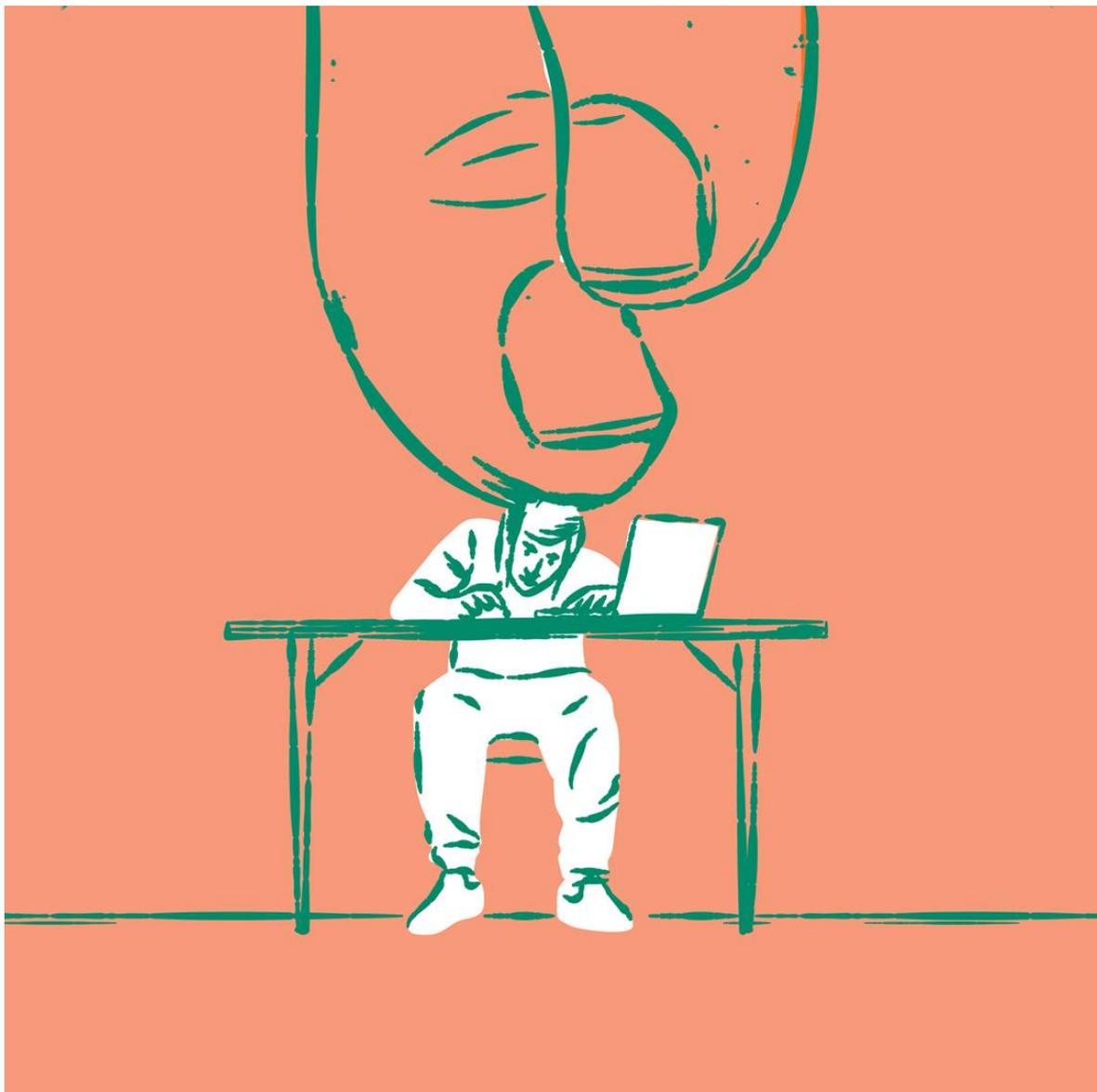


TRABAJO Y REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA



Sol Ailen Ibañez / Estudiante Lic. En Sociología (UNLP) / Legajo: 116996/0

sol.ailen2008@gmail.com

Imagen: En “Coronavirus y trabajo a distancia, Los nuevo Hámsters de las plataformas” de Sofía Scasserra. Revista Anfibia.

TRABAJO Y REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

- **Es preciso aclarar que se trata de un proyecto de investigación que presenté en la materia “Culturas digitales, políticas y educación” en el año 2023. Por tal motivo lo presento como una “comunicación”.**

Preguntas de investigación.

Al abordar estos títulos, tanto trabajo como revolución tecnológica, surgieron diversas preguntas e hipótesis de las que decido partir para desarmar este entramado.

¿El capitalismo se encuentra en una nueva etapa que profundiza todavía más la explotación y las desigualdades? ¿Hay una revolución tecnológica que conlleva cambiar todos nuestros hábitos y en especial los del trabajo y sus formas de desarrollo? ¿La desocupación y el trabajo precario se profundiza con las nuevas tecnologías? ¿Qué es el capitalismo de plataformas y que tipos de trabajos existen actualmente en ese contexto? Home office y trabajos de servicio. ¿Se está produciendo una etapa de desindustrialización?

Objetivos de la investigación.

Objetivos generales:

- Analizar las transformaciones que se dan en el trabajo en el capitalismo actual, al que se puede llamar capitalismo de plataformas, etapa de revolución tecnológica, especialmente sobre el Home office y Pedidos Ya, en Argentina en el año 2023.

Objetivos específicos:

- Entender las principales características del capitalismo de plataformas y sus nuevas formas de trabajo.
- Caracterizar el trabajo en home office y de trabajo de servicio Pedidos Ya, que están creciendo en Argentina, desde la pandemia de covid al día de hoy.
- Indagar sobre los testimonios de los trabajadores de home office y pedidos ya, qué ventajas y desventajas tiene realizar esos trabajos para ellos.
- Investigar sobre formas colectivas de organizarse frente a la defensa de sus derechos como trabajadorxs.
- Buscar si estas formas de trabajo tienen relación con la desigualdad y desocupación.

Antecedentes. Marco teórico y Estado del arte.

A lo largo de la historia la desigualdad fue parte de nuestro mundo, pero es estos últimos años, como explica Reygadas (2008), se profundizó de formas escandalosas como nunca se había visto. El autor establece de ejemplos a Bill Gates y Carlos Slim, que ascienden a miles de millones de dólares, fortunas que están a años luz de lo que pueden obtener los pueblos a lo largo de sus vidas. Es así que también se ha generado una inequidad abismal entre países, por ejemplo, del norte y del sur, como así entre empresas, donde una pocas concentran toda la riqueza, mientras otras luchan por no fundirse.

Mientras hay avances tecnológicos enormes, la desigualdad seguida de pobreza extrema aumenta cada día más: “2.000 millones de personas con insuficiencias alimentarias, 815 millones padecen hambre, 1.300 millones carecen de agua limpia, 880 millones sin servicios de salud, 850 millones de adultos analfabetos” (Tezanos, 2001: 34 como se citó en Reygadas, 2008, p.177).

Hicieron aparición nuevas desigualdades como el crecimiento de la exclusión, el desempleo y la economía informal donde son miles de millones los desempleados y subempleados, la aparición de una “superclase” de multimillonarios, precarización del trabajo formal, donde ni siquiera este sector puede llegar a cubrir sus necesidades, las brechas digitales con diferencias en el acceso a las nuevas tecnologías, diferencias cada vez mayores de salarios entre empleados y altos ejecutivos en las empresas (Tezanos, 2001: 34 como se citó en Reygadas, 2008, p.177).

Sin embargo, este aumento de la desigualdad no quiere decir que su culpable sea directamente la revolución tecnológica. Pues muchas de esas tecnologías tienen un gran potencial para mejorar la calidad de vida de las poblaciones, pero la cuestión está en las maneras en que se han desarrollado y los procesos sociales, económicos, políticos y culturales en los que están inscriptos. Si “se ha explotado su capacidad para exacerbar las inequidades, las causas hay que buscarlas en los dispositivos económicos, políticos y culturales (en particular varias formas de monopolización, acaparamiento de oportunidades y exclusión), en las relaciones sociales (de clase, de género, interétnicas, entre países, entre empresas, etc.) y en las políticas que han definido los ritmos y variantes de la globalización, los derroteros del cambio tecnológico, y la distribución de las nuevas cargas y los nuevos beneficios que acompañan estas transformaciones” (Reygadas, 2008, p.178).

"La articulación entre nuevas y viejas desigualdades ocurre mediante procesos dialecticos, en los que intervienen distintos sujetos y se advierten tendencias y contra tendencias" (Reygadas, Brecha Digital).

Utilizaré el concepto de tecnología de Zukerfeld como “aquellos conocimientos que se concretizan en la forma que asume un bien determinado con un propósito instrumental (y que, en general, funcionan como medios para producir otros bienes o servicio)”, pueden entenderse como parte de complejos

entramados de conocimientos históricamente situados que en otros trabajos llamamos configuraciones materiales cognitivas (Zukerfeld, 2010): nudos de diversas tecnologías, técnicas, ideologías, modalidades organizacionales, leyes, dioses, textos y otras formas de conocimiento.

Donde se diferencian entre tecnologías de la materia/energía, que son las que, valga la redundancia, trasladan, procesan, manipulan, almacenan o traducen flujos de materia y energía, y, por otro lado, las tecnologías de la información, que, por su parte, almacenan, procesan, reproducen, transmiten, o convierten información.

“Para comprender el funcionamiento de la presente etapa del capitalismo debemos avanzar un paso más, y separar entre las tecnologías de la información analógica (la imprenta de Gutenberg, un disco de vinilo) de las tecnologías de la información digital o, más simplemente, Tecnologías Digitales (un disco rígido externo, un teléfono móvil)” (Zukerfeld, 2015, p.7)

Capitalismo de plataformas.

Con un prologando declive de la rentabilidad de la manufactura y frente al inerte sector de producción, el capitalismo se volcó hacia los datos como un modo de mantener el crecimiento económico. Es en este contexto que la plataforma emergió como un nuevo modelo de negocios capaz de extraer y controlar una inmensa cantidad de datos, ascendiendo a grandes compañías monopólicas que se convirtieron en un nuevo sector de importante poder. A su vez se vieron fortalecidas en la pandemia en donde la población debió hacer una cuarentena que conllevó a cambios obligatorios sobre la cotidianidad adaptándose a la modalidad virtual.

El desarrollo del capitalismo del SXXI que experimentamos actualmente se centra en la extracción y uso de un tipo particular de materia prima: los datos. Nick distingue a los datos (información de que algo sucedió) de conocimiento (información acerca de por qué algo sucedió). Los datos pueden implicar conocimientos, pero no es condición necesaria. Estos son entidades grabadas, por lo que requiere sensores para ello y enormes sistemas de almacenamiento. No son inmateriales, ya que implica un gran consumo de energía. A su vez no son automatizados, requieren una limpieza y orden en formatos estandarizados para su utilidad. La recopilación de datos depende de una importante infraestructura que los detecte, grabe y analice, siendo los datos la materia prima extraída y las actividades de los usuarios la fuente natural de ella.

Los datos sirven a varias funciones del capitalismo, siendo que educan y dan ventaja competitiva a los algoritmos, habilitan la coordinación y deslocalización de las trabajadorxs, permiten además la optimización y la flexibilidad de los procesos productivos, como así hacen posible la transformación

de productos de bajo margen en servicios de alto margen y en el análisis de datos generan en sí mismo datos, en un círculo virtuoso.

Pues es así que emergió un nuevo modelo de negocios con una poderosa compañía: la plataforma. “Se volvieron una manera eficiente de monopolizar, extraer, analizar y usar las cantidades cada vez mayores de datos que se estaban registrando” (Srnicsek, 2018, pg.45). Se expandió por toda la economía y muchas empresas las incorporaron.

Las plataformas son infraestructuras digitales o espacios web donde se comunica la oferta y la demanda de un producto de manera fácil y eficiente, permitiendo que dos o más grupos interactúen. Es decir, estas se convierten en intermediarias que reúnen a los usuarios, donde además dichos usuarios pueden construir sus propios productos, servicios y espacios de transacciones. Entonces se posiciona a sí misma entre usuarios y como el terreno sobre el que tiene lugar sus actividades, teniendo una ventaja sobre los modelos de negocios tradicionales. Son mucho más que empresas de Internet o tecnología, porque pueden operar en cualquier parte, donde haya interacción digital.

Las plataformas producen y dependen de “efectos de red”, es decir, mientras más usuarios más valiosa. Para que se sumen cada vez más usuarios suelen utilizar subvenciones cruzadas, donde una rama de la compañía reduce el precio de un producto, mientras que otra rama la aumenta para cubrir esas pérdidas. Un ejemplo es Google que otorga el correo electrónico gratis, pero recauda a través de la publicidad.

Por último las plataformas tienen una arquitectura diseñada para ser atractivas con sus determinadas reglas, que son establecidas por los dueños, para controlar las posibilidades de interacción. Hay que destacar que ser propietario de una plataforma es a su vez ser propietaria de software y hardware.

“Las plataformas pueden ser de compra venta de bienes muebles como el caso de Mercado Libre, Ebay, Amazon o Alibaba, hasta servicios, como UBER, Airbnb, Rappi, o PedidosYa. Cualquier servicio que se nos ocurra en la economía, puede ser solicitado a través de una plataforma una vez que ésta esté diseñada y puesta en funcionamiento” (Scasserra, 2018, pg.1). Por lo que se convirtió cada vez más en una fuente de trabajo para miles de personas a nivel mundial.

Con la idea del “se tu propio jefe” y “trabaja en tu tiempo y ritmo” los trabajadorxs “emprendedores” o “autogestivos” salen a la carga en una realidad donde las plataformas fijan las condiciones trabajo de muchas maneras, siendo que como nos ilustra Scasserra hasta se encuentra vigente una jurisprudencia a nivel mundial sobre el vínculo entre estas plataformas y lxs trabajadorxs.

Por ejemplo, en cuanto a las condiciones, se establece que, concluido el servicio, el cliente le otorga una puntuación al trabajador/x y este al cliente. En esta interacción general que se produce, la puntuación es central ya que formará parte del historial de ambos y será determinante a la hora de encontrar nuevos empleos o solicitar nuevos servicios “filtrando” malos clientes y trabajadorxs de baja performance.

A través del algoritmo matemático, de forma automática, se plantean varios sistemas para calificar a lxs trabajadorxs, fundamentado en cuánto tiempo demora el/lx trabajador/x en responder las consultas, cuánto tiempo demora en efectivamente entregar el producto o servicio, si utiliza la forma de financiación que otorga la página web, cuántas horas al día trabaja, el porcentaje de rechazo en los empleos ofrecidos, y pues si tiene uniforme de la empresa, que no graciosamente debe comprar el propio trabajador.

Por lo que como dice Scasserra “No hay grises. Es blanco o negro”. No se tiene en cuenta cualquier cuestión que pueda surgir, como enfermarse o tener un accidente, o urgencias por maternidad, etc. “Para un trabajador que sabe que no puede satisfacer al algoritmo de manera plena, es mejor no trabajar que hacerlo sin la totalidad de sus capacidades, obviamente a costa de perder clientes y, por ende, perder dinero” (Scasserra, 2018, pg.2).

Además, las calificaciones de los clientes muchas veces confunden la performance del/a trabajador/x con la de la plataforma, adjudicando fallas de estas últimas y castigando al/a trabajador/x.

Es preciso entender que la plataforma dicta las ordenes de cómo se debe entregar un producto o servicio y, por ende, bajo qué condiciones, en cuanto tiempo y de qué forma. Todo ello está estandarizado y sumamente parametrizado y si ese trabajador/x no cumple con esos parámetros es sancionado a través del sistema de algoritmos. Esto puede conllevar a desvincularse de manera permanente, como un despido encubierto. Otras veces la plataforma ofrece promociones al cliente sin consultar al trabajador/x y cargándole a él el costo de dicho descuento, por lo que acostada de su explotación, se le beneficia al consumidor. Un ejemplo que nos acerca la autora es el caso del envío bonificado en Mercado Libre o promociones de 2x1 en Rappi, donde se ofrece un beneficio y el costo adicional lo tiene el trabajador que se ve obligado a aceptarlo a fin de no ser calificado de manera negativa.

Por otro lado, Scasserra nos muestra las reglas que se están negociando actualmente para “regular” las actividades electrónicas. En primer lugar, se establecería que no se pueda exigir presencia comercial de las empresas que operan a través de internet. En segundo lugar, que no se pueda exigir transferencia tecnológica para operar. Luego en tercer lugar, que las empresas no se sometan a tribunales de defensa

a los consumidores, locales. En cuarto lugar, que no paguen impuestos por las transferencias de datos. Y, en quinto lugar, que no se pueda exigir acceso ni radicación en el país de los datos que colectan.

Estos son puntos que nos expresa que se pueden encontrar en diversos acuerdos internacionales de comercio de servicios electrónicos y además fueron parte de las propuestas trasladadas en la última Reunión Ministerial de la OMC en Buenos Aires. Estos se encargan de moldear el futuro del capital, y por ende el de las empresas y el trabajo, logrando que estas empresas que operan a través de la web, en lugares remotos se aprovechen de las ventajas comparativas de cada país o nación. Siendo que no tienen ningún tipo de responsabilidad, ni con quienes son consumidorxs, al no estar en las jurisdicciones de defensa al consumidor, ni con quienes son trabajadorxs, al no tener presencia comercial, y a su vez tampoco con la ciudadanía en general, ya que no da transferencia tecnológica ni paga impuestos, teniendo la libertad de establecerse en paraísos fiscales.

Fijan un nuevo paradigma para el trabajador “emprendedor” y para el consumidor, donde entregan gratuitamente el nuevo oro de potosí de la economía a las empresas: los ya mencionados datos.

En este contexto reconocer el patrón se hace imposible, donde lxs trabajadorxs en todo el proceso no vieron jamás a un ser humano, y no tienen contacto con alguien que responda por la empresa. Desde el registro, hasta la capacitación se hace vía web y de manera automatizada. Es aquí que el sutil ocultamiento del sistema capitalista sobre los procesos de producción y origen de la plusvalía se recrudece y profundiza aún más.

Pero hay que clarificar que el algoritmo es diseñado por humanos, por lo que los empresarios son responsables por el efecto que estos tienen sobre lxs trabajadorxs. A su vez tienen en su poder una gran cantidad de datos que pueden comercializar o utilizarlas para percibir al trabajador.

Es así que en cuanto a derechos vulnerados hay muchos. Por un lado, sobre la jornada de 8 horas, puesto que no hay ni un mínimo ni un máximo sobre estas, promocionando intrínsecamente por la dinámica del trabajo y las condiciones vulnerables en las que se encuentran los trabajadorxs que supere esas 8 horas, utilizando el tiempo de forma maximizada. Otro punto importante es el salario mínimo, la mayoría, aunque trabaje las 8 horas correspondientes durante 5 días hábiles no llega a ese parámetro ni por asomo. También no se establece el derecho a vacaciones, días por enfermedad y otros, ya que como el trabajo es por demanda y se cobra por cada servicio, estos beneficios no existen, pero ni siquiera se puede trabajar si no se está optimo, ya que el algoritmo te castiga al no tener un alto nivel de participación. A su vez una cuestión a destacar es que no hay manera de comprobar quien está registrado en las plataformas, por lo que es promovible que exista trabajo infantil y trabajo forzado.

Por último, sobre las horas ociosas, porque no siempre hay disponible trabajo, y sin embargo se destinó tiempo y nadie lo pagó.

Una cuestión que se le suma a toda esta cantidad de problemáticas es la jubilación, que no es contemplada, teniendo a una cantidad de masa de trabajadorxs con un futuro incierto.

El fenómeno de las plataformas constituye una pequeña proporción del empleo total, por lo que no son significativas dentro de la economía global, pero no quiere decir que no esté creciendo muy rápidamente. "La mayoría de los trabajadores se concentra en Europa, India y América del Norte. En América Latina, Brasil es la que mayor densidad tiene, pero el resto de la región, aun no logra insertarse a este nuevo modelo de negocios" (Scasserra, 2018, pg.5).

Es relativamente reciente en Argentina, a principios de 2016 operaban cinco plataformas de capitales nacionales (Mercado Libre, Zolvers, Workana, Iguanafix y Nubelo). Luego durante los dos años sucesivos al cambio de gobierno, se incorporaron siete nuevas empresas, entre ellas, importantes referentes del sector a nivel global: Airbnb, Cabify, Uber, Glovo, Freelancer.

Una cuestión que destaca Scasserra y que tiene que ver ciertamente con la realidad, es que, frente a las crisis económicas, las graves vulnerabilidades en las que se encuentran ciertos sectores como minorías sexuales, migrantes, mujeres y jóvenes, estos empleos de plataformas son una vía atractiva de inserción laboral, más aún si se tiene el conocimiento y manejo de la tecnología. O cuando no se deben enfrentar a la discriminación, xenofobia y racismo que se sufre en la aprobación por parte de algún representante empresarial en una entrevista laboral. En apariencia ofrece una salida rápida y accesible, aunque conlleva grandes costos de precariedad.

El sistema entonces te arrastra a esa elección, a esa sujeción a tener que optar por la explotación o nada. Puesto que la vulnerabilidad resulta una característica de la fuerza de trabajo en los empleos de plataforma siendo un elemento extra a tener en cuenta a la hora de comprender por ejemplo los bajos salarios que ofrece el mercado. En efecto, aun siendo el salario por debajo del mínimo, hay trabajadores dispuestos a aceptarlos, de otra manera la opción es no tener empleo en sectores más tradicionales.

"Cuidar los derechos de los trabajadores de plataformas es, en América Latina, cuidar los derechos de las minorías, las mujeres (que se mueven a esta opción para poder conciliar la doble jornada de trabajo que enfrentan), los migrantes, el colectivo LGTBIQ, y los jóvenes, así como también cuidar de los derechos laborales de los empleos del futuro para todas y todos" (Scasserra, 2018, pg.5).

Los términos más exactos para analizar estos fenómenos son "economía de plataforma" y "trabajo de plataforma" (Florisson y Mandl, 2018, p.1, como se citó en Del Bono, 2020, p.4) como "una forma de empleo en la cual las organizaciones o individuos usan una plataforma en línea para acceder a otras organizaciones o individuos para resolver problemas específicos o para proporcionar servicios específicos a cambio de un pago".

En Argentina, las plataformas de delivery, gestionadas por empresas internacionales, como la colombiana Rappi y la española Glovo, comenzaron a operar durante 2018.

Lo que resulta clave subrayar es que este tipo de plataformas se está expandiendo velozmente gracias a los beneficios de la "economía bajo demanda", una de las expresiones más extremas de la externalización del trabajo (Gines i Fabrellas, 2016, como se citó en Del Bono, 2020, p.5). La flexibilidad alcanza niveles sin precedentes, donde los trabajadores ofrecen su trabajo "just-in time" y son retribuidos sobre una base de "pay-as-you-go" (a destajo), por lo que en la práctica son retribuciones solo durante los momentos en que trabajan para el cliente. "Las características propias de una demanda basada en tareas acotadas y esporádicas exacerbaban esa tendencia que se traduce en el desplazamiento del trabajo subordinado por el trabajo por cuenta propia" (Del Bono, 2020, p.5)

"Los jóvenes trabajadores de las plataformas de envíos a domicilio, que recorren las ciudades argentinas en bicicleta y en moto, son trabajadores formalmente considerados como autónomos, a quienes no se les reconoce relación de dependencia" (Del Bono, 2020, p.5) Al considerarse "empresas de tecnología", postula que son meramente proveedores de una herramienta informática donde se conectan clientes con prestadores de servicios. Se pretende no reconocer las actividades que realizan sus repartidores como trabajo, sino como emprendedurismo y autoempleo: "red de consumidores", "red de productores", "contratista independiente", "colaborador" y hasta "microempresario", donde la legislación laboral y protección no aplica.

En Argentina, según datos del Ministerio de Trabajo, los pequeños trabajadores independiente - monotributistas - son el componente de empleo de más rápido crecimiento interanual frente al empleo total. En el caso de las plataformas de reparto a domicilio, la población vulnerable que conforma las cuadrillas de repartidores cuenta con trabajadorxs jóvenes, un segmento de la población activa en el que el aumento de la desocupación crece a mayor ritmo (Del Bono, 2020, p.7)

Actividades y metodología.

El método que desarrollaré es cualitativo. Para dar cuenta de las distintas dinámicas que se establecen en los trabajos del capitalismo de plataformas, en este caso tanto de home office como de Pedidos Ya

se optará por obtener los datos a través de entrevistas en profundidad a las personas trabajadores de esos servicios. También utilizaré la observación participante.

A su vez es interesante poder entrevistar a referentes de organizaciones sociales de Argentina que discuten la problemática del trabajo, para obtener sus opiniones sobre esta nueva etapa capitalista y los trabajos de los que me voy a especificar.

Todo ello a fin de identificar las distintas características de las dos formas de trabajo que son protagonistas actualmente en las discusiones por su regulación y transformación en la vida de las personas que las realizan y dar cuenta del avance del capitalismo de plataformas y su revolución tecnológica.

Factibilidad.

En el caso del home office tengo cercanía con por lo menos tres personas que realizan su trabajo de esta manera, es decir, desde su hogar. Podré visitar su casa para realizar la observación participante con su permiso, aunque este método será mas acotado, pero profundizaré en realizar entrevistas en profundidad con dichas personas, de donde sacaré gran parte de los datos.

En el caso de Pedidos Ya tengo cercanía con un trabajador que trabaja actualmente en este servicio que me abrirá poder conocer a más trabajadorxs, ya que se juntan muchos de ellxs en las calles 7 y 50, en la ciudad de La Plata donde podré ir sin problema. Allí podré hacer observación participante de su espera antes del pedido y la socialización entre ellxs, como se ubican, en qué se transportan, etc., como así entrevistar a varixs de ellxs.

En cuanto a referentes de organizaciones sociales, también tengo cercanía con varixs de ellxs, por lo que podré entrevistar en profundidad sobre la problemática del trabajo y sus nuevas dinámicas.

Bibliografía.

- Reygadas, L. (2008). La apropiación: destejiendo las redes de la desigualdad. Barcelona: Anthropos. Cap. 1: “*La apropiación-expropiación: un enfoque procesual de la desigualdad*”, pp. 33-110. Apartado “*Brecha Digital*”.
- Srnicek, N. (2018). Capitalismo de plataformas, Buenos Aires: Caja Negra Editora. Capítulo I y II “*Capitalismo de plataformas*” pp. 39 – 86
- Scasserra, Sofía (2018) “*Las plataformas web (y qué demandar desde el sindicalismo latinoamericano)*”, documento de trabajo, Instituto Julio Godio, UNTREF.
- Sofía Scasserra (2020) “*Coronavirus y trabajo a distancia, Los nuevo Hámsters de las plataformas*”. En Revista Anfibia.
<https://www.revistaanfibia.com/hamsters-plataformas-teletrabajo/>
- Del Bono, A. (2019). “*Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina*”. Cuestiones de Sociología, 20, e083.
<https://doi.org/10.24215/23468904e083unq.edu.ar/numero19/ArtLenguita.pdf>.
- Zukerfeld, M, (2015), “*La tecnología en general, las digitales en particular. Vida, milagros y familia de la “Ley de Moore*”. Hipertextos, 4(2), pp. 87-115.