

EDICIÓN FEBRERO 2019 | N°236

LOS TRABAJADORES DE LAS APPS, EL ESLABÓN MÁS DÉBIL DE LA REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA



A merced del algoritmo

Por Natalia Zuazo*

Las empresas de plataformas incluyen como parte de su modelo de negocios relaciones laborales ultraflexibilizadas mediadas por las nuevas tecnologías. Sus trabajadores, casi todos jóvenes y muchos de ellos migrantes, comienzan a organizarse, pero los sindicatos tradicionales todavía no saben cómo canalizar sus demandas.



Matías Baglietto

Durante su primer mes de trabajo en Rappi, que era también su primero en Buenos Aires, Eric ganó 30 mil pesos repartiendo helado, golosinas y blísters de ibuprofeno en bicicleta. Era abril de 2018 y ese sueldo equivalía a tres salarios mínimos. La empresa colombiana –técnicamente una app que conecta a jóvenes en bicicleta o moto con personas que hacen un pedido a domicilio– empezaba a inundar la ciudad con camperas naranjas y su algoritmo estaba programado en modo generoso para expandir su negocio. Los primeros repartidores, 5 mil *rappitenderos* que se sumaron como “socios”, vivieron una fiebre de entusiasmo: si no paraban de pedalear (10, 12 horas, con lluvia o calor), se garantizaban un ingreso más alto que el de un empleado de comercio o un docente. Venezolano, con un bebé y una familia, Eric pensó que no estaba mal para volver a empezar. Los músculos le pedían duchas largas, pero la recompensa lo hacía seguir.

El optimismo duró poco. A los dos meses Eric se dio cuenta de que ubicarse en los *spots* con más pedidos (Abasto, Plaza Armenia, Recoleta Mall) y pedalear no alcanzaba. Una fuerza, la misma que antes “le tiraba” un viaje tras otro, empezó a espaciarle los pedidos. Luego, a ofrecerle el mismo dinero por más distancia. Intentó evitar tomar esos viajes menos redituables, pero se dio cuenta de que si lo hacía la app lo castigaba: lo dejaba un tiempo sin ofertas o, peor aun, lo suspendía. Estuvo disponible casi las 24 horas. Hasta que entendió que así eran las cosas: él, con su propio pulgar, había ido delimitando en una pantalla un espacio de tiempo, mapas y datos para que un algoritmo calculara hasta dónde explotarlo.

Eric y otros repartidores de Rappi y Glovo empezaron a compartir sus problemas en las esquinas y a armar grupos de WhatsApp. Lo primero que descubrieron es que las plataformas de reparto no les garantizaban un pago fijo ni les permitían hacer un cálculo mensual de ingresos. Todo se contaba por envío (en inglés, “gig”, de allí la *gig economy*), a lo que se podía sumar pagos extras por kilómetro, lluvia, espera, pero siempre dependiendo de una cuenta que hacía la aplicación, que no era transparente para ellos. Aunque la empresa los llamaba “socios”, los habían obligado a inscribirse como monotributistas y facturar. Pero la compañía les pagaba recién a los quince días: en el ínterin, el dinero podía ser trabajado financieramente por la empresa. La peor condición, sin embargo, era la disponibilidad constante. Al contrario de las aplicaciones como Uber o Cabify, donde los trabajadores prenden el teléfono y a partir de ese momento están disponibles, en Rappi debían bloquear previamente las horas que estaban dispuestos a trabajar, y que luego ya no podían cambiar. Durante esas horas, debían tomar todos los pedidos sin excepción. Si no, los castigaban con la baja en el ranking, menos viajes o con menos prioridad para tomar horas la siguiente semana.

El 18 de julio de 2018, cansados de reclamar por esas condiciones, los *rappitenderos* decidieron hacer una huelga. Durante dos horas apagaron sus teléfonos y no tomaron pedidos. Fueron con sus bicis a la puerta de las oficinas-loft de la empresa en Palermo y desde entonces se empezaron a reconocer como algo más que repartidores precarizados. La protesta fue la única de esa magnitud en América Latina y dio nacimiento a la Asociación de Trabajadores de Plataformas (APP), el primer sindicato de trabajadores de su especie en la región.

Si “el trabajo del futuro” es uno de los temas preferidos en los foros internacionales, la precarización laboral de las plataformas es un aspecto secundario que pocos quieren abordar. La automatización y la aplicación de inteligencia artificial en los procesos de producción demanda expertos, los empleados de Google o Globant enfrentan dilemas éticos, pero son fuerzas de trabajo bien pagas. En cambio, los trabajadores de las compañías de plataformas hoy son una fuerza mundial en crecimiento y la más sometida de los mercados tecnológicos nacientes. Así lo afirma un informe de la Comisión de Empleo y Asuntos Sociales del Parlamento Europeo: “Existe un fuerte vínculo entre el trabajo en plataformas y la precariedad. Cuanto más dependa un trabajador de la economía de plataformas para obtener sus ingresos, menos probable es que reciba protecciones sociales básicas” (1).

En 2018, cien mil trabajadores fueron capacitados y trabajaron en Rappi. Sin embargo, a diferencia de lo que ocurría con Eric, los ingresos ya no son los mismos: si trabajan a tiempo completo pueden ganar 20 mil pesos (algo más que un salario mínimo de 16 mil pesos en enero de 2019). La empresa capacita a 50 nuevos “socios” por día para mantener la demanda alta y la paga baja; el aumento de la desocupación, del 7 al 9 por ciento, se encarga del resto. Además de Rappi, se han instalado en Argentina otras tres plataformas: la californiana Uber, la catalana Glovo y la madrileña Cabify. Todas emplean a jóvenes de grandes ciudades (Buenos Aires, Córdoba, Rosario, Mar del Plata), donde la tasa de desempleo juvenil llega al 40 por ciento, y en gran medida población migrante (el 90 por ciento de *glovers* y los *rappitenderos* no nació en Argentina).

Lo nuevo, lo viejo

Las plataformas son la fábrica de la era de las redes. En lo estricto, conectan y benefician a dos partes, por ejemplo a consumidores y productores para intercambiar bienes, servicios e información. Las vemos como empresas de tecnología, pero en términos económicos son más que eso: crean mercados, sistemas de pagos, negocios financieros (todas retienen el dinero de trabajadores y compradores y lo invierten), son creadores de contenidos y nuevos sistemas de reparto (2).

Casi todas, además, son monopolios. Se vuelven dominantes no por los bienes físicos de los que disponen, sino por el valor que crean conectando a los usuarios. No son dueñas de los medios de producción, como los monopolios de la era industrial. Son propietarias de los medios de conexión. “Uber no es dueño ni opera una flota de taxis, Alibaba no tiene fábricas ni produce las cosas que vende online, Google no crea las páginas que indexa, YouTube no genera los millones de videos que hostea”, explican Alex Mohazed y Nicholas Johnson (3). Hyatt, por ejemplo, puede vender reservas a través de internet, pero para eso tiene que construir previamente más habitaciones; Airbnb, en cambio, sólo necesita que alguien sume una nueva publicación en su sitio, lo que le sale casi gratis. La clave es que, aun cuando operan concentrando el capital como las empresas de antaño, las plataformas se ocultan bajo la etiqueta de la “economía colaborativa”, un término que toman prestado de las verdaderas relaciones económicas donde se comparte en forma igualitaria: el *couchsurfing* (intercambio de una cama en una casa) o el *carpooling* (compartir un auto), por ejemplo. Las plataformas como Uber o Glovo son, en realidad, compañías tradicionales que utilizan internet para intermediar y extraer las ganancias de muchos individuos conectados.

Lo mismo sucede con las relaciones laborales. El profesor de Economía Digital del King’s College de Londres Nick Srnicek resume el modelo de negocios de estas empresas como *plataformas austeras*: “Operan a través de un modelo hipertercerizado, en el que los trabajadores están deslocalizados, el capital fijo, y los costos de mantenimiento y el *training* están deslocalizados. Todo lo que queda es el mínimo extractivo básico, el control de la plataforma que permite ganar una renta monopólica”, sostiene. Y agrega: “Estas compañías son tristemente célebres por la subcontratación de sus trabajadores. En Estados Unidos entienden a sus trabajadores como contratistas independientes más que como empleados. Esto les permite ahorrar alrededor del 30% en costos laborales mediante un recorte de las prestaciones, las horas extra, los días por enfermedad y otros costos. Implica también deslocalizar los costos de *training*, dado que el *training* solo está permitido a los empleados, y este proceso llevó a formas alternativas de control vía sistemas de reputación, que a menudo transmiten las tendencias racistas y de género de la sociedad”.

Según Srnicek, la forma de pago por tarea (o *gig*) ya fue descrita por Karl Marx cuando señaló que “el salario por unidad es la forma de salario que está más en armonía con el modo capitalista de producción”. Sólo que, advierte el autor, hoy se suma a una deslocalización más amplia que en la de los 70 o incluso en los 90, cuando Nike empezó a trasladar su producción a Asia. Que los teléfonos móviles se hayan vuelto masivos en los países en desarrollo permite que los trabajos temporales sean posibles en todo el mundo, al tiempo que les agrega una capa de vigilancia generalizada a través de los algoritmos (4).

Aunque intenten esconder las relaciones laborales, ya existen diversos fallos en Estados Unidos, Gran Bretaña, España, Italia y Holanda que, dándoles la razón a los trabajadores, sostienen que son las empresas las que tienen que demostrar que los llamados “socios” constituyen en realidad “empleados”. El argumento central es que, aunque las decisiones estén a cargo de un algoritmo, las empresas controlan la disponibilidad y los tiempos de los trabajadores, incluso psicológicamente, además de establecer

unilateralmente las tarifas, modificarlas o determinar cuántos días tardan en cobrar por sus tareas. Estudios recientes indican que este tipo de empresas tecnológicas promueven relaciones de mayor subordinación que otros empleos tradicionales.

Los sindicatos del futuro

El 9 de octubre de 2018 el sindicato APP presentó su inscripción formal en la Secretaría de Trabajo. Argumentaba: “Estas empresas deciden las tarifas, las comisiones y nos obligan a tributar por las operaciones comerciales por las que ellos son responsables. Trabajamos sin seguro, sin salario fijo. Firmamos términos y condiciones que cambian hasta una vez por mes. Las aplicaciones nos venden los uniformes y las cajas con las que hacemos publicidad en la calle. Pueden bloquearnos y controlarnos cuando quieren, el ingreso es seguro pero la amenaza del bloqueo está presente todo el tiempo. La plataforma sólo permite que los clientes nos califiquen a nosotros ¡Pero no a las propias plataformas! Nuestros celulares están llenos de insultos y bajas calificaciones que luego las plataformas utilizan para asignarnos peores viajes”. Su pedido era claro: “Queremos seguir trabajando. No nos queremos ir. Sin embargo, somos pocos los que podemos aguantar más de unos meses trabajando así. Por eso fundamos un nuevo sindicato. Porque se están aprovechando de nosotros. Porque nos prometieron ser nuestros propios jefes pero nos tratan como esclavos”.

Al principio, la Asociación Sindical de Motociclistas, Mensajeros y servicios (ASIMM), sindicato reconocido con personería gremial, apoyó el reclamo de los trabajadores de APP, pero luego decidió enfrentarlos y hasta perseguirlos. Identificados con el fallecido líder de los peones rurales Gerónimo “Momo” Venegas, con un discurso nacionalista, peronista, ultracatólico y misógino (5), los dirigentes de ASIMM (con representación en la Ciudad de Buenos Aires; en el interior del país el gremio SUCMRA cuenta con otro liderazgo) señalan que APP responde a una “conspiración masónica” para dividir al movimiento obrero. “Los hombres que de una u otra manera estamos vinculados al movimiento obrero y defendemos el modelo sindical que nos legara el General Perón recibimos con fastidio la noticia del intento de establecer un sindicato por parte de APP” (6), escribieron. El argumento es que el sindicato único por rama de actividad es la única vía posible para defender los derechos de los trabajadores. Para ASIMM, las plataformas son un “modelo de negocios” distinto, pero quienes se desempeñan en ellas realizan la misma actividad y por lo tanto deben encuadrarse dentro de su gremio. Sin embargo, esto se discute en Argentina y en el mundo, ya que las plataformas no son solamente un modelo de negocios, sino que tienen prácticas laborales propias.

“Estoy de acuerdo en que las plataformas proponen la precarización. Pero la realidad es que estos trabajadores existen, se organizan y tienen derechos”, dice Juan Ottaviano, abogado laboralista, asesor legal de APP e integrante del CETyD (Capacitación y Estudios sobre Trabajo y Desarrollo) de la Universidad de San Martín. Para Ottaviano, la irrupción de esta nueva tecnología pone en disputa a dos bandos – trabajadores contra trabajadores– que no deberían enfrentarse. Según el abogado, el viejo sindicato ASIMM ve amenazada su actividad y está intentando dividir a la organización de los trabajadores de las plataformas haciendo acuerdos con otras empresas, como Pedidos Ya, aprovechando que cuenta con personería gremial para negociar en la Secretaría de Trabajo. Ottaviano sabe que el nuevo sindicato debe esperar a ser reconocido para avanzar pero confía en que el tiempo les dará la razón. “Hay que entender otras cuestiones: la organización vía WhatsApp, la identidad migrante, la alta rotación del trabajo joven”.

Uno de los desafíos más grandes a la hora de organizar a los trabajadores de plataformas es la flexibilidad absoluta: no hay una oficina, una fábrica, un espacio donde se encuentren a tomar café. La comunicación es distribuida y la estabilidad casi no existe, lo cual tampoco les permite hacer un aporte tradicional a un sindicato. Para una organización gremial tradicional, eso también significa repensar cómo se los

representa. “Lo que tengo claro es que hay que regular, establecer derechos y obligaciones, no desregular todavía más”, dice Ottaviano en relación con los proyectos de flexibilización laboral. Y agrega que es importante no atar la tecnología con la desregulación. “Al contrario, lo digital puede significar una revolución en materia de control del trabajo decente. Si lo tomamos en serio, echando mano del procesamiento de información se puede regular en favor de los derechos de los trabajadores”.

Rubén Cortina, secretario de Asuntos Internacionales de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios, que forma parte de la CGT, sostiene: “El movimiento sindical tradicional todavía está en deuda con las implicancias de estas nuevas empresas de plataformas en el mercado laboral argentino”. Cortina, que también es presidente de la UNI Global (con 20 millones de afiliados del sector servicios del mundo), está al corriente de los avances producidos en Europa para regular los derechos laborales del modelo de plataformas. “Eso es algo que está en la agenda de trabajo de UNI pero que en Argentina choca con el sistema de sindicato por rama de actividad. Lo cual no quiere decir que no estemos abiertos a pensar esta nueva realidad. De hecho, hace poco rechazamos un acuerdo de comercio con los vendedores de Mercado Libre porque no respetaba los derechos de los comerciantes”. Los delegados de APP ya tuvieron acercamientos con Héctor Daer de la CGT y con Hugo Yasky de la CTA.

Frente a las ideas que proponen flexibilizar aun más las condiciones de trabajo para que las plataformas cuenten con más posibilidades de contratar mano de obra, las recomendaciones internacionales van en el sentido contrario. Según el documento de protección social de trabajadores de plataformas del Parlamento Europeo, el primer paso es limitar la jornada y los descansos, y luego establecer salarios mínimos o fijos. Garantizado ese escalón, el siguiente consiste en proteger a las personas contra el despido, cubrirlos contra riesgos, considerarlos empleados y permitirles la portabilidad de los rankings (si se pasan de una aplicación a la otra). “Recién después de esas regulaciones podríamos empezar a discutir productividad y flexibilidad. Pero la reforma laboral pone el carro delante de los caballos”, concluye Ottaviano.

1. The Social Protection of Workers in the Platform Economy, European Parliament Think Tank, 7-12-17, [http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU\(2017\)614184](http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU(2017)614184)

2. Natalia Zuazo, *Los dueños de internet*, Debate, Buenos Aires, 2018.

3. Alex Mohazed y Nicholas Johnson, *Modern Monopolies*, St. Martin's Press, Nueva York, 2016.

4. Nick Srnicek, *Capitalismo de plataformas*, Caja Negra Editora, Buenos Aires, 2018.

5. Entre los ataques que sufrieron los integrantes del sindicato APP, uno de los más violentos lo sufrió María Fierro, su secretaria adjunta. Quienes participaron en las reuniones también señalan un componente xenófobo, donde los líderes de ASIMM acusan a los migrantes de Rappi y Glovo de “venir a Argentina a quitarles el trabajo”.

6. “APP, un intento de sindicato a medida de los patrones”, <http://www.asimm.org.ar/?p=2875>

* Periodista.

© Le Monde diplomatique, edición Cono Sur

