

por **ANDREA DEL BONO**. *Doctora en Ciencias Políticas y Sociología (Universidad Complutense de Madrid). Investigadora Independiente del CONICET. Centro de Innovación de los Trabajadores (CITRA-CONICET-UMET). Docente de la Universidad Nacional de La Plata y de la Universidad Nacional Arturo Jauretche. E-mail: delbonoandrea@gmail.com*



EL TEXTO ANALIZA LA SITUACIÓN EN EL EMPLEO DE LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMAS, EN LO QUE SE REFIERE A LA RELACIÓN ENTRE LA PLATAFORMA Y SU PAPEL COMO EMPLEADOR Y AL RECONOCIMIENTO DE ESTOS EN SU CARÁCTER DE TRABAJADORES. A PARTIR DE UNA VISIÓN DE CONJUNTO, LAS CONDICIONES LABORALES SE DESCRIBEN COMO PREOCUPANTES PORQUE REFLEJAN EL TRATO INJUSTO QUE RECIBEN LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS. SE ANALIZA TAMBIÉN LA NATURALEZA DE LA GESTIÓN ALGORÍTMICA Y SU IMPACTO SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO. FINALMENTE, SE PRESENTAN LAS DIFICULTADES QUE TIENEN ESTOS TRABAJADORES PARA ORGANIZARSE Y LAS ESTRATEGIAS QUE HAN DESPLEGADO PARA HACER OÍR SUS RECLAMOS.

NUEVAS TECNOLOGÍAS Y RELACIONES LABORALES: LA GESTIÓN ALGORÍTMICA Y SU IMPACTO SOBRE LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMAS

Sobre las plataformas digitales de trabajo

Las posibilidades que han abierto los avances tecnológicos de las dos últimas décadas, en articulación con los procesos de digitalización de la economía y de flexibilización de los mercados laborales, son en la actualidad el impulso para el surgimiento de nuevas formas de trabajar. En esa dirección hay tendencias, como las del trabajo por Internet y el trabajo en plataformas digitales, que reflejan el fuerte carácter disruptivo de las innovaciones tecnológicas. Hoy es cada vez más sencillo reemplazar la prestación de un servicio tradicionalmente realizada por un trabajador y descentralizarla *en línea* en forma de llamamiento o convocatoria. Este nivel de descentralización permite a las empresas de base tecnológica acceder a través de plataformas digitales de trabajo y aplicaciones informáticas (*app*) a una gran cantidad de personas dispuestas a realizar tareas remuneradas, pero sin mediar contrato laboral alguno, como trabajadores supuestamente independientes. Para muchos, el surgimiento de plataformas que coordinan transacciones y gestionan fuerza de trabajo mediante el uso de algoritmos automatizados es uno de los cambios recientes más importantes del mundo del trabajo. El trabajo de plataformas plantea una serie de circunstancias que son motivo de preocupación y que exigen formas apropiadas de regulación ya que da lugar a situaciones que combinan lugares de trabajo no tradicionales, el uso de nuevas tecnologías (Internet, computadoras y otras herramientas informáticas) y arreglos contractuales generalmente informales y precarios. En la actualidad existe una multiplicidad de plataformas que desempeñan numerosas actividades, con diferentes orientaciones de negocio. Esta circunstancia dificulta su análisis y estudio, así como la obtención de conclusiones unificadas. Sin embargo, no es arriesgado identificar un elemento en común: la gestión de la relación de trabajo llevada a la práctica responde a un modelo que trata, a través de diversos artificios formales y materiales, de evitar la aplicación de la legislación laboral, allí donde las plataformas operan. La “gestión algorítmica”, entendida como un sistema de ajustes en el trabajo en el que los trabajos humanos se asignan, optimizan y evalúan mediante algoritmos y rastreo de datos, es una de las herramientas clave para alcanzar ese objetivo con éxito. Desde esta perspectiva, la “economía de plataformas” plantea una serie de interrogantes acerca de cuáles son las tendencias que pueden considerarse novedosas –y cambios sustanciales en el mundo el trabajo– y cuáles simplemente continuidad y profundización de procesos de flexibilización preexistentes. En los países de América latina la preocupación por el avance de

las plataformas digitales transcurre en torno a reflexiones sobre el impacto que el cambio tecnológico produciría en el empleo y sus características y a la incertidumbre sobre las relaciones laborales resultantes. Dada la participación periférica de la región en el esquema actual de división global del trabajo y considerando el papel predominante que adquieren los contextos de marcada desprotección laboral, es clave profundizar en la relación entre nuevas tecnologías y nuevas formas de precariedad laboral y en las alternativas de regulación, de formación y de organización de los trabajadores y las trabajadoras para garantizar su protección frente al desajuste entre las regulaciones y políticas laborales existentes y las nuevas formas de trabajar en el marco de contextos digitales.

En este texto vamos a analizar algunas de estas cuestiones, tomando como punto de referencia nuestros estudios actuales sobre condiciones laborales de los trabajadores de plataformas (Uber, Rappi y Glovo). El foco estará puesto en el análisis de la naturaleza y alcances de la gestión algorítmica, deteniéndonos en algunos de sus impactos sobre la organización del trabajo y las relaciones laborales. Nos preguntamos, también, por las dificultades que tienen los trabajadores y trabajadoras de plataformas para organizarse de manera colectiva y por sus chances para hacer oír sus reclamos.

Las empresas aprovechan las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para enmascarar la subordinación, alegando que no supervisan ni controlan a quienes trabajan con la plataforma.

Gestión algorítmica: flexibilización y ocultamiento de la relación laboral

Algunas de las transformaciones actuales del mundo del trabajo se originan y se amplifican a través de plataformas digitales. Se trata de una nueva forma de organización del trabajo cuyo ejemplo icónico y más polémico es el de la empresa estadounidense de transporte de pasajeros Uber. También se registra un crecimiento sostenido de las plataformas de cadetería y repartos a domicilio, como las británicas Deliveroo y Just-Eat, la ampliación de Uber en el sector gastronómico, Uber Eats, y en la Argentina, plataformas de reparto como la catalana Glovo y la colombiana Rappi. Este tipo de plataformas se están expandiendo velozmente aprovechando los beneficios de la “economía bajo demanda”, una de las expresiones más extremas de la externalización del trabajo. En un contexto de flexibilidad sin precedentes, los trabajadores ofrecen su trabajo *just-in time* y son retribuidos sobre una base de *pay-as-you-go* (a destajo), solo durante los momentos en que trabajan para el cliente. Por otra parte, las características propias de una demanda basada en tareas acotadas y esporádicas exacerbaban la tendencia de invisibilización del vínculo laboral que se traduce en el desplazamiento del trabajo subordinado por el trabajo por cuenta propia. En las ciudades argentinas donde operan algunas de estas plataformas, los trabajadores son formalmente considerados como autónomos y no se les reconoce relación de dependencia.

Sin embargo, son numerosas las razones que avalan la presunción de laboralidad para los trabajadores de plataformas. Empresas como Uber, Rappi y Glovo prestan un servicio específico por más que se autodefinan como simples bases de datos (“empresas tecnológicas”); se insertan en un sector concreto, establecen sistemas de retribución, inciden en el precio del servicio, establecen procesos de selección y un sistema de retroalimentación de las opiniones de los clientes, además de la fiscalización del prestador de servicio a través de las propias plataformas y de herramientas de geolocalización. Sin embargo, las empresas aprovechan las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para enmascarar esas notas de subordinación, alegando que no supervisan ni controlan, directamente, a quienes trabajan con la plataforma.

El tema para dilucidar, para sopesar las implicancias que tiene para la protección del trabajo y el empleo la mayor flexibilidad que permiten las plataformas digitales en la ejecución del trabajo, es si siguen existiendo (o no) expresiones de la subordinación tradicional, entendida como la posibilidad de controlar la actividad del trabajador e ir transmitiendo indicaciones sobre la forma de realizar las tareas. El punto clave es conseguir demos-



trar que se trata de un tipo de subordinación en la que los controles de la prestación no han desaparecido, aunque se hayan transformado a partir de la mediación de las nuevas tecnologías digitales. De hecho, no es la empresa quien vigila directamente al trabajador, sino que el control se realiza a través de las evaluaciones del cliente. Las empresas delegan amplias funciones de control en sus clientes, pero luego utilizan la información que estos generan para tomar decisiones sobre los trabajadores. En este punto, se observa la centralidad de desentrañar los alcances de la gestión algorítmica.

En las plataformas digitales la gestión algorítmica va mucho más allá de programar y dirigir el trabajo, pasando a controlar prácticamente todas las dimensiones del acto de trabajar. Para la literatura especializada, hay al menos cinco características de la gestión algorítmica que deben ser tenidas en cuenta para comprender su verdadero alcance: i) seguimiento continuo del comportamiento de los trabajadores; ii) evaluación constante de su desempeño, de las evaluaciones del cliente, y de la aceptación o rechazo que estos tienen del trabajo realizado; iii) implementación automática de decisiones, sin revisión humana; iv) interacción de los trabajadores con un “sistema” que los priva de oportunidades de retroalimentación, discusión y negociación, y un último elemento de importancia central, v) la baja transparencia. Según reflejan los estudios existentes, la poca transparencia de la gestión de los recursos humanos de las plataformas digitales se deriva de las prácticas comerciales competitivas que evitan que estas revelen cómo funcionan los algoritmos, pero también de su propia naturaleza adaptativa, según la cual las decisiones cambian de acuerdo con la recopilación de datos. Asimismo, las empresas se oponen a revelar los criterios de apoyo de sus algoritmos y alegan que no pueden explicar completamente sus resultados, dando lugar a una gestión totalmente opaca. En los casos que estamos estudiando (Uber, Rappi y Glovo) la escasa transparencia promueve la rotación y deserción de los trabajadores que, luego de trabajar varios meses con las aplicaciones, comienzan a recibir cada vez menos pedidos y terminan buscando otras oportunidades laborales.

Son varios los elementos que se conjugan para visibilizar la presión de la gestión algorítmica. Mientras los trabajadores están

activados (los “socios”, en términos de las plataformas) la *app* asigna pedidos cercanos mediante un rastreo de la proporción de pedidos o viajes aceptados en determinado lapso y realiza un promedio de la puntuación que los clientes asignaron al chofer o al repartidor después del servicio. Los trabajadores pueden empeorar su calificación por no aceptar suficientes pedidos o viajes, por bajas puntuaciones, o por no responder adecuadamente a las notificaciones que los incentivan para trabajar durante determinados momentos de picos de demanda. Por lo tanto, si bien los trabajadores pueden decidir sobre aspectos importantes de su tarea, tales como la extensión de la jornada de trabajo, sus horarios y sus descansos, no dejan de estar insertos en un sistema que organiza la actividad que realizan y que puede incluso llegar a “despedirlos” (“bloquearlos” de la *app*) cuando la calidad del trabajo no alcanza los parámetros establecidos.

Así las cosas, aunque los trabajadores de plataformas aspiren a trabajar con autonomía y a controlar ellos mismos su día a día, son las propias plataformas las que incumplen con el decálogo de libertades que ofrecen (“gané dinero y seguí disfrutando de tu familia y amigos”; “repartí tu tiempo entre tus estudios, trabajo o cualquier otra actividad que hagas”) mediante la introducción de acuerdos ultraflexibles de trabajo basados en la combinación del *big data* con la geolocalización. Mientras que los trabajadores hacen malabarismo para obtener buenas valoraciones, la gestión algorítmica los arrincona con sobrecarga de trabajo. De allí que el funcionamiento de las plataformas digitales esté en las antípodas de las bondades de la “economía colaborativa”. Los nuevos modelos flexibles de producción de la economía digital encuentran la clave de su éxito en las ventajas de usufructuar de eficientes sistemas de intensificación del trabajo.

Desde nuestra perspectiva, la opacidad del funcionamiento de las *apps* es parte de un nuevo modelo de negocio que ha reescrito las reglas de la explotación del trabajo. La nueva generación de tecnologías digitales produce una cantidad de datos sin precedentes que constituyen una herramienta clave para asegurar una gestión flexible del factor trabajo y conseguir altísimos niveles de rotación y de renovación de “socios”. Las agresivas políticas de competencia de las empresas que gestionan plataformas digitales se sostienen, entonces, sobre esos pilares.

La opacidad del funcionamiento de las apps es parte de un nuevo modelo de negocio que ha reescrito las reglas de la explotación del trabajo.

Precarización del trabajo digital: resistencia de los trabajadores

Las formas de trabajo de la *gig-economy* (pequeños encargos/ bajo demanda) en las que los rankings y las calificaciones desempeñan un papel importante para garantizar mejores chances, condiciones laborales, e incluso la permanencia en la propia plataforma, imponen un límite al ejercicio de los derechos laborales. En esas circunstancias el ejercicio de cualquier derecho colectivo puede traducirse en un perjuicio para los propios trabajadores. La posibilidad de ser “despedido” fácilmente mediante la simple desactivación de una plataforma –o aplicación– puede magnificar el temor a represalias. Ese tipo de temor se asocia a los trabajos puntuales, esporádicos, eventuales, y bajo demanda de la era digital. Asimismo, con la conectividad permanente que permiten las TIC, las plataformas de trabajo tienen las condiciones para monitorear y desalentar cualquier intento de organización o activismo.

Sin embargo, los trabajadores y trabajadoras vienen utilizando una amplia gama de estrategias para promover instancias de acción colectiva, garantías para la libertad de asociación y avances en la regulación efectiva de su trabajo. En América latina la organización de los trabajadores de plataformas de la ciudad de Buenos Aires constituye una experiencia pionera que aspira a representar a trabajadores de distintas plataformas –Rappi, Glovo, Uber, Cabify, entre otras–. La precariedad de las condiciones de trabajo, los bajos salarios, la inseguridad, la falta de seguridad social, las extensas jornadas son algunos de los factores que estuvieron en la base de la primera huelga de trabajadores de plataformas (15 de julio de 2018).

Que exista una respuesta colectiva por parte de los trabajadores tiene su importancia. En los entornos digitales, la acción colectiva se ve limitada por un abanico de restricciones legales que acotan profundamente las posibilidades de agremiación y acción sindical y que terminan profundizando la soledad que caracteriza a los mercados laborales digitales, conformados por trabajadores precarizados, que trabajan de forma aislada, o en áreas geográficamente dispersas y que muchas veces compiten entre ellos. Estas características inhiben los esfuerzos de organización colectiva, por las limitaciones que entrañan para motivar el compromiso de los trabajadores. Como respuesta, los trabajadores de plataformas ensayan los mejores métodos para organizarse en entornos laborales mediados por las tecnologías digitales. En ese marco se despliegan *estrategias virtuales*, promovidas desde teléfonos celulares y redes sociales, para superar las dificultades que plantea el bajo nivel de conocimiento que existe entre los trabajadores y para responder al desafío de sostener una acción colectiva que funcione como un canal de comunicación y como una herramienta para construir instancias de solidaridad efectivas.

A modo de cierre

Según venimos argumentando, el auge de la economía digital tiene un carácter disruptivo sobre el futuro del trabajo y del empleo. La digitalización, cuando potencia canales de comercialización como el de las plataformas digitales, promueve nuevas formas de organizar y gestionar el trabajo en las que la conexión entre el productor y el consumidor se realiza sin intermediarios gracias a mecanismos de búsqueda muy eficientes que conectan con precisión las partes. Gracias a la gestión algorítmica las plataformas operan con costos prácticamente nulos, con un aumento de eficiencia que permite una importante reducción de costos, muy especialmente, en el terreno de los costos laborales. En este contexto, las nuevas formas de trabajo en la economía digital se caracterizan por la desregulación y el corrimiento de límites en varios niveles. En el caso del trabajo de plataformas, las condiciones de trabajo asociadas con esta forma de empleo incluyen horarios de trabajo muy flexibles, salarios extremadamente variables y altas expectativas en términos de disponibilidad, así como insatisfacción y baja seguridad laboral. Los nuevos trabajos de las plataformas digitales son una expresión tangible de un nuevo tipo de acoplamiento entre contratos de trabajo, tiempo de trabajo y protección de los trabajadores que obliga a plantear nuevas formas de regulación. En este marco, la falta de distinción clara del estatus de los trabajadores de plataformas, entre el trabajador dependiente y el trabajador autónomo, resulta un tema particularmente preocupante por lo que representa en cuanto a la precarización de las condiciones de trabajo y de empleo.

