

¿QUÉ HAY DE NUEVO, VIEJO? Una aproximación a los trabajos de plataformas en Argentina

Diana Menéndez, Nicolás

¿QUÉ HAY DE NUEVO, VIEJO? Una aproximación a los trabajos de plataformas en Argentina

Revista de Ciencias Sociales (Cr), vol. III, núm. 165, 2019

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15361603004>

¿QUÉ HAY DE NUEVO, VIEJO? Una aproximación a los trabajos de plataformas en Argentina

WHAT'S NEW, OLD MAN? An approach to the platform jobs in Argentina

Nicolás Diana Menéndez

Universidad Nacional de San Martín, Argentina

ndiana74@yahoo.com.ar

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>

id=15361603004

Recepción: 01 Febrero 2019

Aprobación: 04 Junio 2019

RESUMEN:

En este artículo se desarrolla una aproximación a los trabajos de plataformas que irrumpieron en Argentina en los últimos meses de 2018, en el contexto de un deterioro pronunciado del mercado de trabajo. Se realiza una caracterización general de estos, destacando la articulación entre viejas modalidades de tercerización y flexibilización laboral con la “gestión algorítmica” que aporta el elemento novedoso y disruptivo en la explotación de la fuerza de trabajo. El estudio está basado en entrevistas en profundidad realizadas entre agosto y diciembre de 2018 a personas trabajadoras de las dos apps de reparto más importantes en Argentina.

PALABRAS CLAVE: ARGENTINA * EMPRESA * EMPLEO PRECARIO * MERCADO DE TRABAJO * APLICACIÓN INFORMÁTICA.

ABSTRACT:

An approximation to the platform jobs that broke into Argentina in recent months within the context of a pronounced deterioration of the labor market is developed. A general characterization of them is made, highlighting the articulation between old forms of outsourcing and labor flexibilization with the “algorithmic management” that brings the new and disruptive element in the exploitation of the labor force. The study is based on in-depth interviews with employees of the two most important distribution apps.

KEYWORDS: ARGENTINE * ENTERPRISES * precarious employmenT * LABOUR MARKET * COMPUTER APPLICATIONS.

INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas, se presenta una transformación radical en los procesos de trabajo impulsados por la revolución de la informática y de las comunicaciones, que se han intensificado en los últimos años con el desarrollo de la robotización y la inteligencia artificial. Las nuevas formas de producción incluyen estrategias como la externalización, tercerización, offshoring, entre otras, y suponen a su vez una dinámica de fragmentación global del trabajo que impacta directamente en sus formas de explotación y en sus posibilidades de resistencia.

Una de las expresiones destacadas es el denominado trabajo de plataformas que se viene desplegando con fuerza en los países centrales y comenzó a penetrar con gran visibilidad en la Argentina a comienzos de 2018, en un contexto de deterioro ostensible del mercado de trabajo (Cetyd, 2017 y 2018; Cifra, 2018). Si bien, las modalidades de trabajo a través de plataforma reconoce variantes, muchas de ellas con atributos comunes de tercerización, precarización del trabajo y de responsabilización radical de las personas trabajadoras (Fleming, 2017). En este trabajo interesa indagar sobre los casos de las empresas de reparto que comparten características en sus formas de inserción en el mercado, el origen externo de sus capitales, en los vacíos legales sobre los que se desenvuelven, en sus modalidades de organizar y gestionar el trabajo, así como, en las formas de explotación y precarización de los trabajadores, desconociendo cualquier tipo de relación y regulación laboral. Se trata de empresas como Rappi y Glovo autodenominadas “plataformas colaborativas” que proveen servicios de reparto de comidas y mensajería.

En las empresas de plataforma pueden identificarse algunos elementos propios de estrategias tradicionales del capital combinados con la “gestión algorítmica” (Lee et ál., 2015 citado por Vandaele, 2018), es por eso que surgen las siguientes interrogantes de trabajo: ¿cuáles son los elementos novedosos de estas formas de organización del trabajo?, ¿en qué medida intensifican las modalidades de explotación y precarización del trabajo? y ¿qué subjetividades laborales producen y/o reproducen?

El estudio presenta un abordaje cualitativo basado en entrevistas en profundidad realizadas a personas trabajadoras de las empresas Rappi y Glovo, algunas de ellas referentes de la organización gremial “Asociación del Personal de Plataformas” (APP), sindicato inscripto en septiembre de 2018. Las personas entrevistadas forman parte de las primeras camadas de “repartidores”, quienes fueron viviendo, desde su origen, las transformaciones en las condiciones de trabajo, participaron activamente de las primeras demandas hacia la empresa y de las etapas del proceso de organización colectiva.

TRANSFORMACIONES EN EL MUNDO DEL TRABAJO

A partir de las transformaciones de fines de los años 60 y comienzos de los 70, la crisis del fordismo derivada de la crisis de rentabilidad del capital y de la impugnación obrera al tipo de trabajo, va a llevar a una reconfiguración del capitalismo y de las formas de organización del trabajo. Es con el llamado posfordismo, toyotismo o acumulación flexible, cuyo signo fundamental será la flexibilidad, que comenzarán a aparecer las formas de trabajo denominadas atípicas, las cuales no son otra cosa que modalidades precarias de trabajo y empleo que redundan en un proceso de vulnerabilidad del trabajo como actividad, como sujeto y como relación social.

El trabajo atípico se define en términos generales por oposición al trabajo formal, es decir, por la ausencia de las características que lo definieron durante la etapa de mayor integración social a partir de la condición salarial que definió Castel (1995), y que históricamente supone, hasta la crisis del fordismo, un proceso paulatino de integración social de los trabajadores al capitalismo desde sus inicios, siempre de la mano y como consecuencia de la constitución de los trabajadores como sujeto político.

Muchas de las “nuevas” configuraciones del trabajo que trae aparejada la denominada revolución 4.0, no lo son tanto, ni en las formas de organizarse ni en las modalidades de explotación. El trabajo a domicilio y el trabajo a destajo existe desde los inicios de capitalismo, en modelos como el putting out system, que justamente suponían, al decir de Marx, una subsunción formal del trabajo por parte del capital; con la manufactura y la gran industria, se da lugar a un proceso de subsunción real que supone para el capital la coordinación y el mando de la cooperación entre la clase trabajadora. En la actualidad, se observa un proceso de inversión, donde se despliega y profundiza la subsunción real mientras se diluye y opaca la subsunción formal.

Es decir, muchas de las prácticas de trabajo organizativo de las plataformas no son novedosas: dividir el trabajo en tareas pequeñas y poco calificadas, la producción doméstica, el trabajo a pedido, la compensación a destajo o modelos basados en intermediarios, son todos esquemas que remiten a fines del siglo xix¹, que ponen a las personas trabajadoras nuevamente en la necesidad de buscar formas organizativas y regulatorias que reequilibren el balance de fuerzas.

ROBOTIZACIÓN Y FIN DEL TRABAJO

Una de las derivas de estas transformaciones es la reactualización un debate que tuvo lugar en las décadas de los años 80 y 90 sobre el “fin del trabajo”, cuando se anunciaba que el mundo se encaminaba inexorablemente hacia el fin del empleo. Autores como Jeremy Rifkin, Robert Castel y André Gorz, desde muy distintas perspectivas miraban con pesimismo el devenir de la sociedad salarial. La intensificación del desarrollo

tecnológico, la robotización y la inteligencia artificial, la revolución 4.0 como denominan algunos autores, en el marco de un capitalismo en constante movimiento, que reconfigura su producción, su extracción de valor y modifica la relación de fuerzas entre el capital y el trabajo; hace retornar una voz cada vez más potente y difundida en torno al futuro del trabajo humano. El augurio no es otro que el reemplazo decidido e irreversible de humanos por robots. Algunos estudios recientes que proyectan la automatización de grandes porcentajes de las actividades que hoy realizan las personas, enciende las alarmas y habilita propuestas y discusiones en diversos sentidos: un estudio de gran repercusión de la Universidad de Oxford (Frey y Osborne, 2013) pronostica que el 47% de los empleos en eeuu serán realizados por robots próximamente, y otro estudio de la consultora McKinsey Global Institut prevee que ese reemplazo será de un 30% en los próximos años (McKinsey Global Institut, 2016).

El eco de tales alarmas se expande por el mundo y tiene resonancias en Argentina. Recientemente, Levy (2018) publicó un libro denominado “Después del trabajo. El empleo argentino en la cuarta revolución industrial” en el que se empeña en mostrar que la avalancha es irrefrenable y que el desafío que se abre es cómo acomodarse a esa realidad. Una de las discusiones que trae aparejada este debate es la renta básica o del ingreso universal, el de una propuesta que también va tomando fuerza y difusión a lo largo del globo, la cual habilita propuestas por derecha y por izquierda².

Sin embargo, esos mismos estudios han sido cuestionados desde varios puntos de vista. Algunos trabajos han mostrado que si en vez de tomar las ocupaciones como unidad de análisis se consideran las tareas, los peligros de automatización e informatización bajan significativamente. Partiendo del análisis de las tareas en eeuu, solo el 9% de los empleos corren peligro de reemplazos (Krywdzinski, Gerber y Evers, 2018). Asimismo, varios autores matizan fuertemente el impacto incluso sobre los puestos realmente automatizables ya que al reducir el costo de algunas actividades, la automatización puede liberar recursos y crear empleo en otras áreas (Autor, 2015; Atkinson, 2018). Atkinson (2017 y 2018) plantea que la nueva revolución tecnológica se producirá lentamente a lo largo de dos o tres décadas, y que no hay elementos para pensar que vaya a ser más drástica de lo que fueron distintos procesos de innovación a lo largo de la historia del capitalismo, aunque generará, como otras veces en la historia, problemas de transición y desplazamiento de trabajo.

Observado en perspectiva, la historia del capitalismo es la historia de la automatización que fue generando más empleo del que destruyó (desplazándolo), creando mayor riqueza y bienestar que pudo distribuirse más equitativamente entre la población gracias a las luchas obreras. La condición fue un tendencial equilibrio de fuerzas entre el capital y el trabajo, que es justamente el factor que se viene desequilibrando en las últimas décadas y que pone en cuestión la relación relativamente virtuosa que se mencionó.

En las últimas décadas a escala global, lo que se percibe es una mayor concentración de la riqueza creada y una distribución regresiva del ingreso a partir de la década del 70 (Ryder, 2015; Bivens y Mishel, 2015). Varias de las propuestas frente al avance de la robotización y la inteligencia artificial se orientan hacia obstaculizar su progreso a través de impuestos a su implementación, pero la pregunta que surge, como sostiene Mark Paul (2018) para el caso norteamericano es ;por qué no modificar/reforzar los marcos institucionales para que el cambio tecnológico contribuya una vez más al bienestar de los trabajadores? Eso fue en definitiva lo que permitió la distribución del bienestar durante los 30 o 40 años “dorados del capitalismo”. En efecto, un rol central en las consecuencias del desarrollo tecnológico lo cumplen el Estado y las organizaciones políticas y sindicales (Atkinson, 2018; Crouch, 2018; oit, 2016).

LA SITUACIÓN LABORAL EN LA ARGENTINA

Ahora bien, como se señaló anteriormente, el mundo del trabajo se ha transformado ostensiblemente en las últimas décadas y Argentina no es una excepción. La recomposición que se produjo desde el inicio de lo que se llamó la posconvertibilidad supuso un proceso de desarrollo que comenzó a revertir la desindustrialización que predominó en la década del 90 y cuyo origen se remonta a los años 70. Este proceso de desarrollo

económico trajo aparejado un significativo crecimiento del empleo en todos los sectores de la economía, creándose más de cuatro millones de puestos de trabajo. Estrechamente vinculado al crecimiento del empleo, se verificó el retorno de la conflictividad a los lugares de trabajo, el aumento de la afiliación sindical y el desarrollo sistemático de la negociación colectiva; junto a un proceso paulatino pero sostenido de desarme de la legislación desprotectora del trabajo que se desplegó en la década anterior y la laborización de ámbitos desprotegidos como el régimen de trabajo agrario y la ley para el personal de casas particulares (Diana, 2015).

Sin embargo, ni la trama industrial ni el despliegue del mercado de trabajo se recompuso de manera homogénea en la última década de crecimiento. La abrupta baja del desempleo, que se verificó hasta el año 2008, encontró una barrera infranqueable a partir de ese momento, cuyo correlato también se verifica en la permanencia del trabajo no registrado en torno al 33% de los asalariados (Cifra, 2011). Explorando este porcentaje, se puede encontrar una gama compleja de relación con el empleo por parte de la clase trabajadora, donde se despliegan modalidades de vulnerabilidad del trabajo que trascienden tanto el desempleo como la informalidad. El signo excluyente del mercado de trabajo es una franca heterogeneidad y fragmentación (Diana, 2015).

La situación se mantuvo relativamente estable hasta finales de 2015. Desde entonces se ha iniciado un proceso general signado por la precarización e informalización del mercado de trabajo. Muchos estudios (Cetyd, 2017 y 2018) muestran una perdida sistemática de empleos registrados fundamentalmente en la industria y que la mayor parte de los nuevos empleos que se crean pertenecen al sector informal, con bajos salarios y a su vez, la búsqueda de empleo afecta mayormente a las personas trabajadoras de menores niveles educativos y a las mujeres.

Así, se afirma que el problema de los tipos de empleo que se despliegan bajo estas aplicaciones son esquemas que se desarrollan justamente en el marco de un mercado de trabajo que se ha transformado en las últimas décadas en todo el mundo, es decir, más que la causa son parte del desarrollo del proceso de fragmentación y precarización laboral reinante (Hyman, 2018), agravado en los últimos años en la Argentina por la inexistencia de acción estatal³.

EL TRABAJO EN LAS PLATAFORMAS

Es en este contexto de deterioro del mercado laboral y de omisión estatal, que desembarcan y despliegan de modo sumamente agresivo en Argentina lo que se conoce como economías de plataformas o economía de conciertos (*gig economy*), al menos en una de sus modalidades: los trabajos a demanda. Tanto en Estados Unidos como en varios países de Europa, la economía de plataformas ha dado lugar a numerosas investigaciones académicas y de organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (oit) y la Comisión Europea (Aleksynska et ál., 2018; Codagnone et ál., 2016; De Stefano, 2016; Berger, et ál., 2018; Risak, 2017) preocupados por el crecimiento de estas modalidades.

Se trata de empresas de plataformas digitales que utilizan la tecnología basada en la “administración algorítmica” para conectar a trabajadores supuestamente independientes, con consumidores y proveedores para tareas puntuales que se completan virtualmente o en persona a través de una fuerza de trabajo bajo demanda. La gestión algorítmica permite a estas empresas rastrear, controlar y disciplinar cada vez más a las personas trabajadoras, en muchos casos, eludiendo o incumpliendo las regulaciones laborales, de salud y de seguridad social (Vandaele, 2018).

Se pueden distinguir al menos dos tipologías de negocios de plataforma: la llamada “Crowdwork” (trabajo de multitud) y las de “trabajo a demanda a través de aplicaciones” (De Stefano, 2016). Las personas crowdworkers operan en línea mediante plataformas que conectan a un gran número de clientes, organizaciones y empresas, a menudo a través de las fronteras que pueden ser de mayor o menor calificación. Debido a que el crowdwork se realiza en línea, un número infinito de personas trabajadoras y clientes se propaga en grandes distancias geográficas (De Stefano, 2016; Scholz, 2017). Dentro del trabajo de

multitud (crowdwork) puede distinguirse entre aquellos trabajos sumamente fragmentados donde las personas realizan tareas mínimas (microtask), estandarizadas y monótonas, como identificar elementos de una fotografía, dando lugar a una suerte de neotaylorismo digital que resulta absolutamente extraño a las interpretaciones idealizadas de un trabajo más calificado; y aquellos trabajos de mayor calificación conocidos como macrotask, entre los que se encuentran traducciones, programación, entre otros.

Por otro lado, están los “trabajadores a demanda a través de aplicaciones”, que operan fuera de línea y suponen un trabajo facilitado por la aplicación, pero en un espacio geográfico determinado y circumscripto. En esta última modalidad, se inscriben las actividades de entrega (Rappi, Glovo, Pedidos Ya), transporte de pasajeros (Uber), y otras como el trabajo doméstico y la reparación de viviendas (Johnston y Land-Kazlauskas, 2018), lo que Nick Srnicek (2018) denomina “plataformas austeras”, para distinguirla de otros modelos de plataformas: las plataformas publicitarias (Facebook y Google), las plataformas de la nube (Amazon), las plataformas industriales (General Electric y Siemens) y las plataformas de productos (Rolls Royce y Spotify).

Como se observa, el universo de empresas de plataformas es muy variado, al igual que sus denominaciones, por lo que este apartado se centrará en el tipo de aplicación digital que ha tomado más gravitación reciente en Argentina: las apps de servicios de delivery, particularmente, las empresas Rappi y Glovo.

LAS NUEVAS PLATAFORMAS DE EXPLOTACIÓN

A continuación se describe de qué se tratan este tipo de trabajos: los aspirantes, propietarios de un vehículo (moto o bicicleta), de un teléfono inteligente (y del correspondiente servicio mensual activo), una cuenta bancaria, participan de una jornada de capacitación, alquilan su “mochila de repartos” con el logo y color de la empresa, y están en condiciones de realizar los encargos asignados. Reciben un pago fijo por cada reparto independientemente de la distancia que recorran y del tiempo que les insuma (la empresa Glovo aplica una paga adicional para algunos casos de demora). Las personas trabajadoras deben inscribirse por su cuenta y cargo en el régimen de monotributo⁴, no cuentan con ningún tipo de cobertura social, ni de riesgos de trabajo, ni reconocimiento de relación laboral alguna. Todos los costos asociados a la actividad, es decir, mantenimiento y reposición del aparato telefónico y su respectivo servicio telefónico/internet, de la bicicleta o moto, y el impuesto corren por cuenta del trabajador o trabajadora.

Un primer punto a precisar es que no se trata, evidentemente, de plataformas colaborativas (share economy). Estas últimas suponen modalidades de colaboración entre usuarios (entre pares) que no depende de la intermediación de una empresa, tales como, las plataformas dedicadas a coordinar entre viajeros y conductores con espacios libre en sus automóviles que coinciden en sus recorridos, como los casos de “Blablacar” en España o “Voy a dedo” en Uruguay (Zuazo, 2018). También existen plataformas que se dedican a compartir música o incluso, plataformas que promueven la programación colectiva y abierta de software. Camufladas detrás de estas pantallas colaborativas aparecen las empresas dedicadas a la explotación de fuerza de trabajo que nada tiene de colaborativo, esa es la primera característica a resaltar: no existe colaboración, sino explotación.

Estas empresas promocionan su actividad como una opción de independencia para los trabajadores, donde en calidad de asociados se suman por su cuenta y cargo a los servicios de la plataforma. La imagen que pretenden dar de sí es la de una aplicación que pone en común las necesidades de alguien que requiere un servicio de reparto (un consumidor), con alguien que ofrece un producto (vg. casa de gastronomía) y alguien que se ofrece para trasportarlo (el trabajador o la trabajadora). En su página web, la empresa Rappi, de capitales colombianos, se presenta del siguiente modo: “Rappi es una aplicación móvil que conecta a repartidores que quieren ganar ingresos entregando pedidos con usuarios que necesitan productos de restaurante, supermercado, farmacia, licores o cualquier cosa”.

Así ofrece un mundo idealizado donde no existen patrones, ni horarios fijos, y donde se pueden conseguir “buenos ingresos”.

Rappi

Actívate cuando quieras. ¿Quieres ser tu propio jefe? En Rappi manejas tu tiempo y sacas provecho de él, puedes conectarte a la hora que quieras y sin dejar de compartir con tu familia y amigos. Ingresos económicos: Tu ganancia se establece por cada entrega, más propia. Comunidad: Es una comunidad llena de pasión, y con un gran sentido de responsabilidad por hacer feliz a cada usuario, ayudándole con lo que necesita.

Fuente: pagina web de la empresa www.soyrappi.com, 18/12/2018.

La otra gran empresa competitora es Glovo, de origen catalán, en cuya página se ofrecen similares ilusiones para jóvenes “emprendedores”.

Glovo

Tu compensación: Lo que ganas por pedido depende de tu experiencia y calificaciones. Reparti cuando quieras: Calibra tu como autonomía con total libertad. Elegí donde te conectas y qué pedidos aceptas. Vas a necesitar... Una sonrisa de oreja a oreja, tu vehículo (moto, bicicleta o coche), un iPhone o un dispositivo Android y ser mayor de 18 años.

Fuente: pagina web de la empresa <https://glovoapp.com/es/glovers>, 18/12/2018.

Un dato elocuente de la imagen que exponen de sí, como simples intermediarios, está dada por la distinción que hace Glovo en su página web entre “glover” y “trabajador”, si alguien aspira a ser Glover (repartidor) debe cliquear en un ícono, si pretende “trabajar en glovo” (vg. programador) debe cliquear un ícono distinto, en un intento de disociar ambas categorías. Lo que la empresa asume como puesto de trabajo propiamente dicho son aquellos puestos en sus oficinas (ejecutivos de ventas, desarrolladores, informáticos, etc), pero la fuerza de trabajo que sostiene la sustancia del servicio que es el reparto de productos, figura como repartidor/glover/independiente, en ningún momento se utiliza la figura de trabajador.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los últimos meses ha tomado mucha relevancia pública las recurrentes denuncias de las personas trabajadoras de ambas empresas que vienen reclamando el reconocimiento de sus derechos laborales. En los pocos casos en que ha habido una respuesta pública de los responsables de la empresa, fue la negación de cualquier vínculo laboral. En una entrevista brindada por el gerente de la empresa Rappi a un portal de noticias decía respecto de las personas trabajadoras:

Rappi tiene 150 empleados en la Argentina, sobre todo en áreas como tecnología, con un grupo grande de programadores de mucha calidad que se ocupa del back end no solo local sino también para parte de la región. Los repartidores no son empleados de Rappi, bajo ningún punto de vista. Son una pata fundamental de nuestro ecosistema: tan importantes como los usuarios o los locales, sin los cuales no tendríamos negocio. Somos una empresa regional radicada en el país, pagamos los impuestos que corresponden y estamos generando trabajo en muchas áreas. Pero los repartidores no son empleados: nos gusta llamarlos “microempresarios” que disponen de su tiempo, que se conectan o desconectan cuando quieren, que toman el pedido que quieren y se van de vacaciones dos meses si les parece. En esa relación no hay ningún vínculo laboral (Marias Casoy, gerente de Rappi, Infobae.com, 10/08/2018)⁵.

El fragmento es ilustrativo de un lenguaje empresarial que se nutre de contextos neoliberales en todo el mundo, de lo que Eric Sadín (2018) denomina “tecnoliberalismo”. Los discursos empresariales sobre las economías de plataforma resaltan un conjunto de bondades vinculadas a la libertad y la autonomía individual, el manejo de los tiempos de trabajo, la complementariedad salarial y a la posibilidad de incrementar fuentes de empleo. Un reciente informe de la consultora Mckinsey Global Institutuc (2016) señala que:

El trabajo independiente podría tener beneficios para la economía, amortiguar el desempleo, mejorar la participación en la fuerza de trabajo, estimular la demanda y aumentar la productividad. Los consumidores y las organizaciones podrían beneficiarse de una mayor disponibilidad de servicios y una mejor compatibilidad que satisfaga mejor sus necesidades. Los trabajadores que eligen ser independientes valoran la autonomía y la flexibilidad (pp. 8, traducción propia).

Este tipo de argumentaciones empresariales encuentran en muchas ocasiones su contraparte en la coincidencia con ciertas demandas legítimas de las personas trabajadoras respecto de la autonomía. Peter Fleming (2017) afirma que las tendencias a la “individualización y responsabilización radical” del empleo son producto del desarrollo y penetración de la economía neoclásica a través de la teoría del “capital humano” que ha tenido una gran influencia en legisladores, gobiernos y sectores del poder económico. La noción de capital humano contribuyó a reimaginar a los empleados y las empleadas como agentes competitivos y egoístas que de alguna manera son externos a la empresa y responsables de su propio desarrollo y carrera

(Fleming, 2017). El reverso evidente de este discurso y proyecto es la desresponsabilización del capital que viene desplegando diversas estrategias de desplazamiento de obligaciones en las últimas décadas en múltiples formas de terciarización/subcontratación/precarización laboral.

En estrecha consonancia con esta perspectiva, desde el cambio de gobierno en diciembre de 2015, en Argentina se viene promoviendo con mucha fuerza la noción del “empreendedorismo” como ideal de activación de subjetividades laborales que deben depositar en sí mismas toda expectativa y toda responsabilidad de supervivencia y desarrollo. Los discursos públicos de las personas funcionarias nacionales están plagados de menciones alrededor de esta idea.

La difusión del concepto de capital humano como sustancia de acumulación individual, valorizable y mercantilizable, se articula de forma sencilla y lineal con la figura que a primera vista proponen las empresas de plataforma, las cuales se ofrecen como una suerte de mediadores eficaces del autoempleo. Como se mencionó, en principio cualquiera con los medios básicos necesarios (un coche, una moto o una bicicleta y un teléfono “inteligente”) puede acceder a trabajar de manera casi inmediata. Se invierte de este modo la idea de búsqueda de trabajo: “el trabajo está ahí, esperando”. Por tal motivo, no es llamativo que una gran parte de las personas trabajadoras de estas empresas en la Argentina sean recientes migrantes venezolanos que arriban al país sin una red de contención, sin mayores posibilidades de acceder a un ingreso que a través de las plataformas.

Esta posibilidad de un acceso inmediato a una fuente de ingresos (solo requiere una capacitación de 24hs) es justamente una de sus dimensiones más potentes, y se solapa con otras dimensiones “culturales” promovidas por las cosmovisiones neoliberales; como recién se mencionó, el “capital humano” (Fleming, 2017) en cuya idea subyace: individualización del trabajo, emprendedorismo, autoempresarios, meritocracia, esfuerzo individual, etc.

Existe un sustrato material de este tipo de empresa y de modalidad de gestión del trabajo que contribuyen a elaborar la representación de un trabajo “independiente”. Este sustrato está dado por la singularidad que aporta la “gestión algorítmica” y por su articulación con modalidades históricas de terciarización y relaciones deslaboralizadas. Ambas dimensiones se potencian hasta ciertos límites marcados por los primeros fallos judiciales que en varios países comienzan a definir la situación de los “independientes”, en muchas ocasiones como personas trabajadoras sujetas a las normativas del derecho laboral⁶.

Entre los elementos novedosos aportados por la tecnología se destacan la relativa flexibilidad de los tiempos de trabajo, aunque entrevistas realizadas con las personas trabajadoras indican que en la realidad, luego de pasada una primera etapa en que se consigue cierto manejo de tiempos, la gestión algorítmica y la lógica extractiva de la forma de trabajo terminan por imponer una administración real de los tiempos por parte de la empresa, para lograr acceder a un ingreso mínimo. Este manejo, junto con la “dilución de la imagen del empleador y del control” del trabajo (vinculado también a la responsabilización radical), redundan en una impresión de autonomía, la cual, como muestran las experiencias de protestas y organización de estos trabajadores y trabajadoras, rápidamente se torna ilusoria y perjudicial.

Todos compramos la idea de que somos autónomos, con el tiempo es que te vas dando cuenta que es mentira, y el tiempo te hablo cuanto tienes aquí 40 días y ya descubres y empiezas a sentir indignación, impotencia, como juegan con tu tiempo, como la inefficiencia de ellos para producir su dinero hace que pierdas hasta el día y nadie te lo paga... Y ahí te vas dando cuenta que eres empleado de ellos ¿Dónde está el medio para yo reclamarles?, por eso es que seguimos organizándonos. Tiene que haber un medio para lo que sean blanqueados, o si se empieza a respetar que eres independiente, que sea un estilo Mercado Libre (ml) donde tu eres independiente de publicar lo que tu quieras y ml no te va a poner en blanco a ti, porque estamos defendiendo las dos caras, el que quiera ser realmente independiente, tiene que haber alguien que lo regule. Tenemos que regular que la empresa respete al independiente, no estamos hablando ni siquiera del blanqueo ya ¿Somos independientes? Tiene que haber alguien que lo regule como los mismos trabajadores, por eso ahora estamos buscando reconocimiento, nosotros tenemos que regularizar eso para poder contrarrestar esa problemática (trabajador de plataforma Rappi, comunicación personal, 17/09/2018).

La dilución de la imagen del empleador y en consecuencia del control y mando sobre el trabajo se basa en una existencia virtualizada de la empresa. La relación de las personas trabajadoras con la empresa se da casi

exclusivamente a través de una aplicación que “fetichiza” el vínculo entre sujeto empleador y trabajador. Esa relación solo se revela en instancias muy puntuales y de una gran modulación en su intensidad y extensión por parte de la empresa, que no se deja “asir” sino en la imagen de un vocero/interlocutor para situaciones puntuales. Un trabajador de Rappi expresa al respecto:

Está la sede física, hay una recepción para los trabajadores repartidores, ahí también tienen sus empleados que son todos blanqueados⁷, quienes se encargan de la tecnología, de la informática. En el piso de arriba tienen a los directivos y un sótano donde dan capacitaciones para los nuevos trabajadores ahí en Castillo 1120, Villa Crespo (trabajadora de Rappi, comunicación personal, 13/12/2018).

A esa sede física solo se concurre ocasionalmente, la cotidianidad del intercambio se da mediada por la aplicación impersonal, algorítmica. La ausencia de una imagen clara, física, de la contraparte empleadora se refuerza con la impresión de otra ausencia, la del control o mando sobre el trabajo. Ambas “ausencias”, sin embargo, se revelan también ilusorias. En efecto, al desarrollarse la experiencia de trabajo aparecen menos difusos (y por tanto menos ausentes) el control y el mando por parte del capital y la dependencia del trabajador, dando lugar un creciente malestar. Es esta inversión tan abrupta de los términos, ese desencanto acelerado, el que genera una de las condiciones de posibilidad para la organización gremial de la clase trabajadora, pero también como una salida más inmediata, el abandono de la actividad, que da lugar a una alta rotación de la población trabajadora.

... al principio es todo muy lindo pero de un día para el otro, más allá de todo eso que van cambiando cotidianamente, también cambian la aplicación de un día para el otro. Nos llega la notificación de que teníamos que actualizar para poder ingresar a la aplicación, todos actualizamos y nos encontramos con otra aplicación. Resulta que antes vos estabas parado en la puerta del McDonalds y te caían todos los pedidos de McDonalds y vos decidías cual llevabas y cual no, una vez que cambia la aplicación la empresa empieza a elegir los pedidos para cada rappitadero. Antes teníamos la opción de decir “no lo llevo porque son 7 km por ejemplo” pero atrás venía una sanción que es una tasa de aceptación según los pedidos que ellos te notifican dividido los que vos aceptaste, te arman ahí un porcentaje, y con eso arman un ranking que te va a dar más o menos laburo. Entonces todos nos enojamos porque dijimos ¿qué es esto? Y encima vimos que empezamos a ganar menos por día, y teníamos que hacer sí o sí esos pedidos de 6 o 7 km, cuando antes relativamente hacíamos los más cercanos, porque podíamos ir y venir rápido y ya buscar otro pedido (trabajador de plataforma Glovo y Rappi, comunicación personal, 25/09/2018).

Por su parte, las empresas cuentan también con la posibilidad virtual (y por el momento también real) de alterar permanente y cotidianamente el “contrato de trabajo” de modo unilateral y monológico. Al inicio de cada jornada laboral, las personas trabajadoras de plataformas para acceder a la aplicación deben loguearse y aceptar en cada ocasión “los términos y condiciones” establecidos por cada empresa, los cuales no solamente conforman la única instancia registrable de las pautas de la relación, sino que pueden ser alteradas diariamente en función de las necesidades e intereses de la parte empresaria sin ninguna mediación ni interlocución. Constituyen una forma de renovación cotidiana de un “contrato de trabajo” firmado prácticamente “a ciegas” por los trabajadores y las trabajadoras. Uno de ellos relató una de las situaciones en que les cambiaron esas condiciones:

... los términos y condiciones que nosotros firmamos todos los días para entrar a la aplicación, porque nosotros todos los días para entrar a la aplicación y aceptar que estamos de acuerdo y ahí recién nos permite conectarnos. Entonces es algo con lo que ellos se cubren, vos estás aceptando las reglas de juego. Pero resulta que los términos y condiciones no tenían nada que ver con lo que estaban haciendo. Y nosotros le mostramos todos los puntos que no cumplían, se quedaron helados, y al otro día chau, cambiaron todos los punto a su favor y obviamente nosotros no podemos hacer nada, es algo tan virtual que ellos van cambiando cuando quieren y se van a cubrir siempre. Por eso digo que es medio jodido el tema de términos y condiciones porque todos los días vas a cambiar, no te podes cubrir con eso tenes que basarte en una ley (trabajador de plataforma Glovo y Rappi, comunicación personal, 25/09/2018).

La condición “a ciegas” puede extenderse a todo lo que rodea el negocio de las aplicaciones. Las personas trabajadoras desconocen muchas de las condiciones en las que trabajan, no solo porque pueden ser (y son) alteradas unilateralmente, también porque la “gestión algorítmica” de la asignación y distribución de los

trabajos oculta casi completamente sus formas y criterios para las personas trabajadoras, quienes apenas pueden inferir, *ex post*, algunas de ellas a partir de sus implicancias concretas, que muchas veces se traducen en formas de abuso. Un trabajador relataba un caso común:

... por ejemplo un pedido me ha llegado que dice 2km de aquí de Echeverría 2302 y me marcaba 2km pero terminé pasando el puente Saavedra que son más de 3,5 km, y el soporte no me da recargo (...) La regla simple y sencilla, cuando te sale 3 km y la aplicación te dice 3,5 o 4 km (se refiere a otra aplicación google map) y ellos usan no sé qué algoritmo usan, que cuando dicen "son 2,5km" y terminan siendo 4km (trabajadora plataforma Rappi, comunicación personal, 25/10/2018).

Tampoco es posible conocer muchos otros datos que hacen al funcionamiento cotidiano de estas empresas, entre ellos: la cantidad precisa de trabajadores activos⁸, los negocios financieros que pueden movilizar a partir del manejo de flujos de dinero entre las distintas partes intervenientes, incluidas las personas trabajadoras. Finalmente, lo más característico de este tipo de negocios, la posibilidad de acumular datos sobre la vida y consumos de las personas, base de la rentabilidad y poder de las grandes empresas "silicolonizadoras" (Sadín, 2018).

Una de las clave de impacto en la relación de fuerzas entre capital y trabajo radica en la capacidad de generar información que posee la empresa en primer lugar, en función de los intereses de este artículo, sobre la gestión de la fuerza de trabajo, que les permite identificar e individualizar a cada uno de los trabajadores y asignar puntos, trabajos, premios y castigos a escala masiva pero individualmente dirigida. Esa aparente paradoja constituye el salto cualitativo en estas modalidades de "gestión algorítmica", cuyo efecto global redundar en un desbalance grotesco en la relación entre empresa y personas trabajadoras.

La lógica de incorporación cotidiana de persona trabajadora busca, por un lado, sostener la expansión del "servicio", a la vez que aparece como parte de la estrategia predatoria para reemplazar rápidamente a los trabajadores tras pocas semanas de trabajo, particularmente, en la modalidad de la empresa Rappi.

Totalmente, a todos nos ha afectado porque como te digo todos los días capacitan 100 o 150 personas por día. Ellos tienen 3 turnos, 11am, 3pm y 7pm, entonces van metiendo 150 diarios. Como te digo va creciendo, entonces como están metiendo entonces no sé cómo hacen sus algoritmos y van asignando pedidos y a ti te van quitando pedidos o te dejan un rato, como que te sientan un rato (trabajador de plataformas Rappi, comunicación personal, 04/12/2018).

El desequilibrio de fuerzas que se mencionó, se expresa en la pérdida total de reconocimiento material y simbólico de las personas trabajadoras que ven vulnerados completamente sus derechos, y frente a tales situaciones no cuentan con muchas alternativas para afrontarlo: "yo tuve un accidente, y cuando llamé para decir que había tenido un accidente me dijeron "suerte" y me bloquearon una hora. Me sancionaron" (Trabajador de plataforma Rappi, comunicación personal, 11/10/2018).

En el caso argentino, la respuesta de las personas trabajadoras de plataformas de reparto ha sido la creación de un sindicato propio: la Asociación del Personal de Plataformas (APP), el cual se encuentra dando los pasos iniciales para su reconocimiento legal. En dicho proceso, sin embargo, las personas trabajadoras más comprometidas con la organización colectiva fueron "bloqueadas" en las respectivas plataformas.

CONCLUSIÓN

A lo largo de este artículo, se ha establecido una aproximación a las nuevas formas de gestión y organización del trabajo que para muchos autores aparece como una de las grandes disruptiones y tendencias del capitalismo tardío (Srnicek, 2018 y Sadín, 2018). En el caso particular de las apps de reparto de productos, se pudo observar algunos elementos novedosos bajo la modalidad de la gestión algorítmica.

Estas modalidades irrumpieron con cierto estruendo en la Argentina, particularmente, en la Ciudad de Buenos Aires, a comienzos de 2018, en un marco de ostensible y sostenido deterioro del mercado de trabajo y de la acción del Estado, donde una de sus tendencias más significativas es el crecimiento del trabajo por "cuenta propia", categoría socio ocupacional donde se inscriben las personas trabajadoras de plataformas. Las

empresas de plataforma de reparto que despliegan sus actividades entre los intersticios y vacíos legales, dejan a esta población en una completa intemperie de derechos.

La disputa por los sentidos y los conceptos forma parte de la estrategia empresarial en el capitalismo de plataformas (Srnicek, 2018). Se puede dar cuenta de toda una trama de eufemismo (algunos de carácter más simbólico que otros): emprendedor por trabajador, libertad por control algorítmico, bloqueo por despido, aplicación por empresa, términos y condiciones de usuario por (no) contrato de trabajo, que conforman una trama superpuesta que ocultan/opacan/tergiversan/diluyen las relaciones laborales.

Contra muchos pronósticos y desafíos estos trabajadores lograron organizarse, llevar a cabo una novedosa huelga de trabajadores de plataformas, e incluso, inscribir legalmente el primer sindicato de Apps. Pese a estos enormes avances en defensa y reconocimiento de sus derechos laborales (que serán materia de otros trabajos) siguen sujetos a una gran fragilidad estructural producto del desbalance general de la relación entre capital y trabajo que las plataformas vienen a profundizar y que tampoco encuentran amparo en un gobierno que se identifica estrechamente con los intereses empresariales (Canelo et ál., 2018).

Esta modalidad de explotación del trabajo redunda en una lógica de sustentación extractivista, de datos, de flujos de rentas financieras y, fundamentalmente para este artículo, de fuerza de trabajo hasta su agotamiento, no necesariamente en términos físicos, pero sí anímicos. Se trata en definitiva de una forma de apropiación intensiva de fuerza de trabajo en que jóvenes en moto o bicicleta compran temporariamente la ilusión de “independencia”, dando por un tiempo su energía hasta abandonar o reclamar.

REFERENCIAS

- Abal, P. y Morales, K. (2018). Un nuevo tipo de confrontación laboral frente a las empresas de plataforma. La Nación Trabajadora. Recuperado de <http://lanaciontrabajadora.com.ar/un-nuevo-tipo-de-confrontacion-laboral-frente-a-las-empresas-de-plataforma/>
- Atkinson, R. (2017). Unfortunately, Technology Will Not Eliminate Many Jobs. Recuperado de <https://itif.org/publications/2017/08/07/unfortunately-technology-will-not-eliminate-many-jobs>
- Atkinson, R. (2018). Shaping structural change in an era of new technology. En M. Neufeind, J. O'Reilly y F. Ranft (Eds.), *Work in the digital age, challenges of the Fourth Industrial Revolution*. London-ny: Rowman y Littlefield editors.
- Autor, D. (2015). Why Are There Still So Many Jobs? The History and Future of Workplace Automation. *Journal of Economic Perspectives*, 29 (3), 3-30.
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U. y Silberman, M. S. (2018). Digital labour platform and the future of work. *Towards decent work in the online world*. Geneva. International Labour Office.
- Canelo, P. et ál. (2018). Articulación entre élites económicas y élites políticas en el gabinete nacional de Mauricio Macri. En Garcia Delgado et ál. (Comps.) *élites y captura del estado. Control y regulación en el neoliberalismo tardío*. Argentina: Flacso.
- Castel, R. (1995). *La metamorfosis de la cuestión social*. Argentina: Paidos.
- Cetyd. (Julio, 2017). Boletín de coyuntura sociolaboral 5. Recuperado de <http://noticias.unsam.edu.ar/wp-content/uploads/2017/07/Boletincompleto5.pdf>
- Cetyd.(agosto, 2018). Boletín de coyuntura sociolaboral 8. Recuperado de <http://cetyd.unsam.edu.ar/boletin/CETyD-boletin-8-ampliado.pdf>
- Cifra. (julio, 2018). Informe sobre situación del Mercado de trabajo. Nro. 4. Recuperado de <http://www.centrocifra.org.ar/docs/CIFRA%20Informe%20mercado%20de%20trabajo%20Nro4.pdf>
- Codagnone, C. et ál. (2016). *The future of work in the “Sharing Economy”*. Joint Research Center, European commission.

- Crouch, C. (2018). Redefining labour relations and capital in the digital age. En M. Neufeld, J. O'Reilly and F. Ranft (eds.). *Work in the digital age, challenges of the Fourth Industrial Revolution*. London-ny: Rowman y Littlefield editors.
- De Stefano, V. (2016). The rise of the 'just-in-time workforce': On demand work, crowdwork, and labor protection in the 'gig-economy', Working Paper 71. Conditions of Work and Employment Series. Geneva, International Labour Organization.
- Diana, N. (2015). Tercerización y precariedad laboral en la Argentina: Desafíos y límites del sindicalismo. *Revista Desarrollo, economía y sociedad*, 4 (4), 165-176.
- Fleming, P. (2017). The Human capital hoax: work, debt and insecurity in the Era of Uberization. *Organization Studies*, 38 (5).
- Frey, C. B., y Osborne, M. (2013). *The Future of Employment. How Susceptible Are Jobs to Computerization*. Oxford: Oxford Martin School.
- Hyman, L. (08/08/2018). It's Not Technology That's Disrupting Our Jobs. *New York Times*.
- Johnston, H., y Land-Kazlauskas, C. (2018). Organizing on demand: representation, voice, and collective bargaining in the gig economy. International Labour Organization.
- Krzywdzinski, M., Gerber, C., y Evers, M. (2018). The Social Consequences of the Digital Revolution. En di P., Basso y G. Chiaretti (comps.), *Le grandi questioni sociali del nostro tempo*. Italia: Università Ca' Foscari Venezia.
- Levy, Eduardo. (2018). *Después del trabajo. El empleo argentino en la cuarta revolución industrial*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Sudamericana.
- McKinsey Global Institut. (2016). Independent work: choice, necessity, and the gig economy. McKinsey and Company. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/featured-insights/employment-and-growth/independent-work-choice-necessity-and-the-gig-economy>
- Míguez, P. (2017). Del general intellect a la tesis del capitalismo cognitivo, aportes para el estudio del capitalismo del siglo xxi. En Carmona y Miguez (comps.), *Valorización del conocimiento en el capitalismo cognitivo*. Buenos Aires: Ediciones ungs.
- Neffa, J. (1994). *El proceso de trabajo y la economía de tiempo. Contribución al análisis crítico de Marx*, Taylor y Ford. Buenos Aires, Argentina: Editorial Humanitas.
- Paul, M. (2018). No Robo-Apocalypse. Recuperado de <https://www.project-syndicate.org/onpoint/no-robo-apocalypse-by-mark-paul-2018-07>
- Risak, M. (2017). Fair working conditions for platform workers. Possible regulatory approaches at the eu level. Friederich Ebert Stiftung.
- Sadín, E. (2018). *La silicolonización del mundo. La irresistible expansión del liberalismo digital*. Argentina: Editorial Caja Negra.
- Scholz, T. (2017). *Uberworked and Underpaid: How Workers Are Disrupting the Digital Economy*. Cambridge: Polity Press.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Argentina: Editorial Caja Negra.
- Vandaele, K. (2018). Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers collective voice and representation in Europe. Working paper. European Trade Union Institut.
- Vercellone, C. (2011). *Capitalismo cognitivo. Renta, saber y valor en la época posfordista*. Buenos Aires, Argentina: Prometeo.
- Zuazo, N. (2018). *Los dueños de internet. Como nos dominan los gigantes de la tecnología y qué hacer para cambiarlo*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Debate.

NOTAS

1 Consultar Neffa (1994).

- 2 André Gorz en su texto de 1994, daba cuenta de dos perspectivas para pensar e implementar una renta básica. La perspectiva de derecha que busca un aliciente para una situación que da por definitiva y una perspectiva de izquierda, que propone independizar el ingreso no del trabajo sino del tiempo de trabajo. Es decir, distribuir el trabajo existente dado que hace a la necesidad de establecer vínculos de interdependencia y necesariedad entre individuos y sociedad. Actualmente, también pueden encontrarse propuestas de renta básica promovidas por instituciones empresariales, así como, tradiciones de la izquierda autonomista (Vercellone, 2011; Míguez, 2018).
- 3 Se trata de un régimen unificado y simplificado de impuestos orientado a la fracción de personas que trabajan de manera autónoma y perciben rangos de ingresos bajos. En muchas ocasiones, como la de estas empresas, se utiliza como un modo de ocultar una relación laboral y evadir sus responsabilidades.
- 4 Se trata de una modalidad unificada y simplificada de impuestos orientada a la fracción de trabajadores y trabajadoras independientes de menores ingresos.
- 5 “La estrategia de Rappi, el “Uber del delivery” que promete revolución con entregas en menos de 35 minutos” (Infobae.com, 10/08/2018).
- 6 También se han conocido fallos contrarios a los reclamos de reconocimiento laboral en algunos países como España, donde trabajadores de Deliveroo fueron clasificados como “trabajadores autónomo económicamente dependiente”, regulación especial que tipifica situaciones intermedias en clara coincidencia con las pretensiones empresariales (ver Abal y Morales, 2018).
- 7 Personas con relación laboral formalizada (empleo en blanco).
- 8 No se conocen datos precisos sobre la cantidad de trabajadores bajo estas modalidades. A diciembre de 2018, según información brindada por Juan Manuel Ottaviano, abogado de la asociación del Persona del Plataformas (app), el número de trabajadores capacitados por la empresa Rappi era de 20 000, pero ese total no distingue entre activos e inactivos, solo da cuenta de la cantidad de IDs otorgada desde su radicación.