

Reproducido en www.relats.org

EL FUTURO DEL TRABAJO Y ALLEGÓ: ¿QUÉ HACEMOS CON ÉL?

Laura Perelman

Publicado en El Cohete a la Luna, agosto 2020

Si bien es difícil predecir cómo será el mundo pospandémico, será necesario establecer marcos regulatorios para que las actividades del llamado «capitalismo de plataformas» no se conviertan en un reducto de trabajo precario y de baja calidad. Los trabajadores y las trabajadoras de estas aplicaciones son esenciales durante la pandemia. La lucha por sus derechos está a la orden del día.

El mundo laboral está siendo revolucionado por la crisis del covid-19, con una pérdida significativa de puestos de trabajo y un incremento del desempleo a escala global. Al mismo tiempo, las restricciones a la circulación y el miedo al contagio propiciaron una expansión acelerada e inédita del comercio a través de plataformas virtuales. Estas tendencias amplificaron formas de empleo que son sustraídas del derecho laboral bajo el eufemismo de «economía colaborativa». El impacto que el cambio tecnológico tiene sobre el futuro del trabajo ya era un eje central de agenda en los foros internacionales y materia de controversia en el plano normativo. Si bien es

difícil predecir cómo será el mundo pospandémico y qué nuevos parámetros de normalidad se impondrán, promediando 2020 podríamos decir que «el futuro ya llegó» y, con él, la urgencia de establecer marcos regulatorios para que estas actividades no se conviertan en un reducto de trabajo precario y de baja calidad.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que en el segundo trimestre de 2020 se perdió el equivalente a [400 millones de empleos a tiempo completo](#) a escala global y 55 millones en América Latina. La extensión y profundidad de la crisis mostró en forma descarnada la desigualdades sociales preexistentes y exhibió la extrema vulnerabilidad de los trabajadores informales que quedaron expuestos en la primera línea de fuego. Sin embargo, no todo ha sido destrucción y pérdidas. Según un estudio de la consultora Kantar, a un mes de iniciada la pandemia el comercio electrónico en América Latina había crecido cerca de 400%. En marzo de 2020, en Argentina 30% de los compradores utilizaron esta modalidad por primera vez y 73% afirmó que lo volvería a hacer.

Las plataformas de *delivery* fueron también grandes ganadoras en la pandemia. Incluidas dentro de los servicios esenciales, no solo se beneficiaron de un mayor volumen de demanda de los servicios de reparto y compra de productos básicos, sino que incrementaron sus ganancias imponiendo mayores comisiones a locales gastronómicos que pasaron a depender casi exclusivamente del sistema de envíos.

El desarrollo de plataformas digitales ha habilitado nuevos modos de comprar y vender bienes y servicios, pero también el surgimiento de modelos de negocios basados en empleo a demanda. Este segmento es liderado por aquellas empresas

que congregan el mayor número de usuarios y, de este modo, monopolizan lo que Nick Srnicek ha definido en su libro *Capitalismo de plataformas* como «efectos de red»: la captación de un mayor volumen de usuarios por una plataforma incentiva a la vez que otros se sumen y, de este modo, se obtiene un mayor potencial de vínculos y transacciones en ella. La cara oculta del flujo de transacciones es la extracción de los datos que proveen los mismos usuarios y que constituyen parte de los activos intangibles de las empresas.

En el caso de las plataformas *de delivery*, la unidad de negocios está lejos de limitarse a una tarea de logística, sino que son ellas mismas una tienda multirrubro *online*, ofrecen el servicio de compra y facturan y proveen información sobre perfiles de consumidores. A su vez, los negocios que ingresan a las plataformas amplían su universo potencial de clientes, quienes en muchos casos primero entran en una *app* y luego deciden entre el menú de opciones que esta les brinda en forma jerarquizada. Pese a este complejo entramado organizativo, las plataformas se presentan como proveedoras de un servicio de intermediación a través de un soporte informático y, salvo algunas excepciones, solo reconocen como asalariados a los trabajadores calificados o altamente calificados que desempeñan actividades de desarrollo de *software*, atención al cliente, finanzas y marketing.

Este esquema compacto tiene como contracara una demanda intensiva de trabajo en la actividad de comercialización y distribución bajo la figura del trabajador autónomo. Las plataformas convocan a los trabajadores bajo eufemismos tales como «socios» o «colaboradores» y promocionan un régimen de autonomía en el cual los repartidores pueden

realizar la actividad cuando quieran, a la hora que quieran e incluso mientras disfrutan del paisaje de su ciudad. En verdad, los trabajadores, lejos de disfrutar de la autonomía prometida, están sometidos a parámetros de rendimiento y de calificaciones que los coaccionan a estar siempre disponibles para la demanda de las plataformas. La gestión algorítmica reemplaza el control laboral directo por un sistema de control virtual que, mediante *rankings* o puntajes personalizados, condiciona los pedidos que recibe el trabajador y las tarifas que cobra. Como contrapartida, para la mayoría de los trabajadores las jornadas de trabajo promedian las ocho o nueve horas diarias durante varios días a la semana. Muchos de ellos afrontan este ritmo intenso con escasa cobertura frente a accidentes y riesgos laborales. En su carácter de trabajadores independientes, no tienen garantizada una retribución mínima y dejan de percibir ingresos frente a contingencias como enfermedades y/o accidentes.

Esto constituye una alerta sobre las consecuencias que puede tener la expansión de estas modalidades de empleo, en la medida en que se tienda hacia una polarización extrema en las condiciones de los trabajadores, con un polo altamente calificado y amparado por las protecciones del derecho laboral y otro con bajos requerimientos de calificación, fácilmente sustituible y excluido de la normativa laboral. En el contexto de la pandemia de covid-19, la situación de precariedad de los trabajadores quedó dramáticamente expuesta. Si bien la actividad fue declarada esencial en la mayoría de los países en los que se establecieron restricciones a la circulación, los trabajadores continuaron desarrollando sus tareas sin protocolos adecuados ni provisión de materiales suficientes para el cuidado e higiene personal por parte de las empresas.

En respuesta a esta situación, organizaciones que representan a estos trabajadores han convocado ya a tres paros internacionales de repartidores de Rappi, Glovo, Pedidos Ya y Uber Eats, que contaron con la adhesión de organizaciones en Brasil, Chile, Ecuador, Costa Rica, Argentina y México, con el objetivo de visibilizar la flagrante contradicción que implica que un colectivo altamente precarizado sea a su vez considerado entre los trabajadores esenciales. Los reclamos de los trabajadores apuntan a derechos laborales básicos como un ingreso mínimo y adicionales por trabajo esencial, límites a la extensión de la jornada laboral, reconocimiento del covid-19 como enfermedad profesional, provisión por parte de las empresas de elementos de higiene y seguridad, y cobertura en caso de accidentes y enfermedad.

Estas experiencias organizativas han obtenido su fortaleza de su capacidad de convocatoria y movilización a través de redes sociales a escala internacional, capitalizando los beneficios que, paradójicamente, trae la conectividad digital en una actividad que se desarrolla en forma atomizada y dispersa. Sin embargo, en el terreno local las acciones de los trabajadores se ven limitadas por la amenaza latente de bloqueo que las plataformas ejercen sobre quienes se pliegan a las medidas, dado que son fácilmente sustituibles debido a la facilidad de ingreso que las empresas permanentemente ofrecen a quienes estén interesados, un número creciente de personas en un contexto crítico como el actual. Si un trabajador rechaza un pedido, hay una fila en línea esperando para tomarlo en su lugar. Esta situación se agrava por la falta de reconocimiento del vínculo laboral que une a los trabajadores con las empresas, como así también de su derecho a organizarse gremialmente.

Asimismo, en el marco de las urgencias que plantea la actual coyuntura, la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires aprobó una normativa para regular la actividad de los repartidores a través de plataformas digitales que dio respuesta a algunas demandas. Entre ellas, la extensión de la cobertura de seguros, la imposición de límites a los sistemas de incentivos y castigos impuestos por las plataformas y que redundan en una intensificación del trabajo y el consiguiente peligro de experimentar accidentes viales. Como un signo de época, la normativa incluyó la obligación de entregar a los repartidores elementos de seguridad e higiene como cascos, tapabocas y alcohol en gel. Sin embargo, yendo a una cuestión más de fondo, esta normativa podría implicar un antecedente negativo en materia regulatoria, ya que convalida la figura de intermediarias de las plataformas, eximiéndolas de las obligaciones laborales y depositando en mayor medida las responsabilidades sobre los trabajadores, que deben tramitar ellos mismos, en forma independiente, un permiso para desarrollar la actividad.

La determinación del estatus de estos trabajadores es clave para establecer derechos y prestaciones en términos de protección social, representación colectiva, tiempo de trabajo y descanso, extensión de la jornada laboral, fijación de escalas mínimas de ingresos, cobertura frente a riesgos laborales y licencias pagas. Queda en agenda de debate la necesidad (o no) de introducir estatutos especiales para regular estas nuevas formas de empleo, que incorporen esquemas de trabajo flexibles que impliquen el derecho a conectarse y desconectarse de las aplicaciones de modo de lograr una mayor compatibilidad entre el trabajo y otras dimensiones de la vida personal. Este es, sin duda, otro de

los temas de agenda de las nuevas formas de trabajo que habilitan las tecnologías digitales.

El impacto del cambio tecnológico en el mundo del trabajo no se reduce, entonces, a un mero ejercicio de contabilidad entre empleos que se destruyen y empleos que se crean, sino que a la vez pone en juego o interpela, entre otros, los modos en que se organiza el trabajo y las normas que regulan las relaciones laborales. En definitiva, estamos hablando sobre la cantidad y calidad del empleo, dos aspectos que están íntimamente vinculados.

La tecnología no es mala ni buena *per se*. A la vez que puede liberar a la humanidad de trabajos monótonos y peligrosos, puede generar mayores niveles de eficiencia en la producción y en las transacciones. Puede ser utilizada con un gran potencial de comunicación y organización para los trabajadores, pero también redundar en procesos de control, atomización de los colectivos laborales y debilitamiento de las redes de protección social. Lo que sí está claro es que sin intervención regulatoria, los beneficios de la digitalización de la economía recaerán sobre unos pocos ganadores.