

El control tecnológico del proceso de trabajo en la plataforma digital de reparto Glovo.

RESUMEN EJECUTIVO

Gerard Pujol Pregonas

Tutor: Pablo Sanz De Miguel

Grado en Sociología

Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

Universitat Autònoma de Barcelona

EL CONTROL TECNOLÓGICO DEL PROCESO DE TRABAJO EN LA PLATAFORMA DIGITAL DE REPARTO GLOVO

El trabajo de fin de estudios realizado se centra en el modo en que las plataformas digitales de reparto (y, más en concreto, Glovo) ejercen un control sobre todo el proceso de trabajo. Para ello, el estudio se estructura de tal manera que la introducción presenta una problemática comprendida por la situación laboral de los riders: los trabajadores sobre los que ha recaído este control. Hay que tener en cuenta que el estudio se centra en España y en el periodo temporal anterior a la aplicación de la ley rider en agosto del 2021.

Los objetivos de este trabajo de investigación han sido, en primer lugar, los de conocer de forma amplia el sector de las plataformas digitales: su estructura y organización. Seguidamente, los objetivos de conocer los tipos de control del proceso de trabajo existente para, a continuación, analizar específicamente cómo se ejerce (centrándonos ya en las plataformas digitales de reparto) el control tecnológico a través de algoritmos. El tercer objetivo de la investigación ha sido el de conocer cómo y de qué forma es ejercido este control por parte de la empresa Glovo para, por último, conocer cuál ha sido el impacto de este control sobre las condiciones laborales de los riders durante el periodo anterior a la aplicación de la ley.

La metodología empleada ha consistido en una investigación documental basada en una revisión de la bibliografía científica para dar un sentido estricto al marco teórico, un análisis documental para conocer en profundidad el funcionamiento de la empresa Glovo y, por último, la entrevista a una persona que fué rider de Glovo durante un periodo de tiempo vinculable a este estudio. Estas tres partes forman parte de un todo interrelacionado en el trabajo que pretende llegar a conclusiones analíticas sobre el campo de estudio.

El trabajo también comprende un marco teórico que presenta, de forma ordenada, qué abarca el concepto de plataforma digital y las características de este sector (Woodcock, 2020); el concepto de trabajo bajo demanda localizado; el estudio de cómo se desarrolla el proceso de trabajo en las plataformas en base a la teoría de Braverman (García-Calavia, 1999); los tipos de control del proceso de trabajo (Ratto y Castillo, 2018); y, por último, el control tecnológico del proceso de trabajo basado en algoritmos y sus aplicaciones en la temática (Kellogg, 2020).

Posteriormente, el análisis documental de Glovo ofrece información sobre el funcionamiento de la empresa, cuáles son los principales cambios de la ley rider y, como aspecto más importante, cómo se relaciona la gestión de la plataforma con los conceptos y el estudio ofrecido en el marco teórico.

La parte de la entrevista a un individuo que fué rider de Glovo ha sido necesaria para generar un nexo de unión entre todas las partes del trabajo, respondiendo así al último objetivo de conocer cuáles eran las condiciones laborales y de vida de los riders.

Las conclusiones y resultados del trabajo constan de la afirmación que el uso del control tecnológico sin regulación (traducido en algoritmos) sobre el proceso de trabajo del sector, afecta negativamente a las condiciones laborales y de vida de los riders. Tanto es así que se puede comprobar en este mismo estudio la especificidad de la nueva ley en lo que al tema mencionado se refiere. En segundo lugar, el control tecnológico es el tipo de control más ejercido y utilizado en este sector, esto nos sirve de premisa para plantear el estudio de cómo avanzará el control tecnológico en otros sectores que aún no se han modernizado tanto como el del presente estudio. En tercer lugar, la realidad de los negocios de plataformas digitales de reparto es que pueden aprovecharse de un ejército de reserva de trabajadores muy alto, que éstos trabajan en situaciones precarias y, tal y como se ha podido comprobar en la entrevista, muchos de forma irregular y descontrolada. Por último, el estudio de las variables que nutren los algoritmos ha permitido evidenciar que el poder ejercido por estas empresas sobre el proceso de trabajo ha llegado a dimensiones espaciales y temporales hasta ahora nunca vistas. Conocer este hecho ha sido, sin duda, una de las mayores razones para concluir

en la importancia de la regulación del uso de la tecnología por parte de las empresas así como el hecho de entender por qué se ha aplicado una nueva ley en el sector.

THE TECHNOLOGICAL CONTROL OF THE LABOUR PROCESS IN THE DELIVERY PLATFORM GLOVO

The final project accomplished is focused in what form the digital delivery platforms (specifically, Glovo), exercise control over the whole labour process. For this, the study is structured, that the introduction presents a problem in which the employment situation of the workers on whom this control has fallen is contextualized. It must be considered that the study focuses on Spain, and on the temporary period prior to the application of the rider law in August 2021.

The targets of this investigation project have been, in the first place, to know widely the industry of digital platforms: such as, its structure and organization. Subsequently, to get to know which types of control mechanism exist during the process, to analyse specifically how is exercised (focused on digital delivery platforms) the technologic control through algorithms. Then, the third objective of the research has been to find out how and in what way this control is exercised by Glovo in order to finally find out what the impact of this control has been on the working conditions of the riders.

The methodology used, has consisted of a documentary research based on a review of the scientific bibliography to give a strict meaning to the theoretical framework, a documentary analysis to learn in depth the operation of Glovo and, finally, the interview with a person who was a Glovo rider for a period of time linked to this study. These three parts are an essential part that aims to reach analytical conclusions about the field of study.

The work also includes a theoretical framework that presents, in an orderly manner, what the concept of digital platform covers and the characteristics of this sector (Woodcock, 2020); the concept of localized work on demand; the study of how the labour process is developed on platforms based on Braverman's theory (García-Calavia, 1999). The types of control of the labour process (Ratto and Castillo, 2018). And, finally, the technological control of the labour process based on algorithms and its applications in the subject (Kellogg, 2020).

Subsequently, the documentary analysis of Glovo offers information on the operation of that company, what are the main changes in the rider law and, most importantly, how the management of the platform is related to the concept and the study offered within the theoretical framework.

The part of the interview with a person who was a Glovo rider has been necessary to generate a link between all parts of the work, responding to the last objective of knowing which are the working and living conditions of the riders. The conclusions and results of the project consist in the affirmation that the use of technological control without regulation (translated into algorithms) on the labour process of the field, affects negatively the working and living conditions of the riders. The specificity of the new law can be verified in this study as far as the mentioned subject is concerned. Secondly, technological control is the type of control most exercised and used in this field. This serves as a premise to propose the study of how technological control will advance in other fields that have not yet been modernized as much as the one in this study. Thirdly, the reality of digital delivery platform businesses is that they can take advantage of a very large "army" of workers that work in precarious situations and, as has been verified in the interview, many of them irregular and uncontrolled. Finally, the study of the variables that feed the algorithms has made it possible to show that the power

exercised by these companies over the labour process has reached spatial and temporal dimensions never known before. Knowing this fact has been, without a doubt, one of the main reasons for concluding the importance of regulating the use of technology by companies, as well as understanding why a new law has been applied in the sector.

EL CONTROL TECNOLÒGIC DEL PROCÉS DE TREBALL A LA PLATAFORMA DIGITAL D'ENTREGA GLOVO

El treball de fi d'estudis que es presenta se centra en conèixer la forma en que les plataformes digitals d'entrega (i, més en concret, Glovo) exerceixen un control sobre tot el procés de treball que s'hi dóna. L'estudi s'estructura de tal manera que la introducció presenta una problemàtica compresa per la situació laboral dels riders: els treballadors sobre els que ha recaigut aquest control. S'ha de tenir en compte que l'estudi se centra a Espanya i en un període temporal anterior a l'aplicació de la llei rider l'agost de 2021.

Els objectius d'aquest treball d'investigació han estat, en primer lloc, el de conèixer d'una forma àmplia el sector de les plataformes digitals: com és la seva estructura i organització. Seguidament, l'objectiu de conèixer els tipus de control del procés de treball per, a continuació, analitzar específicament com s'exerceix (centrant-nos ja només en les plataformes digitals d'entrega) el control tecnològic a través d'algoritmes. El tercer objectiu de la investigació ha sigut el de conèixer com i de quina forma és exercit aquest control per part de l'empresa Glovo per, per últim, conèixer qui ha sigut l'impacte d'aquest control sobre les condicions laborals dels riders.

La metodologia empleada ha constat d'una investigació documental basada en una revisió de la bibliografia científica per donar un sentit estricte al marc teòric, un anàlisi documental per conèixer en profunditat el funcionament de l'empresa Glovo i, per últim, l'entrevista a una persona que va ser rider de Glovo durant un període de temps vinculable a aquest estudi. Aquestes tres parts formen part d'un treball d'investigació que pretén aportar un nou enfocament i arribar a conclusions analítiques sobre el camp d'estudi.

El treball també comprèn un marc teòric que presenta, de forma ordenada, què abarca el concepte de plataforma digital i les característiques principals del sector (Woodcock, 2020); el concepte de treball localitzat sota demanda, l'estudi de com es desenvolupa el procés de treball a les plataformes en base a la teoria de Braverman (García-Calavia, 1999); els tipus de control del procés de treball (Ratto i Castillo, 2018); i, per últim, el control tecnològic del procés de treball basat en algoritmes i les seves aplicacions en la temàtica (Kellogg, 2020).

Posteriorment, l'anàlisis documental de Glovo ens ofereix informació sobre el funcionament de l'empresa, quins són els principals canvis compresos dins la llei rider i, com a aspecte més important, com es relaciona la gestió de la plataforma amb els conceptes i l'estudi aportat en el marc teòric. La part de l'entrevista a un individu que va ser rider de Glovo ha sigut necessària per generar un nexe d'unió entre totes les parts del treball, respondent així a l'últim objectiu de conèixer quines eren les condicions laborals i de vida dels riders.

Els resultats i les conclusions responen amb l'affirmació que l'ús del control tecnològic sense regulació (basat en algoritmes) sobre el procés de treball del sector afecta negativament a les condicions laborals i de vida dels riders. Tant és així que s'ha pogut comprovar en aquest mateix estudi el que especifica la nova llei en quant al tema mencionat. En segon lloc, tenir en compte que el control tecnològic és el tipus de control més utilitzat i exercit pel sector estudiat i això fa pensar en un plantejament d'un altre estudi sobre com avançarà el control tecnològic en d'altres sectors que encara no s'han digitalitzat tant. En tercer lloc, la realitat dels negocis de les plataformes digitals d'entrega és que poden aprofitar-se d'un exèrcit de reserva de treballadors molt alt, que els

treballadors es troben en situacions laborals precàries i, tal i com s'ha pogut comprovar a l'entrevista, molts treballen de forma irregular i sense fregulacions. Per últim, l'estudi de les variables que nodreixen els algoritmes ha permès evidenciar que la intensitat del poder exercit per aquestes empreses sobre el procés de treball ha arribat a dimensions espacials i temporals fins ara mai vistes. Conèixer aquest fet, sens dubte, és una de les majors raons per concloure i incidir en la importància de la regulació en l'ús de la tecnologia per part de les empreses així com per entendre per què s'ha aplicat una nova llei en el sector.