

Capitalismo de plataforma: nuevas tecnologías de la comunicación e internacionalización del trabajo¹

Por Patrick Cingolani²

No hay neutralidad en las tecnologías, ni siquiera aun cuando una técnica, un instrumento reconfigura, de manera original, nuestra relación con el trabajo y el mundo. Lo anterior, a su vez, se inscribe en una trama social que está atravesada por implícitos y, según corresponda, por relaciones de dominación o eventualmente de explotación. La cuestión de la «uberización», y lo que se designara como un capitalismo de plataforma, concierne a esta problemática. Aunque existen varios usos alternativos de dichas plataformas, en particular con una perspectiva colaborativa, su aparición hegemónica es, en la actualidad, la capitalista. Sobre este tipo de plataformas centraré mi estudio.

Una de las grandes potencialidades de reconfiguración de las relaciones sociales que caracterizan a las *nuevas tecnologías de la información y de la comunicación* (NTIC) se basa, centralmente, en la dialéctica entre enlace y desenlace. Ellas tienen la potencia de *desatar lo que está atado*, especialmente en el contexto presente donde el capitalismo ha reorganizado la división del trabajo; de *atar lo que está desatado*. Si, en efecto, la permanencia del capitalismo se sustenta en su capacidad que éste ha manifestado en diversos momentos históricos de dividir, parcelar, segmentar, opacar, como condición de su dominación, las NTIC son poderosos medio de enlace a sus propios fines lo que el mismo capitalismo ha desenlazado.

Una de las características más manifiestas del capitalismo, desde los últimos treinta años, fue externalizar su mano de obra, ya sea bajo la forma de trabajo temporario o a través la subcontratación. El tristemente recordado concepto «de una empresa sin fábricas» es actualmente el slogan de toda una fracción del capitalismo, donde las empresas presionan sobre el corazón de los oficios y multiplican las formas de externacionalización por subcontratación, (cada vez menos transparentes) o por trabajo temporario; pero también por el conjunto de procesos de internacionalización de la división del trabajo, cuyas deslocalizaciones son solo uno de sus aspectos. Las NTIC permiten controlar a distancia las empresas subcontratistas o las franquicias y las complejas cadenas logísticas, por las cuales los productos manufacturados llegan a los países que los consumen. Las escandalosas condiciones de trabajo y de vida de los trabajadores de Foxconn, que producen los iPhones en China para Appel o los dramáticos accidentes, como el ocurrido en Rana Plaza, Bangladesh, en 2013, expresan de forma clara las turbias externacionalizaciones que atraviesan el mundo. La cuestión del capitalismo contemporáneo, bajo la perspectiva de la evolución del trabajo, sigue siendo la asimetría de las relaciones sociales que instituye la apropiación del poder tecnológico por parte de las industrias. Desde este punto de vista, el capitalismo de plataforma no es más que una variante de un fenómeno de mayor

1 Este artículo fue brindado por el autor al boletín Onteaiken para ser traducido al español. Créditos de la traducción: Jorge Duperré y Pedro Robertt.Martin Eynard. La versión previa en francés de este artículo fue publicada bajo el título « Capitalisme de plate-forme: nouvelles technologies de la communication et internationalisation du travail » en Les débats de l'Institut Tribune Socialiste, n° 5, Octobre 2016.

2 Director del "Laboratoire de Changement social et politique". Professeur de Sociologie, Université Paris Diderot. E-Mail de contacto: patrick.cingolani@univ-paris-diderot.fr.



amplitud, vinculado a la relación entre trabajo vivo y trabajo muerto, en la medida que este último es susceptible de reconducir la relación de dominación capitalista de manera objetivada.

Monitoreo y algoritmo

Para comprender el modo de funcionamiento de las plataformas –donde la uberización no es más que, por decirlo así, una variante–, debemos romper entonces con la noción de «economía del compartir» o de la «economía colaborativa» que supone el uso colectivo de la plataforma. Es importante lograr entender cómo en estas formas capitalistas del trabajo es mayor la asimetría entre el poder socializado de la máquina y los individuos divididos, separados, que es constitutiva de las relaciones de producción. De acuerdo con esto, no estaríamos lejos del contexto tayloriano si, precisamente, esta máquina no tuviera una flexibilidad y modularidad notorias, inimaginables para un ingeniero o un patrón del siglo XX. Para dar cuenta de la especificidad de esta asimetría, podemos hablar de organización o de poder «algoráuticos»³. De hecho, en el corazón de la plataforma opera el poder de un algoritmo. Uber utiliza un software para ejercer un control sobre sus conductores independientes muy superior al que lograría un “manager” humano en una organización compuesta por asalariados. El conjunto de información relativa al tráfico, los recorridos y los diferentes rendimientos de los conductores son recogidos por las máquinas, los ingenieros y los técnicos de la firma, haciendo un monitoreo de ellos, pero también contribuyendo a un marcado ajuste entre oferta y demanda. Estos datos constituyen, desde la perspectiva de los conductores, un importante medio de presión sobre sus exigencias, sobre sus eventuales tasas de rechazos de recorridos y sobre los riesgos que pueden presentarse durante un trayecto. Dicha información, a su vez, es incluida en los procedimientos de puntuación y de evaluación llevados a cabo por los clientes, delegando a estos últimos una función decisiva de gestión, pasando a ser un factor de inquietud entre los conductores. El algoritmo, por otra parte, no es solamente un medio de análisis de la situación de mercado en tiempo real, es también predictivo en cuanto a ese mercado; y esa dimensión va, en cierta medida, más allá de la mera intermediación. Dicha lógica, por ejemplo, incita a los conductores a continuar trabajando en horarios pico, cuando la demanda de la clientela es mayor, y bajo su propia responsabilidad, ya que el vínculo entre Uber y sus conductores no es una relación de subordinación.

La extrema individualización (incluso el aislamiento) de los conductores está determinada por el control electrónico sobre ellos, y la guía GPS parece ser el paradigma de un nuevo modo de monitoreo de vehículos de transporte y, de manera más general, de las cadenas logísticas del siglo XXI. Se ve además cómo “enlazar” y “desenlazar” ocupan una relación de reciprocidad en el marco de un proceso de desestructuración y de desregulación de las formas corporativas de organización, pero también en el contexto de un mercado mundial de pequeñas independencias, en los países en vía de desarrollo. Sin duda, esta es una de las razones por las que Uber alcanza los 60 mil millones de dólares de capitalización bursátil, en un escenario donde la relación entre empresa y las formas tradicionales-locales de transporte con conductores constituye una resistencia y un freno a la liberación controlada del mercado, lo que además trae aparejado conflictos sociales y litigios que se dirimen en la justicia. Lejos estamos de retornar a un intercambio no mercantil, solidario y de colaboración. No hay nada que colabore. Se trata más bien de una forma de subordinación flexible bajo el poder de monitoreo de una máquina,

³ Hacemos referencia aquí al trabajo de A. Aneesh (2009).



al servicio de la ganancia capitalista. La empresa se cobra una comisión que varía de 5 a 25% del importe del trayecto según los tipos de Uber. Ella se desentiende de sus responsabilidades referidas a las condiciones de trabajo y a eventuales accidentes (ya sea del trabajador o del cliente), en razón de su carácter de intermediaria. Si tuviéramos que asociar lo que se podría llamar la “uberización de la economía” con una forma tradicional de intermediación, ésta sería la del «*marchandage*». En este caso, una persona es insertada en un mercado como intermediaria o «subcontratista» para «revender» el trabajo de los obreros⁴. Con un nivel de sofisticación desconocido en el siglo XIX, esto es lo que hacen las plataformas que se aprovechan de la asimetría tecnológica y dejan claramente a los trabajadores sometidos a prácticas poco escrupulosas, «oportunistas» por parte de los clientes: ausencia parcial o total de remuneración, retrasos en los pagos, cambios no previstos en las condiciones de ejecución de tareas (servicio ofertado o tiempo del servicio), demandas de trabajo adicional no remunerado, etc. Las NTIC han permitido muchas otras formas de intermediación estructuradas en torno a plataformas, especialmente en Estados Unidos. Algunas tienen que ver con empleos de baja cualificación de la denominada «*gig economy*»: actividades generalmente vinculadas a plataformas tales como *Taskrabbit* o «*Amazon mechanical turk*»⁵; otros, tales como *Upwork*, están dirigidos a diseñadores, desarrolladores web, asistentes administrativos, etc. –estos son, entonces, expuestos a la competencia en un mercado mundial de trabajadores, cuyas condiciones de vida y situaciones salariales son muy diferentes: norteamericano(a)s, ucraniano(a)s, indio(a)s, filipino(a)s, etc. Las interfaces y las técnicas de monitoreo son, naturalmente, distintas según el nivel de cualificación del trabajo.

A través de su «*mechanical turk*» Amazon conecta empleadores y trabajadores en torno a lo que se podría llamar «pequeños empleos informáticos». Los «clickworkers» designados como «turkers» son remunerados con algunos centavos por pieza o hit (*Human intelligence tasks*); a veces incluso por un clic. Por ejemplo, un trabajador que acepta la tarea de re-transcribir el texto en un ticket de compra dañado, va a recibir 8 centavos de dólar por hit. El primer hit consiste en responder a la pregunta: «¿Es auténtico este recibo de compra?» En el segundo se debe responder: «¿Puede leer el nombre del comercio, la lista de productos y el total de la factura?». El tercero consiste en verificar si el nombre del comercio es aquel del cual un competidor quiere saber sus precios, la política de promociones y la línea de productos. A continuación, cada hit demanda una transcripción del listado de productos, cantidad, precio, descuento, indicando si se lleva a cabo en la presentación del cupón o no. La totalidad del tiempo en el que el «turker» debe completar el trabajo es de dos horas, después de que acepta la tarea⁶. En algunos casos, la tarea exige condiciones de elegibilidad, que pueden estar reservadas a ciertos trabajadores, particularmente más entusiastas, excluyendo en ocasiones a otros. Dependiendo del tipo de tarea y de relación laboral (ya sea que el trabajador organiza su tiempo como lo desea, o que el procedimiento le sea impuesto), existe un «soplón» (dispositivo de control), en la máquina, que vigila la presencia efectiva y la atención del

4 En la forma de intermediación de trabajo que ha caracterizado el *marchandage* del siglo XIX, una persona, a menudo un obrero, proporcionaba la mano de obra en una empresa, por la ejecución de ciertas tareas y recibía a cambio una comisión relativa al salario de los obreros que hacían el trabajo. El *marchandage* fue suprimido en Francia en 1848. Sin embargo, algunas variantes más específicas aparecieron durante el siglo XX, especialmente a través de las empresas de trabajo temporario.

5 Nota del editor: *Amazon mechanical turk* tiene como objetivo que el acceso a la inteligencia humana sea sencillo, escalable y rentable. Tal como ellos mismos lo plantean, entre otros servicios, brindan acceso a una fuerza de trabajo “on demand” a escala global.

6 Tomamos estas precisas y claras explicaciones sobre la caracterización del trabajo del «clickworker» de una comunicación de Olivier Frayssé en el marco de la ANR Zogris.



trabajador. En una investigación reciente, realizada entre los «turker» (Marvit, 2014), se constata que la gran mayoría de ellos son norteamericanos, seguidos por los trabajadores de la India. En general, los «turker» son preponderantemente jóvenes, en su mayoría mujeres, y tienen un elevado nivel educativo. Una de las grandes transformaciones de estos espacios sin regulación (por no decir «libres») es que, si bien ofrecen un trabajo de baja cualificación, sacan provecho del saber general de trabajadores frecuentemente cualificados y/o titulados. Según la misma investigación, el 63% de los «turkers» tienen un título de educación superior, comparado con una media nacional del 25%. Los testimonios recogidos muestran que los trabajadores buscan una remuneración compensatoria por percibir un salario insuficiente, además de algún tipo de subsidio o asistencia. Esto lleva a concluir que: los «turkers» realizan muchas veces extensas jornadas de trabajo para obtener ingresos muy bajos.

Las plataformas que solicitan el servicio de profesionales independientes y *freelance* son de otra naturaleza, a pesar de que también emplean trabajadores en el mundo entero, como por ejemplo *Freelancer.com*, que registra más de 18 millones de usuarios en 247 países. Podemos citar también el caso de la plataforma *Upwork*, con 10 millones de usuarios en 180 países, incluyendo una cuarta parte de Estados Unidos. A menudo se trata de diseñadores, desarrolladores web, arquitectos, abogados, ingenieros o traductores. Una investigación pone al descubierto algunos mecanismos de esta internacionalización del trabajo profesional, promovido por dichas plataformas, especialmente en Europa del Este, donde un graduado universitario puede encontrar oportunidades abiertas en el mercado global. Esto representa cerca de 120.000 trabajadores ucranianos cualificados disponibles para las plataformas. Un desarrollador web cuenta que prefiere trabajar con su computadora, de manera independiente y en su domicilio para *Upwork*, en lugar de tener que viajar a Kiev para ser empleado por empresas subcontratistas. A comienzos de 2015, eran cerca de 16.000 los trabajadores *freelance*, en muchos casos recién egresados de la universidad, trabajando para *Upwork*. Éstos se ven atraídos por salarios más altos que el promedio del mercado ucraniano, llegando muchas veces a ganar en un día lo que un trabajador no deslocalizado (como, por ejemplo, un médico) percibe en un mes⁷. Si vemos la ventaja para algunos, podemos también medir el efecto perjudicial, referido a la fuga de determinadas competencias y de algunos cerebros hacia fuera del mercado nacional. Steven Hill afirma que esta competencia internacional como contrapartida tira hacia abajo las remuneraciones de los profesionales en los Estados Unidos, y, en este sentido, podemos observar los efectos negativos sobre la mano de obra cualificada en el mercado nacional (desempleo, pérdida de margen de negociación frente a los empleadores, sentimiento de frustración debido al cursado de estudios, a menudo costosos y por los que muchos se endeudaron). «Esto ubica a los trabajadores norteamericanos en directa competencia con sus colegas de Filipinas, India, Bangladés, Tailandia o Kenia (...) un diseñador de los Estados Unidos o de Europa puede cobrar entre 50 y 150 dólares la hora, mientras que el de Asia del sur y de Asia oriental o de África, por el mismo trabajo, apenas percibe entre 3 y 4 dólares la hora» (Hill, 2015: 102).

Incluso las plataformas que no operan como intermediarias pueden tener consecuencias negativas. Una empresa como Airbnb ha creado un nivel de comercialización de apartamentos que se orienta, según S. Hill, hacia la transformación del parque urbano de San Francisco, más bien en albergues que en viviendas de alquiler. La rentabilidad de un apartamento en alquiler a corto plazo es mucho más alta que la de un alquiler anual. No obstante, si bien esto puede ser una nueva ventaja para algunos propietarios, también

7 Estos ejemplos fueron extraídos de A. Byrne & R. Waters (2015).



representa problemas para algunos inquilinos y un impacto negativo para el mercado de alquileres: escasez de apartamentos disponibles y ausencia de renovación de los contratos ya existentes, etc. (Hill, 2015: 47). Paralelamente, ya sea en el marco de las plataformas de trabajo o en las de alquiler de departamentos, hay que destacar también el enorme proceso de mercantilización de la vida privada que las mismas generan, permitiendo apropiarse de los instantes hasta ese momento reservados a la privacidad del tiempo laboral, o bien comercializar todo o parte de sus apartamentos. Más allá de la lógica del compartir ¿qué puede significar socialmente el alquiler de una habitación o una parte de un departamento? ¿Cómo entender a esas madres solteras, microempendedoras que trabajan como choferes de taxi 7 días a la semana y, a menudo, hasta altas horas de la noche? Más aún ¿qué pasa con los hombres y mujeres que no tienen subsidio y encuentran en largas jornadas laborales como *hit* el medio para ganarse humildemente la vida a través de *Amazon mechanical turk*?

Un conflicto por nuevas medidas de seguridad

En los Estados Unidos les llaman «trabajadores 1099», en alusión al formulario fiscal que deben completar como independientes. Ellos improvisan de taxistas, recorren los pasillos de los supermercados, realizan limpieza a domicilio, entregan pedidos y comida a particulares. Son, por así decirlo, un beneficio total para sus empleadores: éstos no tributan nada por la salud de aquéllos, ni por sus seguros de desempleos o accidentes laborales. Los trabajadores están en el centro de todo un segmento de la revolución digital: la economía de demanda, una economía de pequeños empleos, ligada al capitalismo de plataforma. No obstante, si bien creemos haber mostrado suficientemente los peligros, la violencia y los efectos sociales perjudiciales de esta economía, sería torpe aferrarse a los antiguos modelos de protección, mientras surgen nuevos modos de comportamientos y otras maneras de ser.

Claramente, nos llega de Estados Unidos y de las plataformas un poderoso movimiento corrosivo que afecta al asalariado y a sus derechos laborales, pero las formas de resistencia a este movimiento no pueden volverse esquemáticas. Considerando las críticas de subordinación, y las aspiraciones de autonomía, las nuevas figuras de independencia (que en gran medida gozan de legitimidad) tratan de interpelar verdaderamente las transformaciones que fragilizan el trabajo hoy en día. Luego de las formas de confiscación del saber que caracterizó al fordismo, como así también al posterior esquematismo de trabajo de los profesionales, propio de las organizaciones en el siglo XX, no podemos prescindir de dicha reflexión. No se trata de dejarse conformar por palabras y ver cómo el discurso de la libertad del mercado sigue siendo fundamentalmente (como Marx lo resume en alguna parte de *El Capital*), «la libertad de hacerse explotar». Pero podemos reflexionar sobre una alternativa: o nos unimos a la protesta contra la subordinación salarial, en un campo más vasto que pretendería delinear las formas sociales de resistencia a la dominación (al interior de las relaciones de trabajo), y desde este punto de vista, utilizamos todos los medios disponibles para ello, sin un comportamiento unívoco (consagrándonos a todas estas nuevas formas de independencias que están en uso actualmente, de nuevos derechos y eventualmente también luchando, como es a veces el caso, para una reivindicación como asalariados); o nos resignamos a que ese amplio movimiento crítico de la subordinación no prospere y se incorpore a la derecha (junto con las figuras emergentes de la independencia y de la autonomía que surgen en Europa y especialmente en los países en desarrollo), demostrando ser una ilusión frente a nuevos



mecanismos de dependencias⁸, cuyo gran poder no registra antecedentes. De esta forma, el efecto perjudicial de un capitalismo sin freno tendrá allanado el camino para desregular y profundizar las asimetrías y desigualdades ya existentes, las cuales no han dejado de ser denunciadas, entre otros, por Joseph Stiglitz y Thomas Piketty. En este contexto, el sindicalismo –profundamente marcado por la acción estratégica en su relación con el poder y por un débil sentido de horizontalidad en sus modos organizativos–, puede adaptarse a las movilizaciones, al estilo de los trabajadores precarizados, a los que ignoraron por largo tiempo, por razones tanto sociológicas como ideológicas. Hace falta, además, que las figuras emergentes del trabajo se doten de medios propios de autoorganización y de solidaridad. No es demasiado difícil de comprender que la dinámica competitiva entre los trabajadores, provocada por las plataformas, sólo encontrará respuestas reales en la construcción de la solidaridad internacional y en un uso contestatario, crítico y verdaderamente colaborativo de las NTIC.

Referencias

- ANEESH, A. (2009). Global Labor: Algoratic Modes of Organization». En *Sociological Theory*, n° 27.
- BYRNE A. & WATERS R. (2015). New worl of work: digital Marketplace reshapes causal labour. *Financial time*, 5 de agosto de 2015
- HILL, S. (2015). *Raw Deal – How the "Uber Economy" and Runaway Capitalism Are Screwing American Workers*. St Martin's Press.
- MARVIT M. Z. (2014). How Crowdworkers Became the Ghosts in the Digital Machine. *The Nation*, 5 febrero de 2014



⁸ Ver al respecto el informe de Ph. Antonmattéi y J-C. Sciberras: « Le travailleur économiquement dépendant : quelle protection? » 2008 (traducción nuestra: «el trabajador económicamente dependiente: ¿qué protección? ») que habla de un « trabajador independiente económicamente dependiente».