una buena causa.



Protagonista
ENFJ-A / ENFJ-T

Líderes carismáticos e inspiradores, capaces de cautivar a quienes los escuchan.



Activista
ENFP-A / ENFP-T

Espíritus libres entusiastas, creativos y sociales, que siempre pueden encontrar una razón para sonreír.



LOS SISTEMAS PERVERSOS

En la hipótesis del presente trabajo se hace mención a una trama perversa de la cual los repartidores de las aplicaciones de delivery cumplen su rol de víctimas. La palabra “perversión” aplicada a las organizaciones posee un significado distinto al que se maneja habitualmente.

Para este fin, y tal como fue presentado en la fundamentación, se ha utilizado la obra de Jorge Etkin. En ella el autor expone a los procesos perversos como un razonar y hacer destructivo, originado por contradicciones y desviaciones éticas que concluyen en manipulaciones que los actores (organizaciones) construyen acerca de la realidad deseada.

Este razonar y hacer se desarrolla en un ambiente hipócrita consciente de los valores que no se aplican. En su estudio, Etkin analiza la perversidad con referencia al marco

Page 23 of 50

normativo formado por la estructura oficial que se presenta como orden interno que sirve de marco a las acciones perversas con la intención no declarada de producir acciones de dominación, intimidación o censura.

Estas acciones de dominación o exageraciones en el ejercicio del poder se dan en un marco normativo vigente que, sin llegar a ser ilegales, producen y mantienen situaciones injustas e irracionales. Las víctimas soportan injusticias frente a la impunidad que dispone el aparato burocrático oficial.

La perversidad no se reduce solo a la imposición, la intimidación o la violencia física, que las víctimas no pueden contestar. Lo perverso también incluye relaciones destructivas que son establecidas en el nivel de lo simbólico y lo cultural. Hay modos de razonar que son perversos porque omiten considerar las consecuencias y, en el plano de lo lingüístico, mensajes que se construyen para engañar al receptor.



En lo que refiere al lenguaje y a la producción de discursos la perversidad abarca los códigos ocultos en la propaganda que utiliza los símbolos, no para lograr entendimientos, sino para condicionar el comportamiento de los receptores. Los mensajes son diseñados para

aprovechar la fuerza que le confiere la posición social que ocupen los emisores e interlocutores.

NORMATIVA VIGENTE

El 16 de julio de 2020 en la legislatura porteña se sesionó y aprobó la denominada “Ley de aplicaciones”. Por primera vez, desde la aparición de estas plataformas, se les otorgaría un marco legal.

Lejos de cumplir con las pretensiones de los repartidores, esta nomenclatura se realizó en el marco de la modificación del código de tránsito y transporte. En ella se considerarían a las aplicaciones como Rappi, Glovo, Uber Eats y Pedidos Ya, como “operadores de plataforma digital donde se oferta y demanda el servicio de mensajería urbana y reparto”, es decir como empresas intermediarias entre el repartidor y el usuario.

De esta manera los reclamos de los repartidores no fueron satisfechas debido a que el tratamiento no se realizó en un marco laboral de acuerdo con lo solicitado.

Actualmente los repartidores deben ser registrados en AFIP en el Registro Único de Transporte de Mensajería Urbana y Reparto a Domicilio de Sustancias Alimenticias, no cargar con multas de tránsito y realizar cursos de capacitación.²¹ Una vez realizada la registración, se deberá solicitar la habilitación en AGIP.

La ley de contrato de trabajo, promulgada en 1974, constituyó la primera ley nacional que sistematizó la totalidad de las regulaciones atinentes a un contrato de trabajo.

En sus primeros dos capítulos, la ley identifica a las partes y define lo que constituye una relación de trabajo.²²El artículo 25 trata la presunción de la existencia del contrato de trabajo y cita de siguiente manera:

²¹ Página 12. (2020, 17 julio). Ley de Aplicaciones: «Un marco legal para precarizarnos» | La Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires a... PAGINA12. <https://www.pagina12.com.ar/279020-ley-de-aplicaciones-un-marco-legal-para-precarizarnos>

²² Ley de contrato de trabajo 20.744. (1974, 20 septiembre). Infoleg. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/25552/norma.htm>

“El hecho de la prestación de servicios hace presumir la existencia de un contrato de trabajo, salvo que por las circunstancias, las relaciones o causas que lo motiven se demostrase lo contrario.

Esa presunción operará igualmente aun cuando se utilicen figuras no laborales, para caracterizar el contrato, y en tanto que por las circunstancias no sea dado calificar de empresario a quien presta el servicio.”

Uno de los reclamos más resonantes es la denuncia de una relación de dependencia encubierta, dado que los repartidores deben estar inscriptos en el régimen simplificado de monotributo. Por lo que concierne al trabajador, se trata de una condición menos beneficiosa por no tener la posibilidad de contar por ejemplo con licencias por enfermedad, vacaciones y aguinaldo.

El título V de la ley de contrato de trabajo, establece para los trabajadores los regímenes generales para las licencias. El artículo 164 expone los plazos y los días mínimos asignados al trabajador de acuerdo con su antigüedad. Las licencias especiales se encuentran listadas en el artículo 172 que junto con el título VII de la ley, relacionado al trabajo de las mujeres, totalizan la mayoría de los beneficios por el trabajo en relación de dependencia a los cuales los repartidores no tienen acceso debido al tipo de contratación.

En cuanto a los seguros, previo a la sanción de la ley, dependía del aporte del trabajador. En este sentido se encuentra una mejora luego de aprobada la ley puesto que ahora corresponde a las empresas garantizar al repartidor de los elementos básicos para su seguridad vial y sanitaria.

Consecuentemente tanto los seguros de vida, de accidentes personales y de responsabilidad civil, como de los elementos de higiene básicos corren por cuenta de la aplicación operadora.

En el aspecto sindical, en octubre de 2018 se inscribió por primera vez en el Ministerio de Trabajo de la Nación la Asociación de Personal de Plataformas (APP). La

agrupación tiene como fin centralizar los reclamos de los trabajadores y mediar con las empresas como con las entidades gubernamentales de todo el país.²³

El Régimen General de Autónomos reglamentado por la Ley N° 24.241 (Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones) alcanza a los trabajadores inscriptos como Autónomos o Responsables Inscriptos, definidos en la Ley como aquellas personas que por sí solas o conjunta o alternativamente con otras, asociadas o no, ejercen algún tipo de actividad lucrativa, siempre que esta no configure una relación de dependencia. Los trabajadores autónomos están incluidos obligatoriamente en el régimen previsional y deben dar cumplimiento a sus obligaciones fiscales, tributando por medio del impuesto a las ganancias o al valor agregado.

El Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes, denominado monotributo, se estableció en el año 1998 mediante la Ley 24.977, y en 2016 se introdujeron modificaciones a partir de la Ley 27.346.

La ley vigente considera como pequeños contribuyentes a las personas físicas que realicen la venta de cosas muebles, locaciones y/o prestaciones de servicios, incluida la actividad primaria; los integrantes de cooperativas de trabajo, y las sucesiones indivisas que continúen la actividad de las personas físicas. También se incluye a las sociedades de hecho y comerciales irregulares que tengan un máximo de hasta tres socios (art. 2).

La inscripción como monotributista supone la obtención de un mejor conjunto de prestaciones de la seguridad social con respecto a los trabajadores autónomos. Sin embargo, los aportes jubilatorios son menores, y por lo tanto el haber también lo será.

Del mismo estudio citado de la CIPPEC se extrae el siguiente cuadro comparativo entre las diferentes figuras relacionadas al empleo en relación de dependencia y de trabajo independiente:

²³ Página 12. (2020, abril 23). Inédita protesta de repartidores de comida en seis países | Un paro en contra del bicicleto de las apps. PAGINA12. <https://www.pagina12.com.ar/261548-inedita-protesta-de-repartidores-de-comida-en-seis-paises>

Cobertura de la Seguridad Social	Relación de dependencia	Autónomos	Monotributistas	Monotributistas sociales
Obra social	si	no	si	si
Asignaciones familiares	si	no	si	no*
Aportes jubilatorios	si	si	si	si
Cobertura en caso de accidente de trabajo	si	no	no	no
Seguro de desempleo	si	no	no	no

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Es importante afirmar, antes de comenzar con la metodología de investigación, que la misma se trata de un tipo de investigación explicativa, en el que no solo se buscará describir y relacionar fenómenos, sino también identificar las causas de dicho fenómeno.

La falta de investigaciones que involucren a los temas tratados en el presente trabajo configura otra de las razones por las cuales se opta por este tipo de investigación.

Un artículo escrito por Muhammad Yousaf²⁴ brinda detalles y definiciones referidas a la investigación explicativa que se tomaron como guía para el desarrollo del trabajo.

En uno de sus apartados, Muhammad expone algunos de los métodos más populares para el diseño del trabajo que incluye: búsqueda de literatura, estudio en profundidad de cada problema, investigaciones de grupos focales y análisis de casos.

Para el análisis de casos se ha trabajado sobre encuestas orientadas y de acuerdo con la descripción y delimitación del campo de estudio mencionado en la presente investigación.

²⁴ Yousaf, M. (2017). Explanatory Research Definition, Types, Comparison, Advantages and Disadvantages. Scholarship Fellow - Scholarships For All! <https://scholarshipfellow.com/explanatory-research-definition-types-comparison-advantages-disadvantages/>

El rango etario ha sido segregado de acuerdo con las generaciones enunciadas por Eduardo Concejo en un artículo publicado en La Vanguardia²⁵. Para ello se han dividido las edades según el siguiente cuadro agrupando los encuestados en función de su rasgo generacional característico.

NOMBRE DE LA GENERACIÓN	MARCO TEMPORAL EN ESPAÑA	POBLACIÓN DE LAS GENERACIONES *	CIRCUNSTANCIA HISTÓRICA	RASGO CARACTERÍSTICO
Generación Z	1994 - 2010	7.800.000	Expansión masiva de internet	 Irreverencia
Generación Y millennials	1981 - 1993	7.200.000	Inicio de la digitalización	 Frustración
Generación X	1969 - 1980	9.300.000	Crisis del 73 y transición española	 Obsesión por el éxito
Baby Boom	1949 - 1968	12.200.000	Paz y explosión demográfica	 Ambición
Silent Generation Los niños de la posguerra	1930 - 1948	6.300.000	Conflictos bélicos	 Austeridad

Esta agrupación se encuentra directamente orientada a revelar la relación entre las generaciones y las interrogantes planteadas en los objetivos e hipótesis.

La herramienta utilizada para la recopilación de respuestas es Google Forms:
<https://forms.gle/eSKKjvxEtmaDPpZd7>.

La encuesta, de características cerrada y descriptiva, posee las siguientes preguntas:

Edad

- Menos de 22 años*
- de 23 a 26 años*
- de 27 a 33 años*
- de 34 a 39 años*
- Más de 40 años*

²⁵ Concejo, E. (2018, 15 julio). Descubre a qué generación perteneces según tu fecha de nacimiento. La Vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/vivo/20180408/442342457884/descubre-que-generacion-perteneces.html>

Sexo

Mujer

Hombre

No se reconoce con ninguno de los anteriores

Trabajo

¿Posee otro trabajo?

Si/No

¿Desea cambiar de trabajo?

Si/No

¿Es transitorio o definitivo?

Transitorio/Definitivo

¿Busca activamente trabajo?

Si/No

¿Ve posibilidades de progreso?

Si/No

Formación

Secundario completo

Terciario/Universitario sin

completar

Terciario/Universitario completo

En lo que respecta a los grupos focales y al estudio de profundidad se ha realizado una entrevista al secretario general del primer sindicato para trabajadores y trabajadoras de aplicaciones digitales del continente, la Asociación de Personal de Plataformas (APP), Roger Rojas y a un repartidor delegado de Pedidos Ya con sede en La Plata, Lucas Stevani.

Para las entrevistas se redactaron siete preguntas:

- *¿Posee un número estimado de trabajadores?*
- *Durante la cuarentena, ¿hubo modificaciones en la cantidad de trabajadores?*
- *¿Por qué se considera que trabajan en condiciones precarias?*
- *¿Por qué cree que la gente opta por trabajar en estas plataformas?*
- *¿Encuentran mejoras luego de la ley aprobada el 16 de julio de 2020?*

- *¿Cuáles son las materias pendientes por legislar?*

- *¿Cuál es la posibilidad de progreso real de los repartidores?*

ANALISIS DE LAS ENTREVISTAS

Como punto de partida se encuentra, y tal cual se esperaba, el contexto pandémico como agravante a la situación laboral actual de los individuos. Muchos repartidores que realizaban la labor como un adicional a su trabajo, ahora lo tendrían como su único ingreso.

Tanto Lucas Stevani como Roger Rojas resaltan las facilidades de las aplicaciones para registrarse como repartidores.

Si bien ninguno de los dos ven posibilidades de progreso, en el corto plazo consideran que económicamente ofrece una buena oportunidad a los repartidores. Pero ambos también coinciden en que el sacrificio para lograr lleva un coste muy alto.

Tanto el cansancio acumulado del repartidor, como las reglas de juego que proponen las empresas culminan en ocasión con los accidentes a los que hace mención Stevani que solo en estos meses de aislamiento se cobró la vida de 15 repartidores.

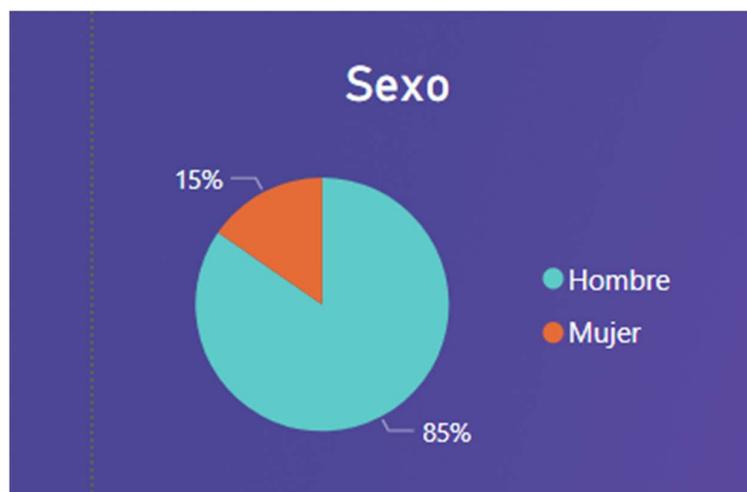
Las condiciones de seguridad y salud son los puntos pendientes que reclaman hoy para garantizar a los repartidores una calidad laboral digna. El reconocimiento de la relación de dependencia entre el trabajador y la empresa es el objetivo principal para comenzar con la adquisición de los derechos inherentes a la actividad.

Considerando las consecuencias que a nivel mundial trajo la aparición del Covid-19, el auge de las aplicaciones de delivery ofrecieron al usuario la posibilidad de encontrar transitoriamente en ellas un paliativo a la situación económica.

Alentados por el incremento del consumo, la facilidad para ingresar, y una publicidad que podría considerarse engañosa, y a la vez sin intenciones de lograr un reconocimiento o

una posibilidad de progresar, priorizaron la premisa del “llevar la comida a casa”, objetivo que, en el contexto actual, podría considerarse como un logro personal.

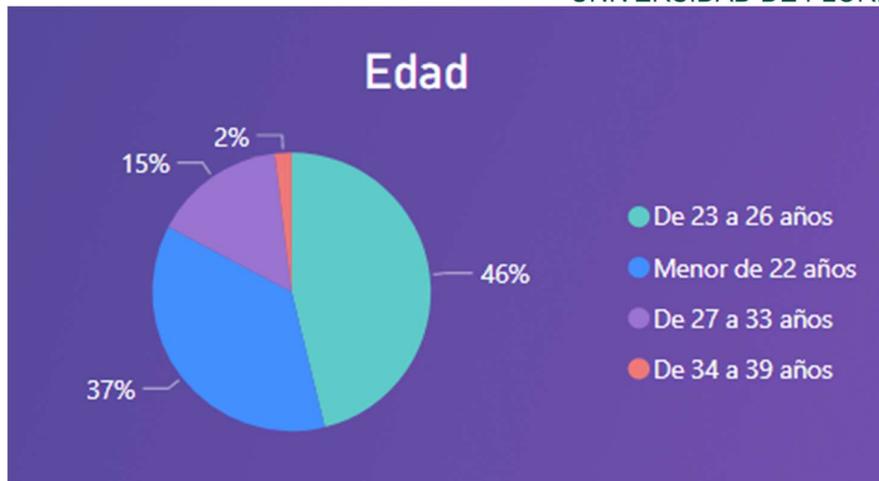
ANALISIS DE LAS ENCUESTAS



Participación según género:

Se puede apreciar una diferencia significativa entre hombres y mujeres. Comparativamente con el estudio mencionado de CIPPEC, en el año 2019 para la aplicación de Rappi el porcentaje de hombres representaba el 97% del total encuestado.

A pesar del incremento en el porcentaje de mujeres, uno de los mayores reclamos realizados por las trabajadoras, es referido a la seguridad que no les brinda la plataforma, dado que al trabajar con una línea telefónica propia y pública para los usuarios, quedan expuestos a casos de acoso.



Participación según rango etario:

La predominancia de la generación Z en la encuesta se encuentra determinado principalmente por dos factores. El primero, que data de una condición previa al contexto pandémico, relacionado con la facilidad de ingreso y por la flexibilidad horaria que ofrecen las aplicaciones. El segundo punto relacionado con la dificultad de conseguir un trabajo remunerado fijo.



El 33% de los encuestados utilizan los ingresos de la plataforma como un complemento a su trabajo principal. El restante se divide entre aquellos que optaron siempre por trabajar con las herramientas y aquellos que lo utilizan como válvula de escape a la desocupación.



Existe una marcada mayoría de trabajadores que desean cambiar de trabajo. Esta respuesta aplica también a aquellos que utilizan el empleo de plataforma como herramienta para robustecer complementariamente sus ingresos.

De todas formas, un 38% de repartidores se hayan conformes y corresponden también con el mismo 38% que no busca trabajo activamente.



Una de las preguntas mas interesantes de la encuesta. La misma deja registro de aquellos individuos que temporalmente están trabajando con la aplicación. Un 71% de trabajadores que toman el trabajo como transitorio, para los cuales la mayoría se consideran sobrecalificados. Ese 71% representa al 44% de trabajadores cuya formación es terciaria y universitaria sin completar.

Si bien la apertura del comercio a esta altura es casi total, el empresariado continúa con una posición de cautela para la contratación de empleados. Tal cual se trató en diversos

puntos a lo largo del trabajo, el empleado dejó de realizar las actividades habituales, y migró su fuerza de trabajo a las aplicaciones.

Ese movimiento de masa laboral es la que incide directamente sobre esta variable.



Si el lector analiza esta variable encontrará que por si sola, representa un virtual empate, apenas definido por un 6% de diferencia de trabajadores que no se encuentran realizando una búsqueda activa de trabajo.

Sin embargo, existe un 17% de encuestados que sí desean cambiar de trabajo pero que no lo están buscando, seguramente desalentados por la situación del mercado laboral.



Económicamente, el 58% de los encuestados coinciden que si hay posibilidad de progreso.

Ese progreso traducido en oportunidades económicas, también comentado en las entrevistas, son priorizadas por los trabajadores en comparación a la obtención de un progreso profesional.

Como se mencionó en otra oportunidad, en un contexto en el que 3.7 millones de argentinos perdieron su trabajo²⁶, encontrar una alternativa que permita al trabajador mejorar su situación económica, ya hace comprensible la visión de progreso de los repartidores.



Participación según formación

Si bien las aplicaciones ofrecen una variedad de trabajos para los cuales se requiere una determinada preparación, para las tareas de reparto no se requiere de ninguna. Solo se les suministra una guía para el uso de la aplicación, luego no se necesita de ningún conocimiento previo.

El trabajo es considerado como un servicio físico de baja calificación, por lo que se considera que el 62% de los encuestados se encuentra sobrecalificado.

Del 10% que representa a los encuestados con terciario completo o una carrera universitaria finalizada, el 100% se encuentra buscando trabajo activamente y no encuentra en la aplicación posibilidades de progreso.

²⁶ Blanco Gómez, D. B. G. (2020, 15 octubre). Datos oficiales: por la cuarentena, en el segundo trimestre del año se perdieron 3,7 millones de empleos. infobae. <https://www.infobae.com/economia/2020/10/15/datos-oficiales-por-la-cuarentena-en-el-segundo-trimestre-del-ano-se-perdieron-37-millones-de-empleos/>

Al momento de la recolección de datos se pudo apreciar dos marcadas diferencias en la visión de los repartidores en cuanto a su trabajo con las aplicaciones.

Una de las facciones relacionadas con el activismo social y constancia en los reclamos tratados en esta tesina y otra que encuentra en el trabajo de plataforma una posibilidad, con una visión más pasiva ante los reclamos.

Desde este último sector se recibieron varios reclamos relatando que hay en la facción activista, falsos repartidores que, utilizando las cajas y el uniforme distintivo de las diferentes aplicaciones, se hacen presentes en las manifestaciones de los trabajadores solo para crear conflicto.

Realmente sorprendió ver la cantidad de repartidores que no se ven representados por esa lucha.

Como segundo punto, en cuanto a la transitoriedad y quizá justificando el punto anterior, se encuentra un 71% de trabajadores que operan transitoriamente en ella. Trazando una relación con las entrevistas podemos asegurar que ese porcentaje está relacionado con la oportunidad y la facilidad que proponen las aplicaciones de generar un ingreso (adicional para el 33% de los trabajadores encuestados) aprovechando el viento de cola por el incremento del uso de las apps.

Tanto en las diversas redes sociales, como en los grupos de whatsapp se recibió con bastante reticencia la invitación a completar la encuesta. Personalmente, quizá al presentar la encuesta de manera física y visible, fue recibida de otra manera, por lo que la mayor cantidad de respuestas se obtuvieron de esa manera.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se refuta la hipótesis principal. Podemos afirmar que la mayoría de los trabajadores de plataforma, operan con ella no por poseer un modelo mental no aspiracional en el ámbito

Page 37 of 50

laboral, sino por las facilidades y las razones económicas que los impulsan a desarrollar la actividad de forma transitoria.

Si bien, en el rango etario predomina notablemente la generación Z, al igual que se menciona en el párrafo anterior, no hay relación con un modelo mental no aspiracional en el ámbito laboral.

APORTES

Desde el comienzo a su finalización la investigación modificó en más de una forma mi visión respecto al objeto tema. Además de tratar un fenómeno económico reciente, me encontraba con el desafío de actualizar con cada incidente el contenido de la información.

En un principio con el estudio de los modelos mentales y patrones psicológicos que ofrecieron una mirada adicional a la de Jorge Etkin permitieron analizar desde otra perspectiva aquello que el individuo tiene naturalizado.

En sus obras otorgan al lector herramientas y ejercicios de abstracción para poder cuestionar lo aprendido (consciente e inconsciente) y agudizar de esta manera el ojo crítico y las percepciones de la realidad.

La ausencia de un informe que sirviera como antecedente para la tesina se convirtió en el primer objetivo de ésta: El poder otorgarle a una futura investigación unos cimientos que permitan servir de base para su actualización.

En lo personal, encontré en la bibliografía un excelente material que todo individuo crítico debería considerar para su crecimiento y que a mí me ayudó a desarrollar un perfil que no tenía tan trabajado y que considero sumamente útil para la vida académica y profesional.

EPÍLOGO

Si bien era sabido que trataría con un tema con varias aristas controversiales, en el momento de la realización de la encuesta comprendí el nivel de paranoia que los trabajadores manejan.

Por un lado, las acusaciones de la existencia de infiltrados en los grupos de repartidores con el objetivo de dañar la reputación y generar los bloqueos de las cuentas, los testimonios de los entrevistados (Stevani, detenido en una manifestación, Rojas bloqueado por pertenecer a la comisión directiva del sindicato) dan cuenta de la parte más perversa de las aplicaciones.

Por el otro lado los trabajadores que encontraron una alternativa laboral y que a costa de sacrificio y conducta lograron mejorar su situación económica en un contexto inimaginable, sin precedentes que obligaría a cada individuo a reinventarse para mantener un estilo de vida digno.

En el medio un Estado que podría hacer mucho más y que promete novedades en lo próximo.

Al finalizar la entrevista con el secretario general de APP, entre agradecimientos le manifesté a Roger mi solidaridad para con sus reclamos. En ese momento utilicé la palabra “Indignación” al recibir la respuesta sobre la existencia de progreso en la tarea de repartidor.

Para mí era indignante el abandono de persona, el saber que durante la pandemia 15 trabajadores habían perdido su vida, el pensar en aquellos que accidentados, son incapaces de gozar de una licencia con goce de sueldo. Sin embargo, la respuesta que iba a recibir de Roger me iba a dejar con mas inquietudes que al comenzar el trabajo.

“Conciencia”, me contestó. Hace varios años que ellos, alertados por su situación actual, encontraron que esa modalidad de contratación se convertiría en tendencia en el mercado laboral. Conciencia para la sociedad, para el Estado para evitar que se multiplique.

Asi finalizamos el trabajo, habiendo sido testigos de lo mejor y lo peor de las aplicaciones de plataforma. Una actividad que encontró en el caos una forma de subsistencia

y desarrollo, modificando el paradigma de la economía y las relaciones laborales que teníamos conocidas.

ANEXOS

I

Entrevista Roger Rojas.

Secretario general de APP (Asociación de Personal de Plataformas), primer sindicato reconocido en la Secretaría de Trabajo de la Nación.

- ¿Posee un número estimado de trabajadores?

En todo el país el número era más de 100 mil, en capital se podría hablar de unos 60 mil aproximadamente.

- Durante la cuarentena, ¿hubo modificaciones en la cantidad de trabajadores?

Si, se incrementó como un 50% el número de trabajadores, motivado a la cantidad de personas que estuvieron desempleadas en ese tiempo que no pudieron hacer lo que hacían y se dedicaron a esto provisionalmente.

También los pedidos aumentaron por lo tanto no se vio afectado mucho en el bolsillo de los que ya estaban.

¿Por qué se considera que trabajan en condiciones precarias?

Por el simple hecho de que somos trabajadores en relación de dependencia, pero sin derechos, por eso somos precarios. Porque hay una falsa autonomía, hay una supuesta independencia a ser tu propio jefe que no se cumple porque hay sanciones, hay castigos, hay ordenes, hay bloqueos por no aceptar pedidos (si los rechazas te bloquean).

Si no eliges un horario te sancionan. Debes elegir un horario, si no cumples tu horario te sancionan, entonces vemos todo lo mismo, la empresa es la que nos paga a nosotros, si faltamos nos sancionan, nos bajan el ranking.

Si nos bajan el ranking nos pagan menos entonces para tener un buen ranking hay que trabajar mínimo 6 días 8 horas, sería el mínimo, y aceptar más del 90% de los pedidos. Y ahí el problema, que a veces un pedido es de cinco o seis kilómetros y cuesta igual que un pedido de un kilómetro. O está a seis kilómetros y es muy lejos y no hay más locales comerciales

cerca entonces a veces no te conviene ir tan lejos a una zona donde no tienes otro sitio cerca para recoger entonces debes de volverte.

Y ahí hay un gasto de tiempo hay un gasto en los recursos de tu bici o tu moto que se desgasta, los repuestos, mas la nafta en el caso de las motos y las personas, su desgaste calórico en el caso de las personas; y eso nadie te lo paga.

Por lo tanto, sí, estamos en condiciones precarias porque hay una falsa autonomía, mientras siga habiendo sanciones, bloqueos, órdenes, las empresas son las que establecen el precio mínimo del envío, cuando nosotros si somos independientes, como un carpintero, deberíamos poder poner el precio mínimo del envío. Por lo tanto, la injerencia de la empresa es total.

Aparte no tenemos derecho a la defensa, nos bloquean injustificadamente y no tenemos a donde acudir para que se nos compruebe realmente si nosotros violamos alguna cláusula.

Simplemente nos sancionan, nos bloquean y no podemos trabajar mas y bueno, tanto el gobierno anterior como este, no nos ha dado respuesta ante la cantidad de demandas que han hecho los trabajadores con respecto a esa violación de ese derecho humano que es el derecho a la defensa, que nadie nos da respuesta, entonces mas precario que eso...bueno quizá haya otras cosas.

- ¿Por qué cree que la gente opta por trabajar en estas plataformas?

Mira, lo primero es que, yo lo llamo “falta de burocracia” no hay tanta burocracia. No hay tanto requisitos que lo que son trabas para las personas para los seres humanos, simplemente necesitas tu celular, una bici o una moto y ya, firmar un contrato que te hacen firmar, y comienzas a trabajar.

Entonces no hay tanta burocracia para trabajar, no te exigen ser hombre o mujer, no importa la edad que tengas. Otro obstáculo en la argentina que parece que las personas ya después de los 40 son desechables y no te quieren dar trabajo en otros lados. No importa si eres extranjero o nacional, ¿entiendes? Es super flexible los requisitos como pienso yo que debería ser en todos los trabajos.

¿Encuentran mejoras luego de la ley aprobada el 16 de julio de 2020?

No. Eso fue una ley completamente polarizada hacia el lado empresarial. Y no, no hay ningún beneficio. Mas bien, ahora nosotros vamos a ser multados como si fuésemos una empresa, ya ni siquiera como microempresario como decían por ahí estas empresas de plataforma, ahora somos una empresa.

Si llegamos a transgredir una norma de vialidad trabajando, la multa no es como a una persona normal que es lo que somos.

O sea, no somos ni microempresarios ni mucho menos empresario y la multa es del monto de las que le hacen a un transporte de químicos, esas personas que deben tener cuidado, y las multas son muy altas, por lo tanto, no hay ningún beneficio.

Eso es un punto de esa ley, todo lo demás no se cumple, que el soporte... todo eso es mentira, puras falacias

- ¿Cuáles son las materias pendientes por legislar?

Ya en el congreso hay un proyecto de ley que está allí, pero no se ha empezado a discutir, donde hay mucho planteamiento para que se reconozca la relación de dependencia y la libertad de elegir tus horarios, que sería la novedad de trabajar las horas que tú quieras, que se adapta mas a este tipo de trabajo.

- ¿Cuál es la posibilidad de progreso real de los repartidores?

Hoy ninguna. Hoy si tiene un accidente se acabó, se acabó tu trabajo, se acabó tu ingreso, todo. Y tienes que pagar tú el hospital, las medicinas todo va por tus gastos y nadie te paga.

Mas bien la empresa, si estabas en el ranking alto (en el ranking uno) te vas al ranking 5. No les importa si tuviste un accidente. Entonces cuando comienzas a trabajar otra vez comienzas en el ranking más bajo y esto si no te bloquean la cuenta por inactividad.

Acá no hay ninguna posibilidad de progreso real hasta que esta farsa sea reconocida ya por las autoridades.

Ya está más que comprobado por los trabajadores, por periodistas que han hecho trabajos de investigación, por expertos, por gente de la organización internacional del trabajo de la ONU, por fundaciones... solo queda que el estado lo reconozca es lo único que falta.

Entrevista realizada a Lucas Stevani

Delegado pedidos ya, militante del Partido Obrero – La Plata

- ¿Posee un número estimado de trabajadores?

No tengo número exacto. Ayer salió una nota del CEO de Rappi en la nación que dice que hay 20 mil trabajadores solo de Rappi. En otros medios ha salido que hay unos 60 mil repartidores de las distintas empresas.

- Durante la cuarentena, ¿hubo modificaciones en la cantidad de trabajadores?

Si, se ha modificado con la cuarentena. Han ingresado nuevos contingentes de trabajadores despedidos o que ya sin trabajo principal no le alcanzaba para sobrevivir o no estaban pudiendo desenvolverlo por el aislamiento. Creo que en la nota que te cité de la nación, dice que se duplicó la cantidad de "usuarios repartidores" durante estos meses.

- ¿Por qué se considera que trabajan en condiciones precarias?

Consideramos que trabajamos en condiciones precarias porque no existe ningún tipo de relación laboral legal con estas empresas, estamos en la informalidad absoluta. No hay un contrato, ni una ley que nos ampare. La expresión más brutal de esta precariedad son las muertes de compañeros en horario laboral y en tareas. Uno de los casos más famosos es el de Ramiro Cayola que, tendido en el pavimento, la empresa le solicitaba por el chat de la app que mande una foto del estado del producto. Durante la cuarentena hubo unas 15 muertes de compañeros, todas han quedado en la impunidad y la desprotección absoluta para las familias de esos compañeros.

A esto se suma, que en los accidentes que no pasan a mayores tampoco hay un seguro o una art para cubrir los días caídos, las herramientas de trabajo las pone el trabajador, por lo tanto, si nos roban, quedamos en Pampa y la vía (sic).

Por otro lado, estamos expuestos a abusos y arbitrariedades por parte de las empresas: nos bloquean por dos horas, por un día y hasta tres días consecutivos. Esto sin motivos justificados muchas veces, casi nunca hay explicaciones.

Tampoco tenemos una oficina donde dirigir nuestros reclamos o resolver nuestros problemas. No tenemos un espacio físico dónde recargar el celular, descansar o ir al baño (muy importante para las compañeras, que cada vez son más en actividad).

- ¿Por qué cree que la gente opta por trabajar en estas plataformas?

Creo que la gente opta por trabajar acá porque no queda otra, pero también por las facilidades para ingresar (en Rappi, al menos, solo hay que descargar la app y crear una cuenta). En Pedidos Ya es más complejo, te tienen que aceptar.

Por otro lado, porque representa una actividad complementaria a un trabajo principal.

- ¿Encuentran mejoras luego de la ley aprobada el 16 de julio de 2020?

Si con la ley aprobada te referís a la que se voto en la legislatura de CABA, no.

No hay mejoras para los trabajadores.

- ¿Cuáles son las materias pendientes por legislar?

Lo que está pendiente de legislar es todo lo que enumeré arriba, con una ley que nos proteja de manera general con un estatuto laboral que nos ampare frente a los atropellos de las patronales como los rankings o los puntajes. (No lo describí arriba pero es un sistema perverso de premio/castigo). También que nos habilite una forma de organización, que nos permita discutir nuestros ingresos, que establezca un salario mínimo mensual que se ajuste x la cantidad de pedidos realizados. En definitiva, hay que legislar toda la actividad de cara a los trabajadores. Ya hay legislaciones de cara a los comercios (topes de comisiones, etc.) pero no para los trabajadores en un sentido progresivo, sino regresivo (mayores responsabilidades a cargo del trabajador). Eso es lo que establece la legislación que aprobó la legislatura porteña con la complicidad del frente todos y que también se avanza en otras provincias

- ¿Cuál es la posibilidad de progreso real de los repartidores?

En términos económicos, si uno se superexplota en aplicaciones como Pedidos Ya, siendo ranking 1 puedes progresar. Yo soy de La Plata, aquí hay posibilidades. Pero en CABA es aún mayor. Existe la posibilidad de hacer dinero algo considerado como buena plata. Quizá 70 mil al mes. Pero es a costa de resignar todos los días a la noche y todos los mediodías. Y

ni hablar que, si tenés un accidente leve, tenés que costear los daños y si es grave y quedas imposibilitado de trabajar, ya no tenés ingresos por más que seas el número 1 y más mulo de todos (SIC).

II

Encuestas.



Las encuestas se encuentran en el siguiente link:

<https://drive.google.com/file/d/1t-wxI-KG3INgIiwkLvyowYP5NOC1VApZ/view?usp=sharing>

Se adiciona una presentación interactiva de formato Power BI para ayudar al lector en su análisis.

BIBLIOGRAFÍA

Apud, I., Ruiz, P. & Vásquez Echeverría, A. (2015). Introducción a la historia y a los métodos en psicología cognitiva. En A. Vásquez Echeverría (Ed.) Manual de Introducción a la Psicología Cognitiva (pp. 17-48). Montevideo: UdelaR.

Blanco Gómez, D. B. G. (2020, 15 octubre). Datos oficiales: por la cuarentena, en el segundo trimestre del año se perdieron 3,7 millones de empleos. infobae.

<https://www.infobae.com/economia/2020/10/15/datos-oficiales-por-la-cuarentena-en-el-segundo-trimestre-del-ano-se-perdieron-37-millones-de-empleos/>

Clarín.com. (2018, 30 agosto). El comercio electrónico creció un 60% en un año. https://www.clarin.com/sociedad/comercio-electronico-crecio-60-ano_0_B1TbywSDX.html

Concejo, E. (2018, 15 julio). Descubre a qué generación perteneces según tu fecha de nacimiento. La Vanguardia.

<https://www.lavanguardia.com/vivo/20180408/442342457884/descubre-que-generacion-perteneces.html>.

Craik KJW, 1943 The Nature of Explanation (Cambridge: Cambridge University Press)

Delgado García, L. R. D. G. (Ed.). (2017, agosto). Patrones de comportamiento. <https://www.milenio.com/opinion/luis-rey-delgado-garcia/para-reflexionar/patrones-de-comportamiento>

El diario de la República (2019, 26 mayo). Argentina es el país con mayor cantidad de celulares por usuarios. El diario de la república.

<https://www.eldiariodelarepublica.com/nota/2019-5-26-15-3-0-argentina-es-el-pais-con-mayor-cantidad-de-celulares-por-usuarios>

Etkin, J. R. E. (1993). La doble moral de las organizaciones: los sistemas perversos y la corrupción institucionalizada. McGraw-Hill Education.

García Martínez, J. M. A. G. M., & Berrios Martos, M. P. B. M. (1998). El significado del trabajo en personas con patrón de conducta tipo A (Vol. 11 Nro 2).

<http://www.psicothema.es/pdf/213.pdf>

Gardel, M. G., Sánchez, B. L. S., Paterson, N. P., & Rodríguez, E. R. (2014). Modelos Mentales en las Organizaciones.

<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/2432>

Gomes Corrêa, F. N. G. C., & Alberto, N. A. (2020, 31 marzo). E-commerce: tendencias de consumo online en América Latina. Ideas Mercadolibre.

<https://ideas.mercadolibre.com/ar/noticias/e-commerce-cuales-son-las-tendencias-de-consumo-online-en-america-latina/>

Kofman, F. K. (2004). Metamanagement - La nueva conciencia de los negocios - Tomo 1. Granica.

Lafuente, E. L. (2019, 7 agosto). Los secretos de PedidosYa, la empresa uruguaya que conquistó la Argentina con el celular. La Nación.

<https://www.lanacion.com.ar/economia/unicornio-a-la-uruguay-el-menu-de-pedidosya-para-escaparle-a-la-recesion-y-ganar-clientes-con-el-celular-nid2274824>

Lafuente, E. L. (2020, 6 noviembre). PedidosYa: cuáles son los planes de expansión del unicornio uruguayo y la polémica por el modelo laboral. La Nación.

<https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/pedidosya-cuales-son-planes-expansion-del-unicornio-nid2501050>

Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, CIPPEC-BID - OIT. Buenos Aires, 2019

Mario Rodriguez Muñoz, M. R. M. (2020, 12 junio). Lo que más piden los argentinos por delivery. FORTUNA. <https://fortuna.perfil.com/2020-06-12-213161-lo-que-mas-piden-los-argentinos-por-delivery/>

Página 12. (2020, 18 abril). Fueron exceptuados once rubros | El Gobierno liberó otras actividades de la cuarentena. PAGINA12. <https://www.pagina12.com.ar/260301-fueron-exceptuados-once-rubros>

Página 12. (2020a, abril 23). Inédita protesta de repartidores de comida en seis países | Un paro en contra del bicicleteo de las apps. PAGINA12. <https://www.pagina12.com.ar/261548-inedita-protesta-de-repartidores-de-comida-en-seis-paises>

Página 12. (2020, 17 julio). Ley de Aplicaciones: «Un marco legal para precarizarnos» | La Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires a... PAGINA12.

<https://www.pagina12.com.ar/279020-ley-de-aplicaciones-un-marco-legal-para-precarizarnos>

Senge, P. S. (2010). La quinta Disciplina (La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje ed.). Ediciones Granica.

Snyder, B. (2000). Music and memory: An introduction. MIT press.

Universia. (2019, 4 febrero). 16 tipos psicológicos de personalidad. Universia.com. <https://www.universia.net/ar/actualidad/vida-universitaria/16-tipos-psicologicos-personalidad-1150379.html>

Yousaf, M. (2017). Explanatory Research Definition, Types, Comparison, Advantages and Disadvantages. Scholarship Fellow - Scholarships For All! <https://scholarshipfellow.com/explanatory-research-definition-types-comparison-advantages-disadvantages/>