

## El despotismo de los algoritmos

*Cómo regular el empleo en las plataformas*

**SOFÍA SCASSERRA**

El empleo en plataformas digitales constituye un nuevo modelo de negocios, desarrollado especialmente en el sector servicios, que tiene como uno de sus efectos la precarización digital. Se impulsa un paradigma en el que el éxito del trabajador/emprendedor radica en su autoexplotación. Si bien hasta ahora se ha avanzado poco en su regulación, una estrategia sindical y sostenida en la economía popular y solidaria puede servir para transitar hacia empleos más dignos, sobre todo para mujeres, migrantes y jóvenes.

Los cambios en las formas de producir bienes y servicios durante las últimas décadas han sido tan notorios que la bibliografía económica ya ha designado estos cambios, para bien o para mal, como la «cuarta Revolución Industrial». Lo cierto es que cada sector está siendo fuertemente impactado por la digitalización, la automatización y la inteligencia artificial. Pero hay un sector donde la revolución ha llegado hasta el inconsciente de los trabajadores de tal manera que a estos ya les es difícil verse como tales y se perciben en cambio como miniempresarios o emprendedores. Este sector es el de comercio y servicios, un sector amplio, variable y complejo de analizar.

La tendencia mundial del sector es a establecer un modelo de mercado en el que las grandes empresas transnacionales solo operan vinculando la oferta y la demanda y logran que estas se encuentren en una plataforma virtual que establece los términos y las condiciones de intercambio. Las plataformas digitales, que en su mayoría comenzaron como recursos para hacer dinero

---

**Sofía Scasserra:** es economista, investigadora y docente en el Instituto del Mundo del Trabajo Julio Godio de la Universidad Nacional de Tres de Febrero (Untref). Se desempeña como asesora en temas económicos y de comercio internacional en la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECYS) y UNI Américas.

**Palabras claves:** algoritmo, derechos, plataforma, precarización digital, sindicatos.

adicional o simplemente vender aquellos artículos arrumbados en los hogares, han terminado por revolucionar el sector. Se trata de un modelo de negocios simple que consiste en ser meros intermediarios: personas que ofrecen productos y servicios, clientes que los buscan, ambos se encuentran y se entrega lo solicitado. La empresa solo ofrece el motor de búsqueda y gestiona el pago. Pero ¿es solo eso?

Hace ya algunos años se introdujo la cuestión del comercio electrónico en diversas negociaciones comerciales transnacionales. Esta agenda, impulsada por las grandes corporaciones de tecnología, determina el marco regulatorio de las plataformas. Pero lo cierto es que la mayoría de estas tienen domicilio en paraísos fiscales y carecen de oficinas comerciales en los territorios nacionales. Ergo, al no pagar impuestos, no tienen responsabilidad hacia el Estado, y al no estar alcanzadas por tribunales de defensa al consumidor, no tienen responsabilidad hacia los consumidores. Además, los trabajadores son meros «usuarios» o «asociados» a las plataformas, no empleados registrados bajo un sistema legal. De aprobarse la agenda de comercio electrónico, esta estructura pasaría a ser normativa internacional y, por ende, ningún Estado podría regular para tratar de extraer los beneficios de la tecnología. El comercio electrónico y la desregulación del sector promueven la deslocalización comercial y la libre movilidad de datos y sancionan la imposibilidad de los Estados de cobrar impuestos y exigir transferencia tecnológica, entre otras normas. Diversas cláusulas están presentes en acuerdos de libre comercio, pero también existen ya borradores en la Organización Mundial de Comercio (OMC), que si bien no tiene mandato negociador, ha creado grupos de trabajo como «amigos del comercio electrónico para el desarrollo» que promueven activamente esta agenda.

El modelo laboral del sector apareció disfrazando la tradicional relación laboral por medio de un «emprendedor». Una «microempresa» que no ofrece capital, ofrece servicios: los trabajadores que venden bienes o servicios a través de plataformas son «emprendedores de sí mismos», microempresarios que toman decisiones, asumen riesgo y solo utilizan la plataforma como herramienta «que hace crecer su negocio». Un negocio que, por otro lado, tiene un techo de crecimiento claro: crecerá hasta que el trabajador esté tan explotado que no pueda seguir, ya que sus servicios son su único capital.

¿Es esto así? ¿Son estos trabajadores «pequeños empresarios»? La realidad es que las plataformas fueron creciendo de manera exponencial en los últimos años y fueron imponiendo cada vez más las reglas de los mercados. La mayoría de ellas hoy determinan las formas y el tiempo de pago, las condiciones de búsqueda, la forma de entrega, los estándares de calidad y los montos que

se pueden cobrar por los servicios prestados. Asimismo, las plataformas tienen potestad para promover, aperebrir y hasta desvincular a los trabajadores de manera arbitraria y unilateral. De este modo, se apropian de la oferta de bienes y servicios, manipulan la demanda y gestionan los precios. Las plataformas hoy *son* el mercado.

Ese mismo dominio y control del mercado hizo que cada vez quedara más expuesta la realidad de que en el fondo, el vínculo entre la plataforma y el «emprendedor» es una relación de dependencia encubierta y, por ende, debería estar protegida por la ley laboral vigente en cada territorio nacional y alcanzada por los convenios colectivos del sector.

**El vínculo entre la plataforma y el «emprendedor» es una relación de dependencia encubierta ■**

La dependencia y las condiciones de trabajo son determinadas por la plataforma. Para tener esto más claro, es importante entender cómo funcionan los algoritmos de calificación. Es cierto que no existe un jefe o capataz que controle al trabajador de manera directa y le dé órdenes, pero de eso se encargan estas ecuaciones matemáticas que llegaron para quedarse: los algoritmos. Las calificaciones son, de este modo, automáticas. Y no se basan solo en las ponderaciones de los clientes, sino también en diversos parámetros que el algoritmo analiza de manera automática y sin consultar con el trabajador; por ejemplo, tiempos de entrega, sistema de cobranza y pago, utilización o no del uniforme de la empresa (así, si el trabajador compra el uniforme reglamentario, eso aumenta su caudal de ofertas de trabajo y su calificación en Rappi), eventuales rechazos de pedidos con anterioridad, tiempo y calidad de las respuestas, incumplimientos de normativas de la plataforma, etc. Todo esto va asignando una calificación al trabajador que determinará su nivel de exposición en la plataforma y, por ende, la cantidad de ofertas de trabajo que obtenga en el futuro.

El éxito o fracaso dependerá pura y exclusivamente del tiempo que el trabajador dedique y del nivel de concordancia que tenga con las políticas de la plataforma, es decir, con su algoritmo. No existen riesgos ni decisiones personales que tomar. No existe estrategia. No existe la fantasía empresaria. Todo está parametrizado por la plataforma y el trabajador debe amoldarse a ella a fin de no ser penalizado. Así es como funcionan estas empresas virtuales, tales como Uber, Rappi, Pedidos Ya, Glovo, Mercado Libre, Fivver o Zolvers. Son empresas que dictan las reglas de juego, cobran comisiones (y se quedan con una proporción de la ganancia del trabajador), establecen formas y tiempos de pago y envío y hasta deciden las promociones sin consultar con el trabajador que debe asumir los costos. Casos como este son los de entregas 2 x 1 en Rappi, en

las que el trabajador debe hacer dos entregas al precio de una, o Mercado Libre, que bonifica el envío al comprador si la compra es superior a un determinado monto. Como puede verse, este esquema tiene poco de autonomía y libertad. Más que un emprendedor, se trata de un trabajador digitalmente precarizado.

Lo cierto es que las autoridades comenzaron a poner el ojo en el sector a medida que iba creciendo y ya existen casos como el de Nueva York, donde la justicia consideró que los choferes de Uber son trabajadores de la empresa y por ende esta debe darles las garantías laborales determinadas por la ley<sup>1</sup>. En América Latina, poco se ha hecho respecto de este tipo de empleos. En la mayoría de los países los trabajadores se encuentran siendo explotados y fuera de la ley, sin jubilación, cobertura social, salario mínimo ni posibilidad de negociación. A su vez, la fuerza laboral que constituye el empleo de plataformas tiende a pertenecer a sectores vulnerables, con lo cual se presta aún más a la precarización y la explotación. Los trabajadores de plataformas representan cuatro tipos de población:

- mujeres, que encuentran en el empleo remoto o de plataformas la oportunidad de conciliar su vida laboral con su vida personal, y así hacen frente a la economía del cuidado y el sostenimiento de la vida sin dejar de percibir ingresos, aunque sea mínimos, en el mercado de trabajo;
- migrantes, que en muchos casos llegan a un país en busca de mejores oportunidades y se encuentran con un mercado de trabajo hostil, lo que se suma a la dificultad de obtener los documentos de identidad en condiciones para acceder a un empleo formal;
- minorías sexuales, que no deben pasar por una entrevista de trabajo y, por ende, no se arriesgan a la discriminación por parte de entrevistadores; así,

**En una economía  
cada vez más exigente,  
la tecnología ofrece  
una rápida salida  
laboral literalmente al  
alcance de la mano ■**

encuentran en el empleo de plataformas una oportunidad laboral sin exponerse a la xenofobia y el racismo;

- jóvenes, para quienes el empleo de plataformas es, en muchos casos, el primer empleo.

En una economía cada vez más exigente, la tecnología ofrece una rápida salida laboral literalmente al alcance de la mano, al otorgar la oportunidad de descargar una aplicación y a los pocos días estar trabajando sin demasiados intermediarios. Son muchas las oportunidades que ofrece el

---

1. Mariella Monn: «New York Officials Recognize Three Uber Drivers as Employees» en *engadget*, 21/7/2018.

empleo de plataforma para estos sectores, y en el sueño de sobrellevar la falta de empleo, el trabajador está dispuesto a soportar una precarización digital con condiciones de trabajo fuera de la ley y salarios realmente bajos. Ocuparse, entonces, de las condiciones de trabajo del empleo de plataformas es, en muchos casos, un paso más en pos de la justicia social.

### ■ ¿Cuál es la solución, entonces?

Como primera medida, es importante destacar que empleo es empleo. Parece una obviedad, pero no es tan así. Un trabajador de cualquier sector no puede ser considerado empresario solo por ofrecer sus servicios de manera «autónoma» en el mercado de trabajo. Es empleado, no fija condiciones, no elige, no determina su sueldo. Ergo, debe ser tratado como trabajador y se le deben respetar todos los derechos y garantías establecidos por las leyes locales y los convenios internacionales, como las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Acuerdos Marco Globales firmados por los sindicatos globales y las empresas transnacionales. Es cierto que el sector tiene características que hacen necesario un sistema más flexible, pero eso bien puede regularse. Por ejemplo, si un trabajador estuvo conectado más de cierta cantidad de horas semanales, aun sin recibir ofertas de trabajo, su ganancia debe ser igual o mayor al salario mínimo vital y móvil. Si el tiempo trabajado no supera ese monto, la empresa debe compensarlo. En empresas de reparto a domicilio, por ejemplo, un trabajador puede pasar todo un día conectado a la plataforma pedaleando por la ciudad a la espera de recibir un pedido sin suerte alguna y, por ende, sin recibir remuneración por esas horas.

A su vez, muchos trabajadores tienen cuentas en diversas plataformas y diversifican así su trabajo. Algunos se vinculan y desvinculan dependiendo de las oportunidades que surjan. Otros trabajan intensamente un mes y al siguiente no. Por lo tanto, es necesario un sistema registral proporcional y para múltiples empleadores. Esquemas así ya existen en el mundo, como en el caso de los actores en diversos países. Esto le brinda al sector la flexibilidad que necesita sin menoscabar los derechos laborales vigentes.

Una cuestión que es necesario abordar en una nueva regulación son los *ratings* portables. Si un trabajador decide desvincularse de una plataforma, debe tener la posibilidad de portar su historial laboral y su *rating* a otras plataformas y empleos. Se trata de una suerte de «carta de recomendación» adjunta al trabajador, que le permita competir en mejores condiciones. La realidad es que el sistema de *ratings* logra mantener cautivo al trabajador dentro de la plataforma, ya que el costo de comenzar de cero es muy elevado. Si el trabajador

podiera portar su *rating* a otras plataformas y empleos, no se vería obligado a permanecer en una plataforma si existe otra que ofrece mejores condiciones de trabajo. Habría una competencia sana por ingresar a las mejores plataformas y huir de aquellas más salvajes.

Entre los derechos básicos están la jornada de trabajo limitada y los días de descanso y enfermedad. No solo es necesario establecer un mínimo de días mensuales pagos, también es necesario «humanizar» las calificaciones algorítmicas. Hoy por hoy, no existe la posibilidad de derecho a réplica o explicación alguna. La calificación es automática e inapelable. Si el pedido no se entrega a tiempo, eso significa un descuento en el puntaje para el trabajador. No importa si la bicicleta se rompió, si el tránsito estaba fatal, si hubo un accidente o lo que sea. Mercado Libre, por ejemplo, exige entregar pedidos en menos de 24 horas, no importa si el trabajador tiene un familiar enfermo o si surgieron contratiempos de último momento. Para un trabajador que no puede cumplir al 100%, es mejor desactivar publicaciones o no ingresar a la plataforma que hacerlo con baja performance. Por ende, urge humanizar la relación laboral dando derecho a días de baja performance. Es decir, contemplar días en los que el trabajador no sea calificado si incumple con todas las demandas que tiene a diario la plataforma. «La plataforma solo 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», explica un repartidor argentino involucrado en un proyecto para crear un sindicato que comprenda a Rappi, Glovo y Uber denominado Asociación de Personal de Plataformas (APP). «Nos prometieron que seríamos nuestros propios jefes, pero nos tratan como esclavos»<sup>2</sup>. Un proyecto regulatorio debe exigir presencia comercial de las empresas de plataforma en el territorio para poder operar, a fin de que paguen impuestos y tengan un domicilio legal donde la justicia pueda contactar a la empresa en caso de inconvenientes con trabajadores y consumidores.

Finalmente, y no por eso de menor importancia, debe existir un canal eficiente y efectivo tanto para comunicaciones como para negociar individual o colectivamente con la empresa. Esto es fundamental a fin de incentivar el diálogo social y que el trabajador tenga derecho a réplica frente a un algoritmo que puede resultar injusto a la hora de calificar. Existen hoy día ejemplos de plataformas, como Uber, en las que el trabajador abre su cuenta, presenta documentación, trabaja un tiempo y se desvincula sin haber tenido jamás la posibilidad de hablar con una persona que atienda sus consultas e inquietudes.

---

2. «La APP contra la precarización» en *Página/12*, 11/10/2018.

Si bien se habla mucho en el ámbito global sobre el trabajo en las plataformas, se ha hecho muy poco a escala local para regularlo. Parecería que los Estados no lo consideran importante o que es un problema demasiado difícil para abordarlo. Pero la realidad es que su complejidad puede ser resuelta de manera fácil y rápida mediante voluntad política. Como primera medida, no se deben firmar acuerdos vinculantes a escala internacional respecto del comercio electrónico, a fin de liberar el espacio regulatorio para que los Estados controlen un sector que es nuevo e incierto. Adicionalmente, hay que aplicar la ley laboral vigente en cada país.

¿Y a los sindicatos? Sin lugar a dudas, una característica del sindicalismo, con diferente intensidad según los países, es la presencia en el lugar de trabajo a través de delegados sindicales, la comunicación efectiva con el trabajador y la solidaridad entre compañeros y compañeras. ¿Cómo lograr esto en un entorno de trabajo «virtual»? La virtualización del sindicalismo parece ser, precisamente, la respuesta a ese desafío. Si el «lugar de trabajo» es un celular mediante una aplicación o un portal en internet, ahí debe estar el sindicato. Esto implica el desarrollo de un gremio que atienda consultas, donde se puedan denunciar abusos, que conecte a los trabajadores, que sea una herramienta de solidaridad en caso de sufrir accidentes, que sea un canal de comunicación y negociación con la empresa y que lleve registro de las actividades laborales a fin de poder crear un currículum digital con el historial que sirva como base de negociación y una herramienta poderosa a la hora de desvincularse de la plataforma. La virtualidad y sus problemas solo pueden ser entendidos y atendidos mediante un sindicalismo con una estrategia virtual.

**La virtualización del sindicalismo parece ser, precisamente, la respuesta a ese desafío ■**

Las plataformas son empleos encuadrados en diversos sectores de la economía, por lo que existen dos soluciones posibles: o bien el sindicalismo se hace cargo de la plataforma que opera en el marco de su sector y brinda respuestas virtuales a las demandas de los trabajadores que representa, o bien se crea una asociación de plataformas con características intersindicales, una herramienta específica para este modelo de negocios pero que trabaje de manera transversal con todo el sindicalismo de servicios. Este nuevo modelo de representación sindical –con la dificultad de que los trabajadores permanecen a menudo poco tiempo en sus trabajos–, sumado a la estrategia estatal, podría conseguir avances en la dirección de un sector laboral con derechos, negociación, diálogo social y empleo más digno para los sectores más vulnerados de la economía, aprovechando las ventajas que ofrece la tecnología y minimizando sus impactos más ruines.

Pero esta no es la única respuesta posible al problema de la precarización digital. Aun en un marco de completa apatía o ausencia de las autoridades regulatorias y sindicales, hay mucho que los trabajadores pueden hacer. La virtualidad trae también beneficios, no solo para las empresas, sino para los trabajadores, que con poco capital pueden lograr grandes cosas. El caso testigo más exitoso es la formación de la cooperativa de ciclistas repartidores CoopCycle. La cooperativa es una plataforma que compite con las empresas transnacionales, la propiedad es colectiva, se socializan las ganancias y se establecen las condiciones de trabajo. Este modelo bien podría ser replicado en diversas plataformas de todo el mundo, de manera de lograr mejores condiciones para el sector en los países donde no existe sindicalismo y las leyes laborales son débiles.

En un mundo donde el capitalismo neoliberal está en crisis e internet ofrece una infinidad de oportunidades a bajo costo para organizarse y encontrar objetivos comunes, el cooperativismo y el mutualismo deben estar a la vanguardia de las relaciones virtuales y apostar por la economía solidaria como manera alternativa de «plataformizar» los servicios. Internet es un lugar extremadamente eficiente para lograr que la oferta y la demanda se encuentren, proceso que antaño era costoso en publicidad y complejo en movilidad y logística. Esos problemas están siendo resueltos por sistemas informáticos que nos acercan en un mundo cada vez más dinámico y demandante. En este sentido, un espacio común cooperativo, solidario y virtual puede ser la respuesta ante la imposibilidad de sindicalización y diálogo social eficiente, frente a un modelo que plantea la explotación humana llevada al límite como paradigma del éxito personal.

Como podemos ver, mucho se puede hacer desde las personas, las instituciones y el Estado para regular el sector en favor del empleo decente. Promover la negociación colectiva y el diálogo social, fortalecer las organizaciones sindicales, modernizar sus estructuras y superar el debate en torno del encuadramiento para elaborar respuestas para trabajadores que tienen por capataz a un algoritmo, parece ser la mejor salida para lograr que esta nueva oleada de tercerización digital no devenga en pérdida de derechos laborales.

Tener en claro hacia dónde va el sector, sus ventajas y desafíos, es esencial no solo para moldear los empleos del futuro y el nuevo capitalismo tecnológico, sino también para lograr sociedades más justas, con empleo decente también para las minorías, los jóvenes y las mujeres, y promover un modelo de inserción laboral que traiga las ventajas del empleo remoto sin menoscabar derechos arduamente conquistados. ☒