

# TESIS DOCTORAL

2023

**Control, consentimiento y resistencias en  
el trabajo de plataforma: conducir para  
Uber en España**

**VÍCTOR RIESGO GÓMEZ**

**PROGRAMA DE DOCTORADO EN CAMBIO  
SOCIAL EN SOCIEDADES CONTEMPORÁNEAS**

**Director: José María Arribas Macho**

**Codirectora: Beatriz Mañas Ramírez**



*A Eva.*

Piensa que el mundo  
a veces, por un segundo,  
deja de ser absurdo  
si en medio estamos tú y yo.

*Love of Lesbian.*

## *Agradecimientos.*

El momento de escribir esta sección de una tesis en la que se reflejan más de cuatro años de trabajo y esfuerzo personal, que no podría haberse realizado sin el apoyo directo e indirecto de infinidad de personas, es a la vez agradable y difícil. Agradable porque supone poner un punto final, aunque sea simbólico, a todo este esfuerzo, difícil porque han sido tantas las personas a las que hay que agradecer algo que se corre el riesgo de olvidar alguna de ellas. Espero que esto no suceda.

En primer lugar, es necesario agradecer a mi padre y a mi madre que me trajeran a este mundo, aunque a veces pueda parecer absurdo y siempre resulte indescifrable, la vida en este lugar es un regalo que merece siempre ser celebrado. Así que gracias por ello a ambos.

También es necesario agradecer a mis directores, Chema y Beatriz, la confianza y el apoyo que me han prestado a lo largo de todo este largo proceso. Una confianza que a veces ha superado la que yo mismo tenía, permitiendo así que este proceso llegue a su fin. Al final aquí está, la tesis es ya una realidad.

Ambos han ejercido una influencia más directa sobre mí y representan la personificación de la institución a la que de algún modo pertenecemos, la UNED. Una institución que también debe ser incluida en esta sección de agradecimientos, pues me ha prestado un soporte económico en forma de contrato de investigación sin el cual nada de esto hubiera sido posible. Pero además, esta Universidad sigue siendo un espacio privilegiado en el que es posible desarrollar trayectorias académicas a contratiempo, algo especialmente valorable en los tiempos de la inmediatez. Tan solo cabe esperar que, tanto esta institución como el sistema de educación pública al que pertenece, puedan seguir resistiendo los ataques continuos a los que se ve sometida en la actualidad, pues, sin caer en el mito de la igualdad de oportunidades, solo un sistema público de enseñanza estará en condiciones de, al menos, contribuir a reducir aquellas más sangrantes.

También es necesario incluir en los agradecimientos a la gran cantidad de conductores y conductoras de plataforma que han accedido voluntariamente a colaborar con esta investigación. De ellos y de ellas he aprendido muchas cosas, pero creo que la más importante es la necesidad de que la academia se aproxime a quienes ocupan la posición

circunstancial de objeto de estudio con franqueza, sinceridad, humildad y actitud de escucha. Solo así será posible llevar a cabo procesos de colaboración fructífera, además de dejar de considerarles exclusivamente como un objeto de investigación y comprender la profundidad de sus personalidades y la riqueza de sus relaciones sociales. En este sentido merece una mención especial Juan, un excepcional interprete del que no paro de aprender. Gracias por abrirme la puerta de tu mundo y ayudarme a orientarme en él.

Dentro del propio espacio de la academia son muchas las personas a las que también debo estar agradecido, profesoras y profesores que han ido estimulando mis inquietudes y curiosidades a lo largo de muchos años. La lista es interminable, si bien, en ella no deben faltar Jorge Sequera, un investigador social sobre el terreno del que no paro de aprender, Pablo López Calle, pensador único y estudioso del trabajo sin igual, Antonio J. Ramírez Melgarejo, portador de la sabiduría popular de clase obrera traída a la academia, Carlos Jesús Fernández Rodríguez, muchas veces citado en este trabajo y que me hizo llegar un ejemplar de un libro esencial en medio de una pandemia mundial. Jordi Nofre, quien me abrió de par en par las puertas de su centro de investigación en Lisboa y se empeñó en que tanto Álvaro como yo fuéramos muy bien tratados allí. Javier de Rivera, Juan Ignacio Martínez Pastor y otros y otras más que me dejo en el tintero, pero que han sido referentes y estímulo a lo largo de este proceso.

A continuación, es necesario incluir entre los agradecimientos a las compañeras y compañeros que han formado parte de esa escuela informal de sociología que hemos ido forjando de manera espontánea alrededor del grupo de doctorandos y doctorandas de la Uned. Gracias especiales a Javi Gil, porque él me introduce en este campo extenso, prolijo y problemático del estudio del capitalismo de plataformas, aunque ni él ni yo entonces lo llamábamos así. Gracias a Gomer Betancor que me ha guiado en muchos de los caminos inescrutables de la burocracia académica. Gracias a Curro Fernández-Trujillo por sus consejos y su apoyo. También debo estar agradecido a Pablo Martínez, Álvaro Mazorra, Alba Polo, Irina Fernández y Diego Ruedas. Hay muchas veces que el simple hecho de poder consultar una duda o un problema con alguien que está en tu misma situación es ya tan reconfortante que te permite seguir adelante. Si bien, no quiero olvidarme de Maria Dardoumpa, que inició su camino en esta aventura casi a la vez que yo, mucho más brillante, pero cuyo ejemplo nos muestra cómo la falta de apoyos puede corroer la voluntad más firme y acabar por expulsar a las mejores. Porque la academia también puede ser una trituradora humana sin igual. No es solo mérito o

capacidad, pues tener la suerte de caer en un espacio que brinde un mínimo de apoyo y cuidados resulta fundamental.

También estoy agradecido a esas personas que han cubierto mi retaguardia cuando fue necesario. Por orden alfabético, como los créditos de las películas, quiero agradecer su apoyo a Ángel, Bea, Bobby, Elisa y Nani. Ellas y ellos han actuado como soporte en muchas ocasiones y en muchos aspectos. A ver si ahora podemos recuperar parte de ese tiempo perdido. Siguiendo en el plano personal es necesario incluir en esta lista a mis dos hermanos, Ñaco y Ferran, con los que he mantenido debates enriquecedores y que también han supuesto en muchos momentos un importante pilar sobre el que sostenerme. Gracias también a mi tío Víctor Riesgo Quevedo, el primer doctor de los Riesgo, que me ofreció su refugio climático asturiano en el que poder escapar del calor extremo del agosto sahariano que se ha impuesto como norma en el centro peninsular, para desde ahí poder continuar con la redacción final de este documento en inmejorables condiciones.

En Lisboa es necesario volver a resaltar el extraordinario trato recibido gracias a la mediación de Jordi Nofre, que además de un inmejorable estudioso de la noche ha actuado como un anfitrión académico sin igual. Igualmente quiero agradecer la colaboración y la acogida prestadas allí por Patricia Pereira, Elizabeth Challinor o Agustín Cocola-Gant, entre otros. También es necesario volver a recordar en este punto a Álvaro Mazorra y a Paula Espinosa, doctorandos que como yo nos dedicamos a tratar de estrechar los lazos ibéricos. Igualmente es necesario mencionar a la conexión italiana, con Enrico Petrilli compartí tiempo en el espacio prestado por el Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais (CICS.NOVA - NOVA FCSH) y también recorridos de descubrimiento para ambos de muchos de los rincones menos accesible a simple vista de la ciudad. Carlo Scuderi, por su parte, actuó como guía excepcional estableciendo una relación formidable, algo paradójico teniendo en cuenta su autoproclamada misantropía que yo nunca alcanzo a ver. También quiero agradecer el trato recibido y la colaboración prestada por investigadores locales en situación predoctoral como yo, Nuno Rodrigues y Luis Guerreiro, con condiciones laborales y económicas para la investigación más precarias aún que las que padecemos en suelo español. Por último, no me quiero olvidar de Jose Soeiro, sociólogo, militante y cargo político que muestra un compromiso inigualable con la mejora de las condiciones de los

trabajadores de plataforma en su país, pero que también me abrió las puertas siempre de aquellos lugares donde tenía las llaves.

Pero si hay una persona en el mundo sin la que nada de esto hubiera sido posible, a la que debo estar especialmente agradecido, que ha servido como estímulo intelectual y que ha tenido que soportarme en los peores momentos y convivir con mis ausencias, esta ha sido Eva, gracias eternas a ti por haberme acompañado durante este largo viaje, desde la Patagonia hasta el lugar neutral donde hablábamos de inteligencia artificial. Ahora sí vamos a poder contemplar el vuelo de las grullas con la calma y el sosiego que ellas y nosotros merecen y merecemos.



*“On Monday or Tuesday, according to tradition, the hand-loom went to the slow chant of Plen-ty of Time, Plen-ty of Time: on Thursday and Friday, A Day t'lat, A Day t'lat. The temptation to lie in an extra hour in the morning pushed work into the evening, candle-lit hours. There are few trades which are not described as honouring Saint Monday: shoemakers, tailors, colliers, printing workers, potters, weavers, hosiery workers, cutlers, all Cockneys. Despite the full employment of many London trades during the Napoleonic Wars, a witness complained that "we see Saint Monday so religiously kept in this great city... in general, followed by a Saint Tuesday also".*  
(Edward Paul Thompson)

*“Conflict exists because the interests of workers and those of employers collide, and what is good for one is frequently costly for the other. Control is rendered problematic because, unlike the other commodities involved in production, labor power is always embodied in people, who have their own interests and needs and who retain their power to resist being treated like a commodity.”* (Richard Edwards)

*“Por lo tanto, sea para asegurar el control de la gerencia como para abaratar al obrero, la concepción y la ejecución deben funcionar como esferas separadas del trabajo y para ello, debe reservarse a la gerencia el estudio de los procesos del trabajo, manteniéndolos lejos de los obreros, a quienes les son comunicados los resultados solamente bajo forma de tareas laborales simplificadas, regidas por instrucciones simplificadas, las cuales, como obligación, deben ser seguidas sin pensar y sin comprender el razonamiento o los datos técnicos que están bajo ellas”* (Harry Braverman)

*"We want to get to the point that using Uber is cheaper than owning a car. Transportation that's as reliable as running water. If we can get you a car in five minutes, we can get you anything in five minutes."* (Travis Kalanick)



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>PARTE I. DE LA PLATAFORMIZACIÓN AL CAPITALISMO DE PLATAFORMA. UN PROCESO DE CAMBIO SOCIAL.....</b>	<b>7</b>
<b>APERTURA. ....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 1. EL CAMBIO SOCIAL EN PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA. ....</b>	<b>12</b>
1.1 La división social del trabajo en Durkheim. ....	14
1.2 Praxis y alienación en Marx. ....	16
1.3 Marx y la tecnología.....	20
1.4 La racionalización del capitalismo en Weber .....	24
1.5 Síntesis y aplicación al objeto de estudio.....	29
<b>CAPÍTULO 2. CAPITALISMO DE PLATAFORMAS .....</b>	<b>33</b>
2.1 Muchos términos para un solo fenómeno .....	33
2.2 Una breve historia de los ciclos del capitalismo tardío, la financiarización y su influencia en el surgimiento de las plataformas .....	36
2.3 ¿Cómo funcionan las plataformas? La lógica de captura y acumulación del modelo de plataforma.....	41
2.4 Algunas críticas al concepto de capitalismo de plataforma. ....	46
<b>CAPÍTULO 3. LA CONVERSIÓN DE LOS DATOS EN EL NUEVO CAPITAL. ....</b>	<b>48</b>
3.1 Datificación como expresión de dominación.....	48
3.2 Datos como capital .....	50
<b>CAPÍTULO 4. PROCEDIMIENTOS DE PLATAFORMA PARA LA EXTRACCIÓN DE DATOS. ....</b>	<b>56</b>
4.1 Plataformas como árboles que extraen recursos y vigilan el bosque. ....	56
4.2 El papel activo de las multitudes conectadas en la producción de datos .....	60
<b>CAPÍTULO 5. TIPOLOGÍAS DE PLATAFORMAS .....</b>	<b>68</b>
5.1 La tipología de Kenney y Zysman. Una primera aproximación. ....	70

5.2 Plataformas según el modo de producción y explotación de los datos. La tipología de Srnicek.....	73
5.3 Plataformas según los servicios prestados. ....	82
<b>CAPÍTULO 6. RECAPITULACIÓN Y SÍNTESIS FINAL .....</b>	<b>86</b>
<b>PARTE II. SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO. CONTINUIDADES Y RUPTURAS EN EL CAPITALISMO DE PLATAFORMA. ....</b>	<b>94</b>
<b>CAPÍTULO 7. EL MITO DEL TRABAJO Y SU VALOR SOCIAL.....</b>	<b>95</b>
7.1 Trabajo y enfoque clásico. ....	95
7.2 El giro productivista y mercantil.....	99
7.3 Tecnología, trabajo y sociedad en los albores del capitalismo. ....	104
7.4 El control del tiempo de trabajo. ....	107
7.5 Un breve balance del giro productivista y la intensificación del control.....	110
<b>CAPÍTULO 8. TAYLORISMO, FORDISMO, CRONÓMETRO Y CADENA DE MONTAJE.....</b>	<b>114</b>
8.1 Ensamblando máquinas y humanos .....	114
8.2 Los principios psicológicos y técnicos del taylorismo.....	117
8.3 La cadena de Ford. ....	124
8.4 La organización del proceso de trabajo encadenado.....	125
8.5 Consecuencias sociales del fordismo y el taylorismo.....	127
<b>CAPÍTULO 9. ENTRE EL CONTROL Y EL CONSENTIMIENTO (COMO FORMA DE AUTOCONTROL).....</b>	<b>135</b>
9.1 Tipologías de control.....	137
9.2 Burawoy, ¿el consentimiento como expresión del autocontrol?.....	144
9.3 Algunas críticas a LPT. ....	149
9.4 Vigilancia, panóptico, modelo de control quimérico y disciplina de los equipos. ....	152
<b>CAPÍTULO 10 ALGORITMOS EN EL TRABAJO .....</b>	<b>158</b>
10.1 ¿Qué son los algoritmos? .....	158

10.2 Regulación algorítmica .....	161
10.3 Opacidad, neutralidad y manipulación.....	164
10.4 Algocracia .....	169
10.5 Algoritmos en el trabajo.....	171
CAPÍTULO 11 SÍNTESIS Y RECAPITULACIÓN.....	175
<b>PARTE III. METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>178</b>
CAPÍTULO 12. EL ENFOQUE ANALÍTICO Y LA EPISTEMOLOGÍA DEL TRABAJO DE CAMPO. VENTAJAS DE LA APERTURA.....	179
12.1 La fase cero: ¿confianza digitalizada o vigilancia algoritmizada?.....	183
12.2 Primera fase. Abriendo el trabajo de campo. ....	186
12.3 El primer guion de la conversación.....	188
CAPÍTULO 13. UNA PANDEMIA MUNDIAL, CONFINAMIENTO: FRENO E IMPULSO.....	191
13.1 Segunda fase: explotando el conflicto laboral en la <i>nueva normalidad</i> .....	194
13.2 Consolidación e impregnación gracias a la participación. ....	198
13.3 Explotando el conflicto. ....	201
13.4 El material secundario y los chats de WhatsApp. ....	203
13.5 La etnografía virtual. ....	204
CAPÍTULO 14. AMPLITUD DE CAMPO Y DE ENTREVISTAS. ....	210
14.1 Entrevistas y más entrevistas en un estado de (casi) total inmersión.....	213
14.2 Los problemas derivados de analizar tantos discursos, tan variados y sobre tantos temas.....	216
14.3 Algunas reflexiones finales .....	219
<b>PARTE IV. EL MODELO UBER, DEL GLAMOUR DISRUPTIVO A LA HIPEREXPLOTACIÓN LABORAL Y SUS RESISTENCIAS .....</b>	<b>229</b>
CAPÍTULO 15. EL NACIMIENTO DE LA BESTIA, ¿QUIÉN PUEDE OPONERSE AL FUTURO? ¿Y AL DINERO? .....	231
15.1 Uber no nació en un garaje.....	234

15.2 El lujo bajo demanda.....	236
15.3 Elegir entre competencia y principios. El conflicto como esencia vital. ....	239
<b>CAPÍTULO 16. DESREGULAR, REGULAR Y VOLVER A DESREGULAR POR LA VÍA DE LOS HECHOS CONSUMADOS .....</b>	<b>243</b>
16.1 Una experiencia colectiva: del liberalismo hasta la regulación .....	243
16.2 Actuar primero y, solo si es muy necesario, pedir perdón después. ....	246
<b>CAPÍTULO 17 EL PODER DE LA TECNOLOGÍA. ....</b>	<b>254</b>
17.1 La promesa tecno utópica.....	254
17.2 Hallazgos y consecuencias comprobadas empíricamente de las demandas de la tecnología de Uber. Congestión, contaminación y abandono del transporte público. ....	260
17.3 Tarifas dinámicas o la discriminación por renta 2.0. ....	268
17.4 Experiencias subjetivas y construcciones sociales acerca de las tarifas dinámicas: fatalismo, desconfianza, control y discriminación.....	275
17.5 Retomando y concluyendo. ....	289
<b>CAPÍTULO 18. EL MARCO LEGAL: DE LO COLABORATIVO AL CUMPLIMIENTO CONTENCIOSO.....</b>	<b>295</b>
18.1 La breve etapa informal bajo el amparo de la economía colaborativa.....	297
18.2La brecha legal, logrando la estabilización. ....	299
18.3 Entre la ley y sus interpretaciones en los tribunales.....	301
18.4Concentración empresarial. ....	304
18.5 Diseminación de la concentración empresarial y consecuencias laborales...	309
18.6 El bajo poder de negociación como condición.....	314
18.7 Sumaria recapitulación. ....	318
<b>CAPÍTULO 19 TRABAJANDO PARA UBER (O CABIFY). ....</b>	<b>320</b>
19.1 “Y de repente aparece San Uber”.....	321
19.2 Distorsión del locus de control del trabajo.....	326
19.3 La progresiva eliminación de las barreras de entrada como eje central. ....	329

19.4 Lujo y exclusividad, de la distinción a la degradación. ....	334
19.5 El trabajo humano es un incordio, pero de momento no hay otra opción.....	344
CAPÍTULO 20. CONDICIONES LABORALES: LA EMERGENCIA DE LA	
FIGURA DEL FALSO ASALARIADO. ....	347
20.1 Las empresas de VTC y su función sobre el terreno.....	349
20.2 Contratos firmados en papel mojado.....	352
20.3 El pasado glorioso. ....	359
CAPÍTULO 21: POSICIONES DISCURSIVAS Y ESTRATEGIAS DE	
ADAPTACIÓN: ENTRE LA ACEPTACIÓN Y LA RESISTENCIA. ....	368
21.1 “A mí me contratan para conducir, no para recaudar”.....	370
21.2 Entre el consentimiento y el chanchullo. ....	380
21.3 Jornadas interminables. El único truco que funciona (o eso parece) .....	391
21.4 Presiones asfixiantes: las tres fuentes de presión.....	397
CAPÍTULO 22 ESTRATEGIAS DE RESISTENCIA. ....	
22.1 Obstáculos estructurales para la defensa de los derechos. ....	418
22.2 Resistencias a nivel individual. ....	425
CAPÍTULO 23 RESISTENCIAS COLECTIVAS. ....	
23.1 Fase inicial. La aproximación de los sindicatos al sector. ....	437
23.2 La segunda Fase. Consolidación sin cooptación total.....	442
23.3 Tercera fase. Negociación, conflicto y acuerdo. ....	448
23.4 Un balance final de las resistencias.....	452
CONCLUSIONES FINALES.....	
Capitalismo de plataforma. ....	456
El mito del trabajo y la sociología del trabajo en el capitalismo de plataforma. ..	460
Labour Process Theory.....	464
Uber sobre el terreno. ....	468
Organizar y controlar el trabajo no reconocido. La centralidad de los datos y los algoritmos.....	471

Un patrón común de irrupción y el caso español. ....	473
Condiciones laborales. El falso asalariado como figura emergente. ....	477
El espacio discursivo, posiciones, configuraciones narrativas y consecuencias para la construcción de sentidos. ....	481
Resistencias y sindicatos. ....	485
Futuros desarrollos de la investigación. ....	491
REFERENCIAS. ....	493
RESUMO. ....	527
CONCLUSÕES FINAIS .....	566
Capitalismo de plataforma. ....	566
O mito do trabalho e a sociologia do trabalho no capitalismo de plataforma. ....	570
Teoria do processo de trabalho. ....	574
Uber no terreno. ....	577
Organização e controlo do trabalho não reconhecido. A centralidade dos dados e dos algoritmos. ....	580
Um padrão comum de irrupção e o caso espanhol. ....	582
Condições de trabalho. O falso empregado como figura emergente. ....	586
O espaço discursivo, as posições, as configurações narrativas e as consequências para a construção do sentido. ....	590
Resistência e ação sindical. ....	594



# INTRODUCCIÓN.

El objetivo principal al que responde la investigación que se presenta a continuación consiste en identificar el modo en que las nuevas formas de organización del trabajo afectan a las personas que quedan sometidas bajo la imposición de estos novedosos procedimientos de control. Una de las expresiones más exacerbadas del uso de este nuevo tipo de formas de organización del trabajo que podemos encontrar en suelo español es encarnada en los métodos empleados por plataformas tecnológicas como Uber y similares para organizar el transporte urbano bajo demanda.

La extraordinaria popularidad alcanzada durante la última década por esta compañía de plataforma ha provocado que aparezcan infinidad de estudios y trabajos académicos, procedentes a su vez de numerosas disciplinas del conocimiento. Si bien, en el contexto español esta investigación que se presenta a continuación se ha realizado con la aspiración de llenar un vacío existente en lo que respecta a aplicar un enfoque situado sobre el terreno empleando las técnicas de investigación propias de la sociología del trabajo.

Así, inspirado en etnografías clásicas sobre el trabajo industrial, ejemplificada en la obra de Michael Burawoy, *El Consentimiento en la Producción* (1989), y en estudios más recientes centrados en el trabajo en plataformas, como la obra de Alex Rosenblat, *Uberlan, How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work* (2018), en la investigación que se presenta en esta tesis se lleva a cabo un prolongado trabajo de campo que permite alcanzar un elevado nivel de introducción e “impregnación” (Olivier de Sardan, 2018) en el propio campo de investigación. Con ello se persigue estar en condiciones de conocer de primera mano las condiciones de trabajo establecidas como resultado de la utilización de estos nuevos mecanismos de control y organización del proceso de trabajo, profundizar en las diferentes elaboraciones subjetivas que desarrollan este nuevo tipo de trabajadores plataformizados, así como identificar los potenciales mecanismos de resistencia que improvisan sobre la marcha o desarrollan con mayor planificación una parte significativa de estos trabajadores.

Gracias a la introducción en el campo ha sido posible realizar cuarenta y dos entrevistas semiestructuradas con trabajadores y trabajadoras de este sector, además de completar

su visión con la proporcionada por seis entrevistas más realizadas con responsables sindicales, un abogado laboralista especializado en el sector y un inversor que posee un número no revelado de las autorizaciones que fueron necesarias para poder operar en territorio español. Junto a estos resultados sustanciales, es necesario incluir entre los resultados de la introducción el hecho de haber podido acudir a numerosas asambleas y reuniones de los propios trabajadores, realizadas tanto de manera presencial como online. Esto permitió establecer una infinidad de conversaciones informales con estos trabajadores y trabajadoras, además de ofrecer la posibilidad de ser introducido en al menos nueve chats virtuales de WhatsApp o Telegram en los que estas personas llevan a cabo una buena parte de sus relaciones sociales de trabajo, relaciones que se ven condicionadas por la naturaleza de la actividad, dispersos por la geografía urbana y con jornadas laborales intermitentes y, en muchos casos, no coincidentes temporal y espacialmente. A partir de ser introducido en estos grupos virtuales de conversación fue posible observar las interacciones de una gran cantidad de estos trabajadores y trabajadoras, difícil de calcular con precisión, debido a la duplicidad de perfiles, pero en cualquier caso superior al millar de individuos.

Para estar en condiciones de realizar un análisis sustantivo de todo el material empírico producido a lo largo de la investigación, es necesario llevar a cabo previamente una exposición detallada del contexto que proporciona las condiciones de posibilidad para el surgimiento de este tipo de compañías. Así, en primer lugar, la tesis se inicia señalando la relevancia del proceso de cambio social que supone la aparición de un nuevo modo de acumulación que ha sido denominado como “capitalismo de plataformas” (Srniczek, 2018), impulsado sobre sus propias lógicas de producción entre las que cabe destacar la extracción y recopilación de una cantidad ingente de datos procedentes de innumerables actividades sociales que se prestan en el entorno mediado por las propias plataformas y que son convertidos en el nuevo tipo de capital (Sadowski, 2019), específico de este nuevo modo de acumulación.

Este proceso es conceptualizado, aplicando una combinación de los enfoques clásicos propios de Marx y Weber, como la introducción de una lógica implícita de racionalización alienante. De este modo tenemos que la dimensión de racionalización estaría representada en los procesos que impulsan la creciente datificación, una tendencia que podemos interpretar como el síntoma más evidente de una aspiración de convertir casi cualquier rastro de la actividad humana y social en datos a partir de los

cuales poder balizar, calcular, establecer clasificaciones y discriminar según criterios no necesariamente transparentes. Por otro lado, este proceso también es realizado como una nueva forma de alienación, en la medida que es el resultado de la enajenación de toda actividad humana susceptible de ser calculada y extraída de ese *ser genérico* que lleva a cabo la propia actividad *datificada*. En cierto modo, la datificación implica extraer del humano aquellas dimensiones que tienen el potencial de generar este nuevo capital que son los datos para alimentar el crecimiento de un nuevo modo de acumulación a partir de reducir la complejidad intrínseca a cualquier ser social.

A partir de estas reflexiones acerca del contexto macro en el que podemos inscribir el desarrollo de estas prácticas, la siguiente sección retoma una buena parte de los enfoques clásicos de la sociología del trabajo, más concretamente aquellos procedentes de la escuela denominada Labour Process Theory. Las ventajas a nivel teórico que ofrecen las aportaciones de esta escuela tienen que ver con la aplicabilidad de una buena parte de sus aproximaciones al objeto de estudio. Si bien, en sus orígenes esta escuela se centró en estudiar los efectos del control sobre el proceso de trabajo en los lugares clásicos del capitalismo industrial representados en la industria pesada, el marco teórico que se fue armando como resultado de los debates en el seno de esta escuela y sus siguientes investigaciones proporcionan el nexo de unión entre las lógicas y los métodos de control empleados en la producción industrial y las lógicas y los métodos de control sobre el proceso de trabajo presentes en el trabajo de plataforma.

Así, en el producto más refinado del control característico del capitalismo de plataforma, esto es, en los algoritmos, es posible identificar una conexión con los procedimientos científicos de corte taylorista y su expresión material en la cadena de producción del fordismo. De tal modo que la introducción del algoritmo en el proceso de trabajo reúne características del taylorismo al segmentar las tareas, indicar instrucciones concretas acerca del cumplimiento y estandarizar a los propios humanos que son sometidos a este tipo de mecanismos. Igualmente, tal y como consiguió hacer la cadena de montaje, el algoritmo también lleva implícito el incremento del ritmo de trabajo y su conexión con los flujos del mercado.

Pero además es necesario señalar, como también ponen de manifiesto los desarrollos más maduros de la escuela del Labour Process Theory, la relevancia de la movilización de un tipo particular de subjetividades que son especialmente proclives a interiorizar los procesos de control, transformándolos en autocontrol obtenido mediante el

consentimiento. En este sentido, los algoritmos también actuarían como una forma particular de técnicas de tipo comportamental y que actúan mediante la estimulación de resortes psicológicos y sociales que empujan a la creación de un sujeto específico funcional al desarrollo del propio capitalismo de plataforma. En concreto, estímulos personalizados y herramientas propias de los juegos de azar permiten explorar los límites del consentimiento y tratar de llevarlos un paso más allá, como de hecho ponen de manifiesto algunos de los testimonios recogidos a lo largo del trabajo de campo.

Una vez presentado el marco teórico y esbozado el desarrollo del trabajo de campo, la parte IV de esta tesis se centra en el análisis más específico del agente más concreto que impulsa este nuevo modelo de trabajo, es decir, la compañía Uber. Este análisis comienza mostrando los propios orígenes y explorando algunas de las razones que sostienen su éxito. Además de imponer un nuevo modelo empresarial caracterizado por la negación de la relación laboral y la práctica ocultación de la figura del empleador, es necesario considerar a Uber como el resultado de un fenómeno especulativo a gran escala producto de la financiarización creciente de la economía propia del capitalismo maduro.

Las expectativas acerca de su capacidad de crecimiento y de estar en condiciones de alcanzar una posición de monopolio en el sector que opera permitieron sostener una valoración desmedida si nos atenemos a sus resultados sobre el terreno. Esas grandes bolsas de capital permitieron mantener una estrategia desafiante de las autoridades, ignorando los marcos regulatorios en todos los lugares donde iba siendo introducida la compañía. Como si tuviera escrito un libro de jugadas, el patrón de actuación se caracterizó en todo momento por lanzar sus ofertas al margen de la legislación, pero generando legitimidades a base de reclutar una base creciente de trabajadores y clientes que eran generosamente subvencionados. Esta estrategia se complementó con el recurso de poner a un sector de la propia academia de su lado, encargando estudios realizados con datos propios a algunos de los más prestigiosos analistas económicos y en materia de gestión empresarial, aspecto que es abordado con detalle.

Finalmente, se pone el foco de la investigación en el modelo adoptado para su implantación en el territorio español. Este modelo siguió inicialmente el mismo tipo de patrón de actuación, pero debido a la acción de diferentes actores movilizados en su contra, fue obligado a adoptar un sistema definitivo de trabajo plagado de particularidades. En lo que respecta a las condiciones de trabajo, el modelo Uber en

territorio español debió asumir la generalización de un marco de relaciones laborales estándar, factor que aporta interesantes matices y permiten una comparación a nivel internacional de gran interés. Si bien, es necesario señalar que no fueron ni Uber ni Cabify, una compañía local que actúa como una réplica a pequeña escala, quienes asumieron directamente las obligaciones derivadas de este modelo de relaciones laborales estándar, movilizándolo a este respecto a inversores locales que permitieron establecer una serie de empresas para operar sobre el terreno teniendo a las plataformas como únicos proveedores.

Como resultado de la imposición de este sistema de trabajo fuertemente plataformizado, las condiciones laborales realmente establecidas suponían una eliminación por la vía de los hechos de algunas de las protecciones que proporciona el derecho laboral a estos trabajadores. Inicialmente el consentimiento es obtenido gracias a una situación de mercado que permitía a los conductores obtener buenos rendimientos económicos que compensaban la negación real de muchos de sus derechos. Sin embargo, el deterioro de las condiciones de mercado supuso una degradación mayor de las condiciones de trabajo, impulsando los primeros procesos de resistencia, inicialmente llevados a cabo de manera fragmentada e individualizada. La deslegitimación creciente del modelo de organización del proceso de trabajo, junto a la aparición en escena de las primeras organizaciones sindicales, propició la formación de grupos de trabajadores descontentos y proporcionó algunas herramientas para la articulación de estos descontentos. Finalmente estos procesos han conducido a un mayor cumplimiento de la legislación laboral, así como al despliegue de procesos de negociación colectiva que llevan a la aprobación de convenios específicos del sector.

Entre los hallazgos cabe destacar la identificación de un tipo de figura particular que se ha denominado como el falso asalariado, referido a una forma de organizar la producción en la que el trabajador cuenta con parte de los beneficios derivados de la protección del derecho laboral, si bien en la práctica estos son puestos en cuestión continuamente por parte de los empleadores. Esto es posible gracias a la introducción de herramientas propias del capitalismo de plataforma destinadas a la medición continua del rendimiento, al establecimiento de rankings y procedimientos exhaustivos de control y a la vinculación de una gran parte de los salarios a aspectos que quedan en manos de las plataformas, quienes realmente actúan como el jefe en la sombra, al igual que

proporcionan herramientas de control que son utilizadas por los empleadores de último recurso para ejercer métodos intrusivos de control y presión sobre la fuerza laboral.

Las subjetividades creadas por el protagonismo creciente de estos tipos de mecanismos de organización de la fuerza de trabajo basculan entre el fatalismo y la indignación, entre la percepción de estar sometido bajo un régimen que fomenta la competencia entre iguales y del que no se controlan los resortes principales y los intentos de articular resistencias que permitan hacer frente a este tipo de situaciones. Si bien, es necesario señalar que la cultura de la precariedad dominante entre una gran parte de estos trabajadores ejerce también una poderosa influencia en la propia formación de construcciones subjetivas que permitan interpretar la situación.

Finalmente, es necesario señalar la importancia que cobra la acción sindical, tanto a un nivel más institucionalizado, como en forma de apoyo de último recurso que otorgue protección y legitimidad ante las empresas a los trabajadores que impulsan por su cuenta procesos de resistencia. De hecho, es gracias a pequeños grupos más combativos como se consigue llamar la atención sobre el fenómeno a los integrantes de las estructuras sindicales de clase, inicialmente desconocedores de una gran parte de las problemáticas específicas de este tipo de trabajadores.

**PARTE I. DE LA PLATAFORMIZACIÓN AL  
CAPITALISMO DE PLATAFORMA. UN PROCESO  
DE CAMBIO SOCIAL**

## APERTURA.

En esta primera parte se comienza con la descripción analítica de algunos de los elementos fundamentales que permiten contextualizar los hallazgos de esta investigación. La intención es relacionar estos elementos contextuales con la noción de cambio social, un concepto tan relevante para la sociología que hay quien lo considera “el tema que da origen a la sociología como disciplina científica” (Gaviria, 1998). El interés por este concepto se debe a que la investigación se realiza bajo la cobertura del programa de Doctorado, denominado Cambio Social en Sociedades Contemporáneas.

Antes que nada, es necesario poner de manifiesto ciertas dificultades para identificar claramente cómo se dan y en qué consisten exactamente los procesos de cambio social (Sztompka, 1995). La hipótesis de partida es que el tema a investigar representa una manifestación del surgimiento de un nuevo contexto amplio que presenta rasgos de haber modificado sustancialmente numerosos aspectos del “campo sociocultural” (Sztompka, 1995).

El paso inicial consiste en identificar los rasgos más destacables presentes en la configuración de un tipo particular de “sistema sociotécnico” (Aibar, 1996), para el que la denominación de “capitalismo de plataforma” (Srniczek, 2018) es considerada como la más adecuada. Este telón de fondo es condición de posibilidad esencial para la aparición del fenómeno más específico estudiado en el transcurso de la investigación. Este fenómeno podría resumirse como la eclosión de nuevos procedimientos de organización y control del trabajo impulsados por el crecimiento de lo que denominaremos plataformas digitales de movilidad urbana, así como la manera en que estos procedimientos influyen en la percepción de las personas que trabajan bajo estos nuevos regímenes de organización del trabajo, condicionando su experiencia. Para entender mejor dónde se localizan sus raíces sería adecuado encuadrar el fenómeno investigado dentro de un contexto más amplio que está regido por normas y lógicas propias de un nuevo tipo de capitalismo donde la figura de la plataforma se convierte en el actor principal. El principal objetivo de la primera parte de este texto consiste, precisamente, en llevar a cabo una descripción analítica de algunos rasgos que caracterizan este nuevo



tipo de capitalismo. Las preguntas centrales serían qué es el capitalismo de plataforma, cómo funciona y si su auge supone en cierto modo un cambio social de calado.

Hablar de un nuevo modo de capitalismo implica señalar la presencia de una transformación cualitativa en los modos de generar valor, invitando así a repensar algunos de los fundamentos que sostienen la propia noción de capitalismo (Durand, 2021). Esto es, para entender mejor las implicaciones derivadas de los mecanismos de funcionamiento del modelo introducido por plataformas como Uber es útil revisar las bases y el contorno del capitalismo de plataforma. Por tanto, aplicar la mirada sociológica sobre el capitalismo de plataforma sería un paso previo para identificar las relaciones entre este conjunto de transformaciones y la aparición del proceso específico que constituye el objeto principal de este trabajo.

Esta primera parte procede de la siguiente manera. Antes de detallar cómo se va configurando este sistema sociotécnico, se hace una breve revisión del concepto de cambio social y su aplicación a este caso. En la siguiente sección se propone un recorrido recuperando las propuestas de tres clásicos, Durkheim, Marx y Weber, atendiendo principalmente a la convergencia entre sus visiones del cambio social y la manera en que el surgimiento de lo que denominamos capitalismo modificó las nociones de trabajo, mediadas a su vez por la relación hombre-máquina, si bien, este último punto se aborda tan solo complementando los escritos de Marx y Weber.

Una vez realizado este ejercicio retrospectivo, describimos directamente los aspectos fundamentales para entender la transformación producida por el surgimiento del capitalismo de plataformas. Empezamos exponiendo el término y rastreando sus orígenes, permitiéndonos comprobar que estamos ante la última etapa del capitalismo tardío, espoleada por la búsqueda de incrementar tasas de rentabilidad menguantes por parte de su dimensión financiera y especulativa. A continuación, se identifica la captura de datos como imperativo característico de este nuevo régimen socioeconómico, datos que se convierten en el capital específico de este nuevo modelo acumulación, detallando cómo y por qué los datos se transforman en capital. Esto nos lleva a detallar algunos de los procedimientos más importantes empleados por las plataformas para incrementar su extracción, producto de la combinación de nuevas relaciones de poder/saber que quedan reificadas en dispositivos y aplicaciones, así como en una colaboración, en ocasiones entusiasta, de una parte importante de la población deslumbrada por el incremento del

poder comunicativo y expresivo propiciado por lo que van Dijk (2016) denomina nuevos “medios conectivos” (van Dijk, 2016).

El éxito y la extensión de la lógica de los medios conectivos los convierte en arietes del proceso de plataformización, profundizando los efectos provocados por la cuantificación impuesta como norma social dominante, permitiendo a su vez imponer la obligación implícita que empuja a un trabajo constante orientado a lograr presencia y participación en estos medios, lo que también supone difuminar aún más las cada vez más borrosas líneas de separación entre ocio y trabajo (Fumagalli et al., 2018). De este modo se genera un nuevo régimen de trabajo continuo, que opera a partir de desplazar el *free labor* (Terranova, 2000), prestado en los albores de internet de manera desinteresada, altruista y muchas veces anónima, convirtiéndolo en *digital labor*, que podemos identificar como “poner a trabajar a un número cada vez mayor de personas y, al mismo tiempo, dejarlas fuera del trabajo, porque su lugar se sitúa fuera de las modalidades clásicas de la relación laboral” (Casilli, 2021: 30).

Finalmente, en un intento de buscar guías para orientarse en la complejidad, se presentan algunas de las tipologías de plataformas propuestas en la literatura académica y en informes oficiales. Este ejercicio permite mostrar que la naturaleza de las plataformas es altamente dinámica y sujeta a continuas modificaciones, por ello es complicado definir claramente sus propios límites, influidos por la acción de desarrolladores externos que amplían sus funciones apoyándose sobre la arquitectura central de la plataforma (Helmond, et al., 2019). Por ello, tanto tipologías como definiciones tan solo ofrecen aproximaciones tentativas que permiten atrapar alguna de las dimensiones de este nuevo sujeto o sus efectos sobre un espacio concreto. Es decir, los resultados de las investigaciones sobre plataformas mejoran cuando se realizan aproximaciones basadas en sus efectos y consecuencias sobre aspectos específicos de la propia sociedad.

Tras este recorrido expuesto aquí, en el apartado de conclusiones se exponen algunas reflexiones relevantes que sugieren este acercamiento a la noción de capitalismo de plataforma. Tan solo destacar en esta sección introductoria, que la revisión de la literatura crítica parece sugerir la conclusión de que estamos ante un cambio de época de cierto calado. Las transformaciones se despliegan desde lo micro hasta lo macro, desde las lógicas subyacentes de la sociabilidad a los modos en que se genera valor, en

un abanico amplio de efectos sobre multitud de elementos diferentes del entramado social, político y económico.

De todas estas transformaciones, esta tesis se centrará en los siguientes capítulos en analizar concretamente sus efectos sobre algunos modos de organización de un tipo de trabajo que, en el caso español, quedaría incluido de las relaciones de trabajo del modelo estándar, pero que es profundamente modificado en el contexto de capitalismo de plataforma. Sin embargo, parece relevante realizar este ejercicio de descripción con aspiración analítica, para mejorar la comprensión del contexto en el que se despliegan y toman forma estas transformaciones.

Lógicamente, esta descripción deja fuera de la observación algunos aspectos que para otros enfoques podrían ser cruciales. Este texto se centra en estudiar los nuevos modos de generación de valor y los cambios en la propia naturaleza del trabajo, pero la investigación sobre cuestiones como el consumo, la sociabilidad o la construcción de identidades, por poner solo algunos ejemplos, son aspectos que apenas se contemplan, pese a ser también muy relevantes. Deliberadamente tampoco se aborda en este capítulo el papel jugado por los algoritmos en la formación del capitalismo de plataforma. Sin duda es una pieza clave, pero su análisis se centra en los nuevos métodos de control y organización del trabajo, proponiendo un abordaje más concreto y situado.

## **CAPÍTULO 1. EL CAMBIO SOCIAL EN PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA.**

Como premisa inicial conviene dejar claro que quien escribe asume una concepción dinámica de la sociedad. Esto significa que considero que los procesos de cambio son fenómenos que suceden de manera casi continuada a nuestro alrededor, presentes en infinidad de aspectos de lo que Sztompka (1995) denomina campo sociocultural. A pesar de este dinamismo permanente hay momentos donde cambios en alguna de las esferas concretas del campo ganan intensidad, impulsando y acelerando cambios en otras dimensiones del campo sociocultural. Es decir, este dinamismo social inherente no impide considerar la influencia de determinados momentos históricos donde el cambio se acelera e intensifica, desbordando el espacio social específico dónde se originan.

Acontecimientos de muy diverso signo; políticos, como la Revolución Francesa o la Revolución Soviética; económicos, como la Gran Depresión; culturales, como la Reforma Luterana; o tecnológicos, como la electrificación, la invención de la imprenta o la máquina de vapor, permiten localizar el origen del cambio en esferas de lo social muy concretas, pero sus consecuencias se extienden, a diferentes velocidades o con distintos grados de intensidad, al resto de ámbitos de lo social, generando puntos de inflexión a partir de los cuales es posible distinguir entre un antes y un después de cada acontecimiento. Si bien, la separación entre esferas sociales solo tiene sentido a efectos analíticos, las interrelaciones entre procesos desbordan esos límites analíticos fijados para la observación. Así, en muchos casos resulta extremadamente complejo delimitar claramente el lugar social dónde se origina cada proceso que impulsa la aceleración del cambio o el ámbito de influencia hasta el que alcanzan sus consecuencias. Es decir, para este caso de estudio es complicado dirimir si el vector principal del cambio debe localizarse en el ámbito tecnológico, o si los cambios tecnológicos deben entenderse como una expresión más de transformaciones económicas, culturales y/o políticas anteriores que proporcionan la posibilidad de que ese cambio tecnológico tenga efectos identificados en la investigación. Adoptando una perspectiva dialéctica y dinámica del devenir social es posible afirmar que todo está interrelacionado y que el establecimiento de un punto de origen de manera nítida conlleva arbitrariedad, aunque estos límites son

útiles ya que nos ayudan a identificar momentos donde la transformación es más evidente.

Estos razonamientos, tanto si se aplican sobre el objeto central de la investigación, el conjunto de nuevos procedimientos de organización del trabajo introducidos por compañías como Uber, como si los aplicamos a la reflexión sobre el marco contextual, el capitalismo de plataforma, a priori no impiden identificar una serie de discontinuidades con las lógicas anteriores a su aparición. En primer lugar, como se muestra con detalle más adelante, la forma en que se organiza el trabajo, o incluso algunas de las nociones clásicas sobre las que se sostenía, han sido, al menos, alteradas. En segundo lugar, el papel jugado por la tecnología en todo ello resulta evidente. No está claro si a partir de estas transformaciones podemos hablar de un cambio profundo en el orden social, esto es algo que se trata de dirimir a lo largo de esta investigación. Los cambios acelerados en la confluencia de estos dos mundos, el trabajo y la tecnología, han servido para articular nuevos discursos, a medio camino entre la amenaza y la esperanza, organizados en torno a la noción de la Cuarta Revolución Industrial (Moll, 2021), que puede ser considerado como el significante que condensa buena parte de estas tendencias y la máxima expresión de esta situación.

Parece ya casi un lugar común en las ciencias sociales que cada generación sea testigo de un cambio de época al que asiste en vivo. Seguramente hay algo de cierto en esa percepción; presenciar una guerra mundial, el surgimiento de dos grandes bloques políticos y económicos, la extensión de la sociedad de consumo de masas, la caída del Muro de Berlín o la llegada de una nave tripulada por humanos a la luna, por poner solo algunos ejemplos, tienen elementos radicalmente novedosos cuya simple observación puede inducir a pensar que la llegada de una nueva época está a la vuelta de la esquina. Pero, antes de detallar los rasgos característicos del marco transformador que vivimos en el presente, propongo echar la mirada más atrás, concretamente cuando se fraguan las nociones actuales sobre dos aspectos relevantes para esta investigación, las ideas acerca del capitalismo y el papel del trabajo en esa nueva sociedad.

Entre finales del siglo XIX y principios del XX, casi a la vez que se vivía lo que Hobsbawm (2007) denominó “la era del capital”, se producía un debate en diferido entre grandes figuras de la sociología como fueron Emile Durkheim, Karl Marx y Max Weber. La propuesta consiste en retomar algunas de sus observaciones acerca del extraordinario cambio social que se vivía en aquel momento, el establecimiento del

capitalismo y su extensión a una gran parte del planeta, para ayudarnos a identificar los puntos clave en torno al trabajo y su relación con las máquinas y el capital.

En los manuales de sociología es común encontrar afirmaciones sobre el hecho de que la cuestión del cambio social constituye una de las primeras y principales preocupaciones de la disciplina desde su surgimiento Giddens (2000), Macionis y Plummer (2011) o Ritzer (2001), por poner algunos ejemplos. El conjunto de transformaciones aceleradas que vivieron quienes comúnmente son considerados como *maestros* de la disciplina, fueron una motivación para estudiar el sustrato en el que sucedían estos mismos cambios; la propia sociedad. Según propone, Sztompka (1995), podemos establecer una línea que conecta a cada uno de los tres grandes teóricos; Durkheim, Marx y Weber, con la preocupación común sobre los orígenes y las dinámicas del cambio social, si bien, aplicando enfoques diferentes sobre la cuestión.

Hay diferencias, esenciales en algunos aspectos, entre cada enfoque, pero a partir de la revisión de las raíces del pensamiento clásico de la disciplina sobre cambio social, se pueden identificar puntos comunes para mejorar la consideración sobre las cuestiones relevantes. La idea de fondo, que se aborda con detalle más adelante, es que la aparición de las formas de organización del trabajo impuestas en el modelo Uber puede ser interpretada como un elemento integrado en un proceso de cambio social amplio propiciado por la emergencia de una nueva forma de capitalismo, por ello parece sugerente revisar algunas de las visiones sobre el capitalismo original propuestas por los clásicos más representativos de las principales corrientes sociológicas, centradas principalmente en el papel atribuido al trabajo en sus reflexiones. Comenzamos por quien, según la propuesta de Sztompka, sería el mayor exponente del evolucionismo clásico, Emile Durkheim.

### **1.1 La división social del trabajo en Durkheim.**

Para Durkheim la fuerza motriz del cambio social, - “la dirección principal de la evolución” (Sztompka, 1995: 131)- se puede localizar en la división social del trabajo. Durkheim no solo expone esta idea en su primera obra, *La división del trabajo social* (2001), sino que también es posible encontrar afirmaciones tan rotundas en este sentido en una obra publicada posteriormente, *El suicidio* (2006). Así, en la página 456 de una

edición de *El suicidio* en castellano editada en 2006, encontramos la siguiente frase que condensa la esencia del pensamiento de Durkheim al respecto:

“A medida que las sociedades se hacen más voluminosas y más densas, devienen más complejas, el trabajo se divide, las diferencias individuales se multiplican y se ve acercarse el momento en que ya no habrá más nada de común entre todos los miembros de un mismo grupo humano, salvo que todos son hombres” (Durkheim, 2006: 456).

En la cita se evidencia la preocupación del pensamiento durkheimiano por la asociación entre crecimiento, densidad, complejidad y diferenciación. Todas estas dimensiones son movilizadas a través de la división social del trabajo, en una clara visión organicista característica de la intención expresada por el autor francés de equiparar los hechos sociales y los hechos fisiológicos<sup>1</sup>. Si bien la motivación que podemos considerar primigenia sería de tipo demográfico, el crecimiento de la población y su densidad, la cuestión demográfica tiene su reflejo inmediato en el mundo social en forma de división del trabajo.

El enfoque de Durkheim ha recibido algunas críticas, por ejemplo, Merton (2002), considera que su visión de la división del trabajo social asociada exclusivamente a sociedades modernas se basa en datos etnográficos deficientes. Algo más ácida puede considerarse la crítica de Braverman (1975), acusando a las ideas de Durkheim sobre la división del trabajo de falta de aplicabilidad al mundo moderno al “evitar las condiciones sociales específicas bajo las que se desarrolla la división del trabajo en nuestra época” (Braverman, 1975: 94) y de moralista, al considerar en su obra como formas anormales a la división del trabajo efectuada en las fábricas y oficinas del capitalismo moderno.

Centrados exclusivamente en las cuestiones relativas al cambio social, las críticas a la visión evolucionista se pueden ampliar mucho más (Sztompka, 1995: 135 y ss.), pero esto no debe restar valor a algunas de las contribuciones realizadas por Durkheim a la construcción teórica y metodológica del objeto propio de la sociología como disciplina de conocimiento.

---

<sup>1</sup> Ver en este sentido la rotunda afirmación recogida en Las reglas del método sociológico: “Como los hechos de morfología social son de la misma naturaleza que los fenómenos fisiológicos, deben explicarse según esta misma regla que acabamos de enunciar” (Durkheim, 1994: 169)

En concreto, para el interés de esta exposición, es necesario rescatar la relación que establece Durkheim entre el cambio social, la evolución, en sus palabras, y la división del trabajo, pues, por encima de los matices que se puedan realizar, el hecho de que ya el propio Durkheim fijara su atención en el papel del trabajo en las sociedades, destacando su importancia, es en sí un aspecto relevante para el marco teórico de esta investigación, pues evidencia la importancia atribuida a los procesos sociales implicados en la organización del trabajo presente incluso en un pensamiento sociológico de aspiración holística como el de Durkheim. Además, muestra también cómo las transformaciones sociales afectan, directa e inmediatamente, a los modos en los que las comunidades organizan las tareas destinadas a la producción y la distribución de bienes y servicios, así como la manera en que estos sistemas de organización modifican la configuración de otra serie de instancias relativas al orden social organizado en torno a este punto central, el trabajo. Por ello, la forma en que el trabajo está socialmente organizado, según el pensamiento de Durkheim, sería la primera manifestación de una serie de procesos de amplio rango que suceden como expresión del cambio social, aunque en su lenguaje, de inspiración organicista y funcionalista (Castro et al., 2009), este término apenas tenga cabida y el clásico francés optase por hablar de evolución social.

## **1.2 Praxis y alienación en Marx.**

De entre los tres grandes de la sociología, el que sin duda dedicó más espacio y esfuerzo a diseccionar el nuevo papel asignado al trabajo como consecuencia del cambio social que suponía el triunfo del capitalismo es Marx. No es objetivo de este capítulo revisar la prolija y algo caótica obra del pensador alemán, pues sería una tarea inabarcable sobre la que, además, han sido volcados, casi literalmente, ríos de tinta. Para adentrarnos en Marx, de entre sus innumerables interpretaciones, tomamos inicialmente el análisis propuesto por Sztompka (1995) en relación con la noción de cambio social. Para Sztompka hay una raíz evolucionista en el pensamiento de Marx, limitada principalmente gracias al empleo del concepto de praxis basada en la idea de que la historia es el resultado de la acción de las personas, condicionada por las limitaciones impuestas por las estructuras que se encuentran del pasado.



Para Marx el peso del pasado se evidencia especialmente en el modo en que se configuran las fuerzas productivas presentes en cada sociedad concreta. Esta configuración tiene enorme influencia en su pensamiento a la hora de determinar el rango de acción del que dispone la praxis social. En este punto el pensamiento dialéctico permite disolver la mayor parte del evolucionismo que pudiera desprenderse de una mirada superficial acerca del materialismo histórico. Como lo expresa el propio Sztompka “la praxis opera bajo las circunstancias dejadas por la praxis anterior. Pero la fuerza causal última que pone en movimiento toda esta secuencia compleja es la agencia humana con su propensión interna hacia la trascendencia y la autotrascendencia” (1995: 204).

Siguiendo con el análisis de Sztompka, una de las ventajas del pensamiento marxiano radica en su capacidad para enlazar los tres niveles de la realidad social donde cabe situar la acción social. En el nivel de la acción individual el trabajo cobra una importancia fundamental al orientar la acción característica de dos formas de expresión de las relaciones sociales; la creatividad y la participación (Sztompka, 1995: 195). El trabajo cumple dos funciones complementarias, una que podríamos considerar hacia afuera, en el sentido de producir bienes o servicios, en un contexto relacional que puede ser cooperativo, competitivo o autoritario, pero que denota una acción coordinada en un sustrato social. Por otro lado, el trabajo encierra un componente de autorrealización, *hacia dentro* del individuo, en la medida que cuenta con la potencialidad de contribuir a que este exprese todas sus capacidades y construya su personalidad, una vez más de manera dialéctica, en el sentido de que ambas dimensiones, la exterior y la interior, la social y la personal, se van influyendo y reconfigurando mutuamente.

Sin embargo, esta relación social, en su doble dimensión expresada a través del trabajo, para el pensamiento marxiano es dramáticamente transformada en el capitalismo, dando cuenta de ello el concepto de alienación, o como lo formula Marx en los *Manuscritos* (1966), con la enajenación del trabajo y del producto de este. En este sentido, por explicarlo de manera muy sintética, siguiendo a Martínez Pastor (2022: 114), en las relaciones de trabajo que se establecen en el capitalismo, el trabajador se ve alienado del producto de su trabajo. En palabras de Marx “el obrero se comporta hacia el producto de su trabajo como hacia un objeto ajeno (...) El obrero deposita su vida en el objeto; pero, una vez creado este, el obrero ya no se pertenece a sí mismo, sino que pertenece al objeto” (Marx, 1966: 64). Una segunda transformación sobre el trabajo operada en el

capitalismo tiene que ver con la pérdida de control sobre el proceso de trabajo, lo que supone “la enajenación de la actividad” (Marx, 1966: 65), que implica la obligación impuesta al trabajador de la realización de tareas repetitivas y monótonas que no haría si no se viese obligado al ocupar una posición subordinada en la estructura de clases, lo que lleva a Marx a equipararlo con el trabajo forzado. En una tercera dimensión de la alienación el trabajador quedaría enajenado de sí mismo, vale decir de su condición completa de humano que cuenta con la potencialidad de alcanzar el pleno desarrollo de sus capacidades a través del trabajo,

“en la transformación del mundo objetivo donde el hombre, por tanto, comienza a manifestarse realmente como ser genérico. (...) El objeto del trabajo es, por tanto, la objetivación de la vida genérica del hombre. (...) así pues el trabajo enajenado, al arrebatarle el objeto de su producción, le arrebatata su vida genérica” (Marx, 1966: 68).

Por último, la superposición de estas alienaciones da como resultado que las personas también son enfrentadas, entre sí, a consecuencia de la exigencia, propia del contexto capitalista, de establecer relaciones competitivas de tipo principalmente instrumental. Por ello, el conjunto de las relaciones sociales se ven afectadas por las dimensiones en las que opera el trabajo enajenado, situando el trabajo, especialmente el que se articula en el contexto capitalista, como elemento central en las relaciones sociales y en la clave de bóveda de nivel de la acción individual, empleando la terminología de Sztompka.

Si saltamos del nivel de la acción individual al histórico-mundial, siguiendo con las categorías propuestas por Sztompka, la traducción de la posición jugada por el trabajo en el nivel micro deba ser necesariamente trasladada a lo que Marx denomina las relaciones de producción, entendidas como el conjunto de relaciones que dan forma a la base material de una sociedad, espacio a partir del cual se delinean el resto de relaciones sociales, en un ejemplo claro de lo que significa el materialismo histórico. Como el mismo Marx expresa en un célebre párrafo recogido en el prólogo a *Contribución a la crítica de la economía política* (2008), publicado originalmente en 1859:

En la producción social de su existencia, los hombres establecen determinadas relaciones, necesarias e independientes de su voluntad, relaciones de producción que corresponden a un determinado estadio evolutivo de sus fuerzas productivas materiales. La totalidad de esas relaciones de producción constituye la estructura económica de la sociedad, la base real sobre la cual se alza un edificio jurídico y político, y a la cual corresponden determinadas formas de conciencia social. El modo de producción de la

vida material determina el proceso social, político e intelectual de la vida en general. (...) En un estadio determinado de su desarrollo, las fuerzas productivas materiales de la sociedad entran en contradicción con las relaciones de producción existentes o —lo cual sólo constituye una expresión jurídica de lo mismo— con las relaciones de producción dentro de las cuales se habían estado moviendo hasta ese momento. Esas relaciones se transforman de formas de desarrollo de las fuerzas productivas en ataduras de las mismas. Se inicia entonces una época de revolución social. Con la modificación del fundamento económico, todo ese edificio descomunal se trastoca con mayor o menor rapidez. (Marx, 2008: 4-5)

En este texto encontramos un ejemplo en el que queda perfectamente plasmado el concepto de cambio social que subyace al pensamiento marxiano. Aunque se pudiera argumentar que en este párrafo se incurre en un exceso de determinismo económico<sup>2</sup>, es necesario señalar cómo se aprecian otras cuestiones de especial relevancia, como la concepción dialéctica que subyace a este planteamiento. Lo que Marx denomina fuerzas productivas, que podrían equipararse a una agencia de tipo macrosocial, entran en contradicción con la estructura existente, las relaciones de producción. Esta estructura había sido el campo que había permitido el desarrollo para las fuerzas productivas anteriores, pero en el curso de su propio despliegue acaba provocando una suerte de conflicto, como resultado de las contradicciones acumuladas entre el desarrollo de la agencia y los límites de la estructura, actuando a la vez como espacio de posibilidad y marco limitante.

Continuando con la visión de Sztompka, el punto de unión entre el nivel histórico mundial y el de la acción individual se encuentra en la noción de praxis. A través de este concepto se pasa de adoptar una concepción fatalista y determinista del curso de los cambios sociales, más propia del evolucionismo clásico, a una que contempla el papel jugado por los agentes sociales en sus distintos espacios de acción. De este modo se impide que la filosofía marxiana caiga en un exceso de idealismo voluntarista, algo así como que vale con pensar cómo quieren los agentes que sea el mundo para que su

---

<sup>2</sup> El pensamiento de Marx es de una enorme complejidad, como de hecho muestra en su obra. En este sentido, siguiendo a Rendueles (2010), en su introducción a la antología de *El capital* editado en Alianza, se podría argumentar que la versión fuerte de la teoría materialista de la historia de Marx incurre en un determinismo tecnológico, sin que esto suponga menospreciar el papel jugado por los factores culturales en su concepción de la historia. Por otra parte, Gómez Osorio (2018), señala la importancia de la praxis en la filosofía de Marx, pues en ella se encuentran la capacidad de acción del individuo y las estructuras objetivas, confiriendo por tanto un mayor grado de contingencia e indeterminación a la acción y al curso de la historia.

proyecto se realice. Por el contrario, la praxis tiene límites, concretamente Sztompka señala dos, uno impuesto *desde abajo* y que hace referencia a las capacidades materiales y culturales de los agentes para desarrollar su propia acción. Otro, impuesto *desde arriba*, en forma de circunstancias, o, si se prefiere, en forma de condiciones de posibilidad, una idea que se ejemplifica también en otra famosa frase de Marx recogida en las primeras páginas de *El dieciocho brumario de Luis Bonaparte* cuando afirmaba “los hombres hacen su propia historia, pero no la hacen a su libre arbitrio, bajo circunstancias elegidos por ellos mismos, sino bajo aquellas circunstancias con que se encuentran directamente, que existen y les han sido legadas por el pasado” (Marx, 2003: 10).

Volviendo a la idea de cambio social presente en Marx, podemos concluir que, aunque sus escritos sean anteriores, Marx supera la visión evolucionista de Durkheim gracias a otorgar un mayor grado de relevancia a la acción, que queda condensada en el concepto de praxis. La combinación de la noción de praxis y el empleo de la perspectiva proporcionada por la dialéctica, pasada por el tamiz del materialismo histórico, añaden también un mayor espacio para la contingencia y la indeterminación de la acción a posteriori, otorgando también mayor dinamismo a su concepción de la historia. Finalmente, en lo que respecta al trabajo, en el caso de Marx vemos que va más allá de los planteamientos de Durkheim, atribuyendo un papel principal a este, tanto en el nivel micro, donde su análisis de la alienación constituye todo un paradigma de la transformación experimentada por el trabajo en el contexto capitalista, así como en el nivel macro, donde las fuerzas productivas, al entrar en contradicción con las relaciones de producción existentes son, sino el único, uno de los principales principios impulsores del cambio social.

### **1.3 Marx y la tecnología.**

Otra cuestión fundamental señalada por Marx para entender el cambio social, como expresión del desarrollo de las fuerzas productivas en el capitalismo, consiste en la introducción de la maquinaria en el proceso de trabajo, conceptualizándola como una circunstancia más que impulsa el cambio social, además de como una característica

excepcional del capitalismo como sistema social que genera una relación particular entre el trabajo y la tecnología. Esto no significa que Marx cayera en un determinismo tecnológico duro, aunque algunos de sus seguidores pudieran acercarse a esos planteamientos (Sztompka, 1995: 130). Por el contrario, podemos interpretar el pensamiento de Marx acerca de la tecnología en el sistema capitalista, y especialmente su aplicación más específica al proceso de trabajo, como el resultado de una serie de transformaciones realizadas en favor de las clases dominantes, aunque esto no signifique que ellas mismas no puedan resultar también, en cierto modo y en algunos momentos, perjudicadas por ese mismo desarrollo.

Entrando en detalle, en *El Capital* Marx (2010) dedica todo un capítulo, el decimotercero del libro I, a analizar el papel jugado por la introducción de la maquinaria en el proceso productivo. Tomando como referencia a John Stuart Mill, inicia su reflexión señalando el hecho de que la maquinaria no está concebida para aliviar las fatigas del trabajador, sino que, por el contrario, su principal objetivo en el sistema capitalista es incrementar la obtención de plusvalía. La consecuencia de esta afirmación es que el factor clave para integrar los análisis sobre los avances tecnológicos en el sustrato social donde tienen lugar está en los intereses subyacentes y las relaciones de propiedad. Por ello, más que hablar de avances tecnológicos, especialmente si se hace desde una aparente neutralidad, la comprensión de los cambios operados por la tecnología debe hacerse contemplando las transformaciones en las relaciones sociales y las estructuras de poder resultantes, así como identificando las consecuencias para cada uno de los agentes afectados. De este modo, lo que para algunos puede suponer un avance, al incrementar su capacidad de extraer plusvalía, para otros puede suponer la aparición de un obstáculo claro a su propio desarrollo. Por ello, más que en términos de avances o retrocesos, parece más adecuado realizar análisis centrados en las modificaciones específicas que se dan como resultado de la introducción de cada tecnología en un contexto social concreto, lo cual puede ser interpretado como la materialización de un conjunto de relaciones de poder que reflejan en las máquinas construidas por cada sociedad elecciones acerca del modo en que se piensa el orden social, como también se propone desde distintos enfoques centrados específicamente en el análisis de las relaciones entre tecnología y sociedad (Latour, 1992; Weizenbaum, 1978; Winner, 2008).

En este sentido, es necesario destacar que el enfoque de Marx sobre la tecnología parte de su capacidad para modificar en gran medida el proceso de trabajo. Esto significa que para conseguir alcanzar todo el potencial que alberga destinado a incrementar la plusvalía, el conjunto del sistema de organización del trabajo debe ser modificado atendiendo principalmente a las necesidades de la máquina. Así también se alteran los mecanismos de cooperación entre operarios concebidos para coordinar las capacidades de los humanos presentes en la manufactura, pasando a ser organizados en función de los ritmos impuestos por las necesidades de la máquina. La maquinaria se convierte en el agente principal en el proceso de producción, consiguiendo de este modo invertir los papeles en la relación humano-máquina. Marx lo expresa de este modo:

“En la manufactura y en la artesanía el trabajador se sirve de la herramienta; en la fábrica él sirve a la máquina. En aquellas el movimiento del medio de trabajo parte de él, mientras en la fábrica tiene que seguirlo. En la manufactura los trabajadores son miembros de un mecanismo vivo. En la fábrica existe un mecanismo muerto independiente de ellos, los cuales son incorporados como apéndices vivos” (Marx, 2010: 238)

En este párrafo Marx pone sobre la mesa una transformación radical del proceso productivo, cabría decir de las relaciones de producción en general, y de las relaciones sociales por extensión, provocada a consecuencia del desarrollo del capitalismo. Según su planteamiento estaríamos ante una inversión de los papeles asignados a priori a la relación entre los seres humanos y las máquinas. Estas, las máquinas, aparentemente no dejan de ser más que un resultado concreto de la acción del ser humano, sin embargo, esta relación se da la vuelta, al menos en el proceso de producción bajo reglas capitalistas, y las máquinas toman el mando convirtiéndose en entidades vivas que de algún modo cobran existencia en una suerte de fetichismo tecnológico. Esto no significa que la mutación de la relación entre personas y máquinas sea producida directamente por la acción de las propias máquinas, o por su introducción en el proceso de producción capitalista. En realidad, si las máquinas toman el mando es como resultado de su introducción en el proceso de producción cumpliendo exclusivamente el objetivo de incrementar la plusvalía del trabajo humano. Esto se entiende mejor al considerar la relación desigual de fuerzas presente en el contexto de las relaciones sociales de producción propias de la economía capitalista, que se explica por la cuestión principal de la propiedad de los medios de producción. Es decir, las máquinas son puestas al

mando cumpliendo los intereses y objetivos de aquellos grupos sociales dominantes, siendo por tanto un instrumento de dominación.

Es necesario señalar que, para Marx, esto sería un resultado de otro proceso de acumulación, o si se prefiere de expropiación, que viene a añadirse a los procesos de expropiación de la tierra que dan lugar a la creación de los trabajadores libres pero desposeídos, como condición de posibilidad necesaria para que aparezca el trabajo asalariado. Explicado de manera mucho más detallada en el volumen II *de Los Elementos Fundamentales Para la Crítica de la Economía Política*, un conjunto de manuscritos anteriores a la redacción de *El Capital*, que no son publicados hasta mediados del siglo pasado. En el corazón de este segundo volumen encontramos lo que algunos denominan “*Fragmento sobre las máquinas*” (ver por ejemplo Terranova, 2018). Veamos un pasaje iluminador a este respecto:

“En la maquinaria, el trabajo objetivado ya no se presenta directamente solo bajo la forma del producto o del producto empleado como medio de trabajo, sino como fuerza productiva misma. El desarrollo del medio de trabajo como maquinaria no es fortuito para el capital, sino que es la metamorfosis histórica del medio de trabajo legado por la tradición, transformado en adecuado para el capital. La acumulación del saber y las destrezas, de las fuerzas productivas generales del cerebro social, es absorbida así, con respecto al trabajo, por el capital y se presenta por ende como propiedad del capital, y más precisamente de *capital fixe*<sup>3</sup>, en la medida que este ingresa como verdadero medio de producción al proceso productivo (Marx, 2002, 220)

En este pasaje Marx está señalando uno de los pilares sobre los que se sostiene mucho tiempo después la aparición de nociones como sociedad del conocimiento, al poner de manifiesto la importancia de la combinación de la ciencia y la técnica como instrumentos ajustados para incrementar la extracción de la plusvalía, pero no por algún tipo de condición intrínseca propia, sino porque, en coherencia con el propio desarrollo capitalista, se impulsan procesos dirigidos a expropiar estos saberes para convertirlos en mercancías susceptibles de ser apropiadas por el capital, para así ser puestas al servicio de un tipo determinado de intereses.

---

<sup>3</sup> Cursivas en el original

## 1.4 La racionalización del capitalismo en Weber

En su propuesta de esquema de cambio social Sztopka atribuye a los planteamientos de Weber un papel paradigmático como ejemplo de la importancia jugada por las ideas en el impulso al propio cambio. Esto lo hace contraponiéndolo con los planteamientos del materialismo histórico, tomando como paradigma de este enfoque *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, donde se detalla el modo en que Weber muestra que las ideas pueden ser potentes fuerzas impulsoras en los procesos de transformación social. Esta postura se ha convertido en consenso acerca de las aportaciones de Weber, tanto específicamente respecto a las ideas del cambio social, como a su propia concepción del modo en que opera la sociedad. Si bien, como se muestra a continuación, es posible introducir algunos matices sin cuestionar el planteamiento fuerte; la importancia atribuida por Weber al papel de las ideas como fuerza motriz del cambio social.

Para algunos (ver por ejemplo Ritzer, 2001), Weber escribiría su obra en una suerte de diálogo con un Marx que ya ha sido enterrado, debido a la relevancia alcanzada por algunas de las interpretaciones derivadas de las ideas de Marx, que, en aquellos momentos, principios del siglo XX, se estaban extendiendo aceleradamente por Europa y América. Si bien, el propio Sztopka ya señala que Weber trataba de escapar de los excesos simplificadores. De hecho, Weber, en *La ética protestante*, menciona el “materialismo ingenuo” (Weber, 1998: 112) como piedra de toque contra la que oponer sus tesis, específicamente al tratar de esclarecer cómo funciona la relación causal entre materialismos e idealismos, así como la prevalencia de uno u otro factor como elementos fundamentales para la llegada del capitalismo. Incluso, en las páginas finales reconoce que ninguna explicación aplicada unilateralmente consigue ser suficiente para explicar la historia (Weber, 1998).

Otro consenso en la academia sería el hecho de que Weber consigue hacer un retrato detallado del conjunto de elementos que conforman el ethos que está detrás del empuje necesario para la llegada del capitalismo. Esto implica que, si las condiciones materiales importan, también hay que considerar en la ecuación las construcciones sociales y su capacidad para proporcionar el sustrato ideológico funcional al despliegue de



determinados aspectos necesarios para impulsar el cambio social. Por ello quizá es posible contemplar a Weber y Marx como dos teóricos, que, seguramente desde motivaciones diferentes, buscaban refinar la observación sobre el mismo objeto empleando perspectivas más complementarias que contradictorias.

Así, Weber, por poner un ejemplo de las coincidencias, considera una premisa necesaria para la llegada del capitalismo la creación artificial de condiciones proclives al trabajo libre, si bien, la palabra libre contiene unas implicaciones diferentes de lo que podrían atribuir algunos de los actuales defensores del término, pues sería en realidad una libertad bastante limitada. Tal como lo explica él mismo

“que existan personas, no solo en el aspecto jurídico sino en el económico, *obligadas a vender libremente*<sup>4</sup> su actividad en un mercado. Pugna con la esencia del capitalismo - siendo entonces imposible su desarrollo-, el hecho de que falte una capa social desheredada, y necesitada, por tanto de vender su energía productiva, e igualmente cuando existe tan solo trabajo libre. Únicamente sobre el sector del trabajo libre resulta posible un cálculo racional del capital, es decir, cuando existiendo obreros que se ofrecen con libertad, en el aspecto formal, pero realmente acuciados por el látigo del hambre, los costos de los productos pueden calcularse inequívocamente, de antemano” (Weber, 1974: 238).

Es complicado determinar exactamente el grado de ironía que encierra el uso del término libertad. Podría haber algún matiz que se escapa al realizar la traducción del alemán al castellano, pero resulta evidente la paradoja implícita de una concepción de la libertad que, en realidad, suponga a su vez la obligatoriedad de trabajar para aminorar las consecuencias que produce “el látigo del hambre”. Pero, si quedara alguna duda acerca de su planteamiento, en la misma obra habla del reclutamiento de trabajadores “utilizando medios coercitivos muy violentos, en particular de carácter indirecto” (Weber, 1974: 260), referido concretamente a los mismos procesos de acaparamiento de tierras comunes y la consiguiente expulsión sucedidos en Inglaterra desde finales del siglo XVII, mencionando también el efecto provocado por la leyes de pobres y otros procedimientos legales, impulsados desde el Estado, favorables a los intereses de los grandes propietarios y los incipientes industriales, sin los cuales es difícil concebir la aparición de las masas desposeídas que nutrieron la formación de la clases obreras

---

<sup>4</sup> Énfasis realizado por mí para destacar la contradicción en términos que sirve de premisa a la observación de Weber.

desde el siglo XIX en adelante. Parece, por tanto, evidente un claro punto en común entre Marx y Weber a la hora de explicar el surgimiento del capitalismo propio de la modernidad, así como en algunos de los factores que impulsaron el enorme cambio social acelerado que supuso esa misma llegada.

Otro aspecto en el que las conexiones entre uno y otro pensador se hacen evidentes aparece en sus ideas acerca de las consecuencias derivadas de la introducción de la maquinaria en el proceso de trabajo. Los planteamientos de Marx, esbozados en la anterior sección, coinciden en ciertos aspectos con la exposición de Weber. Para ilustrar estas conexiones basta con observar el siguiente pasaje de su obra:

“La máquina tuvo como precursores los llamados aparatos (...) La diferencia consiste en que el aparato se encuentra al servicio del hombre, mientras que en la máquina moderna ocurre precisamente lo contrario. No es una nota característica decisiva de la fábrica moderna ni el instrumento empleado, ni el género de proceso de trabajo, sino la apropiación del taller, de los instrumentos, fuentes de energía y materias primas en una misma mano, la del empresario” (Weber, 1974: 257)

Aquí podemos encontrar nuevamente una referencia al proceso de inversión de la agencia que se produce con la aparición de las nuevas máquinas. También vemos como esta inversión de la agencia se refuerza debido a la alteración provocada por la maquinaria de la organización de las fases de la producción que tuvo lugar con el surgimiento del capitalismo. La máquina, vale decir la tecnología, se pone en el centro y el papel del obrero es reducido a convertirse en su sirviente. Esto sucede también por la concentración de los factores productivos en las manos de un nuevo tipo de agente, cuyo esplendor es paralelo al afianzamiento del capitalismo, como el empresario, en la terminología de Weber, que sería la personificación del capital en la terminología marxiana.

Resulta sorprendente como esta mirada sobre la tecnología compartida por ambos clásicos ha ido siendo sustituida en nuestro tiempo por visiones dominantes a medio camino entre una cierta naturalización y el tecno optimismo irreflexivo (Morozov, 2016; Sadowski, 2022). Sin embargo, en ese periodo, entre mediados del siglo XIX y principios del siglo XX, que comprende el lapso temporal en que ambos autores alemanes publicaron sus trabajos, la fascinación, que también era un sentimiento común compartido ante los *avances* tecnológicos, no impedía la presencia de una mirada profundamente crítica como la que se muestra en estos casos. Quizá lo relativamente

acelerado del proceso de transformación tecnológica aplicada a las formas de organización del trabajo, junto a que todavía convivieran, de manera tan cercana que no se pudieran considerar exotismos o excentricidades, numerosas actividades laborales organizadas semi-manual facilitaban la presencia de esta mirada crítica.

Si bien, retomando la perspectiva, si se me permite, más idealista en lo que respecta a la visión de Weber, es necesario considerar un aspecto esencial que atraviesa buena parte de su obra y que constituye, a mi juicio, uno de los puntos más importantes a la hora de entender el cambio social en la perspectiva weberiana, especialmente desde el terreno de las ideas, o, si se prefiere, en el terreno del espíritu que se impone asociado al triunfo del capitalismo como sistema de organización social dominante. Esta idea es la de la racionalización, o la racionalidad. Aunque tampoco sea un término expuesto con una extraordinaria precisión conceptual (Ritzer, 2001: 293), el concepto atraviesa toda su obra y da sentido a muchas de sus conclusiones. Para entender algo mejor a qué se refería con racionalidad, en relación directa con los objetivos de esta investigación, se puede rescatar el siguiente párrafo: “La estructura económica actual se racionalizó en alto grado, especialmente gracias a la generalización de la contabilidad, y en cierto sentido y dentro de determinados límites, toda la historia económica es la historia del racionalismo triunfante, basado en el cálculo”. (Weber, 1974: 16).

Según se plantea en esta apreciación, la racionalidad se asocia directamente con el cálculo, convirtiendo la capacidad de calcular en un elemento fundamental a partir del cual es posible entender mucho mejor la historia económica y científica que culmina en el capitalismo. La medición es el aspecto donde se sostiene la racionalidad, pero para poder medir cada vez más aspectos de la vida es necesario también un cierto tipo de mirada, la que procede de “la ciencia occidental, especialmente de las ciencias naturales, precisas y racionales, con fundamento matemático y experimental” (Weber, 1998: 85). La combinación de ambos aspectos, el uso de las técnicas matemáticas y una mirada especialmente instrumental es algo que Weber considera propia y originaria de la forma de orientarse hacia el mundo procedente del Occidente protestante. Como él mismo señala, el álgebra y el cálculo no se originan con el capitalismo, pero es en el curso del desarrollo del capitalismo cuando están en condiciones de imponerse una serie de intereses que persiguen aplicar de una manera especialmente instrumental el uso de estas técnicas.

Leyendo la obra de Weber no queda claro que el autor alemán se muestre especialmente entusiasta con el curso de los acontecimientos que trata de diseccionar. Seguramente en su intención de instaurar una mirada sociológica libre de valores, expresada con rotundidad en *El Político y el Científico*, lleva implícito el intento deliberado de intentar no expresar sus valoraciones personales. Sin embargo, leyendo atentamente las páginas finales de *El Espíritu del Capitalismo*, donde precisamente encontramos las menciones a la famosa jaula de hierro, es inevitable dejarse invadir por una cierta sensación de desesperanza y pesimismo. La imposición de la racionalidad rampante, llevada a sus últimas consecuencias, albergaba una serie de peligros que él mismo tan solo acertaba a esbozar. Igual que había contribuido al desarrollo de un sistema de organización de las relaciones sociales, como era el capitalismo, mostrando su eficacia para generar un cierto nivel de prosperidad, el propio Weber observaba cómo esta racionalidad se presentaba cada vez menos acompañada del ethos ascético que la había caracterizado en sus inicios. La racionalidad se había extendido a todos los aspectos de la vida económica y social, a la vez que había ido propiciando un cierto reduccionismo de otras esferas de las relaciones sociales hasta el punto de poner por encima de todo el interés material. Por ejemplo, como señala el propio Weber:

“La comunidad de mercado es la relación práctica de la vida más impersonal en la que los hombres pueden entrar. No porque el mercado suponga una lucha entre los partícipes. (...) Sino porque es específicamente objetivo, orientado exclusivamente por el interés en los bienes de cambio. Cuando el mercado se abandona a su propia legalidad, no repara más que en la cosa, no en la persona, no conoce ninguna obligación de fraternidad ni de piedad, ninguna de las relaciones humanas originarias portadoras por las comunidades de carácter personal. (...) El mercado “libre”<sup>5</sup>, esto es, el que no está sujeto a normas éticas, con su explotación de la constelación de intereses y de las situaciones de monopolio y su regateo, es considerado por toda ética como cosa abyecta entre hermanos” (Weber, 1993: 494)

Esto, una vez más, no implica una valoración por parte de Weber de lo que representa a efectos sociales la llegada del mercado libre, tan solo es una descripción ejemplar de un tipo de racionalidad orientada a fines cuya influencia se incrementa con la extensión del capitalismo. Una racionalidad que supone dejar a un lado otros tipos de lazos sociales como serían los de la solidaridad o la fraternidad, que además contaría con una

---

<sup>5</sup> Énfasis en el original

legalidad propia que estaría de algún modo en conflicto con la esfera de influencia del estado, regido por la racionalidad de tipo burocrático. En este punto es necesario volver a la idea de la jaula de hierro que “deviene más y más dominada por los valores impersonales y cautos del funcionario, por un lado (...) y, por el otro, por cálculos instrumentales de interés y ventaja” (Kalberg, 2005: 176).

### **1.5 Síntesis y aplicación al objeto de estudio.**

Analizar el cambio social en perspectiva sociológica implica incluir en la observación el modo en que se transforman de manera interconectada los niveles macro y micro presentes en la articulación del tejido social. Podemos considerar que el gran macro fenómeno que aún determina aspectos fundamentales de la configuración del orden social donde habitamos encuentra sus raíces en la extensión y consolidación del capitalismo. Analizando sus orígenes se puede comprobar cómo, por emplear los términos de Sztompka (1995), tanto en el nivel de los agentes, como en el de las estructuras, se produjeron cambios sustanciales de largo recorrido ejercidos como resultado de la extensión del capitalismo.

Para entender mejor cómo sucedió esto, aplicando la mirada sociológica, la perspectiva ofrecida por los tres grandes de la disciplina nos proporciona una visión privilegiada de fenómenos y acontecimientos relevantes sobre los que pudieron teorizar. Aunque buena parte de las bases materiales e ideales sobre las que se asentaba el capitalismo ya estaban suficientemente desarrolladas, el momento histórico en el que vivieron, finales del siglo XIX y principios del siglo XX, les permitía acceder a una memoria viva, en muchos lugares y aspectos de la esfera social, donde este sistema de organización de las relaciones no se había desarrollado plenamente. A la que vez estaban viendo nacer al sistema socioeconómico dominante esto coincidía con el surgimiento de la propia disciplina que tendría como principal objeto su estudio, siendo ellos mismos agentes activos implicados, en todos los casos en el desarrollo de la sociología y, sin duda en el caso de Marx, pero también, aunque quizá en menor medida por parte de Durkheim y de Weber, en la configuración del propio sistema. Sus análisis y sus investigaciones influían en el curso de los acontecimientos en la medida que servían para impulsar la

reflexividad social alimentada gracias a conclusiones y propuestas que buscaban legitimarse gracias a la aspiración de alcanzar una orientación científica.

La relevancia de sus análisis, realizados desde la particular situación procedente de la combinación de haber vivido el tiempo que vivieron, junto su vocación de estudio y comprensión de los fenómenos sociales, constituyen una contribución fundamental para sentar las bases de una disciplina entonces incipiente. Esto, en cierto modo, obliga a rescatar cuestiones relevantes formuladas en sus reflexiones para poder orientarse mejor en el intento de desentrañar los fenómenos que aborda esta investigación, pues, y aquí se presenta una de las hipótesis de partida, actualmente nos encontramos ante un cambio profundo en los fundamentos de la organización social que afecta a elementos esenciales constituyentes de la naturaleza y las bases sobre las que se asienta el capitalismo de las primeras décadas del siglo XXI. El pensamiento de los maestros de la disciplina sirve a esta investigación para identificar algunos aspectos que ellos consideraron claves a la hora de entender su contexto, para así poder ayudarnos a orientar la mirada con el objetivo de poder interpretar mejor algunas cuestiones del presente.

A modo de síntesis, un primer punto a destacar sería la conclusión compartida por Marx, Durkheim y Weber de la importancia en los cambios en las formas de la organización social del trabajo que suponía el capitalismo respecto a regímenes anteriores. La relevancia de este aspecto es tal que está en condiciones de provocar a su vez cambios sociales de mayor calado en otras dimensiones de lo social. Si en el caso de Durkheim es la división social del trabajo la que da lugar a la solidaridad orgánica, que él considera algo así como el nuevo orden social, en el caso de Marx los nuevos métodos de organización de las relaciones sociales de producción dan lugar, nada menos, que a la aparición de una nueva clase social. Por su parte, en Weber es posible localizar en el cambio del ethos del trabajo el origen del propio capitalismo, aunque una vez que se asienta esta forma de organizar el trabajo tiene consecuencias mucho más allá. Por tanto, aunque pueda parecer lógico, pues con capitalismo nos estamos refiriendo inicialmente a una dimensión económica de la vida social donde el trabajo no deja de ser, en su forma más simple, un reflejo del sistema organizado de orientación a la obtención de bienes destinados a satisfacer las necesidades, no por ello es menos importante subrayar esta conclusión.

En segundo lugar, otro aspecto de cierta importancia, relacionado directamente con la forma social de organizar la producción, estrechamente ligado con cambios acaecidos en el origen del capitalismo, es la introducción de la tecnología y su papel en el proceso productivo propio del capitalismo. En este sentido vemos como tanto Marx como Weber muestran una actitud ambivalente, si bien no dejan de reconocer las ventajas derivadas del incremento de la producción obtenidas como consecuencia de la introducción de la tecnología, también ambos coinciden en la idea de que esto supone la aparición de un enorme poder que transforma también las relaciones sociales hasta un nivel de gran calado y con consecuencias sociales no tan ilusionantes. A partir de este punto, las personas son puestas al servicio de las máquinas de una manera hasta entonces desconocida. Aunque haya también otros ejemplos en la historia de dominación de humanos a través de las máquinas (Mumford, 1992) la extensión en el caso del capitalismo permite considerar este fenómeno como algo excepcional.

Si esta introducción de las máquinas en el proceso de trabajo exagera en mayor medida el fenómeno de la alienación denunciado por Marx, aunque sea una cuestión estructural no necesariamente dependiente de las máquinas, en la visión de Weber se podría considerar que forma parte de ese nuevo ethos impregnado de una racionalidad instrumental que, a la vez que impulsa se ve potenciado con la llegada del capitalismo. También es interesante para el marco teórico de esta investigación la idea del cálculo aplicado a la producción que subraya Weber como una característica propia del capitalismo. Esta orientación específica de las aplicaciones posibles del cálculo matemático, inspirada en la mirada propia del ethos protestante y la ciencia occidental, propician la llegada de la producción industrial.

La idea central que guía esta aproximación a los clásicos en esta investigación es que estamos ante una nueva mutación del propio capitalismo, quizá de implicaciones semejantes a las que se dieron en ese momento histórico entre finales del siglo XIX y principios del XX. Como señala Hobsbawm (2007), la era del capital supuso un gran boom, afectando profundamente a las formas en que se daban las relaciones sociales y políticas. Siguiendo a Polanyi (2003), esto sucedía como resultado de la interacción de las fuerzas mercantiles propias del orden liberal y la acción efectiva del estado en su favor, dando como resultado la creación de un conjunto de nuevas mercancías ficticias. La hipótesis fuerte que subyace a esta tesis es que actualmente estamos entrando en un nuevo sistema de organización de las relaciones de producción y de los procesos de

creación de valor, el “capitalismo de plataformas” (Srincek, 2018), que también supone una modificación de las relaciones sociales y políticas y que se sostiene gracias a la creación de nuevas mercancías ficticias.

En el modelo Uber, el objeto central de la investigación, se encuentran algunos ejemplos paradigmáticos donde coinciden las transformaciones en el modo de organización del trabajo como resultado de la introducción de una serie de tecnologías novedosas. En el contexto del capitalismo de plataforma, procesos como la alienación en el trabajo, la dominación de la tecnología y la imposición del cálculo instrumental guiado por las reglas propias de un mercado altamente racionalizado, son llevados un paso más allá de lo que identificaron los clásicos. Pero antes de entrar en detalle en el análisis más específico del modelo Uber, veamos primero algunas de las características del capitalismo de plataformas, qué razones sostienen su expansión, cuál es la transformación general que introducen o cómo, gracias al aprovechamiento capitalista de una nueva mercancía ficticia creada en este contexto, el capitalismo de plataforma está en condiciones de transformar numerosos aspectos del orden social.



## CAPÍTULO 2. CAPITALISMO DE PLATAFORMAS

### 2.1 Muchos términos para un solo fenómeno

Hasta ahora hemos visto como para Marx, para Weber, y también, de manera diferente, para Durkheim, uno de los pilares sobre los que se sostiene el cambio social profundo que significó el capitalismo está relacionado con la implantación de unas nuevas relaciones de producción. En ellas se impone un orden social diferente organizado en torno al trabajo asalariado como elemento central. Para lograrlo fue necesario expulsar a una parte importante de la población de las zonas rurales, y del trabajo agrícola, creando de este modo una masa de desposeídos a los cuales no les quedaba otra opción que vender su fuerza de trabajo en un mercado diseñado para comerciar con una “mercancía ficticia” (Polanyi, 2003) como, a partir de entonces, sería el trabajo. Se creaba así la clase obrera, con su clase antagónica, el capitalista, en el lenguaje de Marx, o el empresario, en el de Weber, que fue introduciendo paulatinamente la maquinaria en los lugares de trabajo propios de aquella fase del capitalismo, lo que deriva en la adopción generalizada del término capitalismo industrial, asociado también a las distintas ondas de desarrollos tecnológicos (Pérez, 2004) recogidas bajo la denominación de Revolución Industrial.

Indudablemente en aquellos años hay un conjunto amplio de innovaciones en otras esferas de lo social y lo económico que coadyuvan en favor del desarrollo del capitalismo, desde la creación del estado moderno hasta los primeros sistemas complejos de financiación y crédito (Weber, 1974). Sin embargo, es en el núcleo que se da en la intersección entre la acumulación de la plusvalía obtenida del trabajo asalariado y la introducción de tecnología al servicio de materializar el cumplimiento de este objetivo, donde podemos localizar uno de los impulsos principales del desarrollo del capitalismo industrial.

Una de las ideas centrales de esta investigación es que en la actualidad estamos ante un fenómeno con ciertas semejanzas al sucedido en los años del desarrollo temprano del capitalismo. Esto es, nos encontramos ante un cambio estructural de enorme magnitud, caracterizado por la aparición de un nuevo tipo de compañías que han tomado la

delantera logrando incorporar un conjunto amplio de nuevos procedimientos dirigidos a modificar las bases sobre las que se sostiene la acumulación de valor, reconfigurando incluso el papel jugado por el trabajo. Este nuevo tipo de agente se apoya en el desarrollo y la introducción en la gestión de un conjunto de nuevas tecnologías que modifican algunos de los fundamentos válidos del capitalismo.

Desde que Castells (2000) propusiera el uso de la etiqueta “economía informacional”, para tratar de describir los rasgos característicos de las nuevas formas de acumulación de valor derivado de la incorporación a la producción de las tecnologías dedicadas a procesar la información, han ido surgiendo en el seno de las ciencias sociales cada vez más términos destinados a tratar de caracterizar la transformación. Esta inflación terminológica se intensifica tras la Gran Recesión, ante la sensación generalizada de que sus consecuencias sí podían suponer un cambio de ciclo en las formas de acumulación de valor. Valgan solo como ejemplos, sin ánimo de exhaustividad, de la magnitud de la percepción extendida de estar ante un cambio sustancial los siguientes términos acuñados en los últimos veinte años: “sociedad de coste marginal cero” (Rifkin, 2014), “postcapitalismo” (Mason, 2016), “capitalismo de vigilancia” (Zuboff, 2020), “capitalismo digital” (de Rivera, 2020; Schiller, 2000), “tecnofeudalismo” (Durand, 2021), “economía colaborativa” (Botsman y Rogers, 2010), “capitalismo Big Tech” (Morozov, 2018), “capitalismo de plataformas” (Langley y Leyshon, 2017; Peck y Phillips, 2021; Srnicek, 2018), o “capitalismo de datos” (West, 2019).

El punto común de todas estas aportaciones está en que identifican un cambio sustancial, cuantitativo y cualitativo, en los procesos de creación de valor como resultado de la introducción de las tecnologías de la información en el proceso productivo. Otro elemento común, especialmente compartido por las aportaciones realizadas desde una mirada crítica, reside en señalar el poder monopolístico alcanzado por un puñado de compañías en esos nuevos procesos de producción de valor que se describen.

Sin embargo, sin restar ni un ápice del valor intelectual que atesoran la mayoría de estos enfoques, aquí adoptaremos como guía para identificar los aspectos fundamentales del cambio la propuesta de Srnicek (2018) de capitalismo de plataformas. Esto se debe a que en el análisis de Srnicek se contemplan algunos de los aspectos fundamentales para entender el contexto en que se integran empresas como Uber, que no deja de ser el objeto último de esta investigación. La primera de sus ventajas es que emplea las

herramientas de análisis de la economía política para delimitar claramente los actores institucionales y su papel en el terreno de juego creado en los últimos años. Una segunda ventaja es que conecta algunos procesos anteriores, como la financiarización creciente de las economías capitalistas, o las causas de la burbuja de las puntocom y la Gran Recesión, con el auge de estas nuevas compañías. De hecho, poner el acento en las plataformas es, a mi juicio, la mayor aportación que realiza Srnicek. Como se señala en diversos trabajos (Davis, 2016; Rahman y Thelen, 2019), podemos considerar a las plataformas como un nuevo tipo de corporación característico de este nuevo orden económico y social.

Así, las plataformas están en condiciones de desplegar a muy bajos costes una red que permite capturar gran cantidad de usuarios a los que atraer sin necesidad de ser los propietarios, ni de los contenidos, ni de los servicios, brindados en sus entornos digitales. Como señala de Rivera la clave reside en

“su extraordinaria escalabilidad, es decir, su capacidad para ampliar la oferta de un servicio sin modificar las condiciones de producción. (...) los servicios digitales pueden aumentar significativamente su número de usuarios con un impacto mínimo en la organización” (2020: 726).

Esto tiene varias consecuencias. Por un lado, la extraordinaria eficiencia en términos de productividad y rentabilidad de la inversión, lo que a la vez implica la capacidad de generar sistemas con una tendencia natural al monopolio; una vez que una plataforma se ha asentado en un sector concreto es relativamente difícil competir con ella en ese mismo sector. Esta tendencia al monopolio tiene diversas explicaciones posibles, pero parece que algo crucial está relacionado con su capacidad de acumular datos, un aspecto fundamental en el contexto del capitalismo de plataforma. A través de la producción y extracción de datos las plataformas están en condiciones de ajustar continuamente el modelo de negocio a las preferencias de los usuarios, lo que convierte a este producto capturado del “excedente conductual” (Zuboff, 2020) en un activo crucial en el nuevo modo de acumulación capitalista impulsado por las plataformas (Sadowski, 2020).

En todo momento en estos análisis subyacen también cuestiones fundamentales acerca de la propiedad, tanto de las propias plataformas<sup>6</sup>, de los datos que acumulan, como del

---

<sup>6</sup> Gran parte de las plataformas de nueva creación crecen gracias a la financiación de fondos de inversión en sus etapas iniciales, los cuales sostienen el negocio hasta su salida a bolsa, o hasta que son adquiridas

trabajo no retribuido pero crucial para su crecimiento, como incluso acerca de la propiedad de muchas de sus innovaciones, que en gran medida son el resultado de enormes inversiones públicas, tanto en infraestructuras que sirvieron para crear y extender internet, como en inversiones directas en muchas de estas compañías, dirigidas a desarrollar un ecosistema digital propio, particularmente en el floreciente Silicon Valley (Mazzucato, 2014), algo que también se aborda en la obra de Srnicek. Pasamos a explicar de manera algo más ordenada cómo se genera este nuevo sistema de acumulación de valor desde la perspectiva de Srnicek.

## **2.2 Una breve historia de los ciclos del capitalismo tardío, la financiarización y su influencia en el surgimiento de las plataformas**

Las plataformas pueden ser concebidas como el resultado de una estrategia del capital para generar nuevos modos de extraer rentabilidad, especialmente intensificada como resultado de la falta de alternativas claras para reemprender la senda de los beneficios tras la Gran Recesión. De este modo tras “una prolongada caída de la rentabilidad de la manufactura, el capitalismo se volcó hacia los datos como un modo de mantener el crecimiento económico y la vitalidad de cara al inerte sector de la producción” (Srnicek, 2018: 13)

Para Srnicek la principal tendencia del capitalismo es su capacidad para incrementar constantemente la productividad del trabajo. Para lograrlo, históricamente, una de las estrategias principales consistió en impulsar un cambio tecnológico constante. En este sentido, los años gloriosos del capitalismo moderno, aquellos que se engloban entre el final de la Segunda Guerra Mundial y las crisis de rentabilidad de los años setenta,

---

por otras plataformas más grandes. Sin embargo, en todo el periodo rompen una lógica implícita del capitalismo tradicional consistente en que la propiedad se reparte en función de la inversión. En este sector lo habitual es que, tanto antes como en su salida a bolsa, se impongan acuerdos por medio de los cuales se establecen tres tipos diferentes de acciones: A, B y C. Las acciones de tipo C no tienen derecho a voto ni a tomar decisiones acerca de la gestión de la plataforma. Las de tipo A otorgan derechos de voto de un voto por acción. Finalmente, las acciones de tipo B otorgan derechos extraordinarios de voto, de tal manera que quien controla este tipo de acciones, aunque posea un porcentaje mínimo de la participación, puede ostentar el control absoluto de las decisiones estratégicas o comerciales de las plataformas adoptadas en las juntas de accionistas. Por ejemplo, en el caso de Facebook Mark Zuckerberg posee sólo el 0,17% de las acciones de clase A de la empresa, pero el 81,8% de sus acciones de clase B, lo que proporciona más del 51% del poder de voto (Fernandez et al., 2020)

llegan a su fin principalmente como resultado del crecimiento de la competencia entre economías occidentales, inicialmente en el sector industrial debido al incremento de la sobrecapacidad y la sobreproducción -argumentos tomados en gran medida de Brenner, (2009a)-, impulsando dos cambios en la política empresarial a partir de entonces. Por un lado, se impone lo que denomina un “hipertaylorismo” a nivel interno, en la medida que las empresas tratan de pugnar entre sí aumentando la eficiencia a base de dar continuas vueltas de tuerca a la segmentación y fragmentación interna de los procesos productivos. De este modo, como principal objetivo se busca reducir costes a través de la identificación y eliminación de los tiempos muertos en la cadena de producción o localizando los segmentos menos productivos del proceso de trabajo. Esto se combina con lo que Srnicek denomina un “ataque al poder laboral” (2018:22), ejercido por dos vías. Por un lado, se limita todo lo posible la influencia sindical, imponiéndose políticas de congelación o bajadas generalizadas de salarios. Por otro lado, arranca un proceso de externalización de la mayor cantidad posible de segmentos de los procesos productivos a países de bajos ingresos, realizado en dos oleadas sucesivas, comenzando por la producción industrial para posteriormente externalizar todos aquellos servicios que no era necesario prestar cara a cara. De este modo una parte creciente de los trabajadores implicados en el proceso productivo de cada vez más bienes industriales, como también en la prestación de numerosos servicios a distancia, ya no quedaban protegidos por el poder sindical que se había logrado institucionalizar en las empresas centrales. Un punto crucial sobre el que se profundizará en los siguientes capítulos.

Es necesario señalar cómo ambos procesos se desarrollan también apoyándose en una serie de innovaciones tecnológicas cruciales. Para facilitar la hipertaylorización fue fundamental el desarrollo de los softwares de nuevo cuño y la extensión del uso de la informática, permitiendo recopilar mucha más información y utilizarla para intensificar la racionalización de los procesos productivos y llevarla a un nivel de profundidad hasta entonces desconocido. También es necesario considerar los desarrollos en las comunicaciones físicas, como resultaron cruciales las tecnologías de la información, primero en la fase industrial al permitir mantener un contacto más fluido, continuado e intenso entre la firma matriz y las empresas subcontratadas, posteriormente, especialmente en el caso de la segunda ola de externalizaciones del sector servicios, gracias a la aparición y el desarrollo de softwares exclusivamente orientados al objetivo de controlar y medir el rendimiento de los trabajadores (Aneesh, 2009). Sin embargo, a

pesar de todos estos intentos por recobrar crecimiento y productividad, según los datos que presenta Srnicek, comprobamos como ambos índices apenas se recuperan, siendo especialmente acusado el estancamiento de la productividad en términos relativos (Bergeaud et al., 2016).

Centrado en el análisis de los indicadores de la economía estadounidense, más relevante para el asunto al ser este país el foco donde se originan las distintas fases de innovaciones tecnológicas que conducen a la situación actual, Srnicek señala como el periodo de mayor crecimiento de los últimos años, tanto en términos de Producto Interior Bruto como de productividad, coincide con la denominada burbuja de las puntocom, reflejando la combinación de un fuerte aumento en inversión pública dirigida a trazar las infraestructuras cruciales para el desarrollo de internet (Mazzucato, 2014), junto al crecimiento de la inversión privada destinada a la renovación de sus propias infraestructuras y equipos, lo que terminó por favorecer a su vez la siguiente ola de intensificación de externalizaciones y deslocalizaciones.

Otro aspecto fundamental para entender este crecimiento reside en el papel decidido adoptado por los bancos centrales y sus políticas de bajos intereses. Esto incrementó exponencialmente el capital en circulación a la búsqueda de activos rentables que fue destinado a financiar compañías tecnológicas consideradas prometedoras (Pérez, 2009), a pesar de que muchas de las grandes empresas protagonistas de esa burbuja no habían identificado claramente cuál iba a ser su vía, no solo para alcanzar la rentabilidad, sino incluso para poder obtener algún ingreso<sup>7</sup> diferente del que procedía de las rondas privadas de financiación.

Una vez que estalla la burbuja, la solución para paliar los efectos más catastróficos del crack de las puntocom impulsada por parte de la administración americana fue intensificar aún más la bajada de tipos de interés, derivando en otro ciclo de “política monetaria ultralaxa” (Srnicek, 2018:27) que conllevaba lo que Brenner (2009 b) ha denominado el “keynesianismo del precio de los activos”. Así, una situación financiera

---

<sup>7</sup> En este sentido es interesante considerar como fue precisamente en la fase creciente de la burbuja de las puntocom el momento en que los fundadores de Google, uno de los mayores representantes del capitalismo de plataforma, empujados por los inversores, decidieron el camino que iban a adoptar para encontrar la rentabilidad. Abandonaron una vía de negocio que consistía en vender licencias de usuario de sus motores de búsqueda a otras empresas de internet o a grandes corporaciones, para pasar a centrarse en el negocio de la publicidad dirigida, gracias precisamente a la gran cantidad de datos que manejaba de sus usuarios (Zuboff, 2020: 121), lo que la misma Zuboff ha denominado “excedente conductual”

caracterizada por la combinación de bajos tipos de interés, estímulos fiscales para la inversión y una política activa por parte del Estado favorable a impulsar vía crédito el consumo interno de las familias, junto a la inversión en tecnología por parte de las empresas, sumaron factores para crear unas condiciones institucionales especialmente propicias para que la acumulación de capital dependiera cada vez más “de unas oleadas de especulación de dimensiones históricas cuidadosamente alimentadas y racionalizadas por los diseñadores -y reguladores- de las políticas públicas” (Brenner, 2009b: 15).

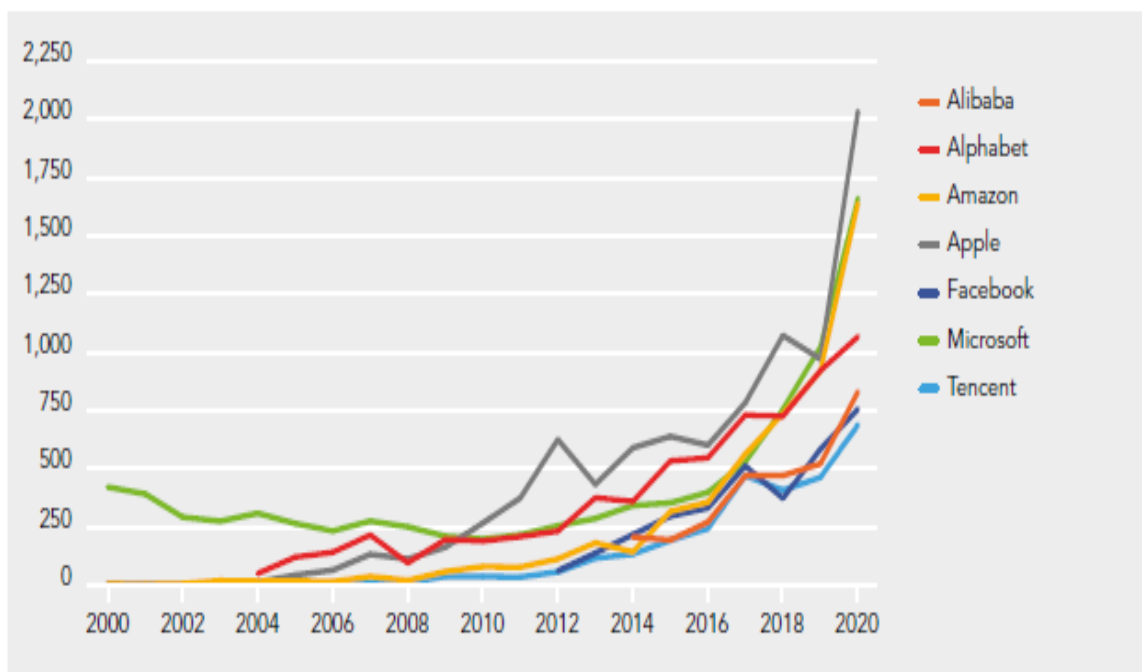
Las políticas de bajos tipos de interés se mantienen por parte de los principales bancos centrales de la economía mundial, interrumpidas durante un breve periodo de tiempo justo antes del comienzo de la Gran Recesión. Estas políticas expansivas se intensifican con la denominada Expansión Cuantitativa, propiciando un crecimiento del circulante hasta que se sumó a las facilidades estructurales del sector tecnológico para conseguir evadir sus beneficios de la carga fiscal<sup>8</sup>, suponiendo un incremento sin precedentes del efectivo acumulado por las grandes compañías tecnológicas que resistieron al colapso.

Estos procesos se ven reforzados debido a la búsqueda del capital financiero de alternativas para alcanzar la rentabilidad en un contexto de elevada incertidumbre. Las compañías tecnológicas, a pesar de que muchas de ellas seguían sin mostrar claramente sus vías para obtener rentabilidad, se convierten en una inversión atractiva debido a los bajos costes y las expectativas de crecimiento de su valor corporativo por ser sectores no maduros de la economía. Esta tendencia es especialmente acusada en el caso de lo que se denomina generalmente *Big Tech*, término empleado para referirse a un grupo de grandes plataformas tecnológicas que se van convirtiendo en porteros de paso obligado para el crecimiento de cualquier otra que quiera prosperar en el mundo de los negocios digitales. De hecho, la crisis asociada a la Gran Recesión apenas afecta a su valor bursátil, un factor que incluso, durante la crisis del Covid-19, se incrementa espectacularmente actuando como valor refugio para fondos de inversión y accionistas minoritarios (Figura 1)

---

<sup>8</sup> La deslocalización de activos de las empresas tecnológicas es mucho más sencilla que la de la industria tradicional, pues, como señala Srnicek “estas empresas solo necesitan trasladar propiedad intelectual (en vez de fábricas enteras) a otras jurisdicciones impositivas” (2018: 33)

Figura 1. Capitalización de mercado en miles de millones. Dólares USA. Fuente Fernández et al., 2020:35



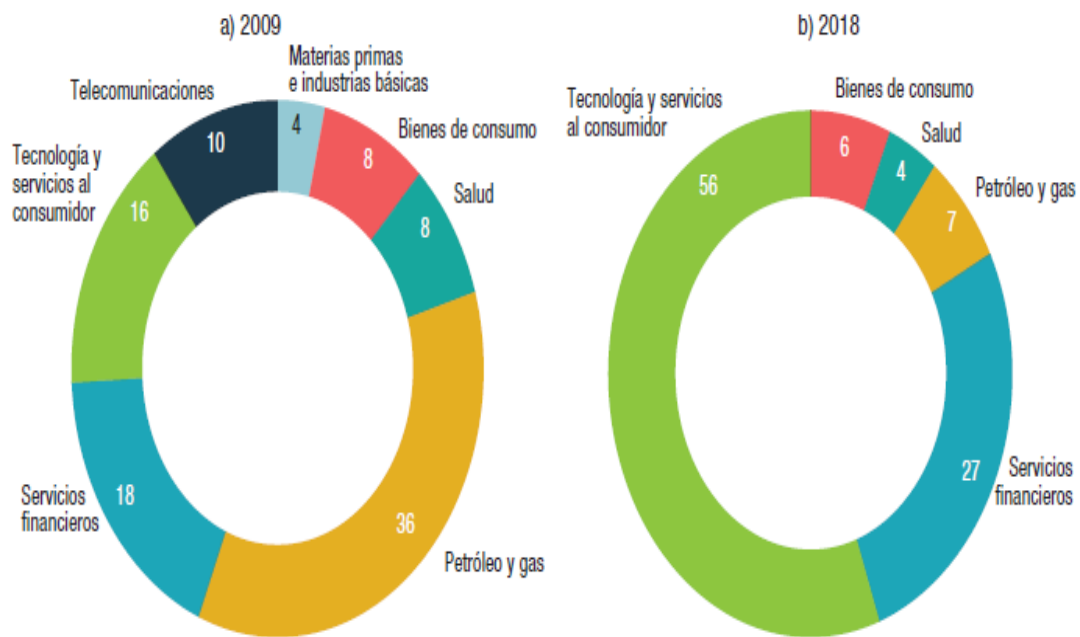
Sirva esta exposición para poner de manifiesto la importancia para la creación de unas condiciones propicias para la aparición del capitalismo de plataforma de factores de tipo económico, principalmente financiero, originados en proceso más amplio de financiarización de la economía (Krippner, 2005). La capacidad para atraer inversiones, tanto privadas como públicas, también puede darnos una pista sobre el papel central jugado por estas compañías en la formación de cada vez más procesos sociales y económicos, como se detalla más adelante. Pero también es vital comprender la importancia derivada de las políticas de los bancos centrales que combinaban bajos intereses y compras de activos al poner en circulación grandes cantidades de capital a la búsqueda de altas rentabilidades, que en aquel momento no parecían vislumbrarse en sectores agotados como la industria o la construcción, a la vez que se imponía la ortodoxia de la austeridad en lo referente a la financiación de las políticas sociales.

En ese contexto las plataformas fueron un sector atractivo para el capital riesgo, que a su vez hace un efecto de arrastre y atracción sobre otros tipos de inversores más conservadores (Langley y Leyshon, 2017). Esta atracción reside en la capacidad de establecer nuevos monopolios que, incluso, por la configuración legal concebida para negocios diferentes, consiguen pasar desapercibidos para el regulador (Khan, 2017). A partir de la creación de estos monopolios infraestructurales, logran garantizar ingresos por rentas derivadas del uso de unas infraestructuras que progresivamente se van



convirtiéndose en esenciales (Langley y Leyshon, 2017; Sadowski, 2020), esto, junto a la facilidad para evadir las cargas fiscales impuestas sobre sus ingresos (Fernández et al., 2020), acaba haciendo de las plataformas, especialmente a las integrantes de Big Tech, una inversión rentable. Pues, aunque mantengan políticas internas de reinversión de los beneficios y apenas reparten dividendos, el crecimiento de su valor en bolsa ofrece garantías acerca del beneficio de la inversión. Esto ha producido una transformación, desde el punto de vista del valor en bolsa, que se refleja en la siguiente figura (Figura 2)

Figura 2. Rankin de las primeras 20 empresas del mundo en capitalización bursátil, por sector. Variación entre 2009 y 2018 (En porcentajes). Fuente: UNCTAD, 2019: 20



### 2.3 ¿Cómo funcionan las plataformas? La lógica de captura y acumulación del modelo de plataforma.

Volviendo a los planteamientos de Srnicek, una de las diferencias esenciales del modelo de negocio de las plataformas respecto a modelos anteriores, reside en su capacidad para capturar una enorme cantidad de información que es susceptible de ser transformada en datos. Los datos aquí deben ser entendidos como información sobre algo que ha sucedido, pero no se deben confundir con el conocimiento, que sería la información sobre por qué eso ha sucedido. En ocasiones estos datos pueden ser convertidos en

conocimiento, pero no siempre es así y, a menudo, para obtener rendimientos no es necesario (Srnicek, 2018: 41). Como ya mostraban Mayer-Schönberger y Cukier (2013), un rasgo característico del aprovechamiento de los grandes datos masivos es que se sustituye la lógica de la búsqueda de la causalidad a cambio de la simple correlación.

Para poder acumular esas grandes cantidades de datos, de las que poder extraer valor, es necesario desplegar una infraestructura de dos dimensiones orientada a producir, capturar y grabar datos aprovechando la aparición de un número creciente de sensores tecnológicos y la colaboración de una ingente mano de obra humana. Para ello fue necesario el abaratamiento y la mayor eficiencia proporcionada por la aparición de múltiples dispositivos elaborados para facilitar la producción y el registro de un número creciente de datos traducidos al formato digital. En este sentido el denominado smartphone sería el paradigma por antonomasia de esta nueva tecnología, un artefacto con infinidad de sensores<sup>9</sup>, conectado permanentemente a la red, mediando en relaciones sociales, convertido en herramienta cada vez más imprescindible para un conjunto creciente de tareas personales. Asociados a este dispositivo cada vez aparecen más herramientas digitales, aparentemente esenciales para el día a día, dotados de sensores que cuentan con infinidad de capacidades. Si bien, una de las ventajas del smartphone radica en su ubicuidad. Trasladado a cualquier lugar, pasando la mayor parte del tiempo conectado a la red, capturando y volcando datos de distinta calidad acerca de infinidad de aspectos presentes en la cotidianeidad de sus portadores. Su omnipresencia nos introduce en una lógica de generación continua de datos, cada vez más exhaustivos, granulares y con capacidad para agregarse a otras fuentes de datos complementarias (Durand, 2021: 121).

Estos datos cumplirían distintas funciones en el nuevo capitalismo. Srnicek (2018:44) pone como ejemplos el hecho de entrenar algoritmos de aprendizaje, mejorar la coordinación de trabajadores deslocalizados, incrementar la flexibilización de los

---

<sup>9</sup> Marta Peirano (2019) identifica como sensores instalados por defecto en cualquier smartphone, al menos, los siguientes: sistema de posicionamiento global GPS; RSSI, un sistema para conectarse a las redes WIFI; Bluetooth, sistema de ondas de corta frecuencia; la tarjeta SIM; giroscopio; sensor lumínico; acelerómetro; magnetómetro; sensor de proximidad; cámaras (delante y detrás); micrófono; sensores biométricos (como el que identifica la huella dactilar) ... El 90% de las aplicaciones, descargadas o instaladas por defecto, comparten los datos con Google, en el caso del sistema Android (Peirano, 2019: 101). Llana, (2019: 48) señala como, el simple ejercicio de subir una foto al perfil propio de Facebook, tomada con el propio smartphone, a través de aplicación instalada, conlleva compartir más de 50 registros de datos diferentes, incluyendo datos de la actividad realizada con el smartphone fuera de la propia aplicación.

procesos productivos y hacer que productos de bajo margen puedan convertirse en servicios de alto margen. Esto supone que, para poder extraer cada vez más datos, multitud de compañías se vieron impulsadas a transformar modelos de negocio que son llevados desde la empresa tradicional propia del capitalismo posfordista hasta un proceso de producción y extracción de datos coherente con la creciente plataformización.

Para cumplir con el imperativo de incrementar las posibilidades de acumular datos, la lógica de las plataformas, según Srnicek, se articula en torno a cuatro rasgos característicos. En primer lugar, las plataformas actúan como infraestructuras digitales que proporcionan una base tecnológica para que distintos agentes interactúen. Esto hace que también puedan ser definidas como una “combinación particular de prácticas sociotécnicas y comerciales” (Langley y Leyshon, 2017: 13). Se convierten así en las propietarias del terreno de juego donde se dan esas interacciones, lo que proporciona un control privilegiado y el derecho prioritario de acceso a todos los datos producidos por los distintos actores como resultado de su interacción, conservando la capacidad de definir aquellos detalles que se consideran suficientemente relevantes como para ser tomados en consideración y consiguientemente dedicar esfuerzos a registrarlos y almacenarlos.

Un segundo rasgo está relacionado con que para dar un salto de calidad en su crecimiento es necesario crear efectos red. Esto es, dependen de conseguir aumentar todo lo posible el número de usuarios que realizan sus actividades en el ecosistema creado por la plataforma. Sea cual sea la finalidad de la plataforma, cuanto mayor sea el número de usuarios en un lado mayor será también la probabilidad de multiplicar el número de usuarios al otro lado. Para conseguir este objetivo una de las estrategias habituales consiste en incrementar el tiempo que pasan los usuarios dentro del ecosistema creado por cada plataforma, así como en hacer crecer la dependencia de sus servicios.

El tercer rasgo de las plataformas sería el fomento de la participación y la competitividad mediante diferentes sistemas de subvenciones cruzadas. Esto puede tener muchas versiones diferentes, podría servir como ejemplo la cantidad de servicios gratuitos que se ofrecen a cambio de recopilar datos de actividad que puedan ser luego transformados en material para afinar la publicidad segmentada. Este sería el modelo de negocio de empresas como Google o Facebook. En el caso de plataformas como Uber,

que veremos con detalle más adelante, la estrategia consiste en ofrecer subsidios a los conductores para contribuir a fortalecer la oferta de servicios, a la vez que se captura clientes con bonos que hacen que el precio sea más atractivo, incluso asumiendo fuertes pérdidas operativas (Horan, 2019), a cambio de recolectar datos de los usuarios y del tráfico urbano (Casilli, 2021), junto a la esperanza de alcanzar una posición de dominio a partir de la cual estar en condiciones posteriormente de imponer tarifas para clientes y conductores unilateralmente (Shapiro, 2023).

El último rasgo característico de las plataformas sería que su diseño debe de estar orientado a resultar atractiva y fácil de usar para los participantes. Esto implica a su vez que de algún modo se convierten en espacios regulados por sus propietarios y diseñadores, orientados a cumplir los objetivos simultáneamente de ser atractivos y poder capturar los datos que sean más interesantes para el modelo de negocio escogido.

Por resumirlo, según el planteamiento de Srnicek, con las plataformas estamos ante un nuevo tipo de empresa digital desarrollada a partir de proporcionar una infraestructura para intermediar entre diferentes usuarios, que pueden ser individuos, empresas y también artefactos, incluyendo desde maquinaria industrial hasta pequeños aparatos que usamos en el día a día. Para hacer atractivo su uso se basan en un sistema de subvenciones cruzadas de distinto tipo administradas a través de una arquitectura central que delimita cómo se interactúa en su seno, otorgándoles capacidad de regulador.

Otros enfoques (Langley y Leyshon, 2017; Narayan, 2022) señalan que algunos de los rasgos destacados en la formulación de Srnicek se pueden encontrar en otros mercados multilaterales anteriores a la aparición de internet. Por ejemplo, en la lógica propia de los medios de comunicación ofrecidos en abierto, como la radio o la televisión, se podrían encontrar semejanzas. Los productores de contenidos contratados por la dirección del medio tratan de atraer audiencias que son empaquetadas y vendidas a los anunciantes. Desde esta perspectiva, un medio de comunicación clásico podría ser considerado una plataforma de dos caras.

Otro ejemplo habitual sería un centro comercial. La gerencia del centro comercial ofrece a otros comerciantes la posibilidad de abrir sus tiendas físicas en un espacio que pone a su disposición. Cuanta más cantidad de tiendas físicas, o más atractivas sean, más clientes acudirán al centro comercial atraídos por la oferta diferente. En ambos

casos, tanto en el ejemplo del medio de comunicación como en el del centro comercial, encontramos rasgos similares a la lógica de plataforma descrita por Srnicek.

Una oferta atractiva, tanto de contenidos en los medios como de variedad y calidad de tiendas, podrá generar efectos red. La audiencia de un contenido determinado puede sentirse atraída por la cadena de televisión al conocer la oferta de otros contenidos publicitada en el programa que atrajo inicialmente su atención. Un cliente puede acudir a un centro comercial con la idea de comprar un producto determinado en una tienda concreta, pero acabar adquiriendo otros productos en tiendas diferentes. Algo similar sucedería con las subvenciones cruzadas. El contenido en una cadena de televisión que ofrece su señal en abierto es gratuito para el espectador, como mucho ha de pagar perdiendo parte de su tiempo contemplando anuncios publicitarios. El parking gratuito, zonas de juego para los niños o unos baños públicos bien atendidos, por poner algunos ejemplos, serían una especie de subvención cruzada por parte del dueño del centro comercial destinada a estimular la llegada de clientes y retenerles la mayor parte del tiempo posible en su interior.

En ambos ejemplos encontramos efectos red, subvenciones cruzadas y esfuerzos para resultar atractivo al cliente potencial. Sin embargo, la diferencia radical entre estos tipos de mercados multifacéticos y las plataformas digitales del capitalismo digital consiste en la capacidad tecnológica y los esfuerzos destinados a extraer datos de los participantes a partir de los desarrollos de computación en la nube (Narayan, 2022), así como en la introducción de los algoritmos en los procesos decisorios de clasificación y explotación de los datos. Esto puede ser entendido como un cambio de paradigma, como señalan Kenney y Zysman, “anteriormente el software estaba incrustado en las cosas, pero ahora las cosas, tanto los servicios como los objetos físicos, están entretejidos en estructuras de red basadas en software” (2016: s/p). Los propietarios de esas estructuras de red, y de los softwares que les dan sentido, acaparan el control de las salidas en forma de datos que producen. Por eso, sería erróneo considerar a las plataformas como simples intermediarios en los procesos de intercambio o de cocreación de contenidos (Langley y Leyshon, 2017: 15).

Por el contrario, las plataformas ostentan un poder regulador orientado a cumplir “la aspiración a convertirse en la infraestructura fundacional de un sector” (Rahman y Thelen, 2019: 5), esto les proporciona poder para establecer las barreras de entrada, intervenir en la consideración de aquello que se considera trabajo o cambiar las formas

para generar valor, además de estar en condiciones, en muchos de los casos, de imponer una lógica monopolística en la que el ganador se lo lleva todo (Kenney y Zysman, 2016).

#### **2.4 Algunas críticas al concepto de capitalismo de plataforma.**

Como crítica al planteamiento de Srineck se ha mencionado un exceso de cierto economicismo, en el sentido de ignorar procesos sociales relacionados con el trabajo que están detrás de la situación que describe (Van Doorn, 2018). Si bien, es en ese espacio donde se desarrolla la mayor parte de mi propia investigación, por lo que, aunque esa crítica estuviera justificada, cabe señalar que la propuesta de Srnicek se puede utilizar como un paradigma que proporciona soporte teórico a otras investigaciones más centradas en alguno de los procesos que suceden en el contexto del capitalismo de plataforma.

También, el propio Van Doorn, considera que no se pone toda la atención que sería necesaria a la hora de dar cuenta del papel jugado por los reguladores, especialmente en lo relacionado con el diseño de las políticas económicas por parte de los gobiernos, infravalorando todo aquello que podemos denominar gobernanza neoliberal, que, en sus palabras debe ser interpretado como un “modo dinámico de experimentación regulatoria intensiva que reconfigura las relaciones entre los negocios, las finanzas y el trabajo al mismo tiempo que reinventa el papel del estado” (Van Doorn, 2018: s/p). Por ir un poco más allá en el razonamiento de Van Doorn, la cuestión es cómo, en un contexto donde la lógica neoliberal empuja a reconfigurar las formas en las que los estados intervienen en la economía y la legislación, impulsando una “nueva razón del mundo” (Laval y Dardot, 2013), caracterizada por el favorecimiento de la competencia introducida hasta en los ámbitos más personales, simultáneamente han sido actores activos, particularmente en el caso de los Estados Unidos (Wade, 2017), de un tipo de acciones dirigidas a promocionar el crecimiento y el poder alcanzado por las plataformas. Esto se hace especialmente evidente en el sector de la defensa y la seguridad, donde el conflicto latente entre Estados Unidos y China ha llevado a una política activa, por parte de ambos bandos, destinada a tratar de ejercer el mayor poder posible a través de

promocionar el crecimiento de las propias plataformas, a la vez que se lastra o limita todo lo posible el crecimiento de las foráneas, en una suerte de “capitalismo de plataforma estatal” (Rolf y Schindler, 2023)

Otra crítica que se ha formulado sobre la propuesta de Srnicek se basa en señalar que de su enfoque se desprende una cierta naturalización de nuestra relación con los datos (Celis Bueno y Schultz, 2021), menospreciando la importancia de los procesos sociotécnicos que son implementados sin apenas consentimiento por parte de los usuarios, especialmente agravados en el caso de los habitantes de países del Sur Global, por lo que parecería más adecuado hablar de “extractivismo de datos” (Gago y Mezzadra, 2018), evocando la lógica de la minería practicada en la época colonial de tomar sin permiso aquellos recursos que se consideran necesarios para el propio desarrollo, sin necesidad de buscar la autorización explícita por parte de las comunidades que habitan los lugares sobre los que se ejerce la extracción.

Retomaremos algunos aspectos de esta discusión más adelante, pero ahora vamos a centrarnos en el papel que juegan los datos en la posible creación de un nuevo modelo de acumulación de tal importancia que nos permitiría hablar de capitalismo de plataforma, entendido como una nueva versión del capitalismo en el que nos adentramos de manera firme.

## **CAPÍTULO 3. LA CONVERSIÓN DE LOS DATOS EN EL NUEVO CAPITAL.**

### **3.1 Datificación como expresión de dominación.**

En un artículo que alcanzó gran impacto en su momento Sadowski (2019) propone la necesidad de reconceptualizar el enfoque estándar que circula en la academia y en los medios de comunicación acerca del papel jugado por los datos en un contexto creciente de datificación.

En primer lugar, Sadowski señala el peligro, en términos de soberanía y libertad, que se puede derivar de la generalización de la idea de equiparar los datos con el nuevo petróleo (*The Economist*, 2017), como se puso de moda en una época. A diferencia del petróleo, “los datos son una abstracción registrada del mundo creado y valorizado por personas que usan tecnología” (Sadowski, 2019: 2), esto significa que, lejos de ser el reflejo de una ordenación natural del mundo, en realidad son el resultado de una relación de poder/saber concreta, que a su vez también reordena y reconstruye el mundo de una manera determinada. Es decir, los datos son fabricados en una relación que se formaliza en los términos establecidos por parte de quienes deciden aquellos aspectos de la realidad suficientemente importantes para dedicar esfuerzos y tecnologías a balizarlos. Estos agentes ejercen una posición de poder empleada para decidir, de manera unilateral, cómo se han de medir cada uno de estos aspectos relevantes, es decir, qué hay que tomar en consideración o qué hay que desechar por irrelevante. En muchos casos los sujetos, más o menos pasivos de apropiación de datos, que son simultáneamente fabricantes de datos, apenas cuentan con la posibilidad de articular “antiprogramas” (Latour, 1998) como respuesta a los programas enunciados por los



acaparadores de datos, porque ni siquiera son/somos conscientes en buena medida de los enunciados que subyacen tras este proceso.

Este enfoque pone de manifiesto que estaríamos ante el resultado de una relación de dominación en la que un agente, en este caso las plataformas, ejercen su poder de manera asimétrica reconceptualizando los límites de la propia esencia de cada participante en función de las dimensiones relevantes para el agente que está en condiciones de establecer las mediciones. En cierto modo esta mirada *aplana* a los sujetos sometidos al proceso de extracción de datos, reduciendo su personalidad, relaciones sociales y capacidad de reflexividad a un conjunto de características fácilmente computables, sometiéndoles entonces a una suerte de “gubernamentalidad algorítmica” (Durand, 2021: 123).

Para poder extraer estos datos, cabe decir incluso en algunos casos robarlos (Andrejevic, 2014; Schneier, 2016), es necesario la combinación de un procedimiento de inspiración legal, como son los acuerdos de términos de servicio, o acuerdos de términos y condiciones, que continuamente nos vemos obligados a suscribir para poder acceder a un servicio, o para conseguir que funcione algún aparato, aunque sea sin leerlos en la gran mayoría de los casos (Marotta-Wurgler, Bakos y Trossen, 2021). Estos pseudocontratos generalmente se han considerado como prácticamente ininteligibles, incluso para personas de elevada formación académica (Luger, Moran y Rodden, 2013), además de contar con la costumbre establecida de modificar sus detalles con cierta regularidad, logrando así adaptarse permanentemente a nuevos imperativos de mercado, introduciendo a menudo cláusulas semi ocultas que buscan la renuncia específica a la propiedad de los datos (Hutton y Henderson, 2017).

El aparato legal sirve como coartada para proporcionar un respaldo para el uso extractivo de cada vez más sensores conectados en línea, volcando datos de infinidad de aspectos de nuestra cotidianidad (Morozov, 2016). Los sensores son instalados en la infraestructura pública o privada (Srniczek, 2017), o insertados en cada vez más instrumentos, que incluso estamos dispuestos a introducir en nuestros espacios más personales y privados (Zuboff, 2020), aceptando de buen grado someternos al monitoreo continuo de detalles tan íntimos como podría ser nuestro estado de salud (Rikap, 2023).

### 3.2 Datos como capital

La introducción de cada vez más técnicas extractivas invita a considerar los datos como un tipo de capital obtenido como resultado de un nuevo proceso de acumulación por desposesión (Harvey, 2004). Es decir, mediante una serie de arreglos sociotécnicos, el capital, cuando no encuentra vías clásicas para continuar su proceso de acumulación al ritmo deseado, por ejemplo, después de la Gran Recesión, giró parte de sus objetivos de acumulación para centrar su mirada en un espacio novedoso, en este caso virtual, donde llevar a cabo un tipo de ajuste espaciotemporal más a partir de la creación de un nuevo modelo de acumulación centrado en los datos. Este capital de valor creciente es arrebatado, en la mayoría de las ocasiones sin obtener el debido consentimiento, o bien obteniéndolo mediante estrategias elusivas del control real de aquellos de los que es extraído.

Pare mejorar la comprensión de los razonamientos sobre los que se basa la consideración de los datos como capital, es necesario volver a Sadowski (2019). Retomando la teoría del capital de Marx, se pone el acento en que, aunque se puedan considerar como una mercancía que se intercambia sin más, es más ajustado conceptualizarlos como un capital que, como en su sentido clásico, precisa de la circulación constante para seguir incrementando su valor. Incorporando a su enfoque la teorías sobre los distintos capitales de Bourdieu, Sadowski señala que, los datos conforman un tipo capital que no es exactamente igual que el dinero, sino que tiene cualidades específicas y cuenta con la posibilidad de ser intercambiado por otros capitales.

En este caso, el interés derivado de los datos no es exclusivamente de tipo crematístico, aunque encontremos ejemplos en los que el capital en forma de datos se materializa rápidamente en capital monetario, como sería el caso de los *data brokers*, cuyo objetivo es acumular datos para comercializarlos en mercados secundarios (West, 2019). Si bien, la cuestión fundamental para Sadowski, es que esta voracidad por los datos introduce una nueva lógica en la que

“el imperativo es recopilar y hacer circular datos constantemente mediante la producción de productos básicos que crean más datos y la construcción de

infraestructuras para administrarlos. El flujo de datos debe seguir fluyendo y creciendo. (...) Los datos se recopilan muy a menudo sin tener en cuenta usos específicos. De hecho, la práctica de recopilar datos primero y averiguarlos después es cada vez más una parte fundamental del funcionamiento de las empresas” (Sadowski, 2019: 4)

A partir de constatar este hecho Sadowski propone la siguiente lista, no exhaustiva, en la que se presentan seis modos principales en los que los datos pueden ser utilizados para crear valor.

1. Los datos son usados para crear perfiles personalizados de los usuarios. Sobre este perfilado se sostienen diferentes modelos de negocio entre los que podemos distinguir aquellos que usan directamente los datos propios, o los adquieren en mercados secundarios, con el fin de mejorar sus servicios y/o ser capaces de ajustar la influencia de la publicidad dirigida, frente a otros modelos de negocio que adquieren datos para crear perfilados con los que realizar operaciones como el cálculo del riesgo para la concesión de un crédito, un seguro médico o perfeccionar los mensajes políticos dirigidos a cada nicho concreto de votantes.
2. Optimizar los sistemas, en el sentido de reutilizar datos propios de los procesos productivos, o de aspectos como el uso de determinadas infraestructuras, para incrementar la eficiencia y la productividad. En este caso se incluye el término de taylorismo digital para ilustrar este tipo, tomando como ejemplo el caso de las pulseras que llevan los trabajadores de Amazon, algo que es extrapolable al tipo de usos que hace Uber de estos datos con sus trabajadores y trabajadoras.
3. Administrar y controlar cosas, que representa “una relación de poder/saber en la que los datos son una forma de conocimiento digital, móvil y procesable” (Sadowski, 2019: 6). Un ejemplo que podría servir para ilustrar esta situación sería la polémica surgida entre los compradores de maquinaria agrícola producida por John Deere y la propia compañía. Los agricultores comenzaron a tener problemas porque no podían realizar reparaciones en sus tractores sin contar con la asistencia oficial de la firma. Una serie de líneas de código insertadas en el software que hace operativa esta maquinaria impedía realizar cualquier tipo de alteración o reparación sin que esta fuese autorizada por John Deere. Con ello, mediante el control de los datos adscritos al producto físico, el fabricante se aseguraba el derecho de mantener el control sobre su propia maquinaria mucho después de haberla vendido (Gault, 2023).

4. La promesa (o la ilusión) de predecir el futuro. A partir del usos de grandes cantidades de datos existen empresas que ofrecen productos comerciales destinados a anticipar comportamientos sociales, o acontecimientos naturales. Uno de los ejemplos más preocupantes de este tipo de usos estaría representado en softwares tipo *PredPol*, que aseguran predecir el delito en áreas concretas de la ciudad (O'Neil, 2017).
5. El uso de datos para construir cosas. Como vimos anteriormente, en el proceso general de plataformización que está transformando la lógica de muchos productos, equiparándolos cada vez más a servicios por los que se paga una tasa, los datos se hacen cruciales a la hora de construir esas infraestructuras sobre las que establecer tasas por uso. Esto también se aplica al diseño de objetos cotidianos cuyo uso se ha visto modificado en el contexto de Internet de las Cosas (IOT). Por ejemplo, para diseñar un aspirador inteligente y conseguir que sea operativo es necesario incorporar una serie de datos en su fabricación que lo diferencian claramente del proceso de fabricación de un aspirador analógico. Además, este aparato, para poder funcionar debe conectarse a la red, siguiendo las explicaciones del fabricante para ajustar los patrones de limpieza sobre la marcha y adaptarse a imprevistos como muebles cambiados de sitio. Esta conexión permite a su vez enviar los datos que recopila a los servidores del fabricante, produciendo un mapa personalizado de cada vivienda donde presta sus servicios que es susceptible de ser compartido con otras grandes compañías de internet (Dehal, 2017)<sup>10</sup>.
6. Los datos son usados para detener el proceso de desvalorización de productos. La combinación de la denominada inteligencia artificial y el internet de las cosas (IOT) puede servir para ralentizar su proceso de degradación entrópica.

Junto a los usos señalados por Sadowsky es posible aumentar este listado con otros usos que no son contemplados inicialmente por el autor. Se puede interpretar esta

---

<sup>10</sup> Este tipo de usos de la denominada IOT revelan ciertos peligros que también nos muestran destellos de su lado oscuro. Por ejemplo, a finales del año 2022 se filtraron en varias páginas web secuencias de imágenes íntimas tomadas por el aspirador Roomba en el interior de los hogares de algunos de sus propietarios (Guo, 2022). Según parece, las imágenes fueron subidas por trabajadores radicados en Venezuela que obtenían sus ingresos visionando y etiquetando estas imágenes con el fin de depurar los datos que luego sirven para alimentar los sistemas de aprendizaje automático. Esto se une a otros eventos, cuando menos peculiares, como las ocasiones en que los llamados asistentes domésticos, esos dispositivos activados por voz a los que se pueden encargar numerosas tareas, graban conversaciones de sus usuarios sin su permiso y las comparten con otras personas de manera aleatoria (Lynskey, 2019)

circunstancia, más que como una omisión, como una muestra de la dificultad de ser completamente exhaustivo debido a la enorme plasticidad del fenómeno. Pero por ejemplo, encontramos un uso que, extrañamente, Sadowski no incluye en su lista, que quizá sea muy evidente y ejemplifica de manera muy clara la utilización de los datos como capital. Este sería el modo en que los datos se han convertido en moneda de pago por una cantidad creciente de servicios que se pueden obtener en la web. Desde el correo electrónico, información, aplicaciones de citas, mensajería instantánea, mapas, medios sociales..., todos estos servicios y muchos más se ofrecen bajo la apariencia de gratuidad, pero en realidad están siendo pagados con la moneda común de la web 2.0, los datos (West, 2019; van Dijk, 2014; Veliz, 2021; Zuboff, 2020).

Otro uso que tampoco menciona explícitamente Sadowski, pero que es necesario considerar, consiste en el empleo de los datos para entrenar sistemas de pseudo inteligencia artificial, como pone de manifiesto todo el revuelo organizado alrededor de la propiedad de la información empleada para entrenar sistemas de conversación como sería ChatGPT (González Montaña, 2023). La idea en que se basa aquello que se denomina Inteligencia Artificial (IA), consiste esencialmente en utilizar grandes cantidades de datos para entrenar a las computadoras a distinguir una gran cantidad de aspectos de la realidad y, llegado el caso, tomar decisiones de manera autónoma (Oliver, 2018). Como señala Oliver, la IA actualmente desarrollada se caracteriza por la presencia de “sistemas capaces de realizar una tarea concreta” (Oliver, 2018:33), si bien, fuera de este dominio específico el sistema se vuelve completamente tonto, en el sentido de que no es capaz de articular ninguna respuesta. Este tipo de sistemas se entrenan empleando grandes cantidades de datos, frecuentemente extraídos de base de datos sin obtener el debido consentimiento (Crawford, 2023), dependiendo de un ejército de trabajadores que, conscientes o no, retribuidos o no, se dedican a depurar la calidad de los datos que se introducen en los modelos de aprendizaje y a corregir los errores de salida que habitualmente producen los sistemas antes de ser comercializados (Casilli, 2021).

Es importante señalar que, como resultado de la creación de una serie de circuitos de circulación de los datos, diseñado para cumplir un proceso continuo de valorización y revalorización, de acuerdo a su lógica de nuevo tipo de capital, los tipos ideales propuestos no son excluyentes entre sí. Esto significa que el mismo dato que entra por un lado del sistema puede ser objeto de comercialización y reutilizado en función de

distintos objetivos. Lo cual da cuenta de una cualidad especialmente relevante, funcional para un crecimiento exponencial del capitalismo de plataforma, como sería su baja entropía. Como se señala en un informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, UNCTAD, por sus siglas en inglés, (2019: 31),

“una de sus principales características es que per se no son bienes rivales -su uso por parte de unas personas no limita el uso por parte de otras. Así pues los datos pueden utilizarse, replicarse y reutilizarse varias veces a nivel global y simultáneamente sin que se agoten (...) Sin embargo, son, hoy por hoy, las propias plataformas digitales privadas las que, en muchos casos, deciden qué datos extraer o no.”

De hecho, no es solo que no se vean afectados por las leyes de la entropía, sino, que, por el contrario, para entender mejor cómo se puede extraer valor de los datos la propia UNCTAD recomienda visualizarlos insertos en

“una cadena de valor completamente nueva en torno a las empresas que prestan apoyo para la producción de conocimientos a partir de los datos (...) en los niveles inferiores de la cadena de valor de los datos el contenido de información es limitado y, por tanto, las posibilidades de generación de valor son también escasas. El valor aumenta a medida que lo hace el contenido en información y conocimiento” (2019: 32)

La calidad de los datos puede incrementarse a base de inversiones en trabajadores que se dediquen a depurarlos, como muestran numerosas investigaciones (Casilli, 2021), pero su potencial también está relacionado con las preguntas que se les formule (boyd y Crawford, 2012), lo que también lleva implícito el tipo de utilidades que se persigan con ello.

Lo que parece evidente es que a partir de la propiedad de los datos es posible establecer nuevas relaciones de poder/saber que permiten intervenir y reorganizar diferentes procesos sociales y económicos. Las plataformas serían los actores privilegiados y protagonistas de ese proceso de captura, almacenamiento y gestión de los datos, convertidas en el lugar desde el que se idean formas cada vez más novedosas para intentar generar valor a partir del control ejercido sobre la propiedad de los datos. Esto les permite situarse en una posición de dominio que camina directamente hacia consolidar nuevas formas de extracción de rentas, al ser capaces de controlar los mecanismos de producción de este nuevo capital cada vez más importante en la creación de valor (Sadowski, 2020). En un sentido similar el informe de la UNCTAD señala muy perspicazmente que “datos y plataformas digitales pueden considerarse,

pues, como dos caras de una misma moneda en gran parte de la creación de valor que tiene lugar en la economía digital” (2019: 33).

Pero incluso, en el caso de que resulte complicado encontrar una forma inmediata de generar valor a partir de la extracción y acumulación de grandes cantidades de datos, su condición como nuevo tipo de capital encierra la potencialidad de actuar como una señal lanzada a los posibles inversores, adquiriendo de ese modo un valor de tipo especulativo, en la medida de que es en esos mercados de capitales donde se fijan precios estimativos a futuros, no tanto como una representación del valor inmediato, como de un posible valor a extraer en caso de que un nuevo ciclo de innovaciones tecnológicas, o de refinado manual, esté en condiciones de ofrecer otras vías para rentabilizar estos datos acumulados. Renovando y reforzando a la vez el ciclo de financiarización y revalorización permanente de los datos.

Existe, sin embargo, una corriente que sugiere que el enfoque más adecuado para los datos pasaría por conceptualizarlos como un nuevo tipo de trabajo (Arrieta-Ibarra et al., 2018). La propuesta de estos economistas sostiene que la creación de un mercado de trabajo internacional de los datos podría proporcionar ventajas en distintos sentidos. Por un lado, afirman que la idea de datos como capital ha servido para extender el modelo de obtener servicios a cambio de datos prestados por los usuarios. Esto, según su planteamiento, ha favorecido la posición de dominio de unas pocas compañías tecnológicas a cambio de obtener datos de baja calidad. El problema de esta situación radica en que esta baja calidad de los datos sería una de las razones por las que la inteligencia artificial no ha conseguido trasladar su influencia a los índices de productividad. Por otro lado, consideran que favorecer la creación de un mercado de trabajo de datos podría empoderar a los trabajadores de datos, estimulándoles para proporcionar datos de mejor calidad que serían intercambiados por un salario. Esto supondría distintas ventajas, además de estar en condiciones de mejorar los sistemas de aprendizaje de la inteligencia artificial, al contar con datos de mejor calidad, haría que una parte de esta actividad de producción de datos se reflejase en los índices de empleo y crecimiento, al ser tratados como una actividad más a la que se le asigna un precio.

Cabe señalar que este enfoque alberga una intención puramente instrumental, en el sentido de ser una propuesta de política pública para tratar de solucionar algunos de los problemas arraigados en el capitalismo de plataforma. Pero en ningún caso se puede interpretar como una aportación teórica de calado que discuta los presupuestos en los

que se fundamenta la conceptualización de los datos como un nuevo tipo de capital. Si bien, no por ello deja de ser interesante.

## **CAPÍTULO 4. PROCEDIMIENTOS DE PLATAFORMA PARA LA EXTRACCIÓN DE DATOS.**

En el capítulo anterior se muestra cómo los datos se han convertido en un capital fundamental para el desarrollo económico y tecnológico propio del capitalismo de plataforma. También hemos visto cómo, desde un punto de vista infraestructural, las plataformas son la entidad por definición que más esfuerzos ha realizado para desarrollar procedimientos destinados a recopilar, almacenar, procesar y extraer valor de los datos. Ahora se propone analizar los procedimientos introducidos por las plataformas para estar en condiciones de extraer estos datos.

### **4.1 Plataformas como árboles que extraen recursos y vigilan el bosque.**

Para entender cómo han conseguido las plataformas implantar sistemas destinados a la producción y extracción de datos tomaremos la metáfora del árbol, propuesta originalmente por van Dijk (2020). Esta metáfora tiene la ventaja de permitirnos conceptualizar el proceso de producción y captura de datos como algo dinámico y, en cierto modo, orgánico. Como un árbol, las plataformas dependen de su entorno, tanto social como natural, para prosperar. De él toman los materiales que le permiten sobrevivir y crecer, o hacen que se marchite. Cada una de sus partes estaría orientada a cumplir con unas funciones específicas destinadas a capturar y procesar estos materiales con el fin de hacer que el árbol siga creciendo.

Para van Dijk (2020), visualizar las plataformas como árboles permite contemplarlas como una entidad orgánica en la que en su interior se produciría un flujo de información en forma de datos de abajo a arriba y viceversa. Las raíces serían una metáfora de la infraestructura invisible a simple vista que sostiene internet. En ellas estarían contenidas cables, satélites, servidores, rúters, centros de datos, granjas de clics, etc. En el lado



opuesto, las hojas y las ramas representarían el punto donde las plataformas entran en contacto directo con clientes, sociedad civil, instituciones políticas o el mercado.

Si centramos la mirada en la parte aérea, una primera impresión es que estaría en constante crecimiento, aunque también podría haber hojas o ramas que se secan sin afectar a la vitalidad del árbol<sup>11</sup>. Esto vendría a reflejar la creciente oferta de servicios que no paran de surgir vinculados al desarrollo de internet. En ellos se entrelazarían intereses privados y públicos hasta hacerse indistinguibles, como se pone de manifiesto en la investigación militar (Heinrich, 2002). Van Dijk también muestra como ejemplo de este entrelazamiento y codependencia la progresiva presencia en la educación pública de softwares como *Google Suite for Education*, instalado en ordenadores Chromebook, dotados con el sistema operativo Android, con acceso al buscador de Google, al correo de Gmail..., un conjunto de aplicaciones integradas que se convierten en cruciales para el desempeño de sistemas de educación, incorporando datos de todas las personas que pasan antes o después por colegios, institutos y universidades, y cuya propiedad está concentrada en la misma empresa matriz. Según esta visión, la función de las hojas sería atrapar insumos del exterior cruciales para mantener el metabolismo del árbol.

Para que el flujo de datos complete su ciclo el árbol depende del tronco, un lugar donde, en el mundo occidental, cada vez es más patente la presencia en una situación de competencia e interdependencia de lo que comúnmente se denomina GAFAM, un acrónimo acuñado para referirse a Google, Apple, Facebook, Amazon y Microsoft, las cinco mayores compañías que integran la versión occidental de *Big Tech*. Estas cinco grandes acumulan la mayor parte del tráfico de internet que fluye en ambas direcciones, además de funcionar insertas en un sistema regido, simultáneamente, por la competencia y la coordinación, pues en cierto modo, todas extraen beneficios de todas, a la vez que compiten entre sí en un contexto en el que sus infraestructuras se solapan y complementan, por lo que inevitablemente se necesitan entre sí.

Esta posición central en la infraestructura de internet ha llevado a afirmar que estas cinco grandes podrían considerarse “plataformas de plataformas” (Kenney y Zysman,

---

<sup>11</sup> Habría muchos ejemplos de desarrollos que apenas alcanzan el éxito, a pesar de contar con fuertes apoyos económicos y tecnológicos. Uno de los más famosos podría ser el intento de Google de crear una red social propia, o “medio conectivo”, como sugiere denominarlos van Dijk, (2016), lanzada con el nombre de Google+, pero que nunca llegó a alcanzar suficiente relevancia como para lograr desplazar a otras compañías similares como Facebook, lo que llevó a su cierre definitivo en el año 2019

2016), pues proporcionan la infraestructura básica sobre la que se desarrollan la mayoría del resto de plataformas. Ya sea para alcanzar visibilidad, acceder a los servicios de computación en la nube, conseguir que una app sea instalada en los smartphones o poder sostener un negocio de comercio online, de una manera u otra, se depende de alguna de estas grandes plataformas. Incluso, aquellas plataformas incipientes que despuntan en un determinado sector que puede ser considerado como competencia directa de alguna de las dominantes, es rápidamente adquirido, aunque sea pagando precios muy superiores a los que el mercado podría estimar (Fernández et al., 2020).

Para alcanzar esta posición de dominio fue necesario completar un proceso progresivo de privatización de partes de la infraestructura (Plantin et al, 2018), pero también sucedió como resultado de una sucesión de cambios que fueron calando a todos los niveles del tejido social y material de manera paulatina. El objetivo para las grandes compañías estaba marcado por el aprovechamiento de lo que Zuboff denomina “excedente conductual” (2020). Según propone Zuboff, centrando principalmente su observación en el papel jugado por Google y Facebook, estas plataformas han diseñado una serie de dispositivos que en conjunto denomina “arquitecturas de la extracción”. Para lograrlo impulsaron un “ciclo de desposesión digital” dirigido a convertir la conducta humana, los espacios públicos y cualquier actividad natural o social, presente o pasada, susceptible de ser balizada, cuantificada y almacenada en formatos legibles por los ordenadores, en una nueva mercancía con la que poder comerciar.

Esto se despliega, siguiendo a Zuboff (2020), en cuatro fases sucesivas: incursión, habituación, adaptación y redirección, tomando como ejemplo para ilustrar su argumentación el proceso llevado a cabo en el desarrollo de Google Street View. Desde sus inicios en 2007 nos encontramos ante un claro ejemplo de lo que Langlois y Elmer (2019), denominan “innovación sin permiso”. En este caso, por medio de la adquisición de unos cuantos vehículos equipados con cámaras para filmar la totalidad de los espacios públicos a los que puedan acceder, sin haber solicitado una licencia, sencillamente porque este tipo de actividades, concebidas tal y como se llevan a cabo, no estaban previstas, y por lo tanto no existía una regulación clara al respecto. La esencia del procedimiento supone capturar una dimensión del espacio público con el objetivo de mercantilizarlo posteriormente.

El relato presentado por Zuboff acerca de cómo estas cuatro fases se van sucediendo, durante el desarrollo de Google Street View, muestra que tras la incursión sigue una fase en la que cada vez aparecen más actores interesados que encuentran la posibilidad de cumplir algún objetivo propio gracias a estos desarrollos. Simultáneamente la compañía intensifica su ritmo de captura, tratando de eludir las consecuencias de la acción de la justicia o las instituciones políticas, que siguen ritmos diferentes a la hora de pedir explicaciones al respecto. La adaptación hace referencia principalmente a la estrategia de ir adecuando sus tecnologías a los diferentes imperativos legales que va encontrando, pero tratando en todo momento de conservar el núcleo duro de sus objetivos. Finalmente, la fase de redirección da cuenta de cómo Google viró buena parte de los objetivos declarados inicialmente en sus incursiones para redirigir el material obtenido al lanzamiento de nuevos productos, o el mejoramiento de otros que ya estaban incluidos en su propia oferta. Hasta llegar a esta fase final se han ido recabando distintos apoyos de actores interesados, pudiendo incluso llegar a ser movilizados en contra de las decisiones de los reguladores (Rahman y Thelen, 2019).

Esta visión de Zuboff es interesante porque permite obtener una disección analítica de las distintas etapas que se van sucediendo desde que alguien en alguna compañía tecnológica tiene una idea, por descabellada y alegal que pueda resultar, hasta que se pone en marcha y logra culminarse tratando en todo momento de anticiparse a la respuesta de las instituciones políticas, o la acción de la justicia, movilizadas por los perjudicados. Esto se logra cuando se alcanza el punto crítico para poder ser considerado *too big to ban* (Pollman y Barry, 2016). También nos ayuda a entender como en la gran mayoría de estos desarrollos lo habitual es que la lógica dominante sea la de conseguir optimizar los sistemas destinados a capturar datos. Ya hemos visto que los datos son un nuevo tipo de capital, y, aunque esto, en la academia o en el seno de instituciones internacionales, ha costado un tiempo en ser adecuadamente teorizado y explicado, todo parece indicar que, en el mundo de los negocios, había una comprensión al respecto, antes aún de la aparición de las plataformas digitales, pero especialmente intensificada tras las posibilidades técnicas de digitalizar grandes cantidades de datos (West, 2019).

Aunque Zuboff pone el acento en el papel jugado por las tecnológicas, primero Google, pero posteriormente arrastrando a las demás al mismo tipo de negocio, las evidencias presentadas por Lauer (2020), permiten localizar otro origen del apetito por los datos en

la evolución de los sistemas de pago a crédito desarrollado en los Estados Unidos tras la aparición de los grandes almacenes. En un primer momento estos sistemas de pago suponían tener que gestionar montañas de papeles para llevar el control. Esto llevó a considerarlo como un residuo, incrementando los costes laborales debido a la burocracia que había que soportar para llevar en papel la contabilidad de aquellos rudimentarios sistemas de crédito personales. Posteriormente se convierten en un activo rentable gracias a la posibilidad de informatizar esta contabilidad y de la centralización posterior iniciada tras la aparición de sistemas interoperables, como serían las tarjetas de crédito universales lanzadas por firmas como American Express, al final de la década de los años 60.

Una reflexión interesante en este sentido es que todo este desarrollo estaba impulsado y auspiciado principalmente por los intereses en juego de los bancos, inicialmente para resolver sus problemas con el papeleo, pero rápidamente, allá por mediados de los 60, ya comenzaron a vislumbrar las posibilidades, en términos de acceso privilegiado a la información, que podían ofrecer estos sistemas en caso de poder informatizarse su gestión. De hecho, los sistemas de pagos online lanzados por las tecnológicas a finales de la década del 2010 serían un intento de acceso por su parte a uno de los últimos lugares vetados hasta entonces, los estados de cuentas de sus clientes.

Esto puede ser interpretado como un reconocimiento explícito por parte de estas compañías por la utilidad derivada de estar en condiciones de acceder a datos más detallados procedentes de sus usuarios. Parece lógico que en un sistema capitalista, donde lo que prevalece por encima de todo es la idea de la libertad para comprar y vender, en los datos sobre las transacciones comerciales de cada persona se obtiene el reflejo más detallado de la dimensión de la personalidad que más rentable puede resultar, principalmente cuando la lógica que rigen tus intenciones se pueda resumir en la frase “eres lo que compras”.

#### **4.2 El papel activo de las multitudes conectadas en la producción de datos**

Aunque el planteamiento de Zuboff sea muy interesante, en la medida que nos proporciona un relato detallado y ordenado del modo en que se despliegan los sistemas

tecnológicos diseñados para capturar datos de cada vez más aspectos del mundo, hay un problema que no resuelve de un modo completamente satisfactorio. En su explicación el papel reservado para todas aquellas personas ajenas al núcleo de las compañías tecnológicas se limita al de la manifestación del descontento, o, como mucho, a la activación de ciertos procesos de resistencia, deslavazados y orientados exclusivamente a proteger el derecho a la privacidad a través, principalmente, de tratar de recabar el apoyo de la justicia. Toda la iniciativa, diríamos toda la agencia, recae sobre las tecnológicas que logran en cada paso dado consolidar un poder cada vez más intrusivo. El problema de este enfoque es que sitúa a la mayoría de la población en una posición que bascula entre la indiferencia y un cierto nivel de resistencia, con un punto medio representado por la aceptación crítica, pero exclusivamente preocupada por su privacidad, entendida como un derecho individual (Véliz, 2021). Esto supone asignar un rol excesivamente pasivo a la población frente a una posición de dominio de las tecnológicas obtenido exclusivamente como resultado de su situación central, sin apenas considerar en la ecuación cómo se ha logrado fomentar la colaboración activa de los usuarios.

Para tratar de corregir algunos de los excesos de este enfoque, encontramos en la propuesta de van Dijk (2016) ciertos matices que enriquecen la visión de Zuboff, al poner de manifiesto la presencia de una cierta elaboración dinámica llevada a cabo como resultado de las convergencias puntuales entre los intereses de las plataformas y el papel activo jugado por individuos y grupos sociales, reforzando este proceso a la vez que satisfacen ciertos deseos.

Van Dijk nos remite al contexto sociocultural propio de los primeros años del siglo XX, un momento en que era habitual encontrar discursos que promocionaban los valores de la cultura participativa, caracterizados por alabar las virtudes derivadas de la aparición de la denominada Web 2.0 como herramienta para contribuir a facilitar la expresión y articulación de estos valores comunitarios. En aquellos años las incipientes plataformas trataron de aprovechar la oportunidad de negocio presente en este contexto ofreciendo sus propias herramientas tecnológicas, que eran promocionadas como las infraestructuras ideales a través de las cuales poder canalizar estos deseos. De este modo aparecía un nuevo fenómeno social, lo que Castells (2009) denominó “autocomunicación de masas”, desarrollándose en red. La comunicación parecía volverse horizontal y multidireccional, rompiendo así con los modelos jerárquicos y

unidireccionales de formación y expresión de la comunicación pública que habían venido teorizando los estudios clásicos de los medios y la comunicación. Esta especie de sentimiento colectivo había sido reforzado desde los orígenes de la denominada World Wide Web (WWW), con una declarada apuesta por la horizontalidad y la comunicación abierta y fluida, desarrollada inicialmente en blogs y chats en los que se intercambiaban todo tipo de informaciones y opiniones, en muchas ocasiones sin importar demasiado la identidad real del interlocutor.

El desarrollo de una infraestructura tecnológica cada vez más funcional y efectiva fue consiguiendo que una parte importante de actividades sociales que se ejercían *offline* fuesen pasando progresivamente al espacio creado por ese puñado de plataformas. Esto tenía consecuencias en ambos sentidos, las plataformas iban adaptando sus infraestructuras, ya fueran físicas, en el sentido de más y mejores servidores, ya sea en forma de introducir permanentes cambios en líneas de código, intentando hacer cada vez más atractivo y funcional para los usuarios trasladar sus actividades a estos espacios virtuales, albergando un tipo de sociabilidad mediada cada vez más orientada a aprovechar las características que iban ofreciendo dichos espacios. Esto significa que “las plataformas y las prácticas sociales se construyen mutuamente” (van Dijk, 2016: 13) en una suerte de tácticas de negociación, a lo De Certeau, que se dan forma en una interrelación continuada, integrando las necesidades sociales de comunicación con el resto de las actividades de la vida cotidiana. Es interesante, en este sentido, comprobar que una de las consecuencias de la extensión de este tipo de comunicación consiste en transformar muchas de las actividades sociales que antes se daban de manera directa y sin mediación tecnológica, haciéndoles pasar de actos evanescentes a eventos que dejan una huella duradera e, incluso, puede que indeleble (van Dijk, 2016: 14), en lo que sería un proceso de cristalización de este excedente conductual que señalaba Zuboff. También es necesario señalar como se rompía de este modo una línea que separa el mundo online del mundo offline. Como señala Gómez Cruz,

“al pasar de sitios fijos, como foros y páginas web, a sitios que respondían a una creciente movilidad, como plataformas y apps, la conexión dejó de ser una cuestión de decisión racional (sentarse frente a una computadora, encender el módem y conectarse) y se convirtió en parte omnipresente de toda actividad cotidiana” (Gómez Cruz, 2022: 64)

A su vez, las plataformas, como objetos dinámicos, deben ir adaptándose a las demandas de sus usuarios modelando su diseño y apariencia, sometidas a la lucha por la competencia contra otras plataformas que persiguen hacerse un hueco en el mismo sector, influyendo también en su propio diseño orientado a hacer crecer cada modelo de negocio. Esto supuso la introducción de una lógica de corte neoliberal que viene a desplazar y sustituir la retórica y los fundamentos más comunitarios de la WWW inicial, a pesar de que siga conservando en algunas de sus viejas instituciones políticas de gestión ese espíritu comunal y de toma de decisiones de manera democrática. Van Dijk ilustra este giro neoliberal en el paso que hay entre que la revista *Time* nombra personaje del año a “Usted”, en 2006 y cuando en 2010 la elección de ese mérito recae sobre Mark Zuckerberg. El *like* se convierte en la máxima expresión de un nuevo modo de participación particular, “una participación vacía que da pie a que se creen sistemas de metrificación (...) centrales en la nueva configuración” Gómez Cruz, 2022: 65)

En esa transición que sucede de manera acelerada los medios sociales, o “medios conectivos” según van Dijk, consiguen ir afinando sus sistemas de monetización de la sociabilidad, aprovechando la entusiasta colaboración de cada vez más usuarios que participaban, indistintamente, en la creación y el mantenimiento de espacios no lucrativos regidos por normas en favor del común, como Wikipedia, así como en todo tipo de plataformas con fines comerciales, que parecía que iban a ser en un futuro potentes instrumentos para facilitar cambios sociales y políticos de profundidad, contribuyendo a impulsar valores como la participación, la horizontalidad, la democracia y la igualdad (Castells, 2012). De este modo se sentaron las bases de lo que van Dijk denomina una nueva “esfera corporativa”, que iba ocupando progresivamente esa esfera pública digital de recientemente creación.

Así se iba forjando una cultura de la conectividad,

“en la que la organización del intercambio social está ligada a principios económicos neoliberales. (...) resultado de una presión constante -tanto por los pares como por la tecnología- por expandirse a través de la competencia y conquistar poder mediante alianzas estratégicas. (...) la cultura de la conectividad evolucionó como parte de una transformación histórica mayor, caracterizada por el replanteo de los límites entre los dominios público, privado y corporativo” (van Dijk, 2016: 25).

Es interesante en el planteamiento de van Dijk su contribución al entendimiento acerca de cómo se desarrollaron progresivamente una serie de métodos orientados a tratar de

producir y capturar cada vez más datos de diferentes instancias, contando con la colaboración activa de sus usuarios. Para ello es necesario recordar que las primeras empresas de plataforma tenían como objetivo inicial intervenir en la esfera pública convirtiéndose en mediadores ineludibles. Ya fuera a través de los buscadores como Google, encargados de atribuir relevancia y popularidad a los contenidos, ya fuera a través del negocio de los “medios conectivos”, asignando estos mismos atributos de relevancia y popularidad a las personas, las plataformas logran sus objetivos como resultado de ofrecer unos servicios cada vez más aceptados y utilizados. De este modo son introducidos y consolidados “unos preceptos de crecimiento, medición y éxito (...) que responden a una lógica capitalista” (Gómez Cruz, 2022: 66)

La aceptación y el uso no se incrementa solo entre la ciudadanía, también todo tipo de empresas, desde la panadería de la esquina hasta gigantes multinacionales, creen ver en estas plataformas un modo de lograr incrementar su presencia y relevancia. Conforme el ancho de banda crece, y conforme las plataformas van incrementando las posibilidades técnicas para incluir cada vez más tipos diferentes de contenidos entre aquellos que se pueden compartir: imágenes, audios, vídeos... aumentan también las posibilidades de expresión y comunicación en el espacio ofrecido por estas plataformas, haciéndose cada vez más presentes en nuestro día a día.

El ejemplo de los medios de comunicación es uno de los casos más evidentes de cómo opera esta transformación. Como resultado de lo que podría ser considerado un proceso más de convergencia entre medios (Briggs y Burke, 2002), los medios consolidados de comunicación -prensa, radio y televisión-, ampliaron los canales a través de los que ofrecían sus contenidos, subiéndolos a la red, a la vez que introducían botones en sus propias páginas web para compartir fácilmente esos contenidos en diferentes redes sociales. Aceptar esta lógica seguramente estaba dirigido a alcanzar mayor difusión, aunque pudieran generarse dinámicas cada vez más peligrosas para la calidad de la información y la salud de una esfera pública deliberativa en forma de *clickbait*.

Como resultado del análisis de nuestras acciones pasadas en la web, los medios conectivos, con el fin de ajustar los contenidos a nuestras preferencias para tratar de atraer nuestra atención y de proporcionarnos experiencias coincidentes con estas preferencias, nos fueron encerrando en nuevas cámaras de eco digitales, los conocidos “filtros burbuja” (Pariser, 2017), que se elaboraban con los datos resultantes de nuestras interacciones en la red. Quedar encerrados en esas burbujas fue condición necesaria



para favorecer la proliferación de cada vez más noticias falsas ajustadas a nuestras percepciones, tratando de influir en nuestras opiniones políticas, incluso llegando mucho más allá de las personas directamente expuestas a estas informaciones (Bond et al., 2012). La personalización de contenidos y la posición central en los procesos comunicativos ocupada por las plataformas es de tal magnitud que permite realizar experimentos de contagios emocionales a gran escala (Kramer et al., 2014). Esto puede ser interpretado como una muestra de su creciente capacidad de intermediación de las plataformas tecnológicas de medios conectivos y la influencia que tienen sobre las audiencias. Del mismo modo, se pone de manifiesto “que lo importante no es tanto la propiedad y el control de los contenidos, sino conocer a los usuarios y establecer los conocimientos, las relaciones y la infraestructura técnica necesarios para que los usuarios se comprometan con determinados tipos de contenidos” (Hellberger, 2018: 172). Esto genera una preocupación creciente que alcanza su punto álgido en 2018, tras las revelaciones de Christopher Wylie, un analista de datos de la compañía Cambridge Analytica, quien confesó que la firma en que trabajaba había accedido por la puerta de atrás a una gran cantidad de datos -procedentes de entre 87 millones y 230 millones de usuarios de Facebook-, para emplearlos en crear contenidos adaptados a las preferencias de cada grupo con el fin de influir en sus percepciones y en su comportamiento político (Hu, 2020).

Más allá de las consecuencias en forma de degradación de la calidad de la esfera pública, lo interesante de este proceso es cómo las plataformas consiguieron recabar la colaboración activa de diferentes tipos de usuarios para consolidar una serie de mecanismos destinados a extraer datos, que son compartidos en gran medida de manera entusiasta y voluntaria. Tal giro permite hablar de una “economía política de la subjetivación” (Langlois y Elmer, 2019). Estos autores encuentran un momento crítico, que simboliza el paso de una red abierta a una infraestructura de plataforma, en el instante en que el buscador de Google deja de indexar contenidos por criterios como relevancia, obtenido a través de los vínculos que dirigían a él, pasando de ordenarlos mediante el algoritmo patentado por la compañía, el famoso PageRank, a ofrecer los contenidos de manera personalizada en función del historial de cada usuario, culminando en cierto modo un proceso de aproximación de lógicas entre las redes sociales y las búsquedas en internet, difuminando las fronteras entre una y otra actividad.

El incremento de la recopilación de información de cada usuario consolida un giro a los procesos implicados en la construcción de la subjetivación individual, esto es, en la realización de un “trabajo consciente para establecer la autoestima y el valor en relación con los demás” (Langlois y Elmer, 2019: 8). Los medios conectivos se convierten en extraordinarios espejos deformantes que devuelven su reflejo en dos direcciones. Por un lado, recibimos imágenes que sirven como referentes sobre los que construir nuestra identidad, por otro, funcionan como canales para trasladar la imagen que queremos emitir de nosotros mismos. Debido a ello, estos medios terminan convirtiéndose en “productores de las condiciones de existencia” (Langlois y Elmer, 2019: 10), regidas por principios como popularidad y orden jerárquico (van Dijk, 2016: 164). Primar la jerarquización y la popularidad, establecidas según la conveniencia de estos medios, como los criterios sobre los que se construyen las condiciones de la existencia, tiene una serie de riesgos en forma de alterar la relevancia de los factores que intervienen en los procesos intersubjetivos de formación de la opinión pública (Mañas, 2013), potenciando las lógicas individualistas propias del orden neoliberal, reforzando así a ese “empresario de sí mismo, que es su propio capital, su propio productor, la fuente de sus ingresos” (Foucault, 2009: 228).

El auge de la conectividad, propiciada por el dominio de los medios conectivos como canales principales de exposición del yo, desde la perspectiva del empresario de sí mismo, supone una profunda dislocación de ciertas fronteras entre el trabajo, el consumo y el ocio. Como intento mostrar en otro lugar (Riesgo Gómez, 2020), introducir lógicas de jerarquización y popularidad estimula el impulso de competir por hacerse un hueco en espacios cada vez más densamente poblados. Si la figura del prosumidor (Ritzer y Jurgenson, 2010) había servido para introducir el trabajo del consumidor en la cadena de producción, antes del desarrollo del capitalismo de plataforma, la figura del *prodsuario* (Lara, 2018), da un nuevo giro de tuerca a esta situación al convertir el trabajo entregado por el usuario, voluntariamente y sin remuneración, en la materia prima a partir de la cual estas compañías organizan su negocio. El estímulo para este comportamiento radica en alcanzar relevancia a través de la exposición pública de una serie de actividades, opiniones o prácticas de muy diversa índole. Puesto que la lógica organizadora radica en la popularidad, y los espacios digitales están cada vez más poblados, solo una cierta relevancia garantiza un mínimo de alcance, impulsando de este modo entrar en dinámicas propias de autopromoción que

“pueden ser interpretadas en términos de inversión en uno mismo” (Riesgo Gómez, 2020: 8), convirtiendo todo esto en un nuevo tipo de consumo productivo, pues acaba siendo transformado en datos de diverso tipo que son capturados por el propietario de la infraestructura diseñada para tal fin.

Esto plantea algunos dilemas interesantes acerca de la noción de trabajo que se ve en cierto modo reconfigurada, primero con la aparición de internet, pero de manera mucho más profunda con la llegada del capitalismo de plataforma. Tomando la noción del trabajo ofrecido de manera libre y voluntaria por parte de los primeros participantes en la red, Terranova (2000) proponía revisar las aportaciones del autonomismo italiano en relación al *general intellect*, tomado a su vez de los Grundrisse de Marx. Es gracias a lo que Terranova denomina *free labor* que se desarrolla la economía digital, entendida como “un mecanismo específico de captura interna de grandes reservas de conocimiento social y cultural” (Terranova, 2000: 38) que se manifiesta mediante un trabajo inmaterial prestado por todas las personas que escriben, leen, gestionan y participan en blogs, foros, chats o sitios webs. El *general intellect* sería actualizado respecto de la versión inicial de Marx, pasando a ser concebido como un ensamblaje de humanos y máquinas en donde el trabajo humano es la parte determinante, en el sentido de que aporta el conocimiento del que carecen las máquinas, como resultado de una labor que se ofrece voluntaria y gratuitamente a cambio del beneficio en sí que proporcionan la comunicación y el intercambio, siendo por tanto “libre, placentero, no impuesto” (Terranova, 200: 48).

Si bien Terranova vislumbraba como se iban introduciendo procesos propios de la lógica capitalista, ya en aquella época, al considerar que “la economía digital es la zona de reproducción visible del capitalismo tardío” (2000: 47), su enfoque se puede conectar con una visión más actual en la que, combinando muchos de sus planteamientos Fumagalli et al., (2018), argumentan que el capitalismo de plataforma ha ampliado y perfeccionado estos procesos de acumulación y valorización del *free labor*, hasta el punto de operar una transformación en el sentido de que podemos hablar de cómo, “lejos de favorecer la transformación del trabajo en obra (*opus*) u ocio (*otium*) sucede lo opuesto. Son las habilidades cognitivas, artísticas y humanas que son mercantilizadas, salarizadas y jerarquizadas. Lejos de ingresar a la era del fin del trabajo, estamos en presencia del trabajo sin fin” (Fumagalli et al., 2019: 34).

La consolidación de este trabajo sin fin, al que en cierta medida muchas personas se entregan entusiasta y voluntariamente, ha sido un elemento fundamental para poder asentar los procesos de extracción de datos diseñados por las plataformas. Una creciente necesidad de obtener visibilidad y alcanzar relevancia, ya sea para cumplir deseos de tipo expresivo, relacionados con la pertenencia en grupos de pares, ya sea motivada por cuestiones de tipo instrumental, como podría ser todo lo relacionado con obtener o mejorar el empleo, o posicionarse en entornos comerciales para incrementar las ventas, ha modificado la esencia del *free labor* de Terranova, transformándolo en *digital labor* (Casilli, 2021).

## **CAPÍTULO 5. TIPOLOGÍAS DE PLATAFORMAS**

Para terminar de caracterizar la manera en que las plataformas han sido capaces de aplicar una lógica de exacerbación de la racionalización cuantitativa de inspiración weberiana, introduciendo para ello una serie de tecnologías que llegan a transformar la organización de diferentes esferas de lo político, lo social y lo económico, a

continuación, se revisan algunas de las tipologías de plataformas que han sido propuestas en distintas investigaciones o informes.

A mi juicio, es necesario señalar que una idea fuerte que subyace a todas las tipologías es que prácticamente todas las plataformas han basado buena parte de su crecimiento en provocar cambios de distinta intensidad en la noción clásica de trabajo heredada del capitalismo industrial, así como en los procesos implicados en la generación de valor propios de esa misma época. Ya se han mostrado algunos ejemplos de estos cambios en las secciones anteriores. Entraré en algún detalle más en la presentación de estas tipologías, y, de hecho, las siguientes secciones abundan un poco más en algunos de estos aspectos aplicando herramientas teóricas procedentes de la sociología del trabajo. Pero considero que esto es uno de los aspectos más relevantes que permiten hablar de un nuevo tipo de capitalismo donde las plataformas se han convertido en el actor dominante y el paradigma ideal que se trata de emular cada vez más en el mundo de los negocios, así como en la provisión de servicios públicos prestados por el Estado.

El hecho de presentar algunas tipologías de plataformas persigue desentrañar algo la madeja de complejas interrelaciones que se dan entre ellas, así como desde ellas hacia las diferentes esferas de la sociedad donde ejercen su influencia. Sin embargo, estas categorías, como se comprobará a continuación, no son en todos los casos excluyentes entre sí. Esto tiene que ver con que las propias líneas son algo difusas y con el hecho de que en su esencia conservan ciertos elementos, si se me permite la expresión, reprogramables, en el sentido de que hay un margen de acción relativamente indeterminado dentro del cual sus usuarios mantienen alguna capacidad de agencia. A pesar de que esta se vea limitada en gran medida por la arquitectura infraestructural inserta en el diseño de la plataforma. Por ejemplo, es muy difícil ligar a través de las reseñas de un producto en la web de Amazon, para ello hay aplicaciones específicas como Tinder, sin embargo, hay casos donde una relativa capacidad de innovación de los usuarios permite llevar el uso original de la plataforma un paso más allá de aquel para el que fue diseñado. Así, Gil (2019) muestra cómo una plataforma como Airbnb, inicialmente concebida para compartir puntualmente habitaciones entre particulares, da lugar a la creación de auténticas estructuras empresariales, con trabajadores vinculados realizando tareas como recepción y limpieza, orientadas a extraer un valor creciente de viviendas, con profundas consecuencias sobre la propia configuración de espacios

urbanos sometidos a diferentes formas de presión (Cocola-Gant y Gago, 2019; Sequera y Nofre, 2020).

### **5.1 La tipología de Kenney y Zysman. Una primera aproximación.**

Una de las primeras tipologías, cuando el proceso del capitalismo de plataforma apenas gozaba de popularidad y la plataformización de la economía y la sociedad era menor que en la actualidad (Poel, Nieborg y van Dijk, 2019), procede de la propuesta realizada por Kenney y Zysman (2016) atendiendo, principalmente, al tipo de tarea que realizan de cara al propio ecosistema de plataformas. Se detallan a continuación las distintas categorías con una breve pincelada para entender la lógica subyacente a la clasificación propuesta.

- **Plataformas para plataformas.** Estas serían las plataformas centrales que proporcionan la mayor parte de la infraestructura vital que se ha construido en la actualidad para sostener internet. Son el tronco del árbol que señalaba van Dijk al que me referí anteriormente. Aquí están incluidas Apple, Google, el servicio Azure de Microsoft o Amazon Web Services. Sin alguno de los integrantes de esta infraestructura central, hoy en día, es casi imposible concebir internet tal y como lo conocemos, al menos en una gran cantidad de regiones del globo. En otros lugares este tipo de función es proporcionado por compañías como Baidu, Tencent, Huawei o Alibaba, para el caso chino (de Kloet et al., 2019), donde la influencia de las herramientas de origen norteamericano ha sido limitada como parte de una política dirigida desde el propio Gobierno (Cancela y Jiménez, 2020)
- **Plataformas que ponen a disposición herramientas digitales en línea y apoyan la creación de otras plataformas y mercados.** Esta categoría se refiere principalmente a repositorios digitales donde se almacenan softwares de código abierto que pueden ser utilizados por otros usuarios para mejorar sus propios códigos o adaptarlos, tras una edición, a sus propios objetivos. Llama la atención que el ejemplo paradigmático de esta categoría sería GitHub, una plataforma de desarrollo colaborativo de software que en 2018 fue adquirida por Microsoft

pagando 7.500 millones de euros, conservando, eso sí, su esencia como plataforma independiente y abierta donde los desarrolladores de código pueden continuar realizando sus aportaciones. (*El País*, 2018).

- **Plataformas mediadoras de trabajo.** En este grupo Kenney y Zysman incluyen ejemplos excesivamente heterogéneos. Así, LinkedIn es considerada una plataforma mediadora del trabajo, pues se diseñó para convertirse en el lugar por excelencia para encontrar un empleo o promocionar los propios logros en el campo laboral. Este caso comparte la categoría con otras plataformas como Amazon Mechanical Turk, una compañía subsidiaria de Amazon dedicada a ofrecer una extensa base de trabajadores, diseminados por todo el planeta, a empresas que demandan tareas de procesamientos de datos de distinta complejidad. Las microtareas son empaquetadas y subastadas a la baja entre los trabajadores que pugnan por conseguir adjudicarse cada paquete compitiendo con otros trabajadores de los que apenas tienen ninguna información (Irani, 2015).
- **Plataformas minoristas.** Aquí estarían incluidas las plataformas dedicadas directamente al comercio al por menor, siendo eBay o Amazon las más conocidas.
- **Plataformas proveedoras de servicios.** En esta categoría quedan recogidas una amplia gama de plataformas y es donde Kenney y Zysman incluyen compañías como Uber o Airbnb.

La ventaja de esta tipología es que nos proporciona unas primeras coordenadas que sirven para orientarnos en el intrincado espacio creado por las plataformas. Si bien, lo cierto es que presenta ciertos problemas a la hora de que la orientación sea del todo adecuada, algunos de los cuales se exponen a continuación. Pero antes, es necesario señalar que la dificultad de realizar una tipología de plataformas que sea a la vez exhaustiva, en la medida de que todas puedan ser incluidas en algún grupo, y mutuamente excluyente, que ninguna quepa en más de una categoría, tiene que ver con una complejidad inherente a la hora de conseguir una definición completamente satisfactoria del concepto de plataforma, asociado a su vez con las diferentes miradas aplicadas sobre el fenómeno, debido a su influencia sobre múltiples campos (Poell, Nieborg y van Dijk, 2019). Como señalan estos autores, en el estudio de las plataformas se han encontrado especialistas procedentes de, al menos, los estudios de software, la

empresa, la sociología, la economía política crítica y los estudios culturales. Por ello, desde cada disciplina se han propuestos enfoques propios que incidían sobre aspectos diferentes.

Pero, volviendo con la tipología de Kenney y Zysman, considero que una de las mayores fortalezas de ésta reside en la primera categoría propuesta. Aunque apenas queda perfilada en su explicación, la categoría “plataforma para plataformas” nos sirve para poner atención en el hecho de que la infraestructura sobre la que sostiene una parte importante del internet que conocemos en la tercera década del siglo XXI depende de un puñado de compañías, apenas cinco en el mundo occidental, cuya posición ha ido creciendo en influencia y dominio hasta un punto tal de que cualquier error propio, aunque sea temporal, está en condiciones de ocasionar consecuencias iguales o mayores, a nivel organizativo, que las provocadas por la interrupción de suministros hoy en día considerados esenciales como la electricidad<sup>12</sup>, convertidas, de este modo, en infraestructuras esenciales para la vida y los negocios (Plantin et al, 2018).

Sin embargo, por el lado de las debilidades, considero que el principal problema que presenta esta tipología es que, en cierto modo, minimiza la importancia del papel del trabajo de los usuarios, ya sea prestado voluntariamente o extraído de manera indirecta como consecuencia de su participación. Quizá por ello, las líneas que perfilan entre las tres últimas categorías, plataformas mediadoras del trabajo, minoristas y proveedoras de servicios, en la práctica queden algo desdibujadas.

Por ejemplo, es cierto que LinkedIn trata de ejercer una función como escaparate de ofertantes y demandantes de empleo, pero los procesos de construcción de la propia marca se pueden dar con igual o más eficacia en otras plataformas como Facebook, Instagram, YouTube, Tik Tok o Twitter, por poner algunos ejemplos. Además, en todas ellas es posible encontrar a personas dedicando mucho de su tiempo y energía a crear contenidos, tanto en el espacio proporcionado por la propia plataforma, o en otros espacios, pero que son difundidos a través de estos canales, con el principal objetivo de obtener ingresos directamente o mejorar su posición reputacional (Christin, 2020:

---

<sup>12</sup> La referencia a la electricidad se puede interpretar en este caso de manera literal. En diciembre de 2020 una caída generalizada de Google afectó a muchos de los servicios que ofrece la compañía, provocando serios trastornos a usuarios particulares, empresas y colegios. Entre estos problemas, las personas que habían instalado sistemas de control remoto de la iluminación de sus hogares a través del servicio Google Home se quedaron durante más de 90 minutos sin poder encender las luces de su propio domicilio (Hern, 2020)



Christin y Lewis, 2021). Por otro lado, empiezan a ser frecuentes los testimonios de personas que aseguran usar LinkedIn para ligar (Yip, 2022), como una muestra más del uso inicialmente imprevisto que algunos realizan de muchas de estas aplicaciones.

Del mismo modo, relacionado con el papel jugado por el trabajo que se esconde detrás de la vida social que dota de contenido estas plataformas, las plataformas minoristas y las proveedoras de servicios, en buena medida, también podrían quedar incluidas en la categoría de plataformas mediadoras de trabajo, pues en ambos casos, de manera más clara en el de las prestadoras de servicios, en realidad lo que se está ofreciendo es un espacio digital de encuentro entre quienes buscan adquirir algo, ya sea un bien o un servicio, y quienes lo están ofertando.

Quizá haya varios motivos para que esta propuesta de tipología de plataformas desenfoque de una manera tan evidente el papel del trabajo escondido que hay detrás de cada una de las categorías creadas. Uno podría ser que, aunque Kenney y Zysman tienen formación económica y son referentes internacionales en el estudio de las plataformas, ponen más el acento en los aspectos de mediación proporcionados por las plataformas, y no tanto en sus impactos en el sistema productivo y en los procesos de creación de valor.

Otra circunstancia que también podría influir es el extraordinario dinamismo y la elevada inestabilidad que preside este mundo. Las plataformas están tratando permanentemente de adaptarse a nuevas exigencias en un mercado altamente competitivo, a la vez que los usuarios encuentran grietas en las *jaulas de bits* que trazan estas plataformas, logrando ampliar el margen de usos posibles. Las propias compañías, a su vez, cuando identifican estos nuevos usos, deben optar entre aprovecharlos para abrir una nueva vía de negocio o sellar las grietas por medio de algún tipo de actualización, ya sea administrada en forma de software, ya sea reflejada en algún cambio en los términos de servicio. Finalmente, también los reguladores están en condiciones de imponer limitaciones por medio de cambios legislativos.

## **5.2 Plataformas según el modo de producción y explotación de los datos. La tipología de Srnicek.**

Una segunda tipología es propuesta por Srnicek (2018). Su principal ventaja es que atrapa mejor el papel en los procesos de creación de valor, así como las transformaciones respecto al trabajo, considerado en esta investigación como uno de los mecanismos implicado en esos procesos. En este caso también se da, de algún modo, el mismo tipo de problema con respecto a la capacidad de las categorías propuestas de ser totalmente excluyentes entre sí, de tal modo que una misma firma comercial puede estar incluida en varias de las clases propuestas. Si bien, si pasamos del nivel firma comercial al de la división de negocio específica de cada firma comercial, esta posibilidad se reduce casi por completo. Pasemos a exponer las categorías propuestas y posteriormente comentamos algunos aspectos relevantes.

### *5.2.1 Plataformas publicitarias.*

En esta primera categoría se incluyen las plataformas que transforman los datos de los usuarios en un tipo de información secundaria que se comercializa para dirigir con la mayor precisión posible mensajes publicitarios. Son sobre todo Google y Facebook los principales protagonistas de este modelo de negocio y sus principales impulsores. Para Srnicek este es el modelo original que inicia el capitalismo de plataforma. Como se ha explicado, en un contexto presidido por la escasez puntual de capital procedente de inversores dispuestos a seguir financiando empresas tecnológicas sin encontrar las vías de rentabilidad, se hizo necesario encontrar de manera urgente el camino que condujese a la obtención de ingresos. Esto provocó una metamorfosis acelerada en la esencia de estas compañías, en primera instancia ideada por Eric Schmidt en el seno de Google (Zuboff, 2020). Esta consistió en que “los datos extraídos pasaron de ser una manera de mejorar los servicios a volverse una manera de recolectar ingresos por publicidad (Srnicek, 2018: 53).

Respecto al trabajo implicado en este proceso, Srnicek adopta una postura en la que confiere mayor relevancia al trabajo de procesamiento, depurado y análisis de los datos, realizado por las plataformas, que al *digital labor* implicado en los procesos de suministro de datos. Esto es un punto en el que no todos los análisis coinciden plenamente (ver Casilli, 2021; Casilli y Posada; 2019; Fumagilli et al., 2018), sobre el que volveremos más adelante.

### 5.2.1 Plataformas de la nube.

El máximo exponente de este tipo de plataformas sería la firma Amazon, concretamente su división Amazon Web Services, aunque compañías como IBM, Microsoft o Google tratan también de abrirse un hueco en este tipo de mercado. El servicio ofrecido por estas empresas consiste en cobrar por el acceso y uso de espacios de almacenamiento y potencia computacional, procesamiento de la información, softwares y/o sistemas operativos. Todos estos servicios se proporcionan de manera deslocalizada, conectándose a servidores y centros de datos desperdigados por todo el planeta unidos por las redes de cables tejidas por estas compañías. Una explicación más detallada de cómo funcionan estos procesos se puede encontrar en Narayan, (2022).

El principio rector que guía todo el proceso consiste en ofrecer un servicio externo, necesario para la producción en cada vez más empresas, de un modo similar a como sucede con la electricidad. En lugar de que cada pequeña factoría de datos tenga su propio sistema de generación de energía autónomo, las plataformas en la nube ofrecen brindar este servicio de manera flexible según la demanda que cada empresa tenga en cada momento. En este caso flexibilidad y escalabilidad están conectadas, como las empresas no necesitan una potencia de computación muy elevada todo el tiempo, pero sí pueden tener picos puntuales de demanda, es más eficiente aprovechar las ventajas derivadas de obtener este suministro de otras compañías que se benefician de la economía en escala. A su vez, la posición central de las plataformas en la nube también proporciona la posibilidad de recolectar datos de miles de empresas y de gobiernos de todo el mundo. El *digital labor*, en este caso, estaría implicado en los procedimientos anteriores destinados al depurado y procesamiento de los datos que mejoran los servicios ofrecidos por estas compañías, además de todos los procesos de producción de datos que atraviesan el capitalismo de plataforma.

### 5.2.3 Plataformas industriales.

Podemos considerar a las plataformas industriales como un ejemplo extremo del proceso de creciente plataformización, entendida como “la penetración de las

infraestructuras, los procesos económicos y los marcos gubernamentales de las plataformas en diferentes sectores económicos” (Poell, Nieborg y van Dijk, 2019: 5). En este caso estamos ante empresas maduras que lograron una posición asentada en un sector tradicional y que posteriormente desplazan una parte de sus procesos de creación de valor al modelo hegemónico de la plataforma. La posibilidad de producir y almacenar en formato digital datos derivados de los procesos industriales implicados en cada una de las fases de fabricación de sus productos, prepara el terreno para acumular y procesar toda esta información, poniéndola al servicio del incremento de la optimización y rentabilidad de la manufactura. El principio rector sería que “cada componente en el proceso de producción se vuelve capaz de comunicarse con máquinas de ensamblaje y otros componentes, sin que los guíen gerentes o trabajadores” (Srnicsek, 2108: 63). El objetivo sería incrementar el nivel de automatización de la industria apoyándose en datos derivados del propio proceso productivo, con una segunda meta a largo plazo, conectando el proceso productivo con el consumidor final, tratando así de posibilitar una customización masiva.

El *digital labor* presente en este caso procede de dos fuentes distintas. Por un lado, las plataformas industriales tienen como objetivo incorporar los datos procedentes de los sensores incluidos en los bienes de consumo comercializados bajo la etiqueta de *inteligentes*. Esto sería una reactualización digitalizada del prosumidor (Ritzer y Jurgenson, 2010), ya no solo consistiría en que el consumidor toma un papel activo a la hora de suministrarse él mismo el producto, eliminando parte del trabajo anteriormente incorporado al producto final, como sería el caso del mueble de Ikea que uno termina de montar en su domicilio. En este caso, el producto inteligente sería a su vez un dispositivo diseñado para proporcionar un flujo constante de datos que sirven como suministros para el diseño y la planificación de los posteriores bienes de consumo en el mismo sector. Pero, además es necesario considerar todo el proceso anterior de aprendizaje, llevado a cabo en la propia fábrica, que deriva en la optimización del proceso industrial. Aquí nos encontramos ante una versión 3.0 del *general intellect* esbozado por Marx en los Grundrisse, así como ante la digitalización de los mismos procesos que Braverman (1975) identifica como resultado de la organización científica del trabajo propia del modelo taylorista. Esto es, la expropiación forzosa de los saberes presentes en los cuerpos de los trabajadores y su puesta a disposición del proceso productivo realizada por medio de la imposición de los medios técnicos introducidos en

la organización del proceso de trabajo. Sobre estos debates volveremos con detalle en más adelante. Por ahora solo parece necesario constatar que en este caso también estaríamos ante un tipo de plataformas donde se dan la mayoría de los procesos que se vienen señalando. Así, según Srnicek, las dos principales plataformas industriales serían MindSphere, desarrollada por Siemens, y Predix, desarrollada por General Electric. Ambos gigantes industriales se sirven de los servicios web prestados por las plataformas de la nube, principalmente Amazon Web Service y Azure de Microsoft, por lo que engrosarían el tronco del árbol, en el sentido de favorecer e intensificar el control de última instancia de las grandes plataformas, esas plataformas de plataformas en la propuesta de Kenney y Zysman.

#### *5.2.4 Plataformas de productos.*

La siguiente categoría propuesta por Srnicek es la de plataformas de productos, aunque en su interior se podría realizar a su vez otra subdivisión entre aquellas que ofrecen servicios nacidos como consecuencia del crecimiento del uso de internet, y otras que introducen una lógica plataformizadora en unos modelos de negocio surgidos en la era industrial. Las plataformas de productos, en cierto sentido, son un intento de rentabilizar la tendencia de constante reducción del coste marginal de los bienes digitales (Rifkin, 2014).

En el primer grupo las empresas más representativas serían el modelo Spotify o Netflix. La plataforma adquiere una serie de bienes y comercializa su acceso, a la totalidad o a partes de su catálogo en función de unas tarifas temporales o el cobro por producto adquirido. Esto también se aplica a otro tipo de bienes diferentes a los estrictamente digitalizados, como sería el caso, por ejemplo, de Zipcar, donde se paga una cuota por utilizar un vehículo durante una determinada cantidad de tiempo en una ciudad. Igualmente, la lógica de extracción y acumulación de datos ha sido un puntal clave para sostener la expansión de muchos de estos negocios, como, por ejemplo, las compañías que despliegan redes de monopatines y bicicletas que se usan temporalmente a cambio de una renta, que difícilmente obtienen beneficios como resultado de su margen operativo, pero que se sostienen gracias a fuertes inversiones impulsadas por el apetito por los datos (Huang, 2018).

Pero la tendencia a la plataformización no se limita a este tipo de bienes. El ejemplo de Rolls Royce, con un servicio de alquiler de tiempo de uso del motor a reacción contratado por algunas aerolíneas sería un caso tipo de otra tendencia que se puede incluir en esta categoría. Así, en lugar de fabricar el motor y finalizar tras su venta la relación con el comprador una vez este ha sido instalado en cada aeronave, el modelo de plataformización permite que se establezca un contrato de uso con el fabricante pagando una tasa por el tiempo efectivamente utilizado. A cambio el fabricante asume el mantenimiento y el suministro de piezas de recambio cuando sea necesario. Este, a su vez, instala una serie de sensores en los motores que sirven para optimizar todo el proceso, además de capturar esos datos, logrando establecer un coto cerrado que le protege ante posibles competidores. Los datos se hacen cruciales en este proceso y el papel del *digital labor* queda reducido a los procedimientos de refinado e interpretación de datos, que, en este caso, lo habitual es que sean realizados por ingenieros altamente cualificados que trabajan directamente en los centros de interpretación de datos integrados en la propia compañía.

#### 5.2.5 Plataformas austeras.

La última de las categorías propuestas, la más relevante para el objeto central de esta investigación, es esta que Srnicek denomina austeras, donde Uber o Airbnb serían los máximos representantes. La esencia de su negocio es muy semejante al de las plataformas del apartado anterior, ambos tipos de plataformas ofrecen el acceso a un bien o un servicio de forma temporal a cambio de un pago. La diferencia fundamental, que justifica la creación de una categoría propia, reside en que las plataformas contempladas en este grupo ofrecen los productos y servicios sin ser propietarios directos de los mismos. De este modo, formalmente no ejercen un control directo sobre aquello que promocionan en sus webs. Airbnb no es propietaria de los alojamientos que puedes encontrar inscribiéndote en ella, tan solo muestra las ofertas de hospedaje subida por particulares a su web. En teoría, todos los trabajos necesarios para que la experiencia sea agradable y acorde a las expectativas es responsabilidad última de los anfitriones (Gil, 2019). Esto, sin embargo, no es óbice para que en muchas ciudades la oferta de alojamientos de Airbnb haya crecido hasta equipararse a la suma de todos los hoteles juntos disponibles en la ciudad, influyendo también en el mercado de alquiler de

larga duración (Cocola-Gant y Gago, 2019; Gil y Sequera, 2020; Sequera y Nofre, 2019; Yrigoy, 2017).

Otra característica de estas plataformas es que, en principio, externalizan una parte fundamental de las tareas de disciplinamiento y gestión ejercida sobre las personas situadas en el lado de la oferta, trasladándolas a los usuarios (Vallas y Schor, 2020). De hecho, la mayor parte de las plataformas que Srnicek denomina austeras pueden ser incluidas dentro del campo de la que se denominó *economía colaborativa*, (de Rivera, 2021; Gil, 2018). Es en este tipo de plataformas donde el *digital labor* se presta con mayor intensidad, convirtiéndose en el medio de vida principal de una gran cantidad de las personas que dependen de él (OIT, 2020), y donde se han dedicado más esfuerzos corporativos por eludir cualquier tipo de reconocimiento de la relación laboral sobre la que sustenta el modelo (Dubal, 2017; Schor y Vallas, 2021; Vallas, 2019).

El argumento en el que se sostenía buena parte de la negación de la relación laboral se basaba en el mismo razonamiento que emplea Srnicek para crear esta tipología y proponer su denominación; son austeras porque las plataformas que ofrecen este tipo de servicios no son las propietarias de los medios principales necesarios para la prestación del servicio. Igual que Airbnb no tiene viviendas propias, Uber no posee automóviles o Deliveroo no es dueña de los medios de locomoción que emplean sus repartidores. Aquí, el discurso de las plataformas consiste en afirmar que tan solo prestan un servicio de intermediación entre clientes, por lo que las personas que trabajan para proporcionar los servicios que atraen la demanda a estas webs son conceptualizadas y tratadas por las plataformas como clientes (Stark y Pais, 2020). Sin embargo, el hecho de que sea cierto que, formalmente, estas plataformas renuncian a la propiedad de determinados bienes cruciales para la prestación del servicio, en realidad, esta circunstancia solo sirve para añadir confusión sobre la cuestión principal acerca de cuál es el verdadero medio de producción de estas compañías, que no es solo la vivienda de Airbnb o el vehículo de Uber, sino “la plataforma de software y análisis de datos” (Srnicek, 2018: 72).

La posición que han ido consiguiendo forjarse estas compañías como intermediarias en la prestación de una serie de servicios intensivos en trabajo las permite ocupar un espacio privilegiado en los procesos de extracción de datos de diversa índole. Por ejemplo, Uber recopila datos de una gran cantidad de parámetros orientados a medir el rendimiento de sus trabajadores (Rosenblat, 2018). También captura datos de los usuarios de sus servicios, que incluso podrían haber sido empleados para manipular los

mercados según su propia conveniencia (Calo y Rosenblat, 2017; Dubal, 2023; Shapiro, 2023), además de datos relativos a cuestiones de interés público, como sería el estado del tráfico en las ciudades donde opera, otorgándole una posición privilegiada a la hora de negociar con las autoridades<sup>13</sup>. Esta capacidad para acumular datos en tiempo real pudo ser utilizada en algún momento para intimidar a cargos electos, buscando influir en sus decisiones durante situaciones especialmente conflictivas en las que estaban en juego procesos regulatorios que afectaban a la compañía (Isaac, 2020).

En principio, el modelo de negocio de estas compañías recibiría sus ingresos principalmente del cobro de una comisión por cada servicio prestado, aprovechando la posición de intermediario que les otorga el control de la plataforma. Sin embargo, en el contexto de capitalismo de plataforma, en el que hemos visto como la recopilación de datos se convierte en un imperativo, el modelo de negocio de estas compañías podría considerarse como un ejemplo paradigmático de la transformación de las formas de generación de valor. Estos trabajos por encargo desplegados por los espacios urbanos de las grandes ciudades son la base de un proceso de “*producción de valor dual*”<sup>14</sup>: el valor monetario producido por el servicio prestado se incrementa con el uso y el valor especulativo de los datos producidos antes, durante y después de la prestación del servicio” (van Doorn y Badger, 2020: 1476). Siguiendo con el planteamiento de estos autores, en este tipo de negocios los datos jugarían dos funciones, ambas fundamentales para el sostenimiento y crecimiento de estas plataformas. Por un lado, servirían para organizar el propio negocio, optimizando al máximo posible los recursos al asistir la toma de decisiones acerca de la cantidad de trabajadores disponibles y activos en cada momento. Esto se logra a través de la gestión algorítmica de la fuerza de trabajo (Kellogg, Valentine y Christin, 2020; Lee et al, 2015; Moore y Joyce, 2020; Rosenblat y Stark, 2016), además de mediante el establecimiento de tarifas dinámicas que pueden ser entendidas “como una técnica de cálculo ejemplar, que muestra cómo la aplicación asimétrica de la fijación de precios permite a las empresas ejercer control sobre el trabajo agregado” (Shapiro, 2020: 163).

---

<sup>13</sup> Como muestra de la capacidad de recopilar datos relativos al tráfico urbano de las ciudades donde opera, Uber cuenta con una aplicación online que permite realizar diferentes cálculos y obtener información como mapas de calor de la densidad en estas ciudades. El sitio web permite refinar la búsqueda por ciudades y, en algunos casos, por distritos. Se puede acceder aquí: <https://movement.uber.com/?lang=es-ES>

<sup>14</sup> Énfasis en el original.



Por otro lado, una segunda dimensión del valor de los datos estaría derivada del componente especulativo que ha sido propiciado por el crecimiento del capitalismo de plataforma, y que, incluso, está en la base que sostiene su crecimiento. Como se ha visto anteriormente, el valor de los datos no es algo unívoco, claro y predecible de antemano, por el contrario, estos datos pueden ser entendidos como un tipo de capital que cuenta con la posibilidad de generar rentas, de manera indeterminada a priori, pues este valor “se deriva de prácticas especulativas y performativas” (van Doorn, y Badger, 2020: 1476). Es decir, a partir de estar en condiciones de transmitir a los mercados financieros y a los inversores la señal de que se controlan grandes cantidades de datos cruciales para un sector determinado, es posible atraer más inversiones de capital riesgo que hacen crecer la valoración de la compañía. Este capital puede ser empleado en ampliar y refinar los procedimientos tecnológicos destinados a acumular mayores cantidades de datos, mejorando a su vez la posición de la empresa en mercados altamente competitivos, caracterizados por los problemas para encontrar la rentabilidad operativa atendiendo exclusivamente a los beneficios obtenidos como resultado de la prestación de servicios de intermediación (Horan, 2019).

Esta circunstancia también está en condiciones de producir una transformación en la esencia de la naturaleza del trabajo que va más allá de la controversia sobre el no reconocimiento de la relación laboral implícita en estos modelos de negocio. Si nos abstraemos por un instante de todo lo relacionado con la prestación de un servicio determinado, podemos conceptualizar a los trabajadores de estas plataformas como un conjunto de sensores periféricos integrados en un gran dispositivo centralizador. Desplegados por el territorio urbano, coordinados con el objetivo de incrementar continuamente la base de datos acumulada por estas plataformas y de mejorar todo lo posible su calidad. Serían la extensión final, una red de hardware conectados a un conjunto de softwares destinados a mapear aspectos fijos y dinámicos presentes en el entorno urbano, así como el modo en que establecen relaciones multinivel y se recombinan entre sí. El objetivo final sería traducir a un lenguaje legible para las máquinas el conjunto de interrelaciones que se dan entre humanos, así como entre humanos, espacios físicos y espacios comerciales. De este modo se pone de manifiesto una de las tendencias centrales de las plataformas a nivel infraestructural como sería su capacidad para “descentralizar la producción de datos y recentralizar su recopilación”

(Helmond, 2015: 5), a la vez que se evidencia la codependencia, presente en el modelo, entre los factores tecnológicos y la participación crucial de la actividad humana.

El valor de los datos, como se acaba de señalar, no es algo que sea fácil de determinar a priori, depende de muchos factores, algunos puramente especulativos y performativos. Si bien, su valor se incrementa en función de la posibilidad de extraer inferencias válidas de ellos, lo cual también depende de su calidad y de la posición que ocupan en la cadena de valor de los datos (UNTACD, 2019). La calidad tiene que ver con las posibilidades de dar sentido que albergan estos datos, lo cual se incrementa en los datos capturados por este tipo de plataformas, que además de contar con una red de trabajadores casi permanentemente desplegada por la ciudad, cada transacción que se completa en su seno contiene información directa acerca de preferencias como gustos culinarios, desplazamientos físicos, horarios de trabajo y de ocio, relaciones entre personas o entre ellas y espacios urbanos. Por ello, de alguna manera estas aplicaciones estarían en condiciones de conectar aspectos de la vida online con muchas de sus correlaciones con el espacio físico, llevando un paso más allá la extracción de datos al extenderla a nuestro interactuar en, y con, un espacio que hasta ahora se podía concebir como no digitalizado. Es decir, ya no son datos de nuestra actividad online lo que se recopilan, sino que se abre la puerta a recopilar más y mejores datos resultantes de aspectos de nuestra vida social y personal que hasta ahora permanecían offline. De hecho, como señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT), muchas de las adquisiciones de compañías menores por parte de algunos de los gigantes de sector se entienden mejor si consideramos estos datos como uno de los activos clave integrados en el paquete que cambia de manos en estas transacciones. Esto supone una concentración de poder de mercado en los dos sentidos, el clásico, al eliminar un competidor y absorber su cuota de mercado, y el de los datos, al pasar a controlar un mayor set de datos del mismo sector, que podría suponer un incremento mayor del valor del resultante de sumar el valor de ambos sets de datos por separado.

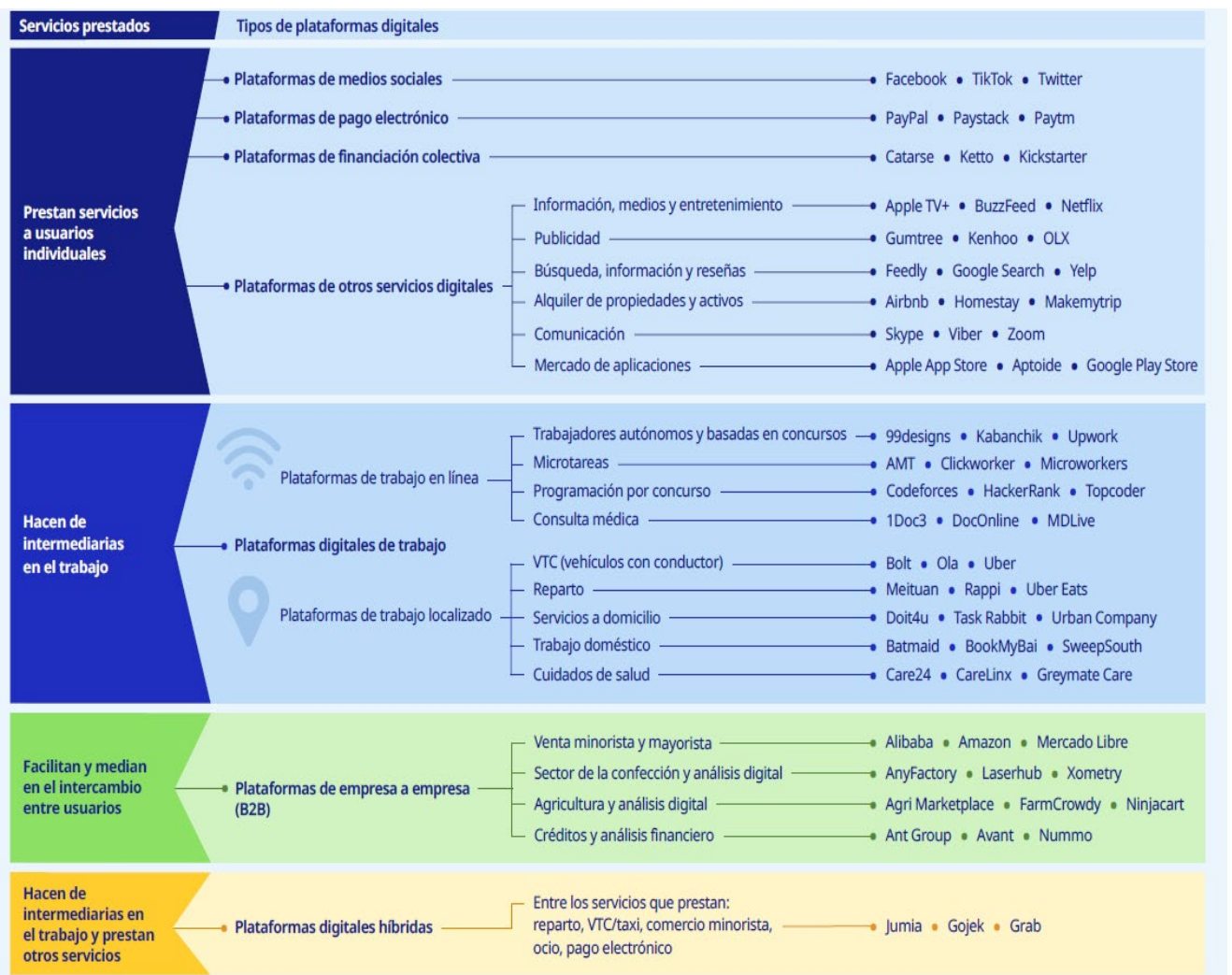
### **5.3 Plataformas según los servicios prestados.**

Una última tipología de plataformas. Muy descriptiva y que apenas entra en detalles sobre algunas de las categorías propuestas, se organiza en función del tipo de servicios

que presta y procede de la OIT (2021), que en un informe de referencia sobre el papel de las plataformas en la transformación del trabajo realiza un análisis muy extenso y detallado de algunos aspectos cruciales en este sentido.

Como se muestra en la figura 3, la división fundamental para los objetivos de esta investigación sería la que se realiza en el seno de las plataformas que median en el trabajo, entre plataformas de trabajo en línea y plataformas de trabajo localizado. Esta distinción es muy importante, pues contribuye a proporcionarnos una localización mucho más precisa del lugar que ocupan el tipo de plataformas de las que nos vamos a encargar a lo largo del resto del texto.

Figura 3. Plataformas según el servicio prestado. Fuente OIT, 2021.



Como se puede comprobar en la figura, esta tipología tampoco es exhaustiva, por ejemplo, no aparecen referencias a las plataformas en la nube o las plataformas

industriales de Srnicek, o a las plataformas de plataformas de Kenny y Zysman, que hemos observado antes. También separa a plataformas, como el caso de Uber y Airbnb, que en la anterior tipología presentada estaban integradas dentro de la categoría de plataformas austeras.

Estas diferencias de criterio reflejan las dificultades implícitas en la tarea de elaborar una tipología de plataformas que sea aplicable de manera universal. Además de que los criterios para una u otra varían entre sí, como señala UNTACD (2019) las plataformas constituyen una especie de blanco móvil. El intento de crear taxonomías que incluyan todas las plataformas tropieza con la dificultad de la definición, con los diferentes intereses que subyacen a la elaboración de las tipologías o por la disparidad de criterios, incluidos los geográficos o el modo en que afectan en diferentes lugares del mundo. Lo que en un sitio puede ser una red social, un medio conectivo en la formulación de van Dijk, en otro puede ser el principal canal de información online (UNTACD, 2019).

Sin embargo, la ventaja de esta última propuesta procedente de la OIT radica en que uno de los principales criterios de aproximación está relacionado con el modo en que las diferentes categorías de plataforma intervienen en procesos amplios de transformación del empleo. Todas las que propone, según se menciona en el informe, contribuyen de alguna manera a intervenir en la definición de cuestiones fundamentales relativas a la esencia del propio trabajo y a los procedimientos tecnológicos, organizativos y normativos implicados en esa modificación.

A pesar de que esta última categorización pueda ser a simple vista más operativa, precisamente por estar mucho más enfocada a la cuestión del trabajo implicado en la propia definición de los criterios utilizados para su elaboración, la cuestión de los límites borrosos resultantes del modo en que las plataformas afectan a diferentes dimensiones de la vida social provoca que se puedan identificar algunos problemas en la tipología. Por no extenderme en exceso, tan solo me centraré en un aspecto que puede ser considerado como problemático. En concreto, teniendo en cuenta que la OIT introduce el criterio del trabajo como un eje articulador de su categorización, separar en grupos diferentes a plataformas como Airbnb de otras como Uber, considerando que la primera se centra en la prestación de servicios a usuarios individuales, frente a la categoría de intermediarios en el trabajo, donde se encuadra la segunda, supone, en cierto modo, restar valor al trabajo necesario prestado, profesionalmente o como

amateur, para que el bien alquilado satisfaga las expectativas del usuario final que, por ejemplo, identifica Gil (2018) en su investigación.

Incluso, si analizamos el tipo de servicio que se presta, y lo comparamos con su equivalente más cercano en los mercados de servicios anteriores a la aparición de las plataformas, que en este caso sería el proporcionado por las empresas hoteleras, además de que se hace necesario reconocer ese trabajo invisible invertido en acondicionar el espacio físico para conseguir que resulte acogedor, en el caso de Airbnb, hay que añadir un trabajo emocional consistente en labrarse la propia reputación por parte del anfitrión que es estimulado y valorizado por parte de la propia plataforma y utilizado para elaborar sus rankings de los que depende la visibilidad que alcanza cada ofertante de alojamiento (Casilli, 2021: 87).

Este tipo de controversias, en realidad, no deben ser interpretadas tanto como el resultado de desenfoces metodológicos, sino más bien, es una evidencia de que ante las plataformas nos encontramos con un tipo de entidad mucho más difícil de analizar y clasificar de lo que a simple vista puede parecer. El hecho de poder considerarse un “híbrido mercado-empresa” (Casilli, 2021: 249), junto a la enorme flexibilidad derivada de la adaptación constante que se pretende instaurar en respuesta a usos variados y estrategias de modificación y estiramiento de los límites por parte de los participantes que alberga en su seno, en cualquiera de los lados del mercado que configura, provoca esa capacidad de reprogramación constante, referido no solo a su dimensión infraestructural en forma de código informático, sino también a los usos sociales asignados, no solo desde la posición del propietario de la infraestructura, como también por parte de los diferentes tipos de usuarios que alberga.

## **CAPÍTULO 6. RECAPITULACIÓN Y SÍNTESIS FINAL**

Retomando desde los planteamientos iniciales de esta primera parte, tras la revisión de la literatura expuesta aquí, parece más consistente la afirmación de que estamos ante una mutación cualitativa sustancial de un conjunto de aspectos fundamentales que habían venido organizando el orden socioeconómico propio de la modernidad, cuyo origen podemos localizar en paralelo al nacimiento del capitalismo industrial. Es decir, estamos ante un nuevo tipo de capitalismo.

El cambio consiste en que aparece un nuevo sistema productivo con su modo de acumulación característico: el capitalismo de plataforma. En él se pueden localizar unas fuerzas productivas propias, las plataformas, y unas nuevas relaciones de producción orientadas a la extracción, acaparamiento y almacenamiento de un nuevo tipo de capital, los datos. Este sistema productivo es impulsado como consecuencia de un nuevo ciclo de acumulación por desposesión consistente en convertir los datos en el nuevo capital, para su extracción se introducen una serie de procedimientos orientados a la medición de un número creciente de aspectos de la actividad individual y social, así como de otros elementos que integraban un patrimonio común no mercantilizado. Este nuevo tipo de capital es utilizado para impulsar nuevos modos de obtención de rentabilidad. Estos no están necesariamente regidos por el valor de uso de este capital, sino que, a menudo, prevalece su valor de cambio.

Una de las dimensiones que han sido transformadas para facilitar la obtención de este nuevo tipo de capital se puede localizar en la esencia del trabajo, esto se logra a través de difuminar las fronteras entre las figuras clásicas de ocio y trabajo. Las plataformas se

han convertido en las fuerzas productivas propias de este tipo de capitalismo, actuando como entidades destinadas a extraer, acumular y poner en valor este nuevo tipo de capital, a base de transformar innumerables aspectos de la vida social, desde cuestiones como la sociabilidad, la comunicación, los procesos de formación de la opinión pública o aspectos relacionados con el consumo; desde cómo decidimos qué productos elegir, entre una oferta creciente e inabarcable, hasta cómo llevamos a cabo la decisión.

Por poner un ejemplo, ahora, para planificar unas vacaciones podemos contrastar precios y programar las actividades a realizar, comparando entre miles de opiniones de otras personas sobre infinidad de lugares distintos. Adquirir un billete de avión y contratar el alojamiento en mercados de precios fluctuantes controlados por alguna plataforma de viajes. Desplazarnos por espacios completamente desconocidos sin necesidad de adquirir un mapa de la zona gracias a un servicio de GPS integrado en nuestro smartphone. Realizar fotografías de sitios que nos llaman la atención y compartirlas en tiempo real con nuestros conocidos, o incluso con los desconocidos, a través de alguna red social. Elegir un restaurante, o pedir comida a domicilio, guiados por las reseñas de clientes anteriores alojadas en alguna plataforma. Si no conocemos a nadie, utilizando una app de citas podemos llegar a acordar un encuentro con alguien con quien aparentemente coincidamos en intereses y valores. Mientras todo esto sucede, podemos mantenernos puntualmente informados leyendo según se publican las noticias de nuestro lugar de origen, por lejano que esté, así como los últimos cotilleos de nuestro entorno familiar o del círculo de amistades más cercanas. También podemos seguir cumpliendo obligaciones relacionadas con nuestro empleo formal, reunirnos con un compañero de trabajo, o con un superior jerárquico a través de alguna herramienta proporcionada por una plataforma. Incluso estamos en disposición de consultar puntualmente el estado de nuestro domicilio si decidimos instalar una cámara web que sube las imágenes en tiempo real a algún site, también alojado en alguna plataforma. Podría parecer que todos estos ejemplos evidencian un incremento de la autonomía personal alcanzada gracias a la tecnología. Pero también son una muestra de un proceso social de creación artificial de necesidades (Alonso, 1986), que solo pueden satisfacerse a costa de otorgar mayor poder y control sobre nuestras actividades a un puñado de plataformas tecnológicas.

Estos ejemplos reúnen un conjunto de transformaciones que podrían parecer algo superficial. Alguien podría pensar que tan solo hemos añadido una nueva capa digital a

actividades que llevamos haciendo durante mucho tiempo. Sin embargo, encierran algunos cambios más profundos impulsados como consecuencia de la aparición de estos superagentes como son las plataformas. El hecho de que se hayan convertido en intermediarios ineludibles en cada vez más aspectos de la vida social, política y económica les ha otorgado, fijándonos solo en la esfera material, la posibilidad de estar detrás de la creación de un nuevo modo de producción y acumulación de valor basado en los datos. En este sentido, Casilli (2021: 19) señala al menos tres tipos diferentes de formas de producción de valor donde las plataformas participan de manera definitiva, estos serían el valor de calificación, el valor de monetización y el valor de la automatización. Todas estas formas de creación de valor impulsan el imperativo de la acumulación de datos (Sadowski, 2020), que se convierten en un nuevo tipo de capital, el capital propio del capitalismo de plataforma, resultado a su vez de la extensión e intensificación de los mismos tipos de procesos de cálculo instrumental y racionalización que identificó Weber como condición de posibilidad para el surgimiento del capitalismo original. Para lograr este cambio se ha construido una jaula de bits que actualiza la jaula de hierro de Weber, imponiendo límites a la acción inscritos en la arquitectura de sistemas digitales.

Si nos remontamos a su origen, este se puede interpretar como la siguiente fase del capitalismo maduro que mezclaba la razón de ser neoliberal (Laval y Dardot, 2013) con un incremento del poder performativo del capital financiero. De lo primero da cuenta la imposición de la lógica de medición de cada vez más aspectos de la vida con el fin de introducir una competencia permanente y extenderla a cada vez más lugares. Esta razón de ser neoliberal está en la base del surgimiento de una nueva ideología que Sadin (2018) denomina tecnolibertarismo, ideología que, según el filósofo francés, a pesar de proclamar lo contrario, de facto, niega la libertad del individuo y acaba con cualquier posibilidad de comunidad a partir de “descalificar la acción humana en beneficio de un ser computacional que se juzga superior” (Sadin, 2018: 126). A este nuevo ethos tecnolibertario se le puede atribuir un lugar geográfico de nacimiento, Silicon Valley, que vendría a remplazar al lugar de origen del espíritu del capitalismo que Weber localizaba en las regiones centrales de la Europa protestante.

Por su parte, como consecuencia del poder performativo del capital financiero, aplicado a este caso, hemos visto que el capitalismo de plataforma se desplegó en sus inicios, y se sostuvo durante años, gracias a generosas rondas de financiación que permitían un



crecimiento del poder y la influencia de estas plataformas antes de alcanzar una vía clara hacia la rentabilidad. Debido a que un rasgo característico de la financiarización es que los beneficios de la inversión financiera no tienen que estar necesariamente ligados a la cuenta de resultados de las empresas donde se invierte, muchas de esas inversiones obtuvieron elevados rendimientos, sin que las plataformas que actuaron como vehículo de la inversión hayan conseguido hoy en día encontrar el camino para obtener beneficios como resultado exclusivo de la comercialización de los servicios que prestan. Esto se produce gracias a intensificar el tipo de estrategias propias del capitalismo financiero, como las recompras de acciones, las adquisiciones de pequeños competidores o la evasión fiscal (Fernández et al, 2020), favoreciendo así la consolidación de un modelo tendente al monopolio, pues para sobrevivir se hace necesario obtener un flujo de inversiones constante, regido por el principio del ganador se lo lleva todo.

A partir de alcanzar un cierto tamaño, las lógicas financiarizadoras se encarnan materialmente, extendiéndose al resto de actividades lúdicas y sociales que se venían realizando online mediante principios cooperativos, así como a todo aquello que se pueda atrapar de lo offline. Las tecnologías se inscriben en cada vez más actividades humanas, otorgando a sus propietarios cuotas crecientes de poder que apenas es objeto de reflexión, se impone de manera tan natural como se fue naturalizando el uso de las tecnologías introducidas en cada vez más actividades humanas, individuales y sociales. Como señalaba Winner, “las decisiones importantes quedan en manos privadas” (Winner, 2008: 181), retirando de la posibilidad de deliberación colectiva acerca del conjunto de intereses y propósitos que encierran las tecnologías que se imponen.

Esto puede ser interpretado como la profundización del tipo de relación hombre-máquina que vislumbraban tanto Marx como Weber en los albores del capitalismo industrial señalada al principio de este texto. Si entonces ambos pensadores ya alertaban de cómo en el modelo industrial los humanos habían quedado relegados a una posición subordinada respecto a las máquinas introducidas en la producción, en la actualidad, el imperativo de la producción de datos ha profundizado y solidificado esta relación amo-esclavo. Pasamos una gran cantidad de nuestro tiempo realizando tareas al servicio de las necesidades impuestas por las plataformas. Estas nos trasladan sus demandas en forma de infinidad de modalidades de notificaciones, avisos, anuncios, alertas y otro tipo de llamadas de atención.

Si decíamos, siguiendo a Sadin, que este nuevo tipo de capitalismo también tiene una ideología y un ethos propio, igualmente es posible señalar la utopía que propone como horizonte deseable, reificada en la promesa de la casi total automatización. Esta utopía, cuya influencia alcanza incluso a propuestas de aspiración emancipadora (Bastiani, 2020), consiste en vaticinar la eliminación de la mayor parte del trabajo humano. Para alcanzarla el nuevo capital propio del capitalismo de plataforma, los datos, estarían en condiciones de ofrecer su mayor potencial, convertidos en el maná que nos permite atravesar el desierto. En ese relato utópico es la denominada inteligencia artificial el vehículo fundamental que utiliza los datos como el carburante. Sin embargo, lejos de cumplir con la promesa del fin del trabajo humano, la realidad parece mostrarnos como, de momento, todo lo que se ha conseguido gracias a las proclamas en favor del crecimiento de la inteligencia artificial es esconder un trabajo humano creciente, prestado a ritmos más intensos, sin recibir apenas contraprestación por él o, en el mejor de los casos, a cambio de salarios de miseria (Newlands, 2021; Tubaro et al, 2020). En palabras de Casilli,

“más que la desaparición programada del trabajo, asistimos a su desplazamiento o disimulación fuera del campo de los ciudadanos (...) Las plataformas adoptan un estilo particular de gestión de las actividades productivas que consiste en poner a trabajar a un número cada vez mayor de personas y, al mismo tiempo, dejarlas fuera del trabajo, porque su lugar se sitúa fuera de las modalidades clásicas de la relación laboral”  
(Casilli, 2020: 30)

Esto conecta directamente con el objetivo principal que persigue esta investigación, el cambio radical procedente del establecimiento del capitalismo de plataforma sobre el propio trabajo.

Como hemos visto, ese nuevo capital, los datos, se obtiene de diversas fuentes, pero la principal es el resultado del monitoreo y la extracción de rastros de un número creciente de aspectos procedentes de la actividad humana. El proceso se inicia en los medios conectivos (van Dijk, 2016) y en la actividad online capturada a través de la introducción de mecanismos orientados a este fin por parte Google (Zuboff, 2020). Pero se extiende, estando en condiciones de atrapar cada vez más datos procedentes de otros tipos de actividades que suceden sobre el terreno (van Doorn y Badger, 2020). Esto se debe considerar desde la perspectiva del *digital labor*, que como señalan Fumagalli et al. (2018), difumina los límites entre el trabajo y el ocio, transformando prácticamente

toda actividad monitorizada por las plataformas en un nuevo tipo de trabajo. Muta así el *free labor* de Terranova (2000) en *digital free labor* (Casilli, 2020), convirtiendo a los simples usuarios en portadores de una dualidad que se encarna en el término *producer* (Lara, 2018). Con ello, el proceso de alienación en el trabajo que Marx identificó a mediados del siglo XIX ha alcanzado ya a una creciente alienación sobre el propio ocio, pues este se ha convertido en un nuevo tipo particular de trabajo.

Si bien, cabe señalar que no todos los datos tienen el mismo valor, dependiendo de algunos factores relacionados con su calidad. Para cumplir con los objetivos del crecimiento de la inteligencia artificial, cuanto más información contengan estos datos mayor es su potencial de producir mejores resultados en los ciclos de entrenamiento o perfeccionamiento de los modelos de aprendizaje automático (Tubaro et al., 2020). Por ello, en muchas ocasiones es necesario incorporar una cantidad creciente de trabajo humano invisibilizado en forma de etiquetado y clasificación de estos sets de datos (Newlands, 2021).

Estas evidencias imponen la necesidad de realizar una distinción entre los diferentes tipos de digital labor, como propone Casilli (2020) diferenciando entre el *digital labor* bajo demanda, que englobaría los trabajos en aplicaciones como Uber, el microtrabajo, donde se paga una tarifa por tarea en plataformas como Amazon Mechanical Turk, y el trabajo social en la red, que engloba desde la actividad cotidiana produciendo contenido de un usuario cualquiera al trabajo de los denominados *influencers* que tratan de monetizar directamente sus contenidos en plataformas como YouTube, Instagram o Tik Tok.

En el siguiente capítulo se emplean las herramientas procedentes de la sociología del trabajo para profundizar en estas cuestiones, tratando de enfocar concretamente las transformaciones en el mundo del trabajo que todavía queda bajo una relación estándar, llevadas a cabo como consecuencia de la aparición del capitalismo de plataforma. Se intentará de este modo abordar las dificultades que presentan las tipologías de plataformas por una vía alternativa, centrándonos en su incidencia sobre un aspecto concreto, como es el trabajo, que sirve para ejemplificar uno de los cambios sociales que ya se han producido en el contexto de capitalismo de plataforma. Como premisa importante hay que considerar que, en el caso de los trabajadores dependientes de las plataformas para obtener un salario, la desconexión o las estrategias tendentes a la protección individual de la privacidad no son una opción posible. Si quieren cobrar han

de aceptar la mayoría de las imposiciones de las plataformas, además de ir un paso más allá, pues se convierten en sus empleadores de quienes dependen infinidad de aspectos, como el salario o la duración de la jornada laboral. Esto se verá con más detalle más adelante.

Pero antes de finalizar, es interesante abordar un último aspecto donde se pone de manifiesto cierta controversia acerca de la naturaleza de los datos. Ya se ha mencionado el enfoque que sugiere que sería mejor conceptualizar los datos como mano de obra (Arrieta-Ibarra et al., 2018), en lugar del planteamiento de Sadowski de ver los datos como un capital. Estos autores afirman que tratar los datos como mano de obra tendría varias ventajas, la más relevante, para lo que se trata aquí, sería, según ellos, que proporcionaría la posibilidad de crear un mercado mundial de trabajo de datos, mejorando la calidad de los datos producidos y ofreciendo la opción de que los trabajadores de los datos pudieran empoderarse y obtener salarios dignos a cambio de su actividad como productores de datos.

Una primera crítica a esta propuesta es que, la evidencia sugiere que en aquellos espacios donde se dan intentos de reconocimiento laboral de las actividades online ligadas a la producción o al tratamiento de los datos, el poder de negociación de estos trabajadores es muy bajo, y habitualmente se ven obligados a aceptar las condiciones impuestas por los empleadores, ya sea en actividades dirigidas a la producción de contenidos, que podrían conceptualizarse como datos de alta calidad, ya sea en actividades de refinamiento y tratamiento de datos. En el mejor de los casos apenas un puñado de trabajadores mejor posicionados, los sublimes según la denominación de Casilli (2021), estarían en condiciones de obtener reconocimiento y rentas elevadas.

Pero una segunda cuestión en relación a este enfoque invita a realizar una reflexión más profunda al respecto acerca de la naturaleza de los datos. Ya hemos visto que los datos como capital no contienen un valor intrínseco en sí, sino que se puede distinguir entre un valor de uso y un valor de cambio. Ambos modos de valorizar los datos también dependen del contexto relacional e institucional en que estén encuadrados en cada fase de la cadena de producción de valor. Un mismo set de datos puede ser utilizado para mejorar un servicio, para ajustar las cuotas de un seguro médico o para subastarlo en un mercado secundario, donde su valor de cambio dependería de muchos factores, algunos puramente especulativos.

Además, yendo un poco más allá, se puede negar el planteamiento dicotómico que encierra esta propuesta. Es decir, si conceptualizamos a los datos como un tipo de capital, en la visión de Marx, estaríamos ante trabajo muerto que ha sido acumulado en forma de ese capital. Es decir, los datos, la gran mayoría de ellos, son el resultado de un trabajo humano, directo o indirecto, que es capturado por parte de las plataformas para convertirlo en su principal capital. Esto, ya hemos visto, no es el resultado de una conspiración planificada de antemano, sino más bien surge como un imperativo adaptativo en un contexto de búsqueda de rentabilidad impuesto por parte del capital financiero que sostuvo su crecimiento. Como resultado final tenemos que los datos se han convertido en capital, trabajo muerto, que puede a su vez ser reinvertido en un nuevo ciclo de creación de valor, ya sea utilizándose para mejorar la eficacia y rentabilidad de servicios prestados online, ya sea como suministro para alimentar modelos de inteligencia artificial, ya sea como una señal que se envía al mercado informando de la rentabilidad que se puede esperar de una plataforma determinada.

A continuación, en la Parte II, se propone realizar un trayecto para por la noción de trabajo a través del cual comprobar cómo sus transformaciones han ido a su vez transformando el entorno social y las estructuras organizativas de la propia sociedad, como reflejo también de relaciones de poder y dominación sustanciadas en el imperativo del control creciente que han ido guiando muchas de estas transformaciones. El nexo que une esta Parte I y la Parte II se ve con más claridad al final, cuando se muestran las nuevas aplicaciones derivadas de las herramientas propias del capitalismo de plataformas al control sobre el proceso de trabajo y a las personas que se ven obligadas a vender este único recurso productivo a su disposición

**PARTE II. SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO.  
CONTINUIDADES Y RUPTURAS EN EL  
CAPITALISMO DE PLATAFORMA.**

## **CAPÍTULO 7. EL MITO DEL TRABAJO Y SU VALOR SOCIAL.**

Si en la primera parte se partía de señalar la importancia del cambio social como una de las temáticas prioritarias en el desarrollo de la sociología, con el concepto trabajo nos situamos también frente a otro tópico que ineludiblemente ha estado en el mismo centro del campo de estudio de la disciplina desde sus orígenes. Como se mostraba, revisando a los clásicos veíamos una conexión entre los modos en que se manifiesta el cambio social y las transformaciones que se experimentan en los modos de organizar el trabajo en ese tránsito hacia el capitalismo. A partir de ahí, la importancia del trabajo como objeto de atención sociológica procede de la posición que ocupa en las sociedades capitalistas como eje articulador de un amplio conjunto de relaciones sociales. Esto implica que sobre este tema encontremos innumerables contribuciones con focos muy dispares, muchas de las cuales no es posible recoger en esta investigación.

Sin embargo, el trabajo no siempre gozó de la misma relevancia social para determinar aspectos como la identidad o el estatus social como la que ocupa en la actualidad. Es decir, su influencia en la capacidad de determinar un amplio conjunto de posiciones sociales, o incluso los significados atribuidos socialmente a cada una de las tareas que engloba, debe ser contemplado en cada contexto sociohistórico concreto (Méda, 2010). Esto implica que se haga necesario realizar una revisión de los procesos socio históricos determinantes en la elaboración de la noción de trabajo, influida por aspectos materiales e ideológicos (Naredo, 2010). Comenzamos proponiendo una breve mirada a un pasado más lejano para entender algunas cuestiones clave que operaron a la hora de confeccionar la actual noción de trabajo.

### **7.1 Trabajo y enfoque clásico.**

En primer lugar, centrandó la observación sobre el tipo de actividad en sí, desde una perspectiva sociohistórica, siguiendo a Naredo (2010), el trabajo como tal no siempre gozó del mismo tipo de reconocimiento social que alcanzó durante la modernidad. En

su obra Naredo presenta ejemplos que dan cuenta de periodos históricos en los que las tareas orientadas a la provisión de los bienes y servicios necesarios para la reproducción social quedaban subsumidas en un conjunto más amplio de actividades, lo que suponía que cada tarea integraba simultáneamente diferentes significados sociales en función de circunstancias específicas.

Por ejemplo, en la Grecia Clásica no se puede encontrar una palabra equivalente a aquello que en nuestra cultura se considera trabajo. Así, existían términos como *pónos*, utilizados para designar todo tipo de tareas penosas, aunque esas tareas no estuvieran necesariamente conectadas de manera directa con la obra (*érgon*). Es decir, en aquel contexto no se ponía el acento en el establecimiento de una relación directa entre la tarea y el producto obtenido como resultado de su realización. Según Naredo parece común al pensamiento dominante en la Grecia Clásica, extendido a la Roma imperial, una cierta consideración de indignidad asociada hacia las actividades dirigidas a obtener una ganancia económica como principal objetivo. Esto se soportaba sobre la distinción moral entre las tareas ejecutadas de manera libre “aquellas que se realizaban por el placer mismo de ejercitarlas y no por contrapartidas ajenas a ellas mismas” (Naredo, 2010: 169), respecto de otras actividades que evidenciaban la posición subordinada de quienes las realizaban. Por tanto, la condición de dependencia se convierte en el criterio de demarcación comúnmente utilizado por el pensamiento dominante en la Grecia Clásica y la Roma Imperial para diferenciar la consideración social de las actividades, distinguiendo las que se realizan de manera libre de aquellas que, por su condición de dependencia, gozaban de menor valor social.

Lo cierto es que, en parte esto era posible debido a una red de personas que bajo distintos modos de servidumbre prestaban sus servicios a los ciudadanos libres, encargándose de realizar las tareas que estos rechazaban. Aunque Naredo también señala que coexistían distintos regímenes de esclavitud, algunos adquiridos de forma voluntaria por personas libres con el objetivo de mejorar su posición social, “al ponerse al servicio de amos ricos, cultos e influyentes esperando participar en alguna medida de su poder, riqueza, protección, etc.” (Naredo, 2010: 169). Así, según Naredo, el término *doulía*, empleado en el griego moderno para referirse al trabajo en general, procede de la palabra del griego clásico utilizada para referirse a la esclavitud, *douleía*. Por ello, podemos establecer una conexión entre la falta de libertad a la hora de decidir el modo en que empleamos el tiempo y la concepción moderna de trabajo como elemento de



mayor relevancia que otro tipo de cuestiones, como el resultado final de la actividad en sí, que habitualmente suelen ser las más destacadas.

Esto nos remite a una concepción del trabajo diferente, por un lado, mucho más flexible que la que empleamos en la actualidad, pues los significados concretos atribuidos a cada tarea o actividad están imbricados en el resto de esferas de lo social, sin quedar necesariamente dirigidas de manera específica a la provisión de bienes y servicios esenciales para la reproducción social (Méda, 2010). Por su parte, el desprecio por el trabajo como actividad que evidencia la dependencia continuó incluso durante casi todo el primer cristianismo, llegando al menos hasta al menos bien entrado el siglo XII. Aunque para Méda con los escritos de San Agustín ya se empiezan a vislumbrar trazas de una reinterpretación de estos significados, esta apenas se centraba en una clasificación de profesiones según las posibilidades derivadas de su desempeño para poder dedicarse a la contemplación (Méda, 2010). Por ello, el desprecio a las actividades que hoy podríamos considerar trabajo propiamente dicho se mantiene en buena medida debido a la consideración de muchas de estas tareas como un castigo divino consagrado en el Génesis, lo que además servía para reforzar la extensión del sentimiento colectivo propio del primer cristianismo de desapego a los bienes materiales, algo que se podía entender como una muestra de santidad.

Para entender algo mejor esta consideración, es necesario subrayar que el pensamiento dominante en la mayoría de estas culturas consideraba a la naturaleza, a los dioses, o a una mixtura ecléctica de ambas entidades, como principales fuentes de producción. El abastecimiento de los bienes necesarios para la reproducción social exigía una menor dedicación, tanto en términos de tiempo como de energía, y muchas de las tareas destinadas a tal fin entrelazaban diferentes significados relacionados con el fortalecimiento de los vínculos sociales, el cumplimiento de rituales festivos o las relaciones con dioses o espíritus de la naturaleza o seres del más allá. Por el contrario, existía un desprecio generalizado a la realización de actividades que estuviesen motivadas exclusivamente en razones de lucro, pues acercaban el alma humana al pecado de la avaricia y lo alejaba de la comunidad o de la santidad (Méda, 2010).

Una manifestación de esta orientación propia del primer cristianismo la podemos encontrar en el gran número de festividades consagradas en el calendario laboral, cuyo origen legal se puede localizar en la fase final del Imperio Romano, tras ser adoptada la religión cristiana como credo oficial, aunque sus orígenes consuetudinarios se remonten

a ritos paganos. Según los datos de Naredo, en algunos lugares de Europa Central se llegaron a reconocer hasta 182 días festivos al año, cifra que se aproxima bastante a las que maneja Schor (1994), con un tiempo de vacaciones en la Inglaterra medieval de alrededor de un tercio del año, hasta 180 días en la Francia del Antiguo Régimen, o un total de cinco meses al año en la España medieval (Schor, 1994: 74).

Tras el retroceso de la esclavitud impuesto por la moralidad procedente del primer cristianismo (Mumford, 2010), muchas de las actividades necesarias para la reproducción social fueron prestadas de manera forzada, como pago por el uso de la tierra a los señoríos o a la propia iglesia, si bien, eso no significa que no llevaran también asociado un salario (Federici, 2016), aunque una parte pudiera ser en especie (Edgell, 2019). La obligación trataba de garantizar la disponibilidad de mano de obra para realizar determinadas tareas en los momentos más señalados, como la cosecha o la siembra, porque también había periodos donde los potenciales trabajadores rechazaban realizar estas tareas, gracias a poder disfrutar de ciertos ahorros como resultado de periodos de salarios excepcionalmente altos, algo que parece ser sucedió especialmente a finales del siglo XIV (Schor, 1994). Pero ni siquiera la obligatoriedad conseguía garantizar la disponibilidad permanente de una oferta de mano de obra disponible. Movimientos organizados de siervos que rehuían su deber de acudir a prestar los trabajos en las tierras de los señores, o que iban tarde, o que hacían sus tareas con desgana, se registraron en diversos momentos, por ejemplo, en la Inglaterra del siglo XIII, realizados en un contexto que se puede interpretar como el recurso a acciones colectivas en busca de mejores condiciones generales de vida (Federici, 2016: 49).

Junto a menor duración del calendario laboral, característica común en muchos lugares de la Europa medieval sobre las que se conservan registros, también encontramos en la obra de Schor numerosas referencias históricas que mencionan unas jornadas de trabajo de duración bastante irregular. Interrumpidas a menudo por pausas para comidas o para la siesta, viéndose también limitada la duración de la jornada por la variación en las horas de luz, el cambio estacional, o las inclemencias climatológicas. De este modo, en el caso de las tareas del campo, tan solo en momentos muy puntuales se superaba la jornada laboral de ocho horas diarias, algo que tampoco parece ser que sucedía en otros oficios, como podrían ser los artesanos o los mineros durante los siglos XIV, XV y XVI. Incluso, en el seno de espacios altamente reglamentados, donde si había una mayor consideración del trabajo manual, como es el caso de los monjes benedictinos,

Mumford indica que en sus reglamentos quedaba estrictamente señalada la obligación de cumplir con la realización de trabajos manuales orientados al sustento del monasterio en jornadas de cinco horas diarias (Mumford, 2010: 436).

## **7.2 El giro productivista y mercantil.**

La posición social en la que quedaba situado el trabajo a lo largo de todos estos periodos se sostenía en buena medida por una menor prevalencia del reino de las necesidades presente durante buena parte de la antigüedad y el medievo europeo. Volviendo a Naredo, tomando los planteamientos expuestos por Marshall Sahlins en su *Economía de la Edad de Piedra* como base para su argumento, durante buena parte de la antigüedad, la necesidad de acumular riquezas era muy limitada y exclusivamente centrada en su sentido simbólico, como muestra de estatus o poder, reduciéndose principalmente a la forma de trofeos y pequeños abalorios. Por otra parte, la mayor parte de los bienes empleados para el sustento y la reproducción estaban disponibles en la naturaleza en forma relativamente abundante, por lo que no tenía demasiado sentido acumular grandes reservas cuando el tamaño de la despensa es tan amplio que permite conservar mucha más cantidad de lo esencial para la vida que lo preciso para satisfacer las propias necesidades.

Esta situación fue reduciéndose paulatinamente durante la Edad Media, aunque todavía se conservaba en la práctica totalidad del continente europeo, ni que decir tiene que en el resto del mundo también, una economía orientada a la producción para satisfacer las propias necesidades. Es, según Federici, a partir del final del siglo XIII cuando en Europa occidental se empieza a imponer una monetización de la vida, obligando a cada vez más personas a participar de una vida económica orientada a dedicar una parte cada vez mayor de su tiempo a la obtención de un salario, perjudicando con ello principalmente la posición social ocupada por la mujer (Federici, 2016: 53). A pesar de esto, todavía a finales del siglo XIV “la ausencia de una cultura de consumo y acumulación [suponía que] había menos interés y oportunidades por ganar y ahorrar dinero” (Scholl, 1996: 75)

Se necesitaron una serie de transformaciones en diversas esferas de lo social para provocar que la cultura relajada hacia el trabajo fuese progresivamente desplazándose hacia concepciones más cercanas a la actual. Si atendemos al reino de las ideas, tanto Naredo como Mumford, identifican en determinados espacios localizados en el seno de la propia iglesia católica la aparición de posiciones ideológicas de corte cada vez más productivistas. Así, Naredo señala el simbolismo que encierra la promulgación de la bula papal en el año 1642, provocando una reducción significativa de las fiestas reconocidas por el calendario religioso. Mumford, por su parte, traza una conexión entre la creciente influencia ejercida por las órdenes monásticas dentro de la propia iglesia, reforzada gracias al incremento de riquezas materiales que iban alcanzado, inclinando sus preferencias cada vez más en favor de una reglamentación estricta de los tiempos de trabajo. Así, el comercio realizado con los excedentes resultantes de la producción obtenida durante estos primeros esbozos de racionalización de la producción en ciertas órdenes monacales fue concediendo una mayor legitimidad y poder a nivel interno a Templarios, Benedictinos o Cistercienses, entre otros. De este modo se fue forjando un nuevo ethos que mezclaba un ascetismo favorable a promover la salvación por el trabajo, anterior incluso al calvinismo y luteranismo, mostrando los primeros signos en el seno de la iglesia católica de promoción de la acumulación de riqueza como representación de una cierta visión de santidad (Mumford, 2010: 452).

Otro aspecto de índole moral y espiritual, aunque revestido del manto de la ciencia, que se va modificando progresivamente reside en la propia noción compartida de producción y el papel atribuido al trabajo en esa nueva concepción. Según Naredo, hasta bien entrado el siglo XVI, la producción de riquezas era considerada una cualidad que sucedía como resultado del maridaje de la acción del cielo y la tierra. El papel de la acción humana en esta relación era el de limitarse a recolectar, sin hacer poco más que propiciar la proliferación de frutos mediante determinadas tareas regidas por rigurosos códigos simbólicos de inspiración sacramental. Sin embargo, de manera progresiva el trabajo va siendo considerado un elemento cada vez más decisivo e influyente en los resultados que pudieran obtenerse del maridaje entre cielo y tierra. Es el surgimiento de la ciencia económica clásica, a partir de Adam Smith y David Ricardo, cuando el papel del trabajo termina de cobrar una importancia central en los procesos de producción, de tal manera que ambos conceptos, trabajo y producción, experimentan una evolución en paralelo. Naredo cita como referente ejemplar de este cambio de paradigma a Adam

Smith, quien, en su *Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*, publicado originalmente a finales del siglo XVIII realiza la siguiente afirmación: “el trabajo anual de cada nación es el fondo que la surte originalmente de todas las cosas necesarias y útiles para la vida que se consumen anualmente en ella” (Smith, 1776, en Naredo, 2010, 178). Se completaba así el viaje en el reino de las ideas y las creencias realizado por la noción de trabajo, pasando de ser algo imbricado en un conjunto amplio de relaciones sociales, incluso a veces impregnado de connotaciones negativas, a la actividad principal de la que depende un concepto, como es la noción de producción, que también ha sido transformado en el imaginario occidental de la época. Esta concepción, por científica que se pretenda presentar, se basa en un error obvio de apreciación: la mayoría de las cosas necesarias y útiles para la vida, desde el aire que respiramos hasta el mismo hecho de nacer, son proporcionadas por la naturaleza o los seres más cercanos, sin que de momento sea habitual obtenerlas a cambio de una contraprestación en forma de trabajo. Sin embargo, estas consideraciones no impidieron que en base a esta afirmación se sentasen las bases de una incipiente ciencia económica basada en axiomas tan imprecisos y moralizantes como este.

Este tránsito se veía también reforzado por motivaciones de índole político que buscaban consolidar el orden social. Así, encontramos ordenanzas publicadas por monarcas dirigidas a promover la laboriosidad y reprimir el vagabundeo o la indolencia hacia el trabajo. Por ejemplo, a mediados del siglo XIV, en buena parte de Europa Occidental se aprobaron una serie de decretos que tenían como objetivo “imponer un código rígido de trabajo y reprimir la indigencia ociosa y la movilidad de la mano de obra” (Castel, 1997: 76). Si bien, este momento de represión de la movilidad y de obligatoriedad de trabajar fue dirigido explícitamente hacia quienes no poseían ni tierra ni oficio, los que Castel considera primeros proletarios. Esto sucedía en un contexto influido por la enorme mortandad provocada por la peste negra en toda Europa, lo que supuso un descenso acusado de la oferta disponible de mano de obra, a la vez que un intento de muchos de estos desposeídos de iniciar procesos de empoderamiento. Castel considera que estos hechos se pueden interpretar como síntomas de un proceso político más amplio que él denomina “*desconversión* de la sociedad feudal” (Castel, 1997: 83) que suponía una quiebra del viejo orden y que los gobernantes intentaron sofocar por medio de la aprobación de estos estatutos del trabajo, sellando así la obligación de

aceptar la disciplina del patrón y limitando la posibilidad de desplazamiento sin contar con una explicación muy justificada.

Ya fuera por razones morales, filosóficas, de oportunidad política o por necesidades de incrementar la productividad, la concepción acerca del trabajo condensada en los escritos de Adam Smith prevalece en buena medida como idea dominante hoy en día. Para llegar a ella fue necesario provocar algunas dislocaciones importantes sobre un conjunto de relaciones sociales donde el valor social del trabajo estaba inserto en un marco más amplio que regulaba las relaciones entre humanos y de estos hacia su entorno. Por un lado, un aspecto clave en este sentido ha sido lo que Karl Polanyi (2003) denominó el proceso de creación de mercancías ficticias. En su investigación puso de manifiesto cómo se desarrollaron una serie de cambios normativos, con la participación activa de los nacientes Estados, para instituir artificialmente un mercado de trabajo, conectado directamente con la creación también artificial de un mercado de la tierra. Los orígenes de la creación de estas dos mercancías ficticias se remontan a los procesos de cercamiento y privatización de los comunes acaecidos en toda Europa Occidental, en oleadas de desigual intensidad, desde finales del siglo XVI en adelante, privando a comunidades enteras de la posibilidad de obtener un sustento como resultado directo de su actividad, llevada a cabo en entornos rurales sin la necesidad de recurrir al mercado. Las economías orientadas a la autoproducción fueron radicalmente transformadas, expulsando de sus nichos tradicionales a grandes masas de personas que quedaban desprovistos de sus propios medios de vida. Con ello se incrementó su necesidad de participar en un naciente mercado donde ofrecer trabajo a cambio de salarios que les permitiera la subsistencia. Se establecía una relación de dependencia que deterioraba su posición estructural de cara a mantener capacidad de negociación, mejorando la posición relativa ocupada por grandes propietarios beneficiados por los cercamientos, o por incipientes industriales. Como afirma Federici, “su condición de sin tierra dio a los empleadores poder para reducir su paga y alargar el día de trabajo. En las zonas protestantes esto ocurrió bajo la forma de reforma religiosa, que duplicó el año de trabajo eliminando los días de los santos” (Federici, 2016: 113).

Para Polanyi la verdadera gran transformación se produce como resultado de la creación de un mercado para la mercancía ficticia trabajo, regido exclusivamente por el sistema de precios establecido a través de leyes de oferta y la demanda, es decir, un mercado que, según visiones doctrinarias, debía de aspirar a funcionar de una manera

completamente autorregulada. Esto, a su juicio, no llega a suceder plenamente hasta finales del siglo XVIII y principios del XIX, gracias a la intensificación de la acción política llevada a cabo en este sentido por quienes estaban al mando de los nacientes Estados de corte liberal conservador. Esto suponía, según él mismo lo expresaba, que “la sociedad humana se había convertido en un accesorio del sistema económico” (Polanyi, 2003: 127), invirtiéndose por tanto la lógica que había venido rigiendo mayoritariamente la relación entre los propios humanos y de estos hacia su entorno.

El resultado de este proceso histórico es que el trabajo había pasado a ser, de pleno derecho, el principal factor de producción, otorgando también a la misma noción de producción una posición central en el pensamiento hegemónico en los países integrantes del hemisferio occidental. Por ello, la conceptualización dominante del trabajo en este contexto es el de una mercancía más, susceptible de intercambiarse y regirse por las leyes propias de los mercados. Un trabajo prestado por este ejército de trabajadores libres azotados por el látigo del hambre que señalaba Weber, integrando de este modo a una nueva clase social que surgía como la encarnación de los intereses antagónicos a los de las clases propietarias de los medios de producción, tal y como recoge la estructura de clases propuesta por Marx.

Para la propia sociología del trabajo esta escisión de esferas de lo social supone también la aparición de un objeto propio de observación (Edgell, 2019), que en muchas de las escuelas de la disciplina, al menos hasta el presente siglo XXI, ignoraba sistemáticamente otro tipo de tareas, también fundamentales para la producción y la reproducción, como serían las tareas de cuidados prestadas en el seno del hogar o las actividades comunitarias realizadas sin ánimo de lucro, pues, en principio, se alejan de la lógica propia de la relación mercantil implícita en el trabajo tal y como es concebido en el contexto de las sociedades capitalistas de mercado (García et al., 2005). En cierto modo, el tipo de trabajo que se ha contemplado principalmente en la sociología del trabajo ha estado dominado por aquel que se constituye en pilar de la sociedad salarial (Castel, 1997), cuyas dimensiones principales son susceptibles de ser medidas, al ser intercambiado formalmente en el contexto de relaciones de mercado. Este mercado de trabajo se constituye en un elemento central como eje en torno al que se articulan un amplio conjunto de relaciones sociales entre “individuos formalmente iguales, aunque socialmente diferentes” (García et al, 2005: 40), relaciones que oscilan de manera continua entre la coordinación, la cooperación, la competencia y el conflicto.

### **7.3 Tecnología, trabajo y sociedad en los albores del capitalismo.**

Tras los procesos de cercamientos y la creación de mercancías ficticias, encontramos otro proceso de máxima importancia para entender algunos de los aspectos determinantes en el surgimiento de la sociedad industrial. Siguiendo a Fernández Rodríguez et al, (2015), el germen del sistema de organización del trabajo de tipo industrial se puede localizar en el desarrollo de lo que, tomando la terminología de Marx, denominan la cooperación simple. Esto, de manera muy sintética y abreviada, consistía en que los integrantes de una figura incipiente de empresario, aún proto industrial, se dedicaban a conseguir artesanos a los que encargaban la fabricación de diferentes tipos de productos y proporcionaban las materias primas necesarias para su elaboración, asumiendo la tarea posterior de su distribución. El artesanado obtiene una garantía de demanda sostenida para el producto de su trabajo, a la vez que sus conocimientos aplicados al proceso de trabajo mantienen intacto su valor pues conservan buena parte del control sobre el proceso de trabajo. En esta etapa del desarrollo preindustrial apenas tiene importancia la tecnología, de hecho, buena parte de ese trabajo se seguía llevando a cabo en los propios hogares de los artesanos, sin que, por tanto, tampoco fuese completa la separación de las esferas del trabajo y el hogar.

Como se menciona, la intervención de este empresario se localiza en el momento de comercialización del producto, lo que también le otorga un cierto control sobre el tipo de bienes que se producían. Este incipiente control sobre la producción iba a ir otorgando cada vez más poder de decisión al empresario quien, en la búsqueda del incremento de la productividad introduciría de manera progresiva una mayor “división del trabajo mediante parcelación de tareas” (Fernández Rodríguez et al., 2015: 90). Conforme aumentaba la división del proceso de trabajo se iban imponiendo una serie de cambios en el papel que jugaba el artesano en el proceso productivo. Por un lado, a mayor segmentación de la producción mayor era también la pérdida de control sobre una parte del proceso de trabajo por parte del artesano, quien ya no realizaba el producto final en su totalidad, insertando su tarea en un proceso de fabricación del que solo controlaba una parte. A su vez, al perder el control sobre la totalidad del proceso de trabajo, su conocimiento se veía devaluado en la medida en que se hacía dependiente



del de otros artesanos que también participaban en la realización del producto final, además de quedar sometido a las decisiones que tomaba el empresario que coordinaba este proceso. Progresivamente el empresario obtenía cada vez más control sobre la totalidad del proceso productivo, centralizando la tarea de coordinación entre diferentes especialistas implicados en la realización del producto final.

Este tipo de arreglos sociales se intensifican tras la aparición del conjunto de tecnologías en lo que denominamos I Revolución Industrial, espoleada sobre las aplicaciones técnicas de la máquina de vapor patentada por James Watt en 1769. A lo largo del siglo XIX, la aparición de las primeras máquinas autopropulsadas introducidas en el proceso de fabricación, junto a la extensión de una creciente red de comunicación terrestre, marítima y fluvial, con el ferrocarril y barcos cada vez de tamaño mayor y más rápidos, proporcionaron las condiciones materiales y tecnológicas para el desarrollo de un incipiente mercado mundial cada vez más regido por las normas de la competencia. El nuevo credo liberal proporciona un soporte ideológico en una sociedad relativamente deslumbrada por los logros alcanzados como resultado de estos ingenios tecnológicos. Este credo liberal se articulaba en torno a la firme defensa de la eliminación de las barreras comerciales y el libre mercado como las vías ineludibles para alcanzar la prosperidad. Las mercancías ahora podían llegar mucho más lejos y mucho más rápido, así como los suministros de materias primas procedentes de lugares cada vez más distantes. Estos flujos se vieron reforzados también gracias a la institucionalización definitiva del imperialismo colonial escenificado en la Conferencia de Berlín en 1885, contribuyendo de este modo a la difusión por distintas partes de Europa Occidental y el continente americano de la propia Revolución Industrial (Edgell, 2019: 7).

Si nos fijamos en la expansión del ferrocarril vemos cómo representa muchas de las ambivalencias que acompañan a los grandes despliegues tecnológicos. A mediados del siglo XIX ya había líneas de ferrocarril en los cinco continentes (Briggs y Burke, 2002). Para su construcción fue necesaria una creciente mano de obra, a la vez que precisaba de cada vez más materiales con los que poder alimentar su expansión, impulsando también la demanda en otros sectores. Simultáneamente acortaba las distancias y favorecía el desplazamiento de materias primas y mercancías entre cada vez más lugares. Ese despliegue tropezaba también con numerosos problemas legales, por ejemplo, acerca de la propiedad de los terrenos que debían atravesar las líneas de hierro o de los derechos de patente de muchos de los ingenios tecnológicos adaptados para su

diseño. Otro aspecto problemático tenía que ver con fenómenos especulativos sostenidos sobre las acciones y participaciones en las empresas que adquirirían los derechos para trazar las líneas o explotárlas (Briggs y Burke, 2002). En cualquier caso, un efecto que parece indiscutible es que modificó la perspectiva dominante en aquellos años sobre el espacio y el tiempo, acortando distancias e imponiendo la estandarización de ciertos patrones acerca del tiempo.

En este conjunto de procesos, principalmente en el hemisferio occidental, el trabajo seguía siendo empujado en su tránsito hacia la subsunción total bajo las reglas del mercado, imponiéndose un “tipo de orientación instrumental hacia el trabajo” (Edgell, 2019: 15). Si nos centramos específicamente en las transformaciones que experimentó el proceso de trabajo en ese contexto, es necesario destacar la intensificación de la pérdida de control sobre el mismo con consecuencias para la situación de una incipiente clase trabajadora. El control se concentraba de una manera cada vez más aguda en manos de una nueva figura social, el empresario industrial propiamente dicho, que obtiene sus beneficios directamente como resultado de “las innovaciones tecnológicas y los cambios en el proceso de trabajo” (Fernández Rodríguez et al, 2015: 92). Su contraparte, el obrero parcelario, según su denominación, queda inmerso en un proceso de “descualificación profesional colectiva” (Fernández Rodríguez et al, 2015: 91).

La necesidad de acumular más capacidad de control, junto al aumento del tamaño de la industria suponía la aparición de una nueva necesidad por parte del empresariado consistente en el incremento de la capacidad de supervisión y disciplinamiento de estos trabajadores, más urgente aún tras la llegada de grandes oleadas de mano de obra procedente del campo, poco disciplinados y sin apenas conocimientos que se pudieran poner en valor en ese nuevo mercado de trabajo (Edgell, 2019). Para ello fue clave la introducción de maquinaria en el proceso de producción, intensificando los efectos de la segmentación de tareas introducida en la fase anterior, esto a su vez redundaba en una mayor devaluación de los saberes necesarios para llevar a cabo la producción. Las tareas que se solicitaban en el incipiente mercado de trabajo industrial a menudo estaban diseñadas para ser realizadas por cualquier persona, de hecho, según Fernández Rodríguez et al., en algunos momentos del siglo XIX en Inglaterra, en la industria textil

solo un tercio de la mano de obra empleada estaba compuesta por varones adultos, siendo muy frecuente el trabajo infantil<sup>15</sup>.

#### **7.4 El control del tiempo de trabajo.**

Un cambio crucial que culmina durante la transición del taller artesano a las primeras fábricas industriales reside en la modificación de la concepción social dominante acerca del tiempo, lo que supuso también la generalización del uso de instrumentos para su medición. Es sobre este aspecto donde encontramos uno de los motivos de conflicto entre las clases sociales antagónicas en el lugar de producción.

Para entender mejor la magnitud del cambio hay que considerar la, desde nuestra perspectiva actual, deficiente precisión de los instrumentos de control del tiempo durante buena parte del medievo europeo, llegando en casi toda Europa hasta bien avanzado el siglo XVIII. Como señala Schor, “la conciencia del tiempo era radicalmente diferente. Las unidades temporales que hoy damos por supuestas -como la hora o el minuto- no existían. No había una idea clara del ahorro del tiempo, de la puntualidad” (Schor, 1994: 73). Además, la cultura del trabajo era diferente, menos preocupada por la regularidad, la productividad o la exactitud. Según Schor, entre las circunstancias que podían incidir en esa distinta forma de orientarse hacia el esfuerzo cabe destacar el menor consumo de calorías incluidas en la dieta habitual que tenía la gente común, determinando la creación de una obligación biológica consistente en cumplir la jornada laboral a un ritmo más pausado.

Las primeras crisis económicas, que Schor localiza ya en el siglo XIV, suponen la justificación para el alargamiento de las jornadas en la industria textil, en algunos de los primeros enclaves capitalistas. Esto también permite la introducción de los primeros relojes como instrumento de control del tiempo y, por ende, de la fuerza de trabajo. Los conflictos en torno al control del tiempo, cuyos mecanismos se limitaban a la existencia de campanas que anunciaban las horas de entrada y salida de los lugares de trabajo,

---

<sup>15</sup> En las primeras páginas de *El taller y el cronómetro*, Benjamín Coriat (1982), presenta una serie de textos redactados por industriales y fabricantes durante el siglo XIX en los que se alaban las habilidades para algunos trabajos presentes en los niños, considerándolos como los más adecuados para muchas de las tareas que había que realizar asistiendo a las máquinas o vigilando el cumplimiento de sus funciones.

fueron virulentos en algunos momentos. Incluso, como recuerda Thompson (1967), la precisión de muchos de los relojes situados en las iglesias o en otros espacios públicos era bastante discutible, utilizándose relojes de sol para poner en hora los relojes públicos en algunos lugares hasta bien entrado el siglo XVIII. Schor, por su parte, también menciona casos en los que en las primeras fábricas tan solo había un reloj a la vista de todos, controlado por el empresario, y frecuentemente se prohibía llevar relojes propios, pudiendo ser castigado si se era descubierto (Schor, 1994: 84). También Thompson (1967: 82) presenta ejemplos de códigos de empresa que prohíben expresamente el uso de otro reloj en el tajo que no sea el del encargado. Aunque su uso por parte de los trabajadores no era demasiado frecuente, pues hasta bien entrado el siglo XIX los relojes precisos eran caros, fabricados o chapados con metales preciosos, actuando en primer lugar como un signo de estatus, muy alejado por tanto de las posibilidades de los obreros manuales (Thomson, 1967). Por ello, el control detallado del tiempo era una prerrogativa casi exclusiva de las clases pudientes y ejercida, además de para ordenar aspectos de su vida social o mejorar la coordinación de sus negocios, como un mecanismo de imposición de intereses y valores propios realizado de arriba a abajo. La sustitución del sol como regulador temporal significó un desplazamiento del poder sobre el control del tiempo, sobre todo en los casos donde el reloj estaba controlado por el patrón (Schor, 1994; 77).

Estos mecanismos de control del tiempo se fueron sofisticando progresivamente. Para entender el calado del cambio es interesante traer aquí alguno de los planteamientos de Weizenbaum (1978). Este ingeniero informático, considerado uno de los padres de la cibernética, inspirándose en Mumford, propone una distinción entre dos tipos de máquinas. De un lado estarían las máquinas protésicas, aquellas que permiten “incrementar el sentido de fuerza humana sobre el mundo material” (Weizenbaum, 1978: 27). Este tipo de máquinas consiguen que los efectos directos de la acción humana alcancen mayor intensidad o rendimiento. Son denominadas protésicas porque en su diseño y funcionamiento se asemejan a una prótesis que incrementa el alcance y la eficacia de alguna de las potencialidades humanas presentes en sus músculos o en sus sentidos. El ferrocarril, por ejemplo, sería una máquina protésica, pues desplaza más peso, a mayor distancia y más rápido de lo que el humano, o los animales domesticados, pudieran realizar.

Para Weizenbaum hay otro tipo de máquinas cuya capacidad de incidencia afecta de manera más profunda a la percepción humana, propiciando una intervención sobre el entorno aún mayor. Estas serían las que Weizenbaum denomina máquinas autónomas. Según su definición, podemos considerarla como máquina autónoma “aquella que puesta en marcha funciona por sí sola sobre la base de un modelo interno de algún aspecto del mundo real” (Weizenbaum, 1978: 30). Según su planteamiento, con el reloj estaríamos ante una recreación del movimiento del universo inspirado en la concepción copernicana. Gracias a su perfeccionamiento y a la extensión de su uso, el reloj tuvo el efecto de crear una nueva realidad al desplazar progresivamente una concepción del tiempo cíclica y basada en la idea de la periodicidad, imponiendo en su lugar un modo de representación procedente de un orden externo actuando como manifestación de una ideología dominante, basado en el rechazo a las experiencias directas sobre las que se había constituido la antigua realidad. Como el mismo Weizenbaum señala, a partir de entonces esta representación de un orden externo iba a pasar a regular muchas de las actividades humanas, imponiéndose por encima de la experiencia directa. De hecho, plantea la siguiente aguda observación al respecto: “esta supresión de la experiencia directa habría de convertirse en una de las principales características de la ciencia moderna. (...) Las experiencias de la realidad tuvieron que representarse en números para que pareciesen legítimas a los ojos de la sabiduría popular” (Weizenbaum, 1978: 31). Una vez sustituida la experiencia directa como el mejor método para orientarse en la cotidianeidad por el resultado de procedimientos más o menos elaborados de cálculo expresado en términos matemáticos, se produce un cambio también en las fuentes de autoridad y poder, quedando desautorizado así una gran parte del conocimiento popular.

Con respecto a su introducción en la fábrica, y en general en la regulación de los ritmos de trabajo, la ilusión del control del tiempo que proporciona el uso del reloj y su aplicación a la medición de los ritmos de cada vez más actividades productivas supuso el abandono progresivo de lo que Thompson (1967: 60), denomina “*task-orientation*”, que podemos traducir como orientación hacia la tarea, siendo sustituida por el trabajo cronometrado como modelo dominante. En palabras de Thompson, esta orientación hacia la tarea tiene la ventaja de que resulta más comprensible desde el punto de vista humano, a la vez que, en las comunidades donde es el modelo principal, la separación entre trabajo y vida resulta menos acusada. La necesidad de llevar adelante alguna tarea concreta en comunidades en las que sus actividades están vinculadas a procesos

naturales se pone por delante de las horas que marca el reloj. Esto suponía la alternancia de periodos de una actividad más intensa con otros en los que apenas se dedicaba tiempo a tareas productivas y sí a cuestiones como festejar o socializar.

La cuestión se complejiza cuando aparece la mano de obra por cuenta ajena, pues en este punto para el empleador se impone la necesidad de introducir métodos de control del tiempo lo más precisos posible. A ello cabe sumar otro problema cuando se trata de sincronizar diferentes tareas que integran un mismo proceso. Los intentos para imponer el cronómetro en cada vez más actividades tropiezan con otro tipo de dificultades.

Como señala Thompson, el problema no solo consistía en introducir el tiempo del reloj, sino que en muchas actividades era común alternar periodos de trabajo intensos con otros de menor actividad, práctica presente en todo tipo de oficios, además de en los casos más obvios: la agricultura, la construcción o el transporte, condicionadas por la meteorología, también era común la actividad irregular en los telares, la pesca, la ganadería o la minería, donde las variaciones climáticas frecuentemente hacían inútil establecer previsiones excesivamente precisas de antemano. Además, permanecían y eran comúnmente aceptadas ciertas costumbres, como celebrar *San Lunes*, “casi universalmente dondequiera que existieran industrias a pequeña escala, domésticas y externas, (...) y a veces continuaba en la manufactura y en la industria pesada”

(Thompson, 1967: 74). El efecto de la introducción de los dos tipos de máquinas sobre el trabajo, las protésicas y las autónomas, exigía un cambio total en la organización de las tareas, ahora las personas debían adecuar sus ritmos de vida a los que se marcaban como resultado de la combinación del uso de ambas. Además, el uso del reloj permitía establecer una medida estándar y comúnmente aceptada para conseguir una relativa homogeneización de algo que había sido muy heterogéneo como es el tiempo de trabajo, facilitando con ello la realización de operaciones de cálculo y estandarización<sup>16</sup>.

## 7.5 Un breve balance del giro productivista y la intensificación del control

---

<sup>16</sup> Aunque parezca un detalle anecdótico, es conveniente considerar que hasta el año de 1900 en España regían husos horarios diferentes en numerosas provincias españolas, o incluso ciudades como Madrid o Barcelona tenían su propio huso horario. No es hasta ese año que se publica un Decreto que obliga a la estandarización y la adopción de un solo huso horario para todo el país, llegando a darse la situación de que “en una misma ciudad se podían estar usando simultáneamente distintas horas (hora de Greenwich, hora del meridiano de la ciudad, hora del reloj de la catedral)”. (Planesas Bigas, 2013: 180).

Para pasar de una concepción indefinida, flexible, heterogénea y que reunía muchas funciones sociales asociada a la noción de trabajo en la antigüedad, fue necesario modificar ideas asentadas en las costumbres y la moral de grandes capas de la población acerca de aspectos esenciales para la reproducción social como el mismo significado de producción, otorgando cada vez más valor a la intervención humana, tratando de dotarla de regularidad y previsibilidad, desechando ideas anteriores tan intuitivas y evidentes como el hecho de que la producción depende principalmente de la acción de la naturaleza (Naredo, 2010).

Las tareas destinadas a suministrar bienes y servicios destinados al mantenimiento y la reproducción social permanecieron durante siglos integradas en una amalgama de actividades cuyo significado socialmente compartido era muy diferente de la noción de trabajo asalariado que utilizamos hoy en día. Esta concepción acerca del trabajo dominante en nuestro imaginario está directamente originada por la forma en que un conjunto de actividades se va configurando, junto al industrialismo y las revoluciones liberales, en un sistema articulado de axiomas y significados que sirven de base para la noción actual de sistema económico.

El periodo histórico de apogeo se caracterizó por un incremento exponencial del reino de las necesidades, mantenido sobre la comparación social, así como impulsado por la creación artificial de la escasez gracias al desmantelamiento de las viejas instituciones sociales que proporcionaban los medios para garantizar una provisión de bienes sostenida en el tiempo. De este modo se fueron liquidando por vía de la fuerza la mayor parte de modelos sociales basados en una concepción del trabajo integrada en una relación más amplia de significados compartidos entre los seres humanos, además de más armoniosa respecto a los ritmos de la naturaleza. Este productivismo permitió incrementar la explotación del ser humano por el ser humano y de este sobre su entorno. Un reflejo de ello es el aumento constante en términos históricos de la jornada laboral (Méda, 2010; Naredo, 2010; Schor, 1994; Thompson, 1967), algo que sucedía en paralelo al incremento de desarrollos tecnológicos aplicados al proceso de trabajo, es decir, a pesar de que cada vez había más ingenios destinados a incrementar el rendimiento del trabajo el tiempo destinado a trabajar no dejaba de crecer.

Los relojes se constituyen como una tecnología fundamental para conseguir facilitar que la noción de trabajo se convierte en una entidad susceptible de contabilizar con mayor nivel de detalle, pero para ello es necesario dejar de contemplar cómo trabajo un conjunto de actividades que son realmente fundamentales para la vida, dándose la paradoja de que cuestiones como respirar, alimentarse, reproducirse, cuidar o jugar, por poner algunos ejemplos, no son consideradas trabajo si su satisfacción no se da como resultado de un intercambio mercantil. Es decir, solo merece la consideración de trabajo aquello que puede ser incorporado a algún sistema de contabilidad y se le puede asignar un valor monetario. Esto es la consolidación de una noción unidimensional de trabajo bajo el criterio de demarcación de mercancía disponible para comerciar.

Estas circunstancias convierten en un imperativo el incremento de la productividad del trabajo. Para ello la maquinaria jugaría un papel fundamental, extendiéndose su uso a cada vez más procesos laborales, con lo que se intensifican procesos como la parcelación de tareas y la división social del trabajo, a la vez que sirve para difundir los efectos de sus propias transformaciones, incrementa la demanda de mano de obra industrial y la extracción de materias primas que aceleran el ritmo de circulación del capital. La importancia de la tecnología que se desarrolla entre la primera y la segunda revolución industrial es clave para entender esa transformación desigual originada en la Inglaterra de finales del siglo XVII desde donde se extiende por buena parte del mundo a lo largo del siglo XIX.

Pero igualmente parece necesario poner la atención en el proceso transformador que se opera a través del cambio ejercido sobre la noción dominante del tiempo en un periodo casi paralelo, especialmente en la vinculación que se puede establecer entre esta noción y su aplicación al trabajo. En ella la tecnología del reloj es una herramienta indispensable para lograr culminarla. A partir de ella es posible realizar un control cada vez más metódico y preciso del tiempo, estandarizarlo y extender sus efectos a cada vez más aspectos de lo social y lo productivo. Igual que los mapas trasladan la impresión de una cierta orientación y control de un espacio desconocido, los calendarios, y de manera mucho más acusada los relojes, proporcionan una idea de dominio de otra dimensión clave para orientarnos en el mundo como es el tiempo.

Una vez que se consiguió imponer una manera hegemónica de orientarse hacia esta magnitud, buena parte de las batallas se concentraron en el control del tiempo. Como explica Thompson en el siguiente párrafo:



“A la primera generación de obreros fabriles les enseñaron sus amos la importancia del tiempo; la segunda generación formó sus comités de jornada reducida en el movimiento de las diez horas; la tercera generación hizo huelga por las horas extraordinarias o el tiempo y medio. Habían aceptado las categorías de sus patronos y aprendido a luchar dentro de ellas. Habían aprendido demasiado bien la lección de que el tiempo es oro” (Thompson, 1967: 86).

La introducción de la maquinaria en la producción había provocado revueltas en su contra (Hobsbawm y Rudé, 1978), así como la presencia del reloj en la fábrica, la granja o el taller también fueron contestadas (Schor, 1994; Thompson, 1967). Pero es en el efecto generado en la intersección de la acción combinada de ambas tecnologías donde se iban a concentrar buena parte de los siguientes conflictos, así como, el espacio en el que se iba a producir la siguiente ola de innovación encarnada por el taylorismo, en un intento de disciplinar aún más a las clases trabajadoras para lograr incrementar la productividad del trabajo. Al proceso de aumento del control se suma una visión concreta de la ciencia asistida por nuevas herramientas tecnológicas más precisas, el cronómetro en la fábrica era el arma principal del taylorismo, apoyado en un positivismo deshumanizador.

## **CAPÍTULO 8. TAYLORISMO, FORDISMO, CRONÓMETRO Y CADENA DE MONTAJE.**

### **8.1 Ensamblando máquinas y humanos**

A principios del siglo XX el desarrollo industrial se iba extendiendo de manera desigual por buena parte del mundo occidental. El foco más pujante se traslada desde el Reino Unido y el corazón de la Europa Occidental al otro lado del Atlántico. Si atendemos a los datos ofrecidos por Coriat (1982: 27) entre 1880 y 1915 son censados más de quince millones inmigrantes en los Estados Unidos, la gran mayoría de ellos procedentes de Europa, junto a una proporción menor originales de China y Japón. Esta vitalidad demográfica tiene unas características particulares. De nuevo según los datos que ofrece Coriat, la mayoría tiene menos de cuarenta años cuando llega a América del Norte, de ellos, un porcentaje muy importante se concentra en las zonas urbanas del norte y el este.

Esta afluencia masiva de inmigrantes procedente de Europa estaba en su mayoría integrada por personas que se habían visto expulsadas de sus lugares de origen en las últimas oleadas de cercamientos y expropiaciones que seguían recorriendo el viejo mundo. Por ello, apenas habían tenido contacto con el trabajo industrial. De este modo, se constituyó un ejército de reserva de mano de obra descualificada y necesitada, siendo una de las condiciones sociales para facilitar la implantación de los nuevos métodos de organización de trabajo diseñados por Taylor e implementados por Ford.

Aunque Taylor y Ford tienen ambos un indudable papel protagonista en todo el proceso de implantación de los nuevos sistemas de organización del trabajo, e incluso en el modo en que el trabajo se convierte en el pilar de la sociedad salarial, se pueden considerar la punta del iceberg de un conjunto amplio de transformaciones que venían fraguándose desde antes (Edwards, 1979; Fernández Rodríguez et al., 2015). Es decir, existían una serie de condiciones sociales, económicas y tecnológicas que iban a permitir, e incluso, en cierto modo, potenciar el tipo de cambios que ambos protagonistas iban a conseguir incorporar al proceso de trabajo. Si bien, sus propuestas

no se iban a desarrollar sin levantar resistencias en su contra, pues “su aplicación estaba muy lejos de resultar armoniosa” (Fernández Rodríguez et al., 2015:96).

El objetivo principal que perseguían ambas propuestas, en relación al proceso de trabajo, reside en la cuestión de cómo ser capaz de reducir a la mínima expresión la brecha entre trabajo y fuerza de trabajo (Martínez Pastor, 2022, 117). Este es un problema que ya Marx plantea en muchos apartados de *El Capital*, pero especialmente en los capítulos diez y trece del libro primero. En ellos trata de los métodos disponibles para extraer más plusvalor de la mano de obra, comenzando por el alargamiento de la jornada como el primer procedimiento que intuitivamente parece ser más efectivo. Si bien, esta receta tiene un límite que consiste en el tiempo que necesita el trabajador para reponer sus fuerzas con el fin de poder rendir al mismo nivel el día siguiente. También Marx incluye un segundo límite, que él denomina moral, regido por la necesidad de “satisfacer necesidades intelectuales y sociales cuya extensión y número están determinados por el estadio general de la cultura” (Marx, 2010: 160). La solución propuesta por Marx para este problema podría darse con la incorporación de las máquinas a la producción industrial, al crear las condiciones propicias para intensificar el rendimiento obtenido de cada unidad de trabajo prestada por el trabajador. Mediante el incremento de la productividad obtenida de este modo el capital compensa el descenso que podría ocasionar la imposición de límites legales a la jornada laboral. Esto, en relación al uso de la maquinaria en la industria, se resume en la siguiente afirmación “La hora, más intensa, de la jornada de 10 horas contiene tanto trabajo (...) como la hora de trabajo más porosa de la jornada de 12 horas, o contiene incluso más” (Marx, 2010: 235).

Es decir, la introducción de la maquinaria provoca que las personas trabajadoras deben adaptar su ritmo al que impone la propia maquinaria, consiguiendo con ello reducir la brecha entre trabajo y fuerza de trabajo. Sin embargo, esto no resuelve del todo la cuestión, pues los trabajadores todavía conservaban en su poder una proporción importante del saber sobre el proceso de trabajo y la capacidad de intervenir y/o reducir la intensidad en el ritmo de la producción. De hecho, este es uno de los problemas que trata de atajar Taylor mediante la implantación de su organización científica del trabajo: la capacidad de los trabajadores de decidir por sí mismos aspectos relativos a la realización efectiva o la organización del proceso de trabajo. Esta cita recogida por Fernández Rodríguez et al., ejemplifica el planteamiento de Taylor: “la filosofía

mundial de todos los antiguos sistemas de organización pretende que cada obrero tenga la responsabilidad de hacer su trabajo como le parezca sin que, en general, tenga que recibir consejos de nadie” (Taylor, 1911 en Fernández Rodríguez et al., 2015: 97).

Arropado por el manto del reformismo social propio de la época, desde la posición social de superioridad que otorga el discurso de la ciencia, los planteamientos de Taylor persiguen maximizar el uso eficiente del tiempo en el lugar de trabajo. De algún modo, se puede interpretar como un nuevo paso en las luchas por el control del tiempo que se detallan en la anterior sección, si anteriormente estas se centraron en el control sobre el tiempo que se debía permanecer en el tajo, con Taylor el conflicto se desplaza al control efectivo sobre el uso del tiempo dentro del tajo, un control ejercido por medio del intento de imponer la obligación de acoplar el tiempo del humano al tiempo de la máquina hasta el máximo detalle posible. Así el humano queda ensamblado como una pieza más integrada en el mecanismo de producción supeditado a los ritmos de la máquina.

Para llevar a cabo su proyecto, la primera etapa pasaba por la medición detallada de cada uno de los pasos insertos en el proceso de producción, buscando eliminar movimientos superfluos e innecesarios, tratando así de encontrar una supuesta secuencia de movimientos óptimos. De este modo se profundiza aún más la “fragmentación sistemática del proceso de trabajo” (Fernández Rodríguez et al., 2015: 97). En palabras de Coriat, estaríamos ante la institución del “código general y formal del ejercicio del trabajo industrial” (Coriat, 1982: 36) que conlleva un trasvase de facto de fuerzas en la relación entre el trabajo y el capital a favor de este último. El objetivo de Taylor de incrementar la producción global de la industria, como estrategia para apaciguar el conflicto capital trabajo, es conseguido por medio del incremento de la intensidad del trabajo para así hacer crecer la productividad, lo que encierra, según Coriat, un “aumento formidable de la tasa de explotación. Al organizar el taller y el trabajo sobre una nueva base *científica*, el cronómetro asegura un cambio *de régimen* a la acumulación del capital<sup>17</sup>” (Coriat, 1982: 37).

---

<sup>17</sup> Énfasis en el original

## **8.2 Los principios psicológicos y técnicos del taylorismo.**

Para una exposición muy sintética y abreviada de los principios de la organización científica del proceso de trabajo de Taylor me apoyaré utilizando como referencia principal el texto de Fernández Rodríguez et al., (2015), al considerar que consigue especificar, de manera crítica pero rigurosa, lo esencial de las innovaciones de Taylor, aplicando también una perspectiva sociológica.

El motivo de traer aquí estos principios es doble. Por un lado, el taylorismo representa un esfuerzo de conceptualización plasmado en un modelo teórico y una guía práctica que, con ligeras adaptaciones contextuales, representa un cambio histórico, en términos cualitativos, de tal relevancia que aún hoy sigue inspirando parte de la forma en que se concibe la organización empresarial (Ver, por ejemplo, Muro, 2021). En su momento, se venían acumulando una serie de contradicciones entre un modo tradicional de contemplar el trabajo inserto en un conjunto de relaciones sociales más amplio, caracterizada por la orientación a tareas, que entraba en conflicto con el modo capitalista e industrial de producción, donde las máquinas adquieren una importancia creciente, subyugando la iniciativa humana en aras de canalizarla para permitir su organización en función de los ritmos impuestos por las máquinas. Sin embargo, este proceso de cambio no había venido sucediendo de forma fluida y sin conflicto, los integrantes de las clases trabajadoras articularon los mecanismos de resistencia que tenían a su alcance para mantener algunas de las herramientas de control sobre el proceso de trabajo, conservando con ello una posición de cierto poder. Las ideas de Taylor, con una fuerte inspiración cuantificadora y positivista, suponían una ruptura total con aquello que todavía conservaba algún rasgo de la orientación irregular hacia el trabajo presente en la orientación a tareas.

Una segunda razón, de relevancia para el objetivo de la propia investigación, se encuentra en las semejanzas entre los principios técnicos y psicológicos propuestos por Taylor y la forma en que se organiza el trabajo en plataformas tecnológicas del capitalismo digital que operan sobre el terreno, como en el caso de Uber. Lo llamativo de esta semejanza es que la propuesta de Taylor estaba enfocada a organizar el trabajo en la gran industria, sin embargo, las evidencias empíricas recogidas en el curso de esta investigación permiten establecer una serie de semejanzas entre estos principios tayloristas y el trabajo en un servicio tan personalizado como el del taxi. Sobre este

punto se incide con detalle más adelante, pasamos en primer lugar a presentar estos principios psicológicos y técnicos.

Desde el punto de vista técnico se pueden distinguir tres principios fundamentales. Un solo diseño es mejor, promover la máxima división del trabajo y separar todo lo posible las fases de concepción y ejecución.

### *8.2.1 Un solo diseño es el mejor.*

La combinación de su formación como ingeniero y su experiencia personal como empleado, llevaron a Taylor a la conclusión de que necesariamente debía haber un solo método universal de organizar el trabajo en la industria que fuese el mejor, esto es, pretendía encontrar el procedimiento óptimo para organizar el proceso de trabajo al que se llegaba a través del “estudio científico de las herramientas, tareas, movimientos, etc. que requiere cada puesto de trabajo” (Fernández Rodríguez et al., 2015: 98). Como resultado inmediato de esta pretensión de alcanzar la perfección a través del estudio científico se tiende a buscar una máxima estandarización de los procesos, herramientas y tareas, pues solo así es posible lograr el método óptimo. Si bien, a consecuencia de esto se relega el papel jugado por el humano a una posición completamente sometida a una doble subordinación, además de la subordinación creciente a la máquina, que ya venía sucediendo, es subordinado a ese proceso óptimo, lo que, en cierto modo, le convierte en un autómatas. Así, igualmente, esto también destila un profundo antihumanismo, pues en su concepción del proceso óptimo de trabajo “no hay adaptación posible de la organización a las condiciones sociales y humanas concretas en las que tenga que desarrollarse” (Fernández Rodríguez et al., 2015: 98), es decir, el humano ha de adaptarse al supuesto diseño óptimo del proceso de producción industrial, en lugar de hacerlo a la manera inversa, adaptar los procesos de producción a las posibilidades del humano.

### *8.2.2 Máxima división del trabajo.*

Para lograr la estandarización en la búsqueda de este diseño óptimo es necesario descomponer todo el proceso de trabajo hasta su unidad mínima posible. Una vez secuenciado el proceso de trabajo se aplica el cronómetro para medir el tiempo empleado en cada movimiento, buscando así identificar el movimiento óptimo necesario para completar cada tarea logrando emplear la menor cantidad posible de tiempo. De

este modo se obtiene una suma de ahorros temporales en cada fase del proceso de trabajo que se traducen en un incremento de la productividad. La descomposición en las tareas mínimas posibles, junto a la creación de una guía para llevarlas a cabo de la manera más eficiente, supone dar un salto de calidad en el proceso de descualificación del trabajador que ya venía desarrollándose en las anteriores fases del industrialismo. Esto también permite la incorporación al empleo industrial a una gran parte de ese ejército de reserva que se estaba formando en un país como Estados Unidos en aquel momento. Como se señalaba un poco más arriba, los flujos migratorios procedentes principalmente de Europa que tenían como destino Norteamérica, estaban en su gran mayoría integrados por personas que procedían del medio rural, poco familiarizadas con el trabajo industrial y desprovistas del saber que aún acumulaban los trabajadores de oficio que todavía ocupaban muchos de los puestos de trabajo en la naciente industria americana. Con ello también se conseguía reducir el poder de negociación de estos trabajadores, presionados a la vez por la gran cantidad de oferta de mano de obra y por la pérdida de valor relativo de sus conocimientos, reforzando el control empresarial mediante la amenaza permanente del ejército de reserva disponible para ocupar un puesto vacante de manera casi inmediata.

### *8.2.3 Separación entre el trabajo manual y el intelectual.*

El último principio representa la culminación casi natural resultado de los dos principios anteriores. Tras la estandarización al máximo de todo el proceso productivo y la división hasta la mínima unidad posible de las tareas implicadas en él, la siguiente fase “es la creación de una frontera radical entre trabajo manual y trabajo intelectual” (Fernández Rodríguez et al., 2015: 100). Esta escisión tiene dos consecuencias inmediatas en las relaciones que se establecen en el proceso de trabajo. Por un lado, confiere casi todo el poder acerca de lo que hay que hacer y cómo hacerlo a una división ingenieril que aparece en las empresas que siguen los principios tayloristas. Esta división no solo se encarga de diseñar el producto, también interviene en la forma en que ha de llevarse a cabo de manera efectiva en todas las fases de producción, detallando hasta el más mínimo movimiento que cada trabajador debe realizar. La segunda consecuencia es la contraparte de la anterior, desvalorizando por completo la iniciativa y los conocimientos del trabajador, que son expropiados por parte de la división ingenieril. De este modo la ciencia es puesta al servicio de aquellos que

cuentan con recursos y capacidad para dirigir su desempeño, una vez más. Tomando al trabajador en su actividad laboral como objeto de observación, las herramientas de la ciencia se aplican descomponiendo el todo en sus partes más pequeñas, estableciendo métricas sobre su desempeño y creando una suerte de reglamentos que establecen el modo óptimo de actuar. El trabajador sometido a ese proceso ha quedado convertido en una suerte de cáscara vacía, de saber y de poder, reducido a un organismo al que solo se le pide aplicar sus músculos y energía siguiendo las instrucciones al pie de la letra. Según Fernández Rodríguez et al., Taylor llegó a comparar la función que podía desempeñar este operario con la de un “gorila amaestrado” (Fernández Rodríguez et al., 2015: 100).

#### *8.2.4 Los principios psicológicos del taylorismo.*

Tomando un texto original de Taylor, Fernández Rodríguez et al., (2015: 101) muestran la esencia de su pensamiento respecto de la psique humana, que se puede resumir en tres principios organizacionales elementales: zanahoria, palo y adiestramiento. El primero y el último usados de manera más habitual, pero conservando el segundo por si acaso fuera necesario, aunque limitándolo todo lo posible. Vemos el texto original recuperado por estos autores.

“La dirección de obreros consiste esencialmente en la aplicación de tres principios elementales:

En primer lugar: tener delante de ellos un señuelo que les haga trepar.

En segundo lugar: hacer restallar el látigo sobre ellos, y tocarlos de tanto en tanto con el mismo.

En tercer lugar: trabajar codo con codo con ellos, empujar firmemente en la misma dirección, y no dejar nunca de instruirlos, ayudarlos guiarlos. (...)

La dirección científica, la dirección del futuro, consiste en la aplicación de los tres elementos a la vez, de los que el látigo, sin embargo, quede relegado, fuera de la vista, mientras que la colaboración estrecha, cordial, de la dirección con los obreros se convierta en el rasgo esencial, y que un grande y hermoso señuelo se mantenga constantemente bien a la vista. (Taylor, 1911 en Fernández Rodríguez et al., 2015: 101).

Esta oscilación variable entre el incentivo y una fingida colaboración con apariencia de empatía, que en realidad esconde el ánimo de control y adiestramiento, conservando la



posibilidad en último término de recurrir al castigo para resolver el problema, ciertamente representa una visión poco sofisticada de la psicología humana, de inspiración fuertemente conductista y basada en los principios filosóficos propios de *homo economicus*. Sin embargo, concebir el comportamiento humano de este modo implica construir un sistema basado en estos principios en el que al individuo se le trata de restringir el margen de acción al campo estrecho de posibilidades que queda dentro de dicho espacio. Por ello, su eficacia no procede tanto de su grado de acercamiento a la comprensión de la forma de orientar su psique por parte del individuo, sino de conseguir restringir el rango de posibilidades de elección dentro del circuito diseñado bajo estos presupuestos, es decir, de las asimetrías de poder que permiten decidir qué posición ocupa cada uno en el juego de premios y recompensas.

Entre las principales obsesiones de Taylor se encontraba como prioridad reducir los mecanismos de control sobre el flujo de la producción que aún quedaban en manos de los primeros obreros industriales, especialmente a finales del siglo XIX, cuando era relativamente común el pago por pieza en las industrias del metal. Además de en el capítulo introductorio presente en algunas ediciones revisadas de su obra original, está obsesión se refleja en un texto reproducido por Braverman (1975) que da cuenta de la intervención de Taylor ante un comité del Congreso Americano formado con el objetivo de estudiar los problemas de productividad y conflictividad en el trabajo durante la primera década del siglo pasado.

En su relato Taylor menciona las luchas que tuvo que enfrentar para conseguir incrementar la producción en el momento en que pasa de ser compañero de trabajo a dirigir una factoría metalúrgica en la que compatibilizaba empleo como capataz y su propia formación. El problema, planteado en los términos de Taylor, consistía ser capaz de extraer “una jornada justa de trabajo” (Taylor, 1947, en Braverman, 1975: 120), definida como “todo el trabajo que un obrero puede hacer sin dañar su salud, a un ritmo que puede ser sostenido al través de una vida de trabajo” (Braverman, 1975: 120). Según el relato de Taylor, estos obreros cuando veían incrementarse el precio por pieza respondían reduciendo la producción, obteniendo así un pago similar con menor esfuerzo. Este comportamiento escapaba a la lógica racional según las ideas de Taylor, siendo explicado en su opinión por el hecho de que prevalecían dos tipos de *flojeras* que había que combatir, la primera, la *flojera natural*, motivada por el propio instinto animal de hacer lo mínimo posible. La segunda, la *flojera sistemática*, tenía su origen en

las relaciones con otros hombres. La prueba que presentaba de este segundo tipo de lo que Taylor denominaba flojera procedía de su propia experiencia y se reflejaba en su relato ante el Congreso. En él narra cómo su intento de pedir más rendimiento tropieza con la resistencia de todos los trabajadores, a pesar de que trata de convencerles uno por uno. Su táctica alternativa consistió en formar a trabajadores procedentes de otros puestos peor pagados en la misma empresa a cambio del compromiso de incrementar el ritmo de producción una vez aprendieran el oficio, sin embargo, esta promesa es ignorada por ellos, participando así en lo que podemos entender como un ejercicio de solidaridad de clase. Esto, en palabras del mismo Taylor se resume en la siguiente afirmación:

“Tan universal es la flojera con este propósito que difícilmente puede encontrarse un obrero competente en una gran fábrica, sea que trabaje por día o por pieza, bajo contrato o bajo cualquier sistema ordinario de trabajo compensado, que no dedique una considerable parte de su tiempo a estudiar la lentitud con la que puede trabajar y aun convencer a su patrón de que está llevando un buen ritmo”. (Taylor, 1967 en Braverman, 1975: 122)

La explicación propuesta por Braverman a este comportamiento, además de estar motivado en la posible solidaridad de clase, radica en una forma diferente de cálculo estratégico realizado por los trabajadores. La incompreensión de Taylor, en realidad, vendría a revelar mucho acerca de su desconocimiento del modo en que realmente actúa el ser humano en contextos efectivos de la interacción. Según razona Braverman, el hecho de percibir que se incrementa el pago por pieza puede ser entendido como una señal del mercado que indica un incremento de la demanda del producto de su trabajo, por ello, la decisión de reducir la intensidad, además de que permite seguir obteniendo un pago suficiente acorde a los propios estándares, también se puede interpretar como un modo de administrar su propia fuerza de trabajo, un bien que se convierte en relativamente escaso de manera puntual, para lograr aumentar más sus pagos en un futuro cercano. Esto también puede ser entendido como una forma en la que se hacen evidentes los intereses contradictorios de clase presentes en la relación entre empresario y clase obrera. Algo que para Taylor debía considerarse una muestra de irracionalidad, pues pensaba que el único camino para alcanzar una prosperidad generalizada pasaba necesariamente por aumentar continuamente la producción, pudiendo con ello satisfacer simultáneamente el beneficio del empresario y el salario del trabajador, ignorando el

modo en que realmente se establecen las relaciones sociales en el lugar de producción y las posiciones de “antagonismo estructurado” (Edwards, 1990) ocupadas por la gerencia, de un lado, que trata de incrementar siempre que encuentra una oportunidad la cantidad de plusvalor que extrae del trabajador, o de modificar el proceso de trabajo según sus propias necesidades, incluso aunque esto suponga reducir el ritmo de producción en momentos puntuales, frente a la posición, por otro lado, de quien administra el único bien de mercado del que dispone, su fuerza de trabajo.

Es necesario plantear una última reflexión acerca de los fundamentos ideológicos que se esconden detrás de la filosofía moralizante contenida en el pensamiento de Taylor.

Taylor encontró numerosas resistencias por parte de los obreros para poder llevar a cabo su proyecto racionalizador (Edwards, 1979). Estas resistencias reforzaron la imagen que tenía de la clase trabajadora como inclinada a la vagancia, si no de manera generalizada, sí como resultado de la presión de grupo que podían ejercer aquellos que administraban su fuerza de trabajo. Siguiendo el razonamiento de Braverman, la mejor manera que encontró para doblegar la voluntad de los trabajadores consistía en arrebatárles todo el control que pudieran conservar sobre el proceso de trabajo para ponerlo en manos de la gerencia. Este control residía principalmente en sus conocimientos, que estaban siendo enajenados a través de la reorganización del proceso de trabajo en base a lo que Braverman denomina “disociación del proceso de trabajo de la pericia de los obreros”, acompañado del posterior “divorcio de la concepción y ejecución” (Braverman, 1975: 139 y 140). La herramienta principal empleada por Taylor para llevar a cabo este proyecto consistía en el uso de la ciencia puesta al servicio de la gerencia. Utilizándola de la manera adecuada para satisfacer estos intereses permite objetivar y extraer el único elemento sobre el que el trabajador ostenta la propiedad, su conocimiento sobre el proceso de trabajo, para ponerlo a disposición de quien cuenta con la propiedad de los medios de producción. Esto supone cuestionar la legitimidad de quien ostenta la propiedad particular del conocimiento sobre el oficio para reforzar la posición estructural ocupada por quien ostenta la propiedad privada de los medios de producción. Es, en definitiva, un procedimiento que depende de negar la legitimidad de la propiedad de quien es más débil en términos estructurales, mientras a la vez refuerza la posición estructural del más fuerte, aquel que mantiene la propiedad de los medios de producción. La ciencia concebida de este modo es empleada como herramienta al servicio de una de las clases antagónicas en la lucha de clases para fortalecer su

posición de dominio, algo que veremos tiene muchas resonancias con los procesos que impulsan el objeto central de este estudio.

### **8.3 La cadena de Ford.**

Si el taylorismo vino a sentar las bases teóricas para extender lo que se denominó una organización científica del trabajo, la cadena de montaje de las factorías de Henry Ford puede ser considerado el producto más refinado que encontramos como resultado de la aplicación práctica de sus principios. Para Aglietta “retoma y aplica de forma más eficaz los principios del taylorismo a fin de intensificar cada vez más el trabajo” (Aglietta, 1999: 94), pero también captura una serie de innovaciones dispersas que ya se estaban empezando a implantar en el trabajo industrial, o en tareas a medio camino aún hacia la industrialización como la incipiente industria cárnica o los telares (Edwards, 1979). Ahondando en esto Martínez Pastor (2022: 26), explica que Henry Ford parece que quedó impresionado tras la visita a un matadero de Chicago en el que observó la eficacia del sistema de poleas para transportar de operario en operario los pesados cuerpos de los animales desde su entrada al matadero hasta terminar completamente despiezados. Cada trabajador tenía asignada una tarea específica que ejecutaba sin moverse de la posición asignada. Era el animal el que se iba desplazando a través de toda la línea de tal modo que al final de la instalación había quedado reducido a cada una de las partes que tenían valor en el mercado. La introducción de este tipo de organización de la producción, junto a la maquinaria que la hacía posible, no solo aumentaba la velocidad a la que se desarrollaba el trabajo, sino que también permitía definir el ritmo concreto que se consideraba más conveniente para cada una de las fases implicadas en la producción.

También es común considerar las implicaciones más allá del lugar de trabajo que se derivan del fordismo, que ha sido entendido simultáneamente como un sistema de producción caracterizado por el trabajo en cadena, un sistema socioeconómico que promueve y está en la base del desarrollo del consumo de masas, así como un sistema sociopolítico de regulación que sirve para “garantizar la oferta de trabajadores físicamente sanos y consumidores financieramente sanos” (Edgell, 2012: 90). Siguiendo igualmente a Edgell, se ha cuestionado acerca de la verdadera extensión del fordismo

mucho más allá de los propios Estados Unidos, aunque parece indudable que el sistema de producción de Ford alcanzó una enorme popularidad en su tiempo y fue utilizado por numerosas compañías en el proceso de fabricación industrial de diversos productos (Edgell, 2012: 96). De este modo, se elevaba la capacidad de producción, provocando la profundización de las contradicciones entre una producción creciente, que cada vez demandaba menos mano de obra, y una sociedad de consumo de masas que aún no estaba suficientemente desarrollada (Arribas Macho, 1994: 151). Finalmente, el propio Edgell (2012: 95), además de otros autores, (por ejemplo Fernández Rodríguez et al., 2015: 113), se hacen eco de algunas de las controversias acerca del grado de relación que se puede establecer entre el taylorismo y el propio fordismo, algo que parece bastante evidente si atendemos a las semejanzas en aspectos clave, como serían la separación entre concepción y ejecución, el cronometraje de los tiempos de trabajo, la estandarización de los procesos de producción o el proyecto de reformismo social, incluida su aversión por los sindicatos, que compartían ambos personajes. En cierto modo, podemos considerar la cadena de producción fordista como la plasmación en términos materiales de los principios organizativos formulados por Taylor.

#### **8.4 La organización del proceso de trabajo encadenado.**

Benjamín Coriat, en su ya clásico *El taller y el cronómetro* (1982), pone de manifiesto un caso concreto en el que los modos de organización del trabajo resultantes de la simbiosis de taylorismo y fordismo son implantados en Francia tras la finalización de la Primera Guerra Mundial. En concreto, Coriat analiza algunos de los documentos internos dirigidos a los ingenieros contratados en la planta de producción de Renault. Parece ser que Louis Renault también había quedado fascinado con el sistema de producción de Ford tras una visita a la factoría de Detroit y pensó en incorporar el mismo tipo de innovaciones a sus propias fábricas.

De este análisis la primera observación que extrae Coriat es que el principio central de la nueva fábrica es lo que denomina “el transportador de cinta” (Coriat, 1982: 40), que tiene dos posibilidades de aplicación diferentes. Por un lado, en su forma más simple, tomando como ejemplo el sistema de una fábrica de cerraduras, a cada persona situada en la cinta se le asigna una tarea y debe localizar en una caja que pasa a través de la

cinta la pieza que ha de montar. Este modelo tiene problemas, pues deja demasiada capacidad de control sobre el ritmo a las propias trabajadoras. Para solucionar este inconveniente el siguiente ejemplo sería una fábrica de relojes donde cada trabajadora ya tiene a su alcance, en una caja aparte, la pieza concreta que está encargada de ensamblar al producto final. Este simple cambio ha conseguido agilizar aún más el proceso de trabajo, pero todavía no lo suficiente. Para conseguir que los trabajadores en la cadena pierdan aún más capacidad de controlar el ritmo se ha de proceder de manera tal que se introduzcan otros dos principios en el modo de producción. Por un lado, es necesario estandarizar al máximo las piezas, por otro se ha de profundizar la especialización de cada trabajador o trabajadora. Esto, unido al cronometraje de cada tarea y a la introducción de un motor que regula la velocidad de la cadena culmina en el nacimiento de la línea de montaje, que ya en 1918 importa los “métodos americanos de fabricación” (Coriat, 1982: 41).

Profundizando y desarrollando de manera práctica los principios tayloristas, Ford consigue, gracias a la línea de montaje “llevar las cosas a unos grados cualitativamente nuevos” (Coriat, 1982: 44). En concreto esto sucede gracias a la instauración de tres principios. En primer lugar, eliminar de facto toda posibilidad de que haya tiempos muertos en el taller industrial. La decisión acerca del ritmo de trabajo queda definitivamente incorporada en la línea de montaje, en una suerte de reificación de un proceso social que podemos considerar de tipo político. En segundo lugar, la segmentación de tareas ha llegado al nivel máximo posible. Las tareas de un operario se reducen a la repetición casi mimética de una serie de movimientos a lo largo de su jornada de trabajo, perdiendo totalmente el sentido sobre el proceso global. Esto redundaba en un descenso acelerado del tiempo de formación necesario para poder trabajar en estas factorías semi automatizadas, además de acabar casi por completo con los obreros especializados, desapareciendo prácticamente aquellos que son poseedores de un saber necesario para la producción. El tercer principio, según Coriat, es añadir “al despotismo de la máquina un principio *panóptico* de vigilancia” (Coriat, 1982: 46). Esto es, la vigilancia ha sido incorporada por diseño, al facilitar la tarea de identificación de la posición y el nivel de desempeño de cada cual.

Por concluir rápidamente con las consecuencias a nivel de proceso de trabajo que representa el triunfo del fordismo. Hacer circular el producto y fijar a los trabajadores a un lugar específico supone trasladar totalmente a la gerencia la capacidad de fijar

mecánicamente el ritmo de trabajo, individualizando hasta el nivel mínimo el propio proceso. Aunque los trabajadores quedan conectados por la cadena, y el retraso de uno conlleva el retraso de todos, el hecho de que cada tarea tenga un tiempo fijado para su realización limita al máximo esta posibilidad. De hecho, según Edgell (2012: 92), a Ford no le tembló el pulso a la hora de despedir a los trabajadores menos eficientes. Con ello también se conseguía culminar de facto el principio taylorista de la máxima separación entre el trabajo intelectual y el trabajo manual. Para que la cadena siga el ritmo es necesario que las tareas sean poco complejas, casi cualquiera las pueda realizar en el tiempo marcado, con lo que la concepción del proceso de trabajo concebido como el modo de desarrollar un producto integrado en un todo ha quedado por completo en manos de la división pensante. La máquina se ha convertido de este modo en una herramienta que sirve a los intereses de su propietario consiguiendo imponer un tipo de nuevo orden en el trabajo que apenas admite discusión, buena parte de las decisiones acerca de la organización de ese orden han quedado cristalizadas en las propias máquinas.

### **8.5 Consecuencias sociales del fordismo y el taylorismo.**

Todas las referencias que se han venido empleando hasta aquí encuentran como punto común entre el taylorismo y el fordismo el profundo sentimiento antisindical que caracterizaba a ambas personalidades, quienes también compartían un cierto paternalismo de corte moralista y algo autoritario, que influía en su visión hacia los integrantes de la clase trabajadora. El relato del propio Taylor, recogido en Braverman (1975), en el que explica los métodos empleados para conseguir estimular a unos cuantos trabajadores con el fin de lograr acelerar el ritmo al que trasladan unos lingotes de hierro, hasta casi multiplicar por cinco el ritmo de trabajo, destila un clasismo que, visto con los ojos de hoy, sería motivo de escándalo. Las prohibiciones expresas que hace Ford a sus empleados, acerca del juego, la bebida o el tabaco (Edwards, 1979), o el profundo machismo que encierra el hecho de no contratar mujeres casadas (Edgell, 2012), van en el mismo sentido.

El proyecto compartido de eliminar cualquier capacidad de respuesta de la clase trabajadora a través de la implantación de la fórmula taylorista de zanahoria, palo y

adiestramiento, también lleva implícito el intento de total fragmentación de sus intereses, trasladándolos al nivel individual o, todo lo más, a la familia como unidad económica. A cambio prometían como contrapartida incrementos salariales ligados al crecimiento de la producción, que fueron fundamentales para establecer un consumo de masas todavía infradesarrollado en el periodo de entreguerras (Arribas Macho, 1994). Estamos entonces ante el surgimiento de una dimensión social del fordismo (Edgell, 2012) con implicaciones que van más allá de la transformación de la organización del modo capitalista de producción. Consolidar en gran medida los procesos de devaluación de los saberes implicados en la producción, ahora en manos de la gerencia, así como la pérdida casi total del control sobre el proceso de trabajo, provocó que buena parte de los movimientos obreros trasladaran el eje de sus demandas de la lucha por ese control al intento de obtener una parte mayor del rendimiento de su trabajo, la reducción de la jornada o el reconocimiento de sus derechos de representación. Paradójicamente, el antisindicalismo inicial característico del fordismo y el taylorismo, representaba un obstáculo en el proceso de desarrollo de todas las potencialidades que podían esperarse como resultado de la intensificación del modo de producción y de la cadena de montaje. Reprimir los canales de expresión de los intereses de la clase obrera contribuía a mantenerla en una situación de permanente precariedad, pauperismo e inseguridad, lo que deprimía una demanda que se antoja fundamental para dar salida a los bienes que se producían a una velocidad cada vez mayor.

Desde la perspectiva de la producción, el fordismo necesitaba el establecimiento de un mercado en constante expansión y que tuviera ritmos predecibles (Edwards, 1979). El incremento de la producción logrado con un descenso significativo en los costes laborales enfrentaba al fordismo a una contradicción esencial, era necesario ampliar todo lo posible los mercados para encontrar una base amplia de compradores dispuestos a absorber el enorme flujo de bienes de consumo que eran producidos. Si las posiciones de los sindicatos se debilitaban en exceso los trabajadores no obtenían un salario suficiente para poder adquirir gran parte de los productos que salían de las factorías. Aglietta (1999) detalla para el caso de los Estados Unidos los diferentes problemas a los que se enfrentan los intentos de coordinar la lucha obrera en forma de sindicatos independientes. En los primeros años del siglo XX los escasos avances que obtenían en periodos concretos se veían rápidamente eliminados al menor síntoma de recesión. Apenas unos pocos sindicatos corporativos en sectores claves podían mantener la



presión por conseguir mejores condiciones. Sus demandas no se centraban solo en mejoras salariales, poniendo también muchas de sus energías en obtener reducciones de la jornada laboral. Además, debían de enfrentarse con una legislación concebida sobre la base de la protección de los derechos de propiedad y que contemplaba las relaciones laborales como un tipo de relación contractual más en la que no era preciso, ni recomendable, intervenir.

Siguiendo a Edwards (1979), en un sentido parecido, en algunas empresas que alcanzaron gran tamaño y comenzaron a dominar sectores enteros, se llevaron a cabo diferentes intentos para apaciguar el descontento, a la vez que se trataba de mejorar las condiciones para poder ejercer un control sobre este descontento creciente. Así, algunas compañías implantaron un sistema de sindicatos de empresa en el que se reconocía implícitamente una cierta capacidad de negociación a los trabajadores, siempre que se aviniesen al respeto del principio de control por parte de la propiedad. Con ello se conseguía encauzar una parte del descontento y fragmentar la posible unidad de acción de los trabajadores. Esto en algunos casos se combinaba con la introducción de una serie de beneficios sociales administrados selectivamente. Este tipo de asistencialismo condicionado, por ejemplo a cambio del compromiso de no participar en huelgas, también pretendía mostrar que la relación entre capital y trabajo no tenía por qué ser necesariamente conflictiva, sino que, por el contrario el capital estaba dispuesto a compartir una parte de sus beneficios como muestra de gratitud a cambio de la cooperación, mostrando cierta preocupación por las condiciones de vida de la clase trabajadora, siempre que esta se mostrase dispuesta a colaborar.

Según Edwards, su alcance en algunos momentos llegó a ser muy amplio. El sistema consistía en que las empresas ofrecían a sus trabajadores un sinnúmero de servicios condicionados entre los que se encontraban atención sanitaria, planes de ahorro y de pensiones, alquiler de vivienda a bajos precios o espacios de ocio. De este modo también se garantizaban una fidelidad ligada a la dependencia, pues, por ejemplo, en caso de participar en huelgas prolongadas los trabajadores se veían obligados a abandonar sus viviendas (Edwards, 1979: 91). Una muestra de su éxito temporal es que, en 1926 el 80% de las mil quinientas mayores empresas en Estados Unidos tenían algún tipo de programa asistencial (Edwards, 1979: 95). Sin embargo, hubo casos que mostraban que el modelo asistencial no terminaba de cumplir con los objetivos empresariales, registrándose distintos periodos de huelga en sectores clave para la

industria norteamericana. Finalmente, la llegada de la Gran Depresión del 29 acabó de un plumazo con la mayor parte de los incipientes programas asistenciales desarrollados en esa época.

Junto a los conflictos laborales en cada sector, el problema general al que se enfrentaba el fordismo seguía siendo dar salida a la sobreproducción provocada por el modelo de producción en masa. Para ello era necesario conseguir establecer las bases sociales para permitir el desarrollo de lo que Aglietta (1999) denominó la “norma de consumo de masa”. Los beneficios condicionados no eran suficientes para extender la capacidad adquisitiva necesaria para absorber esa sobreproducción. La solución que se encontró pasaba por implantar un conjunto amplio de reformas sociales que permitieran extender unas condiciones materiales suficientes para que una parte importante de la clase obrera pudiera acceder a la sociedad de consumo de masas, como contrapartida a la producción en masa.

En el caso americano, siguiendo a Aglietta (1999: 112), no es hasta el contexto del *New Deal* que se produce un cambio en la percepción colectiva lo suficientemente profundo como para generar un movimiento político proclive a reconocer las demandas de las clases trabajadoras, forzando al Tribunal Supremo a aceptar los principios esenciales de la denominada *Wagner Act*, un ambicioso programa legislativo que promovía la negociación colectiva, favorecía la afiliación sindical y sentaba unos mínimos en aspectos como jornadas laborales, salarios o trabajo infantil. En Europa este proceso no llega a alcanzar su pleno desarrollo hasta después de la finalización de la Segunda Guerra Mundial. Tomando como referencia el *New Deal* y los principios del pacto keinesiano, se ponen en marcha un conjunto de reformas sociales que llevan al Estado a tomar un papel activo en dos sentidos: a la vez que se aprueban medidas legales encaminadas a mejorar las condiciones laborales, incidiendo en aspectos como la negociación colectiva o el reconocimiento de una serie de mínimos en lo que respecta a duración de las jornadas de trabajo, salarios mínimos, protección ante la enfermedad y derechos sindicales; el Estado también se implica en desarrollar políticas activas encaminadas a intervenir en el curso de la economía, estimulando la demanda por medio de la construcción de infraestructuras, controlando directamente algunos sectores económicos estratégicos y asumiendo los costes de ambiciosos programas sociales.

De este modo se da un paso en el sentido de institucionalizar “la lucha de clases bajo la fórmula de la negociación colectiva” (Arribas Macho, 1994: 151). Con ello se conseguía

reducir el arraigo y la extensión de las pretensiones maximalistas que todavía pudieran albergar ciertos sectores más radicalizados de la clase trabajadora. La idea de la toma del Estado mediante la revolución social con el objetivo final de subvertir la propiedad de los medios de producción, una amenaza entonces muy presente entre las clases acomodadas influidas por el ejemplo soviético se veía atenuada y reducida a grupos minoritarios y con menor influencia dentro de la propia clase trabajadora. A cambio de abandonar estas posiciones maximalistas se ofrecía la incorporación de un tercer grupo de derechos en forma de reconocimiento de derechos sociales (Marshall, 1997) y un canal permanente a través del cual apaciguar el conflicto mediante la negociación.

En términos materiales esto supuso también una mejora sustancial de las condiciones de vida de la clase trabajadora, pasando de la escasez o, incluso el pauperismo, a la incorporación progresiva a la norma de consumo de masas. Esto resultaba funcional al fordismo y se había convertido en una condición necesaria para sostener la permanente expansión del mercado impulsada por el modo de producción en cadena. Como explica Aglietta, (1999), esta norma se constituye en torno a la comercialización de dos bienes principales, el automóvil y la vivienda en propiedad, convertidos en símbolos de la movilidad social ascendente, a la vez que puerta de acceso al sistema integrado de trabajo y consumo. La generalización del uso del automóvil facilita la expansión urbana, alejando también los centros de trabajo de los espacios residenciales, mientras funciona como un símbolo de acceso a la modernidad. La vivienda, además de permitir el descanso para retomar la actividad productiva con nuevas energías, se convierte en el lugar donde instalar una cantidad creciente de bienes de consumo destinados a mejorar el confort.

El establecimiento de la norma de consumo de masas refuerza un ideal de democracia concentrado en el acceso a través del consumo, aplazando o eliminando así otras demandas de participación en procesos en la toma colectiva de decisiones, terminando por sofocar los rescoldos que aún quedasen del conflicto acerca de la propiedad de los medios de producción. En cierto modo es posible encontrar un efecto de individualización expresado a través del consumo, actuando como un mecanismo que permite establecer simulacros de identidad y reforzar el dominio de las ideas hegemónicas acerca de la propiedad privada y el orden social. Las mejoras en términos materiales también, en muchos casos, tuvieron que pasar por el crédito como vía de acceso ineludible para poder estar en condiciones de adquirir esos bienes duraderos que

actuaban como signos de estatus, modernidad y confort, suponiendo la generalización de un nuevo mecanismo indirecto de disciplinamiento, reforzado a través de los encantos procedentes del discurso ideológico que difunde la publicidad, creando estereotipos que funcionan como un modelo a imitar, aunque en muchos casos existieran profundos desajustes entre los estereotipos reflejados por la publicidad y la realidad social (Arribas Macho, 1996). El modelo permanece en estado de expansión permanente bajo las premisas de la obsolescencia (Aglietta, 1999) y de lo que Alonso (2000) denomina “la producción social de la necesidad”, trasladando el eje de la necesidad fisiológica o biológica al reino de los deseos, en permanente estado de expansión, como el motor que tira de una demanda perpetua necesaria para dar salida a una oferta que también crece de manera permanente.

A través de la institucionalización del conflicto de clase y de la consolidación del Estado de bienestar se sientan las bases de lo que podemos denominar la “sociedad salarial” (Castel, 1997). Según su definición:

“Se constituyó una nueva relación salarial, a través de la cual el salario dejó de ser la retribución puntual de una tarea. Aseguraba derechos, daba acceso a prestaciones fuera del trabajo (enfermedades, accidentes, jubilación), y permitía una participación ampliada en la vida social: consumo, vivienda, educación, e incluso, a partir de 1936, ocios. Esta vez, imagen de una integración en la subordinación (Castel, 1997: 326)

Con ello se traslada el conflicto entre trabajo y capital a la nueva esfera institucionalizada en la que el Estado toma un papel activo como mediador y regulador. A su vez esto supone una desmercantilización relativa del trabajo, en la medida que se garantizan una serie de prestaciones mínimas que aligeran la presión a la que se veía sometido el trabajador al depender exclusivamente para su supervivencia de encontrar un empleo. Otro factor que también empuja en el sentido de la desmercantilización relativa del trabajo reside en los límites legales que se establecen en cuestiones como la duración de la jornada, los salarios mínimos, la edad de jubilación, el derecho a vacaciones pagadas o las protecciones ante desempleo y enfermedad. Con ellas no se elimina totalmente la condición de mercancía del trabajo, pero se establecen unas bases mínimas a partir de las cuales poder establecer negociaciones. Esto a su vez se consolida gracias a “la inscripción en un derecho del trabajo que reconoce al trabajador como miembro de un colectivo dotado de un estatuto social, más allá de la dimensión puramente individual del contrato de trabajo” (Castel, 1997: 340).

Como contraparte en estos procesos de institucionalización del conflicto la empresa capitalista sufre una serie de transformaciones en algunos aspectos relativos a su organización interna y a su modo de participar en los mercados. Se consolida un modelo de “empresa vertical” (Castells, 2000) caracterizada por integrar la mayor parte de los procesos implicados en la producción bajo una sola firma. La regulación del mercado laboral y la consolidación de la negociación colectiva a distintos niveles, en un contexto de fuerte intervención por parte del Estado, ya sea a través de la participación activa en el modelo productivo, ya mediante los incrementos de los impuestos que recaudan de la actividad empresarial y de los beneficios del capital. Estas circunstancias facilitan la entrada en un periodo de relativa estabilidad del crecimiento económico, paz social y reducción de los conflictos bélicos de gran intensidad. La empresa vertical se integra en la sociedad y en el Estado, presentándose “cada vez más como un sistema político de gestión de la racionalidad técnica y económico donde, dentro de la misma, la dirección gestiona y controla un proceso productivo” (Fernández Rodríguez et al., 2005: 154). Esta supone una imagen de innovación y modernidad que implica también un crecimiento de la complejidad interna, reforzada por procesos de fuerte concentración de la propiedad empresarial (Fernández Rodríguez et al., 2005), lo que permite a su vez la creación de unos mercados internos de trabajo (Martínez Pastor, 2022) que ofrecen expectativas de promoción a la propia clase trabajadora y vías para consolidar procesos de movilidad social ascendente.

Como balance general del fordismo tardío se pueden considerar la entrada en una fase de crecimiento sostenido de la economía y la producción conseguida, entre otros factores, gracias a la institucionalización del conflicto de clase, desplazando su resolución desde la búsqueda utópica de la revolución a la negociación entre agentes que se reconocen mutuamente, pasando a constituirse en uno de los principios políticos que orientan la propia lógica de actuación de los estados. Sobre esta base se crean diferentes modelos de Estado de bienestar que proporcionan un cierto nivel de seguridad a la clase trabajadora (Esping-Andersen, 1993), además de ofrecer vías para la movilidad social ascendente, ya sea dentro de unas empresas cuya complejidad creciente ofrece un amplio abanico de posiciones intermedias, ya sea pasando al servicio de una administración que hace crecer la oferta de servicios públicos garantizados a la ciudadanía. Esto permite incrementar los niveles de consumo de la población, dando así salida a la gran cantidad de productos que la industria está en

condiciones de producir. La sociedad salarial se configura como la condición necesaria para este aparente equilibrio inestable.

Aunque uno de los ejes que sostienen este cambio es una relativa desmercantilización del trabajo, las relaciones de mercado se trasladan a otros ámbitos sociales. La norma de consumo de masas implica, en este sentido, un crecimiento de la mercantilización de todo lo que tiene que ver con la provisión de bienes y de algunos servicios que en el pasado habían estado fuera de las relaciones de mercado, en un contexto en el que las necesidades creadas socialmente crecen por medio del efecto derivado de la publicidad y la comparación, lo que crea un “régimen de significación integrado (...) que homogeneizaba las bases de acceso a la normalidad social sobre el gasto privado sobre un conjunto cada vez más amplio de bienes tangibles e intangibles” (Alonso, 2005.52).

En cierto modo estos procesos los podemos interpretar como un desplazamiento del eje sobre el que pivotan algunos elementos del conflicto de clases. La clase obrera, entendida como categoría social amplia cuya inclusión viene determinada por su necesidad de vender su fuerza de trabajo a los propietarios de los medios de producción, asume una renuncia al aceptar la pérdida casi absoluta del control sobre el modo en que se organiza el proceso de trabajo, dejándolo en manos de la gerencia, entendida como un paso menor de una renuncia mucho más profunda consistente en haber abandonado la aspiración de subvertir las relaciones de propiedad de los medios de producción. A cambio, tanto en los procesos de negociación laboral, como en las luchas políticas, los objetivos se concentran en obtener la mayor parte posible del pastel creciente, poniendo el foco en obtener incrementos salariales y garantías respecto al cumplimiento de los derechos sociales, tanto en forma de servicios públicos con vocación de universalidad, como con la mejora de los niveles de protección ante eventos como el despido, la enfermedad o la jubilación. Aunque se pueda considerar que durante una época el balance fue positivo para las clases trabajadoras, el conflicto sobre el control del modo de organización del proceso de trabajo seguía latente, siendo un imperativo para la clase empresarial y gerencial mantenerlo como un espacio de decisiones propio. La pregunta que se trata de responder a continuación es cómo se consigue que en el ámbito del trabajo sean aceptadas las normas establecidas de manera unilateral por parte de la empresa y que mecanismos están a disposición de los trabajadores para resistirse ante esta imposición.

## **CAPÍTULO 9. ENTRE EL CONTROL Y EL CONSENTIMIENTO (COMO FORMA DE AUTOCONTROL)**

Cuando analizamos en perspectiva histórica el conjunto de cambios que hemos venido detallando en el capítulo anterior podemos identificar algunas tendencias con cierta claridad. A mi juicio, una hipótesis explicativa importante que subyace es la presencia de un intento continuo destinado a conseguir incrementar el nivel de control ejercido sobre este conjunto de actividades que han ido siendo progresivamente englobadas bajo la noción de trabajo. Las propias mudanzas que ha ido experimentando el sentido socialmente atribuido al término “trabajo” se entienden mucho mejor si introducimos la variable del control en ellas, especialmente cuando añadimos a la ecuación el factor de las tecnologías empleadas para ejercerlo.

En la revisión propuesta el control sobre el trabajo en las primeras fases de nuestra civilización prácticamente solo se podía ejercer sobre el producto final, en el mejor de los casos. El indicador principal a considerar era la calidad del producto o el servicio final que se pudiera ofrecer como resultado del trabajo. Esto es así hasta al menos la introducción de instrumentos destinados a la medición del tiempo cada vez más sofisticados. Conforme se va extendiendo su uso, impuesto como resultado de un ejercicio de dominación de unas clases sobre otras, van siendo transformadas las formas en las que las comunidades humanas se orientan hacia el propio trabajo. El control asimétrico sobre el factor tiempo permite perfeccionar la capacidad de calcular la cantidad de tiempo pasado en el trabajo e introducir progresivamente reglamentaciones cada vez más estrictas sobre este aspecto, pasando a concentrarse en este punto muchos de los conflictos entre unas incipientes clases trabajadoras y unas clases capitalistas, presentes en las que también comenzaban a ser unas incipientes relaciones salariales.

El intento del taylorismo de aumentar la capacidad de control se establece sobre la posibilidad de mejorar el nivel de detalle de los sistemas de medición del tiempo. El cronómetro desciende al segundo como unidad de medición. Su objetivo ya no consiste exclusivamente en medir el tiempo que se pasa en el trabajo en general, sino que su ambición de control crece, apoyado en una herramienta que proporciona indicadores más precisos, junto a una ideología que lo justifica bajo el discurso legitimador de la

ciencia, entonces el objetivo es controlar el tiempo que se destina a cada tarea. La cadena fordista va todavía un paso más allá, ajustando estas unidades de medida, que descienden al nivel de tarea por segundo, al ritmo de una línea completa de montaje semiautomatizada. La lógica que guía todo este proceso es “la eliminación progresiva de las funciones de control del obrero y su transferencia a un artefacto que es controlado, lo más posible, por la gerencia desde fuera del proceso directo” (Braverman, 1975: 248). En ese punto la combinación de herramientas cada vez más precisas de medición del tiempo y las tecnologías de producción en cadena permiten un cambio de tipo cualitativo, ya no es solo el tiempo total de trabajo o el tiempo destinado a cada tarea sobre lo que se ejerce el control, ahora se puede controlar el ritmo total de la producción, a los trabajadores solo les queda la opción de acoplarse a él.

Con todo ello estamos ante un largo proceso sociotécnico donde se movilizan recursos procedentes de la ciencia y la tecnología para lograr implantar un conjunto de procedimientos destinados a alcanzar un nivel de control sobre el proceso de trabajo cada vez más sofisticado. El control se hace necesario en la medida que permite incrementar la parte de la fuerza de trabajo que se materializa en trabajo efectivo. El problema que trata de resolverse por medio del control consiste en reducir todo lo posible la capacidad de las personas implicadas en la producción para hacer valer sus intereses y sus necesidades, conservando la mayor parte posible de “su poder para resistirse a ser tratadas como mercancías” (Edwards, 1979: 12). Para poder llevar a cabo el incremento de control fue necesario iniciar un fenomenal trasvase de información a gran escala. Los saberes sobre cada tarea específica son arrebatados de sus poseedores originarios aprovechando su posición social subordinada en las relaciones de explotación. Las clases trabajadoras pasaron de verse obligadas a vender el producto de su trabajo a verse obligadas a aceptar esta relación desigual incluyendo en la transacción el elemento que les proporcionaba una relativa capacidad de control, sus conocimientos. Las clases propietarias de los medios de producción trasvasaron esos conocimientos a la gerencia, y de ahí, gracias a los servicios prestados a su favor por la ciencia y la tecnología, fueron depositados en máquinas y procedimientos, como la cadena de producción o el control numérico, donde cristalizan todos estos saberes. Este es uno de los puntos centrales de la tesis de la descualificación del trabajo que señala Braverman, teoría que, a pesar de haber encontrado algunas críticas formuladas desde una perspectiva empírica (Martínez Pastor, 2022), es revitalizada recientemente debido a su



capacidad para sintetizar las dinámicas internas de unos procesos que se agudizan en el capitalismo de plataforma (Gandini, 2018).

Bajo ideas como progreso o racionalización de la producción, lo que se va consolidando es una devaluación creciente de los saberes que atesoran los trabajadores que va en paralelo a una progresiva pérdida de capacidad de negociación en el lugar de trabajo. Esto convierte al trabajador en una pieza en el engranaje cada vez más fácilmente intercambiable. El proceso no se da de forma natural o es inevitable, sino más bien es el resultado de un tipo determinado de relaciones sociales, las propias del modelo de producción capitalista, donde la extracción de plusvalía sirve para bombear recursos que son dirigidos a desplazar el papel jugado por el trabajo vivo, transformándolo en trabajo muerto, es decir, en capital, que en este caso es encarnado en la maquinaria. Por tanto, estaríamos ante el resultado de un proyecto de clase en la que un conjunto de principios teóricos tiene como objetivo conseguir que “gente de una clase pone en movimiento a gente de otra clase” (Braverman, 1975: 212). Como señalaba también Deleuze (2006), en nuestras sociedades el control se convierte en el eje principal que organiza el ejercicio del poder en cada vez más ámbitos, no solo en el trabajo, desplazando del lugar prominente que había venido ocupando la disciplina en las sociedades disciplinarias que describía Foucault.

### **9.1 Tipologías de control.**

En su obra dedicada a estudiar los distintos tipos de métodos empleados para ejercer el control Edwards (1979) plantea una serie de cuestiones esenciales de cara a entender la importancia que adquiere el control, aunque este haya sido interiorizado, a la hora de observar el modo en que se desarrollan las relaciones sociales dentro de la empresa capitalista. Las preguntas se podrían reformular en torno a una que sería la principal cuestión a resolver, ¿por qué aceptamos que el lugar de trabajo permanezca regido por sistemas jerárquicos que podemos considerar residuos de regímenes autoritarios? Las respuestas que propone a esta pregunta remiten a que debemos considerar la jerarquía en el lugar de trabajo como una estrategia rentable para la propiedad, no obstante, va más allá:

“Sin embargo, esta rentabilidad no es en general el resultado de una mayor eficiencia (tal y como suele entenderse ese término), y desde luego no puede identificarse fácilmente con un mayor bien para la sociedad. Además, aunque la jerarquía es coherente con la tecnología actual, debe entenderse que esa coherencia surge tanto de la configuración de la tecnología para proporcionar un mayor control a los empresarios como de un "imperativo" que opera en la otra dirección. Por último, los empresarios desean el control, pero dicho control es instrumental, un medio para obtener mayores beneficios. Así pues, para entender la razón de la jerarquía en el lugar de trabajo y comprender la transformación del proceso laboral en el siglo XX, debemos centrarnos en el sistema de beneficios, es decir, en el capitalismo. Por supuesto, la jerarquía ha cambiado y también ha persistido, y al buscar la causa de esta transformación me he dado cuenta de que el principal catalizador del cambio es la continua lucha de clases, la lucha de capitalistas, trabajadores y otros por proteger y promover sus intereses” (Edwards, 1979: VIII).

En su planteamiento podemos encontrar también una serie de elementos que se interrelacionan y, como resultado de la manera en que lo hacen, acaban ofreciendo un efecto en términos de unas determinadas estructuras, relativamente estables, que determinan el espacio de acciones posibles en su interior. La variable principal sobre la que pivotan el resto de interrelaciones complejas que se dan entre el resto de elementos reside en la naturaleza conflictiva propia del tipo de relaciones sociales establecidas entre grupos de personas que persiguen intereses antagónicos. A partir de los resultados producidos en el marco de estas estas relaciones, condicionadas a su vez por el modo de producción y distribución de los beneficios, se acoplan las jerarquías y el papel jugado por la tecnología. Por lo tanto, según su planteamiento inicial, los regímenes de control, las jerarquías, o el rol jugado por la tecnología son variables que se explican mejor si atendemos a los resultados que arrojan en cada momento concreto las relaciones conflictivas de clase.

Según Edwards, el control debe ser entendido como “la capacidad de los capitalistas y/o directivos para obtener de los trabajadores el comportamiento laboral deseado” (Edwards, 1979: 17). Para lograr establecer el control, la gerencia cuenta con la posibilidad de combinar el uso de tres elementos, siempre considerando que le asiste la capacidad de tener la última decisión acerca de la contratación o el despido del trabajador, cuyo ejercicio supone de por sí una expresión de control de último recurso. Los tres elementos serían dirección, evaluación y disciplina. Mediante la dirección la

gerencia decide “lo que hay que hacer, en qué orden, con qué grado de precisión o exactitud y en qué periodo de tiempo” (Edwards, 1979: 18). La evaluación sería el sistema establecido para detectar el grado de cumplimiento y el rendimiento de las instrucciones procedentes de la dirección. Finalmente, la disciplina es el mecanismo empleado para asignar castigos y recompensas en función de lo que se determine desde la evaluación (Edwards, 1979).

Este conjunto de elementos podemos contemplarlo como un sistema articulado que funciona de arriba a abajo, integrado en la cadena de mando a la que da su sentido. La dirección emite órdenes e instrucciones, elabora sistemas de medición del cumplimiento y procedimientos de castigos o recompensas. Los diferentes tipos de control suponen cambios o discontinuidades en los modos a través de los cuales se ejercen estos tres elementos cruciales para conseguir obtener el control en la fábrica. Es necesario señalar también que Edwards no considera estos procedimientos de control como mecanismos que cuentan con la posibilidad de imponerse sin generar conflicto o resistencias, por el contrario, el nivel de éxito que logra alcanzar cada uno de los mecanismos de control está también relacionado con detalles como la relación de fuerzas que se da en el seno de cada empresa, el nivel de fragmentación de los intereses de los trabajadores, las condiciones de mercado en las que opera cada empresa o las tecnologías disponibles en cada momento dado.

### *9.1.1 Control técnico*

El primer tipo de control que propone Edwards es el denominado control simple. El control simple sería el que se ejerce en las pequeñas empresas donde el empleador cuenta con relativa facilidad para aplicar los tres elementos antes señalados. Puede dirigir todas las fases implicadas en el proceso de trabajo, trasladar las instrucciones de manera directa, así como evaluar su cumplimiento y decidir premios o sanciones en función de todo ello. El control directo entra en crisis en aquellas empresas cuyo tamaño no para de crecer, dificultando por razones relacionadas con la creciente complejidad su ejercicio.

De manera progresiva se van sentando las bases para el surgimiento de lo que Edwards denomina control estructural, que puede ser definido como un conjunto de procedimientos encaminados a integrar en una estructura más amplia cuestiones como la organización, coordinación y asignación de tareas, así como su evaluación y el

establecimiento de los correspondientes regímenes disciplinarios y sistemas de incentivos. Estos principios se orientaban a través de dos vías complementarias: “el mecanismo de control podía estar integrado en la estructura tecnológica de la empresa, o podía estar integrado en la estructura socio-organizativa de la empresa. A estas dos posibilidades corresponden los sistemas de control técnico y de control burocrático” (Edwards, 1979: 110). Para el interés de esta investigación es el control técnico el más relevante. Como veremos posteriormente, es aquí donde reside una de las bases de lo que se ha venido en denominar control algorítmico. Pero antes de entrar en esta discusión detengámonos con más detalle en explicar en qué consiste el control técnico y algunas de las cuestiones que implica su extensión.

En su definición más simple, en palabras de Edwards, “el control técnico implica diseñar la maquinaria y planificar el flujo de trabajo para minimizar el problema de transformar la fuerza de trabajo en mano de obra, así como para maximizar las posibilidades puramente físicas de lograr eficiencias” (Edwards, 1979: 112). Las cuestiones fundamentales están pues en que el diseño de la maquinaria introducida en el proceso de trabajo se lleva a cabo con la finalidad de traspasarla el control sobre el flujo de trabajo. Este ya no estaría en manos de la voluntad o las habilidades del empleado, ni tampoco en las del capataz, una figura que había ido convirtiéndose en pieza cada vez más importante bajo el sistema de control directo conforme el tamaño de las empresas había ido siendo mayor. Por el contrario, tanto operario como capataz, bajo el régimen de control técnico deben adaptar sus ritmos a los que se han decidido desde la gerencia, cuyas instrucciones y ajustes han cristalizado en la forma máquina.

Es importante tener en cuenta dos matices, el primero es que para que el control técnico sea plenamente eficaz debe estar integrado en la totalidad o en muchas partes del modelo de organización del proceso de trabajo. La segunda cuestión es que no se consigue con la introducción de cualquier tipo de maquinaria en el proceso de trabajo, siendo pertinente en este sentido recuperar las distinciones entre máquinas y sus efectos que propone Weizenbaum (1978). El ejemplo más claro y sencillo en este sentido es ofrecido por el propio Edwards con la sustitución de la máquina de escribir normal por una electrónica. Aunque la electrónica permita realizar el mismo trabajo de manera más rápida, esto no cambia nada acerca del modo en que el trabajador se dirige a la siguiente tarea, la evaluación de su trabajo o las recompensas o castigos que pueden esperarse como resultado de su rendimiento (Edwards, 1979: 112-113). Es decir, no basta con

introducir maquinaria en el proceso de producción, es necesario que esta introducción se lleve a cabo cumpliendo algunos requisitos. El primero de ellos es que el sector productivo donde se pretenda introducir esté a su vez conectado a un tipo de mercados que permitan un flujo continuo de producción. La existencia de este flujo continuo actuaría como modulador de última instancia del ritmo al que se debe organizar el proceso de trabajo.

Aunque se podrían nombrar distintos antecedentes donde se va experimentando de manera intuitiva con modelos orientados al control técnico como paradigma de la organización empresarial, Edwards considera que es en la cadena de montaje de Ford donde se alcanza uno de los primeros modelos más completos en este sentido. Así, refiriéndose al sistema de control incorporado a la cadena de Ford, afirma:

“proporcionaba una dirección inequívoca sobre qué operación debía realizar a continuación cada trabajador, y establecía el ritmo al que el trabajador estaba obligado a trabajar” (Edwards, 1979: 118). Esto tenía numerosas implicaciones, por un lado, las habilidades generales de un operario perdían toda su importancia, ahora lo relevante para la empresa, e incluso para el propio trabajador, era que adquiriera una habilidad muy específica y fuera mejorando el ritmo y la eficacia con las que era llevada a cabo, pues esta era la única forma de ir relativamente desahogado. En segundo lugar, el foco del potencial conflicto que pudieran provocar unas instrucciones complicadas de cumplir ya no se dirigía hacia la dirección o el capataz, la máquina se establecía como instancia intermedia en ese conflicto latente. Aunque la cadena de montaje semiautomática no resolviera la totalidad de los problemas implicados en lograr el cumplimiento de las dimensiones de evaluación y disciplina, estas se hacen mucho más fáciles de alcanzar con un grado menor de conflicto. La evaluación se facilita en la medida que cualquier incumplimiento es más fácil de localizar e identificar. Esto se traduce, de hecho, en la reducción del personal dedicado a control de calidad, característica que pierde relevancia también como consecuencia de la estandarización del producto que implica la cadena de montaje. En lo referido a la disciplina, el control técnico implica necesariamente la fijación del operario a un punto específico en la cadena de producción, por lo que también se reducen los conflictos derivados de esta dimensión.

Resulta también significativo que Edwards ya vislumbrase las nuevas posibilidades para el control técnico que se abrían gracias a la aparición, aún incipiente, de sistemas

tecnológicos de gestión de la información y los microprocesadores. Así, ya anticipa como en aquel momento, finales de los años setenta, era posible diseñar un sistema donde diferentes dispositivos de control numérico directo puedan ser conectados a un ordenador central que envía instrucciones y recibe datos de retorno en un flujo continuo de información que a su vez permite regular aspectos como el ritmo de trabajo y la evaluación de su desempeño. La introducción de estos nuevos tipos de sistemas cuenta con varias ventajas desde la perspectiva empresarial. Por señalar tan solo algunas de las que propone Edwards, por un lado, estaría el crecimiento en la capacidad de gestionar flujos cada vez mayores de información a un menor coste. Esto a su vez redundaría en una mayor flexibilidad a la hora de reconducir el curso de los acontecimientos ante cualquier desviación de los objetivos o la aparición de imprevistos. Finalmente, según sus propias palabras “los ordenadores han extendido el control técnico a procesos que antes no se habían tocado” (Edwards, 1979: 124).

Sin embargo, el control técnico no eliminaba del todo las posibilidades para generar respuestas por parte de los propios trabajadores, incluso pudiendo darse protestas muy eficaces con una participación menor en términos numéricos, apenas un puñado de operarios bien coordinados podía detener el flujo de la producción de la maquinaria con una acción puntual y localizada. Reducir la posibilidad de que suceda este peligro estaba detrás del fundamento de impulsar otro tipo de control como es el control burocrático.

### *9.1.2 Control burocrático*

El control burocrático se caracteriza por el intento de institucionalizar, incluso con la colaboración activa de los propios sindicatos allí donde su presencia era relevante, las dimensiones de control de dirección, evaluación y disciplina. Según Edwards, este tipo de control sigue un camino inverso al recorrido por el control técnico. Mientras que el primero se origina en el taller o en las unidades dedicadas al trabajo manual de la factoría, saltando desde ahí a las oficinas a las que también termina por impregnar, el control burocrático tiene su origen en las divisiones encargadas del trabajo administrativo de esas empresas verticales características de la edad de oro del fordismo.

La idea central del control burocrático, o más bien su forma de actuar, se basa en primer lugar en establecer de manera formal el mayor nivel de fragmentación posible entre las

tareas a realizar en el seno de cada empresa, reflejando dicha fragmentación en la creación de innumerables categorías diferentes, cada una a su vez con un catálogo de tareas perfectamente definidas, en cuya definición se incluye también los procedimientos implicados en la evaluación y disciplina respecto al cumplimiento de estas tareas. Esto sería pues un proceso de formalización de las numerosas diferencias a las que da lugar el grado de creciente transformación del modo de producción capitalista y el intento de que la formalización alcance la categoría de norma legal, al menos a nivel interno.

Donde el control burocrático resulta especialmente eficaz a la hora de reforzar la capacidad de control por parte de la gerencia es en la dimensión de las recompensas. La consagración de la elevada fragmentación de las tareas da como resultado la aparición de una gran cantidad de rangos y escalafones dentro de las propias compañías. De este modo, más eficaz que la amenaza de despedir, que sigue siendo conservándose como el último recurso, resulta el hecho de ofrecer las posibilidades de promoción interna para quien cumpla con las instrucciones y supere con buena nota los mecanismos evaluativos, que también han sido formalizados y burocratizados. Los incentivos pueden ser de muy diferente naturaleza, desde mejoras salariales a pasar a realizar tareas menos penosas o que representan mejoras de estatus, en el sentido de ascender en la cadena de mando.

Otra de las ventajas derivadas del control es que consigue institucionalizar el ejercicio de poder que lleva a cabo la gerencia de la empresa, en la medida que sus instrucciones, evaluaciones y recompensas están perfectamente estipuladas en documentos formalizados en forma de reglamentos internos y regímenes sancionadores. Además, consigue modificar la manera en que se relacionan las personas dentro de la empresa, en palabras de Edwards “las relaciones jerárquicas se transformaron de relaciones entre personas (desigualmente poderosas) a relaciones entre titulares de puestos de trabajo o relaciones entre los propios puestos de trabajo, abstraídas de las personas concretas o de las tareas laborales concretas implicadas” (Edwards, 1979: 145), profundizando la despersonalización y sentando las bases para una competencia entre los propios trabajadores por alcanzar los estándares exigidos para lograr promocionar. En cierto modo, también, aunque no aspiren a obtener el máximo rendimiento que es posible extraer de cada empleado, se consigue institucionalizar un “nivel mínimo de rendimiento aceptable” (Edwards, 1979: 146), obteniéndose un mayor grado de

previsibilidad o, expresado en términos de control, se consigue controlar con más detalle aquello que se puede considerar el mínimo esperable.

Pero la mayor ventaja para la gerencia que se puede esperar del establecimiento del control burocrático radica en la individualización de las relaciones existentes en el seno de la empresa entre cada uno de los empleados y la propia gerencia o la propiedad. La alternativa más racional de quien consigue permanecer en la compañía, especialmente en las de mayor tamaño, pero no exclusivamente, es la de tratar de cumplir con los requisitos formales establecidos para poder ir labrándose un futuro personal basado en mejorar su posición relativa en el escalafón, con lo que esto implica de mejores condiciones o incrementos salariales. Esto supone un serio obstáculo estructural para la organización de la expresión colectiva de los intereses de una clase que ha quedado de facto fragmentada, así como para llevar a cabo acciones de protesta en las que todas las personas que están en plantilla, o un porcentaje significativamente elevado, participen en ellas.

## **9.2 Burawoy, ¿el consentimiento como expresión del autocontrol?**

El trabajo de Burawoy, *El consentimiento en la producción*, publicado originalmente en 1979, resulta una aportación fundamental para complementar y matizar algunas de las cuestiones que se han venido exponiendo hasta aquí en relación al modo hegemónico de organización del proceso de trabajo bajo el régimen de producción característico del capitalismo monopolístico, así como acerca de los procedimientos diseñados para gestionar el conflicto en un sentido favorable a cumplir con el imperativo inherente de control que se adopta como punto central.

La obra de Burawoy se puede contemplar como una investigación complementaria a la que publicó Braverman apenas unos años antes, manteniendo desde la introducción un diálogo en diferido que es utilizado para encauzar la presentación de evidencias, matizando algunos de los planteamientos de Braverman. Las diferencias entre ambos enfoques son patentes desde la misma aproximación metodológica elegida. Burawoy escoge la etnografía como estrategia de investigación, pasando un prolongado periodo de tiempo contratado como operario de taller en una fábrica del sector del metal situada



en Chicago. Braverman, por su parte, aunque durante muchos años de su vida laboral también trabajó en la industria pesada (Braverman, 1975: 16), para escribir *Trabajo y capital monopolista* utilizó fundamentalmente lo que podemos denominar una visión desde arriba en perspectiva sociohistórica, poniendo el acento en los cambios de las condiciones estructurales propias del modo de producción capitalista y sus efectos sobre el proceso de trabajo.

La visión desde dentro de Burawoy parte de un principio común con la escuela que se ha venido denominando Teoría del Proceso Laboral (LPT en adelante, por sus siglas en inglés), en la que se pueden encuadrar los análisis de Braverman, Edwards y el propio Burawoy, entre otros (Thompson y O'Doherty, 2009). Este principio parte de considerar como elemento central en la articulación de las relaciones laborales la necesidad del empleador de mantener el control de la producción como requisito para extraer la mayor cantidad posible de plusvalor de la mercancía mano de obra. Por ejemplo, en una comparación inicial realizada por Burawoy entre el modo de producción feudal y el modo de producción capitalista, además de incidir en la importancia de aspectos como la necesidad de vender la mano de obra por parte de la clase trabajadora, o el papel central asignado al mercado para todos los agentes como entidad donde se realizan los intercambios que determinan el valor último de todas las mercancías, Burawoy señala que “la razón de ser de las actividades de dirección no es solo la coordinación, como en la producción feudal, sino también el control. Las funciones de control y coordinación, separadas en el feudalismo, se convierten en el capitalismo en dos aspectos de un mismo proceso” (Burawoy, 1989: 47).

Si bien, el aporte fundamental realizado por Burawoy a esta escuela procede del giro epistemológico que impulsa al ofrecer una visión desde dentro, poniendo de manifiesto el papel que juegan las subjetividades al participar activamente en la elaboración, tanto de manera individual como colectiva, de construcciones de significados e interpretaciones de la realidad que refuerzan una serie de prácticas en el lugar de trabajo conducentes a asentar y normalizar la acumulación de plusvalor por parte de la dirección. Esto es, en la factoría estudiada por Burawoy se han introducido una serie de mecanismos para organizar la producción que consiguen enrolar a los trabajadores en un tipo de prácticas cuyo fin último es reducir la brecha entre la fuerza de trabajo, como potencialidad, y el trabajo finalmente extraído de cada trabajador.

Desde un punto de vista estructural, Burawoy pone el acento en la importancia de dos procesos, organización política interna y mercado interno de trabajo, que sirven para delimitar el terreno de juego en favor del objetivo de la gerencia de conseguir un incremento de la producción minimizando los conflictos jerárquicos, trasladando su foco a los conflictos que pueda haber entre los trabajadores. Según sus palabras esto sería así:

“al analizar el proceso productivo, (...) he llamado la atención sobre la evolución de las pautas de coacción y adhesión generada por el desarrollo de una organización política interna relativamente autónoma y la aparición de un mercado interno de trabajo, así como sobre los cambios en la organización del trabajo y en el sistema de retribución a destajo. Todos esos aspectos contribuyen al aumento del individualismo, al desplazamiento del conflicto jerárquico y a la coordinación concreta de los intereses de capitalistas y asalariados, de miembros de la dirección y trabajadores y, por ende, al encubrimiento y aseguramiento del excedente de trabajo” (Burawoy, 1989: 235)

El pilar sobre el que opera este cambio<sup>18</sup> observado por Burawoy consiste en los métodos empleados por la dirección para obtener el consentimiento de los operarios, consiguiendo su colaboración en la intensificación del ritmo de trabajo, a veces incluso ignorando su propia seguridad. El consentimiento, principalmente, se logra gracias al establecimiento por parte de la dirección de una serie de primas a la producción calculadas individualmente y que solo están en condiciones de obtener la parte de la plantilla directamente implicada en la fabricación de las piezas que comercializa la compañía. El resto de los empleados del taller realizan diferentes funciones, ya sea asistiendo o suministrando material a estos operarios, o bien ejerciendo como capataces, asumiendo tareas de supervisión o de control de calidad.

Este sistema de distribución de recompensas se convierte en el elemento central en torno al cual se organiza buena parte de la vida en el interior de la factoría. Burawoy lo describe como un juego en el que participa toda la plantilla del taller con diferentes niveles de implicación. A partir de este juego se establecen todo tipo de relaciones sociales que transitan entre la colaboración, la comparación y el conflicto, según sea la

---

<sup>18</sup> Algún tiempo después de haber comenzado el trabajo de campo que da forma a su investigación, Burawoy localiza un trabajo académico realizado por otro sociólogo del trabajo, la tesis doctoral de Donald Roy, *Restriction of output in a piecework machine shop*, comprobando a través de una serie de referencias indirectas que ambos estaban llevando a cabo su investigación participante en la misma compañía con treinta años de diferencia. Eso le permite añadir una perspectiva dinámica y una comparación temporal entre sus propias observaciones y las de Donald Roy.

posición que ocupa cada uno en la estructura y según sean las condiciones concretas en cada momento. Este juego también da lugar a una jerga propia, que codifica aspectos como alcanzar los objetivos, “arreglárselas”, las tareas según su dificultad, “tiradas” o “huesos”, la competencia y firmeza mostradas ante la resolución de las dificultades para conseguir “arreglárselas”, “partirse el pecho”, o incluso la realización de pequeñas trampas destinadas a esconder excesos de producción para el día siguiente, “falseamiento”. Toda esta jerga sirve como evidencia para plantear la presencia en el lugar de trabajo de una cultura de taller mucho más amplia que atraviesa la fábrica y otorga sentido e identidad a cada uno de los operarios en función de su nivel de desempeño demostrado, generando con ello una autentica estratificación interna completamente informal. Hay un hilo que une la obtención del consentimiento con esta cultura del taller y las posiciones en términos de identidad que proporciona conseguir alcanzar los objetivos negociados entre la empresa, los sindicatos y los trabajadores más veteranos. El hecho de que las tasas se negocien provoca que la participación en el juego se lleve a cabo sin conflicto, de forma voluntaria. Conseguir los objetivos otorga estatus en ese entorno, como lo expresa Burawoy “el juego es la única forma de entablar relaciones con otros en el lugar de trabajo. Hasta que no pude pasearme por el taller con aire de maquinista experimentado, capaz de tomarse todo el tiempo del mundo sin dejar de “arreglárselas”, solo los más novatos se dignaron entablar relación conmigo” (Burawoy, 1989: 91).

La presencia del juego, a su vez, tiene profundas consecuencias con respecto a la organización interna, siguiendo las observaciones de Burawoy, el hecho de que el juego sea el centro sobre el que se elabora la estratificación social del lugar de trabajo, supone un incremento del individualismo y una redistribución lateral del conflicto. El individualismo se acrecienta en la medida que cada jugador tiene la percepción de que logra invertir el sentido de la relación de dominación y control que se establece entre él como individuo, la dirección y las propias máquinas. Debido a que pericia y capacidad, materializadas tanto en cumplir efectivamente los objetivos como en el hecho de ser capaz de llevar a cabo ciertas trampas sin ser amonestado por ello, son los elementos que condicionan tanto los ingresos como el estatus, las relaciones con todos los demás agentes inmersos en el proceso de producción, compañeros, máquinas y dirección, quedan convertidas en cuestiones meramente instrumentales sobre las que es necesario mantener la mayor cantidad posible de control, reforzando la percepción de autonomía.

Esto a su vez supone que el operario apenas se perciba a sí mismo como parte integrante de una clase social con intereses comunes, pues estos han sido totalmente fragmentados y reasignados de manera casi mecánica según la posición que cada cual ocupa en la estructura ocupacional que se fragua en el seno de la compañía.

La implicación en el juego tiene dos consecuencias muy claras, que serían, según lo expresa Burawoy, “el encubrimiento de las relaciones de producción a las que su creación responde inicialmente; y en segundo lugar, la generación de una adhesión a las relaciones sociales en el ámbito de la producción que definen sus reglas” (Burawoy, 1989: 109). Si bien, esta fragmentación de intereses e instrumentalización de las relaciones sociales que se generan como resultado de la participación en el juego no están exclusivamente motivadas por el interés monetario, pues es el hecho de participar en el juego lo que moviliza elementos que evocan una autosatisfacción relacionada con el sentimiento de competencia mostrado y aspectos de índole microsociales derivados de la posición de estatus que proporciona. Es posible afirmar que son las subjetividades puestas en acción las que se invocan para asentar el consentimiento en el mismo centro del lugar de trabajo, trasladando con ello el foco de control desde los otros mecanismos propuestos por Edwards hacia el interior del sujeto que participa en la producción. Esto no significa que deje de ser necesario ejercer el control simple, técnico o burocrático, pues aparecen rastros de todos ellos en el relato de Burawoy, tan solo supone que se añade un nuevo método de control, el cual se hace más influyente, que parte del resultado de la aceptación de las reglas del juego de arreglárselas y la participación activa en el mismo, el autocontrol.

Burawoy también aporta algunos matices relevantes a las observaciones realizadas por Braverman. Uno muy importante es que muestra una cierta contradicción entre la propuesta de Braverman centrada en la separación entre la concepción y la ejecución, junto a la enajenación de los saberes implicados en la producción, como circunstancias que vendrían a limitar el margen de acción del trabajador en el proceso de trabajo. Sin embargo, para Burawoy esto se debe interpretar en un contexto general que permite “un margen de elección que es cada vez mayor “cuantitativamente” dentro de límites más estrechos” (Burawoy, 1989: 122). Sin duda esta afirmación es resultado de ciertas adaptaciones que se dan en el contexto del modelo de producción capitalista más cercano en el tiempo que aquel sobre el que teoriza Braverman. Por otro lado, la fábrica en la que Burawoy desarrolla su trabajo de campo no cumple con los criterios técnicos

de una elevada automatización. A pesar de que muchas de las tareas estén mecanizadas, las máquinas descritas por Burawoy todavía dependen en cierta medida de la pericia que el operario es capaz de desarrollar. Por ello es posible concluir que las tendencias señaladas por Braverman describen un proceso marco que cuenta con particularidades dentro de cada sector, lo cual se puede entender como que es necesario considerar la capacidad del capital para generar control y consentimiento en función del contexto sociopolítico general, y no centrada exclusivamente en el contexto particular de cada proceso laboral específico (Calderón, 2008), un aspecto que permite extrapolar estos enfoques al estudio de otros lugares de trabajo, situados en su contexto social amplio.

### 9.3 Algunas críticas a LPT.

Se han formulado diversas críticas a las teorías y los conceptos propuestos a partir de estas tres obras que se han señalado aquí<sup>19</sup>, Braverman, Edwards y Burawoy. No es este el lugar más adecuado donde dar cuenta de todas ellas. Tan solo voy a recoger dos puntos interesantes que nos pueden servir para entender ciertas deficiencias que nos permitan ajustar mejor el enfoque para adecuarlo a nuestro objeto de estudio.

Por un lado estarían ciertas críticas formuladas desde dentro de LPT y que ejemplificamos en los planteamientos llevados a cabo por P.K. Edwards recopiladas en dos obras, una escrita en solitario, *El conflicto en el trabajo*, y otra junto a Hugh Scullion, *La organización social del conflicto laboral*. Ambas publicadas en castellano por el Ministerio de Trabajo en los años 1986 y 1987 respectivamente. En la primera de ellas P.K. Edwards pone de manifiesto la diversidad de procesos de trabajo que existen realmente en la práctica, por ello se acusa a los planteamientos procedentes de Braverman, Edwards y Burawoy de caer en un exceso de cierta vaguedad en sus exposiciones, o bien por no entrar en el detalle todo lo suficiente, o bien por centrarse tanto en un caso concreto que resulta arriesgado extender el alcance de sus conclusiones. A pesar de ello P.K. Edwards comparte muchos de los aspectos esenciales en lo referido al eje que articula las relaciones laborales, en particular a la centralidad del control en el proceso de trabajo como un imperativo característico del modelo

---

<sup>19</sup> Un resumen a la vez extenso y agudo de estos debates se puede encontrar en castellano en la obra editada por Carlos J. Fernández Rodríguez (2007) *Vigilar y organizar*, donde se recogen traducidos al castellano algunos de los artículos más relevantes en este sentido publicados en los últimos años.

capitalista de producción, si bien, señala que “a nivel de situaciones reales de trabajo, el proceso de trabajo se convierte en una multitud de diferentes procesos de trabajo con sus propias historias y principios de organización” (Edwards, 1986: 69).

En la segunda obra, -en ambas realmente, pero es en esta segunda donde este aspecto cobra más importancia- se pone el acento en la perspectiva dialéctica de las relaciones de “antagonismo estructurado” que se establecen en el lugar de trabajo entre las decisiones de los integrantes de las diferentes posiciones jerárquicas. Esto significa que tanto los intentos variados de mantener el control que lleva a cabo la dirección, adaptados al contexto concreto del proceso de trabajo propio de su sector, como las estrategias de resistencia, ya sean a nivel individual o colectivo, que llevan a cabo los trabajadores en cada lugar de trabajo específico, tienen un sentido concreto y situado que se adapta a las condiciones de producción propias y a la respuesta del agente antagónico, lo que lleva a proponer el término “frontera de control” (Edwards y Scullion, 1987), como un espacio determinado por la relación de fuerzas en cada momento, pero que está en permanente estado de revisión, de ahí que propongan dotar de mayor dinamismo a los análisis del proceso de trabajo señalando que “el foco central de atención debe ser la lucha por el control y su carácter cambiante” (Edwards y Scullion, 1987: 364).

Un segundo grupo de críticas, formuladas desde posiciones situadas inicialmente en el seno de la misma escuela del LPT, se pueden ejemplificar en el artículo publicado originalmente en el año 1989 y firmado por David Knights y Hugh Willmott con el título *Power and subjectivity at work: from degradation to subjugation in social relations*, recogido por Carlos J. Fernández Rodríguez en la obra colectiva que edita y se acaba de señalar, publicada en castellano en 2007. Con este artículo se intenta iniciar lo que podemos denominar un giro posmoderno a los enfoques propios de LPT que termina por generar un cisma en el seno de la misma escuela, dando lugar al surgimiento de lo que se denominó *Critical Management Studies*. Siguiendo con la exposición de Fernández Rodríguez (2007), este artículo marca un punto de inflexión en la medida que trata de mostrar una serie de aspectos que, a juicio de los autores, estaban pasando desapercibidos en la observación realizada por parte de la corriente dominante de LPT. Estos aspectos tendrían que ver con la poca atención al papel de las subjetividades y a una sobrevaloración de la influencia directa ejercida sobre las mismas por los grandes procesos sociales como las fuerzas de producción o la lucha de clases.

Para complementar el enfoque proponen incorporar las perspectivas procedentes del posestructuralismo de Foucault, entre otros autores. Con ello se persigue mejorar los análisis, poniendo el acento en el vínculo entre poder y subjetividad, dejando a un lado los aspectos relacionados con la degradación de los conocimientos en la industria y fijando la atención en la formación de estrategias de resistencia en las corporaciones en general, articuladas en respuesta a las que persiguen establecer nuevos procedimientos de control, en un contexto de terciarización de la economía y de ascenso de la nueva hegemonía discursiva y práctica de inspiración neoliberal.

La crítica hacia Braverman de Knights y Willmott (2007) se centra en considerar su propuesta impregnada de una concepción romántica y esencialista de la subjetividad, aspecto que deliberadamente elige no analizar en su obra, centrado exclusivamente en el análisis del proceso de trabajo realizado desde “sus vínculos románticos con la creatividad esencial del trabajador” (Knights y Willmott, 2007: 44), análisis que también consideran adolece de monismo.

Por su parte, respecto a los hallazgos de Burawoy, son saludados como una aportación que viene a enriquecer el panorama de la investigación sobre el proceso de trabajo, considerando que trata de incorporar la visión de un sujeto real, no idealizado, así como los mecanismos que influyen en la elaboración de su identidad subjetiva, a la vez que consigue mostrar como estos mecanismos se ven influidos por la manera en que se organiza el trabajo en la factoría, los incentivos y los mercados internos de trabajo, propiciando de este modo un cierto repliegue sobre sí mismo “en defensa de su propia autoestima” como mecanismo defensivo que les preserve de la pérdida real de capacidad de decisión y autonomía real que se produce en el lugar de trabajo. Estas carencias provocan un sentimiento de vulnerabilidad que se canaliza hacia la obtención de apoyos materiales y simbólicos que proporcionen cierta sensación de seguridad y refuerce la propia autoestima (Knights y Willmott, 2007: 50).

Sin embargo, consideran que este tipo de aportaciones todavía muestran una elaboración teórica insuficiente sobre nociones como el modo en que se ejerce realmente el poder en el lugar de trabajo, por lo que proponen incorporar la visión procedente de los análisis de Foucault sobre aspectos como poder y subjetividad. En este sentido, atendiendo al modo en que se genera el consentimiento a través de la participación en el juego en la fábrica de Burawoy, el enfoque de Knights y Willmott subraya como estos juegos serían un ejemplo de “mecanismos que pone en marcha [el poder] generan y producen con

mucha frecuencia suficientes significados subjetivos como para socavar o desviar dicha oposición” (Knights y Willmott, 2007: 55). A su vez, esto tiene el efecto de individualizar a los sujetos inmersos en esa relación de poder-saber, viéndose empujados a competir entre sí por la obtención de “escasas recompensas del reconocimiento social (...) No hay garantías de un sujeto llegue a alcanzar los criterios por los que es evaluado, tanto más cuanto que el poder de normalización y vigilancia reside en su capacidad de reservarse cierta incertidumbre” (Knights y Willmott, 2007: 56). Y este poder debe ser entendido, a la manera foucauliana, en su condición de potencialidad ubicua que está en condiciones de ser ejercido en cualquier relación social, por lo que la individualización y la aparente autonomía que se propicia a través de la instauración de mecanismos institucionales como los que porta el juego de arreglárselas terminan conduciendo al “disciplinamiento del yo, a fin de asegurarse el reconocimiento y la confirmación de otros significados” (Knights y Willmott, 2007: 56). Esto es, cabe interpretar estas tecnologías del ejercicio del poder como elementos que construyen un espacio de significados dentro del cual se elaboran una serie de subjetividades orientadas a fomentar la autoexplotación como el cauce casi natural para construir y expresar las identidades, pues discutirlos, o tratar de subvertirlas, sería poner en cuestión el espacio de seguridad, por escaso y precario que pueda parecer, que proporciona cierta identidad y sentido a la propia experiencia. Así, Knights y Willmott consideran que introducir la perspectiva foucaultiana proporciona un marco más adecuado, pues permite realizar análisis mucho más ricos y profundos del mismo material empírico que obtiene Burawoy a lo largo de su prolongado trabajo de campo, mejorando también el entendimiento y la explicación de los mecanismos que operan, desde la doble dimensión agencia y estructura, a la hora de configurar las relaciones entre posiciones aparentemente antagónicas en el lugar de trabajo.

#### **9.4 Vigilancia, panóptico, modelo de control quimérico y disciplina de los equipos.**

Para completar el cuadro de los debates acaecidos en el seno de la escuela clásica del LPT es necesario considerar por último un texto que nos ofrece un vínculo muy interesante entre todas las visiones que han sido expuestas previamente. En concreto me



estoy refiriendo al texto publicado por Graham Sewell en el año 1988 y que llevaba por título *The discipline of teams: the control of team-based industrial work through electronic and peer surveillance*.

La intención expresada por Sewell desde la introducción de su artículo es poner de manifiesto algunos de los aspectos menos gratificantes que se pueden identificar como consecuencia de la introducción de ciertas técnicas novedosas de gestión en el lugar de trabajo, especialmente aquellas dirigidas a tratar de reducir los efectos más tediosos y asfixiantes, cada vez más evidentes, procedentes de la versión actualizada de taylorismo presente en el último cuarto del siglo pasado. Junto a este aspecto, para los objetivos de esta tesis es interesante en la medida de que es uno de los primeros textos en el seno del LPT que pone sobre la mesa el problema de la introducción de unas pioneras herramientas informáticas de control técnico con capacidad de personalizar e intensificar estos mismos procedimientos de control. La combinación de estas nuevas herramientas, aún incipientes e infradesarrolladas desde nuestra perspectiva actual, junto a la creciente, en aquel momento, estrategia de la gerencia de formar grupos de trabajadores que se encargarían de gestionar de manera semiautónoma cuestiones como la última fase relativa a la organización de las tareas es analizada utilizando el concepto foucaultiano de panóptico, entendido como un dispositivo clave para generar sujetos autodisciplinados. De este modo, según Sewell, las técnicas electrónicas de control panóptico estarían en condiciones de influir en la determinación de las subjetividades de los trabajadores sometidos a este tipo de mecanismos de control, subjetividades construidas de manera reflexiva a través de las imágenes de sí mismos que les asigna la vigilancia. Así, Sewell afirma que

“para ampliar la teoría del proceso laboral, debemos explorar cómo la dominación y la subordinación se ven reforzadas o amplificadas por medios tanto materiales como simbólicos/discursivos, incluida la intrusión de la tecnología de vigilancia, que puede conducir a la atenuación de algunas formas establecidas de control en el lugar de trabajo y a la aparición de nuevas formas cuyos mecanismos no están adecuadamente recogidos por la teoría existente”. (Sewell, 1998: 404).

Partiendo de esta consideración se proponen dos formas distintas de vigilancia, por un lado la vigilancia generalizada pero no sistemática, por el otro lo que denomina “vigilancia muy específica realizada con el propósito de supervisar y controlar el rendimiento de los empleados” (Sewell, 1998: 407), poniendo también el acento en las

posibilidades de cara a la extensión de una vigilancia de largo alcance que permita ejercer las técnicas de control en lugares de trabajo alejados del centro de decisión, así como extender estas mismas técnicas a otros ámbitos que van más allá de lo estrictamente laboral. El *panoptismo*, como Sewell denomina a esta tendencia, no debe ser considerado como una nueva técnica de control que viene a desplazar a los viejos métodos identificados por Edwards mencionados más arriba. Por el contrario, podemos considerarlo como una aportación añadida que serviría para reforzar esos viejos modelos de control y disciplinamiento de la fuerza de trabajo, actuando simultáneamente sobre las condiciones materiales que definen el lugar de trabajo y sobre la elaboración de subjetividades de los propios sujetos inmersos en ese espacio laboral.

Otra ventaja para la gerencia derivada de este sistema de vigilancia consiste en que proporciona la posibilidad de identificar a los trabajadores que realizan sus tareas sistemáticamente conforme a las normas de calidad, pero mostrando un elevado nivel de rendimiento en forma de cumplimiento continuo de los objetivos asignados. En algunos casos podríamos estar ante empelados que son capaces de “realizar algún tipo de innovación en el proceso de trabajo, es decir, el sistema de vigilancia revela un caso de conocimiento aún no racionalizado del proceso de trabajo” (Sewell, 1998: 420). De este modo la gerencia estaba en condiciones de detectar, estudiar esa innovación e incorporarla a la forma estándar de realizar la tarea, con lo que nos encontramos ante un nuevo mecanismo que profundizaría los procesos de enajenación empresarial del conocimiento desarrollado por el trabajador en el lugar de trabajo. Al ser identificado y pasar a formar parte del modo estándar de producción, la posible ventaja relativa que obtenía este trabajador ha perdido todo su valor, pasando a convertirse en propiedad de la dirección.

A su vez, este método sirve también al cometido de hacer más eficaz la vigilancia horizontal, aquella que se ejerce entre los integrantes de los equipos de trabajo creados por la gerencia sobre los que se asignan tareas y objetivos de rendimiento. Esto supone que la vigilancia electrónica sirve para mejorar la identificación de aquellos miembros que incumplan alguno de sus cometidos, o que no alcancen los estándares exigidos, reforzando los procedimientos de autodisciplinamiento individual, pero ejercido colectivamente, que atraviesan este tipo de grupos creados artificialmente con una orientación claramente instrumental. De este modo, los discursos dominantes en ciertas

épocas sobre las virtudes que cabían esperar derivadas de la extensión del trabajo en equipos (Cohen y Ledford, 1994), centrados en la mejora de la autonomía y las supuestas mejoras de cara a incrementar las posibilidades de autorrealización, son cuestionados por Sewell al comprobar que estaríamos ante un nuevo modelo de control del proceso de trabajo que “integraría los efectos de la mirada racionalizadora de la vigilancia del comportamiento individual con la influencia normalizadora de las interacciones sociales que se dan en los equipos que funcionan sobre la base del escrutinio del grupo de iguales” (Sewell, 1998: 410), pudiendo de hecho construir espacios normativos mucho más exigentes y degradantes para aquellos que no alcanzan los objetivos marcados que los que cabría esperar de un tipo de estructuras institucionales más burocratizadas como las que señala Edwards. Así, la acción conjunta de las herramientas tecnológicas de vigilancia y el trabajo en equipo serían como un resorte que actuaría a favor de incrementar el control por medio del autodisciplinamiento.

Aunque el foco del control se pueda localizar en primera instancia en la propia subjetividad, o en la presión más o menos informal o explícita ejercida por el grupo, realmente son las condiciones materiales instituidas sobre el lugar de trabajo, apoyadas tanto en técnicas gerenciales como en herramientas tecnológicas, las que vienen a configurar ese espacio propicio para la elaboración de dichas subjetividades. De este modo se consigue hacer pasar desapercibido, o que al menos pierda relevancia a simple vista, el control ejercido desde fuera a través de la imposición de las condiciones materiales en que se desarrolla el proceso de trabajo, haciendo bascular la importancia aparente hacia el autocontrol, es decir, hacia el control ejercido por el propio individuo hacia sí mismo. Con ello la autonomía que formalmente se ofrece al trabajador al quedar integrado en el equipo, en la práctica se ve contrarrestada gracias a la presencia de “un alto grado de control, a través de una compleja interacción de vigilancia racionalizadora y fuerzas disciplinarias internas a los equipos” (Sewell, 1998: 414), mejorando la eficacia desde la perspectiva de la gerencia, aún a costa de llevar a situaciones más exigentes a los trabajadores.

La importancia del artículo de Sewell procede de lograr encajar buena parte de los enfoques propios de una visión más clásica del LPT con otros tomados de la perspectiva foucaultiana, propia de ese “giro cultural” (Lloyd, 2017) que experimentó la sociología en general y el LPT durante los últimos años del siglo XX y primeros del XXI. Esto le

permite articular lo micro y lo macro, los efectos que producen sobre las subjetividades los contextos estructurales organizativos y el modo en que estos se ven reforzados gracias a la acción del tipo de subjetividades que son propiciadas en su seno. Otro aspecto interesante se deriva de la actualización del LPT realizada gracias a incorporar a la observación el papel jugado por los nuevos métodos de vigilancia asistida por tecnologías que comenzaban a hacerse cada vez más presentes. Esta aportación enriquece el enfoque del LPT, aunque a pesar de que sea en el seno de esta misma escuela donde encuentra alguna de sus críticas más descarnadas (Thompson, 2003), poniendo en duda la novedad y la eficacia real de estos sistemas de vigilancia, la debilidad de las evidencias que usa para sostener su teoría, así como el hecho de que ignore por completo los procesos de resistencia que siguen siendo posibles en los lugares de trabajo, a pesar de que introduzcan estos nuevos sistemas de vigilancia y control.

Lo cierto es que más allá de las críticas, algunas justificadas, el artículo de Sewell abre una vía que permite actualizar los estudios centrados en el modo en que se ejerce el control en el proceso de trabajo procedentes del LPT, iniciando un tránsito desde las perspectivas más clásicas, de las que se conservan elementos fundamentales, a un nuevo enfoque que incorpora el papel jugado por las subjetividades, el modo en que su elaboración se ven influidas por las condiciones estructurales de la organización, los nuevos retos sobre el control que plantea la introducción de herramientas tecnológicas de vigilancia, así como el desplazamiento del foco central de la investigación de la fábrica a los nuevos lugares de trabajo. Este último elemento se sustancia durante una época de una manera muy especial en el *call center*, con la aparición de numerosos estudios acerca de las condiciones laborales en este nuevo lugar de trabajo, así como las estrategias de resistencia desplegadas por sus trabajadores (Bain y Taylor, 2000; Glucksmann, 2004; Lloyd, 2017; Mulholland, 2004; Robinson y Morley, 2006; Van den Broek, 2004).

Esta nueva línea de investigación se desarrolla en consonancia con la corriente dominante de globalización y externalización (Poster y Yolmo, 2016) que reconfiguraba las economías y la división internacional del trabajo, reduciendo en primera instancia la importancia del sector industrial en los países centrales del capitalismo, para profundizar estos mismos procesos afectando a muchas de las tareas del sector servicios que también eran vulnerables a la externalización y deslocalización. El *call center*

constituía un lugar de trabajo privilegiado para desarrollar la observación del modo en que estos procesos iban sucediendo, siendo vez espacios sometidos a enormes niveles de control donde el uso de las tecnologías, tanto para la prestación del servicio, la organización de la producción del propio servicio y la misma vigilancia electrónica, por emplear el término de Sewell, jugaban un papel de máxima importancia, a la vez que se ponían de manifiesto de una manera especialmente exacerbada las tendencias propias del capitalismo del fin de milenio.

La atención excepcional prestada por el LPT a este nuevo lugar de trabajo proporcionó una posición de privilegio a la hora de desarrollar herramientas conceptuales y un cuerpo consistente de evidencia empírica de cara a la siguiente innovación en materia de organización de la fuerza de trabajo y de control sobre el proceso de trabajo, los algoritmos empleados en la economía de plataforma (Gandini, 2018), siendo el *call center* el nexo entre los modos de organización propios del modelo industrial de producción y los característicos de la economía de plataforma. De hecho, cuando en el siguiente capítulo pasamos a analizar el papel jugado por los algoritmos en este proceso, veremos cómo es en las observaciones realizadas sobre el *call center* donde aparecen por primera vez términos como “algocracia” (Aneesh, 2009), para referirse a un método propio de organización de la fuerza de trabajo que cuenta con la capacidad de ejercer su influencia más allá de las fronteras nacionales y hacerlo en tiempo real. Pasemos a ver algunos aspectos fundamentales para entender cómo se desarrollaron estos nuevos métodos de organización y control, así como sus consecuencias.

## CAPÍTULO 10 ALGORITMOS EN EL TRABAJO

### 10.1 ¿Qué son los algoritmos?

Aunque pueda parecer sorprendente, resulta relativamente complicado encontrar en gran parte de la literatura especializada una definición suficientemente clara y concluyente sobre el significado del término algoritmo. En una visión clásica, anterior al desarrollo del capitalismo de plataforma y del despliegue actual de las tecnologías digitales, Jesús Ibáñez definía un algoritmo como “la expresión o programa que comprime una serie de elementos, en la que hay una recurrencia y, por lo tanto, es computable.” (Ibáñez, 1985: 277). En esta obra Ibáñez usaba el algoritmo como metáfora de los métodos de cálculo con pretensión de objetividad, utilizados en las ciencias sociales para intentar reducir la complejidad del comportamiento social a fórmulas matemáticas que permitiesen encontrar procedimientos destinados a facilitar el control social. Esta metáfora era contrapuesta con la riqueza y diversidad que se podía esperar de las estrategias de investigación cualitativas. Si bien, siguiendo su lenguaje, sería más adecuado plantear esa oposición entre perspectiva distributiva y perspectiva estructural. Para Ibáñez el abuso de la perspectiva distributiva albergaba el peligro potencial de reducir el sujeto al algoritmo (Ibáñez, 1985: 145), aplanando así todo lo posible las rugosidades, aristas y contradicciones intrínsecas del sujeto, tratándole de presentar estático y congelado, un sujeto que Ibáñez, en cambio, concebía como sujeto en proceso. Así, en sus palabras, “los sujetos son sujetos en proceso o devenir que cambian de estado a estado porque las operaciones son irreversibles (ni el hijo retorna a la madre ni la presa retorna a su medio) y las relaciones entre sujetos son antisimétricas (unos sujetos dominan sobre otros sujetos —aunque todos sean libres algunos son más libres que otros—)” (Ibáñez, 1985: 154).

Esta excesiva reducción de la complejidad hasta un nivel casi caricaturesco, sobre la que Ibáñez premonitoriamente llamaba la atención, actualmente se ha convertido en uno de los basamentos sobre los que se ha levantado el edificio del capitalismo de plataforma. Si anteriormente se ha puesto la atención en el modo en que se impone un proceso de datificación creciente, llevado a cabo con el objetivo de categorizar y extraer la

información que se considera relevante y resulta funcional para cumplir con el objetivo de incrementar la acumulación capitalista, el desarrollo de una “sociedad de los algoritmos” (Burrell y Fourcade, 2021) es la otra cara de la moneda inseparable, e imprescindible para poder desarrollar el capitalismo de plataforma.

Aunque los algoritmos computacionales llevan siendo usados desde al menos los años cincuenta del pasado siglo (Kellogg et al., 2020), su relevancia se hace creciente conforme su uso se extiende a cada vez más dominios sociales (Burrell, 2016). Si bien, inicialmente era un término ampliamente utilizado por los profesionales de la programación, con unas implicaciones ligeramente diferentes a las que se han venido popularizando con posterioridad (Dourish, 2016). Para ofrecer una definición muy sintética inserta en este vocabulario, podemos considerar un algoritmo como “una definición abstracta y formalizada de un procedimiento computacional” (Dourish, 2016: 3). Siguiendo los planteamientos de O’Neil (2017), en una línea similar, podríamos considerar al algoritmo como una formalización explicitada que sistematiza un conjunto de decisiones e instrucciones condicionadas que dan forma a algún modelo construido sobre aspectos necesariamente simplificados del contexto sobre el que pretende actuar. Ahondando en la visión más técnica, es conveniente tener en cuenta diferentes tipos de algoritmos según las propiedades que contienen y las funciones para las que se les diseña. Así, podemos hablar de algoritmos combinatorios, destinados a ocuparse del conteo y la enumeración; algoritmos numéricos, que ofrecen respuestas numéricas a los problemas planteados en términos ecuacionales; algoritmos probabilísticos que “producen resultados dentro de los límites particulares de certeza” (Dourish, 2016: 3). Si bien, una de las aspiraciones comunes que subyacen al uso y diseño de los distintos tipos de algoritmos está en la capacidad de automatizar los diferentes procesos de recopilación, organización y procesamiento de la información.

En este sentido es necesario introducir un matiz importante. Aunque estemos hablando de algoritmos como una secuencia de pasos ordenada que interviene en los procedimientos computacionales, en realidad dicha secuencia integrada en las líneas de código que constituyen los programas no están necesariamente localizadas en un punto concreto de este programa, sino que, por el contrario, los algoritmos habitualmente se presentan fragmentados y distribuidos a lo largo de diferentes líneas de código, o incluso en diferentes módulos, entendidos como partes en las que se organiza un programa (Dourish, 2016).

Esta idea de algoritmos distribuidos de manera desigual y que forman parte de programas con amplias funcionalidades hace que parezca más adecuado, incluso manteniendo una visión de tipo más técnico, observarlos como algo que alcanza todo su sentido al quedar integrados en modelos de toma de decisiones basadas en algoritmos (O'Neil, 2017). Así Cathy O'Neil muestra una serie de rasgos característicos de estos modelos que pueden ser útiles para entender mejor sus implicaciones. En primer lugar, hay que señalar que la eficacia de las funcionalidades de estos modelos depende directamente de la cantidad y calidad de datos de los que puedan disponer. Tanto en la fase de diseño inicial como en las fases posteriores de evaluación y ajuste, la cantidad y calidad de los datos disponibles resulta un elemento clave al permitir incrementar la fiabilidad y validez de las decisiones tomadas. Por ello, la creciente importancia que cobran los modelos de toma de decisiones basados en algoritmos al intervenir en cada vez más asuntos supone también introducir mecanismos de ampliación de las desigualdades que favorecen el principio de “el ganador se lo lleva todo”, pues la posición central ocupada por las plataformas en los procesos de captura de datos tiene su correlato en el diseño y actualización de los modelos de toma de decisiones basados en algoritmos.

Este detalle nos lleva a un segundo aspecto fundamental acerca de la incidencia de estos modelos en la vida social, el grado de incertidumbre que se admite a la hora de diseñarlo. Cuando este es muy elevado, y el modelo pretende gestionar aspectos altamente complejos de la realidad, nos encontramos ante un problema de fiabilidad. Para evitar que la incertidumbre sea excesiva, o crezca con el paso del tiempo se construyen modelos dinámicos, los cuales se actualizan y ajustan gracias a incorporar información que permitan su propia evaluación. Esto supone que a mayor complejidad mayor es la necesidad de mantener constante el flujo de datos que permiten su retroalimentación y evaluación, algo que se puede ver seriamente afectado en caso de modelos cuyo diseño contenga demasiados prejuicios que actúan filtrando los datos, o en el caso de que los datos sean difíciles de extraer, o su categorización presente dificultades.

Este tipo de modelos que actúan incorporando información en tiempo real de los aspectos que sus programadores han considerado importantes, son los que toman la definición de modelos que funcionan en base a “algoritmos estadísticos de aprendizaje automático” (Dourish, 2016: 7). Su utilización es cada vez más habitual, siendo los que



mayor relevancia social han alcanzado por los efectos que producen, por ejemplo, organizando la información que aparece en la perspectiva que cada usuario visualiza cada vez que inicia sesión en un medio conectivo como Facebook (Parisier, 2017), los resultados producidos por un buscador cada vez que introducimos un término (Gillespie, 2014) o las recomendaciones que recibimos en nuestras visitas online a grandes centros distribuidores de mercancías.

Como decíamos, este tipo de modelos algorítmicos opera incorporando enormes conjuntos de datos que son procesados computacionalmente tratando de encontrar patrones y correlaciones, establecidos en función de los intereses y objetivos subyacentes a los procedimientos de programación. Los datos empleados pueden ser de muy diversa índole, pero entre ellos es común encontrar los procedentes de la evaluación de los resultados producidos por el propio algoritmo en lo que se puede considerar como un proceso de ajuste permanente que se va “mejorando gradualmente mediante un aprendizaje iterativo, es decir, probando sus predicciones y corrigiéndolas cuando están equivocadas (...) diseñados para trabajar con cientos de miles de variables y tamaños de muestra de millones o miles de millones” (Yeung, 2017: 2).

## **10.2 Regulación algorítmica**

Uno de los aspectos fundamentales que explican el crecimiento del “poder social de los algoritmos” (Beer, 2016), es que su uso se ha ido extendiendo a cada vez más dominios de la vida social. Basado en la eficacia mostrada por algunos de los modelos algorítmicos, su influencia no paró de crecer, convertidos en piezas fundamentales para intervenir en cada vez más procesos de toma de decisiones que antes se realizaban por medio de la intervención humana directa. Un caso paradigmático en este sentido podría ser el del uso de modelos predictivos diseñados para operar en bolsa (Heaton et al., 2016), pero también son utilizados para asistir en diagnósticos médicos (Hosny et al., 2018), a la hora de dictar sentencias (O’Neil, 2017), para la gestión de los servicios sociales (Eubanks, 2021), así como, especialmente relevante para nuestra investigación, en los procedimientos de fijación de precios en mercados dinámicos de transporte urbano (Hall et al., 2019).

El hecho de que la extensión de su influencia alcance tantos aspectos ha llevado a plantear la cuestión de hasta qué punto estamos cada vez más sometidos a lo que puede considerarse un nuevo tipo de regulación de un conjunto cada vez más amplio de actividades humanas, llegando a constituir un auténtico régimen de “regulación algorítmica” (Yeung, 2017). Este régimen estaría precedido por una fase previa en la que la decisión todavía es tomada por humanos informados por máquinas. En esta fase el criterio humano supone el último recurso decisonal prevaleciendo el factor humano, aunque para su formación ha utilizado los datos procedentes de algún sistema algorítmico de consulta. Esto consistiría esencialmente en el “uso de sistemas de conocimiento generados algorítmicamente para ejecutar o informar decisiones, que pueden variar ampliamente en simplicidad y sofisticación” (Yeung, 2018:3). Durante esta fase anterior a la regulación algorítmica caben un rango de opciones relativamente amplio pudiendo ir desde, por ejemplo, cuando alguien utiliza una aplicación similar a Google Maps para decidir su itinerario a través del camino más corto entre dos puntos en un mapa, hasta cuando una autoridad municipal encargada de la gestión del transporte urbano decide en base a datos tomados por sus propios medios, analizados por un algoritmo propio, aspectos como la frecuencia o el número de vagones de metro necesarios en cada franja del día. En ambos casos estamos ante un proceso de toma de decisiones que se ejecutan en base a unos datos que han sido elaborados de manera algorítmica, aunque la cantidad de datos necesarios para informar cada una de las decisiones sea muy diferente, determinando también su complejidad.

En esta fase la importancia de la opacidad, uno de los aspectos más problemáticos del uso de algoritmos (ver, por ejemplo, Ajunwa, 2020; Burrell, 2016; O’Neil, 2017; Rosenblat, 2018), es todavía menor. Aunque las motivaciones subyacentes a cualquiera de las recomendaciones de estos ejemplos puedan resultar desconocidas, la decisión última estaría en manos de humanos que pueden considerar esa información o directamente desecharla y optar por otros principios heurísticos para realizar sus inferencias. Sin embargo, a medida que el proceso de toma de decisiones depende cada vez más de la información algorítmica esto se complica, como también lo hace cuando se requiere tal grado de inmediatez que la propia toma de decisiones necesariamente ha de estar automatizada, pues no es posible que haya un humano al mando de la máquina decidiendo a la velocidad que se requiere.

Un ejemplo paradigmático de esta situación lo podemos encontrar mirando al interior del desarrollo algorítmico de Google. Para el diseño de sus algoritmos resultó clave el uso de los clasificadores bayesianos aplicados específicamente a los objetivos propios de “la ciencia de la información de procesar el significado y el conocimiento” (Rieder, 2017:106). Desarrollos posteriores de este tipo de tecnologías están en la base del algoritmo que proporcionó la supremacía en el negocio de búsquedas en internet que consigue alcanzar Google gracias a su famoso algoritmo denominado *PageRank* (Beer, 2017). Este algoritmo funciona, explicado de manera muy esquemática, asignando un valor relativo a cada web a la que puede acceder en función de los términos de búsqueda empleados (Rieder, 2017). Aunque la parte esencial del funcionamiento del modelo realiza sus operaciones de manera automatizada, cuando ofrece un catálogo de resultados en respuesta a cada término introducido en el buscador la decisión final acerca de la relevancia corresponde a la persona que tiene que elegir entre las opciones que se le ofrece. Aunque mucha de la información relevante podría haber quedado oculta mediante la técnica algorítmica de filtrado y clasificación, la voluntad humana todavía conserva un elevado nivel de decisión. Pero junto a este proceso, cada vez que nos adentramos en una gran cantidad de las webs que nos han sido indexadas por medio de este algoritmo, otro, cuyas funciones son mucho más automatizadas y sus fundamentos nos resultan totalmente opacos, simultáneamente entra en acción ofreciéndonos publicidad de manera personalizada.

Como explica Zuboff (2020: 119), con cada búsqueda se incorporan también un conjunto de datos personalizados, agrupados en índices construidos considerando multitud de variables, que sirven para realizar subastas en tiempo real por las que los anunciantes pujan para poder ofrecer sus productos o promociones. Las subastas en tiempo real, en las que Google ofrece participar a cualquier usuario constituyen un caso paradigmático de un proceso complejo, inmediato y aparentemente eficaz de gestión y combinación de grandes cantidades de datos e información contextualmente relevante, llevado a cabo de manera completamente automatizada. En este caso la intervención humana acerca de las decisiones ofrecidas por el modelo predictivo ha pasado a ser algo completamente secundario, por lo que estaríamos ante un ejemplo paradigmático de la regulación algorítmica que señalaba Yeung (2018).

Este nivel de automatización de la toma de decisiones que está asociada a los modelos predictivos alimentados por algoritmos tiene efectos sociales que podrían ser

potencialmente problemáticos en numerosos aspectos. De todos ellos tan solo vamos a revisar muy brevemente lo que tiene que ver con la opacidad, la neutralidad/objetividad y su potencial para influir en el comportamiento humano.

### **10.3 Opacidad, neutralidad y manipulación.**

La opacidad se puede definir como la imposibilidad del tipo que sea de acceder a los criterios en los que se fundamenta cualquier proceso de toma de decisiones. En el caso de la opacidad algorítmica frecuentemente se habla de la “caja negra” (O’Neil, 2017; Pasquale, 2015) para referirse a la imposibilidad de conocer todos los elementos tenidos en consideración por parte de las personas que diseñan los algoritmos.

Pero realmente sería mucho más acertado hablar de distintos tipos de opacidades que plantean a su vez problemas diferentes. Así, Burrell (2016), ofrece una clasificación de tres tipos de causas que podrían estar detrás de la opacidad algorítmica. En primer lugar, es necesario considerar una opacidad directamente relacionada con el secreto comercial. Puesto que los algoritmos se han convertido en una pieza clave para que ciertas compañías de plataforma obtengan ventajas competitivas, se oponen sistemáticamente a hacer pública esta información, argumentando que en caso de hacerlo pondrían en peligro los fundamentos en los que se basa su posición de dominio comercial. Mantener esta decisión supone enfrentar una colisión entre los derechos de propiedad intelectual y el derecho de acceso del cliente o del trabajador a la información relevante. De ahí que, en general, las grandes plataformas se oponen sistemáticamente a ofrecer esta información, pero también a colaborar con auditorías que pudieran identificar algunos de los efectos perversos derivados del uso de sus algoritmos en los servicios que prestan (Sandvig et al., 2014).

El segundo tipo de problemas con el que se enfrenta quien trata de resolver la opacidad de los modelos de toma de decisiones basados en algoritmos se relaciona con lo que Burrell (2016) denomina “el analfabetismo técnico”, que consiste en que solo una proporción menor de la población está en condiciones de ser capaz de leer, escribir e interpretar el lenguaje en el que se expresan y formulan los códigos algorítmicos. Esto significa que, en caso de romper la primera de las resistencias, la opacidad del secreto

comercial, aunque se pudiera acceder al código en el que se escriben los algoritmos de las compañías más influyentes, muy pocas personas estarían preparadas para poder realizar auditorías e interpretar correctamente esta información.

Estos dos tipos de opacidades suponen un muro de cara a poder considerar adecuadamente todas las consecuencias que se pueden esperar como resultado de la intervención de modelos algorítmicos en la vida mundana. A pesar de ello, existen posibilidades de resolver los problemas que plantean relativamente al alcance de la mano. Por ejemplo, la opacidad corporativa se ha tratado de resolver por la vía de la autoregulación (Pasquale, 2015). Por las razones que sea, se ha derivado esta responsabilidad a las propias corporaciones, a pesar de que, por complicado desde el punto de vista legal y político que fuera llevarlo a cabo, sería posible establecer legislaciones que fuesen mucho más duras a este respecto, obligando por ejemplo a volcar en un registro de propiedad pública las líneas de código que configuran la arquitectura de las plataformas. El segundo tipo de opacidad se podría reducir ampliando la base formativa de la población general sobre este tipo de conocimientos, además de fomentando y facilitando la formación en los niveles superiores.

Sin embargo, Burrell señala una tercera opacidad bastante más difícil de resolver que ella denomina “opacidad como complejidad de escala”. Con este tipo de opacidad se está refiriendo a la que se provoca como consecuencia de la introducción de procedimientos de aprendizaje automático en el mismo corazón del diseño de los modelos predictivos asistidos por algoritmos. En sus palabras:

“con mayores recursos informáticos, y muchos terabytes de datos que extraer (ahora recogidos a menudo de forma oportunista a partir de los rastros digitales de las actividades de los usuarios), el número de características posibles que incluir en un clasificador crece rápidamente mucho más allá de lo que puede captar fácilmente un humano que razona” (Burrell, 2016: 9).

Esto supone en la práctica que, llegado a un determinado nivel de complejidad, dado el volumen de información que están en condiciones de manejar, los algoritmos están en condiciones de producir inferencias formuladas en base a relaciones establecidas entre la información y las variables que manejan, basadas en causas que se escapan al entendimiento humano. En este caso las soluciones para resolver los problemas de opacidad que presentan este tipo de algoritmos se hacen mucho más complicadas. Apenas se reducen a considerar y evaluar exclusivamente los resultados que provocan

este tipo de modelos predictivos, llevando a algunos a proponer la solución del principio de precaución, es decir, quizá sería más recomendable no emplear el uso de algoritmos sobre ciertas poblaciones, especialmente sobre aquellas más vulnerables (Eubanks, 2021), principalmente si no se está en condiciones de explicar cuáles son las razones que están detrás de los juicios emitidos a partir de este tipo de sistemas sociotécnicos.

A pesar de este tipo de propuestas de precaución, cada vez más sistemas dedicados a gestionar humanos están gobernados por modelos de decisión algorítmica de naturaleza opaca. En concreto en lo que respecta a la gestión laboral Ajunwa (2020) se refiere a esto como la “caja negra en el trabajo”, considerando que uno de sus efectos a considerar es la situación asimétrica en la que quedan directivos frente a trabajadores. Según esta jurista, la lógica de caja negra sirve para ocultar el ejercicio de la discriminación en la contratación, haciendo recaer en estos modelos la responsabilidad por las decisiones discriminatorias que están cargadas de sesgos que han sido cristalizados en el diseño de los algoritmos empelados para la contratación. Un segundo efecto muy relevante es que una vez que se ha llevado a cabo la contratación, la opacidad algorítmica funciona de manera completamente asimétrica, pues en la práctica sirve para ocultar las motivaciones que están detrás de las decisiones que se toma por parte de la gerencia, a la vez que su diseño se realiza para cumplir con el objetivo de extraer la mayor cantidad de información posible de los propios trabajadores. De este modo “el controlador se vuelve invisible en todo momento y, de hecho, el tiempo y el espacio han perdido relevancia ya que los dispositivos electrónicos permiten una vigilancia íntima y perpetua” (Ajunwa, 2020: 3). Junto a esta observación de Ifeoma Ajunwa, es necesario poner de manifiesto el hecho de que opacidad y falta de neutralidad son dos aspectos que están íntimamente relacionados. La opacidad permite hacer invisibles unos criterios que pueden contener elementos discriminatorios desde su propia concepción.

Así, en primer lugar, respeto a la neutralidad y su reverso, la discriminación. Eliminar la discriminación y alcanzar la neutralidad en las decisiones tomadas por algoritmos, especialmente en el caso de modelos complejos basados en aprendizaje automático, casi podría considerarse un oxímoron. A la hora de diseñar un modelo predictivo, en la fase dedicada a decidir qué aspectos son los que se quiere considerar para su elaboración, aparecen indefectiblemente dos aspectos fundamentales: objetivos e ideologías. Los objetivos remiten a las intenciones que subyacen detrás de la construcción del modelo y

responderían a la pregunta ¿qué se pretende conseguir? Las ideologías, por su parte, hacen referencia a las formas de ver el mundo que están implícitas en la construcción del modelo, es decir, el modelo puede, o no, cristalizar ciertos prejuicios independientemente de que estos estén sustentados en suficientes evidencias empíricas o sean meras generalizaciones sin fundamento alguno. Ambos elementos de presentan de la mano y su separación solo es posible en términos analíticos, pero no en su desempeño.

Si atendemos a lo que hemos visto hasta aquí, los objetivos perseguidos con el diseño de modelos predictivos están indefectiblemente asociados con ser capaces de discriminar entre grandes cantidades de información para organizarla y categorizarla. En cierto modo, la discriminación es consustancial, pues sin ella los algoritmos no *harían nada*. A pesar de que entre los integrantes de lo que Burrell y Fourcade (2021) denominan “la élite de la codificación” se ha generalizado la idea de que a través del dominio de los números es posible alcanzar una pretendida objetividad, basada su vez en que los objetivos puedan ser formulados desde una aparente neutralidad y resulten independientes de las ideologías, lo cierto es que cualquier sistema de clasificación de la información conlleva indefectiblemente una categorización de la misma en términos valorativos, asociada a su vez a los intereses instrumentales que subyacen detrás de sus motivaciones.

Bajo el intento de reducir la complejidad de lo social a su dimensión estrictamente calculable estamos ante un intento de ejercicio del poder formulado en términos foucaultianos “consiste en guiar la posibilidad de conducta y poner en orden sus efectos posibles.” (Foucault, 1988: 16). Pero la lógica inherente que subyace tras la proliferación del uso de este tipo de algoritmos va todavía un poco más allá, los grandes conjuntos de datos y la capacidad de procesar la información que contienen, permiten crear la ilusión de estar en condiciones de aplicar una máxima legibilidad sobre el mundo social renunciando a la construcción de teorías y a la formulación de hipótesis, esto es, estableciendo patrones a través de la identificación de correlaciones sin necesidad de preguntarse por las causas.

Como explica Cardon (2018), a partir de identificar una serie de circunstancias contingentes en forma de correlaciones, extraídas de los grandes paquetes de datos gracias al incremento de la capacidad de cálculo que proporcionan los ordenadores actuales, es posible establecer un conjunto de conductas probables, confeccionando una

auténtica “manera invertida de fabricar lo social” (Cardon, 2018: 70), donde la obtención de conocimiento ya no consiste en testar la validez de determinadas hipótesis a partir de los datos disponibles, sino que se procede de manera inversa, buscando en primer lugar las correlaciones con el único objetivo de predecir conductas o comportamientos más probables a partir de estas correlaciones.

El problema de este tipo de racionalidad instrumental reside en que el conocimiento de estos comportamientos probables se traslada a menudo al diseño de estímulos condicionantes, o bien hacia sistemas pautados para guiar la acción, con el riesgo de convertir la predicción obtenida mediante inducción en el único espacio posible a través del cual se puede canalizar la acción, con lo que pasamos de predicciones a elaboraciones materiales que conducen casi indefectiblemente al cumplimiento de la predicción, principalmente porque apenas queda opción para cualquier alternativa material válida que no sea la que contempla la predicción. Así las predicciones en realidad acaban siendo empleadas para conducir las conductas, en lo que podemos considerar un ejemplo paradigmático de ejercicio del poder al estilo de Foucault.

El hecho de que se imponga esta racionalidad instrumental no es una circunstancia casual, está directamente relacionado con que la mayor parte de este tipo de desarrollos tecnológicos tiene como objetivo principal la obtención de aplicaciones que permitan incrementar la capacidad de generar modelos comerciales, es decir, la guía principal no es el conocimiento por el conocimiento, no es tratar de encontrar una suerte de regularidad matemática que se esconde detrás del mundo social. En todo caso, este conocimiento de las supuestas regularidades matemáticas que explicarían el mundo es un objetivo secundario cuya validez viene determinada por la capacidad que sea capaz de mostrar para conseguir generar beneficios económicos, siendo este el objetivo primordial.

Profundizando en este tipo de problemas Karen Yeung propone introducir el uso del término “hypernudge” (Yeung, 2017), lo que podríamos traducir como hiperempujón, para referirse a este tipo de sistemas configurados para influir en los procesos conscientes e inconscientes que operan detrás de los sistemas de elecciones llevados a cabo por sujetos inmersos en algún tipo de entorno digitales donde ha de participar activamente en la toma de decisiones. El modo de funcionamiento de los hiperempujones de Yeung se basa en explotar la posición de dominio ejercida por la persona que ejerce como arquitecto del software para seleccionar los datos que se



ofrecen al usuario, y diseñar sistemas para recopilar la información de manera dinámica incorporando los resultados de anteriores procedimientos de influencia para ir corrigiendo y ajustando los resultados. Así se podría llegar a conseguir “configurar dinámicamente el contexto de información y elección del usuario en modos intencionalmente diseñados para influir en sus decisiones” (Yeung, 2016: 6), algo que en la práctica puede llevarse a cabo de distintas maneras, ya sea restringiendo la información que se recibe, enviando información sesgada que condiciona la elección, limitando el espacio de posibles elecciones en favor de la voluntad de quien ha diseñado el algoritmo o dificultando la elección de una opción diferente a la que es favorable a los intereses o la voluntad del diseñador. Esto, como veremos, se aplica en diferentes versiones en el contexto de la gestión laboral por medio de algoritmos. Pero también debe servirnos para extraer la conclusión de que opacidad, discriminación (o falta de neutralidad) y el intento de manipular la conducta son características intrínsecas de los modelos complejos de toma de decisión asistidos por algoritmos, actuando entrelazadas para hacer valer los objetivos de aquellos que llevan a cabo sus diseños.

#### **10.4 Algocracia**

Uno de los primeros estudios que pone el foco en el modo en que los algoritmos se estaban convirtiendo en una pieza clave para reconfigurar las relaciones jerárquicas en el lugar de trabajo fue publicado en el año 2009 en la revista *Sociological Theory*. Su autor Aneesh Aneesh, identifica la necesidad de acuñar un nuevo término que sirva para dar cuenta de una lógica particular de gestión creciente, diferente de las basadas en la burocracia y el mercado, para la que propone la denominación de algocracia (Aneesh, 2009). Para Aneesh la diferencia fundamental con la gestión burocrática radica en que el modelo burocrático se basa en conseguir la adhesión a las normas recurriendo a un proceso cruzado de socialización en las mismas y la obtención de un cierto nivel de legitimación. Sin embargo, en el caso de los sistemas algocráticos de gestión no es necesario realizar un esfuerzo previo en la socialización o el conocimiento de las normas, como tampoco es necesario obtener legitimidad, la algocracia se distingue porque proporciona herramientas para constituir un único campo permitido para la acción. Según sus propias palabras esto significa que:

“la acción no se controla socializando a los trabajadores en las exigencias normativas, ni castigando a quienes las incumplen, sino configurando un entorno en el que solo hay alternativas programadas para realizar el trabajo (...) la autoridad no necesita legitimidad en el mismo sentido porque, o bien no hay rutas alternativas a las permitidas, o bien las rutas permitidas están programadas en sí mismas” (Aneesh, 2009: 356).

Así, se constata la aparición de una lógica sistémica que permite coordinar la acción en el seno de compañías que, por imposiciones derivadas de la competencia capitalista en un contexto de globalización, deciden llevar a cabo una estrategia de dispersión geográfica entre sus diferentes divisiones, si bien, la división de la compañía que ostenta el control central puede conservar un elevado nivel de control, mediante el diseño de sistemas tecnológicos funcionales a este objetivo.

La definición de algocracia que propone Aneesh consiste en el uso de

“esquemas de programación incrustados en plataformas globales de software que estructuran las posibles formas de realización del trabajo. Este sistema permite controlar el trabajo mediante el diseño del propio proceso de trabajo. Para dar una pequeña ilustración cotidiana, mientras rellena los “campos” en la pantalla de un ordenador, un cajero de banco no puede teclear la parte equivocada de un formulario, o poner la dirección en el espacio para el número de teléfono. El código incrustado proporciona los canales existentes que guían la acción de forma precisa” (Aneesh, 2009: 349).

En su definición es necesario destacar que la línea de demarcación de la algocracia respecto a otros sistemas de gestión radica en que el modo de concebir la manera en que se ha de realizar efectivamente el propio proceso de trabajo queda cristalizado en una serie de espacios virtuales pautados que restringen totalmente el margen de acción de la persona que queda bajo el gobierno de este tipo de mecanismo de control. Esto, nos lleva a revisar las implicaciones sociales de las decisiones de tipo técnico, conectándolas con otros estudios al respecto como serían las aportaciones clásicas de Latour, además de establecer también una conexión directa con Edwards (1979) y Braverman (1986), y sus estudios sobre las formas en que la cadena de montaje construye un campo de acción limitado que constriñe las posibilidades de los trabajadores sometidos a este tipo de procedimientos.

En definitiva, con la aportación de Aneesh nos encontramos ante un enfoque a la vez novedoso y premonitorio del tipo de problemas a los que nos íbamos a enfrentar en la siguiente década posterior a su publicación. En cierto modo, fue capaz de comprender

las implicaciones derivadas de la combinación del empleo de software aplicado al control del trabajo y la extensión del trabajo en red gracias a las posibilidades que se abrían para la comunicación en tiempo real. Pues esto es lo distintivo desde un punto de vista tecnológico, la elaboración de un sistema de organización interno propio que permite cristalizar las jerarquías en líneas de código, restringiendo así el margen de actuación de trabajadores desplegados por todo el orbe, así como la introducción de un mecanismo para incorporar la información, incluso si es necesario en tiempo real, sobre aquello que está haciendo cada empleado en cada momento, su nivel de desempeño y las destrezas que ha puesto en funcionamiento. Este enfoque se hace mucho más relevante a partir de que se extiende un uso de internet ubicuo, desbordando los límites físicos de la oficina e invadiendo casi la totalidad de espacios.

### **10.5 Algoritmos en el trabajo.**

Finalmente, una investigación mucho más actual cuenta con la virtud de reunir una gran cantidad de evidencias empíricas procedentes a su vez de multitud de estudios, donde se muestran muchas de las diversas aplicaciones sobre el terreno que se han venido llevando a cabo gracias a la generalización del uso de sistemas algorítmicos al campo de la gestión laboral. En *Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control* (2020) las autoras, Kellogg, Valentine y Christin, combinan los enfoques procedentes de las ciencias sociales con el campo de la ingeniería para ofrecer un análisis crítico exhaustivo en el que ponen de manifiesto que buena parte de la literatura académica presente en revistas de negocios y gestión está dedicada a exponer las ventajas proporcionadas por los algoritmos para la mejora de los procesos de toma de decisiones, ignorando sistemáticamente el potencial de los sistemas algorítmicos para actuar como instrumentos de control usados y diseñados en favor de los empleadores.

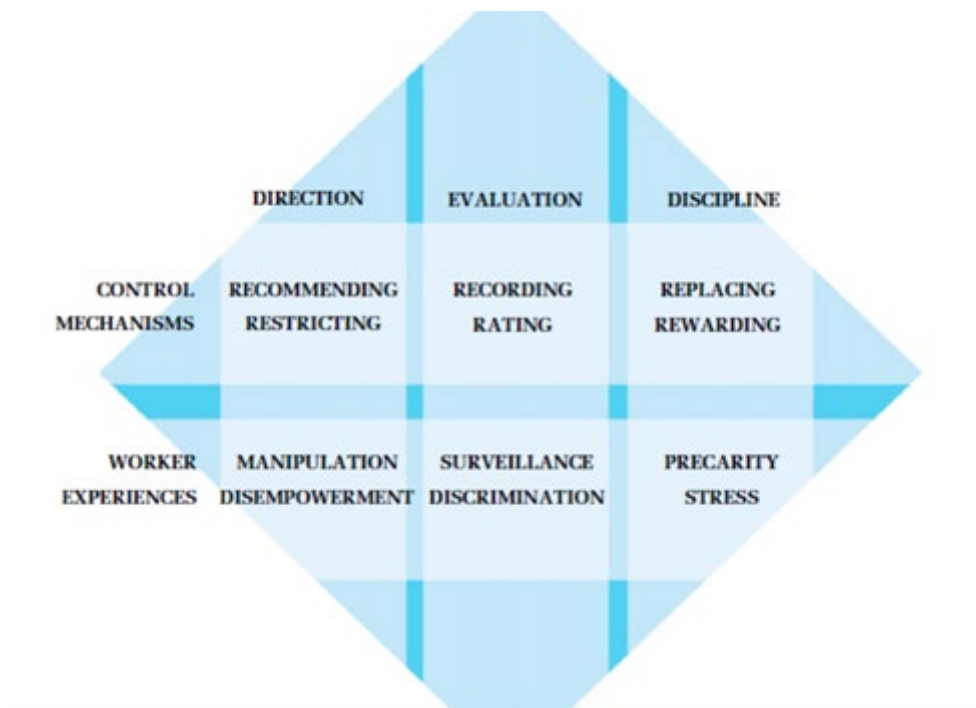
Ellas creen que es necesario revisar este enfoque tecno utópico y para ello consideran que el cuerpo teórico procedente de la Teoría del Proceso Laboral está en condiciones de ofrecer una base sólida desde la que desarrollar este proyecto. Así, una de las primeras ventajas estaría en su contribución a la comprensión del modo dialéctico en el que se desarrolla el control en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un espacio en disputa configurado por la tensión entre los procedimientos de control introducidos por

la dirección y las estrategias de resistencia llevadas a cabo por los trabajadores. Por ello, las autoras consideran que lo más adecuado es conceptualizar el control algorítmico como “una nueva forma de control racional” (Kellogg et al., 2020: 369), tomando como referencia las tipologías propuestas por Edwards (1979) previamente explicadas.

Una de las principales ventajas que proporciona a los empleadores los mecanismos de control algorítmico respecto al control burocrático y el control técnico, propuesto por Edwards, reside en cuatro aspectos concretos. Por un lado, los sistemas algorítmicos permiten incrementar la cantidad y la exhaustividad de la información recopilada de los trabajadores por parte de la gerencia. En segundo lugar, encontramos una mayor capacidad de retroalimentación que es posible procesar en tiempo real e incorporar al proceso de producción. La tercera característica se relaciona con las posibilidades técnicas que proporcionan los algoritmos para interactuar con los trabajadores e intervenir en el curso de su acción de manera casi instantánea. Por último, señalan la importancia de la opacidad, como ya se ha señalado más arriba, como una característica del control algorítmico que provoca incompreensión e incapacidad por parte de los trabajadores para impugnar las decisiones que se toman sobre ellos.

Para ilustrar cada uno de los puntos señalados las autoras presentan una gran cantidad de estudios empíricos en los que se recogen evidencias de todos estos aspectos, mucho de ellos realizados específicamente sobre el trabajo de plataforma. A partir de esta revisión de la literatura se ofrece un modelo teórico integrado que dé cuenta de los mecanismos principales empleados por las empresas para controlar algorítmicamente a los trabajadores. Este modelo propone el uso combinado de seis características definitorias de los algoritmos agrupadas bajo seis erres. Así los trabajadores son dirigidos por medio de restricciones y recomendaciones, evaluados mediante el registro y la clasificación (*recording and rating* en inglés), y disciplinados a través de la sustitución y las recompensas (*replacing y rewarding*). En cierto modo, estaríamos ante una propuesta que recoge los mismos métodos de gestión identificados en la tipología de Edwards, pero revitalizados debido a la exhaustividad, inmediatez y opacidad que se han señalado anteriormente como rasgos característicos de los sistemas algorítmicos. Este modelo es presentado en forma de esquema tal y como da cuenta la figura 4.

Figura 4. Modelo descriptivo de los mecanismos de control algorítmico y sus efectos sobre la experiencia de los trabajadores. Fuente: *Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control*. (Kellogg, Valentine y Christin, 2020)



El enfoque proporcionado por Kellogg et al., también incide en la necesidad de observar esta gran tendencia aplicando una perspectiva dialéctica y dinámica, esto es, lo que pretenden es presentar los límites actuales en los que se desarrollan este conjunto de cambios, pero esto no supone observarlo como un conflicto que se debe dar por terminado con un resultado determinado, sino más bien, evocando de nuevo a Edwards, conceptualizar el proceso de introducción de algoritmos en la gestión del trabajo como un terreno en disputa en el que las acciones de los principales perjudicados por la llegada de estos nuevos mecanismos de intensificación del control laboral también influirán necesariamente en el curso de los acontecimientos.

En una línea parecida, tratando de evitar un cierto tecnodeterminismo, Moore y Joyce (2019) señalan que cada vez es más frecuente encontrar textos académicos que inducen a un cierto fatalismo en la medida que ponen el acento exclusivamente en los factores de tipo tecnológico y atribuyen un exceso de poder al aspecto de la opacidad y la discriminación que producen los sistemas de gestión laboral algorítmicos. Aunque no niegan que exista una cierta dosis de opacidad que puede provocar discriminación, inciden en que en último término los trabajadores de plataforma terminan conociendo a través de la propia experiencia muchos de los detalles que intentan ser escondidos tras

estos procedimientos opacos. A pesar de que existan muchos detalles sobre los que apenas obtienen información y muchos de los procedimientos puedan ser calificados por ellos mismos como claramente injustos, en definitiva “los trabajadores de plataformas saben cuánto trabajo han realizado y cuánto se les ha pagado”. (Moore y Joyce, 2019: 9). Esto no significa restar valor a la capacidad de control que contienen los sistemas de gestión algoritmizados, sino que el núcleo de su propuesta consiste en girar el foco de la observación a los procesos de resistencia que se han generado en respuesta al propio sistema gerencial de plataforma, coincidiendo en cierto modo con la propuesta de Kellogg et al., que también incide en la relevancia de este aspecto.

## CAPÍTULO 11 SÍNTESIS Y RECAPITULACIÓN

Para terminar con esta segunda parte de las que integran la exposición de esta investigación se hace necesario exponer algunas de las cuestiones que se han presentado y su conexión con el objeto de estudio. En primer lugar, es necesario tener muy presente que la noción de trabajo es un concepto que no debe ser naturalizado, pues alcanza todos sus sentidos, significados y utilidades en cada contexto social concreto, dependiendo para ello de factores de tipo económico, cultural, social, político o incluso de factores externos como sería el entorno en el que se desarrolla.

Una vez que este punto ha quedado expuesto, una segunda idea que se puede extraer sería que hay una lógica intrínseca del desarrollo industrial propia del capitalismo que consiste en la necesidad de establecer mecanismos cada vez más sofisticados de control sobre el proceso de trabajo. Esta lógica se convierte en un imperativo para las clases propietarias y gerenciales y tiene como objetivo último extraer la mayor cantidad posible de trabajo de las clases trabajadoras, siendo en el fondo un punto donde se hacen evidentes los intereses contradictorios entre ambas clases. Si bien, el conflicto no siempre es la única forma en la que se manifiesta esta contradicción, existiendo circunstancias que puedan empujar a una cooperación más o menos forzosa o que consiguen desviar el conflicto entre clases a conflictos entre diferentes grupos sociales. Pero en el fondo estos momentos puntuales donde el conflicto entre clases es desviado pueden ser entendidos como formas de negociar la respuesta ante la pregunta que condensa una idea esencial a partir de la cual podemos entender el principio organizacional básico de las relaciones laborales: ¿por qué aceptamos que el lugar de trabajo permanezca regido por sistemas jerárquicos organizados en torno a lo que podemos considerar residuos de regímenes autoritarios?

Naturalmente la pregunta en sí no queda respondida de forma concluyente en esta segunda parte, de hecho, esa aspiración es mucho más ambiciosa que los propios objetivos de esta investigación. Lo que se ha pretendido en esta segunda parte es relacionar una serie de cambios experimentados por la propia noción de trabajo con un hilo común que los une entre sí: la tendencia creciente a introducir sistemas cada vez más sofisticados para refinar y mejorar los procedimientos de control ejercidos sobre el trabajo como concepto, así como sobre las personas que poseen la fuerza de trabajo como su recurso principal. Aunque muchos de estos procedimientos tienen

implicaciones mucho más allá del propio lugar de trabajo, se ha intentado restringir la explicación a considerar principalmente aquellos cuyo principal efecto se localiza en ese entorno concreto, salvo en el caso del capítulo que trata de las consecuencias sociales del fordismo, aunque es posible considerar ese periodo como un periodo paradigmático donde el trabajo se convierte en el elemento central sobre el que se articulan muchas de las demás dimensiones de lo social, por lo que de alguna manera es posible conceptualizar este marco como un momento en el que los mecanismos de regulación del control del trabajo estándar alcanzan implicaciones que se extienden mucho más allá del propio espacio laboral.

En perspectiva sociohistórica es posible identificar cómo el cumplimiento de ese imperativo hacia el incremento del control en el trabajo ha ido a menudo acompañado de la aparición de nuevas herramientas que optimizaban su propio cumplimiento. Esto es, el papel de las tecnologías aplicadas sobre el proceso de trabajo, desde las más simples como el reloj hasta las más sofisticadas, como los algoritmos, pasando por la cadena de montaje, pueden ser entendidas como la materialización de los intereses de las clases hegemónicas en la búsqueda del objetivo de cumplir con el imperativo de incremento del control. A menudo también la ciencia ha sido un aliado fundamental en todos estos procesos, no por algún tipo de tendencia inmanente a la propia actividad de los científicos y las científicas, sino porque sus desarrollos han sido y son dirigidos y apropiados por los integrantes de las clases dominantes en cada momento. En cierto modo, este sería otro proceso de expropiación ejercido desde arriba, como fueron las *enclosures* y se expropiaron los conocimientos del obrero y el artesano, expropiaciones todas ellas realizadas bajo el argumento del incremento de la productividad, es decir, de la racionalidad weberiana llevada a la máxima expresión. Esto lleva sucediendo desde hace mucho tiempo, incluso aunque los resultados agregados de la combinación de los efectos de estos procesos puedan llegar a poner en peligro la propia capacidad de supervivencia de la especie humana, alcanzando un nivel de intervención sobre el sustrato físico de tal magnitud que haga insostenible la propia vida.

Un último aspecto que es necesario destacar de este recorrido por algunas de las teorías más relevantes en el campo de la sociología del trabajo tiene que ver con la idea de resistencia al control. Del mismo modo que el imperativo de las clases propietarias y gerenciales es incrementar el control sobre el proceso de trabajo, el imperativo al que frecuentemente se ven abocados los integrantes de las clases trabajadoras es a



desarrollar mecanismos de resistencia ante ese incremento del control. Para estudiar estos procesos resultan especialmente útiles los enfoques de LPT, pues a la vez que nos permiten considerar la influencia del contexto, entendido como estructuras sociotécnicas que delimitan el marco de la acción, también pone el acento en las acciones y las interpretaciones desarrolladas por las personas que se ven obligadas a pasar una parte muy importante de su tiempo de vida en esos contextos, evocando así el concepto de praxis propuesto por Marx.

Por ello en esta investigación se considera vital el objetivo de llevar a cabo una sociología del trabajo sobre el terreno, que aspire a compatibilizar el estudio de ese contexto y sus efectos como marco delimitante de la acción, con la incorporación de las experiencias de las personas que desarrollan su actividad en esos contextos. Al fin y al cabo, la sociología comparte con otras disciplinas de las ciencias sociales su necesidad de escuchar, aunque sea necesario encuadrar el producto de la escucha, así como el propio ejercicio de escucha, en ese entramado sociotécnico en el que se produce. Por ello, a continuación, en la tercera parte, se exponen cuáles fueron los métodos empleados para conseguir propiciar las condiciones que permitieran recopilar ese material, principalmente testimonios de las personas que trabajan en un espacio específico de estos nuevos entornos propiciados a raíz el desarrollo del capitalismo de plataforma, muchos como resultado de entrevistas semiestructuradas, pero otra parte también como resultado de la observación prolongada en espacios virtuales de interacción en los que construyen también sus interpretaciones y elaboran marcos comunes en los que encuadrar sus propias experiencias.

## **PARTE III. METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN**

## **CAPÍTULO 12. EL ENFOQUE ANALÍTICO Y LA EPISTEMOLOGÍA DEL TRABAJO DE CAMPO. VENTAJAS DE LA APERTURA**

Cualquier investigación sociológica consiste idealmente en realizar un ejercicio de armonización entre teoría y práctica, orientado a reducir la complejidad de un aspecto de la realidad social hasta alcanzar un determinado nivel de aproximación suficiente como para permitir describir, explicar, analizar, interpretar y aspirar a comprender algunas de las cuestiones interrelacionadas que conforman el fenómeno sometido a estudio.

El proceso de reducción de la complejidad se puede abordar planteando una serie de preguntas, evidenciando el enfoque analítico implicado, cuyas posibles soluciones justifican la necesidad de incluir un capítulo metodológico como el que se presenta a continuación. Estas preguntas, siguiendo a Callejo (2009) remiten inicialmente al orden ontológico: ¿qué es la realidad social?; y al epistemológico: ¿qué podemos conocer de la realidad social? Las posibles respuestas, necesariamente parciales y situadas, llevan irremisiblemente a dos interrogantes más, siguiendo a Callejo, una pregunta metodológica: ¿qué métodos podemos utilizar para conocer aquellos aspectos de la realidad social que estamos en condiciones de conocer?; y la cuestión tecnológica: ¿qué técnicas de observación resultan las más adecuadas en función de los métodos elegidos para conocer aquellos aspectos de la realidad social que podemos conocer? Comienzo entonces señalando algunas posiciones de partida que subyacen al planteamiento del problema propuesto en esta tesis en relación con estas interrogantes.

Si descendemos del nivel abstracto a un nivel más pragmático, es posible entrever una relación estrecha, compleja y dialéctica entre las cuatro cuestiones propuestas por Callejo. Desde una posición inicial que podemos definir como constructivista, no militante pero sí vigilante (Castro Nogueira, et al., 2009: 583), centraríamos esta vigilancia en la relación que se establece entre los resultados de la observación, las técnicas implicadas en este proceso y el aparato conceptual que guía la propia observación, dotando de sentido interpretable a los resultados obtenidos. De ahí la necesidad de ofrecer, de una manera transparente, la mayor cantidad de información posible sobre los distintos procedimientos empleados para llevar a cabo la producción

del material propio, las diferentes fases atravesadas por la misma formulación de cuestiones y cómo los resultados parciales van condicionando el curso de la propia investigación. Al proporcionar suficiente información al lector se le dota de elemento de juicio para evaluar por sí mismo el resultado alcanzado en la búsqueda de equilibrio entre coherencia en los enfoques y adaptación a las condiciones de posibilidad que persigue cualquier investigación. Así, solo mediante un ejercicio de transparencia es posible justificar y explicitar la elección del catálogo de estrategias y métodos empleado, buscando adecuarlos en cada momento a las diferentes dimensiones del objeto de observación que aparecen como relevantes en función del desarrollo de la investigación.

Por ello, comenzando con la cuestión ontológica, cabe señalar que las metodologías implicadas en esta investigación parten de una propuesta de resolución empíricamente pragmática de las dos primeras cuestiones, situándose en una posición intermedia “entre dos extremos a evitar: la ilusión positivista, más frecuente en sociología, y la renuncia a toda búsqueda de objetividad típica de la antropología moderna” (Olivier de Sardan, 2018: XIII). A resultas de este planteamiento, guiado principalmente por la praxis, siguiendo al mismo Olivier de Sardan, la noción de realidad social puede ser entendida como

“realidad de referencia, considerada como existente *per se*, no reductible a la subjetividad de quien habla de ella, y puede ser objeto de inteligibilidades compartibles, sometidas a debates científicos que tratan, entre otras cosas, sobre la *adecuación empírica* de los enunciados, es decir, sobre *la adecuación entre la realidad de referencia tomada como objeto y las interpretaciones que el investigador propone sobre la misma*” (Olivier de Sardan, 2018: 3)<sup>20</sup>

Esta aproximación a la cuestión ontológica remite a una resolución negociada entre una posible realidad externa y los procedimientos de aproximación desplegados por los dispositivos epistemológicos. Por ello cobra valor el concepto de “epistemología del trabajo de campo” (Olivier de Sardan, 2018: 10), entendiendo el trabajo de campo como un conjunto de prácticas orientadas a crear un espacio de producción de conocimiento, sustanciado en forma de datos de diversa índole, cuyo desarrollo permite facilitar la

---

<sup>20</sup> Énfasis en el original.

descripción, el análisis y la comprensión de algunos de los aspectos fundamentales relacionados con el fenómeno social sometido a observación.

Previamente al trabajo de campo se hace necesario articular ciertos presupuestos teóricos que permitan orientar la observación y la producción de información relevante. El marco general de las teorías que guiaron la observación se explicita con detalle previamente. Sin embargo, la perspectiva pragmática y dialéctica adoptada en la investigación, implica que el proceso de adecuación y depuración de los planteamientos teóricos a priori deban ser ajustados a las experiencias producidas en el trabajo de campo. Por ello se insiste en la importancia de describir algunos de estos procesos en este capítulo metodológico.

Adoptar la epistemología del trabajo de campo conlleva el empleo de técnicas de investigación principalmente de tipo cualitativo, pero no exclusivamente. Antes de interactuar con las personas que proporcionan la mayoría de los datos sometidos al análisis, fue necesario desarrollar lo que Olivier de Sardan denomina “procedimientos de recopilación”, una fase de documentación en la que ineludiblemente se han poner en juego técnicas de investigación inspiradas en el principio de “utilizar el enfoque cuantitativo, (...) restringido a aquellos aspectos del objeto que lo exigen o lo permiten sin pretender cuantificar lo que no es cuantificable” (Alonso, 1998: 37). O dicho de otra manera, se recopiló información relativa a una serie de aspectos cuantificables que ayudaran a poner en contexto la importancia de ciertas cuestiones implicadas en el proceso sometido a investigación. Por ejemplo, conocer cuántas empresas intermediarias operan, el número de conductores circulando en cada lugar y en cada momento, los salarios percibidos, las horas dedicadas a trabajar, etc., son datos cuantitativos complementarios al objetivo principal de la investigación: describir, analizar y comprender cómo es trabajar bajo el control algorítmico de una aplicación tecnológica que goza de la capacidad para imponer su modelo como es el caso de Uber.

Pero volviendo a la idea del trabajo de campo, aunque esta noción pueda resultar impregnada de evocaciones que remitan exclusivamente a la antropología, es necesario revisar esta suposición. Conceptos como la socioantropología de Olivier de Sardan, o la noción de “perspectiva etnosociológica” de Bertaux (2005), sitúan al trabajo de campo como centro neurálgico de la producción de datos sustantivos para el análisis. Resulta enriquecedor que esta propuesta de confluencia terminológica se produzca desde posiciones iniciales diferentes dentro de las ciencias sociales. Mientras Olivier de

Sardan ejerce como antropólogo, Bertaux, por su parte, procede del campo de la sociología. La pluralidad de orígenes confiere solidez a un espacio intermedio de posiciones epistemológicas y metodológicas entre ambas disciplinas, que inevitablemente evocan a la clásica Escuela de Chicago de sociología, en decadencia tras la creciente instrumentalización de los saberes aplicados a las ciencias sociales (Ritzer, 2002: 70). De esta hibridación socioantropológica bebe directamente esta tesis de investigación, especialmente en lo relativo a los métodos implicados en la producción de datos, pues el tipo de fenómeno estudiado requería de un enfoque analítico propio, tributario de una posición inicialmente exploratoria y experimental.

Desde este planteamiento, se justifica la adopción de una postura cercana a la búsqueda de una descripción que facilite “el *descubrimiento*, la *sorpres*a y la teorización a partir de los datos” (Olivier de Sardan: 55)<sup>21</sup>, más que a un diseño centrado en la comprobación de hipótesis formuladas a priori. Esto no supone la ausencia de una serie de preguntas que vayan guiando la aproximación al objeto de investigación, aunque esas preguntas queden sometidas a un proceso continuo de revisión en función de las respuestas obtenidas en cada fase de la exploración. Desde esta precaución, en visión retrospectiva, finalmente se puede identificar el problema central de la investigación como la descripción de las influencias ejercidas por la tecnología en los modos de organización y control del proceso de trabajo, sus rupturas y continuidades. Pero esto no estaba formulado desde el inicio en estos términos. Las preguntas están sometidas a un continuo proceso de revisión según el trabajo de campo va proporcionando hallazgos relevantes. Se hace necesario acceder a un espacio de interacciones relativamente novedoso, describirlo atendiendo a aspectos como la interpretación y construcción de sentido dada por sus integrantes a la situación, el tipo de relaciones producidas en su seno o el modo en que se combinan los mecanismos de dominación, consentimiento y resistencia en la elaboración de un espacio social con aspiración de estabilidad. La principal vía de acceso adoptada para la descripción de este espacio toma como referencia las experiencias narradas por una parte de sus habitantes, al entender que su posición les otorga una visión privilegiada de la situación. Aunque no estén en condiciones de ver la totalidad, la suma de sus experiencias parciales contribuye a elaborar un retrato completo y complejo acerca de ese lugar social.

---

<sup>21</sup> Énfasis en el original.

Este espacio se puede considerar relativamente novedoso, actuando como un posible indicador de un determinado tipo de cambio social en materia laboral. La novedad, a priori, radica en el uso de un conjunto de tecnologías orientadas a lograr la intensificación de la extracción de plusvalía implícita en el proceso de producción capitalista. Conocer y describir como se elabora este juego de definiciones de la situación, estrategias de conflicto, dominación y adaptación y delimitaciones de espacios de posibilidades de un nuevo lugar, cuyas particularidades permiten proponer una denominación propia como “Uberland” (Rosenblat, 2018), así como comprender alguna de sus implicaciones sociales es el objetivo principal que guio el despliegue del trabajo de campo que se expone a continuación.

Si bien, estas cuestiones no estaban así formuladas desde el primer momento. Hubo unos planteamientos iniciales detrás de la primera aproximación que se explican en el siguiente apartado.

### **12.1 La fase cero: ¿confianza digitalizada o vigilancia algoritmizada?**

En la propuesta original no se buscaba, o no al menos hacerlo con tanta profundidad, sumergirse en “los mundos sociales” (Bertaux, 2005: 17) construidos en torno a las experiencias de trabajo en un nuevo espacio abierto por compañías como Uber. Se partía de un nivel menor de implicación, centrado inicialmente en comprobar la posibilidad de que se pudieran establecer poderosas redes sociales de confianza gracias a la generalización del uso de sistemas virtuales de reputación. En un ambicioso planteamiento Sundararajan (2016) anunciaba la llegada de un nuevo mundo utópico en el que las plataformas digitales de la economía colaborativa estaban en condiciones de revertir el proceso de disolución del capital social descrito por Putnam en su clásico *Solo en la bolera* (2000).

Sin entrar aquí en profundidad en los argumentos de Sundararajan, su planteamiento se convierte en uno de los tópicos en torno a los cuales se articula el debate sobre las supuestas bondades de la economía colaborativa, espacio discursivo donde se podía localizar originalmente el despliegue de compañías de plataforma como la que es sometida a observación. A partir de esta propuesta, la aproximación original partía de la

hipótesis de que estos mecanismos de reputación virtual podrían estar albergando en su formulación los mismos tipos de procedimientos de control que ya Deleuze (2006) anticipó en su *Post-scriptum sobre las sociedades de control*. En este breve texto el filósofo francés advertía de la capacidad de la tecnología para reflejar los tipos de formaciones sociales en que se inscribían, señalando que la posición central ocupada actualmente por la tecnología digital podía interpretarse como un signo de la llegada de un nuevo tipo de sociedad, donde el control se constituía en el principal eje organizador de las relaciones sociales y el arte de gobernar.

Tomando estos planteamientos como punto de partida, la primera fase de la investigación estuvo orientada a documentar los puntos sobre los que giraban los debates teóricos y las evidencias empíricas disponibles al respecto. La diversidad de fuentes empleadas, como artículos académicos, informes y noticias de prensa, sirvieron para proporcionar un cierto nivel de comprensión del funcionamiento de este tipo de procedimientos. Esto permitió iniciar una segunda fase dirigida a producir un material empírico propio, centrando la observación concretamente en dos plataformas que habían crecido exponencialmente en los últimos años, basando su expansión, entre otros aspectos, en el papel central jugado por los sistemas de reputación virtual en su modelo de negocio. Las dos compañías seleccionadas, Blablacar y Uber, contaban además con la ventaja a efectos analíticos de estar situados en polos opuestos dentro del rango de posibilidades admitido en el amplio cajón de sastre que suponía el fenómeno de la economía colaborativa. Mientras Blablacar parecía representar el tipo ideal de lo *colaborativo* de su modelo, Uber ya estaba en el ojo del huracán de numerosas polémicas sobre diversos aspectos de su modelo.

El planteamiento metodológico de esta primera aproximación era, en apariencia, muy sencillo. Se trataba esencialmente de observar su funcionamiento con detenimiento, por medio de la inmersión en las interfaces de usuario de cada una de las dos plataformas y tratar de contactar con alguno de sus participantes para poder realizar entrevistas que me permitieran ampliar mi conocimiento. Las preguntas iniciales versaban sobre cuestiones genéricas, como frecuencia y motivaciones de uso, experiencias como usuarios/as y otros aspectos que fuesen surgiendo en las entrevistas para acabar centrando las conversaciones en cuestiones relacionadas con la utilidad y legitimidad otorgada por los participantes a los procedimientos virtuales de reputación.



En este punto apareció una de las primeras dificultades de la aproximación, que más tarde se convirtió en estímulo. Especialmente, a la hora de conseguir la participación de usuarios que ofrecieran viajes en la plataforma de Uber, las negativas, los silencios y los rechazos eran lo habitual. Como explico detalladamente en otro apartado, Uber no consiguió estabilizar en España su oferta inicial de viajes compartidos entre particulares, denominada comercialmente Uber Pop. Esto provocó que finalmente la única opción disponible en aquel momento para conducir en Uber pasaba necesariamente por poseer una licencia de Vehículo de Transporte con Conductor (VTC) y estar constituido como empresa, o bien estar contratado por alguna flota que poseyera o gestionase este tipo de licencias. La mayoría de los detalles de estos aspectos eran desconocidos en aquel momento. Las estrategias de aproximación hasta entonces habían consistido en poner algún anuncio en grupos de Facebook de conductores/as de Uber explicando los objetivos de la investigación y solicitando la colaboración voluntaria, usar la aplicación para solicitar algún viaje por Madrid tratando de iniciar conversaciones productivas con los conductores asignados por la plataforma o preguntar entre contactos personales por si alguno de ellos conocía a su vez a alguien que trabajase bajo el régimen laboral de esta aplicación. Estas vías alternativas se debían a que en la interfaz de usuario de esta plataforma es imposible contactar con ninguno de sus conductores, limitando la posible interacción a solicitar viajes a demanda.

En los grupos de Facebook, en aquel momento, el otoño de 2019, ni siquiera obtuve respuestas. De los conductores contactados a través de la aplicación tan solo conseguía amables palabras hasta el momento de bajarme de sus vehículos, después nada más. En el mejor de los casos obtuve alguna dirección de correo personal a la que envié mensajes que tampoco encontraron respuesta. Tan solo, a través de algún contacto personal, un conocido de otro conocido, obtuve las primeras respuestas, bastante evasivas. Las imperceptibles grietas en el muro de silencio, junto a constatar la presencia de esta barrera, actuaron, simultáneamente, como un clavo al que agarrarme y un estímulo para intensificar mis esfuerzos en este aspecto de la investigación inicial.

Por otro lado, las primeras entrevistas efectuadas a usuarios de Blablacar permitían comprobar que, al menos según los testimonios obtenidos, los sistemas de reputación virtual apenas suponían razones periféricas para explicar las motivaciones de su uso. Tan solo en algunos casos funcionaban como una precaución de último recurso, subordinada a cuestiones como el precio, horarios y flexibilidad, aspectos mucho más

prosaicos que los que cabía esperar de las promesas derivadas de la potencialidad de colaborar en la formación de una comunidad de viajeros conectados a través de una aplicación, como esgrimían algunos de sus promotores. Entonces no había tomado una decisión en firme al respecto, pero cada vez parecía más evidente que, para obtener resultados satisfactorios, era necesario centrar los esfuerzos en una de las dos plataformas seleccionadas inicialmente. El secretismo de los conductores de Uber, una compañía nacida en la era digital, supuestamente caracterizada por la transparencia y el acceso a la información sin barreras, ponía de manifiesto una situación paradójica que incrementaba el interés. La posibilidad de centrar los esfuerzos propios en esta cuestión pasaba necesariamente por conseguir colaboración por parte de sus conductores, sin ella iba a ser muy complicado realizar el tipo de investigación planteada.

En octubre de 2019, por fin, logré cerrar la primera entrevista con una mujer que había trabajado para una de las plataformas de movilidad, en este caso Cabify, una startup española que replicaba el modelo de Uber. A través de un conocido se me facilitó un número de teléfono y la garantía de contar con el permiso de la que iba a ser mi primera informante. Contacté con ella y concerté una entrevista, tras informarla de manera somera de los objetivos de mi investigación. Entonces no era del todo consciente, pero estaba entrando en la primera fase de mi trabajo de campo, a punto de comenzar a producir mis propios datos.

## **12.2 Primera fase. Abriendo el trabajo de campo.**

El 17 de octubre de 2019 fue la fecha en la que se pudo llevar a cabo la primera de las entrevistas. Una lluvia imprevista trastocó el plan inicial de realizar el encuentro en un parque público. La elección del lugar había sido llevada a cabo siguiendo las instrucciones de los manuales al uso. Se buscaba la comodidad de la persona entrevistada a partir de la cual poder desarrollar una conversación sin interrupciones, sin demasiado ruido de fondo que enturbiara la grabación. Finalmente fue necesario improvisar un lugar alternativo, llevando a cabo el encuentro en su propio domicilio, situado en el barrio de Villaverde Bajo, un distrito periférico de Madrid, históricamente habitado en su mayoría por personas de clase obrera y caracterizado por una elevada presencia de migrantes de esa misma condición social. Este tipo de procedencia social

iba a ser uno de los denominadores comunes de la mayoría de las entrevistas que se fueron realizando con posterioridad, apareciendo como un rasgo característico de este tipo de trabajadoras y trabajadores.

En aquellos momentos estaba comenzando lo que Bertaux (2005: 58) denomina “la apertura del trabajo de campo”, una tarea destinada a cumplir dos funciones complementarias, tanto hacía dentro como hacía fuera del proceso de investigación. Por un lado, hacia dentro, proporciona los primeros resultados materiales para la investigación. Permite generar un proceso de conocimiento y familiarización con los términos y las problemáticas que preocupan a quienes habitan este espacio social. Aunque podríamos considerar que todas las entrevistas han cumplido en distinto grado algunas de las tres utilidades señaladas por Bertaux: exploratoria, analítica y expresiva, esta primera entrevista fue a la vez especialmente reveladora, provocando un cuestionamiento profundo de los presupuestos iniciales en que se basaba la propia investigación. Esto supuso una apertura, un primer movimiento en el que “las preguntas formuladas evolucionan y la problemática se desplaza (...), el investigador sigue pistas en vez de limitarse a una búsqueda de confirmaciones” Olivier de Sardan, 2018: 55).

Simultáneamente, la otra dirección en la que apunta la fase de apertura del trabajo de campo opera ayudando a construir la propia identidad como investigador (Bertaux, 2005: 58). Una identidad que ha de operar como credencial para poder presentarse ante las personas que habitan ese campo, contribuyendo a trasladar una imagen de cierta competencia. Lógicamente, conocer sus problemáticas y preocupaciones pasa por lograr establecer relaciones de confianza, siendo también necesario escuchar diferentes testimonios implicados en el fenómeno investigado. Solo tras recabar una variedad de experiencias es posible dibujar un retrato aproximado de la situación, contribuyendo así a lograr despertar la complicidad (Ortí, 1986: 197) de las personas entrevistadas. A partir de ahí es posible entreabrir la puerta de acceso a ese mundo hasta entonces desconocido, en este caso, además, protegido por cierto secretismo.

Junto a la predisposición para desarrollar las entrevistas de una manera empática, obteniendo de la persona entrevistada un simulacro de confesión (Alonso, 1998: 85), además de la actitud de escucha, es crucial para facilitar la situación comunicativa, trasladar al interlocutor un cierto nivel de conocimiento de la temática abordada. En ciertos asuntos este conocimiento no se puede alcanzar exclusivamente documentándose en la biblioteca o el despacho. Lograr la identidad como investigador es el resultado de

la experiencia directa en la interacción con los sujetos protagonistas de la investigación. La interacción opera de manera incremental, siendo condicionada por un conjunto de factores que confluyen en cada situación de entrevista, donde se da un juego de negociación y armonización constante de los distintos intereses y objetivos procedentes de cada interlocutor. En el momento de la primera entrevista mi conocimiento sobre el tema era aún muy superficial, quien se prestó a ella me facilitó en gran medida las cosas, mostrándome aspectos clave que iban a servir para reorientar la investigación.

### **12.3 El primer guion de la conversación.**

Las cuestiones contempladas en el primer guion de la conversación trataban de profundizar en la experiencia subjetiva respecto a los sistemas de reputación virtual. Además, había preguntas orientadas a profundizar en la definición propia de la situación peculiar generada por la interacción constante humano-máquina a la que se ven expuestas estas personas durante el desarrollo de una jornada laboral normal. Entre las novedades relevantes introducidas por el modelo Uber en los procesos de gestión del trabajo destaca la presencia constante del teléfono móvil como dispositivo central en la organización y el control de la relación laboral.

Desde estas premisas, el interés inicialmente plasmado en el guion consistía en acercarme a la experiencia subjetiva de los trabajadores sometidos a un tipo particular de “régimen de regulación algorítmica” (Yeung, 2018). Para ello resultaba crucial ser capaz de concebir un dispositivo de investigación lo más alejado posible de la dominación (Ibáñez, 1986: 50). Esto, de manera práctica, consistía en emplear durante la situación de entrevista una “epistemología abierta” (Conde, 2010: 19), alejando lo más posible esta entrevista de la lógica estímulo respuesta propia de la encuesta estadística (Alonso, 1998: 85), para acercarla a una “situación natural” (Olivier de Sardan, 2018: 26).

Gracias a la apertura del dispositivo fue posible comprobar cómo las preocupaciones de mi primera entrevistada se centraban, principalmente, en la situación provocada por unas condiciones laborales especialmente precarizantes, intensivas y exigentes. Sin entrar aquí a detallar esta situación, sirva como muestra que esta persona había llegado a

estar conduciendo por Madrid hasta doce días consecutivos, una media de doce horas por día, sin apenas descansar. Para ella la tecnología era un elemento secundario, que podía añadir estrés, pero lo verdaderamente estresante de la situación estaba inserto desde la configuración de partida, desde el mismo modelo de relaciones laborales en que se basaba todo el sistema en el que desarrollaba su actividad.

Estos primeros hallazgos evidenciaban profundas divergencias entre el modelo de trabajo de plataforma en el sector de los viajes bajo demanda implantado en España y lo mostrado en otras investigaciones situadas en diferentes contextos geográficos. Por ello, tras esta primera entrevista los presupuestos de partida debían ser revisados seriamente. En la aproximación inicial el objetivo central giraba en torno a la posible influencia sobre el curso de la acción de estos trabajadores ejercido por los mecanismos de reputación virtual. Bajo ese supuesto los agentes activos de la posible vigilancia, y sus principales beneficiarios, eran los clientes a través de sus valoraciones. También incidía en cuestiones relativas a la capacidad de control que la plataforma ejercía a través la “gestión algorítmica” (Kellogg et al., 2020; Lee, et al., 2015; Rosenblat, 2018). Pero en la primera entrevista se ponía de manifiesto la importancia de otros aspectos, desplazando del primer plano el protagonismo del rol jugado por los clientes y sus valoraciones.

Junto a la revisión de los presupuestos iniciales provocada por los hallazgos obtenidos en la primera entrevista, es necesario considerar la ausencia de trabajos minuciosos de investigación académica abordando la situación de estos trabajadores en el contexto español. Ambos factores fueron fundamentales para que el interés por esta línea de investigación se viera incrementado. En cierto modo, uno de los principios instrumentales que deben guiar la investigación en ciencias sociales es conocer para actuar, el enorme espacio entre muchos de los discursos dominantes construidos sobre este objeto y las condiciones efectivas en las que se realiza la actividad solo es posible reducirlo con investigaciones empíricas que muestren esas condiciones, identificando una motivación para impulsar la investigación.

Además de revisar los objetivos de la investigación y los temas incluidos en el guión de la conversación, para poder continuar era necesario conseguir contactos que permitieran seguir tirando del hilo. Había que comprobar si la única experiencia recabada hasta ese momento constituía un hecho aislado o formaba parte de la norma dominante en el sector. Sin embargo, las dificultades para encontrar personas dispuestas a compartir su

experiencia y contribuir a hacer crecer el trabajo de campo no habían acabado. Los contactos facilitados por la primera persona entrevistada se negaron a participar. Las vías tomadas inicialmente seguían cegadas y no daban resultados. Pasaron casi dos meses hasta que fue posible cerrar un segundo compromiso para la siguiente entrevista. Esta vez era un hombre, de una edad similar, que había trabajado para otra empresa intermediaria. A diferencia de la primera entrevistada, utilizaba el software de Uber en lugar del de Cabify. Esta posible diversidad de experiencias podría aportar una mayor amplitud del campo.

En enero de 2020 fue posible realizar una segunda entrevista, en el domicilio del entrevistado situado en Móstoles. Además de comprobar si la experiencia transmitida por la primera persona entrevistada era una excepción, este encuentro iba a permitir testar el ajuste de algunas de las cuestiones nuevas introducidas en el guión de la conversación. A través del mismo estilo de orientación poco directiva, durante la entrevista se iban confirmando los puntos esenciales sobre los que giraba también el relato obtenido en el primer encuentro. Estaba ante indicios cada vez más sólidos que parecían confirmar una serie de normas comunes en el modelo de gestión de la fuerza de trabajo, extensibles a las dos grandes plataformas que entonces operaban en el sector. Además, se reforzaba la necesidad de continuar con la lógica de “elaboración progresiva” (Olivier de Sardan, 2018: 55) de las cuestiones centrales de la investigación, pues junto a los puntos comunes, aparecían diferencias en las definiciones de la situación que hacían necesario incorporar más experiencias, continuando con el enfoque metodológico de inspiración exploratorio, como el adoptado hasta ese momento.

## **CAPÍTULO 13. UNA PANDEMIA MUNDIAL, CONFINAMIENTO: FRENO E IMPULSO.**

Lo que habían puesto de manifiesto las dos primeras entrevistas era la necesidad de ajustar el enfoque y centrar los esfuerzos en un solo objeto de investigación. Pero para conseguir que la investigación creciese el principal problema a superar seguía siendo la dificultad patente para conseguir incorporar nuevos participantes a la muestra. Tras la segunda entrevista la “bola de nieve” tampoco terminaba de rodar. Negativas y silencios seguían siendo el principal fruto de las contactaciones. A primeros de febrero de 2020 se llevó a cabo una entrevista con un taxista que había participado activamente en las movilizaciones de su gremio en protesta contra la llegada de Uber a España. Su testimonio fue útil para obtener una imagen más completa del fenómeno desde lo que podemos denominar como el *otro lado de la orilla*, además de contribuir al entendimiento del modo en que se organiza la actividad laboral en el sector del transporte de pasajeros bajo demanda hasta la llegada de las plataformas. Aunque fuera útil, el objetivo principal de la investigación no era, en sí, centrarse en el conflicto generado a causa del desplazamiento de un modelo de negocio relativamente asentado tras la llegada de las plataformas. Este encuentro no me alejaba, pero tampoco suponía una contribución relevante.

Comenzaba a reinar cierta frustración y desaliento. Todavía a primeros de marzo de 2020 se mantuvieron algunos encuentros con usuarios de Blablacar motivados por razones especialmente instrumentales. Entonces llegó la declaración oficial de pandemia mundial, el Real Decreto de Estado de Alarma de marzo de 2020 y todas y todos nos vimos abocados a una situación excepcional que no se había vivido en varias generaciones. Recluidos en nuestros domicilios y atravesados por la incertidumbre, el trabajo de campo se vio paralizado cuando apenas estaba dando sus primeros pasos.

El desconcierto general y la incertidumbre generada por la situación se trasladaba a las posibilidades de crecimiento del aún incipiente trabajo de campo. Sin embargo, la situación iba a propiciar la apertura de nuevas alternativas influidas por las circunstancias de parón y confinamiento. Revisando a posteriori aquel momento puede afirmarse que propició que se desencadenaran una serie de circunstancias que pudieron ser aprovechadas para proporcionar un impulso a la investigación. Por un lado, el parón

obligado envió a una gran cantidad de trabajadores y trabajadoras del sector a sus domicilios, proporcionándoles el bien más escaso para ellos y ellas: tiempo libre, al menos respecto a las obligaciones laborales. Como en el caso de la mayoría de la población, una parte de ese tiempo fue dedicado a pasarlo en plataformas tecnológicas como Facebook o Twitter. A través de utilizar estos canales fue posible iniciar nuevos intentos de aproximación a otros conductores de Uber y Cabify. El problema entonces era que los contactos entre desconocidos parecían suponer un peligro, además de que inicialmente estaban enormemente restringidos.

Por otro lado, el descenso de la actividad se prolongó más allá del periodo de confinamiento inicial evidenciando una brecha de legitimidad en ese espacio social que se pretendía abordar. Aunque, siguiendo a Burawoy (1989: 50), más que legitimidad cabe hablar de una quiebra de los mecanismos materiales que sostienen la obtención del consentimiento. La situación económica que se cierne sobre el sector como consecuencia de la pandemia, prolongando sus efectos durante, al menos, el año 2020 y buena parte del 2021, provoca que se estreche en mayor medida el margen real de elección de los trabajadores que sostenía el vínculo del consentimiento. Las plataformas se ven obligadas a reducir precios para atraer una demanda menguante, en paralelo las empresas intermediarias incrementan la presión sobre los trabajadores para mejorar una rentabilidad en caída de cada vehículo. Esa situación provoca un aumento del descontento entre la fuerza laboral que se traduce en una mayor predisposición a trasladar su descontento a quien muestre interés. Aunque entonces muchos de estos detalles eran desconocidos, a posteriori es posible considerar que favorecieron el objetivo de tratar de establecer contactos sólidos que permitieran ampliar el enfoque del campo. La acción conjunta del tiempo libre y el descontento entre estos trabajadores permitían cumplir con otro de los principios que guiaban la política de trabajo de campo de evitar todo lo posible acceder al campo desde posiciones de autoridad, como las que irremediabilmente salpican a quien es presentado ante grupos de trabajadores por instancias como la dirección de la empresa o, incluso, una organización sindical, algo que se pretendía evitar a toda costa.

Cuando las medidas restrictivas sobre desplazamientos e interacciones con desconocidos se fueron relajando fueron reanudadas las peticiones directas de colaboración con la investigación. A través de uno de los foros virtuales localizados, un grupo privado donde era necesario solicitar la admisión y superar algo así como un



“proceso de selección”, se lanzaron una serie de anuncios explicando los objetivos de la investigación y pidiendo voluntarios para las entrevistas. La mayoría de los integrantes de este foro virtual estaban situados en el área metropolitana de Barcelona. En poco tiempo se obtuvieron algunas respuestas positivas que permitieron concertar, inicialmente, cuatro entrevistas, quedando abierta la posibilidad de realizar una quinta. Quizá no eran demasiadas, y había dudas de que el desplazamiento mereciese la pena, pero en aquel momento suponían el doble de las que se habían podido completar. Entre los días 5 y 8 de julio de 2020, con las precauciones recomendadas por la situación sanitaria, en la ciudad de Barcelona fue posible realizar varias entrevistas. En la primera de ellas se puso como condición hacerla simultáneamente con dos conductores, rompiendo en cierta medida con los cánones más ortodoxos sobre la entrevista en profundidad. En aquel momento las consideraciones de orden práctico, -era necesario seguir ampliando la información sobre el objeto de estudio-, se impusieron a las posibles cautelas metodológicas, a pesar de carecer de experiencia en el manejo de situaciones de entrevista con más de un interlocutor a la vez. Era necesario acceder a esa condición, sin ser todavía consciente de que a lo largo del desarrollo del trabajo de campo habría de renegociar en más ocasiones la modificación de condiciones previamente pactadas, con la consiguiente adaptación flexible que eso iba suponiendo.

Como resultado de aquella breve estancia se obtuvieron tres entrevistas realizadas a cuatro personas diferentes, todas ellas varones y con una edad que oscilaba entre los 45 y los 60 años. La quinta entrevista, pactada en principio, finalmente se vino abajo. A cambio esta persona hizo una llamada anonimizada en la que me daba información que, posteriormente, pude comprobar que era falsa o errónea sobre ciertos detalles importantes. Este hecho volvía a poner de manifiesto un halo de oscurantismo y secretismo que rodeaba el objeto de investigación. Estas dificultades y obstáculos también aportan información relevante, susceptible de ser empleada para enriquecer el análisis. Lo que parecía evidente ya es que la desconfianza era un sentimiento muy común y extendido en el sector.

A pesar del impulso para la investigación que supuso la vía catalana, era necesario poder seguir desarrollando el incipiente trabajo de campo en el área geográfica de la región de Madrid, principalmente por motivos logísticos y de recursos disponibles para la investigación. Por otro lado, las entrevistas realizadas en Barcelona no servían para reducir las dificultades a la hora de poder encontrar personas dispuestas a ser

entrevistadas en los alrededores de Madrid. Lo que en ese momento parecía vislumbrarse es que había un telón de fondo común, con reglas similares en una y otra región y mecanismos de organización y control de la fuerza de trabajo semejantes. Pero casi se podría decir que estábamos ante universos paralelos que apenas se interrelacionaban, el emplazamiento geográfico constituía así una frontera invisible en lo que se refiere a la capacidad de comunicación entre uno y otro espacio.

Seguir explotando la veta abierta en Barcelona no parecía entonces una opción viable. Las dificultades logísticas y de recursos antes mencionadas impedían pasar mucho más tiempo en Barcelona. Entonces la posibilidad de realizar entrevistas online no era contemplada. De hecho, esta opción en ese momento iba en contra de cumplir con otro requisito inicial de la investigación: obtener un corpus discursivo como resultado exclusivamente de interacciones cara a cara. El secretismo que parecía rodear el objeto de investigación invitaba a desconfiar de la información obtenida en situaciones en las que no fuera posible controlar elementos contextuales adyacentes a las propias entrevistas. También pesó en la autoexigencia de mantener el requisito de la interacción directa el hecho de que, en aquel momento, algunas predicciones más optimistas permitían albergar la esperanza de que las medidas más restrictivas motivadas por la pandemia de COVID-19 estaban llegando a su fin.

Esto significaba que era necesario volver a concentrar los esfuerzos en lograr colaboraciones en el área de Madrid. Para ello era necesario desarrollar nuevas estrategias.

### **13.1 Segunda fase: explotando el conflicto laboral en la *nueva normalidad*.**

Días después de la declaración inicial de Estado de Alarma de marzo de 2020 fue publicado un artículo de prensa informando de una sentencia judicial favorable a un trabajador de una de las compañías intermediarias que trabajaban usando el software de Uber. En el artículo (De la Fuente, 2020) se mencionaba una denuncia del trabajador reclamando el cobro de horas extra no reconocidas por la empresa. También se recogían las declaraciones del abogado laboralista que había llevado el caso ante el juzgado de lo social. Parecía que este abogado podía ser una fuente de información interesante para

ampliar la investigación. Además, en caso de obtener su colaboración existía la posibilidad de obtener el contacto con el trabajador denunciante abriendo de este modo, gracias a su potencial colaboración, una nueva vía de aproximación.

Con relativa facilidad fue localizado el abogado y se inició contacto con él. Inmediatamente accedió a conceder una entrevista que fue concretada en una ciudad del área metropolitana de Madrid a mediados de julio de 2020. Esta visión resultó muy enriquecedora, aportando a la investigación una perspectiva global de la problemática laboral a la que se enfrentaba el sector debido a las condiciones estructurales en las que se había establecido el sector, influidas a su vez por el diseño del modelo de explotación. Esta entrevista puede ser considerada como perteneciente a un tipo diferente de las demás. Su rol en este caso sería el de un experto que actúa como informante clave, aunque a lo largo de la conversación se deslizaran en varias ocasiones interpretaciones subjetivas, especialmente interesantes debido a la combinación de su experiencia laboral y una posición militante en un sindicato de clase. Además del material sustancial que proporcionó, la entrevista sirvió para proporcionar un nuevo contacto que posteriormente se iba a convertir en pieza clave para el resto del desarrollo del trabajo de campo.

El contacto facilitado por el abogado laboralista resultó ser un trabajador con cerca de 30 años de experiencia en el sector y que además era delegado sindical en un comité de empresa de Moove Cars, la principal compañía propietaria de licencias de España, una de las más grandes de Madrid y socio preferente de Uber en España, pues la plataforma californiana ostenta el control de un porcentaje de la empresa española superior al 30% (Martínez, 2021a). Con el paso del tiempo fue posible comprobar que era una de las personas más activas y reconocidas por muchos compañeros en la lucha por la defensa de los derechos de los trabajadores del sector. Además, contaba con una extensa agenda de contactos en el sector que no dudó en ofrecer si era útil para la investigación, siempre respetando el derecho de las otras personas a ser informadas antes de compartir sus datos personales.

En el mismo momento de ser contactado aceptó conceder la entrevista, acudiendo acompañado del conductor que había logrado la sentencia favorable y que se mencionaba en la noticia del periódico digital antes citada. Por segunda vez en apenas un mes era necesario realizar una entrevista con dos personas a la vez. Esta situación levantaba dudas acerca de las propias capacidades para poder controlar el proceso de

intercambio de la información en una situación de ese tipo, sin embargo, en ese momento no parecía adecuado exigir un sobre esfuerzo temporal a los trabajadores consistente en realizar dos entrevistas por separado, a pesar de que en el momento de encontrarnos ellos mismos se ofrecieron. En aquel momento el conocimiento sobre el tema todavía era muy superficial, por ello era prioritario ampliar la información, aunque fuese a costa de reducir las posibilidades de controlar la situación de entrevista. Era finales de julio y se llevó a cabo una conversación durante una hora y media en los jardines exteriores de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UNED. Conviene recordar que en aquel momento se recomendaba no mantener reuniones con desconocidos durante periodos prolongados en espacios cerrados. La tónica de la investigación iba a ser esta, mascarillas y cautelas sobrevolaban muchas de las entrevistas en un contexto pandémico, estableciendo una barrera más que era necesario derribar antes de iniciar cada entrevista.

Junto a la información que me proporcionó esta entrevista doble, el contacto original proporcionado por el abogado se ofreció a actuar como un portero eficiente, facilitando el acceso a recovecos e instancias de esos “mundos sociales” (Bertaux, 2005) vetados hasta ese momento. Desde su posición de delegado sindical, y provisto de fuertes convicciones ideológicas, había adoptado una postura de resistencia activa contra las exigencias crecientes de las compañías que operaban en el sector. En aquel momento tenía un pleito pendiente contra su empresa a la que también reclamaba el pago de horas extras, siendo este unos de los puntos clave del conflicto laboral larvado, a resultas del modelo de negocio implantado por las plataformas tecnológicas.

Su situación como delegado sindical le proporcionaba cierta protección. Esto, unido a sus convicciones le permitía mantenerse firme en el conflicto frente a la dirección, negándose a trabajar ninguna hora más allá de las cuarenta semanales, algo realmente excepcional en el sector. Esta postura se unía a una firme voluntad para colaborar con sus compañeros, prestando todos los medios a su alcance para actuar como un auténtico catalizador de los posibles descontentos existentes en su empresa y el grupo de sociedades extendido que colgaban de la firma matriz. Tras este primer encuentro él mismo ofreció su colaboración, gracias a su posición de prestigio entre los trabajadores la investigación experimentó un extraordinario impulso.

Es necesario incluir aquí una breve reflexión al respecto de la extraordinaria colaboración recibida por parte de este contacto que, como señalo más arriba, actuó

también como portero que proporcionaba acceso y como informante clave al que recurrir en cada momento en que fue necesario aclarar algún aspecto especialmente confuso o que su explicación remitiese a entramados de los social menos perceptibles a simple vista. Seguramente esta persona, y un grupo de más conductores y conductoras con las que en ocasiones mantenía reuniones informales para analizar la situación y tratar de establecer estrategias conjuntas, pudo ver inicialmente en esta investigación una oportunidad para ampliar el alcance de su acción. Este hecho es algo a lo que cualquier investigación social en la que se incluyan determinados aspectos como intereses o valores fuertemente establecidos, se ve irremediamente expuesta. Sin embargo, desde la perspectiva que da el paso del tiempo, y con las debidas cautelas que es obligado adoptar cuando se evalúan intenciones, considero que nunca fue su intención tratar de instrumentalizar la propia investigación para cumplir con sus propios objetivos. De hecho, fue muy fácil mantener una colaboración fluida con esta persona, como con otras más, y a fecha de hoy se puede decir que se ha forjado una relación amistosa a partir de este proceso de colaboración informal pero continuado en el tiempo.

Debido a esta colaboración, durante el mes de agosto de 2020 fue posible completar un total de once entrevistas más a distintas personas que trabajaban en el sector. La diversidad de perfiles enriqueció la observación: tres mujeres y ocho hombres, de edades diversas, nacidos en España, el norte de África o Sudamérica, trabajando *a full* o a turno, algunos de ellos delegados sindicales, contratados por diferentes compañías, la mayoría con varios años de experiencia, tanto bajo el control algorítmico de Uber como de Cabify. Entonces una de las obsesiones seguía siendo poder realizar las entrevistas cara a cara. Por suerte la situación epidemiológica del país permitía suficiente margen de actuación como para poder cumplir con esta condición. El requisito era realizarlas en espacios al aire libre, terrazas de cafeterías y parques públicos eran los lugares habituales. En todos los casos me desplazaba hasta zonas situadas cerca de sus domicilios con el fin de facilitar su colaboración. Lo común era pueblos de la periferia de Madrid, algunos situados incluso en la provincia de Toledo, o barrios obreros de la misma capital. Esto servía a su vez como un indicador de clase eficaz, así como del esfuerzo extra que para muchos podía suponer desplazarse hasta las áreas en las que debían trabajar, pues las aplicaciones solo están activas en la Comunidad de Madrid. A pesar de situaciones económicas poco desahogadas, algunos estaban aún en situación de ERTE pandémico o acababan de salir de él. La escasez de presupuesto disponible para

realizar la investigación impedía ofrecer ningún tipo de regalo o detalle de agradecimiento, aunque tampoco se pidió en ningún momento. De hecho, en muchas ocasiones resultaba difícil que las personas entrevistadas aceptasen ser invitadas a las bebidas consumidas durante las entrevistas.

El trabajo de ese mes supuso un avance notable para los objetivos de la investigación, permitiendo ampliar el cuadro de experiencias posibles dentro del espacio social, además de proporcionar el suficiente conocimiento de la situación como para ir adquiriendo credenciales válidas entre los habitantes de dicho espacio social. Había sido posible romper, al menos parcialmente, el muro de secreto con el que se había tropezado inicialmente.

### **13.2 Consolidación e impregnación gracias a la participación.**

Tras el verano de 2020 todavía había contactos pendientes para concretar fecha, principalmente trabajadores dispersos por diferentes lugares de Madrid o en otras regiones como Andalucía. En la última semana de agosto el trabajo de campo había sido detenido, los mismos trabajadores posponían las entrevistas porque muchos se tomaban vacaciones, en ese periodo Madrid se vacía, y las propias empresas les obligan a tomar una parte de sus vacaciones.

Durante ese periodo fue posible llevar a cabo los primeros análisis con cierto sosiego de las entrevistas realizadas hasta la fecha. Se abría un mundo nuevo de aspectos relevantes que no habían sido contemplados en las aproximaciones iniciales. También se hacía evidente la necesidad de ampliar aspectos sobre los que profundizar en la fase documental con repercusión sobre cuestiones no consideradas hasta ese momento. En particular, el doble proceso de gestión, patente en las entrevistas, al que estaban sometidos estos trabajadores era un detalle completamente novedoso en este campo de investigación. El modelo de trabajo de plataforma, diseñado originalmente para establecer una relación directa y asimétrica entre trabajador y plataforma (Calo y Rosenblat, 2017), en España se había establecido de una manera única en el mundo. Grandes grupos empresariales ocupaban una posición intermedia y ejercían presión directa sobre los trabajadores. Además, y como resultado de un proceso legal especialmente conflictivo e irregular (Guillén, 2018), estas empresas habían ido

convirtiéndose en actores irremplazables para desplegar el modelo de movilidad bajo demanda diseñado por las plataformas tecnológicas.

La estructura empresarial empleada estaba plagada de estrategias legales para dificultar su identificación. Este era otro punto común en las entrevistas y que los trabajadores manifestaban como problema: la presencia de pequeñas empresas, conectadas entre sí, dependiendo de un matriz principal, representaban infinidad de inconvenientes para los conductores. Cuestiones tan cotidianas como gestionar una baja por enfermedad podían suponer un problema organizativo importante. Estos hallazgos hacían necesario ampliar la fase de documentación, enfocándola en tratar de desentrañar la madeja societaria tejida por estas compañías, con el fin de identificar el tipo de relación que establecían con las plataformas tecnológicas, quienes seguían ocupando una posición central en la organización del sector.

Sin embargo, la llegada del otoño y la vuelta a la actividad vino acompañada de repuntes en los contagios registrados de COVID-19. La prórroga del Estado de Alarma en octubre de 2020 supuso la imposición de nuevas restricciones: cierres perimetrales, toques de queda, reducción de actividades presenciales, precauciones de cara a los contactos cara a cara con desconocidos. Debido a esta situación temporalmente fueron suspendidas hasta nuevo aviso la realización de entrevistas personales.

Lo que para mí era una molestia que perturbaba mi plan de acción, para las trabajadoras y trabajadores del sector supuso una situación mucho más problemática. Sin que muchos hubiesen retornado de la situación de ERTE, o en pleno proceso de reincorporación, el contexto epidemiológico suponía un descenso de la movilidad, el turismo y el ocio nocturno. Esto se dejaba notar en su actividad. Como explico en otro apartado, la vinculación de estos trabajadores con la facturación es un punto crucial de la relación laboral que establecen con las empresas, además de que una proporción importante de sus ingresos depende de esta cuestión. El deterioro de la situación provocó un incremento de las presiones por parte de las compañías en forma de sanciones basadas en motivaciones falsas. Para defenderse los trabajadores entraban en las oficinas de recursos humanos con la grabadora del móvil encendida y registraban un audio de la conversación. Esto era una práctica relativamente habitual en aquellos momentos, dando cuenta de la situación de desconfianza y el enfrentamiento larvado que existía entre empresa y trabajadores. Las grabaciones comenzaban a circular entre los compañeros, poniendo sobre aviso de la situación. Además, eran trasladadas a los

representantes sindicales para tratar de activar los mecanismos de la representación de los trabajadores y frenar la ofensiva. A través de alguno de los contactos establecidos durante el verano anterior, estas grabaciones llegaron a mis manos, acompañadas de la petición expresa de darles difusión. Buscaban que las credenciales que pudiera suponer el hecho de estar abierta una investigación de tipo académico sobre el sector facilitasen el acceso al espacio mediático. Sin embargo, usando sus propios resortes estos trabajadores consiguieron que alguno de estos audios fuese reproducido en pequeñas emisoras locales de radio o reseñado en algún digital.

Esta coyuntura en la que el conflicto se exacerbaba y se hacían evidentes ciertas contradicciones ofrecía la posibilidad de abrir una vía heterodoxa de legitimación en el campo. Existía la posibilidad de redactar un texto que fuese aceptado en algún medio de comunicación digital en el que se diera cuenta de la situación. Tomar esta decisión tenía ciertos riesgos y varias lecturas posibles. Por un lado afectaba a mi propia posición en el espacio en construcción del trabajo de campo. Si el texto era publicado me convertía en una especie de participante periférico, lo que a su vez podía influir en los resultados obtenidos a partir de este momento. En principio esto podía suponer una dificultad de cara a aparecer frente a posibles nuevas entrevistas como un investigador “neutral”, corriendo el riesgo de encontrar a partir de ese momento solamente historias centradas en aspectos de denuncia, limitándose por tanto la posibilidad de acceder a relatos y testimonios desprovistos de connotaciones explícitamente negativas. Este dilema es en el fondo una manifestación concreta del viejo problema de la reactividad de las ciencias sociales.

Por otro lado, en caso de mostrarme activo y colaborar también estaba devolviendo en alguna medida parte del favor que había recibido al introducirme en su mundo social, estableciéndose una especie de *quid pro quo*. Desde el punto de vista ético la situación no parecía plantear demasiados problemas, las medidas de presión eran manifiestamente injustas y parecía adecuado contribuir a reducir o paliar los efectos negativos, algo que tampoco se puede conseguir exclusivamente con la aparición de un artículo o un reportaje en prensa digital. Si bien, a mi juicio parece una obviedad que el posible conocimiento obtenido por las ciencias sociales debe servir para mejorar las condiciones de vida de aquellos que ocupan posiciones subordinadas, aunque esto dificulte las posibilidades de acumulación de actores más poderosos. En aquel momento ese principio parecía que se ajustaba a las condiciones en las que se estaban desarrollando



las circunstancias. Si bien, esto no es óbice para que exista la necesidad de adoptar ciertas cautelas que impidan convertir al investigador en una marioneta manejada por intereses ajenos a los de la propia investigación. Se planteaba un dilema entre el compromiso ético y la búsqueda de independencia que solo parecía poderse resolver por medio del ensayo y error, tratando de obrar con suficiente prudencia para que el posible error no tuviera consecuencias irresolubles.

Visto en perspectiva cabe pensar que el dilema fue resuelto de una manera satisfactoria. Finalmente fue publicado un artículo en prensa digital, en un medio de mediana difusión (Riesgo Gómez, 2020b). Esto afectó sin duda al curso de la investigación, proporcionando unas credenciales que pudieron ser empleadas en determinados momentos. A la vez, introdujo un sesgo que fue necesario controlar a partir de entonces. Es posible que la publicación de este texto pudo haber cerrado otras puertas y reducido el espacio de posibles visiones a incorporar. Si bien, por suerte para la investigación, aunque provocase bastantes respuestas la publicación de este artículo, con el paso del tiempo se fue olvidando y, si esa credencial no era utilizada de manera explícita, apenas nadie lo recordaba. Por otro lado, permitió establecer lazos estrechos con un pequeño núcleo de trabajadores vinculados a distintos comités de empresa de las distintas firmas agrupadas bajo el paraguas de Moove Cars y de otras compañías. La investigación había dado, por razones de oportunidad y sin haberlo planeado, un giro sindical.

### **13.3 Explotando el conflicto.**

A raíz del conflicto exacerbado por estas sanciones se plantearon movilizaciones de trabajadores en solidaridad con los sancionados. Las protestas apenas tuvieron relevancia, haciendo patente el escaso poder de convocatoria que tienen los sindicatos presentes en el sector y la baja participación de los trabajadores en las movilizaciones. La fragmentación de intereses tenía un correlato inmediato en la reducida capacidad de mostrar resistencia colectiva ante las imposiciones de las empresas. Las únicas estrategias de defensa que parecían posibles se ciñen a acciones individuales, consistentes básicamente en denunciar ante magistratura y capear el temporal sancionador cada uno por su cuenta.

Simultáneamente, en aquel momento, se estaban celebrando encuentros de la mesa de negociación para redactar el primer convenio colectivo del sector en la Comunidad de Madrid. Las reuniones se habían iniciado antes de la declaración del Estado de Alarma, paralizándose entonces y reanudándose durante la “nueva normalidad”. Las negociaciones se alargaban y esto supuso también ligeros conatos de protesta con escasa participación. A primeros de diciembre de 2020, a través de una publicación en Facebook se difundió una convocatoria en protesta por la situación. Cuando acudí a una de estas protestas pude volver a comprobar la debilidad de poder de convocatoria. Si bien, en aquella concentración pude establecer contactos con más trabajadores diferentes, siendo también introducido en el primer chat de WhatsApp de conductores de VTC en Madrid, en este caso administrado por los miembros del comité de empresa del sindicato CCOO en Moove Cars. Más adelante se detallan algunas cuestiones que dan cuenta de la importancia que los grupos de WhatsApp tienen para estos trabajadores y el empuje que supuso para la investigación ser introducido en varios de estos chats virtuales. Pero antes es necesario completar la explicación de la importancia que el conflicto tuvo para la investigación.

Una hipótesis manejada al respecto es que una parte importante del secreto con el que se tropieza al comenzar la investigación estaba motivado por un cierto proceso de aceptación y naturalización de las condiciones laborales por parte de los trabajadores, No en todos los casos, naturalmente, pero la percepción de que resultaba relativamente fácil alcanzar cifras satisfactorias que permitieran incrementar unos salarios bastante bajos había permitido establecer un vínculo de “consentimiento” (Burawoy, 1989) hacia la situación. Aunque antes de la pandemia ya existían síntomas del deterioro de la situación, estos se agravan tras los confinamientos, las restricciones a la movilidad, los bajos salarios percibidos durante los ERTES y el descenso generalizado de la actividad. Todos estos factores habían ido generando una situación de descontento entre la fuerza laboral que veía como el vínculo que mantenía la relación de consentimiento se estaba quebrando, dejando de actuar como el nexo que mantenía el pacto de silencio. La situación de relativa deslegitimación de los principios que organizaban la relación permitió encontrar más personas dispuestas a atravesar el velo de secretismo inicial. Es obvio que también introdujo un sesgo en la observación. No es lo mismo acceder al interior de cualquier institución social en un momento de calma y estabilidad que hacerlo cuando reina el conflicto. Pero tampoco es menos cierto que estos momentos de

conflicto se pueden conceptualizar como un poderoso analizador social en el que se exacerban las contradicciones internas que se mantienen silenciadas e invisibilizadas en los momentos de aparente consenso y cohesión. En definitiva, el conflicto es intrínseco a las relaciones laborales, como se sostiene en otros capítulos de esta tesis. Los momentos de aparente calma pueden ser interpretados como el resultado de una correlación de fuerzas excesivamente asimétrica o como el resultado de una cierta legitimidad obtenida gracias a ofrecer unas determinadas contrapartidas que sirvan como pago para ahogar el conflicto, El hecho de estar presente como investigador en el momento en que el conflicto se manifiesta permite mejorar la comprensión de los entramados que conseguían mantener la situación conflictiva en reposo.

#### **13.4 El material secundario y los chats de WhatsApp.**

El uso del teléfono móvil para este tipo de personas juega un rol fundamental, cumpliendo diversas funciones, algunas de vital importancia. Incluso es muy común encontrar conductores que llevan dos o tres dispositivos encima en todo momento. El móvil es, junto al coche, su herramienta de trabajo habitual. Además, les permite comunicarse, tanto dentro como fuera de “Uberland” (Rosenblat, 2018).

Como muestro en el caso anterior de las sanciones, puede convertirse en una herramienta defensiva susceptible de ser utilizada para protegerse de la empresa, de otros conductores y de la encarnación del mal que representan los taxistas. Igualmente, en momentos de poca actividad, el móvil es usado como entretenimiento con el que pasar los ratos muertos con juegos, vídeos y otras aplicaciones. Como para más gente cada vez, es su principal fuente de información, consumiendo y compartiendo noticias en general, según gustos y tendencias políticas, pero especialmente las que hacen referencia a los anuncios o estudios sobre el inestable sector de las VTC. Incluso he llegado a encontrar conductores que usan aplicaciones para invertir en tiempo real en diferentes productos financieros como las entonces novedosas cripto monedas.

En definitiva, a través del móvil se articula una buena parte de su sociabilidad y otras dimensiones más pragmáticas. Conviene considerar que estas personas pasan muchas horas al día encerrados en un vehículo circulando por la ciudad. Las instrucciones

procedentes de las aplicaciones son enviadas al móvil. La mayor parte de la comunicación con las empresas también se da por este canal. Es utilizado como guía a través del GPS instalado en él. Y es la principal vía de comunicación entre los trabajadores. La dispersión geográfica asociada a la naturaleza de su tarea, junto a la situación de permanente movilidad a la que están sujetos, supone que muchos de ellos entren en contacto entre sí en grupos de mensajería instantánea antes que de manera presencial. Por todo ello, el hecho de ser incluido en estos canales continuos de comunicación que establecen estos trabajadores supuso acceder a una enorme cantidad de información y una riqueza discursiva y simbólica sin igual.

Sin embargo, el acceso a esta nueva dimensión implicaba enfrentar, al menos, dos problemas nuevos para el avance de la investigación. En primer lugar, era necesario conceptualizar este universo de una manera adecuada. En segundo lugar, tampoco iba a ser fácil gestionar correctamente el torrente de información obtenido como resultado de mi presencia en este espacio social virtual.

### **13.5 La etnografía virtual.**

Conceptualizar adecuadamente cómo se dan los procesos de interacción en espacios virtuales implica resolver dilemas epistemológicos y teóricos específicos de la naturaleza de este tipo de entornos. Siguiendo el planteamiento de Hine (2004), la cuestión esencial se bifurca, al menos, en dos puntos. Por un lado, la interpretación realizada por los participantes acerca de lo real que es ese espacio, pues condiciona el sentido de su acción. Por otro lado, la capacidad de adaptar la construcción de sus identidades a ese tipo de realidad específica que se elabora en los espacios virtuales de interacción.

Resolver esta cuestión tiene implicaciones fundamentales acerca de la calidad de la información obtenida de estos ámbitos. No es igual que todos los intervinientes participen estratégicamente de un baile de máscaras, donde se proyectan identidades deliberadamente impostadas, a que actúen de manera más o menos sincera, compartiendo información y opiniones que se correspondan con sus identidades offline. Es decir, hasta qué punto lo que se dice en estos lugares goza de un estatuto de

autenticidad o es una mera impostura con capacidad para distorsionar la imagen que un extraño se puede formar.

Si bien, esto es un problema en cierta medida indisoluble que afecta a la observación sobre cualquier tipo de espacio de interacción. Por ejemplo, para Goffman (1981: 86), más que la sinceridad o la buena fe, lo esencial es considerar la capacidad de llevar a efecto adecuadamente las pautas de conducta asociadas a una posición social determinada. Para lograr la legitimidad de la representación existen una serie de procedimientos que operan en el transcurso de la misma interacción, haciéndola creíble o no. La credibilidad de los procedimientos desplegados en la representación de cada rol depende también de las respuestas obtenidas por la propia audiencia a la que se dirige dicha representación.

Esta cuestión afecta también al problema de si es posible considerar las interacciones producidas en un espacio digital dado como insertas en una comunidad suficientemente sólida, en la que prima el sentido y las prácticas compartidas, por encima de las condiciones materiales de la interacción. O dicho de otro modo, el rol de observador desempeñado por cualquier *extranjero* recién llegado a estos espacios de interacción virtual no está en condiciones de atribuir la cualidad de creíble o no los mensajes lanzados, las posiciones de las que proceden, las interacciones que allí suceden o su posible correspondencia e influencia sobre las acciones realizadas en el mundo offline. Desde mi posición, todo lo más, estoy en condiciones de observar cómo esa credibilidad y legitimidad es otorgada por la misma comunidad digital en el curso de las interacciones. Lo relevante, para saber si los mensajes son sinceros o impostados, si se corresponden con la realidad vivida por sus emisores o son simples fábulas, no procede tanto del contenido en sí de cada comunicación, como de las pistas obtenidas a través de las respuestas y las reacciones que los demás ponen en juego. Esto, a su vez, también proporciona un segundo tipo de información fundamental acerca de la construcción social de la realidad que se da en estos espacios y el grado de cohesión, conflicto o divergencia de posturas que cada tema despierta.

Se pone así de relieve un segundo tipo de problema de la investigación etnográfica que ya señala Hine (2004: 34 y ss) donde hace referencia a la dificultad de mantener una comunicación cruzada, cara a cara, con todos los participantes en estos ámbitos de interacción, lo que daría lugar a que la información obtenida por el observador se pueda ver distorsionada por medio del engaño intencionado de alguno de los participantes. A

este aspecto, en el caso particular de mi objeto de estudio, se suma que la experiencia de los trabajadores tampoco es idéntica entre sí. A diferencia de un lugar de trabajo convencional, en el que todas las personas comparten la misma situación material aunque medida por sus interpretaciones, en el caso del trabajo con aplicaciones la experiencia varía en función de diferentes factores que entran en juego. Esto provoca que a veces se produzcan discusiones sobre aspectos que lo que en realidad evidencian es una cierta “capacidad camaleónica” (Rosenblat, 2018) inherente a estas aplicaciones, dando lugar a un abanico de posibles percepciones diferenciadas. Sin que estos problemas puedan darse por resueltos completamente, lo relevante es que esta cuestión pone sobre la mesa la necesidad de adoptar mayores precauciones ante la calidad de la información obtenida por este tipo de fuentes.

Algunas de las precauciones adoptadas en este caso particular consistieron en buscar, en cada chat de WhatsApp en el que era incluido, algún sujeto que pudiera colaborar actuando como informante clave que proporcionara información contextual con la que completar el retrato de cada situación concreta. Seguir todas las controversias no era posible debido al endiablado ritmo que en determinados momentos adquirían las conversaciones producidas en estos foros. Para dar cuenta de esta cuestión es necesario mencionar que a lo largo de la investigación había momentos en los que estaba incluido en más de ocho chats distintos donde se permitía la interacción entre todos los participantes, además de otros cuatro canales en los que solo se producía un flujo unidireccional de la información, desde los administradores hacia el resto de perfiles. Aunque la población que los integra es flotante, reflejando la relativa frecuencia con la que entran y salen sus participantes y la elevada rotación característica del sector, estar incluido en estos grupos suponía tener acceso a distintos canales que reflejaban la comunicación de más de 800 personas. Si bien, este dato debe ser tomado con cautela, pues hay perfiles duplicados que están en más de un grupo a la vez, además de que la comunicación activa acaba recayendo sobre una proporción mínima de las personas que se dan cita en estos espacios virtuales.

En alguno de estos chats podían pasar varios días sin que se produjera ningún mensaje. Pero, de repente, debido a una circunstancia puntual, en apenas unas horas podían llegar a aparecer cientos de mensajes. Como consecuencia de ello se planteaban varios dilemas a los que se debía hacer frente. ¿Cómo distinguir la información relevante de simples juegos, bromas o conversaciones triviales? ¿Cómo gestionar tal flujo de

información? ¿Qué sentido podía tener para la investigación? Y, finalmente, ¿qué consecuencias prácticas se pueden esperar de este tipo de información? Trato de exponer de manera ordenada las estrategias empleadas para resolverlas continuación.

En algunos casos no es fácil distinguir la información relevante para un grupo determinado de aquella que es una simple obsesión o preocupación periférica de uno de sus integrantes. Si bien hay temas que claramente involucran a una gran cantidad de personas y otros que son juegos o bromas sin relevancia, hay algunos temas en determinados momentos cuya importancia no viene dada tanto por la manera en que afecta objetivamente a los integrantes de la comunidad, como por el modo en que los que lo plantean son capaces de presentar el problema y el tipo de respuestas obtenidas. De hecho, a partir de este tipo de situaciones se puede asistir a construcciones compartidas de sentido común que llegan a problematizar situaciones que anteriormente estaban relativamente naturalizadas. Por ejemplo, controversias acerca del grado de influencia del geoposicionamiento para obtener mejores servicios acaban evidenciando una brecha de sentido y legitimidad hacia los procedimientos de gestión algorítmica, su transparencia y eficacia.

Un planteamiento crítico en este sentido, que puede ser formulado a modo de queja en un momento, puede obtener una respuesta que devuelve la responsabilidad a quien formula la queja y lo achaca a su inexperiencia, o bien puede despertar más lamentos en el mismo sentido y dar lugar un debate interesante sobre el modo en que estos procedimientos se imponen sobre los trabajadores. En este sentido, manejar más información contextual de la persona que realiza la queja inicial, o de quien responde en cada momento, puede ser determinante en la imagen que se obtiene del tipo de interacción. Para ello es necesario pasar un tiempo prolongado en estos espacios y dedicar esfuerzos a categorizar a los participantes más activos. A partir de esta información secundaria se obtiene claves que permiten interpretar las tomas de posición en las controversias medulares, además de distinguir cuáles de esas controversias son relevantes o no.

Esto a su vez conecta con el problema de la cantidad de información que hay que manejar. Además de categorizar a los distintos participantes, es necesario ordenar la ingente información que en ocasiones es empleada como soporte para su argumentación. Capturas de pantalla, informes de viajes, hojas de ruta, conversaciones con la aplicación, con los gestores de las empresas o con los clientes, vídeos de

situaciones concretas, conversaciones grabadas, noticias de prensa digital, intervenciones por medio de audios... El torrente de información continua hay momentos que está a punto de ahogar al observador. Los métodos empleados para archivar y categorizar esta información creciente eran improvisados sobre la marcha, sin que ninguno sea lo suficientemente satisfactorio como para poder organizarla toda. A esto hay que añadir que el enorme dinamismo del fenómeno provoca que muchos de los temas no se repiten en los mismos términos, apareciendo un nuevo matiz sobre una misma controversia cada poco tiempo. Ya sea un cambio en la aplicación, en las instrucciones procedentes de las empresas, en la manera de organizar el trabajo o en la normativa, el caso es que siempre hay nuevos temas que son motivo de controversia, dando lugar a nueva información relevante que hay que tratar de archivar y categorizar de manera correcta. En este sentido hay que reconocer que solo ha sido posible capturar, organizar, analizar y emplear una mínima parte de la información obtenida en estos espacios de interacción.

Y entonces, cabe retomar la pregunta acerca del sentido de permanecer en estos espacios y de la utilidad de la propia información allí obtenida para la investigación. A pesar de que reconocer haber atravesado momentos de desborde provocados por el torrente de la información, a pesar de que este reconocimiento de la situación pueda transmitir una sensación similar a una derrota metodológica, la proporción del material de diverso tipo, tanto discursivo como documental, que se ha podido capturar, organizar y catalogar ha sido suficiente para propiciar un proceso de profundización en la diversidad de percepciones y construcciones de sentido presentes en el espacio social, partiendo de la identificación de las distintas posiciones que ocupan estos trabajadores. Permanecer más de dos años inmerso en estos espacios informales de discusión, desplegados de manera espontánea y carentes de ningún procedimiento de control por parte del investigador, otorga una posición de observador privilegiado, lo más cercano posible a la situación social de estos trabajadores sin haber estado trabajando junto a ellos.

No se puede, por tanto, hablar de observación participante en toda regla, pero sí es necesario señalar el concepto de “impregnación” (Olivier de Sardan, 2018), entendido como un proceso subjetivo que afecta a la percepción del propio investigador, proporcionándole una serie de conocimientos fundamentales para poder identificar indicios de situaciones y temáticas potencialmente problemáticas, así como claves que



contribuyan a decodificar el resto del material acumulado, tanto producido a iniciativa del investigador, como aquel material secundario, generado de manera espontánea y caótica en el curso de la interacción, por los integrantes del espacio social sometido al proceso de investigación. A su vez esta impregnación sirve también para reforzar las credenciales competenciales del propio investigador de cara a desarrollar posteriores entrevistas o cualquier otro proceso de interacción con los habitantes del lugar social investigado.

Junto a propiciar la impregnación, una ventaja añadida a la presencia en estos grupos de WhatsApp consistió en brindar la posibilidad de identificar y categorizar gran cantidad de perfiles, procedentes de diversas posiciones sociales desde las que articulaban discursos complejos y variados respecto de otros participantes. Esta información fue utilizada para afinar y mejorar las siguientes fases de contactación, consiguiendo ampliar la riqueza discursiva y experiencial incorporada al trabajo de campo que continuaba su desarrollo en el mundo offline. En el siguiente capítulo se describen los hitos más relevantes de la fase final de este trabajo de campo desarrollado ya con mayor facilidad.

## **CAPÍTULO 14. AMPLITUD DE CAMPO Y DE ENTREVISTAS.**

La presencia en los numerosos chats online ofrecía cuantiosa información que permitía acceder a un conocimiento virtual sobre una gran cantidad de trabajadores del sector. Esta contribuyó a ampliar la perspectiva de la investigación en gran medida. Hasta ese momento todos los contactos entrevistados, desde las realizadas en Barcelona, estaban ligados a una misma persona que había actuado como portero, facilitando la entrada y guiando los pasos iniciales. Con el fin de limitar el efecto que pudiera derivarse de esta circunstancia uno de los objetivos estratégicos prioritarios en ese momento consistía en tratar de establecer contactos alejado de la tutela que pudiera estar ejerciendo este colaborador improvisado. Para ello los conductores y conductoras presentes en los chats virtuales eran una alternativa válida.

A la vez había quedado abierta otra vía, de manera imprevista inicialmente, que iba a proporcionar la posibilidad de ampliar y enriquecer la lista de interlocutores posibles. A finales de noviembre, poco después de haber aparecido ese primer artículo en prensa, llegó una llamada procedente del contacto en el diario digital en la que se comentaba que alguien de la redacción estaba trabajando en un artículo sobre unas denuncias de conductores de varias gestoras que trabajaban a las órdenes de Cabify en Cataluña, Valencia y Andalucía, solicitando colaboración para ampliar el enfoque sobre las noticias. Gracias a esa colaboración no retribuida fue posible obtener más información documental que contribuyó a completar el material propio, además de obtener dos contactos más de sendos trabajadores que habían expuesto sus experiencias en el artículo que fue publicado unos días después. Una vez más la queja y el conflicto estaba detrás de la motivación de estos empleados que habían sido despedidos por no acatar los horarios estajanovistas que se les imponía desde las gestoras de flota. Su disposición a contribuir con sus testimonios era un buena noticia, si bien el problema era que uno vivía en Valencia y otro en Sevilla, y en los primeros días de diciembre de 2020 se permitía el desplazamiento entre comunidades autónomas sin una causa bien justificada. En aquel momento ya contaba con suficiente conocimiento del sector como para aceptar la opción de mantener las entrevistas a través de vídeo conferencia, llevando a cabo así

las primeras entrevistas por vídeo conferencia de una lista que se iba a ver engrosada posteriormente.

El cambio de año no trajo precisamente tranquilidad sobre el sector, más bien lo contrario. En los chats de conductores las polémicas iban sucediéndose aceleradamente. La tormenta Filomena que asoló Madrid, dejando paralizada la ciudad durante varios días generó infinidad de quejas entre los conductores acompañadas de imágenes dantescas que daban cuenta del abandono sufrido, poniendo en evidencia la falta de previsión de unas compañías, a priori, líderes mundiales en el manejo de información compleja pero que, sin embargo, habían empujado a muchos conductores a seguir trabajando hasta quedar atrapados y obligados a abandonar sus vehículos de trabajo a kilómetros de sus domicilios.

Con el hielo aun ocupando muchas vías secundarias de la capital, la siguiente polémica se centraba en el anuncio de aprobación de un acuerdo extraestatutario firmado tan solo por uno de los sindicatos con representación en el sector de ámbito autonómico. Este acuerdo levantó un descontento inusitado entre la práctica totalidad de los trabajadores que participaban en los chats virtuales, en los que aparecían comentarios incendiarios, lanzando gravísimas acusaciones sobre la limpieza del proceso negociador. Se hacían llamadas a la movilización y análisis de extraordinaria fineza y complejidad sobre la situación a la que se veía abocado el sector. Esto también iba a tener implicaciones sobre los propios objetivos de la investigación.

Desde las primeras líneas de esta tercera parte se ha tratado de mostrar que es posible asimilar el tipo de investigación realizada a una especie de organismo vivo en pleno proceso de crecimiento. Frente a una planificación detallada en todos y cada uno de los aspectos a contemplar en la investigación, este organismo vivo se iba alimentando de manera oportunista de los materiales que iba encontrando en su desarrollo, condicionando la velocidad, las fases e incluso las mismas vías de crecimiento, adaptándolas todas ellas a las circunstancias cambiantes del entorno. Sometido a este ir y venir continuo de unos objetivos formulados de manera abstracta a unos materiales que obligan a reconsiderar los propios objetivos, el trabajo de campo cae dentro de la conceptualización de “iteración abstracta (la producción de datos modifica la problemática, que modifica la problemática, que modifica la producción de datos, que a su vez modifica la problemática)” (Olivier de Sardan, 2018: 59). El conflicto por el convenio iba a significar otro ejemplo específico de este proceso de ida y vuelta.

Según se planteó la aproximación inicial era imposible incluir entre los objetivos de la investigación cuestiones relacionadas con aspectos sindicales, básicamente porque apenas era un aspecto a considerar si se hacía caso del discurso y la propaganda de las plataformas o, incluso, de trabajos de corte académico que mostraban hallazgos empíricos de investigaciones realizadas en otros contextos nacionales. Así mismo, la situación de enorme individualización de intereses y dispersión geográfica de la fuerza de trabajo, evidenciada en las primeras entrevistas, casaba muy mal con la posibilidad de articular la defensa colectiva de los derechos de los trabajadores a través de instituciones como los sindicatos. Es cierto que la segunda estrategia de aproximación madrileña había sido realizada a través de un grupo de trabajadores cuyos vínculos comunes procedían, además de su pertenencia al mismo sector laboral, a una cierta relación con el ámbito sindical. Pero en aquel momento mantuve ciertas reservas a continuar avanzando a través de esa vía que se había abierto, al considerar que podía condicionar excesivamente el hecho de obtener resultados considerando exclusivamente la información proporcionada por una sola puerta de entrada que entonces se había abierto.

Si bien, desde finales de año del 2020 estas reservas se venían ya poniendo en cuestión, finalmente las reacciones en los foros virtuales como consecuencia del anuncio de la aprobación parcial del convenio fueron la señal definitiva para confirmar que este era un aspecto del fenómeno de mayor relevancia, además de permitir explicar otro tipo de detalles cruciales que influían en la configuración del espacio social sometido a observación. Como ya se ha señalado, estos momentos de conflicto abierto pueden ejercer como poderosos analizadores sociales, pues en ellos emergen todas las contradicciones que se mantienen ocultas y tensionan el espacio social. Es posible que una parte sustancial del alrededor de 10.000 conductores y conductoras que puede haber circulando por Madrid no se sintieran implicados o interpelados por el conflicto. La participación en elecciones sindicales es escasa, como escasa es la capacidad de movilización en el sector por muchas razones, algunas de las cuales son analizadas en otra parte de esta tesis, pero esa supuesta indolencia no supone que la situación sea ajena a estos trabajadores. En estos momentos de relativa crisis de los mecanismos legitimadores y de los procedimientos de obtención del consentimiento, permanecer indiferente es también una opción que también puede ser interpretada como una toma de posiciones.

### **14.1 Entrevistas y más entrevistas en un estado de (casi) total inmersión.**

Este tipo de reflexiones se puede decir que casi obligaban a incluir más testimonios de personas directamente implicadas en la actividad sindical dentro del sector. Si bien, a partir de la presencia en los grupos de WhatsApp era posible contactar sin mediación con trabajadores que actuaban como representantes sindicales en diferentes flotas y estaban adscritos a otras organizaciones sindicales, así como a aquellas personas que mostraban en estos grupos desconfianza hacia los propios sindicatos. También fue posible estrechar lazos con pequeños grupos de trabajadores que venían realizando tareas de organización de defensa de los trabajadores a título particular, apoyándose para realizar estas actividades en la infraestructura sindical, pero que no se limitaban a ella, tratando de actuar por su cuenta, buscando abogados que llevaran sus casos a tribunales o buscando formas de establecer nexos estables con periodistas a los que filtrar información cuya publicación pudiera interesar a ambas partes.

Gracias a esta colaboración fue posible acudir como observador participante a reuniones virtuales, asistir a asambleas presenciales de delegados de sus sindicatos y obtener más información útil para la investigación. De la mano de estos grupos de trabajadores también se pudo comprobar en primera persona cómo elaboraban las construcciones de las problemáticas y las estrategias de resistencia que intentaban poner en juego. En el seno de alguno de estos grupos se gestaban estrategias que contribuían a proporcionar argumentos legales con los que conseguir sentencias en tribunales que iban limitado el margen de acción de las compañías de plataforma y de las propias gestoras de licencias, pudiendo asistir como observador privilegiado a algunas de las reuniones donde se fraguaban estas estrategias.

Esta última fase de la investigación se vio también afectada por un segundo artículo de prensa que fue publicado en el que precisamente se comentaban algunos de los aspectos de la situación generada tras la aprobación acuerdo extraestatutario. Toda esta actividad permitía seguir ampliando el círculo con el objetivo de hacer crecer mucho más allá de lo que parecía posible inicialmente el número de testimonios incorporados al corpus de la investigación., además de aumentar la cantidad, la apertura del círculo permitía

ampliar la diversidad de perspectivas recabadas procedentes de distintas posiciones sociales.

Así, durante el año 2021 fue posible completar un total de veintiún entrevistas más a personas que podemos considerar como representantes de diferentes perfiles. Además de estas entrevistas se realizaron otras cuatro que se pueden considerar complementarias, en las que se conversó con responsables de acción sindical integrados en la estructura organizativa de los sindicatos CCOO y UGT, dos por cada sindicato. La función que realizaban estas personas era la de dirigir y coordinar las estrategias de estos sindicatos, tanto en el sector de la VTC como en el más amplio del transporte por carretera. Esto incluía un amplio rango de actividades, desde todo lo relacionado con la preparación de elecciones sindicales hasta estar presentes en las mesas de negociación del convenio colectivo. Estos testimonios permitían obtener una visión desde una posición semiperiférica, contando con la ventaja de tener contacto con otros sectores laborales relacionados con el transporte, además de proporcionar claves interesantes para poder mejorar la comprensión y la interpretación acerca de algunos aspectos esenciales en materia laboral presentes en el modelo que despliegan las plataformas. Estas entrevistas también permitieron comprobar algunos de los desajustes estratégicos iniciales provocados en el seno de estos sindicatos por la irrupción de un tipo de negocio novedoso, diseñado intencionalmente para difuminar las responsabilidades de las empresas implicadas en el proceso de gestión de la fuerza de trabajo. Lamentablemente no fue posible contar con el testimonio de ninguna persona del mismo nivel jerárquico adscrita al sindicato mayoritario en Madrid SLT, a pesar de haberlo solicitado en diferentes ocasiones.

A partir de la publicación de uno de los artículos en prensa digital fue posible concertar una entrevista, bastante breve y plagada de dificultades técnicas al realizarse online, realizada a un inversor externo que había adquirido un paquete de autorizaciones VTC y externalizado la gestión cotidiana a una compañía gestora de flotas. A pesar de lo huidizo de algunas de sus respuestas, esta entrevista proporcionó una comprensión más completa de algunos puntos oscuros hasta entonces, resultando especialmente enriquecedora para completar el retrato de la situación.

De las entrevistas restantes realizadas a trabajadores y trabajadoras, en seis los trabajadores eran también delegados sindicales en activo en el momento de mantener las entrevistas. En el caso de los delegados sí fue posible contar con testimonios

procedentes de integrantes de los tres sindicatos presentes en el sector que trabajaban en dos de las tres grandes empresas y en pequeñas flotas. Algunos de estos delegados sindicales estaban también presentes en las distintas rondas de negociación de la mesa encargada de aprobar el convenio laboral. La procedencia variada proporciona visiones complementarias, y a veces contradictorias, de la forma efectiva de ejercer la actividad sindical en un sector con las peculiaridades propias del estudiado. Este material permite hacer un cuadro detallado de las alternativas estratégicas y sus resultados, además de las visiones que subyacen en la construcción de cada proceso motivacional.

Finalmente es necesario señalar que también ha sido posible recopilar las experiencias de cuatro trabajadores autónomos propietarios de sus propias autorizaciones y vehículos, un sector minoritario en términos numéricos, pero especialmente proclive a adoptar como propios los discursos emitidos por las plataformas en su retórica acerca de la autonomía y la independencia que proporcionan al trabajo. Si bien, estos autónomos no absorben el discurso de manera acrítica, sino que lo filtran y adaptan a sus condiciones materiales y la situación de contexto que perciben procedente de su entorno. Por ello cada uno es capaz de articular reinterpretaciones particulares que enriquecen aún más el espacio discursivo recogido en el transcurso del trabajo de campo. Es necesario señalar la dificultad añadida que supuso contar con su colaboración. Tanto por su reducida presencia en términos porcentuales en el sector, según estimaciones propias inferior al 10% en todo el país<sup>22</sup>, como por una especial desconfianza mostrada hacia todo lo que suene a investigación académica.

El balance final del trabajo de campo en términos numéricos y referido exclusivamente a las entrevistas sería el siguiente.

- 39 entrevistas con una duración variable de entre una y dos horas.

---

<sup>22</sup> La dificultad para poder conocer este tipo de datos con precisión ha estado presente a lo largo de todo el desarrollo de trabajo de campo y la fase de documentación. Tan solo es posible realizar estimaciones aproximadas a partir de los datos oficiales y de información en prensa. Si atendemos a los datos de 1 de enero de 2022 publicados por el Ministerio (MTMU, 2022) un total de 2.320 autorizaciones VTC estarían en manos de empresas con una o dos autorizaciones en propiedad. A partir de este número, dado el elevado coste que llegaron a adquirir, es muy difícil clasificar al resto de empresas como en manos de un autónomo. Esto supone un 13% del total de autorizaciones vigentes en ese mismo momento, que eran 17.686, según la misma fuente. Pero esto solo nos indica el porcentaje sobre el total nacional. Hay que recordar que las aplicaciones no funcionan en la mayor parte del territorio, por lo que la fiebre por su control y la burbuja asociada a esa fiebre, no se dieron en aquellos lugares fuera de las grandes urbes, siendo mucho más probable que las plataformas centrasen sus esfuerzos financieros en respaldar la concentración en aquellos territorios que consideran rentables.

- 42 personas entrevistadas. Debido a que en tres de ellas se entrevistó a dos personas de manera simultánea, el total de trabajadores y trabajadoras entrevistadas fue de 42 personas.
- De este total de individuos 32 eran hombres y 10 eran mujeres, además 4 de ellos en ese momento trabajaban en régimen laboral de autónomo explotando una licencia que habían adquirido, aunque previamente habían trabajado como asalariados. Para una visión completa ver la Tabla 1.

Además de estas 39 entrevistas a 42 trabajadores y trabajadoras, se realizaron seis entrevistas más. Cuatro a las personas que están integradas en las estructuras sindicales, una al inversor y una a un abogado laboralista. Con todo ello estaríamos ante un trabajo de campo que ha permitido completar un total de 45 entrevistas a 48 personas diferentes con distintos niveles de implicación en el sector. A este balance hay que sumar una cantidad incalculable de conversaciones informales, asistencia a reuniones online y presenciales de grupos de delegados y a procesos electorales llevados a cabo en varias compañías como observador. Esto se complementa con los cientos de horas pasados observando conversaciones en los propios chats de WhatsApp durante más de dos años siguiendo el día a día de las problemáticas y preocupaciones de una parte muy numerosa de las personas que han trabajado o siguen trabajando en el sector.

#### **14.2 Los problemas derivados de analizar tantos discursos, tan variados y sobre tantos temas**

El relato detallado del trabajo pone de manifiesto una lógica implícita de descubrimiento y descripción de un espacio específico hasta ahora inexplorado desde la mirada sociológica en el contexto español<sup>23</sup>. Esta lógica imponía sobre el material obtenido la necesidad de atender, inicialmente, a la dimensión referencial, fundamentalmente informativa, centrándose en los niveles textuales y contextuales, posponiendo el abordaje del nivel interpretativo (Ruíz, 2009) a posteriores revisiones de los discursos producidos. Como señala Bertaux, al referirse a las funciones de las

---

<sup>23</sup> Hasta el momento final en que se está redactando esta tesis no hay constancia de ninguna publicación académica del campo de las ciencias sociales que aborde esta temática incorporando la perspectiva subjetiva de las personas que trabajan en este sector en el contexto español.



entrevistas, en las fases iniciales de una investigación que se adentra en un terreno desconocido es necesario ir obteniendo descripciones de los hechos que no son familiares para poder orientarse en ese espacio inexplorado, “poniendo en tela de juicio las ideas preconcebidas con que llegaba” (Bertaux, 2005: 53).

Las diferentes tipologías de entrevistados que iban siendo incorporadas al corpus discursivo suponían la prolongación de la fase exploratoria, primando la lógica del descubrimiento y la orientación al desarrollo de fases analíticas de mayor profundidad. Esto no suponía abandonar la necesidad de “entrar en la forma en que se sujeta ese texto a las condiciones sociales de su producción, con lo que el texto es, a la vez, producto y productor e la realidad social” (Alonso, 1998: 23). Si bien, en ese instante, era necesario anteponer revisiones más superficiales, lo que podemos denominar “subinterpretación como momento metodológico” (Olivier de Sardan, 2018: 199) en las que priman el tratamiento de los datos en bruto como recurso para combinar con otras “interpretaciones exploratorias” (Olivier de Sardan, 2018: 85) que permitan la producción de indicios y planteamientos hipotéticos a partir de los cuales revisar, tanto la adecuación de los procedimientos, como las cuestiones incluidas en el guión de la conversación, o los propios enfoques analíticos.

Superada esta fase inicial, el siguiente problema es abordar la enorme cantidad, diversidad y complejidad de material que ha sido producido como resultado del trabajo de campo. Para ello fue útil recurrir a Atlas.ti, sin considerarlo en ningún momento, como irónicamente comenta Martín Criado, la “metodología del análisis del discurso” (Martín Criado, 2014: 134). El uso de este programa permitió manejar una gran cantidad de material sobre la que ir estableciendo etiquetas que servían para identificar cuestiones consideradas como relevantes para la investigación. Por ejemplo, separar lo relacionado con la descripción de las condiciones de trabajo causadas por el marco legal de contratación de las cuestiones que tienen que ver con la vigilancia algorítmica a la que está sometido este tipo de trabajador. El empleo de este tipo de programas no implica aceptar como la única mirada posible a aplicar sobre los discursos la propuesta de la teoría fundamentada, que conecta estrechamente con el diseño de las funcionalidades del programa (Gibbs, 2012). En cambio, su empleo admite otros tipos de fundamentos teóricos y metodológicos, convirtiendo al propio programa en una simple herramienta más al servicio del enfoque aplicado para el análisis de los discursos.

En realidad, a diferencia de lo que plantea Conde (2010: 110), utilizar este software del modo que aquí ha sido usado, principalmente como un almacén digital que facilita un acceso más rápido a la información, no tiene por qué ser contradictorio con las líneas fundamentales de la propuesta del mismo Conde del “análisis sociológico del sistema de discursos” (Conde, 2010). Pues, incluso, como él mismo señala, su propuesta también supone realizar anotaciones sobre el texto, destacando determinados verbatim por su capacidad de organizar los corpus textuales y producir “conjeturas preanalíticas” (Conde, 2010). La diferencia radica en la finalidad y la dirección en la que se realiza el proceso de categorización de las temáticas presentes en los textos. En la medida que se trate de poner en primer lugar una visión del texto como una unidad de sentido, social y contextualmente situada, y contemplando las posibles influencias sobre el mismo de la situación de entrevista, a mi juicio, resulta compatible el uso de software como Atlas.ti con el enfoque analítico del análisis sociológico de discursos de Conde, o al menos con el empleo de una buena parte de sus conceptos analíticos. Porque, de hecho, las fuentes de orientación teórico-práctica de los análisis de los discursos realizados en esta investigación beben de las propuestas de la denominada “Escuela Cualitativista de Madrid” (Arribas, De Lucas y Mañas, 2013; Conde, 2010).

Por ello, el trabajo final de análisis más específico del material discursivo recogido en las entrevistas fue realizado incorporando los tres niveles de manera integrada, tal y como propone Ruíz (2009), si bien la primera lectura/escucha, se centraba principalmente en la búsqueda de la dimensión informativa, atendiendo principalmente a localizar e identificar aspectos relevantes sobre la realidad social de referencia que pueden proporcionar los sujetos entrevistados como resultado de la posición que ocupan en estas estructuras sociales (Ruíz, 2009). El desarrollo de esta mirada específica, en realidad, no elimina el resto de potenciales niveles de análisis que cabe explotar de los discursos. Por el contrario, y como también señala Ruíz (2009), en cualquier lectura/escucha de las entrevistas hay implícitas una serie de posibles interpretaciones sociológicas que van funcionando a modo de “conjeturas preanalíticas” (Conde, 2010) con las que establecer explicaciones hipotéticas en las fases posteriores. Igualmente, y dado el nivel de desconocimiento inicial de la temática abordada, otro punto de atención sobre los análisis preliminares de los textos debía atender a los contextos situacionales de los discursos, con el fin de refinar el ajuste de las cuestiones introducidas en las guías de la conversación, considerando las reacciones de las personas entrevistadas ante

determinadas cuestiones en función de la manera en que iban siendo introducidas y planteadas. Sería por tanto un análisis contextual que actúa principalmente como revisión interna del modo empleado en la aplicación específica de la técnica de investigación.

Estas aclaraciones no implican que se renuncie a la búsqueda de interpretaciones que aspiren a mayor profundidad, como es característico del “análisis sociológico de discursos” (Alonso, 1998; Ruíz, 2009). Pues se comparte aquí la consideración de que, junto a la dimensión textual informativa y a la dimensión contextual que remite al análisis de aspectos relevantes implicados en la propia conversación, la dimensión interpretativa parte de la consideración de los discursos como “producciones y prácticas sociales, no individuales” (Conde, 2010: 40), siendo el objetivo último del análisis ser capaz de acceder a una serie de significados sociales compartidos que reflejan y revelan el espacio de tensiones latentes existentes en el espacio social. Considerando que los discursos emitidos desde cada posición social se construyen en un juego de motivaciones (Ortí, 1986), excusas o justificaciones (Martín Criado, 2014) ocultamientos (Ruíz, 2009) y un sinfín de estrategias que apelan y se dirigen a un entramado social determinado, una serie de sistemas de significación compartido, a la vez que en constante estado de luchas por el poder, que suceden tanto en el nivel simbólico como en las dimensiones materiales y políticas de la realidad social. Todo este juego de interpretaciones, asociaciones, desplazamientos, mentiras, inconsistencias, estiramientos conceptuales, conjeturas..., ha sido formalizado y presentado de manera ordenada a lo largo de esta tesis en cada capítulo correspondiente.

### **14.3 Algunas reflexiones finales**

El contenido de este capítulo metodológico aspira a poner de manifiesto que, en el caso de fenómenos altamente novedosos e inestables como el estudiado, la realidad social es de naturaleza cambiante, dinámica y volátil. Es posible aceptar la premisa de que hay algo ahí semejante a la “realidad social de referencia” (Olivier de Sardan, 2018), pero su naturaleza inestable imposibilita de facto atrapar ese algo para introducirlo en un tubo de ensayo que permita su observación reposada.

Por ello, es extremadamente complejo desligar los resultados obtenidos en la observación, del mismo proceso de observación y del investigador implicado. Asumir esto no resta validez a los métodos empleados o fiabilidad a los resultados. Los hechos sociales expuestos en el conjunto de esta tesis están ahí, al menos en la medida de que sus efectos sobre la vida de las personas que los van relatando son reales y actúan condicionando y limitando el marco posible de sus acciones e interpretaciones sobre sus propias circunstancias. Arrojar luz para propiciar la transparencia metodológica es un recurso definitivo para blindar validez y fiabilidad. El lector puede juzgar a posteriori alguna de las decisiones estratégicas o enfoques adoptados de manera puntual. Esto solo es posible a partir de la transparencia. Es posible que yo mismo esté en condiciones de compartir alguna de estas reservas, una vez sean debidamente argumentadas, sin embargo, esto no quita que las decisiones adoptadas en cada momento se vieran condicionadas por circunstancias concretas, además de estar en condiciones de ir proporcionando resultados específicos que contribuyen a mejorar la comprensión del objeto sometido a observación.

La apertura y flexibilidad metodológica expuestas pueden ser entendidas como posiciones de partida inscritas en la intencionalidad del investigador. Pero en realidad es más adecuado contemplarlas como el resultado de una adaptación y revisión permanente en función de los objetivos y el tipo de fenómeno social al que se enfrenta la investigación. En este caso concreto una aspiración era poder mostrar en qué medida la combinación de este tipo de enfoques flexibles fueron permitiendo introducir aspectos del objeto que no se contemplaban en un inicio, pero que iban apareciendo, presentándose como cruciales, para poder explicar el desarrollo de los distintos acontecimientos según iban configurando el espacio social de referencia durante el tiempo que duró la observación. Por ello considero que se puede concluir a este respecto que la flexibilidad y apertura son poderosas ventajas metodológicas en el campo de las ciencias sociales que permiten profundizar en fenómenos especialmente novedosos cuando son sometidos a observación.

En el informe del trabajo de campo, que constituye este capítulo metodológico, se pone de manifiesto la eficacia de las distintas estrategias empleadas para poder atravesar ciertas barreras que impedían la observación. La investigación social implica adecuar objetivos, estrategias, tácticas y técnicas a cada tipo de objeto. La eficacia de esta adecuación debe medirse en función de la capacidad de atravesar barreras de silencio u

ocultación, producir materiales significativos y tratar de controlar los posibles sesgos provocados por las decisiones de adaptación. Respecto a los sesgos, existe una tensión entre la distancia, la implicación y la impregnación que de algún modo se hace evidente en este capítulo. Se ha explicitado que, en algunos momentos, se mantuvieron relaciones estrechas con algunos de los integrantes del espacio social a investigar. Esto tuvo ventajas evidentes, al contribuir a eliminar una serie de barreras de silencio y ocultación. También se da cuenta de momentos concretos donde la observación adopta un rol más activo, acercándose a “la implicación” (Olivier de Sardan, 2018), concretamente cuando se pasa a colaborar con un pequeño grupo especialmente activo en la generación de resistencias ante las imposiciones de las empresas. Esta colaboración proporcionó la posibilidad de acceder a una cantidad mayor, y más diversa, de interlocutores con los que poder mantener entrevistas en profundidad. También, gracias a ella, fue posible asistir a asambleas, virtuales y presenciales, de trabajadores o presenciar directamente en algún lugar de trabajo cómo se desarrollaba un proceso electoral. Todas estas experiencias han contribuido, de una manera clara pero relativamente intangible, a la generación de un cierto nivel de impregnación, proporcionando información fundamental para descifrar elementos claves, facilitando la interpretación.

Soy consciente de los potenciales peligros que encierran estas estrategias. Por un lado, pueden inducir sesgos y condicionar la visión del investigador. Por otro lado, existe el peligro de la ilusión de la identificación del investigador, generando confusión y ofuscando la capacidad de análisis. Aun aceptando la presencia de estos peligros, y evitando caer en una deriva autorreferencial, entiendo que el efecto de estas amenazas se puede mitigar en parte al conceptualizar la situación de investigación como el resultado de la producción conjunta de saber entre el investigador y los informantes, lo que podemos denominar una explicitación de la implicación de tipo “hiperinteraccionista” (Olivier de Sardan, 2018: 149). Esto supone rechazar de plano cualquier ilusión objetivista y dar cuenta de que cualquier proceso de producción de conocimiento en ciencias sociales es necesariamente un proceso colectivo, resultado de la interacción entre el dispositivo investigador y los sujetos investigados, o, como decía Ibáñez “un proceso abierto de discusión es posible si el investigador es integrado, como sujeto en proceso, en el proceso de investigación” (Ibáñez, 1986: 69).

Por otro lado, en cuanto a la posible identificación, es necesario señalar que en ningún momento ha existido riesgo acerca de la posibilidad de olvidar mi propio lugar de procedencia. Aunque esto puede ser interpretado en un doble sentido. Por un lado, el muro de silencio inicial no iba dirigido, o no exclusivamente, hacia mí como persona, sino, principalmente a mí como investigador, como individuo procedente de una instancia externa que persigue algún tipo poco claro de injerencia. Una vez superado el muro inicial, la otra procedencia que me acompaña indefectiblemente, la procedencia social, o de clase si se prefiere, constituía una ventaja clara a la hora de facilitar el acercamiento en ambas direcciones. Tanto conductores como sindicalistas me percibían como alguien relativamente cercano, no era necesario adoptar ningún tipo de “estrategia del disfraz” (Olivier de Sardan, 2018: 138). En dirección contraria, mi procedencia social proporcionaba una especie de saber intangible que permitía entender con relativa facilidad la mayor parte de su lenguaje, sus sentires y sus representaciones sociales. Es decir, no es necesario haber estado trabajando exactamente en el mismo tipo de empleo estudiado para comprender lo que implica el sentimiento común de la precariedad laboral y su incertidumbre asociada, desbordando el campo específico del trabajo de plataforma, salpicando a otras instancias, entre las que incluso cabe incluir a la propia universidad.

En este sentido, parece fundamental poner en valor las aproximaciones metodológicas abiertas y flexibles a la hora de abordar objetos y fenómenos sociales de reciente aparición, así como para aquellos objetivos en los que el objeto central de la investigación esté formado por grupos de personas cuyas voces apenas cuentan con espacio para la expresión en la esfera pública. Los fenómenos de reciente aparición donde están implicados aspectos fundamentales de los procesos de formación de identidades susceptibles de ser discriminadas, los que tienen que ver con medios de vida de grupos que ocupan posiciones subordinadas, o con fenómenos que suceden en los márgenes de la legitimidad social y sufren la mirada estigmatizadora, deben ser tratados con rigor, sí, pero también con el cuidado y la sensibilidad exigible a quienes tratan con personas que no cuentan con los recursos o las capacidades requeridas para poder expresar su voz.

Esto no significa concebir la investigación social como una actividad superior cuya utilización deba concebirse exclusivamente dirigida a ampliar sus posibilidades de emancipación, lo que se pretende aquí es poner de manifiesto que determinados diseños

de investigación, que únicamente persiguen exclusivamente explotar en beneficio propio la supuesta posición de superioridad que puede proporcionar la pertenencia al sistema ciencia, pueden estar en condiciones de perjudicar a las personas que integran estos grupos cosificados como objeto de investigación. Por ello es importante adoptar compromisos éticos que impidan conceptualizar exclusivamente a las personas que se reclutan para la investigación como una fuente de materia prima.

De esto se pueden contemplar dos implicaciones, una en términos de eficacia de la investigación y otra de tipo político, en el sentido de distribución de poder.

Específicamente centrados en este sector, durante una época se hicieron relativamente populares estudios académicos y periodísticos que aplicaban métodos de investigación ignorando las voces de los propios trabajadores, basándose exclusivamente en datos cuantitativos que limitaban su margen de expresión al máximo, como por ejemplo sucedió durante la guerra del taxi o las modificaciones legislativas. Esta situación pudo haber generado un sentimiento común de cierto rechazo a cualquier aproximación de tipo científico o periodístico, favoreciendo el hermetismo, lo cual a su vez tiene consecuencias en términos de profundidad de los resultados obtenidos en el curso de la investigación. La única forma asequible para lograr romper estos muros de silencio y/o incompreensión pasa por concebir aproximaciones centradas en la escucha activa y en la consideración hacia los sujetos sometidos a la investigación como seres complejos y dotados de los mismos derechos que el propio equipo investigador.

En términos políticos, esto se traduce en que la ciencia social no debe esconderse exclusivamente en el uso de grandes cifras y la imposición de cuestionarios donde se plasman los propios prejuicios, pues así se está dando excesivo valor a las posiciones que acumulan cantidades diferenciales de poder, que son las que cuentan con más capacidad para decidir qué dato cuantitativo cuenta con el valor necesario para ser contemplado o qué tipo de prenoción es la que debe quedar reflejada en el cuestionario. Con demasiada frecuencia estas aproximaciones en campos como el estudio del trabajo refuerzan esas posiciones de poder y silencian, o directamente manipulan la voz de las personas trabajadoras, reforzando así una percepción por parte de las personas que integran estos sectores sociales de la ciencia social como herramienta alejada de sus propios intereses, de la que hay que desconfiar por principio y de la que poco bueno se puede esperar.

Otro problema al que se ha tenido que enfrentar la investigación, detallado anteriormente, ha estado relacionado con la conceptualización, clasificación y aprovechamiento del material obtenido como resultado de la presencia en foros virtuales, lo que podemos considerar etnografía virtual. Por no repetir lo ya mencionado, tan solo poner de manifiesto las posibilidades de acceso a una enorme cantidad de información, los problemas para distinguir lo relevante de lo superficial o las cautelas que obliga a adoptar a la hora de interpretarlo la ausencia de mucha información contextual. En el peor de los casos, para el provecho de la investigación, existía el riesgo de que supusiera invertir una gran cantidad de tiempo del que obtener escasos resultados. Pues, como señala Hine, es fundamental una presencia sostenida y continuada para poder obtener información relevante (2004). Aunque, a diferencia de una investigación en la que la etnografía virtual es la única estrategia adoptada, en este caso se contaba con una ventaja fundamental que consistía en manejar suficiente información offline acerca de muchas de las personas que intervenían como para facilitar la contextualización de algunas cuestiones o la categorización en función de criterios de relevancia. Por tanto, en este caso, el material obtenido como resultado de la etnografía virtual ha estado siempre en una posición secundaria respecto al material obtenido en interacción directa con los trabajadores, aunque siendo útil para facilitar la impregnación, para obtener información complementaria y para abrir nuevas vías de contactación.

La última reflexión es en relación a dos lógicas implicadas en el análisis de los discursos obtenidos en el transcurso de la investigación. Aunque, como señala Ruíz (2009), los distintos niveles de análisis del discurso están de alguna manera entrelazados en la práctica analítica, en un primer momento, en el caso de este trabajo de campo, debido a que su construcción suponía adentrarse en un terreno desconocido, el nivel de descubrimiento que primaba estaba centrado en proporcionar información con la que poder facilitar la orientación en ese mundo social novedoso. Esto provocaba que primase la dimensión informativa referencial obtenida de los informantes, casi conceptualizados en este caso como expertos. Esto no implica renunciar a la otra lógica del descubrimiento asociada a la interpretación, aspirando a alcanzar ese “pensamiento abductivo” (Alonso, 1998: 210) que permita formular explicaciones, aunque sean hipotéticas, con vocación de descifrar los puntos clave que ordenan el espacio discursivo y la interpretación del sentido a resultados de la creación de la nada de un



nuevo espacio social, provocado por la introducción de las tecnologías implicadas en el proceso. Espero que los resultados obtenidos puedan contribuir a mejorar este proceso de comprensión al que de algún modo aspira la sociología.

IDENTIFICADOR	EDAD (APROX)	PAÍS DE NACIMIENTO	TRAYECTORIA LABORAL	TRABAJA CUANDO ES ENTREVISTADO	LUGAR DE ENTREVISTA	FORMATO DE LA ENTREVISTA	FECHA DE LA ENTREVISTA
<b>MUJER 1</b>	45	ESPAÑA	IRREGULAR	NO	DOMICILIO EN MADRID	PRESENCIAL	NOVIEMBRE 2019
<b>HOMBRE 1</b>	40	ESPAÑA	IRREGULAR	SI (EN OTRO EMPLEO)	DOMICILIO MADRID	PRESENCIAL	ENERO 2020
<b>HOMBRE 2 (1)</b>	60	ESPAÑA	COMERCIAL	SÍ (EN ERTE)	TERRAZA BARCELONA	PRESENCIAL	JULIO 2020
<b>HOMBRE 3 (1)</b>	45	ESPAÑA	IRREGULAR	SÍ (EN ERTE)	TERRAZA BARCELONA	PRESENCIAL	JULIO 2020
<b>HOMBRE 4</b>	60	ESPAÑA	COMERCIAL	SÍ	TERRAZA BARCELONA	PRESENCIAL	JULIO 2020
<b>HOMBRE 5</b>	55	ESPAÑA	IRREGULAR	NO	TERRAZA BARCELONA	PRESENCIAL	JULIO 2020
<b>HOMBRE 6 (1)</b>	30	ESPAÑA	IRREGULAR	SI	PARQUE MADRID	PRESENCIAL	JULIO 2020
<b>HOMBRE 7 (1)</b>	45	ESPAÑA	IRREGULAR	SÍ	PARQUE MADRID	PRESENCIAL	JULIO 2020
<b>MUJER 2</b>	40	ESPAÑA	IRREGULAR	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>HOMBRE 8</b>	45	MARRUECOS	IRREGULAR	SÍ	PARQUE TOLEDO	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>HOMBRE 9</b>	50	ESPAÑA	TRANSPORTE	SÍ	PARQUE MADRID	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>HOMBRE 10</b>	35	ESPAÑA	IRREGULAR	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>MUJER 3</b>	55	ESPAÑA	COMERCIAL	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>HOMBRE 11</b>	64	URUGUAY	IRREGULAR	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>MUJER 4</b>	45	ESPAÑA	AUTÓNOMA	SÍ	DOMICILIO TOLEDO	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>HOMBRE 12 (1)</b>	35	ESPAÑA	IRREGULAR	SÍ	DOMICILIO MADRID	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>MUJER 5 (1)</b>	30	ESPAÑA	IRREGULAR	NO	DOMICILIO MADRID	PRESENCIAL	AGOSTO 2020

<b>HOMBRE 13</b>	55	ESPAÑA	TRANSPORTE Y SEGURIDAD	SI	TERRAZA TOLEDO	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>HOMBRE 14</b>	25	ESPAÑA	IRREGULAR	SÍ	TERRAZA MADRID	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>HOMBRE 15</b>	45	MARRUECOS	IRREGULAR	SÍ	TERRAZA MADRID	PRESENCIAL	AGOSTO 2020
<b>HOMBRE 16</b>	35	VENEZUELA	IRREGULAR	NO		ONLINE (VALENCIA)	DICIEMBRE 2020
<b>HOMBRE 17</b>	40	ESPAÑA	COMERCIAL	NO		ONLINE (SEVILLA)	ENERO 2021
<b>HOMBRE 18</b>	63	ESPAÑA	CONSTRUCCIÓN	SÍ		ONLINE (MADRID)	ENERO 2021
<b>HOMBRE 19</b>	60	ESPAÑA	EDITORIAL	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	ENERO 2021
<b>HOMBRE 20</b>	60	ESPAÑA	CONSTRUCCIÓN	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	ENERO 2021
<b>HOMBRE 21</b>	45	ESPAÑA	COMERCIAL	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	FEBRERO 2021
<b>HOMBRE 22</b>	50	ESPAÑA	TRANSPORTE	SÍ		ONLINE (SEVILLA)	ABRIL 2021
<b>HOMBRE 23</b>	55	ESPAÑA	TRANSPORTE	SÍ		ONLINE (SEVILLA)	ABRIL 2021
<b>HOMBRE 24</b>	48	ESPAÑA	CARPINTERÍA	SÍ (AUTÓNOMO)	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	ABRIL 2021
<b>MUJER 6</b>	50	ESPAÑA	TELEOPERADORA	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	ABRIL 2021
<b>MUJER 7</b>	50	ESPAÑA	SECRETARÍA	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	ABRIL 2021
<b>MUJER 8</b>	40	ESPAÑA	IRREGULAR	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	ABRIL 2021
<b>HOMBRE 25</b>	55	ESPAÑA	SEGURIDAD	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	ABRIL 2021
<b>HOMBRE 26</b>	55	ESPAÑA	COMERCIAL	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	MAYO 2021
<b>HOMBRE 27</b>	40	ESPAÑA	TÉCNICO SONIDO	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	JUNIO 2021
<b>HOMBRE 28</b>	50	ESPAÑA	INFORMÁTICA	SÍ (AUTÓNOMO)		ONLINE (VALENCIA)	JUNIO 2021

<b>MUJER 9</b>	50	REPUBLICA DOMINICANA	COMERCIO	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	JUNIO 2021
<b>HOMBRE 29</b>	35	TUNEZ	IRREGULAR	SÍ (AUTÓNOMO)	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	JUNIO 2021
<b>HOMBRE 30</b>	50	URUGUAY	TAXI	SÍ (AUTÓNOMO)	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	JULIO 2021
<b>HOMBRE 31</b>	55	VENEZUELA	AUTÓNOMO	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	JULIO 2021
<b>HOMBRE 32</b>	55	ESPAÑA	INFORMÁTICA	NO		ONLINE (MADRID)	JULIO 2021
<b>MUJER 10</b>	50	ESPAÑA	SECRETARÍA	SÍ	CAFETERÍA MADRID	PRESENCIAL	JULIO 2021

TABLA 1. RELACIÓN COMPLETA DE LOS PERFILES DE LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES ENTREVISTADOS.  
ELABORACIÓN PROPIA

(1) Entrevistas a dos trabajadores de manera simultánea.

TABLA 1.b RELACIÓN COMPLETA DE LAS ENTREVISTAS A PERSONAS RELACIONADAS CON EL SECTOR

<b>IDENTIFICADOR</b>	<b>ROL</b>	<b>FECHA</b>	<b>FORMATO DE ENTREVISTA</b>
<b>HOMBRE 1B</b>	Abogado laboralista	Julio 2020	Presencial
<b>HOMBRE 2B</b>	Inversor	Febrero 2021	Online
<b>HOMBRE 3B</b>	Responsable sindical (CCOO)	Abril 2021	Presencial
<b>HOMBRE 4B</b>	Responsable sindical (UGT)	Mayo 2021	Teléfono
<b>HOMBRE 5B</b>	Responsable sindical (CCOO)	Junio 2021	Presencial
<b>HOMBRE 6B</b>	Responsable sindical (UGT)	Septiembre 2021	Presencial

**PARTE IV. EL MODELO UBER, DEL GLAMOUR  
DISRUPTIVO A LA HIPEREXPLOTACIÓN  
LABORAL Y SUS RESISTENCIAS**

El objetivo de esta cuarta parte se puede formular de una manera muy simple, en ella se presentan los resultados sustantivos obtenidos a lo largo de la investigación. La manera en la que son expuestos procede de lo general a lo particular. Se comienza realizando un breve recorrido por la corta pero densa historia de la compañía de plataforma que ha sido el principal agente en la definición de los límites y el modo de actuar en un espacio novedoso para el desarrollo de los negocios y el trabajo. Su protagonismo parece indiscutible, incluso su nombre ha sido declinado a una forma verbal, uberizar, cuyo significado último puede ser controvertido, pero en definitiva remite a una supuestamente novedosa forma de organizar la prestación de servicios y la organización de la mano de obra que debe prestarlos. Si bien, la compañía californiana no es la única que emplea estos métodos, su protagonismo es tal que invita a repasar su historia para localizar aspectos y momentos clave que sirvan para entender mejor el fenómeno. Este recorrido se centra principalmente en los aspectos financieros, legales y tecnológicos al ser fundamentales en su crecimiento.

Una vez llevado a cabo ese paso, el texto se centra de manera más específica en la manera en que se consiguió introducir en suelo español, los conflictos y problemas legales y las estrategias para estabilizar lo que se denomina el modelo Uber en este territorio. A partir de sentar estas bases contextuales nos adentraremos de una forma mucho más profunda en conocer de primera mano las condiciones de trabajo que fueron finalmente establecidas, sus consecuencias sobre la fuerza laboral que se reclutó y las interpretaciones al respecto de sus propios trabajadores y trabajadoras. Finalmente se exponen algunas de las estrategias de resistencia elaboradas por trabajadores y organizaciones sindicales ante algunos de los aspectos lesivos presentes en el modelo.

A mi juicio una de las ideas que sirven como hilo conductor sería el principio de incrementar el control ejercido sobre diferentes aspectos, desde el control financiero hasta el control de la fuerza de trabajo, así como los obstáculos que van apareciendo durante el camino en esa búsqueda de control. Igualmente es posible identificar una conexión entre la idea del control y la alienación, un elevado control implica necesariamente alienar las capacidades del agente sometido a ese excesivo control, por lo que se parecía una tensión entre ambos conceptos en todo el desarrollo del modelo Uber, especialmente acusado cuando la observación se centra en el tipo de relaciones laborales que se pretende establecer. También se ha pretendido construir un relato que

combine las dimensiones estructurales con la consideración de la importancia de las dinámicas inherentes a cualquier relación social.

Comencemos por el principio.

## **CAPÍTULO 15. EL NACIMIENTO DE LA BESTIA, ¿QUIÉN PUEDE Oponerse AL FUTURO? ¿Y AL DINERO?**

Una de las primeras valoraciones económicas de Uber que quedaron fijadas en un contrato reflejaba la estimación de valor pactada entre su fundador, Travis Kalanick, y William Gurley, socio y alto ejecutivo de Benchmark Capital, firma de capital riesgo muy popular en Silicon Valley tras haber participado en la financiación y el lanzamiento de compañías como Twitter o eBay. El acuerdo suponía valorar a Uber en aquel momento, una madrugada de febrero del año 2011, en 50 millones de dólares (Isaac, 2020: 101). La cifra entonces podía parecer muy generosa, considerando las operaciones desarrolladas sobre el terreno por la compañía y la cantidad de dinero que perdía con cada viaje, pero en cierto modo, el negocio de las firmas de capital riesgo en Silicon Valley consiste en apostar por empresas que parecen tener potencial de crecimiento en sus primeras fases, cuando su valoración se basa más en expectativas y promesas de futuro que en algo tangible que pueda reflejarse de acuerdo a estándares más tradicionales de la inversión empresarial.

Según el relato de Mike Isaac, periodista del *New York Times* especializado en el sector de la tecnología, quien pasó muchos años como observador privilegiado de las batallas por el control de Uber sucedidas en un consejo de administración en permanente estado de ebullición, ese acuerdo de madrugada entre Kalanick y Gurley incluía como condición que la firma de inversión transfería 11 millones de dólares a la compañía a cambio de un 20% de participación en la misma, además Gurley pasaba a ocupar el cuarto asiento en el consejo de administración de Uber, que hasta entonces solo disponía de tres asignados a sus fundadores: Travis Kalanick, que era además el director ejecutivo (CEO, según la nomenclatura habitual para este tipo de cargos, formada por la

iniciales de *chief executive officer*), Garrett Camp, quien parece ser el autor original de la idea, y Ryan Graves, el primer empleado a tiempo completo de Uber (Isaac, 2020).

Es difícil encontrar información precisa sobre la plusvalía obtenida por Benchmark gracias a esa apuesta. Las cifras bailan y este tipo de datos no se hacen públicos habitualmente, menos en el caso de una firma como Uber, que además de las numerosas polémicas provocadas por sucesos que ponían de manifiesto problemas internos, junto a un modo de actuar desafiando la legislación de manera sistemática, protagonizó una salida a bolsa decepcionante respecto a las expectativas creadas apenas unos meses atrás. Pero se pueden encontrar estimaciones que nos indican que podríamos estar ante una rentabilidad excepcional. Así, en diciembre de 2017 la firma de capital riesgo SoftBank realizó una inversión en la compañía por medio de la cual adquiriría el 17.5%, estimando entonces su valor en más de 48 mil millones de dólares (Isaac, 2017), es decir, alcanzando casi una plusvalía de uno a mil para Benchmark Capital. A pesar de lo exorbitante de esa cifra, en realidad era una valoración mucho menor de lo que había logrado alcanzar la compañía poco más de un año atrás, cuando recibió 3.500 millones de dólares del fondo soberano de Arabia Saudí a cambio de una participación que suponía aceptar una valoración de más de 60 mil millones de dólares (Isaac y de la Merced, 2016). Hay que decir que, aunque el día de su salida a bolsa fue una experiencia decepcionante para sus inversores, convirtiéndose en una de las compañías que más valoración perdía el día de su lanzamiento (Isaac, 2020), el valor agregado de su capitalización bursátil se ha movido desde entonces entre los 40 mil millones, el punto más bajo tras estallar la crisis del coronavirus, y los más de 120 mil millones alcanzado en la primavera del 2021.

Pero los beneficios extraordinarios no solo son para Benchmark, según los datos de Isaac, la salida a bolsa, aunque decepcionante respecto a las expectativas, y aceptando una pérdida de casi el 50% respecto a las previsiones más optimistas del año anterior, suponía que el importe de las participaciones de Garrett Camp ascendiera a 4.100 millones de dólares, las acciones de Ryan Graves valiesen 1.600 millones y las del CEO, y principal rostro visible hasta su destitución en 2017, Travis Kalanick, alcanzasen la cifra de 5.400 millones de dólares (Isaac, 2020: 338), unas cantidades extraordinarias que no incluyen ninguno de los bonus y salarios obtenidos durante el tiempo que ocuparon posiciones de poder en el seno del consejo de administración de la compañía desde su fundación en 2009.



Estas cifras pueden resultar mareantes, especialmente si tenemos en cuenta el breve lapso temporal pasado entre el lanzamiento de la compañía, 2009, y el momento en que alcanza semejantes valoraciones, 2019. Pero aún resulta más llamativo si consideramos que, en el momento en que escribo estas líneas, verano de 2023, Uber aún no ha conseguido presentar beneficios netos como resultado de los servicios que presta en el mercado del transporte de pasajeros, ni tampoco en ninguna de las diferentes líneas de negocio abiertas posteriormente, ya sea con el envío de comida y otros bienes a domicilio a través de Uber Eats, o a través de su división de logística, Uber Freight o con las inversiones en patinetes de alquiler comercializadas bajo la firma de Lime.

Saber exactamente el desempeño real de la compañía resulta mucho más complicado que en otro tipo de negocios, pues utiliza términos contables interpretados de manera bastante original (Wilhelm, 2021). No obstante, los cálculos más recientes estiman que podría haber gastado más de 33.000 millones de dólares en sostener su negocio a lo largo del tiempo, solo desde que salió a bolsa (Horan, 2023). El principio que rige este modo de actuar se basa en la idea de crecer a toda costa para situarse en una posición de dominio a partir de la cual, algún día, sea posible ofrecer la tan ansiada rentabilidad operativa. Este principio no solo ha servido para sostener la estrategia desarrollada por el consejo de administración de Uber y apoyada por sus inversores. Es un modo de actuar habitual inherente a la cultura de Silicon Valley, como hemos visto en otros apartados, fue la forma de actuar en el caso de Google o Facebook (Zuboff, 2020), si bien, agudizada en la última época tras el estallido de la burbuja de las puntocom y el supuesto correctivo moral que parecía imponer esa situación, un correctivo moral que nunca llegó.

Joana Glasner, en una columna publicada en *CrunchBase*, hacía un cálculo de las pérdidas acumuladas por los quince últimos unicornios salidos a bolsa en la primavera del año 2019, alcanzando un total de más de 6.000 millones de dólares en números rojos, de esa cantidad solamente Uber concentraba la mitad (Glasner, 2019), incluso aceptando para el cálculo los principios de su particular contabilidad. Cabe también señalar que no solo Uber, sino compañías similares como Lyft, cuando veían crecer su facturación también lo hacían sus pérdidas (Brumley, 2021). Esto lleva a pensar que su expansión depende de subvencionar viajes y envíos solicitados, sin tener muy claro cuál es la vía que ofrecen para alcanzar la rentabilidad (Horan, 2020). ¿Cómo es posible sostener esto durante tanto tiempo? ¿Es posible mantener enganchados en un negocio

ruinoso a una élite financiera formada por analistas e inversores de capital riesgo tan variados como Google Ventures, BlackRock, el fondo soberano de Arabia Saudí, SoftBank, Goldman Sachs o el propio Jeff Bezos, propietario mayoritario de Amazon?

Realmente no resulta fácil responder una pregunta de este tipo de una manera totalmente concluyente en este espacio. Pero solo como una aproximación a esta cuestión, volvamos un momento a los orígenes para ver si así es posible tratar de entender algunos aspectos esenciales que acompañan a esta compañía desde su fundación, cómo condicionan su posterior crecimiento y el modelo de desarrollo que ha llevado a cabo, proporcionando tanta fama que su nombre ha quedado asociado a un modelo de gestión empresarial de éxito, a pesar de lo que se podría concluir observando las cifras.

### **15.1 Uber no nació en un garaje.**

El imaginario de “la ideología californiana” (Barbrook y Cameron, 1996) está poblado por emprendedores que, de la nada y desde un garaje, son capaces de desarrollar una idea singular, habitualmente relacionada con la tecnología, para levantar un imperio supuestamente sostenido exclusivamente en base a esa idea y su empeño. Lejos de este mito, siguiendo el relato de Isaac (2020), los dos fundadores de Uber, Travis Kalanick y Garrett Camp, procedían de familias acomodadas y cuando fundaron Uber el primero ya contaba con un capital de más de 20 millones de dólares, obtenidos tras haber logrado vender una aplicación de escritorio diseñada para compartir archivos bajo el protocolo *peer-to-peer* (Gannes, 2011). Por su parte Garrett Camp había sido capaz de convencer a eBay para que adquiriese una especie de medio conectivo diseñado antes de la existencia de Facebook que llevaba el nombre de StumbleUpon por 75 millones de dólares (Isaac, 2020: 65).

Esta posición, relativamente desahogada, considerando las aspiraciones del común de los mortales, apenas les otorgaba un estatus medio en el seno de “la élite de la codificación” (Burrell y Fourcade, 2021), un estrato social integrado por ingenieros de programación, académicos, inversores y “un circuito cultural compuesto por gurús de la administración, revistas especializadas y evangelistas tecnológicos (encargados de

difundir la creencia en una tecnología en particular y generar seguidores leales)” (Burrell y Fourcade, 2021: 218). Este ecosistema particular, dotado de una ideología propia, responde a la combinación del mito neoliberal del individualismo acérrimo junto a la creencia en el poder liberador de la tecnología (Barbrook y Cameron, 1996). En él se desarrollan las condiciones ideales para que, cuando el capital identifica posibles vías de rentabilidad, los deseos, casi podríamos decir los caprichos, de sus integrantes puedan ser satisfechos gracias a un nuevo gadget que incorpora el diseño de un sistema tecnológico aún por crear. La vía para materializarse normalmente pasa por diseñar una nueva aplicación disponible para descargar en el smartphone (Morozov, 2016). El ascenso en la escala social se da cuando se pasa de ser un desarrollador de aplicaciones, que escribe código par un proyecto propio o ajeno, a conocer un inversor dispuesto a financiar esa idea brillante que está a punto de cambiar el curso de la humanidad.

Precisamente, siguiendo con el mito fundacional de Uber, parece ser que uno de los mayores problemas de estos dos jóvenes millonarios radicados en la bahía de San Francisco, consistía en encontrar taxis disponibles por la noche según volvían de sus juergas. Esta, según Isaac (2020), parece haber sido la motivación inicial que les impulsó a diseñar la aplicación de Uber. En su primera versión estaba disponible para acceder solo desde el escritorio del ordenador. Tras iniciar sesión, era posible reservar una de las limusinas disponibles de las que contaban con licencia en la ciudad de San Francisco. El precio era superior al de un taxi, pero a cambio se obtenía mayor seguridad, pues el vehículo solía aparecer en un tiempo inferior a los diez minutos, algo que resultaba complicado en aquella época en San Francisco.

La versión de escritorio, lanzada en 2009, se transformó poco después en una app diseñada para ser instalada en el iPhone, dotándola de más prestaciones al permitir realizar el mismo tipo de petición desde cualquier lugar. Ya entonces el desarrollo de la aplicación fue externalizado a un grupo de programadores subcontratados dedicado a escribir el código, detectar los fallos habituales y corregirlos (Isaac, 2020: 80). En aquel momento apenas suponía una novedad sustancial, la aplicación, entonces denominada UberCab, competía con otras similares, como Cabulous o TaxiMagic (Rao, 2010). Los servicios de taxi bajo demanda, o de viajes compartidos como se puso de moda denominarlos poco después, apenas estaban apareciendo en aquellos años, la tecnología proporcionada por el iPhone, integrando herramientas como la conexión permanente a internet -siempre que hubiese cobertura para ello-, el sistema de posicionamiento por

satélite GPS, la mensajería instantánea o el acelerómetro, entre otros, habían abierto un mundo de posibilidades en el campo del despacho de taxis a través de medios distintos de la tradicional llamada de teléfono.

## **15.2 El lujo bajo demanda.**

Para hacerse un hueco en ese espacio cada vez más competido, además de para huir del servicio de taxi de San Francisco, famoso en aquel momento por la baja calidad y mal estado de sus vehículos, la versión disponible de la recién nacida UberCab inicialmente solo ofrecía la posibilidad de contratar con vehículos de alta gama conducidos por choferes profesionales, es decir, proporcionaba un servicio de lujo, como el que ellos deseaban para sí, al que se le había añadido una capa tecnológica para facilitar la contratación. En una región como California, donde los ingresos de los percentiles más altos de distribución de la renta no paraban de crecer (Bohn y Thomas, 2020), esta opción se hizo muy popular con relativa rapidez.

El método empleado inicialmente para encontrar suficientes vehículos con los que satisfacer la demanda creciente consistía en ofrecer a los propietarios de limusinas con licencia un iPhone gratuito que ya venía configurado con la aplicación de UberCab de serie lista para ejecutarse. Los teléfonos se habían adquirido con descuento gracias a un acuerdo firmado con AT&T que garantizó miles de ellos a precio rebajado (Isaac, 2020: 80). Al crecimiento contribuyó de manera definitiva empezar a recibir reseñas positivas en la influyente blogosfera omnipresente en el Valle. De entre ellos, cabe destacar un texto especialmente leído y difundido, contribuyendo a impulsar la marca, firmado por el mismo Michael Arrington, uno de los blogueros, inversores y comentaristas de tecnología más influyentes de los Estados Unidos, un genuino gurú de la prensa digital y los negocios tecnológicos. En su artículo Arrington realiza una descripción plagada de alabanzas de su experiencia usando la aplicación, todavía disponible solamente en San Francisco. El único problema detectado era el precio, algo superior al que hubiera resultado de un taxi, pero la posible solución propuesta tenía algo de premonitorio: según Arrington, la simplicidad tecnológica del sistema, tan solo era necesario un vehículo y un smartphone, abría la posibilidad a que cualquiera pudiera ofrecer sus

servicios como conductor para UberCab, añadir competencia haría bajar los precios (Arrington, 2010), una premonición que, vista hoy en día, podría justificar su fama de visionario.

Una vez alcanzada una cierta popularidad en la bahía de San Francisco el mismo mecanismo de funcionamiento fue lanzado en fases sucesivas por distintas ciudades de los Estados Unidos. La estrategia de expansión se basaba en atraer a los conductores con generosos subsidios, poniéndolos a disposición de los servicios ofrecidos en su aplicación. El lujo seguía siendo la razón de ser y el atractivo principal que ofrecían a sus clientes. Se combinaba la imagen *cool*, asociada al coche de lujo y el conductor elegante, con la inmediatez y facilidad proporcionada por el “capitalismo sin fricciones” (Schröter, 2012), popularizado con la aparición del iPhone y ampliado gracias al lanzamiento del sistema operativo Android. Si bien, las ambiciones de su CEO iban más allá de ofrecer un servicio de taxi lujoso pulsando solo un botón, coherente con esa ideología californiana y la idea del capitalismo sin fricciones Kalanick afirmaba en una entrevista realizada en la revista *Vanity Fair* que soñaba con convertir a Uber en el actor principal de “una economía de gratificación instantánea que funcione sin problemas, impulsada por el teléfono inteligente como el control remoto de por vida, "si podemos conseguirte un automóvil en cinco minutos, podemos conseguirte cualquier cosa en cinco minutos" (Swisher, 2014).

La popularidad no solo sirvió para despertar una gran aceptación inicial entre clientes y chóferes en cada nueva ciudad a la que llegaban. Para sostener la expansión era imprescindible contar con un flujo constante de efectivo que no se podía obtener de los ingresos operativos, aún muy escasos. Como explica el propio Isaac (2020: 95), la trayectoria prescrita para la mayoría de las empresas tecnológicas que se consideran que tienen potencial de crecimiento es la misma, si bien el camino se bifurca en tres opciones posibles: liquidación, absorción o salida a bolsa. La senda comienza con la presentación de la idea ante un grupo de posibles inversores que deciden si apostar por ella, son las denominadas *rondas semilla* que “suele consistir en modestas inversiones de cinco o seis cifras” (Isaac, 2020: 95). Los inversores que participan en estas rondas no suelen esperar un retorno en forma de flujo de caja, sino que adquieren una proporción pactada de la compañía financiada. Como lo habitual es que tras la ronda semilla la empresa aún esté muy lejos de la rentabilidad, para facilitar su crecimiento se

suelen organizar más rondas de financiación denominadas con una letra de manera sucesiva: ronda A, ronda B, ronda C...

El incentivo del inversor es tomar posiciones lo antes posible, de este modo estaría en condiciones de garantizarse un elevado retorno a partir de una pequeña suma. Si bien, esto comporta un riesgo, que la empresa cierre y se pierda todo lo invertido. Junto al fracaso y la liquidación de la compañía, hay otros dos escenarios posibles: que en su desarrollo la nueva firma sea adquirida por una compañía mayor; que la empresa termine saliendo a bolsa. En ambos casos el inversor puede ver multiplicado por N la cifra invertida inicialmente, como sería el caso de Benchmark Capital con Uber. Pero en este proceso tiene lugar una batalla por mantener el control de la compañía entre los inversores y quien, en el lenguaje de Silicon Valley, es denominado fundador, que no es otro que la persona que propone la idea y ha desarrollado sus fases iniciales antes de buscar financiación. Para resolver este problema a favor del fundador, es decir, para obtener financiación manteniendo el control de la compañía, se comenzaron a emplear distintas denominaciones para categorizar las acciones en función del porcentaje de control que otorgan, algo que ya ha sido explicado en otro apartado. Esto supone un giro en la estrategia tradicional del capital de riesgo, como señala Zuboff (2020), transformándose temporalmente en capital paciente que ha de mantener la apuesta para ver multiplicar su inversión.

Es importante poner la atención debida en la idea del control de la compañía, una auténtica obsesión para estos fundadores de Silicon Valley, habitualmente megalómanos que no solo se consideran a sí mismos como extraordinarios programadores, generalmente también albergan el pensamiento de que su capacidad de programación extraordinaria les confiere un poder especial a la hora de estar en condiciones de definir los problemas sociales y diseñar soluciones para ellos. Para alcanzar estos objetivos deben mantener el control de la compañía, evitando que nadie se interponga en su misión.

Para conseguir hacerse un hueco en ese ecosistema altamente competitivo, y hacerlo conservando el control de la compañía, es necesario el ejercicio previo de relaciones públicas que los fundadores de Uber consiguieron llevar a cabo en sus primeros pasos. En este caso resulta imprescindible disponer de cierto capital social, definido al estilo de Bourdieu, empleado en crear expectativas suficientes como para que en el momento de presentarse ante los inversores permita hacer valer la posición del fundador. Esto no

solo remite a la capacidad como programador o como empresario que pueda mostrar, también son introducidos en la ecuación aspectos intangibles, pero muy valorados en el contexto siliconiano, como el temperamento o la capacidad de liderazgo, rasgos que inevitablemente conducen a un cierto culto al líder, lo que puede suponer que sean promocionados auténticos ególatras y tiranos, a menudo imprevisibles y puede que hasta peligrosos. Según muchos testimonios, el carácter de Kalanick parecía moverse en ese espacio. Desde luego, aparecer entre las startup elogiadas por Arrington también reforzó su posición. Por ello, la popularidad no solo se hace valer en términos de obtener clientes y proveedores en buenas condiciones, para lograr este objetivo era mucho más útil ser tan popular entre la casta de los inversores que ellos mismos se disputen formar parte de tu empresa. Obtener la liquidez que solo ellos pueden proporcionar resulta fundamental para sostener el crecimiento, pues el capitalismo de plataforma se basa en ofrecer subsidios a uno y otro lado del negocio hasta lograr alcanzar una escala suficiente de usuarios que queden capturados y esta captura permita monetizar las interacciones en el seno de la plataforma.

### **15.3 Elegir entre competencia y principios. El conflicto como esencia vital.**

El proceso de expansión a otras ciudades tropezaba habitualmente con los funcionarios de las autoridades municipales que trataban de hacer cumplir las legislaciones locales en materia de transporte, normativas incumplidas sistemáticamente por UberCab. Más adelante se presenta con más detalle evidencias que respaldan la idea de que el modelo de expansión cumple con un patrón minuciosamente descrito en estudios de juristas y especialistas en ciencias políticas, consistente en ignorar la legislación y capturar usuarios entusiastas. De momento basta decir que desde el principio sus actividades fueron declaradas ilegales por la Comisión de Transportes de San Francisco. En el año 2010, poco después de su lanzamiento, se envió una orden desde la Agencia de Transporte Municipal de San Francisco y la Comisión de Servicios Públicos del Estado de California en la que se instaba a UberCab a cesar sus actividades, amenazando con que el incumplimiento podía ser sancionada con hasta 5.000 dólares por cada día que siguiese funcionando (Cabanatuan, 2012). El motivo para dictar esa orden era que la

compañía carecía de las licencias requeridas para realizar las actividades comerciales de intermediación que llevaba a cabo. La orden fue directamente ignorada por el CEO de la compañía (Isaac, 2020), que como única medida decidió cambiar el nombre y retirar la partícula *cab*, para evitar toda referencia al término taxi, *cab* en inglés (Edelman, 2017).

Este tipo de problemas, no tuvieron consecuencias de manera inmediata, sin embargo, se repetían en cada ciudad de los Estados Unidos donde la compañía, ya denominada solamente Uber, iba lanzando sus servicios. Para evitar ser detectada por las autoridades se llegó a diseñar una innovación tecnológica pionera, con la denominación de Greyball, se introdujo un sistema algorítmico concebido para utilizar datos como geolocalización, entidad bancaria ligada a las tarjetas de crédito y otras variables, con el objetivo de esconder la presencia de sus vehículos a quienes se estimaba que pudieran trabajar para las entidades de inspección municipales de diferentes ciudades (Isaac, 2017). El sistema fue utilizado más allá de los Estados Unidos, también al menos en ciudades de Francia, Australia, Reino Unido, China y Corea del Sur, con el objetivo de burlar las inspecciones y engañar a los reguladores.

Pero los problemas legales se multiplicaron debido a un giro en la política comercial llevado a cabo a finales del año 2012 como respuesta a la creciente competencia con la que se veía obligado a lidiar procedente de otras plataformas que ofrecían servicios similares prestados por conductores sin ningún tipo de licencia comercial.

Compañías como Lyft o Sidecar se habían refugiado en el paraguas de la economía colaborativa para ofrecer lo que presentaban como un intercambio entre pares sin ánimo de lucro. Lyft, que había nacido de un servicio de coche compartido en los campus universitarios, concertado a través de Facebook, promovía una imagen centrada en la comunidad y en la creación de lazos sociales, invitando a sus usuarios a sentarse en el asiento delantero para ganar en cercanía, chocar el puño al inicio de cada transacción y evitar fijar el pago de antemano, por lo que cada cual acordaba el precio final (Slee, 2016). Como señala Slee, las sucesivas rondas de inversión suscritas para financiar su crecimiento fueron acabando con la mayor parte de estas costumbres instauradas en sus inicios, terminando por fijarse un precio por cada servicio, así como dejando de recomendar protocolos como el saludo inicial o compartir la parte delantera del vehículo (Slee, 2016: 71).



Para Uber la popularización de este tipo de servicios suponía dos problemas complementarios. Por un lado, al prestar servicios de conductores sin licencia el sistema de tarifas de Lyft resultaba mucho más competitivo atrayendo a una proporción de sus potenciales clientes. Por otro lado, la presencia de Lyft y Sidecar conllevaba también competencia a la hora de seguir logrando una financiación esencial para el crecimiento. Con la aparición de todas estas plataformas los inversores ahora tenían otras opciones cada vez más indistinguibles entre sí (Gannes, 2013) a la hora de decidir hacia dónde dirigir sus inversiones. Esta situación llevó al CEO de Uber a tomar la decisión de entrar a competir directamente en el mismo terreno, aunque conservando la oferta de servicios premium. En el verano de 2012 Uber lanzaba su servicio de bajo coste, proporcionado por vehículos convencionales y prestado por conductores sin licencia (Gannes, 2012). Eso a pesar de que el propio Kalanick previamente había realizado declaraciones públicas, incluida una publicación en el blog corporativo posteriormente eliminada, en las que afirmaba que ese tipo de servicios se podían considerar completamente ilegales (Edelman, 2017), lo cual, más que una opinión, en aquel momento era un hecho en la mayoría de los territorios donde se trataron de implantar, si bien, no en el Estado de California, que rápidamente adaptó la legislación para permitirlos (Rayle y Flores, 2017), marcando el paso que siguieron otros muchos estados en los Estados Unidos.

A consecuencia de este giro estratégico la oferta comercial basada en el lujo quedó relegada a un segundo plano postergada a cambio de lograr mantener o incrementar la cuota de mercado en un contexto de mayor competencia. También los principios, expresados en varias ocasiones por su director general, orientados a ofrecer servicios exclusivamente con profesionales, habían quedado sacrificados a causa de la competencia. Una segunda consecuencia es que los conflictos regulatorios se iban a incrementar, extendiéndose del marco inicial circunscrito a un problema de competencias, a uno más amplio que iba a poner en cuestión algunos aspectos esenciales sobre los que se fundamenta el derecho laboral (Collier, et al., 2018); Ravenelle, 2020; Rosenblat, 2018).

Esta exposición sobre los orígenes de Uber permite extraer algunas conclusiones que no conviene ignorar. La fascinación que durante una época provocaba todo lo relacionado con Uber, particularmente entre integrantes de profesiones como economistas, juristas, periodistas, inversores, etc., especialmente inclinados a defender las virtudes de la

combinación de libre mercado, escasa regulación y desarrollo tecnológico orientado exclusivamente por los beneficios, fue construida en base a indicios poco sólidos, principalmente si nos centramos en lo referido a la rentabilidad del servicio y a la innovación que comporta. Lo cierto es que la rentabilidad sigue sin aparecer, casi tres lustros después de su fundación, y que las innovaciones, al menos en lo referido a la idea del tipo de servicio ofrecido y la tecnología esencial para prestarlo, son más bien escasas. Cuando Uber surge ya había aplicaciones que realizaban las mismas funciones, como Cabulous y TaxiMagic, por referirnos tan solo en el área de la bahía de San Francisco. El giro hacia los servicios prestados por empleados no reconocidos como tal y sin licencia se realizó siguiendo los pasos de otras plataformas anteriores, como Lyft y Sidecar, la primera de las cuales aún sigue siendo una piedra en el zapato de Uber, obligando a tomar decisiones que analizaremos posteriormente<sup>24</sup>.

El aspecto en que Uber ha obtenido mayor ventaja respecto a su competencia reside en la capacidad de crear expectativas a futuro que se iban traduciendo en facilidad para obtener financiación con la que sostener un crecimiento sin beneficios, empleando estrategias altamente agresivas en materia de comunicación y desafío a la regulación. La obsesión por el control de la compañía característica de su fundador también se tradujo en intentar controlar a la competencia, a los reguladores y a todo el sector del transporte urbano a demanda. En el siguiente capítulo se presentan los puntos clave que motivan el establecimiento de la regulación en el sector del taxi, para pasar posteriormente a analizar la estrategia de desafío sistemático a las regulaciones, centrándonos en un primer momento en aquellas que tienen que ver exclusivamente con la competencia desleal que conllevaba su implantación.

---

<sup>24</sup> Sidecar cesó sus operaciones en diciembre de 2015. La decisión fue comunicada por su fundador en su blog particular. En una breve nota reclama para sí el “invento” de los viajes compartidos, así como haber sido pionero en introducir la mayoría de las funcionalidades que incorporaron los competidores. Sin embargo, deja entrever que la falta de inversores había hecho insostenible el negocio (Paul, 2015)

## **CAPÍTULO 16. DESREGULAR, REGULAR Y VOLVER A DESREGULAR POR LA VÍA DE LOS HECHOS CONSUMADOS**

La decisión de Uber de lanzar una oferta de servicios prestados por trabajadores sin licencia en vehículos particulares suponía entrar directamente en colisión con el sector del taxi, de manera mucho más directa que cuando tan solo se ofrecía la opción de contratar limusinas a través de la aplicación. Así se desafiaba frontalmente la regulación en dos frentes diferentes (Collier et al., 2018), por un lado, en materia laboral acerca del estatus legal que debían ocupar estos conductores a demanda (Dubal, 2017; Rosenblat, 2018). Por otro, desafiando las legislaciones locales y estatales en materia de ordenación y protección hacia el sector del taxi y hacia el consumidor (Collier et al., 2018). La polémica en este último aspecto se iba a plantear rápidamente, tras el lanzamiento en cada nueva ciudad su presencia se hacía evidente, provocando protestas de taxistas y respuestas por parte de las autoridades. Pasemos a explicar en primer lugar cómo se llega a una suerte de consenso basado en la experiencia acerca de las ventajas de regular el sector del taxi.

### **16.1 Una experiencia colectiva: del liberalismo hasta la regulación**

Podemos considerar a los servicios de taxi como un sector que ha conservado cierto nivel de protección basado en normativas que incidían, de forma general, sobre cuestiones como el número máximo de vehículos autorizados, las tarifas a aplicar, normas mínimas relacionadas con el servicio (uniforme, estándares técnicos para el vehículo, no discriminación, obligación de disponer de un teléfono para recibir solicitudes, etc.), requisitos de responsabilidad como seguros para el viajero o criterios técnicos comprobados periódicamente mediante inspecciones certificadas (Dempsey,

1996). Estos estándares mínimos varían a lo largo y ancho del planeta, pudiendo encontrar también otro tipo de limitaciones, como el número de licencias máximas que puede poseer cada titular, la obligatoriedad de superar algún tipo de examen de acceso, topes a la duración de las jornadas que cada vehículo puede realizar o límites geográficos sobre el inicio del servicio.

Las razones para llegar a aprobar este tipo de reglamentaciones proceden de la necesidad de armonizar una serie de intereses que pueden parecer contradictorios. Por un lado, estaría el principio de garantizar una cierta rentabilidad del negocio sostenida en el tiempo. Si el sector del taxi no es rentable nadie querría trabajar en él y desaparecería. Por el lado contrario estaría el problema derivado de unas tarifas excesivamente elevadas que hicieran inaccesible a la mayoría de la población este tipo de servicios. Un tercer aspecto que debe ser considerado tiene que ver con las externalidades derivadas del uso del taxi, como podrían ser la congestión del tráfico o el aumento de la contaminación.

Los defensores a ultranza del libre mercado argumentan que este problema se resolvería simplemente dejándolo en manos de las leyes de oferta y demanda, eliminando así la mayoría de barreras regulatorias existentes, especialmente las referidas a la limitación del número de vehículos autorizados y las tarifas (Doménech, 2015). Como señala Dempsey, el debate sobre la regularización de los transportes públicos en general, y sobre el caso del taxi en particular, se presenta habitualmente muy polarizado e ideologizado. Los partidarios de la regulación, particularmente en lo referido a los números clausus, argumentan que esta característica ofrece seguridad de ingresos, evita la congestión, protege el servicio de transporte público y evita una competencia corrosiva. Por su parte, los defensores de la liberalización se quejan de que este límite aumenta las tarifas (en caso de no estar también reguladas), limita la competencia y aumenta los costes derivados de los controles regulatorios (Dempsey, 1996: 101).

Sin embargo, el mismo Dempsey presenta numerosas evidencias empíricas que ponen en cuestión muchas de las suposiciones basadas en las bondades naturales del libre mercado y la competencia. Estas evidencias proceden de una suerte de gran experimento natural: durante los años sesenta y setenta del siglo pasado, en medio de una ola liberalizadora, una serie de ciudades de los Estados Unidos pusieron en marcha iniciativas desreguladoras. Frente a los presupuestos en los que se basan los discursos partidarios de la desregulación, la aplicación de estas medidas no solo no mostró la

eficacia prevista, sino que desencadenaron una serie de efectos indeseables en perjuicio de todos los agentes, tanto las empresas del taxi, los clientes y el bien público, entendido como poder disfrutar de unas condiciones mínimamente habitables de la ciudad.

En concreto, la entrada de un mayor número de operadores no supuso una mejora de la oferta del servicio en los lugares anteriormente desatendidos, por el contrario, la competencia impuso márgenes más estrechos, por ello los taxis saturaban los servicios considerados más rentables antes de la desregulación, como aeropuertos, estaciones y hoteles. Esto revertía en una reducción de la productividad, acompañada del descenso de ingresos de trabajadores y empresas, además de un aumento de la congestión del tráfico y de la contaminación ambiental. Para tratar de paliar esas mermas en los ingresos las compañías de taxis aumentaron las tarifas y redujeron gastos, deteriorando las condiciones en que se prestaba el servicio y eliminando los controles sobre el estado de los vehículos. Esto provocó un efecto huida de los clientes, que supuso un descenso global de la demanda de entre el 30 y el 40% según la ciudad.

Además, aumentar la flota de taxis supuso aumentar también la longitud de las colas de taxis y la cantidad de kilómetros recorridos en vacío. Debido a que el negocio tiene una estructura de costes fijos muy rígida, el único factor sobre el que se podía reducir los gastos era el salario de los conductores, que de hecho se desplomó (Dempsey, 1996: 106). Además, apreció otro efecto de clase muy marcado, ya que las carreras más apetecibles son las que tienen origen o destino en hoteles y aeropuertos y son realizadas principalmente por hombres de negocios y turistas, con suficiente capacidad de compra como para asumir el sobre costo, o que pueden conseguir que sus empleadores asuman el pago. Mientras tanto los habitantes de los barrios de bajos ingresos tienen más dificultades para aceptar precios más altos, optando por abandonar el servicio.

Naturalmente, la magnitud del efecto reflejado en estas conclusiones se ve modulada por factores como el tamaño de la ciudad, su densidad, sus dinámicas de movilidad y las actividades productivas más importantes en cada lugar, si bien podemos encontrar hallazgos más recientes con conclusiones similares en el contexto europeo (Boutueil et al., 2019).

Las implicaciones derivadas de la experiencia desreguladora fueron generalmente aceptadas durante el periodo temporal transcurrido entre la mitad de los años noventa y el final de la primera década del presente siglo, consiguiendo que durante este espacio

temporal el debate sobre la desregulación del taxi desapareciera de la esfera pública y la academia. A pesar de ello, es necesario reconocer que la regulación no resuelve por sí misma todos los problemas. Por ejemplo, parece muy compartida la mala imagen del servicio brindado por los taxis en ciudades como San Francisco. También son bastantes habituales las quejas de los clientes respecto a aspectos como la falta de atención a barrios alejados del centro y poco poblados, el tiempo de espera hasta que aparecía el taxi tras pedirlo por teléfono o los paseos más largos de lo debido para incrementar el costo de la carrera (Schaller, 2015), motivos similares a las quejas del cliente en lugares como Madrid (Sigmados y Federación del Taxi de Madrid, 2019).

El consenso sobre las ventajas de la regulación, asumiendo puntos oscuros, se rompe tras la aparición de sistemas tecnológicos como los que usa Uber, vinculados al desarrollo del smartphone. Los críticos con la regulación argumentan que este tipo de tecnologías solucionaban de un plumazo, y de manera mucho más eficiente, todos los problemas que habían tratado de ser resueltos por medio de barreras legales de entrada y sistemas de tarificación regulada (para algunos ejemplos de argumentos en este sentido se puede consultar AFI, 2017; Cramer y Krueger, 2016; Domenech, 2015; Sudararajan, 2016). Si bien, desde Uber también se alimentó ese debate, compartiendo información propia con académicos para subrayar sus ventajas, a través de declaraciones en medios de comunicación, o con campañas publicitarias en prensa e internet. Pero la estrategia más eficaz para discutir la legitimidad de la regulación consistió en llevar a cabo una política de hechos consumados bajo el principio de actuar primero y pedir perdón después (Thelen, 2018). Analicemos muy brevemente a continuación cómo se desarrolla esa estrategia.

## **16.2 Actuar primero y, solo si es muy necesario, pedir perdón después.**

El desafío a la regulación por parte de Uber es un tipo de estrategia intencionada que, observada desde fuera, permite identificar una serie de indicios que conducen a ser encuadrada en un plan más amplio destinado a hacer valer sus intereses por encima de cualquier obstáculo (Collier et al, 2018; Thelen, 2018; Valdez, 2022). El patrón de

actuación consiste en elegir ciudades en función de la importancia estratégica de acuerdo a criterios como tamaño, posibilidades de obtención de ingresos o repercusión pública, y también en función de criterios de oportunidad (Isaac, 2020).

En la ciudad objetivo, como primer paso, se inicia una campaña para capturar posibles conductores a través de distintos medios con el fin de lograr encontrar una oferta suficiente de mano de obra. Como hemos señalado anteriormente, la captura de conductores, que inicialmente se centraba en profesionales con licencia de vehículos de lujo y limusinas, en la segunda fase se amplía a cualquiera que disponga de un automóvil propio, ofreciendo generosos incentivos en forma de cheques por instalar la aplicación, por atraer amigos, con regalos de teléfonos móviles, garantías de generosas tarifas iniciales a cambio de completar un número de viajes o de pasar una cantidad de tiempo conectado... (Isaac, 2020; Ravenelle; 2020; Rosenblat, 2018; Shapiro, 2023). Incluso en algunas ciudades ni siquiera era necesario contar con la propiedad de un automóvil, para solventar esta circunstancia Uber firmó acuerdos con entidades financieras ofreciendo préstamos destinados a la compra del vehículo a cambio de descontar una cantidad fija, incluyendo elevados intereses, de la facturación de los conductores (Ravenelle, 2020: 100). Este programa finalizó en Estados Unidos debido a que la Comisión Federal del Comercio consideró que se cobraban intereses de usura (Shapiro, 2023). También colaboraba con empresas de alquiler de vehículos, por lo que es común en Estados Unidos y otras regiones del mundo encontrar a trabajadores de esta compañía prestando servicios con un vehículo alquilado (Rosenblat, 2018; Surie y Koduganti, 2016). De este modo la compañía conseguía estrechar el vínculo de dependencia con sus conductores, garantizándose así una base social que poder agitar contra las autoridades cuando estallaba el conflicto (Collier et al., 2018).

Por otro lado, continuando con lo que Langlois y Elmer (2019) han denominado “innovación sin permiso”, la siguiente fase consiste en conseguir una base amplia de clientes en cada ciudad nueva donde se va a llevar a cabo el lanzamiento. Las campañas publicitarias en medios locales habitualmente contaban con el apoyo en forma de promoción gratuita proporcionada por algún comentarista de la actualidad que se mostraba entusiasmado con la llegada de Uber a la ciudad. A ello también contribuía la cantidad ingente de dinero empleado para subvencionar viajes. Solo por instalar la aplicación en esa ciudad nueva, o utilizarla allí, aunque ya estuviera instalada, las promociones estaban garantizadas en forma de viajes gratis o a precios irrisorios. Como

señalan Collier et al., (2018), el patrón es siempre el mismo: la combinación de precios bajos y amplia oferta de conductores con el objetivo de recabar la confianza del consumidor. En la fase inicial la compañía asumía las pérdidas derivadas de las operaciones de lanzamiento sin demasiados problemas gracias a contar con enormes cantidades de liquidez procedentes de la financiación obtenida. Según algunas estimaciones, Uber gastó, solo en el año 2015, más de 2.000 millones de dólares con el fin de incentivar a conductores y pasajeros (Isaac, 2020: 153).

Cuando se alcanzaba un elevado nivel de penetración, capturando a una base amplia de usuarios y trabajadores, comenzaba la siguiente fase de reducción de los incentivos, comenzando por el lado de los conductores, así, trabajadores que habían abandonado otros empleos a tiempo parcial para aumentar las horas conduciendo para Uber (Rosenblat, 2018), o que habían realizado inversiones renovando sus vehículos (Ravenelle, 2020), quedaban atrapados en una trampa de deuda y dependencia ante la que solo cabía la opción de aumentar el número de horas conduciendo a cambio de ingresos congelados o en descenso.

Si bien, en las primeras fases, esta base social a ambos lados del mercado se utilizaba para enfrentarla contra los gobiernos locales cuando fuera necesario, aunque previamente se intentaba lograr la complicidad de las autoridades gracias a la red de más de 400 lobistas a sueldo que Uber llegó a desplegar por los Estados Unidos (Isaac, 2020: 134), junto al gasto creciente que también asumía en el seno de las distintas instituciones a nivel europeo (Corporate Europe Observatory, 2022). Algunos aspectos más turbios sobre esto se hicieron públicos durante el verano de 2022, con la publicación a través de un consorcio de medios de una parte de las filtraciones de archivos internos de la compañía proporcionados por Mark MacGann, lobista británico a sueldo de Uber desde 2014 a 2016. Entre los documentos filtrados a la prensa, conocidos con el término Uber Files, había evidencias de reuniones con los más altos responsables de muchos gobiernos europeos, o de la propia Comisión Europea, llevadas a cabo con el fin de influir a favor de los intereses de la compañía, modificar regulaciones a la carta o presionar a jueces, funcionarios y políticos (García et al., 2022)

En el transcurso de estas batallas posemos identificar un uso realmente novedoso de su tecnología, junto al diseño del sistema Greyball antes descrito, que permitía ocultar sus vehículos a los inspectores locales, resultaba habitual incorporar a la interface de la aplicación que veía el cliente pestañas para sumarse con un clic a campañas orquestadas



por la dirección dirigidas a presionar a las autoridades públicas cuando manifestaban su decisión de prohibir o limitar la expansión de Uber en sus ciudades. El más famoso fue el “botón De Blasio” (Thelen, 2018), que ofrecía un recurso incorporado a la app diseñado para enviar un mensaje a través de sus perfiles públicos al alcalde de Nueva York, mostrando su adhesión a los intereses de Uber y su rechazo a las políticas para hacer cumplir la legislación propugnadas por el alcalde. Las iniciativas impulsadas por la plataforma para presionar a los políticos locales incluían otras acciones propias del repertorio del activismo, como organizar una recogida de firmas en su favor en la ciudad de Filadelfia, usar los datos de sus clientes para generar automáticamente correos electrónicos enviados a los responsables políticos o poner en marcha un referendo en la ciudad de Seattle para acabar con las limitaciones al número de vehículos permitidos (Collier et al., 2018). Tanto la aplicación como los datos de los clientes y conductores extraídos a través de la misma estaban siendo utilizados como una herramienta al servicio de la compañía para promover el clickactivismo a su favor.

La coordinación de la amplia base de clientes para utilizarla en defensa de sus propios intereses no se limitó a influir en las políticas de regulación en materia de transporte. En el año 2020 una alianza de las mayores compañías del sector de la economía bajo demanda, entre las que estaban Uber, Lyft o Doordash, emprendió la campaña de relaciones públicas más costosa de todas las registradas en la historia de los Estados Unidos en el contexto de un referéndum (Gupta, 2021). Durante las elecciones presidenciales de 2020 el Estado de California incluyó, entre las numerosas consultas a la ciudadanía que se realizan en cada proceso electoral norteamericano, una proposición, a iniciativa de las compañías de plataforma bajo demanda, en la que se solicitaba la modificación de una legislación aprobada en el propio estado que obligaba a asumir la contratación de los trabajadores de plataforma a todas estas compañías. La enmienda, bautizada como “Prop. 22”, por el lugar que ocupaba en el listado de cuestiones sometidas a consulta, solicitaba a los electores permitir una limitación de todos los efectos beneficiosos para los derechos de los trabajadores de la legislación californiana recientemente aprobada, eliminando la obligación de beneficios como salarios mínimos, seguro médico, vacaciones, bajas por enfermedad y derecho a la negociación colectiva.

Para lograr este objetivo la tecnología jugó un papel primordial, cuando los clientes de California abrían su aplicación para pedir un vehículo o solicitar el envío a domicilio de

cualquier producto, aparecían mensajes en sus teléfonos móviles advirtiéndoles de los problemas que iban a experimentar en caso de rechazarse la propuesta 22. También se utilizaron sus correos electrónicos necesarios para registrarse en la aplicación como buzones a los que realizar envíos masivos de propaganda a favor de los intereses de las plataformas. Entre las amenazas, además de la subida de precios y el incremento del tiempo de espera, se incluía la posibilidad de que las compañías se pudieran ver obligadas a tomar la decisión de abandonar California, un tipo de chantaje que está incluido en el manual de jugadas usadas habitualmente por Uber para persuadir a la opinión pública, utilizado previamente en ciudades como San Antonio o Chicago, en Estados Unidos (Collier et al., 2018), y también en España, como veremos después.

El uso sesgado de la tecnología, combinado con tácticas sobre el terreno para favorecer sus intereses por parte de Uber no se limitó a presionar a funcionarios y opinión pública. En 2017 se hizo público que Uber había diseñado un sistema para realizar técnicas de raspado de datos propiedad de los competidores. Para llevarlo a cabo creó un equipo de ingenieros y analistas de datos que diseñaron un sistema utilizado para automatizar la recopilación de información procedente de las plataformas competidoras distribuidas por todo el planeta (Conger, 2017). Los datos incluían detalles como el número de viajes por conductor, los precios y los incentivos que ofrecían compañías como Didi en China, Ola en el sudeste asiático o Lyft en el mercado norteamericano. Esto otorgaba a Uber una ventaja competitiva, al contar con información reservada obtenida del interior de los servidores de los competidores, consiguiendo así una imagen fiel de la situación del negocio de cada uno de ellos. Cabe mencionar que hasta que Uber se retira de China, tras llegar a un acuerdo con la plataforma dominante del sector de la movilidad, Didi, cada semana sobre el terreno le costaba más de 40 millones de dólares en incentivos (Isaac, 158). La batalla por China acabó con un armisticio, Uber se retiraba a cambio de un porcentaje de la propiedad de la plataforma China.

Pero si este hecho causó revuelo, más causó cuando se hizo público un programa pensado para sabotear a su rival directo en el mercado norteamericano, Lyft. El programa, denominado internamente *Hell*, infierno en inglés, empleaba herramientas digitales diseñadas para la identificación y el seguimiento de los conductores del competidor, enviando aleatoriamente peticiones de viajes que eran posteriormente cancelados (Hern, 2017). De este modo se conseguía sacar a los competidores del mercado en los momentos de mayor demanda, pudiendo imponer más fácilmente sus

propias tarifas. Además, fue empleado para identificar a conductores que trabajaban utilizando las dos aplicaciones, lo que se aprovechó para lanzarles ofertas de bonos muy atractivas con el objetivo de incentivar su salida de la aplicación rival. A su vez, este programa se complementa con otro denominado SLOG, que supuso un enorme gasto al enviar comerciales sobre el terreno, armados con teléfonos móviles y tarjetas de crédito con fondos, con el objetivo de atraer a conductores de Lyft, especialmente cuando la plataforma rival anunciaba su lanzamiento en una nueva ciudad (Newton, 2014), arrebatándoselos temporalmente.

Finalmente, una polémica desatada en el año 2014 sirvió para evidenciar que Uber también estaba dispuesto a usar sus herramientas tecnológicas para limitar las críticas negativas que pudieran hacerse desde los medios de comunicación. Durante el transcurso de una cena abierta a un grupo de periodistas en un lujoso restaurante de Manhattan organizada por Ian Osborne, que había sido asesor del primer ministro británico David Cameron y en ese momento ocupaba un cargo en la compañía como consejero, Emil Michael, vicepresidente de negocios de Uber, formuló una amenaza velada respecto a la posibilidad de hacer pública información reservada de una periodista que había estado publicando columnas críticas dirigidas a la compañía. Estas amenazas se completaron con revelaciones de que los viajes de la reportera habían sido rastreados sin su permiso (Bhuiyan y Warzel, 2014). La polémica originada dio lugar a una rectificación pública del alto ejecutivo, pero también sirvió para desvelar la existencia de un programa, denominado *God View*, la vista de dios, que permitía seguir en tiempo real todos y cada uno de los viajes que se realizaban en la aplicación, incluso recabar datos de los clientes mucho después de haber abandonado el vehículo, violando las leyes de privacidad. El asunto dio lugar a una denuncia de un ingeniero despedido de la compañía, que aseguraba que los datos eran accesibles para cualquier trabajador (Ewans, 2016), y la Comisión Federal del Comercio declaró ilegal esta utilidad poco después (Morgan, 2017), si bien, dado el historial de innovaciones de esta compañía es complicado saber si fue totalmente eliminada.

Para resumir, la estrategia de desafío de la regulación por parte de Uber puede ser considerada como un elemento central en su modelo de implantación. Aprovechando espacios grises en la regulación, o directamente ignorando cualquier ley o reglamento, Uber lanza sus servicios guiándose exclusivamente por sus intereses. Sirviéndose de ingentes cantidades de capital, captura una amplia base social gracias a ofrecer

generosos pagos de inicio y precios muy ventajosos. Esta base social es agitada a conveniencia y movilizada contra cualquier intento de poner límites o hacer cumplir la legislación, convirtiendo a Uber en un actor que domina la conversación y es capaz de imponer sus marcos en la esfera pública, adaptándolos al contexto local según conveniencia (Thelen, 2018). La posición de dominio es reforzada debido a un uso instrumental a favor de sus intereses de la tecnología, utilizando sus herramientas para movilizar a la ciudadanía en campañas alineadas con sus objetivos, con el fin de erosionar a cualquier posible competidor o para acallar los comentarios críticos. En muchos lugares consigue establecerse forzando la imposición de un “régimen regulatorio dual” (Collier et al., 2018), que mantiene estrictas regulaciones para el sector del taxi y regímenes mucho más laxos para los servicios ofrecidos por Uber. En Estados Unidos en particular, el debate se enmarcó principalmente en el campo del derecho a la libre competencia y la libertad de mercado, consiguiendo que se generalizase la aceptación de un régimen laboral caracterizado por la extensión del modelo del falso autónomo, sin derechos laborales y sin la posibilidad de la acción colectiva bajo el riesgo de incurrir en delito de concertación de precios (Thelen, 2018). Si bien, su impacto es desigual, pudiendo encontrar en Europa ejemplos de casos donde Uber se vio obligada a aceptar los límites de los marcos regulatorios existentes, ya fuera defendidos por el sector del taxi, la política fiscal o leyes en materia laboral y regulaciones de transportes (Ilsoe y Söderqvist, 2023; Thelen, 2018; Valdez, 2022).

En cualquier caso, más allá de los resultados obtenidos por la compañía en sus desafíos a la regulación en cada momento concreto, es posible considerar a Uber como un actor político de primer nivel que pugna por lograr sus objetivos utilizando tácticas y estrategias que combinan las que serían propias de grupos de presión con las de los movimientos sociales, sirviéndose para ello del poder de infraestructura obtenido gracias a la propiedad de la plataforma, reforzando así su posición de dominio gracias a las enormes cantidades de capital que maneja. Pero incluso cuando no consigue cumplir con sus objetivos en primera instancia, continúa desplegando estrategias dirigidas a desafiar y modificar los regímenes regulatorios a su favor. Jimena Valdez denomina a esta forma de actuar “cumplimiento contencioso” (Valdez, 2022) y sus resultados se ven profundamente influidos por el contexto regulatorio previo y por el grado de penetración que logran conseguir en sus primeras fases, si bien sirve de ejemplo para mostrar que no nos encontramos ante un tipo de fuerza imparable con capacidad para

imponerse de forma natural, como algunos relatos, tecno utópicos y promercado pretendían hacer creer en sus primeras fases. Tampoco estamos ante un proceso similar a aquel en el que el automóvil de combustión sustituye a los coches tirados por caballos, como a menudo gustan de evocar los tecnófilos. Más bien nos encontramos ante un modelo de transporte con vehículos a motor tratando de desplazar a otro modelo de transporte con vehículos a motor. La diferencia esencial es que un conjunto de elementos centrales para su organización está concentrado en pocas manos, gracias a la tecnología y a contar con grandes cantidades de dinero a su disposición, imponiendo así una cultura corporativa tóxica (O'Donovan y Anand, 2017) dispuesta a aprovechar cualquier resquicio para sabotear a legisladores, competidores, periodistas críticos o a sus propios trabajadores, cualquier cosa que sea necesario para cumplir con el imperativo de crecer.

## **CAPÍTULO 17 EL PODER DE LA TECNOLOGÍA.**

Pese a las evidencias acumuladas que muestran cómo Uber desarrolló un sistema organizado de desafío a la legislación vigente donde lanzaba sus servicios, numerosos expertos decidían restar valor, o ignorar este detalle, optando por elaborar un cuerpo de teorías y hallazgos destinados a pontificar los beneficios proporcionados por la tecnología desarrollada por Uber y plataformas similares, respaldando el discurso propio de la compañía. Se muestran a continuación algunos de los principios sobre los que se sostenía esta visión utópica.

### **17.1 La promesa tecno utópica.**

El profesor de la Universidad de Nueva York y doctor en administración de empresas, Arun Sundararajan fue uno de los académicos pioneros en difundir discursos de alabanza del modelo Uber. Según su perspectiva esta compañía debía ser considerada como una más entre las empresas de la economía colaborativa, encuadrando el negocio de Uber en el sector de los intercambios entre pares. Desde este enfoque la tecnología resulta fundamental para permitir que estos pares se pongan en contacto entre sí en tiempo real. Sin embargo, para Sundararajan la principal aportación de la tecnología de Uber radica en proporcionar una arquitectura digital que permite cristalizar la confianza en sistemas de reputación producidos como resultado de las valoraciones realizadas por los usuarios a uno y otro lado del mercado, facilitando así las transacciones. Esto le lleva a plantear la hipótesis de que plataformas como la de Uber están en condiciones de transformar el mundo del trabajo, pues cuentan con la capacidad de albergar en su seno “gigantescas operaciones de micro subcontratación, con cientos, y quizá pronto millones de pequeños proveedores” (Sundararajan, 2016: 59). Sin embargo, esta visión sobrevalora la importancia otorgada a las valoraciones, pues los sistemas de reputación apenas sirven como instrumentos al servicio de la gerencia de la plataforma, es decir, para tomar medidas disciplinarias sin permitir el derecho a recurrir o a que los

trabajadores sean escuchados (Ravenelle, 2020; Rosenblat, 2018). Cuando un cliente solicita un viaje, aunque puede ver la valoración que el conductor ha sido capaz de acumular, la posibilidad de rechazarle supone que se expone a incrementar aún más el tiempo de espera, algo que va frontalmente contra los principios comerciales de la compañía.

Un segundo modo en el que son presentadas las ventajas tecnológicas proporcionadas por Uber se puede encontrar en el prospecto registrado ante las autoridades financieras por la propia compañía antes de su salida a bolsa. En su primera página Uber afirma que está en condiciones de revolucionar la movilidad personal gracias a cuatro factores, de los que de momento nos vamos a quedar con el relativo a su tecnología. Así, Uber se refiere a su tecnología como: “Tecnología líder. Hemos creado tecnologías patentadas de mercado, enrutamiento y pagos. Las tecnologías de mercado son el núcleo de nuestra ventaja tecnológica profunda e incluyen **tecnologías de predicción de demanda**, coincidencia y despacho, y fijación de precios.” (Uber, 2019: 1). Este aspecto se ve reforzado gracias a la capacidad de acumular “datos subyacentes, tecnología e infraestructura compartida. **Nuestra red se vuelve más inteligente con cada viaje**<sup>25</sup>” (Uber, 2019: 1).

Según se desprende de lo que Uber incluye en el folleto presentado a la autoridad bursátil de Wall Street, la fortaleza de su modelo se asienta principalmente en sus capacidades tecnológicas, otorgándole poderes casi sobrenaturales, como el hecho de estar en condiciones de poder predecir eventos con antelación, o transformar un objeto inanimado, una red, en algo capaz de adquirir cualidades propias del ser humano, como sería la inteligencia.

El error de creer que puede ser inteligente algo que no es humano se basa esencialmente en el uso de dos mitos que actúan complementándose. Como señala Crawford (2023), el primero de ellos es considerar que sistemas no humanos son análogos a la mente humana. El segundo mito es que la inteligencia es un tipo de cualidad que existe de forma independiente a los propios humanos que cuentan con la capacidad de portarla, con todo su bagaje cultural, sus prejuicios, sus fobias, sus deseos, y una serie de características que también están intrínsecamente ligadas a la inteligencia, como rasgo

---

<sup>25</sup> Las negritas no se encuentran en el original y son puestas aquí para remarcar estos aspectos, al considerarlos altamente representativos de la imagen que Uber pretende trasladar de sí misma.

característico exclusivo y construido socialmente de la propia humanidad. Más bien cabe encuadrar este tipo de afirmaciones como signos de un lenguaje profundamente mistificador, que trata de esconder intereses y objetivos instrumentales, presentes incluso en la definición de aquello que es un problema, tras una red de formulaciones lógicas con aspiraciones de racionalización absoluta (Weizenbaum, 1978: 208). O, expresado en palabras de Crawford (2023: 29), “la IA es un certificado de poder”. Bien, pero poder, ¿para qué?

Si volvemos a centrar la mirada sobre el terreno, las ventajas de esa red inteligente con su potencial capacidad para predecir el futuro proporcionada por Uber, se traduce, según sus defensores, en reducir los tiempos de espera cada vez que alguien pide un taxi, mejorar el rendimiento de los propios taxis, al conseguir que pasen menos tiempo vacíos y reducir la congestión del tráfico y el consumo de energía gracias a la mejora en eficiencia obtenida por medio del empleo de sus algoritmos de emparejamiento.

Esto durante un tiempo trató de imponerse como una verdad irrefutable por medio de estudios realizados en base a una combinación entre la ciencia económica y la ingeniería. La ingeniería se utilizaba para tratar de cuantificar el impacto sobre el espacio urbano y localizar las mejoras en términos de eficiencia. La economía, por su parte, trataba de encontrar explicaciones a la supuesta mejora de eficacia en términos de mejora del bienestar del consumidor. En uno de los primeros estudios que alcanza una gran repercusión Cramer y Krueger (2016), estiman que, para cinco ciudades de los Estados Unidos: Boston, Los Ángeles, Nueva York, San Francisco y Seattle, la tasa de ocupación comparada entre los taxis convencionales y los vehículos de Uber es en todos los casos más favorable a los vehículos de Uber. Su planteamiento es el siguiente:

“los resultados indican que los conductores de UberX<sup>26</sup>, en promedio, tienen un pasajero en el automóvil aproximadamente la mitad de tiempo que tiene su aplicación encendida, y este promedio varía relativamente poco entre las ciudades, probablemente debido a una oferta laboral relativamente elástica dada la facilidad de entrada y salida de los conductores de Uber en varios momentos del día. Por el contrario, los taxistas tienen un pasajero en el automóvil en promedio entre el 30 y el 50 por ciento del tiempo que trabajan, según la ciudad. Nuestros resultados también apuntan a una mayor

---

<sup>26</sup> UberX es la denominación comercial asignada al servicio de Uber que ofrece conductores no profesionales, es decir, prestado por particulares con sus propios vehículos. El término se usa para diferenciarlo del servicio UberBlack, habitualmente más caro y prestado por profesionales con licencia de limusinas.



productividad para los conductores de UberX que para los taxistas cuando se usa la proporción de millas recorridas con un pasajero en el automóvil para medir la utilización de la capacidad. En promedio, la tasa de utilización de la capacidad es un 30 % más alta para los conductores de UberX que para los taxistas cuando se mide por tiempo, y un 50 % más alta cuando se mide por millas, aunque los datos de taxis no están disponibles para calcular ambas medidas para el mismo conjunto de ciudades. (Cramer y Krueger, 2016: 2-3)

Estos resultados llevan a los autores a lanzar la hipótesis de que las ventajas de Uber se obtienen gracias a la acción de cuatro factores: la eficiencia tecnológica de Uber; el mayor número de vehículos y clientes a su disposición; reglamentos de taxi ineficientes (estos actuarían de freno a la búsqueda del óptimo de los taxis); la flexibilidad de la mano de obra y sus sistemas de precios dinámicos (Cramer y Krueger, 2016). Sin embargo, cuando entramos a analizar con detalle el texto, comprobamos que los datos empleados para la elaboración de la estimación cuentan con serios problemas que obligan a tomar ciertas precauciones sobre sus resultados.

En primer lugar, la comparación no se realiza entre datos de Uber y taxi en el mismo año, los del taxi están tomados del año 2013 mientras que los de Uber son de 2015. Es complicado saber cómo afectó realmente el paso del tiempo a la demanda de taxis en las cinco ciudades escogidas. Es posible, como señalan los autores, que la mayor penetración alcanzada por Uber en 2015 con respecto a 2013 provocase que la demanda de taxis también hubiera disminuido, afectando a la tasa de ocupación todavía más a favor de Uber. Pero también es posible que la mejora de la situación económica y del empleo de un año respecto al otro pudiera haber contribuido a impulsar también la demanda de ambos servicios.

Pero el principal problema respecto a los datos utilizados para confeccionar el estudio está en las fuentes de procedencia. Mientras que en el caso de las ciudades seleccionadas son fragmentos de series de los datos recopilados por las administraciones locales de transporte y otras fuentes menos confiables, como reportajes de prensa, con la posibilidad de que cuenten con sesgos e inexactitudes, los datos de los viajes realizados por vehículos bajo el control de Uber son facilitados por la propia compañía. Este aspecto parece bastante problemático de cara a realizar un tipo de investigación que persiga alcanzar algo semejante al rigor, pues es imposible conocer hasta qué punto los datos que facilita Uber son neutrales y reflejan la realidad de lo que está ocurriendo

detrás de la máquina. Esta circunstancia no es un hecho menor, especialmente si tenemos en cuenta que Uber en aquel momento estaba librando una batalla por obtener el refrendo legal a sus actividades y abrirse un hueco en el sector de transportes discretionales.

Las sospechas hacia la imparcialidad del profesor Alan B. Krueger a la hora de realizar esta estimación se agravan debido a que él mismo había colaborado con Jonathan V. Hall, economista jefe de Uber y vicepresidente de ciencias aplicadas, en un documento publicado en 2015 en el que llegaban a afirmar que los conductores de Uber estaban ganando por hora trabajada al menos tanto como los taxistas, “y en muchos casos más que los taxistas y chóferes” (Hall y Krueger, 2015: 24). Tanto las premisas, los datos como las conclusiones de este otro estudio también fueron fuertemente discutidas en espacios académicos. En primer lugar, el problema de la fuente primaria de los datos se repite. Los datos empleados para calcular los ingresos y las preferencias de los conductores de Uber se obtienen como resultado de una encuesta realizada por una consultora externa contratada por Uber. A fecha de hoy el link facilitado para acceder a la ficha técnica y los resultados de la encuesta, cuestionarios, tamaño de la muestra, número de respuestas..., no está disponible, por lo que no se puede acceder a estos aspectos tan importantes para valorar la calidad de la misma.

Entre las críticas que recibió este último *paper* es necesario destacar un artículo en respuesta publicado por Berg y Johnston (2018) con el título *Too Good To Be True? A Comment On Hall And Krueger's Analysis Of The Labor Market For Uber's Driver-Partners*, (¿Demasiado bueno para ser verdad? Un comentario sobre el análisis de Hall y Krueger sobre el mercado de trabajo de los socios-conductores de Uber). En su respuesta Berg y Johnston, que parece que sí pudieron acceder a los datos de la encuesta, señalan como primer problema la baja tasa de respuesta, inferior al 10%, que, considerando que el estudio es impulsado por la propia compañía, induce a plantear dos explicaciones posibles: o los encuestados perciben que sus respuestas no van a ser tenidas en cuenta y no va a mejorar su situación, o, lo que sería peor en términos corporativos y de representatividad de la muestra, interpretan que las respuestas que no se corresponden con la retórica de la compañía pueden tener consecuencias negativas sobre su situación laboral. En su revisión Berg y Johnston también localizan varias preguntas capciosas formuladas tratando de forzar respuestas a favor de los intereses de la compañía, en particular en lo que respecta al tipo de relación legal que los

conductores prefieren establecer con la compañía. No voy a entrar aquí en todas las críticas sobre las publicaciones presentadas como si fueran artículos científicos patrocinadas por Uber. Parece evidente que, en el mejor de los casos, muestran rastros de mala ciencia.

Sin embargo, y volviendo al artículo sobre la mayor eficiencia de Uber frente al taxi, a pesar de los problemas con los datos, los autores encuentran que para la ciudad de Nueva York las tasas medias de ocupación para Uber y taxi son muy similares, señalando que la densidad de población de la ciudad es uno de los factores que más influyen en este resultado. También, como hemos señalado antes, consideran que un factor relevante para incrementar la eficiencia de Uber frente al taxi procede de la gran flexibilidad de la oferta de conductores en la aplicación. Debido a que trabajan como contratistas independientes -falsos autónomos, sería más adecuado decir-, los conductores de Uber permanecen continuamente atentos a las señales procedentes de la aplicación, desconectándose de la misma en los momentos del día que la demanda decae.

Por tanto, tenemos que, aceptando las conclusiones de Cramer y Krueger, para conseguir acceder a las ventajas que proporciona la tecnología de emparejamiento de Uber, en forma de mayor eficiencia en términos de utilización más intensiva de los vehículos, el factor densidad de población es un elemento relevante, pero más lo es aún el incremento de la flexibilidad de la mano de obra. Por ello es posible ver esta cuestión desde otra perspectiva, una de clase, que consiste en que la tecnología de Uber en realidad está diseñada para proporcionar servicios rápidos y eficientes a unas clases medias y acomodadas que se los pueden permitir, a cambio de conectar de la manera más directa posible a los trabajadores que han de prestar esos servicios con la demanda, a ser posible en tiempo real.

Por tanto, más que una red cada vez más inteligente con la posibilidad de predecir el futuro, característica que se auto atribuye Uber, realmente nos encontramos ante la superioridad obtenida como resultado de una concepción del trabajo humano que es convertido en un factor completamente sometido al control del dueño de la tecnología. Esta tecnología, a su vez, es empleada para intentar imponer unos intereses y objetivos determinados, esto es, trasladar la percepción de inmediatez y control absoluto a un consumidor supuestamente soberano. Para lograrlo es necesario que el factor humano que en último término presta el servicio deba quedar reducido en la transacción a algo

similar a una entidad discreta que responde exclusivamente en términos binarios, eliminado toda su complejidad. Los fundadores de Uber, los programadores informáticos y todo su equipo de economistas cooperan integrados en lo que se ha denominado “Ubernomics” (Griswold, 2018), un equipo de los más prestigiosos economistas que, junto a ingenieros y analistas de datos, utilizan los datos proporcionados por Uber para construir modelos ajustados a una realidad ideal y rectas de regresión perfectas, recreando sobre el papel un sistema idealizado donde funciona un capitalismo sin fricciones. Para ello es necesario equiparar, a efectos epistemológicos, a sus conductores y repartidores con bits que transportan información y responden de manera automatizada a estímulos formulados en términos de algoritmos inscritos en código, que recrean situaciones de oferta y demanda. Del mismo modo que un archivo permanece en estado de reposo en un lugar virtual del disco duro de un ordenador, disponible para ser activado automáticamente cuando es solicitado por el administrador del sistema, así se espera que responda el conductor de Uber, sin importar lo que sucede con él el resto del tiempo transcurrido hasta que es estimulado para cumplir el objetivo pedido. De este modo, parecería que lo que pretenden quienes diseñan la tecnología es reducir los humanos a unidades de información que responden en tiempo real, comportándose como meros suministros<sup>27</sup>.

## **17.2 Hallazgos y consecuencias comprobadas empíricamente de las demandas de la tecnología de Uber. Congestión, contaminación y abandono del transporte público.**

Frente a la retórica que vemos condensada en el folleto de Uber presentado ante la comisión de la bolsa de Nueva York, y que tiene su máximo exponente en formato académico en el artículo de Cramer y Krueger, el tipo de futuro imparable de máxima eficiencia que nos prometen los apóstoles de la revolución digital de momento no parece vislumbrarse.

---

<sup>27</sup> Según los informes revelados en el affaire denominado Uber Files, parece ser que el CEO y fundador de la compañía frecuentemente se refería a los conductores como suministros.

La tecnología de emparejamiento de Uber en el fondo es bastante básica, apenas consiste en añadir una capa digital a un sistema de pedido de taxi que hasta hace poco funcionaba por teléfono. El servicio de geolocalización no es una innovación propia, por el contrario, para su desarrollo se sirvió de ingentes cantidades de dinero público destinado a investigación militar (Mazzucato, 2014). La capacidad de procesar una mayor cantidad de datos en un momento determinado depende directamente del espacio de computación que se puede alquilar en los servidores propiedad de Amazon Web Services, espacio donde se almacenan y gestionan la mayor parte de los datos de Uber en tiempo real (Uber, 2021b). Los conductores entrevistados siempre comentan lo poco fiable que es el navegador instalado en la aplicación por defecto, y ellos habitualmente prefieren utilizar otros como el Google Maps o el de la compañía israelí Waze, desarrollado inicialmente como un proyecto colaborativo y adquirido posteriormente por la matriz de Google (Pozzi, 2013). La gestión de los pagos por tarjeta, otra de las innovaciones más celebradas en los inicios por la rapidez y comodidad que aporta a las transacciones, están también subcontratados con compañías externas como Adyen (Adyen, 2015), prestando este servicio en numerosos países. Además, en muchos lugares, en España, por ejemplo, es posible vincular la cuenta de Uber con sistemas de pagos online como PayPal. Por último, desde al menos 2016 en la mayoría de los países se introdujo en la aplicación la opción de realizar el pago en efectivo, con lo que la ventaja derivada de la comodidad y rapidez de los pagos por medios electrónicos es anulada de inmediato. A cambio, se hicieron patentes las quejas de los conductores al estar obligados a circular con dinero en efectivo por las ciudades, además de arriesgarse a no cobrar por los viajes realizados.

Por más que se ha intentado medir su alcance real, el problema de la eficiencia sigue sin ser esclarecido de una forma satisfactoria. Uno de los estudios que parecía mostrar resultados más favorables a favor de la eficiencia de las aplicaciones bajo demanda sobre el taxi tradicional (Yu et al., 2017), se basaba en datos proporcionados por la compañía Didi en Beijing, una gemela de Uber que opera en China. Además de los problemas derivados de trabajar con datos proporcionados por la propia compañía, sus hallazgos son muy limitados y cabe restringirlos al área urbana de Beijing, con unas características demográficas y urbanísticas muy particulares. Otro factor a considerar es que en la muestra de su análisis incluye los viajes compartidos, esto es, particulares que han de realizar un trayecto determinado por necesidades propias y pueden reclutar a

pasajeros que compartan el mismo trayecto o una parte de él. Estos resultados también son matizados por otros estudios, como el de Jin et al., (2018), que además de no encontrar evidencias consistentes, alertan de la confusión conceptual detectada en otros trabajos derivada de hacer cálculos mezclando datos de servicios bajo demanda con otros de compañías que sí promueven el uso del coche compartido. El único que parece mostrar un cierto grado de mejora de la eficiencia, muy limitada a las áreas menos densamente pobladas, cuenta con los problemas derivados de la excesiva especificidad del lugar, la ciudad de Chengdu, en China, y la calidad de los datos, que tan solo son estimaciones (Kong et al., 2020).

Sin embargo, la ausencia de evidencias sólidas acerca de la superioridad técnica derivada del uso de algoritmos de emparejamiento sin más, no impide a muchos de los defensores de la desregulación realizar afirmaciones en las que se pone la tecnología como argumento central para defender sus posiciones. Por ejemplo, en un estudio realizado sobre el mercado español por Analistas Financieros Internacionales a petición de Uber encontramos un párrafo que ilustra este tipo de posiciones:

“la creciente extensión del uso de Internet en movilidad ha desvanecido por completo la justificación para mantener estas restricciones, generando un nuevo tablero de juego y posibilitando que las ganancias que cabe atribuir a los procesos exitosos de apertura del mercado –mayor competencia, innovación, beneficios para los usuarios y oportunidades de empleo, esencialmente– sean compatibles con el interés común. En otras palabras, los avances tecnológicos de la última década y el resto de cambios aludidos, permiten mitigar e incluso eliminar los principales fallos de mercado que justifican la existencia de una regulación que, además, ha resultado ser altamente costosa para el interés general.” (AFI, 2017: 37).

Estas afirmaciones se realizan apoyándose en premisas especulativas o hipotéticas, acerca de la mejora en términos de eficiencia proporcionadas por las nuevas tecnologías, pero que, para quien firma el análisis, son suficientes para justificar por sí mismas iniciar procesos encaminados a liberalizar todo lo posible el servicio de taxi en las ciudades españolas, principalmente a través de la eliminación de las barreras de entrada, los números clausus y la libertad de tarifas, básicamente las mismas peticiones formuladas por Uber desde el principio en todos y cada uno de los lugares donde se introdujo.

Es decir, los requisitos exigidos para el cumplimiento de la pseudo utopía presente en el imaginario de Uber no residen exclusivamente en el desarrollo de tecnologías superiores, como la propia compañía menciona en el folleto registrado en la autoridad bursátil de Wall Street, su supervivencia depende de factores muy terrenales, esto, en sus palabras es

“una red masiva, eficiente e inteligente que consta de decenas de millones de conductores, consumidores, restaurantes, cargadores, transportistas y bicicletas eléctricas y patinetas eléctricas sin base, así como datos subyacentes, tecnología e infraestructura compartida. Nuestra red se vuelve más inteligente con cada viaje” (Uber 2019: 13).

En este párrafo la compañía nos está mostrando un elemento central de lo que constituye el núcleo de su negocio. Por encima de la retórica acerca de la idea de inteligencia, con implicaciones antes mostradas, lo que realmente necesita Uber, como cualquiera de las compañías similares, para crecer y sostenerse es la mayor cantidad posible de proveedores de servicios distribuidos sobre el territorio. Esto se convierte en un factor realmente clave, el razonamiento parece sencillo, cuantos más conductores estén activos en la aplicación menor será el tiempo de espera del cliente y menor será (al menos a priori) la distancia a la que se encuentre el vehículo del cliente. Por tanto, menor será el tiempo de respuesta del sistema. La inmediatez del servicio se convierte en un punto crítico de cara al cliente, en un mundo como el actual donde todas las personas desean esperar lo menos posible desde que solicitan algo hasta que lo reciben, que algunos han caracterizado como regido por el “iTTime” (Agger, 2011), así, lo inmediato se convierte en el máximo tiempo de espera, todo lo que lo supera es difícil de soportar.

Sin embargo, aquí aparecen problemas que no pueden ser resueltos por la tecnología sin más, las fricciones entre los sistemas de bits y la realidad terrenal. Para contar con una red extensa de vehículos dispuestos a atender las demandas de los clientes, si se cumplieran las obligaciones laborales que marca la legislación, es necesario asumir enormes costes en forma de pagos a todos estos trabajadores, junto a adquisición y mantenimiento de los vehículos. En este caso, por mucho que se intentase ajustar todo lo posible la oferta a la demanda prevista, siempre encontramos la dificultad procedente de la naturaleza inestable de la demanda de transporte, extremadamente condicionada

por picos acusados y valles profundos a lo largo de los diferentes momentos del día y la semana, junto a la heterogénea distribución territorial.

Según la concepción de la realidad reflejada en el relato de Uber y los defensores de su modelo, obviando el tema de la responsabilidad laboral, la tecnología podría cerrar esta brecha. El análisis de los datos producidos con anterioridad serviría para estimar de la manera más ajustada posible el número de viajes que se van a solicitar en cada momento. Si se está en condiciones de introducir todas las variables que afectan a la decisión de solicitar un viaje esta posibilidad se convertiría en una aspiración plausible. Solo sería necesario poder disponer y procesar la información contenida en millones de terabytes, en tiempo real, originados por todos los usuarios registrados en la plataforma, a lo que habría que sumar los datos del resto de eventos que influyen en la movilidad en una ciudad determinada, siendo necesario también incorporar información que va necesariamente mucho más allá de aquella que recopila la app instalada en cada teléfono. Sin embargo, por lo que sabemos, esta posibilidad, por mucho que estemos entrando en la era de la “vigilancia masiva” (Zuboff, 2020), parece aún bastante lejana.

Descartada la posibilidad de realizar esta predicción de manera precisa en todo momento, la otra opción pasa por ajustar lo más posible la oferta a una demanda estimada. Es decir, por controlar, influir y condicionar el comportamiento de quienes proporcionan la oferta. Al controlar este factor la estimación se podría acercar mucho a la demanda real en cada momento, refinándose gracias a los datos acerca del incremento de viajes registrados en sus servidores, entrando en juego la potencia de almacenamiento y computación y la eficacia de sus modelos de depuración de los datos, lo que vienen siendo las aspiraciones propias en los diseños de modelos mediante técnicas de aprendizaje automático e inteligencia artificial.

Volviendo al razonamiento anterior, imaginemos que es posible identificar una serie de variables relevantes que influyen en la decisión de solicitar un viaje en la aplicación. Digamos que cuestiones como el estado del tiempo, la agenda cultural, el número de vuelos y trenes de larga distancia, congresos, conciertos, eventos deportivos ... se pueden recopilar en una base de datos, asignarles un valor ponderado y así saber con un cierto margen de antelación, de manera aproximada pero bastante ajustada, el número total de viajes que se van a realizar en cada ciudad y en cada momento. Esta información se combinaría con las pautas de comportamiento anteriores de los usuarios que utilizan la app, generando unas estructuras de expectativas en el lado de la



demanda, ponderada según métodos de ingeniería social. Ahora la cuestión vendría del otro lado del negocio, tener disponible a la cantidad de conductores necesarios para cubrir esta demanda. Fuera del punto de equilibrio que se consigue al disponer de tantos conductores como viajeros, empiezan los problemas. Si el desequilibrio se da por el lado del exceso de conductores se está ante gente desando trabajar a la que no es posible asignar una tarea. Si, por el contrario, el exceso está en el número de viajeros sin coche disponible para su demanda, estaríamos ante clientes insatisfechos, aspecto que Uber trata de evitar por todos los medios.

Planteado así parece que el problema es irresoluble por definición, y en cierto modo lo es, al menos siempre que el objetivo sea mantener con un nivel de satisfacción equiparable a clientes y trabajadores en base exclusivamente al funcionamiento del mercado. Por muy potente que sea la tecnología disponible, el comportamiento humano sobre el terreno se presenta sujeto a infinidad de incertidumbres e irregularidades, aunque sea respecto a algo tan aparentemente banal como sus necesidades y deseos de desplazamiento. Una simple desviación en el comportamiento esperado de uno de cada veinte, por poner un ejemplo, puede suponer un error agregado que vuelva ineficaz cualquier modelo basado en expectativas. La idea de predicción se vuelve entonces un objetivo inalcanzable por definición. Como señala Crawford “el achatamiento epistemológico de la complejidad en señales limpias con el propósito de hacer predicciones es ahora una de las lógicas centrales del aprendizaje automático” (Crawford, 2023: 324). El problema de este achatamiento epistemológico sobre el terreno se da cuando se pasa de establecer patrones con objetos que tiene un comportamiento pautado muy limitado, como las piezas de un juego de mesa como el Go, donde los modelos de aprendizaje han demostrado una eficacia extraordinaria, a tratar de establecer patrones del mismo tipo con agentes animados, como son los seres humanos, gobernados por un cierto margen de indeterminación, incertidumbre e impredecibilidad.

Por mucho que los programadores de Uber y sus gerentes puedan estar impregnados de este “determinismo encantado” (Campolo y Crawford, 2020), consistente en “valorar la precisión técnica de predecir identidades sociales por encima de un conocimiento contextual más profundo de cómo se hacen las predicciones” (Campolo y Crawford; 2020: 12), o por mucho que parezca que comenten el error de equiparar el comportamiento de los humanos al de unidades discretas portadoras de información que

responden de inmediato ante una instrucción, realmente, la observación sobre el terreno parece arrojar numerosas evidencias de que la estrategia real consiste en inundar las calles de las grandes ciudades del planeta de tantos vehículos como puedan movilizar, desentendiéndose todo lo posible de las condiciones vitales y laborales de sus conductores, así como de las consecuencias en términos de congestión y contaminación. Tratando en todo momento de enfocarse en influir en el comportamiento de aquellos más sensibles a los estímulos algorítmicos, los propios conductores, que se mantienen circulando, muchas veces sin rumbo fijo, por toda la ciudad en busca de los viajes asignados por la plataforma.

En este sentido, cada vez son más los estudios e informes que ponen de manifiesto los problemas de tráfico generados tras la llegada de Uber y plataformas similares a numerosas ciudades. Adoptando todas las precauciones necesarias respecto a los datos accesibles empleados en muchas de las estimaciones, parece que en la ciudad de San Francisco se puede atribuir un incremento de la congestión del tráfico, relacionado con la aparición de las plataformas entre los años 2010 y 2016, superior al 40% (Erhardt et al., 2019). En algunas ciudades chinas el efecto estimado es más modesto, pero también conduce a una conclusión de incremento del tráfico y aumento del número de horas en vacío de los taxis (Nie, 2017). En otro estudio realizado a partir de datos abiertos recogidos por una aplicación local de la ciudad de Austin, Ride Austin, que realizaba el mismo tipo de servicios que las plataformas, pero sin ánimo de lucro, lanzada tras la retirada de Uber y Lyft de la ciudad, se comprobó que casi el 75% de las millas recorridas por estos vehículos eran millas en vacío a la búsqueda de cada nuevo servicio (Wenzel et al., 2019). Es necesario señalar que en este caso la aplicación de Ride Austin operaba exclusivamente en la ciudad y ponía sus datos en abierto a disposición de la investigación, aportando mucha información de gran calidad, algo que generalmente las plataformas con ánimo de lucro evitan por todos los medios.

Los informes en ciudades de los Estados Unidos preocupadas por el asunto comenzaron a detectar problemas similares en ciudades como Boston (Gehrke et al., 2018), donde además se observaba un claro efecto de sustitución sobre el transporte público. La ciudad de Nueva York, con ciertos niveles de regulación y obligatoriedad de compartir algunos de los datos de las plataformas, decidió limitar el número de vehículos de alquiler con conductor autorizados a entrar en numerosas áreas como Manhattan, debido al incremento del tráfico y al descenso de los ingresos de conductores y taxistas por

debajo del umbral del salario mínimo (Taxi and Limousine Comission, 2019). Por su parte, la ciudad de Chicago, alarmada por el incremento de la congestión provocada por los vehículos de las plataformas, ha propuesto establecer una tasa por viaje en estas compañías y dedicar los ingresos obtenidos a mejorar la red de transporte público (City of Chicago, 2019). La lista se hace cada vez más amplia, encontrando incluso estudios tomando datos de ciudades europeas, como Londres y París, que relacionan la llegada de Uber con el aumento de la congestión y la polución (Transport and Environment, 2019). Volviendo a los Estados Unidos, y ya para terminar, Schaller (2021), encuentra efectos muy similares en ciudades como San Francisco, Toronto, Chicago, Nueva York, Boston y el área metropolitana de Denver, entre los que cabe destacar, el aumento de la congestión del tráfico, la polución y el efecto sustitución sobre el transporte público y otras opciones como caminar o ir en bicicleta, para finalmente recomendar que los formuladores de políticas públicas deben tener en cuenta que

“particularmente en áreas urbanas densas, los modos de uso eficiente del espacio, como el transporte público, caminar y andar en bicicleta, deben ocupar el asiento delantero en la formulación de políticas, con espacio para el servicio de *ride-halling* y los automóviles personales de menor prioridad” (Schaller, 2021: 9).

Algo que cada vez en más grandes ciudades del mundo parece formar parte de los objetivos de los responsables de la gestión del tráfico urbano, especialmente cuando se persigue impulsar ciudades más confortables y habitables.

Parece cada vez más evidente que las promesas de revolucionar el sector de la movilidad urbana por medio de la introducción de tecnologías que por sí mismas tienen el poder de cambiarlo todo y hacer envejecer a su competidor con su simple presencia, son poco más que eso, promesas. La retórica de redes inteligentes con capacidad de predecir y anticiparse al futuro se contrasta con la experiencia de ciudades cada vez más saturadas de vehículos, que pasan una parte importante del tiempo circulando vacíos en busca de clientes que abandonan el transporte público, o dejan de caminar, para pedir estos servicios, en muchos casos a precios irrisorios, gracias al uso de ingentes cantidades de capital que son empleadas para subvencionar este cambio de modelo. La única innovación relevante que parece vislumbrarse reside en la capacidad de centralizar el control y la información en pocas manos, así como el apetito del capital riesgo por intentar ser capaz de rentabilizar esta centralización de la información. Por lo demás, estamos hablando de toneladas de metal, invadiendo las ciudades,

autopropulsadas por combustibles fósiles y conducidas por trabajadores que tienen problemas para ser reconocidos como tal, guiados por estímulos controlados y centralizados por las plataformas. El principal papel jugado por las tecnologías de Uber en todo este proceso parece consistir en que, gracias a la concentración de información, ha obtenido una posición de poder que le permite experimentar en tiempo real con distintas estrategias encaminadas a la manipulación de la voluntad y el consentimiento de usuarios y trabajadores, además del sabotaje de los rivales potenciales y el engaño a las autoridades. La técnica más refinada en este sentido sería la introducción de las tarifas dinámicas, auténtica palanca que amplifica la capacidad para manufacturar el consentimiento e intervenir el mercado a voluntad. Pasemos a exponer una serie de evidencias al respecto.

### **17.3 Tarifas dinámicas o la discriminación por renta 2.0.**

Las bajas barreras de entrada para sus conductores, incluso su inexistencia, además de una de las reclamaciones históricas de Uber (Collier et al., 2018), como hemos visto en el apartado anterior, se convierte en un requisito casi fundamental para poder alcanzar el funcionamiento lo más cercano al óptimo del tipo de mercado configurado por la plataforma. Solo así es posible inundar las calles de vehículos circulando la mayor cantidad de tiempo posible conectados a la aplicación. El sistema GPS contribuye también a rebajar esa barrera, al hacerse menos necesaria la capacidad que tradicionalmente atesoraban los taxistas en forma de conocimiento de la ciudad. Aunque los ingenieros de Uber alardean de utilizar una potente tecnología para mejorar el sistema de enrutamiento (Uber, 2017), como ya he indicado anteriormente, la práctica totalidad de los conductores entrevistados en España utilizan otros sistemas externos a Uber, pero cualquiera de ellos consigue igualmente el objetivo de reducir la importancia del conocimiento de la ciudad como requisito.

Sin embargo, debido a que uno de los reclamos principales de la compañía es reducir al máximo el tiempo de espera del usuario, en el folleto se hace gala de haber alcanzado un tiempo medio de cinco minutos, la naturaleza fuertemente inestable y fluctuante de un tipo de mercado como el de los viajes bajo demanda provoca que irremediabilmente se produzcan cuellos de botella, es decir, momentos en los que en un lugar concreto la

demanda supera con mucho a la oferta. El éxito en términos de elevada popularidad alcanzado por la compañía, gracias las estrategias de precios bajos y promociones para los clientes, además de desplazar a muchos de los operadores presentes en el sector, tiene como consecuencia imprevista que este tipo de eventos, momentos en los que la demanda se dispara en zonas concretas de la ciudad, se fueran volviendo cada vez más frecuentes.

En cierto modo hay una parte irresoluble en este tipo de problemas. Por ejemplo, a la salida de un concierto de gran afluencia, a una hora a la que apenas funcionan transportes públicos, situada en una zona relativamente alejada de las áreas residenciales o lugares donde continuar con la fiesta, la demanda de transporte privado se disparará, como también lo hace durante eventos imprevistos como una borrasca muy intensa. Ciertas dosis de paciencia y civismo han sido la receta tradicional con la que capear este tipo de situaciones.

Sin embargo, en la era de la inmediatez fomentada por el capitalismo de plataforma, parecería que este tipo de situaciones no deberían darse, menos aún en un tiempo en que compañías como Uber basaron su estrategia de crecimiento en reclamos que consisten en ofrecer al cliente un servicio de taxi personalizado, en un breve espacio de tiempo y a golpe de un clic. No obstante, por mucha innovación tecnológica, o aunque se disponga del control de miles de vehículos desplegados por la ciudad, los cuellos de botella siguen siendo inevitables. Esto se agrava cuando este tipo de promesas también crearon un tipo determinado de consumidor, menos dispuesto a esperar y mucho más exigente con la inmediatez a la que se le ha acostumbrado.

Para mitigar en parte este problema, aunque nunca resolver del todo, se podría haber optado por contratar directamente a los trabajadores y prevenir con antelación la cantidad de ellos que habrán de estar disponibles cuando se prevea que algún evento de este tipo va a suceder. Algo así como emplear la información para realizar una planificación usando criterios transparentes. Pero, como se viene insistiendo a lo largo de todo este trabajo, en el caso del modelo Uber esto no es una opción que se contemple, a pesar de que algunas modelizaciones realizadas con técnicas de análisis propias de la micro economía sugieren que mantener esta postura lleva a un dilema muy difícil de resolver que solo se puede paliar, parcialmente, por medio del incremento del control directo ejercido hacia los trabajadores, obligándoles a acudir a costa de reducir

el beneficio empresarial, o incrementar el pago por pieza, aun manteniendo el riesgo de que los trabajadores no acudan (Gurvich et al., 2016).

La manera en que Uber decide resolver este problema consiste en comenzar a introducir en su aplicación un nuevo sistema de fijación de precios que fluctúa en función de la oferta y la demanda, real o prevista (Uber, 2018), estimada, en principio, según la relación establecida entre el número de peticiones de servicios realizada en un área determinada y la oferta de vehículos disponible en esa misma área o en zonas adyacentes (Uber, 2021a). Hasta la aparición de este nuevo sistema de tarificación uno de los reclamos publicitarios de Uber había estado basado en ofrecer precios por debajo de los que ofrece el taxi. El sistema de tarificación dinámica hacía tambalearse este principio. A partir de este momento los precios se hacían impredecibles. El nuevo sistema implantado consistía en aplicar un multiplicador, que se muestra a conductores y clientes, sobre la tarifa base que se establece. Al conductor se le muestra en la interfaz de usuario un mapa de la ciudad donde está trabajando sobre el que se refleja la demanda con diferentes intensidades de color, cuanto mayor es la demanda, más intenso es el color impresionado sobre el mapa (ver figura 6).

Es difícil concretar el momento exacto en que se introduce en la aplicación esta nueva forma de calcular las tarifas. Es posible que se vaya incorporando en momentos diferentes en cada una de las ciudades de manera progresiva. Así, en Madrid se lanza el sistema dinámico de tarificación en mayo de 2016, apenas unos meses después de haber regresado tras fracasar en su primer intento (Jorro, 2026). Sin embargo, en Estados Unidos ya llevaba tiempo funcionando, por ejemplo, algunos concejales de la municipalidad de Nueva York ya habían presentado una propuesta para prohibirla en enero de 2015 (Feuerhed y Prendergast, 2015).

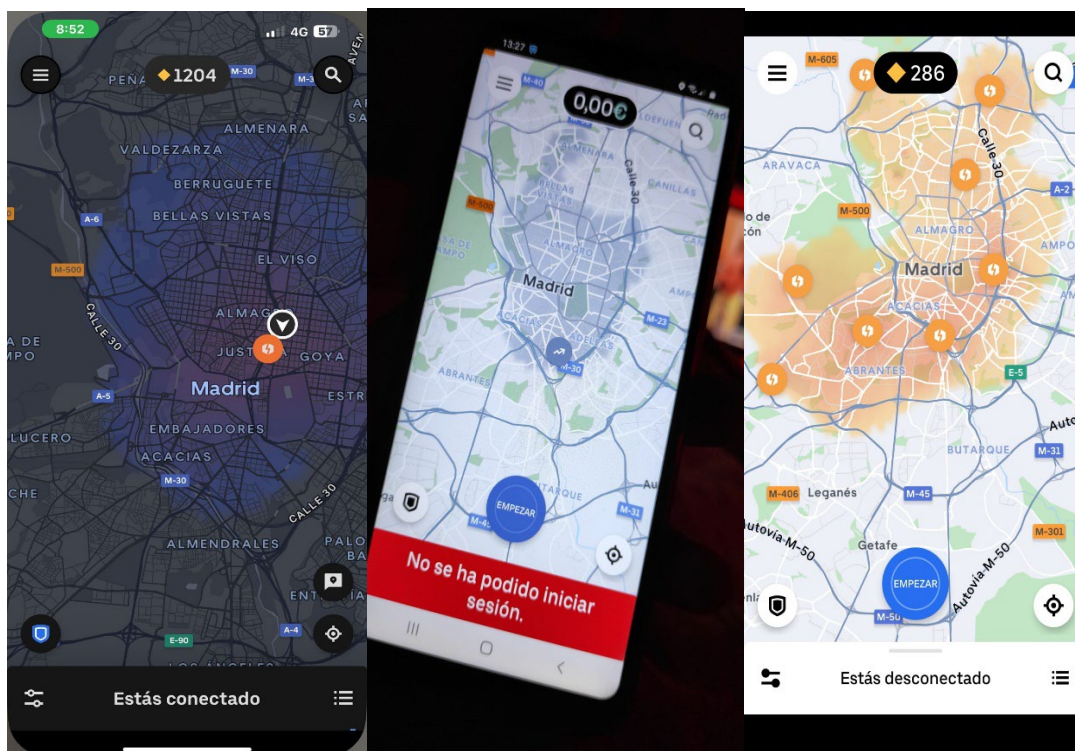


Figura 6: Mapas indicando alta demanda sobre la ciudad de Madrid representada por la intensidad del color. Fuente: material proporcionado por los trabajadores.

La utilidad del método de precios dinámicos para mejorar la asignación de recursos escasos es defendida desde la ortodoxia de la economía neoclásica, pero el mejor ejemplo de un texto paradigmático exponiendo sus ventajas lo encontramos entre las publicaciones con aspecto formal de investigaciones académicas que produce y distribuye la propia compañía. Concretamente el artículo *The effects of Uber's surge pricing: a case of study* (Hall, et al., 2015), en el que se realiza una comparativa entre dos momentos concretos donde la demanda se dispara. La diferencia entre uno y otro es que en uno de los momentos escogidos el sistema falló por un problema técnico durante veintiséis minutos. Para la realización del estudio se emplearon los datos propios de Uber, facilitados por la plataforma. Además, dos de las tres personas que lo firman, Hall y Kendrick, son ellos mismos empleados de Uber, el primero como economista jefe y el segundo como científico de datos.

Sus conclusiones se centran en mostrar dos grandes ventajas de este sistema. La primera de ellas es que mediante el incremento de precios se consigue atraer más conductores a la zona tensionada motivados por la expectativa de recibir un mayor ingreso. Del lado de la demanda, su conclusión es que “el segundo efecto fue asignar viajes a aquellos que

más lo valoran” (Hall et al., 2015: 4). Esta observación se sostiene en base a una conceptualización de los datos que consiste en segmentar y cuantificar el número de acciones realizadas por los clientes. Así, se divide el proceso que va entre que alguien abre la aplicación para solicitar un vehículo en distintas fases: la solicitud del precio estimado; la aceptación y petición del servicio; el tiempo medio hasta que llega un vehículo al punto de recogida; y el número total de viajes completados. El análisis de los datos, reorganizados según estos criterios de clasificación, remarcando que los datos son proporcionados por la plataforma, parece arrojar el resultado de que en el momento que no fue posible activar el sistema de precios dinámicos, las peticiones se dispararon, el tiempo medio de espera aumentó y la tasa de viajes completados descendió, todo ello causado porque la demanda superaba a la oferta.

El efecto detectado es explicado por los autores debido a que, en el momento en que funcionaba la tarifa dinámica, un porcentaje importante de los clientes, cuando abrían la aplicación y veían el elevado precio, renunciaban al servicio y cerraban la app sin completar la petición. Expresado según sus palabras del siguiente modo: “desde el punto de vista de la eficiencia económica, esto fue muy beneficioso porque aquellos que terminaron solicitando un viaje son aquellos para los que su opción externa era peor, lo que los llevó a valorar más a Uber en ese momento particular” (Hall et al., 2015: 3).

A mi juicio esta forma de observar el asunto pone de manifiesto el tipo de problemas ignorados por definición por ciertos enfoques procedentes de la ciencia económica, centrados exclusivamente en el análisis de curvas, gráficas y diagonales que representan equilibrios óptimos formulados en abstracto. Sin entrar a cuestionar la validez de la procedencia de los datos y sus posibles sesgos interesados, el hecho de analizar paquetes de datos con cientos o miles de entradas lleva irremediamente a ese “achatación epistemológico de la realidad” señalado por Crawford (2023: 324), que conecta determinados enfoques de ciencia económica con los desarrollos del aprendizaje automático a través de un uso altamente instrumental y experimental de la estadística. Esta visión del comportamiento humano, basado en principios de la escatología marginalista y neoclásica, parece basarse en la premisa de que todos los agentes tienen el mismo poder de compra, por ello su decisión de aceptar o no el precio de Uber tan solo depende de contar o no con una opción alternativa mejor. Sin embargo, resulta evidente que este sistema lleva a cabo un proceso de discriminación por razones de renta, de tal modo que quien disponga de menor capacidad de compra se ve



expulsado del sistema. Su retirada consigue facilitar el acceso a quienes pueden permitirse asumir el pago, que en ocasiones puede llegar a ser muy elevado. O, dicho de otra forma, en caso de escasez puntual de recursos, los que estén disponibles se distribuyen en razón a la renta, eliminando de la ecuación de distribución cualquier otro criterio. Esto provoca enfados y quejas por parte de los clientes, que pueden ver como el viaje de vuelta desde un lugar alejado puede llegar a multiplicarse por cuatro o más con respecto al mismo trayecto realizado en la ida (Pedreño, 2023), haciendo que el servicio en determinados momentos se vuelva poco confiable. El capitalismo de plataforma, basado en el discurso de facilitar el acceso a infinidad de servicios a golpe de clic, en cuanto tiene un problema de sobredemanda recurre al viejo modelo de discriminación en función de la renta, enterrando cualquier otro criterio posible de distribución de recursos puntualmente escasos.

Pero analicemos brevemente el alcance de las ventajas del sistema por el lado de la oferta. El argumento principalmente esgrimido para defender la eficacia en términos de mercado de las tarifas dinámicas, en el caso de la oferta, es que al elevarse los precios por viaje los conductores se ven atraídos por el posible incremento de ingresos que pueden obtener. Esto, como hemos visto, se afirma tal cual, en el artículo de Hall et al., (2015) previamente referido. El efecto atracción provocado por el multiplicador de tarifas no se limita exclusivamente a los conductores que en ese momento están trabajando, sino que incluso puede llegar a provocar que conductores que ya hayan finalizado su jornada decidan retomarla, pues la plataforma también suele enviar alertas a través de la aplicación informándoles del incremento de la demanda, aunque ya hayan decidido desconectarse y descansar.

Las evidencias a favor del incremento de la oferta no solo se sostienen en base al artículo señalado que toma como referencia para el análisis dos momentos muy concretos y localizados en la ciudad de Nueva York. También es ampliamente difundido durante una época otro estudio elaborado en el seno de la factoría Uber de productos con formato académico. En concreto nos estamos refiriendo al texto firmado por Chen y Sheldon (2016), *Dynamic pricing in a labor market: surge pricing and flexible work on the Uber platform*, donde se presentan resultados de un análisis mucho más sistemático, llevado a cabo gracias al acceso a los datos de 25 millones de viajes realizados de un conjunto seleccionado aleatoriamente de conductores de UberX en las ciudades de Chicago, Washington DC, Miami, San Diego, y Seattle, durante el periodo

comprendido entre el 4 de septiembre de 2014 y el 4 de julio de 2015. Para acceder a toda esa información cuentan con la colaboración directa de la plataforma, que pone a su disposición los datos. De hecho, M. Keith Chen, además de profesor de economía del comportamiento en UCLA, fue durante un tiempo jefe de investigación económica en Uber y responsable del diseño del algoritmo de incremento de precios que él mismo evalúa, como se refleja en la declaración de divulgación del propio artículo.

Con esta trayectoria apenas sorprende que las conclusiones del estudio vengan a poner de manifiesto las ventajas derivadas del sistema de tarifas dinámicas introducido por Uber, que consigue “aumentar la oferta de viajes en la plataforma Uber al incentivar a los socios-conductores para que proporcionen más viajes de los que habrían ofrecido sin los aumentos de precios” (Chen y Sheldon, 2016: 15). Esto se produce por dos vías, según sus datos, pues las tarifas dinámicas consiguen influir en la toma de decisiones de los conductores al alargar la duración de su sesión<sup>28</sup>, así como incentivar la planificación estratégica, permitiéndoles salir a trabajar en los horarios que prevén precios más elevados. Aparece también un aspecto que ha sido en todo momento un punto duro en el argumentario de Uber, la capacidad del trabajador de planificar libremente tanto la duración de su jornada como el momento del día en que comenzar, condensado en el término flexibilidad. Potenciar la flexibilidad, como gran significante que condensa infinidad de interpretaciones posibles, en este caso lo que realmente persigue es conectar de manera más directa al trabajador con los ritmos fluctuantes del mercado (Fernández Rodríguez et al., 2015), convirtiéndose así en uno de los argumentos centrales utilizados por Uber para negar el reconocimiento de la relación laboral. Si bien, según los estudios de Chen esta elevada flexibilidad se convierte en el gran beneficio para todos los agentes que participan en el mercado creado por Uber. Profundizando en este mismo tipo de razonamientos, en un estudio posterior (Chen et al., 2019), consideran que este tipo de arreglos pueden tener desventajas en términos de carrera laboral estable y capacidad de predecir los ingresos, pero el simple hecho de poder elegir el horario de trabajo compensa por sí mismo estas desventajas.

---

<sup>28</sup> Como se viene mencionando a lo largo del texto, el marco que tratan de imponer las plataformas se basa en sostener que ellas no contratan trabajadores porque el único servicio que prestan es el de poner a disposición una aplicación que actúa como espacio virtual para la mediación. Los profesores Chen y Sheldon asumen de manera acrítica este marco, así se refieren a los trabajadores como socios-conductores y a la jornada de trabajo como sesión.

#### **17.4 Experiencias subjetivas y construcciones sociales acerca de las tarifas dinámicas: fatalismo, desconfianza, control y discriminación.**

A pesar de lo que se sugiere en los estudios que tratan de presentar las ventajas proporcionadas para los trabajadores por las tarifas dinámicas, en el transcurso del trabajo de campo se ha podido ir encontrando una profunda desconfianza hacia la eficacia y transparencia de este tipo de sistemas de fijación de precios. Esto es consistente con lo que se muestra en investigaciones de tipo cualitativo realizadas en base a entrevistas semi estructuradas con conductores en diferentes contextos (ver por ejemplo Dubal, 2023; Lee et al, 2015; Shapiro, 2018; Rosenblat y Stark, 2015; Rosenblat, 2018). En la mayoría de estos trabajos, como en este que se expone aquí, la desconfianza expresada por los conductores se basa en haber tenido diferentes tipos de experiencias negativas en algún momento persiguiendo los aumentos de precios de las tarifas dinámicas. Aunque el caso español es particular, como explico con detalle en siguientes secciones, debido a que una parte importante de los conductores de Uber y compañías similares no dependen exclusivamente de los ingresos obtenidos a través de la plataforma para determinar sus salarios, la presencia de incentivos salariales ligados a la facturación provoca que también se vean obligados en cierta medida a tratar de obtener un incremento de ingresos a través de la aplicación.

Lo expresado por los trabajadores en este sentido remite a sospechas acerca de la posibilidad de que tanto los precios como la demanda que aparecen en su interfaz puedan estar siendo manipulados de manera más o menos sistemática, quizá no en todos los casos, pero sí en momentos puntuales. Así lo expresaba una trabajadora que utiliza la aplicación de Uber:

“Que es la oferta y la demanda, digitalmente, por lo de los algoritmos, es que también es falso, es que te pueden decir que es la ley de la oferta y la demanda, cuanto más gente pide más alto es el viaje, pero... Hay establecidas horas que ellos las suben artificialmente, porque dices... eso lo he notado en la mañana, veo toda Madrid rojísima, estoy en medio (...) Lo vemos en rojo en la aplicación y tu estas ahí, y tenemos capturas de pantalla que no te salta nada, y sobre todo cuando empezó lo del Covid, vamos es que era una risa, empezó a notarse el bajón en enero, pero es que febrero y hasta lo del Covid bajo en picado y se notaba muchísimo y decías, pero vamos

a ver, ¿qué zona de alta demanda es esta?, si estoy aquí en la Castellana y no salta nada. ¡Era mentira!” (Conductora (V) Uber Madrid)

De hecho, es común en ciertos momentos que estos trabajadores prefieran circular en dirección contraria, en una práctica que podemos denominar “huir de la alta demanda”, porque también puede repercutirles negativamente. En ocasiones los clientes dirigen su enfado con la tarifa hacia los propios conductores, haciéndolos responsables, o al menos considerándolos beneficiarios, del precio elevado, lo que puede tener consecuencias en forma de recibir una baja valoración por parte del cliente. De este modo lo explicaba otra trabajadora de Uber y Cabify en el área de Madrid:

“se cabrean estando dentro del coche, me ha pasado alguna vez, se cabrean y tú los llevas y están despotricando y es que yo no tengo culpa ¿sabes? Al final tú eres la que paga las consecuencias siempre, ellos son siempre los que quedan bien y se forran, tanto los de las flotas como los de Uber, y nosotros somos los pringados que nos comemos todos los marrones” (Conductora (R) Cabify Madrid).

Otro conductor entrevistado para esta tesis parecía dar con la clave de uno de los problemas detectados por estudios realizados con métodos de ingeniería inversa para testar la eficacia de los algoritmos de tarificación dinámica de Uber (Le Chen et al., 2015). El entrevistado, que había estado un tiempo cercano a los seis meses trabajando para una flota con la aplicación de Uber traslada así su experiencia:

“No, no funciona bien, porque yo lo intenté hacer unas cuantas veces y resulta que, por ejemplo, había una zona naranja por la zona de plaza Castilla y yo estaba por la zona de Puerta Toledo, te saltaba la zona naranja y dije: “anda mira que bien” pues voy rumbo para allá. Tardabas 10 o 15 minutos, cuando llegabas allí desaparecía. Te saltaba luego la zona de yo qué sé, Villalba, por ejemplo, o las Rozas y dices bueno venga, cuando vas rumbo para allá desaparece. No sé si esas zonas de más demanda duran muy poquito o es que te están haciendo desplazarte para perder tiempo... o... No sé, no lo sé. Realmente no sé, pero yo sí que intente ir a esas zonas unas cuantas veces y es que cuando llegabas allí ya se había ido, supuestamente la zona de influencia.

-Y ni si quiera te saltaba alguna...(Entrevistador)

-Sí, pero no allí, sino de camino a esa zona te saltaba alguno y como no te dejan rechazar, no puedes rechazar ningún viaje pues te cortan, llevas al cliente allí y cuando quieres volver a la zona ya ha desaparecido”. (Conductor Uber (J) Madrid)

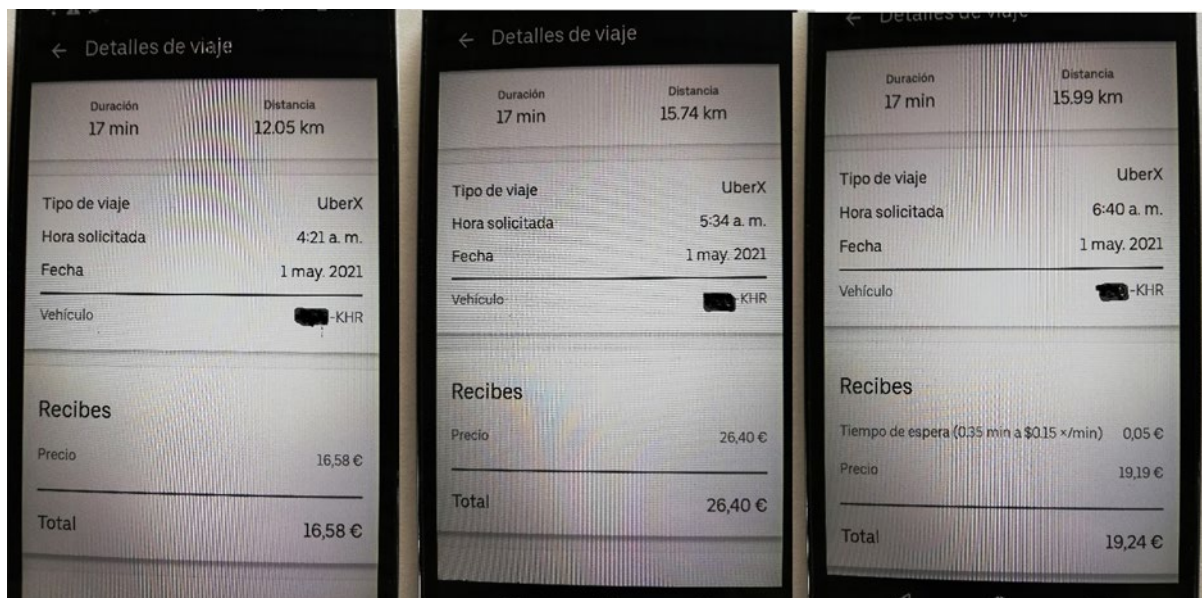
Estudios realizados en ciudades de Estados Unidos ya habían puesto de manifiesto alguno de los rasgos que los conductores entrevistados identifican. Por ejemplo, Le Chen et al., (2015), mediante una recopilación sistemática realizada con 43 teléfonos conectados a la aplicación, usando la versión ofrecida al cliente y distribuidos por los distritos centrales de San Francisco y Manhattan, comprobaron que la mayoría de los aumentos de precio se producían en oleadas poco estables y, en ocasiones, poco predecibles, teniendo una duración inferior a los diez minutos. Además, comprobaron que los precios fluctuantes tienen un efecto mayor sobre la oferta, retirando a clientes del mercado, que, sobre la demanda, atrayendo a conductores a las áreas con sobretensión. Pero quizá más llamativo, y que arroja dudas de fondo sobre la (¿excesiva?) sensibilidad y precisión del sistema, es que encontraron que en la misma área geográfica y de manera simultánea había diferencias respecto a la asignación o no del aumento de precios, algo que según explican fue comunicado a Uber quien respondió afirmando que se había debido a un error puntual del sistema. Finalmente, destacan que el principal problema derivado de este tipo de mecanismos es la opacidad respecto al funcionamiento de los algoritmos de aumento de precios, algo que muchos de los conductores comparten.

La cuestión de la opacidad es un problema estructural del control del mercado por medio de algoritmos. En el caso de Uber este control del mercado se ejerce de una manera particular a través de las “asimetrías de la información” (Calo y Rosenblat, 2017). Como muestran Calo y Rosenblat, las tarifas dinámicas son el ejemplo más exacerbado donde se hacen efectivos esos mecanismos destinados a utilizar la información de manera asimétrica en favor de los intereses de la plataforma. La experiencia acumulada por los conductores les hace actuar de manera desconfiada hacia este tipo de estímulos. Esto ha supuesto llegar a sugerir, en artículos académicos, las ventajas para la plataforma de informar mal acerca de los pronósticos y la situación de mercado, presentando esta estrategia de desinformación como un método eficaz para hacerlos dirigirse a las zonas que la plataforma considera más rentables para sus intereses, logrando así paliar el desajuste espacio-temporal entre la posición en la que se encuentran los trabajadores y el lugar donde se detecta o espera la demanda (Guda y Subramanian, 2019).

Pero los problemas presentes en los mecanismos de fijación de precios se agravan debido al intento constante de añadir nuevos procedimientos para el cálculo de los

mismos, incorporando variables a la ecuación como serían la disposición de alguien a pagar un precio más elevado por una ruta determinada en cada momento del día. Esta variable sería calculada empleando técnicas de aprendizaje automático que incorporan al modelo el historial completo de cada cliente, además de factores de tipo contextuales como el tiempo meteorológico o el tráfico, y sería una función incorporada al sistema desde al menos el año 2017 (Griswold, 2017b). La opacidad por diseño y el uso asimétrico de la información impiden comprobar de forma precisa el modo real en el que finalmente se ejecutan estos sistemas. A pesar de ello aparecen rastros de esta práctica percibidos por los clientes. Por ejemplo, Calo y Rosenblat, (2017: 1659), recopilan ejemplos de quejas de usuarios que muestran evidencias de cobros diferentes por trayectos similares, iniciados en el mismo punto de origen y con el mismo destino, si bien, la ruta marcada por la aplicación difiere, aunque la solicitud sea realizada al mismo tiempo desde dos teléfonos diferentes. Yo mismo he podido comprobar personalmente la existencia de estas aparentes anomalías en el caso español (Riesgo Gómez, 2023b), pudiendo mostrarlo gracias a las capturas de pantalla obtenidas de los teléfonos de los trabajadores en las que muestran trayectos con tiempos y distancias similares, a los que se aplican precios muy diferentes entre sí. (Figura 7).

Figura 7. Disparidad de precios con trayectos muy semejantes. Fuente: elaboración propia a partir del material proporcionado por trabajadores.



Este tipo de prácticas de manipulación del mercado son posibles gracias a aprovechar la posición ventajosa proporcionada por las asimetrías de la información impuestas por Uber. Si bien pueden tener efectos negativos en el lado del cliente, desde el lado del

conductor la situación tiene efectos potenciales más negativos. En primer lugar, estas prácticas generan confusión y desconfianza, como se muestra en los extractos de las conversaciones anteriores, los conductores tienden a desconfiar por sistema de los aumentos de precios, tan solo los que hacen la mayor parte de su turno de noche o durante los fines de semana se ven beneficiados, pero porque lo habitual en esos momentos es que toda la ciudad de Madrid tenga los precios más elevados de lo normal, con lo cual los trabajadores lo interpretan como un pago añadido, casi garantizado, a cambio de aguantar los inconvenientes de trabajar por la noche o en fin de semana.

La desconfianza también conlleva a menudo un cierto sentimiento de fatalismo, de que la suerte propia queda en manos de algún tipo de fuerza superior que se escapa al control y sobre la que poco se puede hacer más que aceptar sus designios. Así lo expresaba uno de los conductores de Uber en Madrid:

“Es que fíjate que yo he pensado ¿Y si fuera un acuerdo tácito de alguna progresión? Tú las primeras cuarenta horas las vas a cobrar..., no vas a hacer más de doce euros la hora, eso sí, si estás en vez de cuarenta horas conectado estás cincuenta, esas diez horas de diferencia ya no las vas a facturar a doce, sino que el ente, o el dedo, o el algoritmo, se compromete a que vas a facturar a quince, y si haces sesenta, entre las cincuenta y uno a la sesenta no vas a facturar a quince sino a veinticinco. A lo mejor me lo plantean así y me interesa entrar en el juego”

(Conductor (Jlan) Uber Madrid).

En este verbatim podemos comprobar la mezcla de desconfianza y fatalismo. La desconfianza se pone de manifiesto en la dificultad para encontrar un término que defina de una vez a la entidad que controla su desempeño. Este ir y venir partiendo de una definición como algo impersonal, casi como una presencia incorpórea y sagrada, como sería un ente, algo venido de otro mundo, para pasar de inmediato a algo tan humano como un dedo, cargado a su vez de cierto simbolismo relacionado con la arbitrariedad, pues la elección a dedo no deja de connotar un cierto favoritismo, para finalmente adoptar el término comúnmente aceptado de algoritmo, lo que sería la explicación estándar. El fatalismo se hace evidente especialmente en la expresión final, ese “a lo mejor me lo plantean así y me interesa entrar en el juego” refleja la opacidad a la que se ve sometido, pues según su percepción nadie le ha explicado del todo las reglas del juego, así como la falta de control que en el fondo experimenta en su día a día.

A la hora de analizar todas las implicaciones que se derivan de este tipo de prácticas un problema es distinguir en qué medida estamos ante ofuscaciones deliberadamente insertas en el diseño de la arquitectura algorítmica que sujeta a los trabajadores o errores de los propios trabajadores a la hora de interpretar correctamente las señales enviadas por dicha arquitectura, esto es “problemas técnicos o un malentendido sociotécnico” (Calo y Rosenblat, 2017: 1660). Pero posteriormente al desarrollo del propio trabajo de campo han aparecido estudios que parecen apuntar a una discriminación salarial algorítmica como práctica sistemática instaurada por defecto en la aplicación (Dubal, 2023). La idea central que expone Dubal es que la capacidad tecnológica desarrollada por plataformas como Uber para recopilar información a ambos lados del mercado proporciona la posibilidad técnica de establecer estos mecanismos de “discriminación laboral algorítmica” (Dubal, 2023), consistente en ofrecer tarifas diferentes a distintos trabajadores a cambio de realizar exactamente la misma tarea.

Los datos recopilados de los conductores podrían estar siendo utilizados para tratar de establecer el menor pago posible para sus trabajadores, o, incluso, el mayor pago posible para el cliente sin trasladar toda la información al conductor, todo ello como resultado de la estimación del comportamiento más probable de cada uno de los participantes, en función de factores como sus hábitos y usos previamente registrados, el estado de necesidad estimado para uno u otro gracias al procesamiento de infinidad de variables introducidas en la ecuación pero nunca suficientemente aclaradas, debido al sistema opaco de gestión de la información, así como propiciado por su capacidad de procesar información y emitir instrucciones en tiempo real.

Sin embargo, para el caso del trabajador, el rango de elecciones posibles siempre es menor, especialmente cuando su comportamiento está limitado por un marco de acción muy específico como es el de una situación laboral orientada a obtener rendimiento económico. Simplemente esta circunstancia de por sí ya constituye un imperativo que empuja al trabajador a pasar la mayor parte del tiempo posible conectado y en circulación, lo que le coloca de antemano en una situación de especial subordinación ante las disposiciones procedentes de la plataforma, pues, en definitiva, de su intermediación depende la obtención de los objetivos del propio trabajador. Esta situación de especial vulnerabilidad y dependencia tiene como consecuencia que a la plataforma le resulte relativamente más sencillo estar en condiciones de influir en sus decisiones. Es decir, la posición estructural que ocupa el conductor facilita la obtención



de la influencia de los mecanismos algorítmicos de control desarrollados por la plataforma y amplifica sus efectos, por lo que el trabajador se convertiría en el principal objetivo a la hora de diseñar mecanismos para ejercer diferentes métodos de control.

Por el lado del cliente la posibilidad de manipulación se centraría principalmente en utilizar el sistema dinámico de fijación de precios para extraer la mayor cantidad posible de ganancias estimada como resultado de la combinación de su poder adquisitivo y de la situación de necesidad calculada.

Así, en el trabajo ya citado de Calo y Rosenblat (2017), se achacaban estas diferencias de precios a aspectos como el modelo de smartphone o el estado de la batería. Esto podría suponer que un smartphone de alta gama con muy poca batería obtuviera un precio mucho más elevado que un teléfono de menor valor y con la batería casi completa. Aunque Uber ha negado estos detalles, y este punto queda reflejado en el propio artículo de Calo y Rosenblat, lo cierto es que una auditoría realizada en España sobre varios aspectos técnicos referentes a estas aplicaciones (Éticas et al., 2023), encuentra que la aplicación de Uber recopila datos innecesarios para prestar el servicio, entre los que se encuentran detalles como “memoria disponible en el dispositivo. Nivel de la batería (valor de 0 a 1) y estado de carga. Dirección IP del dispositivo si está conectado a WIFI” (Éticas et al., 2023: 32). Si bien estos indicios no resultan concluyentes, sí abren la puerta a pensar que si estos datos se están recabando podrían estar siendo usados de alguna manera. Ya hemos visto que una de las lógicas rectoras del capitalismo es recopilar datos aunque se desconozca su utilidad inmediata.

Evidencias más sólidas de discriminación de precios son presentadas en un estudio (Chang et al., 2022), en el que, mediante una simulación de peticiones de servicios en la aplicación de Uber entre los aeropuertos y una lista de hoteles organizados en función de sus tarifas, en las ciudades de Los Ángeles, Nueva York y San Francisco realizados durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2018, los autores encuentran una correlación entre el precio medio del hotel de destino y el precio cobrado por la aplicación. Cuanto mayor es el precio medio de la habitación mayor sería la tarifa cobrada al viajero hipotético. Esto aparentemente podría representar alguna ventaja para los trabajadores de Uber, en la medida que el afortunado o afortunada que reciba este servicio ganaría más dinero por el mismo tiempo. Si bien, desde que Uber introdujo nuevos sistemas de tarificación en 2017, con la tarifa denominada “por adelantado”, los precios cobrados por la plataforma se desacoplan de los ingresos que recibe el

trabajador (Griswold, 2017a). Este aspecto es reconocido por Daniel Graff, vicepresidente de crecimiento de Uber, en unas declaraciones realizadas a los medios de comunicación. Graff, tras admitir que los trabajadores no se ven beneficiados, afirmaba que “Uber está redirigiendo el dinero de las tarifas adicionales para ofrecer mayores subsidios a las rutas de UberPool, pagar las promociones de los conductores y aumentar la cantidad de viajes por la ciudad” (Carson, 2017), lo que viene a significar que el dinero extra recaudado mediante este nuevo sistema de tarificación no repercutía directamente en un aumento del salario pagado a los trabajadores, sino que se estaba utilizando para erosionar la competencia y continuar con una estrategia sostenida de precios predatorios, algo que según la teoría estándar es irracional, pero que puede ser considerado como la forma habitual de actuar en el capitalismo de plataformas (Khan, 2017).

Por su parte, por el lado del trabajador, ya hemos visto como los precios dinámicos generan desconfianza lo limita el potencial de manipulación que la plataforma desearía. Pero existen otros tipos de mecanismos empleados para influir en su percepción y tratar de modificar su comportamiento. Algunas de las estrategias destinadas a tal fin podrían estar siendo utilizadas sin que los conductores sean conscientes de ello. Por ejemplo, en las entrevistas se mencionan diferentes casos de situaciones anómalas que carecen de una explicación acorde a la formación mínima recibida acerca del funcionamiento de la app, o a su propia experiencia. Cuestiones como recibir peticiones de servicio para las que hay que recorrer largas distancias, algo que choca con el principio de que el vehículo asignado es el más cercano al cliente. Viajes muy rentables que misteriosamente desaparecen de su interfaz después de haber sido aceptados o precios que varían sin una explicación clara. Estos serían solo algunas de las múltiples circunstancias que pueden ser calificadas como anomalías técnicas con las que los trabajadores se ven obligados a lidiar. De muchas de ellas la única evidencia es el testimonio de los propios trabajadores, pero a continuación quería mostrar algunos ejemplos de anomalías técnicas que sí han dejado un rastro más tangible y que es compartido por estos trabajadores en grupos privados de wasap en los que he sido incluido en algún momento.

La primera de ellas sería una figura realizada recopilando varias capturas de la pantalla del teléfono de conductores que muestran como su vehículo se encuentra en medio de una zona de alta demanda y no está recibiendo ningún servicio (Figura 8).

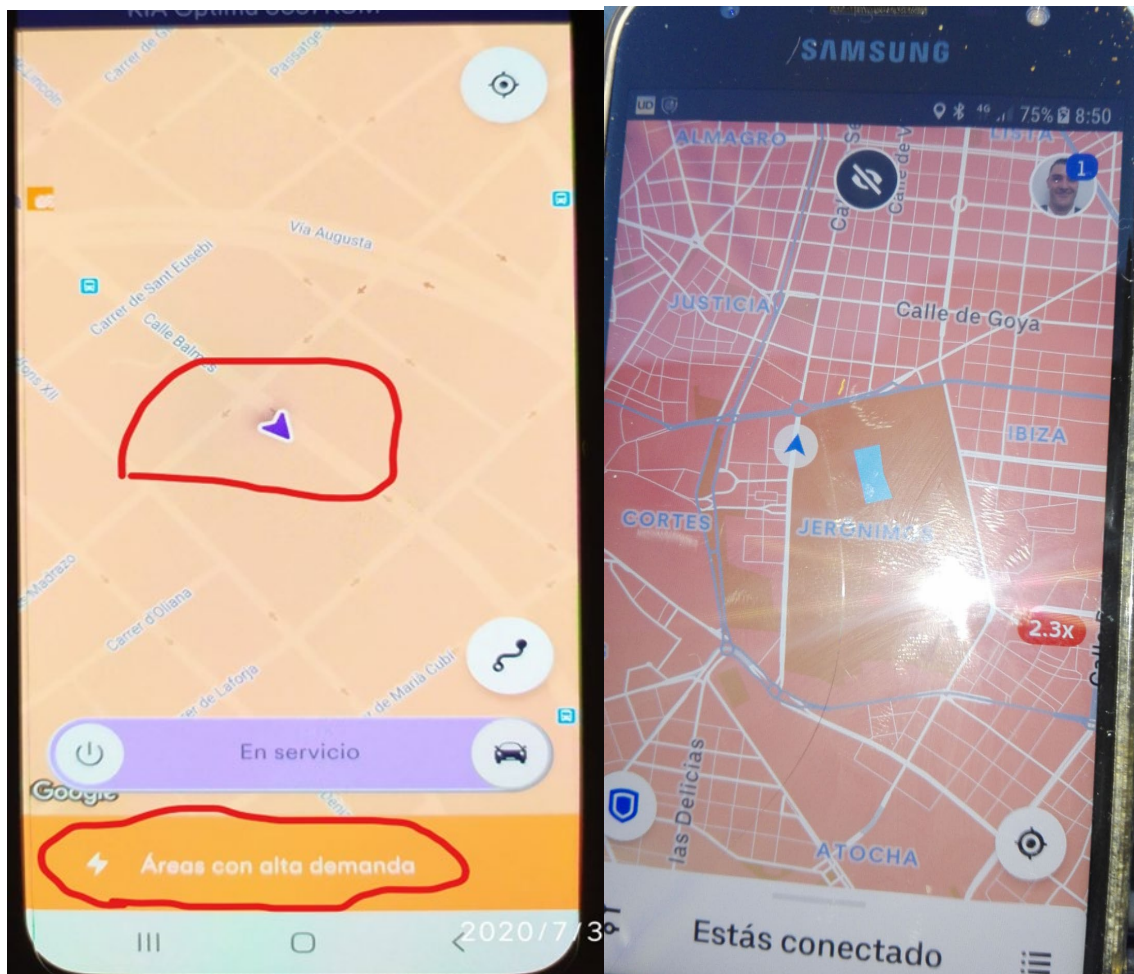


Figura 8. Ejemplos de alta demanda sin servicio. Fuente: material recopilado a lo largo del trabajo de campo.

Como se puede comprobar, no son solo los testimonios de los trabajadores los que invitan a pensar que las áreas de alta demanda, en ciertas ocasiones al menos, pueden ser interpretadas como un método de gerencialismo blando, destinado a dirigir a los conductores a aquellos lugares que, por las razones que sean, resultan atractivos para las plataformas. La primera captura, situada a la izquierda en la figura, ha sido facilitada por un conductor de Barcelona que trabaja con la aplicación de Cabify, evidencia esta circunstancia, que bien podría deberse exclusivamente a un error técnico, aunque demasiado habitual, como parece evidenciarse de los testimonios de los trabajadores, además de que genera confusión y desconfianza. La segunda captura recogida en la misma figura muestra una situación similar, si bien en este caso procede de un conductor de Uber y está realizada en Madrid.

En la siguiente figura se presenta un fragmento de una conversación entre varios de estos conductores. La conversación no tiene continuidad, en los chats participan muchos

conductores y las conversaciones se entrecruzan saltando de tema en tema en función de las circunstancias que estén teniendo lugar en cada momento. En concreto en este grupo, que ha sido creado por los delegados sindicales en una de las mayores flotas de España al servicio de Uber, en algunos momentos han llegado a contar con una cifra superior a 450 trabajadores incluidos. En el fragmento mostrado uno de los trabajadores, casi al final de su turno, menciona algo que ha detectado, al final del día, cuando está a punto de concluir su jornada, la aplicación le envía una solicitud de viaje especialmente atractiva, otra compañera le responde confirmando su percepción (Figura 9).

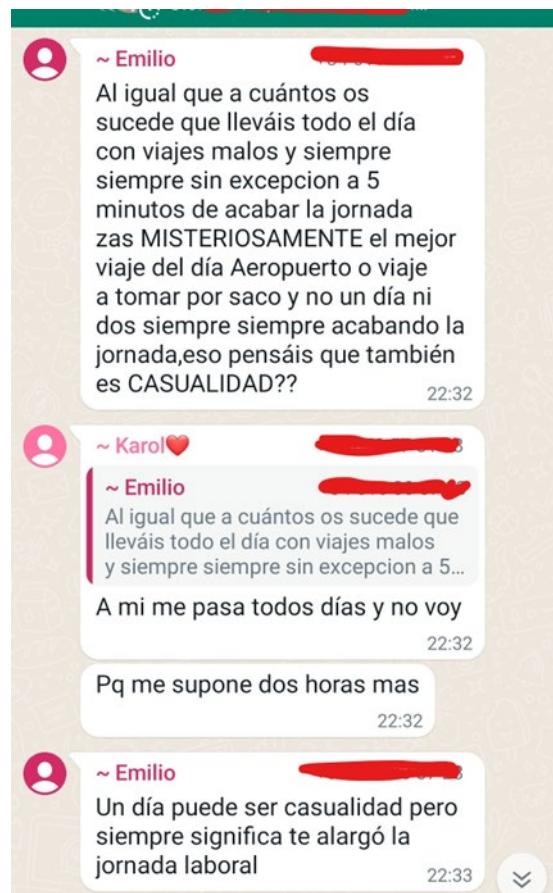


Figura 9. Al final del día los mejores viajes. Fuente: material recopilado durante el trabajo de campo

La interpretación del suceso reflejado parece evidente a primera vista. Lo que se está tratando de hacer es forzar a estos trabajadores para alargar su jornada laboral con el fin de incrementar el número de vehículos en circulación. Si pensamos que esta práctica se

produce solo con la mitad de los vehículos de esta flota, alrededor de 3.000 en Madrid, y supone alargar tan solo una hora por cada uno, significa que la plataforma estaría obteniendo unas 1.500 horas más de vehículos por día circulando por la ciudad.

Para terminar, en la siguiente captura de pantalla se muestra una queja compartida por un conductor en otro grupo de wasap diferente. En este caso se trata de un grupo integrado prácticamente en su totalidad por trabajadores autónomos que son propietarios de la licencia y el vehículo, a diferencia de la mayoría de los trabajadores de Uber en España que lo hacen contratados por una flota intermedia. Este aspecto se explica con más detalle en las siguientes secciones. Para lo que nos interesa, basta con saber que los trabajadores por cuenta propia se hacen cargo de los gastos, lo que les obliga a mirar con mucha más atención la rentabilidad de cada viaje. En la captura se muestra cómo comparte en el chat una captura propia en la que se queja de que Uber le ha enviado una solicitud de viaje con una distancia de kilómetros diferente al cálculo que ha realizado él por su cuenta con su propio navegador, esto también le lleva a quejarse del precio asignado que, en principio, se fija en función de los kilómetros y el tiempo estimado, algo que no parece corresponderse con la realidad percibida por muchos de estos trabajadores (figura 10).

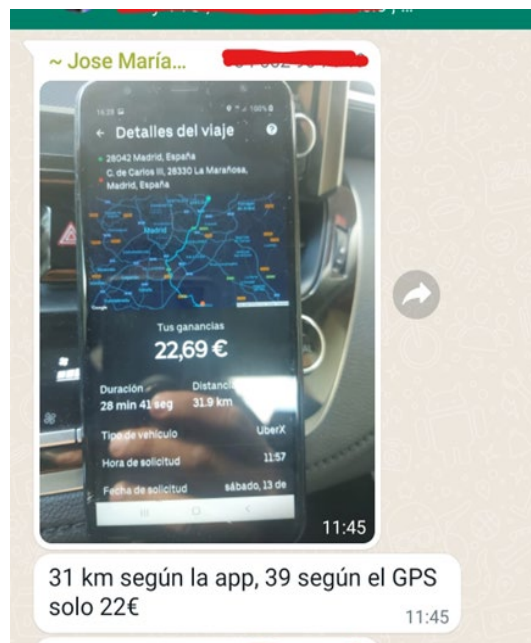


Figura 10. Error en el cálculo de kilómetros. Fuente: Material propio

Esto sugiere una pregunta, ¿es posible que una aplicación informática como la de Uber cometa un error calculando una distancia? La respuesta más obvia que surge es que no, estaríamos ante uno de los cálculos más simples de realizar para una plataforma como Uber, diseñada con el objetivo de desplazar pasajeros de un punto a otro. Además, la discrepancia no es menor, casi un 20% de desviación. La interpretación aparentemente más obvia es que la plataforma ha presentado un cálculo al conductor en el que se trata de escamotear unos kilómetros para inducirle a aceptar el viaje. Si bien esto podría ser un caso extremo, en este y otros grupos de WhatsApp es relativamente frecuente la difusión de capturas de pantalla de los teléfonos móviles en las que se muestran viajes con tarifas extraordinariamente bajas. Hay que considerar que quien está inmerso en esa situación laboral, sometido a innumerables estímulos y con el objetivo de realizar viajes, habitualmente no cuenta con el tiempo o la atención suficiente como para detenerse a comprobar la rentabilidad de cada servicio.

Todas estas evidencias presentadas aquí de lo que podemos denominar anomalías técnicas, anomalías con las que las personas que trabajan bajo las órdenes de estas plataformas están relativamente acostumbradas a lidiar, presentan un cierto problema a la hora de elaborar interpretaciones. ¿Cómo es posible que esté pasando esto cuando, particularmente en el caso de Uber, nos encontramos ante una compañía que hace gala de atesorar una enorme potencia de cálculo, así como de disponer de eficaces algoritmos capaces de organizar un mercado global en tiempo real? ¿Son simples errores puntuales? Si adoptásemos una postura confiada la hipótesis del error técnico sería la primera opción. El problema de esta postura es que los errores puntuales se dan con excesiva frecuencia, con indicios que no se limitan a lo mostrado aquí, en los chats privados de conductores las quejas de este tipo son relativamente habituales, igualmente también en las entrevistas aparecen con cierta frecuencia, así como en otros trabajos académicos, algunos de los cuales han sido referidos aquí.

Adoptando una postura analítica crítica es posible interpretar este tipo de eventos como indicios de una lógica subyacente con raíces en el propio diseño estructural de la plataforma cuyo objetivo principal podría ser introducir mecanismos que permitan estrechar la brecha entre el discurso que Uber trata de imponer hacia sus trabajadores, calificados como contratistas independientes, socios-conductores o simples clientes de un servicio tecnológico (Stark y País, 2020), y la necesidad material de instaurar sistemas de control lo más intensos e intrusivos que sean posibles para lograr que estos

trabajadores se ajusten a la demanda. Esto es, explotar la hiperflexibilización del trabajo (Riesgo Gómez, 2023c), inclinando todo lo posible la balanza a su favor para limitar los efectos negativos para la compañía de la contradicción entre discurso y necesidad estructural.

La idea fuerte sobre la que sostiene el modelo se puede relacionar con un planteamiento que Foucault atribuye a Gary Becker, el padre del concepto de capital humano, en la caracterización del emprendedor de sí mismo propio del neoliberalismo. Concretamente se inspira en las técnicas empleadas para moldear la racionalidad de este tipo de sujeto. Así lo expresa Foucault, refiriéndose a Becker: “el análisis económico puede perfectamente encontrar sus puntos de anclaje y su eficacia en el mero hecho de que la conducta del individuo responda a esta cláusula, a saber, que *su reacción no sea aleatoria* <sup>29</sup> con respecto a lo real” (Foucault, 2009: 265). Esto, aplicado a nuestro objeto, significa que podemos interpretar estas anomalías como un intento sistemático dirigido a construir un universo de estímulos condicionantes para ejercer un profundo control, pero haciéndolo de tal modo que este pase desapercibido, que a los ojos de un observador, o del propio sujeto sometido a este mecanismo de control, parezca que en realidad los agentes insertos en esta estructura digital se mueven exclusivamente por el interés propio, por motivaciones racionales, en lugar de condicionados por los estímulos diseñados para influir en su conducta presentes en la infraestructura digital en la que está inserto.

En este sentido resultan muy interesantes algunas aportaciones que nos pueden ayudar a entender mejor cómo se produce esto sobre el terreno. Shapiro (2020), argumenta que las asimetrías de información son un derivado natural del diseño de caja negra característico de los mecanismos algorítmicos de gestión de la fuerza de trabajo. Esto se ve ampliado en el caso de las plataformas de trabajo a demanda, como Uber, obligadas a conciliar esa doble condición de apariencia de autonomía y control intensivo. Los sistemas de precios dinámicos se traducen en salarios variables e inciertos (Dubal, 2023), representando una exacerbación de esta situación al pasar a ejercer como asimetrías de cálculo, en el sentido de que la plataforma incrementa y trata de concentrar el poder de cálculo que podría estar disperso en un mercado ideal como los que concibe la ciencia económica neoclásica. Así, por ejemplo, la plataforma impide

---

<sup>29</sup> Énfasis añadido

por diseño a los conductores saber dónde están sus compañeros, que a la vez actúan como potenciales competidores. La ocultación de la información y el control sobre el cálculo, se convierten en control sobre el diseño de mercado, por lo tanto, ejerciendo control a través del mercado es como se consigue ejercer control sobre los trabajadores, trasladándolo al nivel individual, es decir, personalizando, lo cual se pone de manifiesto por ejemplo en las discriminaciones salariales. Esto supone que las asimetrías de la información y los procedimientos de control algorítmico realmente responden al objetivo de la plataforma de estar en condiciones de monopolizar la agencia de cálculo (Shapiro, 2020, 173). De este modo es posible interpretar muchas de estas supuestas anomalías como manifestaciones del poder de cálculo transformado a su vez en mecanismos diseñados para ejercer control.

A su vez, el monopolio de la agencia de cálculo que trata de articular la plataforma puede ser empleado para recopilar datos de comportamiento de los trabajadores “no solo aprendiendo como se mueven, sino también como piensan: utilizando datos y aprendizaje automático” (Dubal, 2023: 30), lo que ampliaría aún más el material del que se alimenta esa asimetría en la agencia de cálculo. En este sentido, evidencias procedentes de los juegos de azar muestran que es posible experimentar con los jugadores con el fin de

“extender el tiempo que un jugador pasa en un juego, aumentando gradualmente el nivel de dificultad, proporcionando juegos dentro de los juegos y anticipando el "punto de dolor" de un jugador, momento en el cual los jugadores pueden recibir obsequios que los obliguen a volver a un estado de habituación” (Vasudevan y Chang, 2022: 870),

apareciendo una relación muy estrecha entre numerosos aspectos del diseño del interfaz del conductor de plataforma y elementos propios de los videojuegos y los juegos de azar (van Doorn y Chen, 2021). Así, muchas de estas aparentes anomalías técnicas pueden ser interpretadas más como evidencias de un intento continuo de búsqueda de los límites de dominación y consentimiento de cada uno de los trabajadores, una exploración encerrada en un bucle permanente de iteración y comprobación, explotando la posición obtenida como resultado de la monopolización de la agencia de cálculo, no conducida a dominar por el simple hecho de dominar, sino orientada al objetivo de estar en condiciones de acumular la suficiente información como para reducir al máximo posible la aleatoriedad de la reacción, tal y como aspiraba Becker según Foucault en el párrafo antes citado.



Una de las consecuencias de este tipo de diseño es que en muchas ocasiones se produce la paradoja de que “los trabajadores son menos productivos (realizan la misma cantidad de trabajo durante más horas) y reciben salarios más bajos, manteniendo así una gran oferta de mano de obra y, al mismo tiempo manteniendo los salarios más bajos” (Dubal, 2023: 30), si bien, esta baja productividad de los trabajadores, calculada uno por uno, revierte en mejorar la percepción del cliente gracias al hecho de que hay muchos vehículos vacíos en circulación, además de suponer un incremento de la recopilación de datos producidos por parte de los trabajadores, tanto procedentes de su comportamiento individual, como datos relativos a aspectos externos, como el estado del tráfico y otros detalles, aumentando así el efecto de esa “fuente de valor dual” propia de las plataformas bajo demanda (van Doorn y Chen, 2021). Con ello se cumple una de las lógicas inherentes del capitalismo de plataforma como es la recopilación de datos, lo que a su vez se convierte en un punto esencial para obtener financiación y elevadas expectativas de rendimiento futuro, subordinando la búsqueda de eficiencia productiva a la obtención del beneficio máximo (Shapiro, 2023: 13), algo que ya han materializado muchos de los inversores iniciales, como se muestra al inicio de este capítulo.

### **17.5 Retomando y concluyendo.**

El objetivo de estos capítulos era mostrar las bases sobre las que se asienta el modelo de negocio de Uber. A partir de ahí es posible identificar algunos de sus rasgos característicos y entender un poco mejor los límites y las posibilidades que se abren en el espacio económico, social y laboral que se articula en su despliegue, así como alguna de sus implicaciones. Lo que se pretende a través del esbozo de este cuadro general es proporcionar información necesaria para entender mejor el marco estructural concreto en el que se desarrollan las experiencias subjetivas de los trabajadores que quedan bajo este nuevo mecanismo de gestión de la fuerza de trabajo que representa. Por razones obvias, esta descripción con aspiración analítica que se presenta deja fuera algunos detalles que podrían considerarse relevantes para entender el espacio de fuerzas que representa el universo Uber, pero es muy complicado, sino imposible, incorporar todos esos detalles, esperando que haya quedado suficientemente justificada la inclusión de aquellos que sí se contemplan. Sobre un punto importante, que no se aborda en este

capítulo, como sería lo relacionado con el régimen laboral que se intenta imponer, se ahonda con detalles en los siguientes apartados. Aquí solo se busca esbozar el marco general en el que tiene lugar esta cuestión.

Hasta aquí la presentación de resultados se ha centrado, inicialmente, en la dimensión financiera del fenómeno. Este es un punto fundamental, por dos razones que se retroalimentan. El espectacular incremento constante de la valoración<sup>30</sup> representa un caso paradigmático del modo de funcionamiento de la financiarización y sus relaciones con el capitalismo de plataforma. El crecimiento del valor sin beneficios operativos se sostiene en base a la creación de expectativas sobre unos posibles beneficios futuros, pero que, hasta el momento, nunca llegan. Es un funcionamiento similar al de un sistema piramidal, los beneficios de los que salen son financiados por los que entran. Los que entran, en este caso, alimentan sus expectativas sobre la esperanza de que la tecnología de Uber permita alcanzar algún día el tamaño y la escala suficiente como para que la compañía se convierta en un jugador imprescindible en algún segmento del mercado, igual que Google lo es en el segmento de las búsquedas en internet, Facebook en el de los medios sociales o Amazon en el sector del comercio online.

La idea de monopolio en el sector tecnológico, como la forma lógica en que se desarrollan este tipo de mercados, está profundamente arraigada en el sector de las plataformas de trabajo a demanda, vislumbrándose como el único horizonte posible para su supervivencia (Shapiro, 2023). En cierto modo, los inversores que siguen manteniendo esa valoración aspiran a que algún día se materialice esa ilusión. Pero a la vez, el comportamiento de los propios inversores, manteniendo su apuesta, proporciona el combustible necesario para sostener estrategias arriesgadas dirigidas al crecimiento y la expansión. Estamos ante un ejemplo de posible profecía autocumplida, si muchos creen que algo tiene un gran valor, ese algo tendrá un gran valor, por lo tanto, respaldamos esa valoración. A partir de los fundamentos proporcionados por esa valoración el objeto de inversión crece hasta que exista la posibilidad de que su valor sea realmente sustentado en bases firmes. Un tipo de fenómeno social para el que su

---

<sup>30</sup> Este incremento apenas se ve alterado poco antes de salir a bolsa, debido a los escándalos internos que vieron la luz. Desde su salida bolsa, con precio por acción fijado en 41,57 dólares por acción, hasta el verano de 2023, que se sitúa en torno a los 48 dólares por acción, experimenta fluctuaciones durante la pandemia mundial, por sus implicaciones sobre la movilidad, así como durante la primera mitad del año 2022, en un contexto de aumento de la inflación, subidas de tipos e incertidumbre creciente.

estudio parecen más adecuados enfoques procedentes de la sociología, la antropología o la psicología social, aunque con implicaciones profundamente económicas.

Un segundo aspecto a destacar es la importancia del contexto social en el que surge, crece y triunfa la idea, pasando de ser un simple proyecto a tomar forma como un agente social con capacidad para intervenir en su entorno y modificarlo. Con el contexto me estoy refiriendo a Silicon Valley, a las redes sociales que se establecen entre los grupos sociales que lo pueblan, a la alianza entre capitalistas riesgo y tecnólogos que representa, así como a la ideología que articula su pensamiento. Cabe decir que Silicon Valley es mucho más que un lugar físico localizable en un mapa. Quizá sea más adecuado conceptualizarlo como un espacio simbólico posicionado como el máximo referente del éxito en el imaginario dominante del siglo XXI. Esto es debido a que para la construcción de la imagen es necesario incorporar materiales, recursos financieros y personas de todo el planeta, pero también porque ese referente actúa como horizonte utópico que alcanzar y replicar para ciudades del mundo, así como para muchos de los ingenieros, académicos, financieros, empresarios y un largo etcétera de integrantes de esa clase que aspira a formar parte o a hacer tratos con la “élite de la codificación” (Burrell y Fourcade, 2021).

Solo desde ese faro de la modernidad, o de alguna de sus réplicas<sup>31</sup>, es posible concebir un producto comercial como era Uber en sus orígenes. Es la síntesis de la ideología californiana y el principio del capitalismo sin fricciones la que provoca que utilizar una app para pedir un taxi y que acuda en menos de cinco minutos se convierta en una especie de necesidad sin la que es difícil pasar, además de que llevarlo a cabo consiga provocar en el usuario fascinación por la apariencia de facilidad y accesibilidad, a costa de ignorar la tramoya que hay detrás, como se diría en lenguaje de Marx, las condiciones de producción que permiten obtener un taxi en menos de cinco minutos simplemente deslizando una pestaña virtual en una app. La aspiración expresada por Kalanick, mencionada aquí, de permitir la economía de la gratificación instantánea solo es posible de desarrollar con miras a satisfacer los caprichos y deseos de aquellas clases sociales para las que el tiempo es un activo capital, a cambio de disponer del tiempo, menos valioso en términos de mercado, de aquellos que han de acudir prestos a

---

<sup>31</sup> Solo es necesario echar un vistazo a la prensa de negocios, nacional o internacional, para comprobar fácilmente como cada poco estamos ante el nacimiento de un nuevo Silicon Valley. Tenemos el Silicon Valley de China, la región de Shenzhen, el Silicon Valley de la India, la región de Bangalore, el Silicon Valley francés en París-Saclay. Por haber hay hasta un Silicon Valley portugués, en la región de Lisboa.

satisfacer esa gratificación instantánea. Es posible entonces afirmar que Uber es un proyecto de clase, pensado para satisfacer la necesidad de esta clase, a costa de incrementar la capacidad de control sobre los integrantes de la clase que se ven obligados a aceptar esa posición subordinada.

Para desarrollar este proyecto de clase se han de poner en el congelador los principios más ortodoxos de la gestión empresarial, como sería la obtención de beneficios en un relativamente corto espacio de tiempo, postergándolos a cambio de hacer del crecimiento el único objetivo, crecimiento sin beneficios en el horizonte es esta nueva lógica. Dado que el crecimiento se convierte en el imperativo central, y que los límites legales actúan como un obstáculo, se impone una lógica consistente en ignorar y desafiar de manera sistemática cualquier legislación que se interponga entre Uber y sus objetivos. Para ello si es preciso se ignora todo debate sobre los efectos de las políticas públicas en materia de gestión del uso del espacio público, el transporte, la congestión o la contaminación que han venido transcurriendo desde hace tiempo, en base a evidencias y experiencias de largo recorrido. El dinero obtenido proporciona una de las palancas para forzar la legislación, el argumento de la innovación tecnológica y sus mejoras de la eficiencia sin evidencias sólidas es la otra palanca empleada para legitimar el desafío sistemático a la regulación.

A esa tarea también se suman ufanos un conjunto de académicos que rápidamente abrazan el credo de la nueva religión y se convierten en sus apóstoles, contaminando su propia práctica académica con datos sesgados proporcionados por la parte interesada, encaminados a demostrar aquello que interesa ser demostrado a quien patrocina las investigaciones. Este hecho quizá no sea novedoso, pero tampoco se puede considerar anecdótico si queremos comprender adecuadamente las estrategias de legitimación de la compañía. Los estudios con apariencia de investigaciones académicas imparciales son una pieza clave en el intento de influir en la opinión pública, frecuentemente esgrimidos como argumentos de autoridad, dictados por expertos, que confirman sus propias hipótesis acerca de los enormes beneficios para toda la sociedad que podemos esperar si aceptamos acríticamente el modelo de gestión basado en datos que nos ofrecen. Resistirse a ello es resistirse al futuro.

Sin embargo, la preocupación generada por la transformación de la fisonomía de las ciudades que provoca el modelo Uber, así como la situación real que experimentan cada vez más trabajadores, no solo bajo el régimen de la aplicación, sino en todo el sector del

transporte urbano, impulsa la aparición de numerosos estudios independientes que vienen a identificar cada vez con más coincidencias entre sí, que lo que realmente supone aceptar el modelo Uber es inundar las ciudades de vehículos conectados a su aplicación conducidos por trabajadores cada vez más dependientes de unos ingresos menguantes.

De este modo lo que se hace patente es que el mundo ideal de Uber es un lugar en el que todos estemos circulando sin parar, ya sea conduciendo o viajando en el asiento de atrás, comerciando con esos desplazamientos en el espacio sociotécnico proporcionado por la plataforma, sobre el que la compañía ostenta todo el control, ya sea en término de datos, precios, destinos, etc. De este modo podrá obtener una comisión por cada una de nuestras interacciones, además de recopilar una gran cantidad de datos que puedan servir para alimentar sus modelos y, sobre todo, para seguir mejorando sus expectativas de crecimiento futuro y poder obtener más y más financiación. Por ello, cualquier límite, ya sea respecto al número de vehículos autorizados en circulación, ya sean las molestas leyes laborales, son un obstáculo al libre desarrollo de un mercado totalmente controlado por su tecnología.

Como resultado de esta triple alianza de intereses entre plataforma, capital y algunos miembros de la academia, se produce un discurso legitimador para el procedimiento tecnológico más sofisticado encaminado a manipular las señales del mercado que alberga la plataforma, los precios dinámicos. Como hemos podido comprobar, son muchas las ocasiones que Uber ha desarrollado innovaciones tecnológicas para perjudicar a los rivales y manipular la información. Cuantos más datos se acumulan bajo su control y más capital recibe para sostener el crecimiento, más fácil resulta alquilar potencia de cálculo que permita refinar los modelos destinados a cumplir los objetivos de la plataforma.

Este simulacro de mercado que se recrea a partir del control asimétrico y arbitrario de la información puede ser entendido como una manifestación de la acumulación de agencia de cálculo ejercida constantemente hacia todos los participantes en los intercambios, tanto clientes como trabajadores. A partir de ahí se está en condiciones de seguir extendiendo y profundizando estos mecanismos recurriendo a procedimientos sistemáticos de discriminación. La capacidad de decidir acerca de los criterios empleados para la distribución de recursos es ostentada en régimen de monopolio interior por parte de la plataforma, sus participantes quedan expuestos a la información

sesgada que administra la aplicación, condicionando por completo los procedimientos implicados en la toma de decisiones. Su influencia es mayor cuanto mayor es la dependencia de la plataforma y cuanto menor es el rango de elecciones fuera de ella, esto significa que son los trabajadores los que quedan en una posición más vulnerable ante este control asimétrico de la agencia de cálculo, expuestos a las posibles decisiones discriminatorias y a cualquier ejercicio que tenga como objetivo expandir, o simplemente medir, los límites del consentimiento y la aceptación. Podría decirse que el objetivo final está relacionado con la necesidad organizativa de articular un sistema cuya capacidad de control sea lo más intensa posible a la vez que consigue pasar desapercibido. Esto sucede mediante el control de los resortes que dan forma al simulacro de mercado que permiten controlar y refinar todos los estímulos encaminados a reducir al máximo esa aleatoriedad que señalaba Becker.

Sin embargo, los trabajadores son plenamente conscientes de la presencia de estas anomalías y las etiquetan habitualmente como intentos de manipulación dirigidos a ellos. Para protegerse desarrollan estrategias, acumulan evidencias y comparten sus impresiones con sus pares, en un ejercicio constante de compañerismo y cierta conciencia de clase, a pesar de que la posición estructural que ocupan invitaría a conceptualizarles como competidores entre sí. Si bien, en muchas ocasiones estas anomalías también provocan fatalismo, desconfianza y frustración.

Hasta este punto lo que se ha ido presentando eran resultados de la investigación que contribuían a perfilar los contornos de la acción y sus posibles causas y efectos de lo que podemos denominar un Uber global. A partir de aquí la mirada se va a centrar de una manera mucho más específica y localizada. Vamos a ver cómo consigue introducirse Uber en España, qué reacciones despierta, cuál es la configuración legal que finalmente se fija para su establecimiento y cuáles son sus aliados y competidores. Pero además de todas estas cuestiones, la mayor parte de los capítulos que se presentan a continuación van a dar cuenta de las experiencias subjetivas de sus trabajadores y trabajadoras, de sus condiciones laborales y de sus posiciones discursivas condicionadas por sus condiciones materiales, circunstancias que también influyen de una manera importante en las estrategias de resistencia que son capaces de elaborar estos trabajadores, así como en los obstáculos que encuentran en sus desarrollos.

## **CAPÍTULO 18. EL MARCO LEGAL: DE LO COLABORATIVO AL CUMPLIMIENTO CONTENCIOSO**

El modelo de relaciones laborales implantado en el transporte de pasajeros bajo demanda asistido por aplicaciones en España puede ser considerado como un caso particular, comparado con el contexto internacional (OIT, 2021). Esto se debe a que encontramos que la gran mayoría de las personas que trabajan a las órdenes de compañías de plataforma como Uber o Cabify lo hacen protegidos bajo el estatus propio del régimen legal de trabajadores por cuenta ajena, es decir, con contratos laborales. Esto en cierto modo constituye un funcionamiento completamente diferente al modelo ideal de Uber que hemos venido detallando con anterioridad, por tanto, resulta necesario explicar más detalladamente qué circunstancias influyeron en la consolidación e implantación de este modelo laboral. Este es el objetivo central del texto que se presenta seguidamente.

Si bien, para evitar equívocos es necesario señalar que los contratos laborales son firmados con una serie de empresas intermediarias, muchas de ellas constituidas tras el aterrizaje de Uber en España, o desde el momento en que comienza a operar la plataforma madrileña Cabify, registrada inicialmente como agencia de viajes (Boboc, 2021), aunque actualmente funciona de modo similar a Uber, salvo por el detalle de que en España nunca llega a ofrecer viajes a través de particulares. Como decíamos, ambas plataformas comparten estrategia en lo que respecta a su decisión de no contratar directamente a los conductores que trabajan con sus aplicaciones, logrando así eludir en todo momento la obligación de asumir responsabilidades laborales directas, lo cual es coherente con el particular modelo de relaciones laborales adoptado inicialmente en otros contextos geográficos por Uber (Collier et al., 2018; Dubal, 2017; Ravenelle, 2022; Rosenblat, 2018), bajo el principio argumental de que las plataformas solo prestan un espacio digital de intermediación entre usuarios que representan los dos lados del mercado, clientes y proveedores (Stark y País, 2020).

Si bien, esta situación no se da como resultado de algún tipo de decisión política tomada por el Gobierno español con el fin específicamente de regular las condiciones laborales en este tipo de empleos. La laboralidad, característica del contexto español, es una consecuencia indirecta de la estrategia adoptada por las tecnológicas para poder establecerse en territorio español. Para llegar a esta situación fue fundamental el estrechamiento de opciones alternativas para lograr un establecimiento en términos similares a los que se dan en otros contextos geográficos. A continuación se ofrece una visión retrospectiva que pretende arrojar luz para facilitar la comprensión de los motivos por los que las plataformas deciden utilizar las autorizaciones de alquiler de vehículos de transporte con conductor (VTC) para lograr establecerse respetando la legalidad. Esta decisión estratégica tiene una consecuencia muy clara, justificada inicialmente en razones de tipo legal, pero que se ve reforzada por motivos comerciales. El marco legislativo anterior a la llegada de las plataformas regulaba algunos detalles sobre condiciones empresariales mínimas de cara a poder operar en el sector de las VTC, aunque una parte de estas exigencias legales han decaído posteriormente, estas condiciones mínimas suponían que sobre este sector solo cabía aplicar el marco de relaciones laborales. Ahora bien, donde si hubo una intensa actividad legislativa, impulsada tras la llegada de las plataformas tecnológicas, fue principalmente en la regulación de los requerimientos propios del sector de transporte de pasajeros y la competencia con el sector del taxi.

Para entender cómo sucedió esto es necesario describir el marco legal adoptado de explotación de autorizaciones VTC, concebido inicialmente para la prestación de un tipo de servicio de transporte discrecional de pasajeros con características diferentes a las del taxi (Baños-León, 2017; Guillén, 2018). Explicamos cómo, una vez frustrada la estrategia inicial, orientada por el principio de actuar primero y pedir perdón después (Thelen, 2018), llevada a cabo por Uber, fue sustituida por otra estrategia que encaja en la definición de “cumplimiento contencioso” (Valdez, 2022), en la que, a la vez que se acataba a regañadientes la legalidad, las plataformas trataron de expandir todo lo posible los límites operativos impuestos por ley a este tipo de autorizaciones, tejiendo una red de alianzas con empresarios e inversores locales que permitió aprovechar algunos vacíos legales (Guillén, 2018) para hacer crecer exponencialmente el tamaño del sector, promover una reinterpretación interesada favorable a sus intereses de la ley y acabar entrando en competencia directa con los trabajadores y pequeños propietarios del taxi.



A lo largo de todos estos procesos de introducción y estabilización del modelo de negocio impulsado por las plataformas tecnológicas, los límites legales que fueron encontrando procedían exclusivamente de regulaciones existentes en materia de transportes. En respuesta a los conflictos provocados por agresivas estrategias comerciales de expansión, gobiernos de diferente signo llevaron a cabo una serie de iniciativas legislativas para tratar de ir adaptando la legislación, pensada inicialmente para un mundo analógico, a la nueva actividad promovida por las plataformas y su ejercicio de continua reinterpretación creativa de los límites anteriores. Dado que en España una parte de las competencias en materia de transportes están cedidas a las Comunidades Autónomas, e incluso también a los Ayuntamientos, también algunos Parlamentos regionales y Gobiernos municipales trataron de impulsar iniciativas legislativas destinadas a incorporar a sus normativas algunos aspectos ajustados a la nueva situación. Pero en todo momento esta actividad reguladora se hacía en el marco de las leyes de transporte, sin que en ningún caso fueran revisados aspectos relativos a las condiciones laborales de estos nuevos trabajadores, puesto que se entendió que su situación laboral no tenía nada de excepcional y ya estaba cubierta por la legislación laboral.

Si bien, es cierto que el marco legal en materia de competencia y transportes influyó en cierto modo en la consolidación de las condiciones laborales de estos trabajadores, muy semejantes en algunos aspectos a las del sector del taxi, pero con las peculiaridades incorporadas como resultado de la introducción de los algoritmos en el centro del control del proceso de trabajo, rasgo propio del trabajo de plataforma. Para entender mejor cómo se desarrolló todo el proceso se propone una revisión cronológica de la situación, comenzando por el primer lanzamiento de Uber en España.

### **18.1 La breve etapa informal bajo el amparo de la economía colaborativa.**

En la primavera del año 2014 Uber lanzaba su servicio UberPop, primero en Barcelona (Cañigüeral 2014), extendiéndolo durante ese mismo año a las ciudades de Valencia y Madrid. La oferta comercial UberPop se presentaba bajo la cobertura discursiva que proporcionaba el ámbito entonces pujante de la economía colaborativa (de Rivera, 2022), afirmando que se limitaba a brindar una herramienta tecnológica que

proporcionaba un soporte para facilitar la mediación digital entre aquellos particulares que decidían registrarse en la plataforma. Esta opción para realizar viajes urbanos fue lanzada sin contar con ningún tipo de autorización administrativa, en coherencia con la forma de actuar de otro tipo de negocios del sector de la economía colaborativa (Gil, 2019; de Rivera, 2022), aprovechando la situación que ofrecía un contexto laboral y económico donde todavía estaban muy presentes las consecuencias de la doble crisis económica que había asolado al país. Así, ofrecer la posibilidad de obtener unos ingresos extra, en una situación social de fuerte desempleo, o la opción de poder conseguir un transporte urbano a precios inferiores a los que proporcionaba el taxi, fueron argumentos utilizados para tratar de construir un marco discursivo favorable a sus intereses.

Como ya hemos comprobado que sucede en numerosos lugares, la compañía californiana utilizaba técnicas de marketing para presentarse ante la opinión pública como un benefactor que ofrece su herramienta tecnológica poderosa con el fin de solucionar de un plumazo problemas de competencia, transporte y trabajo. Con este movimiento se conseguía tomar la iniciativa de cara a conseguir esbozar una “topología que describe un estado de posiciones sociales” (Bourdieu, 1997: 49), labrándose así una imagen de ser una especie de agente perturbador que venía para impulsar una lucha contra el orden establecido, con lo que consiguió establecer un tipo particular de “marco delimitador” (Hunt et al., 1998). Como decimos, la jugada inicial permitió a Uber definir el marco discursivo y las posiciones antagónicas que se generaban en él, determinando las posiciones y buena parte de los discursos de todos los actores afectados por su aparición, especialmente en el caso de los trabajadores. Así, sus discursos presentan rastros aún hoy en día de dos puntos de tensión. Por un lado, la defensa de la idea de competencia, que aparece en multitud de conversaciones con los conductores y conductoras, llegando incluso a condicionar la toma de posiciones de una parte de los militantes en organizaciones sindicales de clase, como veremos con detalle posteriormente. Por otro lado, la construcción de un gran enemigo externo, el taxi, señalado como el antagonista que goza de privilegios y vive del monopolio, además de gozar del apoyo gubernamental que siempre se muestra a su favor, aunque sean de corte conservador. La acción conjunta de ambos actores, taxistas y gobernantes es percibida en el sector como una amenaza constante a la propia existencia.

Si bien, la misma situación de depresión económica aprovechada por Uber para abrirse un espacio legitimador en el lanzamiento de su servicio, venía afectando al sector del taxi que, desde el primer momento, vio amenazado su modelo de negocio regulado (de-Miguel-Molina et al., 2021). Bajo acusaciones de competencia desleal, los taxistas llevaron a cabo distintas protestas en las ciudades donde Uber se introdujo inicialmente, comenzando la primera batalla de lo que se acabó denominado “la guerra del taxi”.

Las iniciativas llevadas a cabo por los taxistas no se limitaron a la protesta callejera, presentando sus reclamaciones ante distintos juzgados de lo mercantil, tanto en Barcelona como en Madrid. En ellas se acusaba a Uber de competencia desleal por prestar un servicio para el que carecía de la autorización administrativa legalmente exigida. Concretamente la asociación Élite Taxi en Barcelona y la Asociación Madrileña del Taxi (AMT) en Madrid, presentaron denuncias en tribunales de Barcelona (Gozzer, 2014) y Madrid (Gualteri y Gozzer, 2014). En diciembre de 2014, el Juzgado de lo Mercantil número 2 de Madrid decretaba el cierre cautelar de actividades de Uber en todo el país y su prohibición (Gualteri y Gozzer, 2014). La compañía californiana se vio obligada a retirarse del mercado español unas semanas después, no tanto por acatar la decisión judicial, como debido a que las medidas cautelares tomadas por el tribunal obligaban a las compañías telefónicas y de tarjetas de crédito a dejar de prestar servicio a la aplicación (Jiménez, 2014).

## **18.2 La brecha legal, logrando la estabilización.**

La actitud retadora, ignorando la legislación local, característica de Uber desde sus inicios previamente descrita, no sirvió en este caso para lograr establecer su modelo en el mercado español. Sin embargo, casi simultáneamente Cabify, el competidor local, desarrolló su propia estrategia, mucho menos agresiva, pero con mejores resultados. La plataforma española creada en 2011 había venido operando en el sector del transporte discrecional de pasajeros sin generar polémica. Para ello utilizaba el marco legal propiciado por la existencia de las autorizaciones de VTC. Como señalaba en una entrevista uno de sus directivos (De Juana, 2015), entre su fundación como empresa y el año 2014 su actividad consistió en ofrecer servicios de gama alta con un precio superior al del taxi. De algún modo, según interpretan distintos especialistas en derecho (Baño-

León, 2017; Boboc, 2021; Guillén, 2018), podemos considerar este uso como el más cercano al espíritu original con el que fueron concebidas las autorizaciones VTC. Sin embargo, en la misma entrevista el directivo de Cabify anunciaba que la compañía había iniciado un proceso de “innovación sin permiso” (Langlois y Elmer, 2019), lanzando en el verano de 2014 su propio servicio de bajo precio denominado Cabify Lite, con tarifas inferiores a las del taxi, llegando a suponer, en apenas un año, según sus propias palabras, un 85% de su facturación. En cierto modo, salvo por la actitud desafiante de la regulación, Cabify estaba siguiendo los pasos dados por Uber, en cuanto al tipo de negocio, a la vez que proporcionaba una vía legal que la plataforma norteamericana también decidió explorar.

A simple vista se aprecian ciertas semejanzas entre las trayectorias de Uber y Cabify, si bien, a pequeña escala por parte de la compañía española. Así encontramos un fundador que se presenta como líder carismático, Juan de Antonio, que completó sus estudios como ingeniero de telecomunicaciones (Jiménez, 2016), con un máster en administración de empresas realizado en Standford (TechCrunch, 2012). Al proyecto empresarial se suman algunos de los integrantes de unas nuevas élites locales que han hecho fortuna en el sector de la tecnología, además de atraer inversores de Silicon Valley que financian la expansión (*Cinco Días*, 2011). La oferta comercial consiste en ofrecer una aplicación diseñada para ser descargada en el teléfono que permite contratar coches de alta gama bajo demanda, conocer el precio de antemano, seguir vía geolocalizador en todo momento el itinerario y realizar el pago a través de la aplicación. Aunque este detalle genera confusión si nos atenemos a las declaraciones de sus directivos en las distintas entrevistas, Cabify inicialmente no era propietaria de los vehículos ni de las licencias VTC necesarias para trabajar. Simplemente concertaba los servicios con una cartera de pequeñas empresas y autónomos que trabajaban para la plataforma, además de mantener su propia clientela tradicional.

Si bien, la diferencia principal respecto a Uber radica en que en todo momento se intenta transmitir una imagen mucho menos agresiva con respecto a la legislación y a las remuneraciones que han de percibir los trabajadores, al menos así lo intenta trasladar su fundador, quien, para tratar de distanciarse de la política laboral de Uber, preguntado por la relación con sus conductores en una entrevista afirmaba “no somos un complemento a su salario, sino su principal fuente de ingresos. Pensamos que no debe ser algo esporádico, sino un ingreso que pueda sostener una economía familiar”

(Jiménez, 2016). Si bien, la estrategia inicial, muy centrada en el sector de alta gama, que contemplaba un cargo inicial de quince euros (Cinco Días, 2011), posiblemente se vio influida por la llegada de Uber a España, pues en 2014, el mismo año que Uber se introdujo, esta estrategia es modificada, ampliando la oferta de servicios dirigidos a un segmento mucho menos exclusivo.

La decisión estrategia de expandir el negocio por parte de Cabify no debió de pasar desapercibida para los ejecutivos de Uber. En marzo de 2016, solo quince meses después de haber sido obligada a salir del mercado español, Uber regresó lanzando una oferta de servicios, inicialmente en Madrid, bajo la denominación comercial de UberX, abandonando toda la retórica de la economía colaborativa para centrarse exclusivamente en la prestación de servicios realizados por profesionales. Como resultado de ello, el foco de tensión se trasladó a la situación legal de las licencias VTC, sometida ya entonces a fuertes controversias como resultado de la falta de claridad en la legislación y las diferentes interpretaciones jurídicas sobre algunos de los aspectos esenciales relativos a la intención original del regulador (Guillén, 2018). El resultado de todas estas controversias interpretativas influyó en la estructura empresarial presente en el sector y las condiciones laborales de sus trabajadores. Por ello, es necesario poner el foco en el recorrido legislativo y jurídico atravesado por estas autorizaciones. Las plataformas habían encontrado un nicho legal para estabilizar su negocio en España, pero este nicho contaba con algunos límites que necesitaban expandir en su búsqueda de mayor rentabilidad.

### **18.3 Entre la ley y sus interpretaciones en los tribunales.**

La actividad del transporte en España está regulada por la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres de 30 de julio de 1987 (LOTT), y por su Reglamento, aprobado mediante el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre (ROTT). Si bien, desde su entrada en vigor ha ido sufriendo sucesivas modificaciones, algunas llevadas a cabo directamente por el legislador y otras como resultado de sentencias del Tribunal Supremo en las que se fijaban criterios interpretativos. Además, para añadir mayor grado de confusión, la propia ley reconoce la posibilidad de transferir parte de las

competencias a las Comunidades Autónomas o los gobiernos municipales, siendo mucho más complejo aspectos relativos a su interpretación y aplicación.

En el ROTT de 1990 se vincula claramente, desde el mismo preámbulo, la regulación de las autorizaciones VTC con las del sector del taxi (Guillén, 2018), considerando que la prestación de este tipo de servicios queda sujeta a la obtención de autorización administrativa, así como permitiendo denegar su concesión por distintas causas que quedaban a decisión tanto de los ayuntamientos como de las Comunidades Autónomas. Según Guillén (2018), un posterior desarrollo normativo realizado a través de órdenes y modificaciones parciales del reglamento en distintas fases, van delimitando de una manera cada vez más clara los requisitos necesarios para poder obtener estas autorizaciones administrativas. Todas estas reformas fueron realizadas por gobiernos de diferente color político sin despertar ninguna polémica en un sector cuyo peso económico era residual y entonces completamente alejado del foco mediático.

En 2009 el gobierno del Partido Socialista aprobó una Ley Ómnibus, Ley 25/2009, de 22 de diciembre, en la que se modificaban diferentes normativas y legislaciones dirigidas a crear un marco regulatorio favorable a la liberalización del acceso y las condiciones de establecimiento en una gran cantidad de servicios. En esa ley ómnibus se incluía una modificación de la LOTT que eliminaba la necesidad de contemplar restricciones cuantitativas para la concesión de autorizaciones VTC. Esto significaba que tras la entrada en vigor de esta ley las Comunidades Autónomas no podían denegar la concesión de este tipo de autorizaciones basándose en el número de licencias de taxi que ya estuviesen concedidas en su territorio. Posteriormente, la Ley 9/2013, de 4 de julio, aprobada por el Gobierno conservador de Mariano Rajoy, recupera la limitación cuantitativa, si bien no queda consolidada definitivamente hasta una nueva modificación del ROTT aprobada, por el mismo Gobierno conservador, a través del Real Decreto 1057/2015, de 20 de noviembre, fijando en su artículo 181.3 un criterio de proporcionalidad que permite denegar la concesión de nuevas autorizaciones de VTC cuando en el territorio solicitado, Comunidad Autónoma, la relación de licencias VTC sea igual o superior a una por cada treinta licencias de taxi. En este mismo Real Decreto se introduce un nuevo requisito para poder solicitar nuevas autorizaciones VTC a la Administración, como era la necesidad de disponer de una flota con un número igual o superior a los siete vehículos (Boboc, 2021: 60), favoreciendo así un cierto nivel de concentración empresarial. Aparecía entonces uno de los caballos de batalla del sector

en su lucha legal con el del taxi, la famosa proporción 1/30, que en realidad casi nunca se respetó.

Esta trayectoria irregular y engorrosa abrió una grieta temporal en el ordenamiento jurídico, de consecuencias entonces impensables, condicionando definitivamente la trayectoria de entrada y su estabilización al negocio de las plataformas de transporte de pasajeros en el mercado español. Entre la Ley Ominibus de 2009 y el Real Decreto de 2015, hubo un periodo en el que fueron eliminados los límites cuantitativos al número máximo de autorizaciones de VTC en circulación. Este momento fue aprovechado por inversores locales, algunos de ellos contando con el apoyo financiero prestado por las mismas plataformas (Méndez, 2018), para presentar una avalancha de solicitudes, quizá cercanas a las 10.000 en todo el territorio español (Méndez, 2017). Mientras las Comunidades Autónomas emitían decisiones administrativas denegando la concesión, amparándose en el cumplimiento de la norma 1/30, las empresas que las solicitaban recurrían esa decisión, elevando al Tribunal Supremo sus peticiones que, a partir del año 2017, comenzó a fallar sistemáticamente a favor de los solicitantes (Méndez, 2017), generándose una situación de incertidumbre jurídica.

La decisión de pleitear hasta el final reclamando la concesión de estas autorizaciones es muy difícil de sostener sin contar con cierto respaldo financiero. Igualmente, la consolidación del sistema de números clausus había favorecido la creación de un mercado secundario donde se podía comerciar con estas autorizaciones. Así, en el caso de obtener resoluciones favorables, este mercado secundario ofrecía la posibilidad de obtener cuantiosos beneficios. La participación de las compañías de plataforma en todo el proceso no es fácil de determinar. Si bien, no constan informaciones que demuestren que Uber o Cabify trataran de lograr la propiedad directa de estas autorizaciones, es innegable que podemos considerarlas como unos de los principales beneficiarios, junto a un puñado de inversores locales que hicieron una fortuna en unos años (Méndez, 2018), creándose un sistema de ganancia para todos, pues cualquier expectativa de obtener alguna rentabilidad operativa de estas autorizaciones pasaba necesariamente por ponerlas al servicio de las plataformas.

## 18.4 Concentración empresarial.

La situación legal se estabilizó relativamente tras la aprobación de dos nuevos Decretos Ley, convalidados posteriormente para alcanzar rango de Ley. Ambos tramitados en el año 2018, uno por iniciativa del Gobierno conservador, el Real Decreto-ley 3/2018, de 20 de abril, y otro a iniciativa del Gobierno del Partido Socialista, el Real Decreto-ley 13/2018, de 28 de septiembre, un gobierno en minoría formado como resultado de la moción de censura aprobada en el Parlamento el 1 de junio de ese mismo año.

El primero de ellos, impulsado por el Gobierno conservador, contó con los votos a favor del Partido Socialista y de la formación de izquierdas Podemos, votando en contra el partido Ciudadanos, que en aquel momento era el principal apoyo del Gobierno del Partido Popular. En él se intentaba blindar definitivamente la proporción 1/30. Con su aprobación el ministro reconocía que buscaba equilibrar una situación de competencia desigual a favor de las VTC (Martínez, 2018a). El segundo Real Decreto, el denominado “Decreto Ábalos”, por el nombre del ministro que lo impulsó, buscaba ir más allá, al establecer fecha de caducidad, diciembre de 2022, para todas las autorizaciones concedidas por sentencias del Tribunal Supremo que superasen la norma del 1/30, si bien, dejaba en manos de las Comunidades Autónomas la posibilidad de ampliar esta duración en el ámbito de su territorio<sup>32</sup> (Muñoz, 2018).

Esta relativa estabilización de la situación, aunque todavía queden recursos pendientes de resolución por parte del Tribunal Supremo, significaba el establecimiento de un modelo de explotación que proporcionaba una vía para la presencia de las compañías de plataforma y su negocio en territorio español, si bien, estableciendo limitaciones en cuanto al tamaño máximo que puede alcanzar el sector, así como al ámbito territorial de explotación de las autorizaciones, limitado a aquel en el que fueron concedidas, es decir,

---

<sup>32</sup> No es la intención de quien escribe aburrir con detalles jurídicos engorrosos. Pero lo cierto es que, en el año 2023, después de haber entrado en vigor con todas sus consecuencias el Decreto Ábalos, tan solo la Generalitat de Cataluña promulgó una legislación restrictiva, que está pendiente de recurso. Esto, junto a una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea hecha pública en junio de 2023 contraria a las limitaciones del número de VTC, supone que en la práctica ninguna autorización ha sido retirada de la circulación, incluso quedando una cantidad por encima de las 20.000 todavía pendientes de la decisión de los tribunales (Martínez, 2023).



las VTC concedidas por la Comunidad de Madrid solo pueden recibir servicios en esta región.

Los límites operativos habían quedado definidos cuantitativa y cualitativamente. Por un lado, los números clausus se consolidaban, aunque por encima de la cifra prevista inicialmente, sumando en muchas comunidades una proporción muy por encima del límite legal, una VTC por cada treinta taxis. El crecimiento exponencial de autorizaciones en circulación se concentró principalmente en los años 2018 y 2019, donde casi se llega a multiplicar por tres (Tabla 2). A ello hay que sumar el hecho de que los servicios prestados al amparo de estas autorizaciones debían de realizarse mayoritariamente, -un 80% de la facturación- con origen en la región donde estaba radicada cada autorización. Esta doble restricción, contingencia y territorialidad, imponía ciertos límites al modelo ideal diseñado por las plataformas y otorgaba un relativo poder a los poseedores de autorizaciones ante las plataformas, pues se hacía necesaria su participación para poder explotar su negocio.

Así, el modelo establecido de facto contaba con tres actores principales que se repartían los roles para poder explotar el negocio. Por un lado, estaban las dos grandes compañías de plataforma, Uber y Cabify, responsables de las actividades de marketing y captación de clientes, además de prestar los procedimientos digitales de asignación de servicios, fijación de precios<sup>33</sup> y gestión algorítmica de la fuerza de trabajo.

En segundo lugar, hay que situar a los propietarios legales de las autorizaciones, que además de los permisos ofrecían los vehículos necesarios para realizar los servicios de transporte. Si bien la aprobación del Real Decreto 1057/2015 de 20 de noviembre obligaba a los nuevos solicitantes a poseer al menos siete licencias en propiedad para operar, posteriormente la Sentencia del Tribunal Supremo 921/2018 de 2018 eliminaba esa limitación. Con ello, legalmente quedaba permitida la presencia de pequeños propietarios en el sector operando con una sola licencia en régimen de trabajador por cuenta propia. Sin embargo, todo parece indicar que en realidad se produjo un proceso de concentración de la propiedad por medio del cual un puñado de compañías, reunido en torno a tres grandes grupos empresariales, habrían llegado a controlar un porcentaje

---

<sup>33</sup> La legislación española en materia de VTC, restrictiva en numerosos aspectos, sin embargo, no contempla limitación alguna para las tarifas a aplicar.

importante, que oscilaría entre el 48% de las autorizaciones (Sobrino 2021) y el 70% del negocio (Martínez, 2020).

En este aspecto los datos oficiales son algo imprecisos. Por ejemplo, los informes que publica anualmente el Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana (MTMAU, 2023) ofrecen información del número de empresas presentes en el sector, proporcionando también datos desagregados de las autorizaciones que poseen cada empresa, sin embargo, a partir de la cifra de seis vehículos autorizados por empresa los datos se ofrecen acumulados en rangos. A pesar de ello podemos comprobar como el número de empresas con más de 60 vehículos autorizados pasa de tan solo 3 en 2015 a 38 a 1 de enero de 2022, tras haber alcanzado su valor más elevado el 1 de enero de 2020 en 46 compañías, si bien no podemos saber exactamente si cada una de estas empresas cuenta con 61 vehículos, con un millar o más aún.

Tabla 2. Autorizaciones de VTC en circulación por año (a 1 de enero). Expresado en número absolutos Fuente MTMAU (2023). Elaboración propia.

<i>AÑO</i>	<i>Núm. de autorizaciones</i>
2013	2.754
2014	2.703
2015	3.474
2016	4.296
2017	5.473
2018	6.687
2019	13.115
2020	16.549
2021	16.791
2022	17.937
2023	18.105

Pero estos datos siguen presentando problemas a la hora de cuantificar exactamente el grado de concentración empresarial. Un punto especialmente confuso para poder conocer con detalle este aspecto a partir de los datos publicados por el Ministerio tiene que ver con la territorialidad recogida en la legislación consolidada. Esto significa que las autorizaciones solo permiten operar en el la misma Comunidad Autónoma donde

se adjudican, por ello, los viajes realizados por estos vehículos están obligados a tener siempre como origen la región donde radica la autorización, aunque el destino pueda ser otro. Por ello, el valor, tanto de uso como de mercado, de una autorización en las regiones escogidas por las plataformas, generalmente las de mayor densidad de población, que cuentan con aeropuertos internacionales y/o elevada afluencia turística internacional, es mucho mayor que el valor de una autorización en las restantes regiones, donde de hecho se puede considerar que el sector de la VTC opera igual que antes de la llegada de las plataformas. Esto significa que los grandes grupos empresariales concentraron sus esfuerzos legales y financieros en conseguir autorizaciones originadas en los territorios donde operan las plataformas.

Todos estos factores reunidos: límites máximos a las concesiones; uso territorial preferente; aparición de las plataformas; últimos coletazos de la Gran Recesión; afluencia de capital especulativo en busca de rentabilidad, etc., provocó que durante una época se generase una auténtica vorágine de adquisición de autorizaciones en un floreciente mercado secundario. Autorizaciones que inicialmente eran concedidas a cambio de pagar simplemente los costes administrativos, alrededor de los 100 euros, una vez cerrado el grifo tras consolidarse la legislación, pasaron a comercializarse por valores que oscilaban entre los 30.000 a 60.000 euros (Méndez, 2018). De este modo muchos pequeños propietarios fueron saliendo progresivamente del sector, obteniendo unas enormes plusvalías, siendo sustituidos por nuevos propietarios, con fortunas procedentes de negocios dispares, que creyeron ver en este nicho un buen negocio. Entre estos nuevos propietarios se congregaron inversores acomodados con patrimonios consolidados y de larga tradición familiar, como por ejemplo Jaime Castellanos, emparentado directamente con la familia Botín, o Pedro del Corro, asesor financiero del grupo Abelló; nuevos ricos que habían alcanzado su situación con anteriores negocios en el sector tecnológico, como Rosauro Varo de Pepephone o Félix Ruíz de Tuenti y Job and Talent; junto con algunos empresarios del sector del taxi que habían venido tomando posiciones antes incluso de la llegada de las plataformas, como José Antonio Parrondo (Méndez, 2018).

Para resolver el asunto de la concentración empresarial, además de las informaciones de prensa antes mencionadas, concretamente Sobrino (2021) y Martínez (2020), existen también otros indicios que parecen apuntar en este sentido, al menos en las regiones donde operan las plataformas tecnológicas. Por ejemplo, sabemos que, una vez

estabilizado el número de autorizaciones, las plataformas tecnológicas trataron de garantizarse el control de la mayor proporción posible. Así, el grupo Moove Cars, el principal gran propietario del sector, tras perder dinero durante varios años consecutivos (Sobrino, 2020), fue finalmente rescatada por Uber, quien adquirió un 30% de su accionariado, inyectando directamente 5 millones de dólares y comprometiéndose a invertir hasta 185 millones más en los siguientes cinco años (Martínez, 2021a). A cambio, se garantizaba que las autorizaciones VTC de este grupo, entre las 4.500 y las 6.000, operasen con la aplicación de Uber en exclusiva.

Por su parte, la segunda compañía de plataforma, Cabify, financió inicialmente el crecimiento de un tercer gran grupo empresarial, prestando capital para realizar inversiones dirigidas a adquirir autorizaciones VTC (Herranz, 2022). Sin embargo, los problemas financieros atravesados por este holding obligaron a Cabify a absorber directamente una de sus sociedades (Martínez, 2019), antes de romper un acuerdo de exclusividad firmado con la matriz (Martínez, 2021b), asunto que todavía está pendiente de una decisión definitiva por parte de los tribunales (Jiménez, 2021). De hecho, el interés por hacerse con el control total de este tercer grupo ha llevado a ambas plataformas a pujar, ofreciendo entre 150 y 200 millones de euros por su adquisición (Marco, 2022).

La necesidad de hacerse con una cuota de las autorizaciones ya había llevado a Cabify a adquirir en 2019 otro socio estratégico que acumulaba alrededor de 2.000 autorizaciones adquiridas por 30 millones de euros (Méndez, 2019). Sin embargo, aunque Cabify se hace con el control de estas sociedades, se mantiene firme en su decisión de que “Cabify no cuenta ni con licencias ni con vehículos propios”, definiendo la empresa como “una plataforma tecnológica que únicamente pone en contacto a un usuario con el vehículo que mejor se adapte a su necesidad” (Ramírez, 2017).

Controlar la mayor cantidad posible de estas autorizaciones adquiere una relevancia capital para las plataformas tecnológicas, no solo permite expandir un negocio que aún no ha encontrado la vía para alcanzar la rentabilidad (Cinco Días, 2022), simultáneamente supone reducir el espacio de actuación del grupo rival, además de limitar todo lo posible la entrada de un tercer operador, como de hecho sucedió con la llegada de Bolt (García Alcalde, 2022), al reducir hasta el mínimo su capacidad de expansión.

Otra consecuencia de esta vorágine de adquisiciones es que los pequeños propietarios carecen de poder de mercado, su actividad queda sometida a los límites marcados por las ofertas y promociones lanzadas ocasionalmente por las plataformas tecnológicas. Por ello, la alternativa más rentable para muchos de ellos es deshacerse de su autorización en un mercado secundario en el que en algunas regiones su precio no deja de crecer, especialmente en aquellos lugares, Madrid y Andalucía, donde gobierno regionales de signo conservador han generado una cierta sensación de seguridad jurídica para los inversores tras la aprobación de normativas autonómicas. Incluso podemos encontrar autónomos o pequeños empresarios que renuncian a ofrecer sus servicios a través de las aplicaciones, o que para ellos apenas suponen un ingreso residual, orientando su actividad al tipo de servicios para el que tradicionalmente fueron concebidas estas licencias (Otto, 2019).

### **18.5 Diseminación de la concentración empresarial y consecuencias laborales.**

Como consecuencia de la formación de grandes grupos empresariales se impuso la necesidad de reclutar una gran cantidad de trabajadores asalariados para el sector. En sus orígenes el propio sistema de organización del trabajo de VTC estaba pensado para desarrollarse por medio de la contratación laboral. Requerimientos, como la flota mínima de siete vehículos por titular, que aparecen y desaparecen de la legislación en función de modificaciones legislativas o decisiones del alto Tribunal, llevaban implícitamente asociada la laboralidad. El incremento de autorizaciones en circulación, junto al proceso de concentración empresarial posterior, parecían abocar al sector de manera irremediable a la laboralización de esta fuerza de trabajo creciente.

Las conexiones por la puerta de atrás entre el sector del taxi y el de las VTC acaban influyendo en cierta medida en los sistemas de gestión de la fuerza laboral que se consolidan. De hecho, como se ha mencionado, entre los primeros grandes propietarios de autorizaciones VTC podemos encontrar a antiguos representantes destacados del mundo del taxi (Martínez, 2018b). El taxi, a diferencia de la situación actual de las VTC, es un sector completamente atomizado, con limitaciones estrictas al número

máximo de licencias que puede acumular un solo propietario, donde casi el 95% de las empresas solo ostentan una licencia en propiedad (MTMAU, 2023). Sin embargo, no es extraño encontrar empresas que actúan como gestoras que prestan servicios a propietarios de licencias de taxi controlando todos los aspectos relativos a la explotación, pues el propietario original tiene otra ocupación y prefiere subcontratar estas tareas. Entre los servicios prestados por estas gestoras estaría el de contratar trabajadores por cuenta ajena que se dedican en exclusiva a conducir el taxi, en estos casos las gestoras actúan como intermediarios entre asalariados y el propietario de la licencia a cambio de una comisión.

Este modelo empresarial es trasladado al sector de las VTC, definiendo el modo en que se configuraron las condiciones laborales en sus orígenes. Los grandes grupos, propietarios de abultados paquetes de autorizaciones VTC, crearon estructuras empresariales extendidas, distribuyendo entre pequeñas sociedades las autorizaciones acumuladas. De este modo se crean marañas empresariales, controladas por una misma matriz, pero con nombres comerciales diferentes. Por ejemplo, en el caso de Moove Cars, socio estratégico de Uber en España y principal propietario, controla directamente 21 sociedades diferentes, además de poseer el 100% de otro holding, Ares Capital, que posee por su parte 164 sociedades diferentes (Muñárriz y Rico, 2019). Cada una de estas pequeñas compañías actuarían como gestoras semindependientes entre sí, controlando de manera directa el trabajo de una proporción de los trabajadores contratados y de la flota de vehículos en circulación. Las condiciones laborales se asemejarían en cierto modo a las que se ofrecían originalmente en el sector del taxi. La diferencia radical sería que en este caso el negocio depende de un único proveedor de clientes, las plataformas, que realmente actúan como jefe de último recurso, pues deciden unilateralmente aspectos esenciales para lograr alcanzar la rentabilidad de cada unidad de producción como serían los servicios que se asignan a cada conductor, su calidad -entendida como rentabilidad de cada servicio- y las tarifas.

El papel de las plataformas es tan relevante que parece ser que firman contratos garantizando unos pagos mínimos por vehículo en circulación. Un trabajador que llegó a alcanzar la categoría de jefe de flota, lo que sería un mando intermedio encargado del control de una cantidad de entre 25 y 40 conductores, denominaba a estos pagos el “euro por hora”, y significaba que la plataforma garantizaba un pago medio por vehículo circulando conectado a la aplicación que se calculaba en función de dividir la

recaudación de todos los vehículos de la flota entre el número de vehículos, más un porcentaje fijado. Un inversor entrevistado para la investigación lo explicaba así:

“entonces va un gestor o un abogado y se pone en contacto con Cabify para hablar de los términos del contrato. Normalmente se firmó eh... un mínimo de viajes para que si no había pues la afluencia adecuada de viajeros pues... nos quedemos en el oficio y a su vez pues... los conductores cobraran los 1200 que cobraban. Entonces con eso nosotros no teníamos pérdidas, los conductores estaban contentos y esperábamos a que todo se... se reestructuraba por su propio pie. Porque al principio cuando nos dimos cuenta de la cantidad de VTCs que había en el mercado pensamos que esto iba a dar pérdidas. Entonces fuimos a hacer contratos con Cabify, que por lo menos nos salvaran de las pérdidas, aunque no hubiese beneficio, pero sí no tener pérdidas, era lo importante para todos nosotros” (Pequeño inversor entrevistado para la investigación).

A pesar de que en el transcurso de la entrevista el inversor pareció sentirse incómodo la mayor parte del tiempo, transmitiendo una sensación de cierto arrepentimiento por haber participado, ofreciendo respuestas evasivas, en este párrafo, dubitativamente, mostraba una de las claves del negocio. Hay que decir que, a cambio, la plataforma se garantizaba la exclusividad con la gestora en la que participaba este inversor. En un sentido parecido se expresaba otro trabajador que había sido temporalmente jefe de flota, en este caso en la Comunidad Valenciana, indicando un fijo por hora garantizado por Cabify, así lo explicaba:

“Yo te hago el garantizado de 15 euros, eso significa que tienes que estar circulando, y por supuesto las directrices las da Cabify, en el momento en que te dan el garantizado y si el coche no está ahí Cabify te va a decir “quiero el coche aquí a las 2 o a las 3 o 5 coches de 5 a 6 o quiero un coche el domingo y ninguno el lunes”. Te va a dar todas las directrices Cabify, pero te va a garantizar 15 euros por hora” (Trabajador MMurc).

Esta particular forma de establecimiento de negocio influye directamente en las condiciones laborales de los trabajadores en múltiples aspectos. Aunque entraremos en una descripción más detallada a continuación, es necesario señalar que uno de los primeros efectos de esta configuración empresarial es que los conductores son frecuentemente cambiados de compañía, generalmente sin perder derechos adquiridos, como antigüedad, pero generando un cierto desconcierto. Por ejemplo, de esta manera lo narraba un trabajador del grupo Moove Cars:

“No, Uber es una aplicación, Uber no existe, Uber no te contrata. Quien me contrata, eh..., en aquel momento era Ares, hoy día es Ares Capital. Después de ahí me cambian a otra, y después a otra, dentro del mismo grupo. Te van mareando..., evasión de impuestos, será. Nunca me pagaron un finiquito, eso sí. (Conductor Arnld).

También se da la paradoja de que algún trabajador realiza un breve cursillo de formación acerca de cuestiones como el manejo de la aplicación o el trato al cliente, cuyos contenidos son creados por una de las dos plataformas, para que, con el paso del tiempo, la empresa en la que trabaja cambia de manos, pasando a trabajar con otra aplicación diferente sin volver a recibir formación.

Es posible considerar esta situación como el resultado de un mecanismo ideado por las plataformas para eludir sus responsabilidades en materia laboral. Esta idea se basa en el hecho de que es en realidad la plataforma tecnológica quien organiza, dirige y controla la mayor parte de la actividad de estos trabajadores. Las gestoras de flota apenas actúan como intermediarias, aportando el vehículo y la autorización, aunque en muchos casos han recibido efectivo, prestamos o garantías de rentabilidad por parte de las plataformas para acometer la inversión. Como señala Boboc (2021) hay muchas similitudes con la situación de los trabajadores de Glovo que son declarados por la justicia como trabajadores de la plataforma de reparto, debido a que los elementos esenciales para la organización del trabajo, es decir “los medios de producción esenciales en la actividad de reparto no son el móvil y la motocicleta del repartidor, sino la plataforma, al margen de la cual no es factible la prestación del servicio” (Boboc, 2021: 218). Si bien, en este caso, la figura legal más adecuada para describir esta situación sería la de cesión ilegal de trabajadores (Boboc, 2021; Esteve-Segarra y Todolí-Signes, 2021). Esto representa un caso claro de “huida del Derecho del Trabajo recurriendo al Derecho mercantil” (Esteve-Segarra y Todolí-Signes, 2021: 38), con numerosas ventajas para las plataformas y claras desventajas para los trabajadores.

Desde el punto de vista de la plataforma se pueden señalar las ventajas organizativas, las plataformas se desentienden de todos los procesos relacionados con la contratación, las cotizaciones a la seguridad y los problemas logísticos de la gestión cotidiana; ventajas fiscales, las plataformas reciben servicios que facturan con las empresas intermediarias; ventajas respecto de las consecuencias de la acción derivada de la representación sindical. Como señalan Esteve-Segarra y Todolí-Signes, (2021: 40) “la existencia de un rompecabezas de empresas pantalla y divisiones impide de facto tener



una negociación colectiva con la empresa que marca realmente sus condiciones laborales”. De hecho, este último aspecto se ve agravado en el sector de las VTC gracias a la maraña de empresas, dependientes todas ellas de una misma matriz, utilizada para diversos fines, entre ellos fragmentar las reivindicaciones de los comités de empresa al imponerles la necesidad de llevar sus reclamaciones, una por una, a la mesa de negociación de cada empresa.

Podríamos decir que, en términos de control, la ventaja principal para la plataforma de este tipo particular de cesión de los trabajadores radica en que esta situación la permite mantener casi todo el control sin apenas asumir ninguna responsabilidad en materia laboral. Por parte de las empresas intermediarias, que asumen casi toda la responsabilidad laboral a cambio de ceder el control organizacional del proceso de producción a las plataformas, se ven obligadas a tratar de garantizarse un cierto margen de ingresos, buscando acuerdos con las plataformas, a cambio de realizar tareas de disciplinamiento clásico dirigido a los trabajadores. A los que en realidad ocultan mucha de la información esencial acerca de las condiciones reales y los criterios que rigen la organización de la producción. Cuando en algún momento los trabajadores exigen algún tipo de explicación la respuesta evasiva habitual es que tal o cual aspecto lo decide Uber o Cabify, dificultando en gran medida la identificación de las responsabilidades.

De una manera esquemática la situación de estos trabajadores se puede resumir en la siguiente figura (figura 11). En ella se observan los diferentes actores presentes en el negocio y las relaciones que se establecen entre ellos. En la parte izquierda estarían los clientes que establecen una relación con la plataforma y los trabajadores a través del sistema de mediación creado por la propia plataforma que es conceptualizado como la ya clásica caja negra. En la parte superior estaría representada la propia plataforma, que ostenta el control del negocio, los trabajadores, representados a la derecha de la imagen y finalmente entre la plataforma y los trabajadores aparece un cuarto actor que reflejaría la situación de las compañías intermediarias.

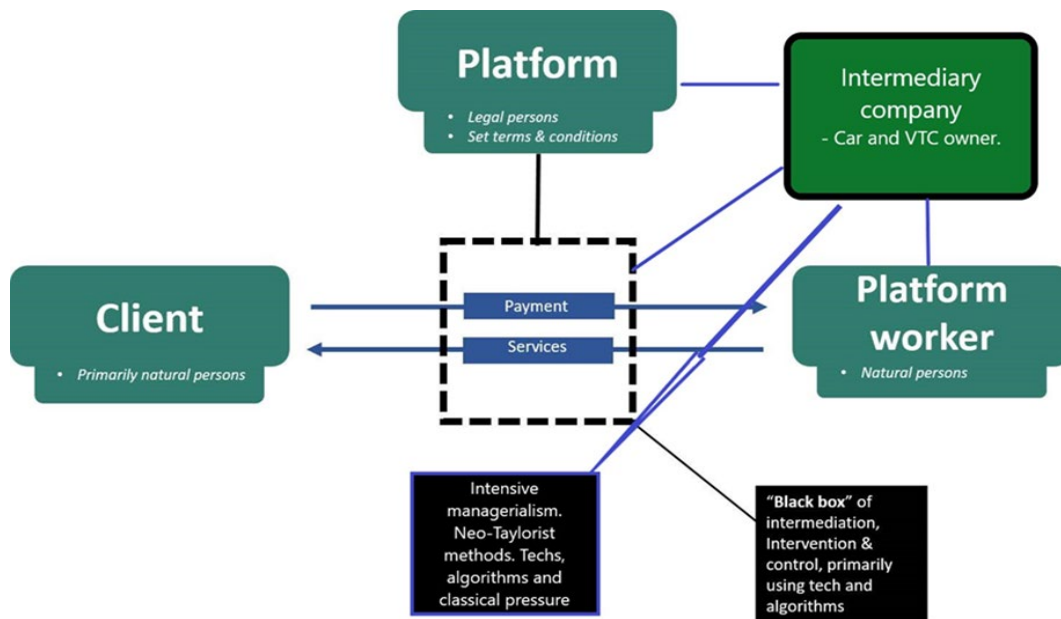


Figura 11: Conceptualización del trabajo de plataforma en el sector de la movilidad para el caso español. Fuente: adaptación del original tomado de De Groen, et al., 2020.

### 18.6 El bajo poder de negociación como condición.

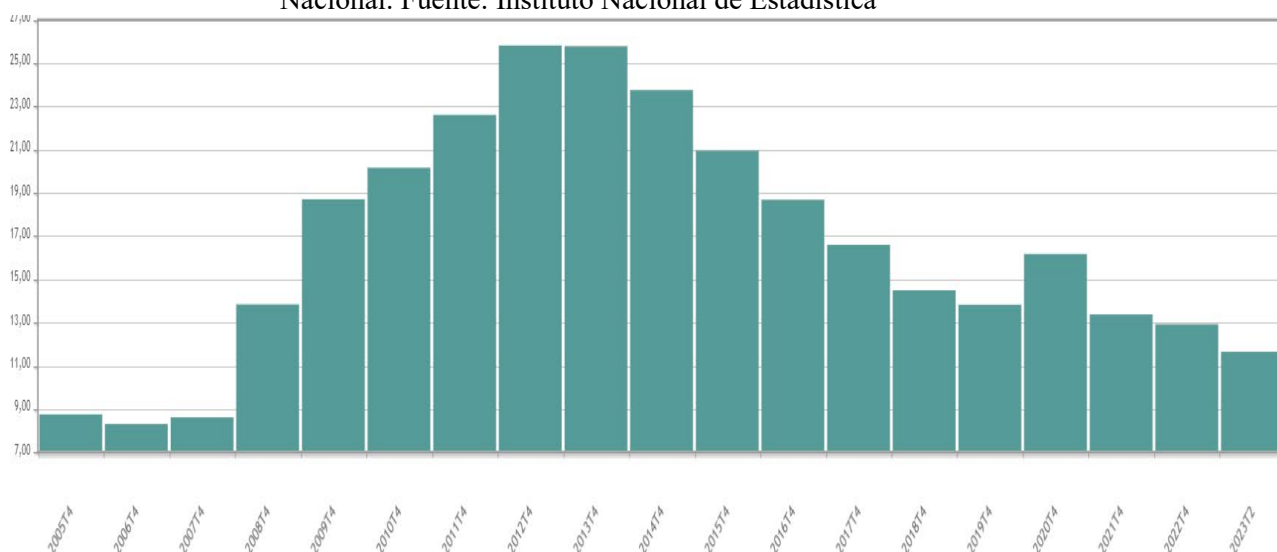
Como se puede comprobar en la tabla 3, la gran expansión del sector sucede sobre todo a lo largo del año 2018. Según las cifras que ofrece el Ministerio, a fecha 1 de enero de 2018 estaban autorizadas 6.687 VTC, pasando a ser 13.115 a fecha 1 de enero de 2019, lo que indica que prácticamente se dobla el número en apenas un año. Los datos desagregados por Comunidades Autónomas muestran un crecimiento más intenso para ese mismo periodo en la Comunidad de Madrid, donde casi se multiplica por tres el número de autorizaciones concedidas, pasando de 2.625 a uno de enero de 2018 a 6.559 a uno de enero de 2019, crecimiento que sigue concentrado en esa misma región, pues a uno de enero de 2020 ya hay 8.310 autorizaciones VTC en circulación (ver tabla 3).

Tabla 3: Autorizaciones VTC en las Comunidades donde operan las plataformas. Fuente: Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

<b>Comunidades Autónomas</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Andalucía	758	799	1.122	1.869	2.601
Catalunya	478	803	864	2.418	2.492
C. de Madrid	1.553	1.961	2.625	6.559	8.310
<b>Total Nacional</b>	<b>4.296</b>	<b>5.473</b>	<b>6.687</b>	<b>13.115</b>	<b>16.549</b>

Esto supone que en apenas dos años, 2018 y 2019, casi se multiplica por cuatro el número de automóviles circulando por la Comunidad de Madrid, sin contar con aquellos que pudieran estar desplazándose, de manera más o menos fraudulenta, desde regiones limítrofes como Castilla la Mancha o Castilla León (Cruz Peña, 2023). Con todo ello tenemos que en 2020 el 80% se repartían entre las Comunidades de Madrid, con un 50,2%, Andalucía, 15,7% y Cataluña con un 15,1%. Si bien, para esas fechas la estructura empresarial descrita ya se había consolidado. Esto significa que, en lo esencial, las condiciones laborales de estos trabajadores se habían venido fijando a lo largo de los años anteriores, principalmente el año 2016, que es cuando Uber inicia su segundo desembarco en el país y Cabify intensifica su expansión en el segmento low-cost. En aquel momento el mercado de trabajo español apenas había iniciado una leve recuperación tras la severa contracción que comienza en el año 2009, con una tasa de paro para el cuarto trimestre cercana al 18%, alcanzando el pico de desempleo en los años 2012 y 2013, por encima del 25% (Figura 11).

Figura 11. Tasa de paro Encuesta de Población Activa. Cuarto trimestre 2005-2022. Total Nacional. Fuente: Instituto Nacional de Estadística



La práctica totalidad de las personas entrevistadas para esta investigación llegaban al sector tras prolongadas situaciones de desempleo. Muchas de ellas habían desarrollado tareas profesionales en sectores que casi habían desaparecido a lo largo de la Gran Recesión, en trabajos como construcción, representantes comerciales, logística, ventas, administrativos, seguridad privada, hostelería..., muchos de ellos y ellas, especialmente entre aquellos de más edad, también habían intentado establecerse por su cuenta y montar pequeños negocios invirtiendo sus ahorros y las indemnizaciones por despido percibidas, o capitalizando la prestación por desempleo, a veces acogidos a algún plan institucional de incentivo al establecimiento como autónomos. El ajuste estructural que sufrió el país durante el periodo que podemos denominar “austericidio” (Gálvez Muñoz, 2021), contribuyó al fracaso de estos pequeños negocios.

Si el clima de marcada resignación era general, en el caso de estas personas estaba claramente agudizado debido a las experiencias personales que se habían visto obligados y obligadas a enfrentar. Si bien los discursos que tratan de hacer responsable al propio individuo de su situación laboral no habían calado en ellos, pues la mayoría relata sus experiencias como el resultado de acumulación de circunstancias socioeconómicas alineadas en su contra, sí que, en cierta medida, en muchos de los casos, el disciplinamiento personal ejercido a través de la situación traumática vivida, así como por medio de su percepción sobre la situación estructural, había logrado calar.

Un detalle a considerar es que las entrevistas solo pueden aspirar a capturar elementos discursivos que circulan en los grupos sociales estudiados, pero necesariamente filtrados a través del tamiz personal. Esto significa que en ocasiones es posible acceder a discursos muy consolidados y compartidos, lo que nos acercaría a algo así como una especie de representatividad de los significados y representaciones sociales más comunes en estos espacios sociales. Pero cuando los relatos se centran en las experiencias personales es posible que se alejen de esta pseudo representatividad. En este sentido, es necesario tener en cuenta que las personas que acceden a ser entrevistadas son aquellas que, en cierto modo, tienen una imagen de sí mismas, de sus trayectorias y de sus prácticas, relativamente alejadas de aquello que podemos denominar procesos generales de estigmatización social, al menos en un caso de estudio como este donde se invita a reproducir experiencias laborales. Esto significa que es muy posible que al dispositivo de escucha se le escapen experiencias personales mucho más traumáticas por el hecho de que las personas que las estén sufriendo o las hayan sufrido no estén dispuestas a compartirlas, debido a la propia estigmatización que supone. Es decir, circulan historias sobre conductores que duermen en los coches porque no disponen de alojamiento, o el que tienen es de muy mala calidad, o situaciones que reflejan otras condiciones de marginalidad, pero a ellas apenas es posible acceder directamente. Si bien, tenerlas presentes sirven para completar el cuadro acerca de la posición social de escasa capacidad de negociación ostentada por la gran mayoría de los trabajadores de este sector.

Por si la influencia de las percepciones personales no bastase por sí sola, a nivel estructural esta posición débil se veía agravada por la devaluación continua de la condición de trabajador indefinido ocurrida como resultado de las sucesivas reformas laborales ocurridas en España en los últimos años (Lorente Campos y Hernández, 2018), así como por el establecimiento de una auténtica “subjetividad precaria” (López Calle, 2019), que atravesaba a las clases populares de este país tras la Gran Recesión. Este cúmulo de circunstancias favoreció el poder empresarial a la hora de fijar las condiciones laborales en un sector que crecía casi de la nada durante ese periodo. De hecho, el marco legal bajo el que circunscribir a estos trabajadores se modificó a conveniencia sobre la marcha. Así lo relataba uno de los trabajadores contratado en el año 2017 y que en el momento de la entrevista era delegado sindical:

“Normalmente se están acogiendo al convenio de alquiler de coches con y sin conductor, porque en un principio sí que se acogieron al de autotaxis, pero vieron que por ahí tenían las cosas perdidas con lo que cambiaron convenio rápido” (RfVIIvrd).

Si bien, la situación de laboralidad, que recordemos, se aleja del modelo predilecto del capitalismo de plataforma, proporcionaba algunas ventajas, permitiendo, por ejemplo, el reconocimiento de los derechos a la representación sindical y la negociación colectiva, garantizando unos salarios mínimos, derecho a vacaciones, desempleo o bajas por enfermedad y otras circunstancias. También formalmente gozaban de la protección respecto a la duración de jornadas, si bien, de manera efectiva este iba a ser el principal elemento donde se iba a concentrar de manera más intensa el intento de huida del derecho laboral llevado a cabo por parte de las empresas. En la siguiente sección veremos con más detalle cómo se trata de impulsar este proceso de estiramiento de los límites de la legislación laboral, así como la manera en que se buscaba obtener el consentimiento de los propios trabajadores.

### **18.7 Sumaria recapitulación.**

Como se ha tratado de mostrar, la situación en España a nivel estructural de los trabajadores de plataforma en el transporte de pasajeros bajo el gobierno de las plataformas se ha ido modelando, fundamentalmente, como resultado de políticas orientadas a regular todo lo relacionado con los problemas ocasionados en materia de competencia en el transporte urbano. El sector se creó prácticamente de la nada, creciendo hasta alcanzar unas cifras relativamente importantes en muy pocos años, entre 2016 y 2019, principalmente. La influencia de este tipo de trabajadores en el curso de los acontecimientos es mínima, pues apenas contaban con poder de negociación. Tanto sus situaciones personales, la mayoría venían de atravesar largos periodos de desempleo, como la situación socioeconómica del país, con altos niveles de paro tras el shock colectivo que supuso la combinación de recesión y austericidio, generaban unas condiciones ideales para obtener el consentimiento ante la mayoría de las exigencias que pudieran proceder de la parte empresarial.

A esta situación socioeconómica general cabe añadir la ventaja que otorga a las plataformas el hecho de haber llevado la iniciativa la mayor parte del tiempo. Sobre todo, Uber, pero también Cabify, conseguían ir siempre un paso por delante de todos los agentes implicados, configurando el espacio relacional, definiendo las posiciones de los participantes y marcando la agenda, tanto en el nivel de las políticas públicas como en el nivel mediático. Esto se llevó a cabo, en primer lugar, aprovechando un marco jurídico que presentaba grietas y había sido concebido para un contexto anterior a la plataformización. Esto no significa alinearse con los argumentos que defienden la necesidad de derribar todas las barreras legales a causa de los cambios tecnológicos. De hecho, con apenas leves reformas se ha conseguido poner límites a la expansión incontrolada de las plataformas, obligándolas a cumplir con muchas de las obligaciones legales impuestas a otros agentes, si bien, esto no ha conseguido corregir todos los efectos derivados de la desnivelación del terreno de juego a su favor, aunque se logró evitar que fuese implantado totalmente el modelo ideal para los intereses de Uber.

Así, los números clausus ponen freno a un modelo de competencia sin reglas tendente a perjudicar los intereses de casi todos los participantes, salvo, quizá, a las propias plataformas, pues las hubiera permitido incrementar su poder de control sobre el mercado gracias a encontrar una vía para extenderse sin límites, explotando así las ventajas derivadas de una competencia creciente. Es cierto que los límites actuales de vehículos en circulación han rebasado con mucho los que se marcaban originalmente en la legislación, como es cierto también que la gran cantidad de recursos materiales dedicados a presionar para su eliminación consiguen trasladar una cierta sensación de incertidumbre permanente acerca de su supervivencia. Si bien, cada vez menos de los actores presentes en el sector encuentran incentivos para contribuir a una situación de liberalización total, pues el valor de las inversiones realizadas para adquirir estas autorizaciones se desplomaría hasta acercarse a cero en caso de situarnos en un escenario en el que no fuese necesario obtener una autorización para operar en el mercado o de que su número creciese de una manera desproporcionada con respecto a los valores actuales que parecen haberse estabilizado.

## **CAPÍTULO 19 TRABAJANDO PARA UBER (O CABIFY).**

Hasta aquí hemos venido mostrando aspectos de tipo estructural que sirven para ayudarnos a entender los parámetros esenciales dentro de los que se desarrolla el trabajo de plataforma en el sector de transporte de pasajeros, primero a nivel global/ideal, esto es, el modelo original diseñado según la conveniencia y los intereses de las plataformas, para luego pasar a describir cómo se implanta en España y las adaptaciones que son necesarias realizar para ajustar el modelo ideal al marco regulatorio específico, un marco que se puede considerar que ha sido dinámico y expandido, gracias a la capacidad de las plataformas y sus aliados de ampliar sus límites, así como, por otro lado, encontraba límites a su expansión gracias al resultado de las acciones colectivas de las organizaciones gremiales de taxistas, tratando de hacer valer sus derechos adquiridos o los límites regulatorios anteriores, así como un intento de los gobiernos de mantener el control de la situación sin ahogar la burbuja inversora y especulativa que acompañó la expansión del fenómeno.

Es también necesario insistir en la importancia de la situación social y económica a la hora de entender el contexto en el que se produce la introducción y estabilización del modelo de trabajo de plataforma en este sector. Las consecuencias sociales de la crisis económica y financiera de 2008 se ven agravadas por las políticas de austeridad (Gálvez Muños, 2021), llevando las cifras de paro hasta niveles nunca alcanzados desde la instauración del régimen constitucional. Si bien, en el momento en que se empieza a expandir el sector el signo de la economía había cambiado, el número total de ocupados descendía desde los máximos, situados en más de 20 millones alcanzados en 2008, llegando a instalarse en cifras inferiores a los 17 millones en los años 2013 y 2014, momento en el que se inicia un leve crecimiento del empleo, esa tímida recuperación estaba principalmente basada en empleo de mala calidad que crecía a base de altas tasas de temporalidad, una proporción muy elevada de empleo involuntario a tiempo parcial y bajos salarios (Martínez Pastor, 2019). En ese momento es posible afirmar que se estaba iniciando un proceso de lenta recuperación gracias a “la devaluación interna basada en reducción de los salarios reales, y su impacto en la demanda agregada en forma de desplome del consumo, el cierre de muchas empresas y las modificaciones del marco



regulatorio” (Lorente Campos y Hernández, 2018: 50). Es decir, la ya escasa capacidad de presión e influencia organizativa de la clase trabajadora en la empresa española, circunstancia ya detectada antes de la Gran Recesión (Alós Moner, 2008), se había visto profundamente agravada tras el ajuste estructural que sufrió la economía y el empleo tras la crisis.

A esta situación cabe añadir un cambio de tendencia en los indicadores de desigualdad con respecto a su evolución tradicional que agravó aún más las consecuencias sociales de la crisis, extendiéndose durante los primeros años de leve recuperación. Pese a lo que sucedió en crisis anteriores, la degradación experimentada por los mecanismos de protección social había provocado que el desempleo masivo alcanzado en el periodo 2008-2013 tuviera una traducción en términos de incremento acusado de la desigualdad (Ayala y Cantó, 2020). Según los datos presentados por estos autores, a diferencia de las anteriores crisis de desempleo en España, tanto la que va desde mediados de los años 70 hasta mediados de los 80 como la ocurrida durante el trienio 93-96, la crisis de empleo iniciada en 2008 supone un incremento de la desigualdad de mayor intensidad que lo sucedido en el pasado. De hecho, profundizando esta tendencia, parece ser que la recuperación posterior apenas supuso reducción de la desigualdad, posiblemente debido a la baja calidad del empleo creado, mayoritariamente temporal, a tiempo parcial y con bajos salarios, reflejándose en un incremento de la tasa de pobreza entre los ocupados, situado en un 13% en el año 2018. A reforzar los efectos de esta situación contribuyó también la reforma laboral de 2012, aprobada por el Gobierno de Mariano Rajoy, que incorporaba criterios destinados a facilitar la flexibilidad y la contratación a tiempo parcial, consiguiendo así desdibujar la esencia del contrato de trabajo hasta poder afirmar que “el “contrato indefinido” se ha convertido en un “camaleón normativo”, es decir, en una institución jurídico-laboral que, manteniendo invariable su nombre, ha ido variando su contenido” (Campos y Hernández, 2018: 56).

### **19.1 “Y de repente aparece San Uber”**

En definitiva, tanto la crisis como las recetas que se plantean para su resolución habían debilitado aún más la condición de un trabajo asalariado que ya venía siendo atacado desde, al menos, las décadas finales del pasado siglo (Alonso, 2000). Esto encuentra un claro reflejo en las entrevistas expresado en términos de trayectorias personales, pues casi la práctica totalidad de las personas entrevistadas relatan historias de fracasos laborales, relacionados también con biografías perturbadas por las consecuencias en términos de cambios involuntarios de domicilio, divorcios, depresiones, migración o cierre de negocios donde habían puesto todos sus ahorros. En ese contexto de malas condiciones laborales e incremento de la precariedad, especialmente acusado entre los trabajadores de más edad y menores niveles educativos (Muñoz-Comet y Martínez Pastor, 2017), las ofertas de trabajo en el sector son recibidas inicialmente como agua de mayo. Así describen su llegada al mismo algunos trabajadores:

“...y, bueno, me reinvento. Empiezo a buscar trabajo, de esto, de lo otro... Y claro, yo tengo ahora sesenta y seis años. Y llegó un momento que no. No me daban trabajo en ningún lado. Y de repente aparece San Uber... Yo buscaba trabajo de lo que fuera, estaba todo el día...” (Conductor Uber Madrid Arnld)

“entonces un día en la oficina de empleo, buscando soluciones y demás, leo un letrero “¿Quiere ser conductor? ¿quiere ser chofer de VTC? Y dije vamos a probar, llamé y antes estaba la empresa aquí en Cornellá, fui hice la entrevista, me defiende bien en inglés y les interesaba porque tienen mucho cliente extranjero. La empresa hacía básicamente *transfers*<sup>34</sup>, de sus clientes, de sus teleoperadores, de hoteles que tienen clientes para hacer el trasvase de hotel-aeropuerto y a la inversa, o del puerto al aeropuerto o lo que sea, entonces era cuando empezaba Cabify, yo empecé el 14 de junio y en julio me dijeron: “te hemos apuntado a Cabify”, fui a hacer el curso y empecé con Cabify” (Conductor Cabify BCN JnOscr)

“me quedo en paro un mes, porque soy súper activa y encuentro como teleoperadora otra vez. Vuelvo a mis orígenes, por la mañana un trabajo ahí en la calle Alcalá de operadora, para ventas, y por la tarde el mismo producto, pero en Pozuelo. O sea, porque eran contratos de cinco horas, iba cinco horas por la mañana a vender lo mismo en diferentes empresas, cinco horas de mañana y cinco de tarde. Luego la segunda empresa me contrató a ocho horas, de jornada completa de siete a tres de la tarde y ya

---

<sup>34</sup> El término *transfer* forma parte de la jerga del mundo de transporte de pasajeros y se refiere a viajes previamente contratados, frecuentemente por agencias de viajes o por empresas dedicadas a servicios personalizados. Sería, por así decirlo, uno de los segmentos de negocios de la VTC tradicional, anterior a la aparición de las plataformas.

me quedé ahí hasta que llegamos un lunes y nos encontramos la oficina cerrada. Y llevábamos sin cobrar tres nóminas y bonos, porque la venta siempre va por bonos, por incentivos como el tema de bajas cuando...retienes una baja y demás. (...) Y creo que eso ya cuando... me fui otra vez al paro y de repente a través de Infojobs porque entré en la VTC a través de ETT y vi que se buscaban conductores y yo ya llevo siete años en la VTC (...) ya estaba Uber y Cabify, acababa de entrar Uber en el mercado y Cabify ya estaba. Y nada llegué allí por la mañana a Infojobs, hicieron una entrevista grupal, nos quedamos dos personas y al día siguiente estaba trabajando” (Conductora Madrid multiplataforma Ntla)

“Bueno me despiden hace tiempo, cuando fue la fusión de hidroeléctrica con Iberduero, pero con lo que me dieron monté un negocio de hostelería en Madrid, me vine y monté ese negocio...y ya sabemos lo que pasó. Vino la crisis, yo tenía un chalet en Borox, no era caro, tenía un piso en Valdemoro porque mis negocios estaban ahí y nada, ... a raíz de la crisis tuve que vender el chalet para pagar todo y ahora tengo una nueva hipoteca que es con la que estoy intentando salir adelante. (...) Cierro mi negocio y es cuando yo me veo mal. Llevaba dos años o tres en el paro y lo que hago es leer un día en un periódico: se buscan conductores y me pareció para mi edad, que paso de los cincuenta, me pareció algo cómodo, algo que no me suponía esfuerzo físico y me fui a la entrevista y me llaman el mismo día” (Conductor Cabify Madrid FrnscAntn).

Un rasgo frecuente que encontramos en todos estos testimonios es la combinación de una serie de elementos característicos que aparecen en muchas de las biografías de las personas que empezaron a trabajar casi en los inicios del trabajo de plataforma en España. Muchas de ellas tienen trayectorias laborales dilatadas y una edad superior a los cincuenta años, incluso alguno de ellos superior a los sesenta, en el momento en que comienza su relación laboral con las plataformas. También la mayoría ha experimentado una situación de desempleo más o menos prolongada previamente a la entrada en el sector. Algunos, como en los tres testimonios de conductores mostrados, esta situación se había postergado hasta el punto de haber perdido el derecho a cobrar prestación por desempleo, o incluso no llegan a tener este derecho en ningún momento porque venían de ser autónomos y habían tenido que cerrar sus negocios.

El primero de ellos tenía una situación económica más desahogada porque convivía con su mujer y sus hijos y mantenían puestos de trabajo con relativas buenas condiciones económicas. Su necesidad de trabajar tenía más que ver con paliar los efectos negativos

derivados de la sensación subjetiva de haberse quedado fuera del mercado laboral debido a su edad, además de completar los últimos años de vida laboral de cara a obtener una pensión de jubilación de cuantía más elevada.

El último caso de los presentados atravesaba una situación económica mucho más asfixiante. Antes de empezar en este trabajo sobrevivía gracias a la pensión que cobraba su madre, con la que había vuelto a convivir con más cincuenta años, tras haber perdido mucho dinero en un negocio que montó utilizando el dinero procedente de una indemnización por despido de una gran compañía para la que había trabajado desde el inicio de su carrera laboral. En el momento de la entrevista tenía todavía pendiente de pago una parte de una hipoteca.

El conductor del segundo caso, antes de entrar en el sector, sobrevivía a base de trabajos esporádicos en negro como comercial, pequeños pagos que percibía como árbitro federado de un deporte minoritario y el sueldo de su actual mujer. Ya hacía tiempo que no recibía ningún tipo de prestación porque los últimos años había estado trabajando dado de alta como autónomo, aunque en realidad los productos que vendía en su labor de comercial procedían de la misma empresa en la que años atrás había estado empleado integrado en la plantilla. Los escasos subsidios mínimos no contributivos a los que tenía derecho también habían sido agotados.

El caso de la conductora muestra a una persona que ha trabajado toda su vida, llegando a ocupar un puesto de relativa responsabilidad como coordinadora de comerciales de venta por teléfono y atención al cliente en una multinacional, pero que ve como al superar los cincuenta es despedida en un proceso colectivo de ajuste de plantilla, para acabar atrapada en un circuito de empleo a tiempo parcial, mal pagado, que termina con una situación de cierre abrupto y desaparición de la empresa, incluso quedando parte del salario sin cobrar.

Es importante tener en cuenta que este tipo de trayectorias laborales son muy comunes en el sector, especialmente en el caso de las personas que mayor antigüedad acumulan. Las razones son varias. Una de ellas tiene que ver con la estrategia inicial de contratación que llevaron a cabo las empresas intermediarias, seleccionando preferentemente personas de cierta edad, posiblemente motivada por las ayudas públicas a la contratación que estaban vigentes para estos segmentos de edad en aquel momento. Esto se ve potenciado por el hecho de que las personas que encarnan este tipo de perfil

se habían visto completamente excluidas del mercado laboral durante el periodo más crudo de la Gran Recesión, incrementando en gran medida su estado de necesidad, lo que supone que generalmente estuvieran más dispuestas a soportar condiciones laborales muy duras siempre que les permitiera obtener un salario, de ahí que se mantuviesen más tiempo dentro del sector.

Un segundo elemento común a destacar es que todos estos testimonios muestran a personas que ya han interiorizado en cierto modo una lógica creciente de trabajo fuertemente orientado al mercado, un aspecto que podría considerarse como muy valorado en el sector. Las personas detrás del primer y último testimonio presentados fueron durante un tiempo anterior a la crisis propietarios de empresas que inicialmente funcionaron razonablemente bien. En ambos casos tenían personas contratadas bajo su responsabilidad y pagadas por ellos, aunque también trabajaban personalmente en sus propios negocios. Llegaban a esa situación tras haber sido trabajadores por cuenta ajena con una dilatada experiencia contratados por empresas potentes. El anterior giro a sus trayectorias laborales se da en un contexto de crecimiento económico que parecía favorecer especialmente la creación de negocios y garantizar su buena marcha. Cuando el ciclo económico se dio la vuelta ambos negocios se fueron a pique, llevándolos a situaciones de ruina, con deudas y una edad en la que se hacía muy complicado volver a acceder al mercado de trabajo. Aunque pudieran demostrar experiencia como resultado de largas trayectorias laborales, esta credencial ya no era suficiente.

El segundo testimonio, tomado en Barcelona, nos muestra a una persona que había estado desarrollando tareas de comercial toda su vida laboral, cuyos orígenes en este sector económico se remontaban a mediados de los años 80. Durante mucho tiempo esta actividad le había permitido vivir relativamente cómodo, pero las condiciones laborales se habían ido endureciendo en su sector y los márgenes habían sido reducidos paulatinamente, hasta quedar en niveles de subsistencia. Fue obligado a cambiar de régimen laboral, pasando a darse de alta como trabajador autónomo, aunque seguía bajo el control de la misma compañía. Finalmente, la empresa para la que trabajaba cerró y él se quedó en paro, consiguiendo subsistir gracias a lograr algún dinero extra ganado a base de tirar de sus viejos contactos en el negocio. Aunque había sido asalariado, en las épocas buenas la mayor parte de su sueldo estaba ligado a las comisiones obtenidas de las ventas. Esto le sitúa en una posición fluida, en el sentido de su orientación hacia el mercado, es decir, un aspecto esencial de su trabajo como es el salario se ve muy

influido directamente por la situación del mercado, condición que se profundiza cuando pasa a trabajar como autónomo.

Algo parecido se puede decir de la conductora que previamente había trabajado toda su vida como teleoperadora, primero en una multinacional muy conocida donde llega a alcanzar posiciones de mando intermedio coordinando un grupo de comerciales, después, tras su despido, en una empresa más pequeña y finalmente en las últimas dos en las que trabaja en turnos partidos. Aunque había sido asalariada toda su vida, las ventas, o el porcentaje de clientes que conseguía retener, eran indicadores matemáticos claros de los que dependía una parte importante de su paga. La lógica de mercado estaba instalada en el centro de su experiencia laboral desde casi el principio de la misma.

Algunos de los elementos centrales destacados en estos pasajes de las conversaciones que se traen aquí para ilustrar estas observaciones no son en absoluto algo anecdótico o residual. Por el contrario, resultan de lo más común encontrar entre las personas entrevistadas trayectorias de este tipo. Trabajadores con un negocio que se va a pique y después de quedar fuera del mercado trabajo terminan en el sector, así como personas con una trayectoria muy relacionada con las ventas, o los destajos tan comunes durante el periodo de expansión en el sector de la construcción.

## **19.2 Distorsión del locus de control del trabajo**

Esta interiorización progresiva de las reglas de mercado incorporado a la lógica laboral tiene como característica la disolución aparente del locus sobre el que reside la fuente principal de control sobre su propio proceso de trabajo. Con ello el trabajo queda atrapado en una situación en cierto modo contradictoria, por un lado, el trabajo por cuenta propia parece otorgar una cierta autonomía y trasladar la fuente del control sobre el propio trabajador. Por otro lado, en la práctica, tanto el trabajo por cuenta propia como empleos muy condicionados por los resultados en forma de ventas, tienen como característica principal una elevada dependencia de reglas de mercado sobre las que las pequeñas empresas carecen de control, menos aún un trabajador autónomo. Esto se agrava cuando su participación en el mercado está muy condicionada por la

dependencia real de una empresa determinada, quien proporciona el producto que debes tratar de vender, así como marcando los márgenes y las comisiones. La sensación subjetiva de control que estos trabajadores puedan tener se ve rápidamente cuestionada por una realidad de tipo material evidenciada en el mismo momento en que el mercado se resiente, haciéndose entonces patente la auténtica subordinación que antes permanecía oculta. Veamos un último verbatim que ahonda en esta sensación y expresa de un modo muy claro algunos de estos elementos:

“...de ahí he dado el salto a la industria farmacéutica donde he estado veintimuchos años, hasta que me embarqué en la industria esta de las VTCs

-La historia está de la farmacéutica se acaba porque... (entrevistador)

-Bueno, se acaba, porque... Bueno, yo he disfrutado muchos años, creo, para la formación que tengo y la preparación que tengo, tengo que ser honesto, de unas muy buenas condiciones laborales... un buen sueldo, coches, tal. Pero llega un momento en el que las fusiones de las empresas y demás poco a poco te van arrinconando, te van empujando a cada vez a puestos de trabajo peor, con peores condiciones. Por ejemplo, cuando empecé a trabajar con Isdin en el año 92, entré con un sueldo de cuatro millones de pesetas, del año 92, con veinticinco años, con coche, comisiones, gastos pagados. El último trabajo que he tenido con sueldo, con régimen general y tal, tenía los mismos cuatro millones de pesetas, 24 mil euros, que ya no son los mismos, tenía un coche también, los gastos ya no me los pagaban y a partir de ahí los siguientes contratos que he ido encadenando han sido ya como autónomo, te tienes que dar tú de alta... y entonces llega un momento en el que ves que pasa mucho dinero por tus manos pero que cuando haces cuentas ves que ya no te compensa

- ¿Y trabajabas muchas horas?, supongo, también. O sea, quiero decir... (Entrevistador)

-Para mí no es un problema de trabajar horas, sino que lo que estás haciendo no... no te sale a cuenta. Tengo cincuenta y cuatro años y tenía que pensar que estos últimos años son los que me van a contar pensando un poco en el tema de la jubilación y no podía cotizar poco. Es un poco una sensación extraña.” (Conductor Madrid Jln)

En cierto modo podemos decir que el breve relato recogido en este verbatim encarna de manera muy resumida el cambio de la posición social ocupada por el trabajo en España en los últimos cuarenta años, así como la progresiva pérdida de aquellos derechos a los que daba acceso en numerosas profesiones caracterizadas por la baja sindicación y cuyas condiciones estaban fijadas como resultado de procesos de negociación llevados a

cabo de forma individualizada. Vemos cómo las compensaciones obtenidas por realizar la misma tarea se estancan con el paso del tiempo, lo que supone una devaluación de facto. Además, aparecen factores que se escapan al control del propio trabajador, pero son también significativos del modo en que se fueron configurando los sucesivos ciclos de acumulación capitalista en una economía semiperiférica como la española. Mientras por un lado suceden procesos a nivel macro que evidencian la tendencia a la concentración e integración empresarial, en este caso en forma de fusiones de distintas compañías, por el lado opuesto, el del trabajo, la dinámica de los procesos circula en sentido contrario, externalizando al propio trabajador, que es obligado a darse de alta como autónomo. Es decir, la empresa, se supone que con mayor poder de mercado debido al crecimiento resultado de la fusión, aprovecha esa posición de poder para desentenderse de la suerte del trabajador, haciendo recaer una mayor parte de la responsabilidad sobre sus propios hombros.

Esta tendencia macro, este cambio de reglas a nivel estructural, se entrecruza con factores al nivel micro como sería el propio curso de la vida, tanto en términos biológicos como subjetivos. El trabajador, realizando exactamente la misma tarea, experimenta las consecuencias de la devaluación del valor de mercado de esas habilidades, a la vez que percibe que se va acercando a un momento vital en el que empiezan a aparecer preocupaciones sobre la propia situación conforme se acerca la edad de jubilación, un horizonte móvil. Esto profundiza el sentimiento subjetivo de precariedad y de incremento de la vulnerabilidad, llevándole a aceptar el trabajo en el sector casi como una bendición, al menos inicialmente. Sin embargo, a pesar de ser consciente de la situación en la que está, no expresa una queja profunda por el curso de los acontecimientos, sino más bien una especie de aceptación acrítica, de resignación teñida de abatimiento. Este sentimiento es también en cierto modo un rasgo compartido por muchas de las personas entrevistadas, si bien no por todas ellas. Se podría decir que este sentimiento así expresado sería como una manifestación externa de una cierta sensación de derrota o de cansancio, esa “sensación extraña” con la que se cierra el verbatim. Quien así se expresa parece que comprende que ha jugado un juego, el juego del mercado, en el que tuvo momentos mejores y ahora le ha tocado perder, acepta su situación con una especie de sensación de derrota, casi sin energías más que para poder seguir en pie, pero ya sin capacidad para albergar grandes aspiraciones.



### 19.3 La progresiva eliminación de las barreras de entrada como eje central.

Una segunda característica común presente en todas las entrevistas, que parece muy necesario destacar para entender el funcionamiento del sector, radica en los escasos, por no decir nulos, requisitos exigidos para acceder a este tipo de empleos. Si bien, esto no fue siempre igual. De hecho, se observa en las conversaciones una tendencia relacionada con los años de antigüedad en el sector. Los más antiguos mencionan ciertos requerimientos, como tener más de veinticinco años de edad, más de cinco años de carnet de conducir, más de ocho puntos, o incluso poder conseguir un certificado que acreditase no tener antecedentes penales, exigencia que posteriormente fue declarada ilegal por distintas sentencias (Barbero, 2020). Además, en los procesos de contratación realizados por algunas de las flotas que tenían relación más o menos directa con Cabify, al menos hasta 2017, las personas entrevistadas relatan la presencia de exámenes sobre detalles como conocimiento de ciertas zonas de la ciudad, junto a una breve formación en la que se mostraba el funcionamiento de la aplicación y protocolos de actuación hacia el cliente. Parece ser que incluso era la propia plataforma la responsable directa de estos procesos formativos, aunque luego la contratación se realizaba por medio de alguna de las gestoras de flota que trabajaban exclusivamente para la aplicación. Así lo contaba un trabajador de los más antiguos que han podido ser entrevistados:

“Después tuvimos otra entrevista, porque yo empecé a trabajar con Cabify. Cabify hace una pequeña preselección, por lo menos antes la hacía haciendo un examen, como se les hacía antiguamente a los taxistas, sobre conocimiento de sitios y cosas así, hubo gente que no pasó esa preselección, hubo gente que llegó allí y dijeron fulanito, fulanito y fulanito se pueden ir a casa que no...”

- ¿Esto lo hacía directamente Cabify? (Entrevistador)

- Sí, directamente Cabify

- ¿Y tú empiezas a trabajar ahí con Cabify directamente? ¿O con una empresa?

(Entrevistador)

- Cabify como tal, y Uber como tal, no tienen empresas propias, son empresas externas, pero sí que Cabify se preocupaba por intentar profesionalizar el sector, y hacían ellos directamente el examen, aunque luego te mandasen a la empresa que tuvieran ellos... emmm te diré como se llama emmm el... El precontrato que tuvieran con cada

empresa, este señor a tal empresa y esta señora a tal otra... (Conductor Madrid RfVllvrd)

Otro conductor, también de los más antiguos en el sector, habla de un proceso de selección con ciertas exigencias, lo expresa de este modo:

“A mí me hacen una selección la calle José Abascal número 36, hará tres años<sup>35</sup> (...) Entramos como ochenta personas. Quedamos quince o veinte, ellos fueron cribando, buscando un perfil determinado y tal. Después de que termino esta selección, una semana después más o menos, recibo un curso de formación de parte de (nombre de una trabajadora de la empresa), a la cual han despedido. Yo no tenía ni puta idea de cómo se marcaba el terminal de Uber, La formación era saber cómo funcionaba la empresa, lo que esperaban de nosotros, como teníamos que ir vestidos... una cantidad de directivas que me parecían correctas. Se quería marcar una diferencia con el taxi” (Conductor Uber Madrid Arnld)

Esta situación inicial fue progresivamente modificada hasta casi eliminar por completo cualquier tipo de requisito para entrar. Sin embargo, el hecho de que en los inicios se mostrase cierto nivel de exigencia en los procesos de selección, además de dedicar algo de tiempo a la formación de los trabajadores que habían superado la criba inicial, trasladaba algunos mensajes desde las empresas hacia los trabajadores que es necesario resaltar.

En primer lugar, considerando que algunas de estas personas provenían de una situación de desempleo prolongado, el hecho de superar la selección y ser escogidos estaba en condiciones de elevar una autoestima algo deteriorada. Esto, en cierto modo podría traducirse en agradecimiento y sentido de responsabilidad para con la misión que les ha sido otorgada, algo que se refuerza con el segundo mensaje, tanto la vestimenta, el hecho de que la formación fuera dada directamente por personas que trabajan en nombre de una marca de prestigio como Cabify, como la formación en protocolos de actuación con la intención de diferenciarse del taxi, implica que se va a desarrollar una tarea importante, realizada en nombre de marcas que entonces, aunque ya eran polémicas, también eran prestigiosas. De algún modo se estaba llevando a cabo una especie de escenificación de un pacto de pertenencia, los trabajadores habían sido

---

<sup>35</sup> Esta entrevista se realizó en el verano de 2020, por lo que el entrevistado se está refiriendo a que su selección y contratación fue en el año 2017, el año anterior al que se produce la gran expansión del sector.

aceptados en una entidad con una misión, habían pasado a formar parte de una comunidad y habían superado los ritos necesarios para poder acceder. Esto no deja de suponer un estímulo para facilitar ejercicios de autodisciplinamiento y compromiso para con los valores de la compañía realizados por parte de los trabajadores.

Sin embargo, la importancia y el peso de este tipo de rituales se va diluyendo con el tiempo, especialmente cuando los criterios de selección se van rebajando hasta casi desaparecer. Esta relajación de los criterios de acceso podría estar motivada por el extraordinario crecimiento del sector, especialmente intenso en el año 2018, que llevaba aparejado la necesidad de agilizar los procesos de cribado. A su vez, la nueva situación manda un mensaje opuesto a los trabajadores: mientras que inicialmente ante el cliente actuaban como la representación personificada de la plataforma, con el mercado en expansión y envuelto en una lucha competitiva por hacerse con el mayor espacio posible, la cantidad se impone a la calidad, por lo que los trabajadores se vuelven más intercambiables y sustituibles. Otro trabajador contaba su experiencia tan diferente de este modo:

“Empezamos a trabajar con Cabify, o sea he estado un año y pico trabajando para Cabify. Luego pasé a Uber, entonces ya te digo ni formación... ni la aplicación ni nada, simplemente te explicaban cuatro cosas y ya daban por hecho que lo sabías todo, está claro que el primer día y el segundo iba a ser un desastre pero... (...), aquí no hay afán de empresa... de montarlo bien, por lo menos aquí ... aquí cuantos más coches pongas en la calle... además, que sabes que Uber y Cabify les pagaba... les está pagando por hora de coche en la calle y ellos, claro, lo que quieren hacer es caja, o sea lo que tú factures, más las horas que te está pagando Uber o Cabify, más la hora que tiene el coche en la calle, pues es como se hacía dinero, directamente” (Trabajador Madrid Sntg)

Aquí, aunque este trabajador también contaba con cierta antigüedad, ya se aprecia el cambio de patrón. Podría argumentarse que este cambio se restringe exclusivamente a una política de formación diferente ejecutada por la empresa en la que comenzó su trayectoria en el sector. Sin embargo, podemos comprobar cómo se asienta hasta convertirse en norma. Por ejemplo, de este modo lo señala otra trabajadora:

“La verdad es que no sabía bien si era de Uber o de qué era, tampoco te explican mucho. Por lo menos en la época en la que entré yo no te explicaban mucho. Además,

no era criba ni nada, te cogían los datos y ¡ale!, ya vas a empezar, a los dos días empezabas.

- ¿En qué año más o menos fue? (Entrevistador)

Pues... yo fue creo que, en el 2018, en septiembre del 2018. Y nada, en una semana ya estaba yo aquí en Madrid buscándome piso. Fue el día que empecé que me enteré de que era Uber ¿vale? Y ya me dijeron que tenía que hacer una formación en la sede de Uber, pero vamos que fue de una horita u horita y media, y nada lo único que te explican es la aplicación. No te explican nada más. (Conductora Madrid Vnss).

La eliminación progresiva de las barreras de entrada admite diversas interpretaciones. Como se menciona anteriormente, es muy probable que en un primer momento esté directamente motivado por el crecimiento del sector. Especialmente en el año 2018 este prácticamente dobla su tamaño en todo el país, y casi lo triplica en la Comunidad Autónoma. Además, también se empiezan a imponer unos ritmos más intensivos de trabajo, aumentando el tiempo que pasan los coches en circulación y la plantilla de conductores necesarios para sostener el crecimiento. Esto sucede en un contexto en el que las cifras de empleo empiezan a recuperarse con algo más de fuerza que anteriormente. En el cuarto trimestre de 2018 el desempleo medido según la Encuesta de Población Activa se sitúa por debajo del 15%, algo que llevaba sin suceder una década, en concreto, desde el cuarto trimestre de 2008, situándose entonces en el 14%. Esta evolución del mercado de trabajo también comenzaba a ejercer presión, encontrar trabajadores buscando empleo ya no era tan sencillo.

Una segunda lectura derivada del descenso de las exigencias de los criterios de contratación puede estar relacionado con el deterioro acusado de las condiciones laborales que se experimenta en el sector. Este tema se aborda con detalle en el siguiente capítulo, basta aquí señalar que el deterioro de las condiciones laborales también pudo influir, pues una parte importante de los trabajadores previamente contratados, en cuanto encontraban una alternativa no dudaban en escapar del sector.

Así, para sostener el crecimiento es necesario mantener engrasada con sangre nueva una maquinaria cuya voracidad triturando personas no deja de aumentar. La tasa de rotación se dispara, pudiendo estar por encima del 10% de la plantilla por trimestre en algunas de las empresas más grandes del sector, según datos facilitados por delegados sindicales. Aparecen entonces viejas estrategias usadas por Uber en otros países para fomentar la

contratación. Por ejemplo, se ofrecen bonificaciones a los trabajadores para que consigan reclutar a conocidos que se incorporen al trabajo (Figura 12). En la figura se muestra un cartel anunciando una gratificación de 15 euros, así como una promoción ofrecida vía aplicación de 150 euros, pero han llegado circular promociones por un valor de hasta 250 euros por conductor (McLoughlin y Méndez, 2023).

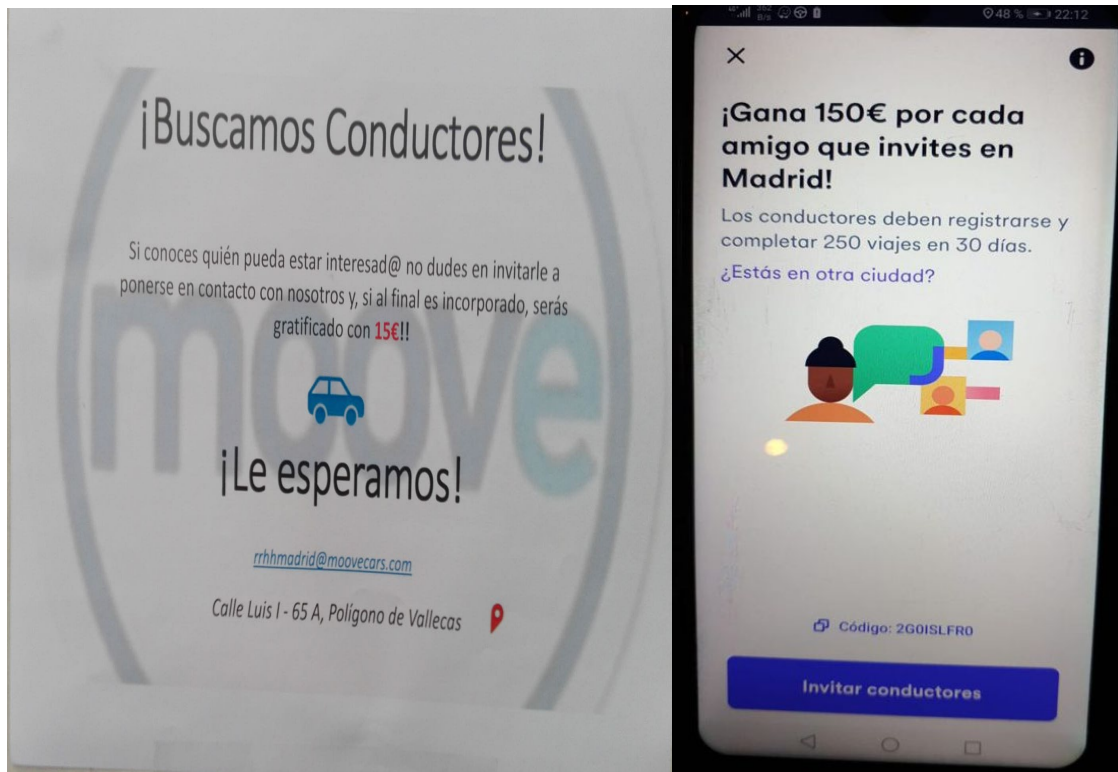


Figura 12. Campañas promocionales de reclutamiento de trabajadores. Fuente: material proporcionado por los trabajadores.

Ni que decir tiene que este tipo de señales intensifican la sensación subjetiva de degradación del sector, así como del valor del papel ocupado por el trabajador en la empresa. De hecho, ambos elementos están en cierto modo interrelacionados. Si nos atenemos en exclusiva al tipo de tarea en sí a realizar, trasladar pasajeros de un punto a otro de la ciudad lo más rápido posible, los conocimientos que realmente resultarían esenciales serían saber conducir y conocer mínimamente la ciudad para poder decidir el trayecto más eficiente. A ellos se puede añadir, desde una perspectiva más enfocada al negocio en general, el conocimiento adquirido con la experiencia acerca de cuáles son los puntos calientes donde resulta más fácil poder captar clientes en cada momento del día. La aparición de las plataformas proporciona la posibilidad de que el uso de la

tecnología disponible permita restar valor de mercado a la mayoría de estas habilidades. Tan solo sigue siendo necesario saber conducir, el valor del resto de los conocimientos se devalúa. A priori el sistema GPS permite establecer la ruta más rápida en cada momento, con ello conocer la ciudad se hace prescindible. Si la aplicación es la encargada de gestionar la oferta y la demanda, aunque influya en la cantidad y la calidad de viajes conseguidos contar con cierta experiencia para posicionarse adecuadamente, una parte importante de ese conocimiento también es devaluado. Aunque en los momentos iniciales se pudiera intentar transmitir algo similar a la importancia del factor humano, si analizamos fríamente la naturaleza del negocio, tanto a las plataformas como a las empresas intermedias, lo que les resulta más interesante es un conductor que actúe guiado por automatismos, que piense lo justo para tomar decisiones acerca de cuándo frenar y acelerar, pero que responda en el menor tiempo posible, a ser posible sin fricciones, atendiendo los estímulos enviados desde la aplicación, lo que vendría a ser casi como una prolongación animada del software que dé los menos problemas posibles.

El bajo valor de mercado de las habilidades necesarias para entrar a trabajar en el sector, a los ojos de los trabajadores quedaba en cierto modo opacado inicialmente bajo el reclamo del lujo y la exclusividad. Estas características, con las que posiblemente se contaba al comienzo del negocio, van perdiendo importancia conforme crece el sector y se ve envuelto en una lucha competitiva entre las plataformas por hacerse con la mayor cuota de mercado posible. Los puntos fuertes desde los que se asienta el marketing cada vez buscan más poner en valor la inmediatez y los bajos precios, minimizando la importancia de rasgos como el lujo y la exclusividad, que son sacrificados en el altar de la obtención de rentabilidad y la necesidad de expansión. Vamos a ver este aspecto con más detalle en la siguiente sección.

#### **19.4 Lujo y exclusividad, de la distinción a la degradación.**

Muy relacionado con la formación inicial recibida por los trabajadores está el intento originario de transmitir una imagen de lujo accesible construida como elemento cautivador de cara al cliente. Esto se puede explicar como resultado de las estrategias

para hacerse un hueco en el mercado marcando distancia con el servicio del taxi que hemos detallado en otros capítulos. La estrategia no es solo atribuible a Uber, pues también, Cabify trató de fijar una imagen de marca en el mismo sentido. De hecho, según los testimonios de los más veteranos, la plataforma española durante un tiempo prácticamente operaba únicamente el segmento denominado comercialmente *Executive*, con viajes programados de antemano, cerrados a través de la aplicación y con precios muy elevados. Por tanto, es posible considerar la relevancia del lujo en el sector como un residuo del funcionamiento original de las VTC, inicialmente orientado a ofrecer servicios exclusivos de gama alta, anterior a la aparición de las plataformas y todavía presente en el primer momento tras su llegada.

No obstante, esta estrategia de mercado también tiene consecuencias a la hora de crear un halo determinado que impregna a los trabajadores. De hecho, este halo se refuerza en las primeras fases a través de los cursos de formación impartidos a los conductores que se incorporaron en las primeras fases con implicaciones mostradas en las páginas anteriores. A ellos como trabajadores el lujo y la exclusividad les afecta, al menos, en dos modos complementarios y funcionales para los intereses de las empresas y las plataformas.

Por un lado, refuerza la impresión de que el trabajo desempeñado requiere una habilidad de la que no todo el mundo está dotado, un saber hacer diferencial consistente en estar en condiciones de poder prestar un trato especial, lo que en la sociología del trabajo se ha conceptualizado como trabajo emocional (Wharton, 2009), un rasgo exigido en muchas tareas que puede ser incluido dentro de la categoría más amplia de trabajo invisible (Poster et al., 2016), permitiendo así conceptualizar el aporte procedente de ese conjunto de tareas intangibles e invisibilizadas destinadas a convertir el manejo de las emociones en una mercancía intercambiable y que proporciona el valor añadido al servicio trasladando la apariencia de ser personalizado.

Por otro lado, en numerosos casos, fija imágenes positivas del propio trabajo y de la labor desarrollada por uno mismo a partir de cuestiones como acceder a la posibilidad de conducir coches de alta gama o poder mantener un trato relativamente cercano con personajes famosos o poderosos que ocasionalmente solicitan los servicios. Este último aspecto, más que en las entrevistas, aparece puntualmente en algún grupo de wasap donde alguien cuenta que ha llevado a un futbolista, una presentadora de televisión, un actor o algún otro personaje popular, expresándolo con cierto orgullo. También es

posible encontrar en estos grupos a personas que comentan con entusiasmo disfrutar conduciendo tal o cual vehículo, asociado simbólicamente con un elevado nivel económico. Si bien, esto también se debe interpretar en términos de confort personal, al fin y al cabo, el automóvil es una herramienta de trabajo usada durante muchas horas. Otro detalle es que el modelo de vehículo se relaciona con una posición en los rangos que establece la aplicación, condicionando las posibilidades de recaudar más o menos dinero según los niveles de tarificación fijados por las plataformas. Así, entre la oferta de las plataformas aparecen servicios con variadas denominaciones que suponen cobrar un precio mayor al cliente a cambio de realizar su viaje en vehículos de determinadas características, más amplios, cómodos o rápidos. Eso no significa que los conductores de automóviles más lujosos solo realicen estos servicios premium, pero sí que, en caso de ser solicitado, son los únicos que los pueden realizar. Esta circunstancia tiene un reflejo en la facturación que puede alcanzar cada trabajador, estando mejor posicionado aquel conductor al que se le asigna un vehículo de gama alta.

Como decimos, retomando la pérdida de importancia de la noción de lujo, la evolución de un sector envuelto en una feroz batalla interna por hacerse con la mayor cantidad posible de cuota de mercado va reduciendo hasta casi eliminar principios como el lujo, la exclusividad y el servicio de alta gama. Esto es percibido por los propios trabajadores, erosionando en cierto modo su propia concepción de sí mismos y de la tarea que realizan. De este modo lo expresaba una conductora que en el momento de ser entrevistada trabajaba directamente a comisión, usando varias aplicaciones simultáneamente, explotando la autorización de un pequeño propietario, pero que en el pasado había estado contratada por alguna de las compañías dominantes en el sector:

“Que pierden toda su esencia. Yo creo que, a ver, la esencia de la VTC era un coche elegante, bonito, una tarifa competente, con un servicio de calidad, coches limpios, que la gente se queja de que los coches de los taxis están sucios o huelen a tabaco. La vestimenta, ¡joer!, que yo veo ahora a los compañeros que dices..., o sea, a mí, que yo siempre voy con traje y chaqueta

- ¿Hasta en verano? (Entrevistador)

-Sí, sí, yo no me quito el traje y chaqueta, pero es que soy de la antigua usanza y veo compañeros con bermudas..., es que eso ya no es la VTC que yo conocí cuando empecé. Tampoco llegar al extremo de que, si le abro la puerta, le cierro la puerta y soy aquí el mayordomo, pero no lo que se ve ahora. Es que ahora la calidad del servicio que



está dando Uber... Hasta en los coches, los Fiat Tipo. Hace 3 años era impensable que tu ibas a Cabify con un Fiat Tipo y una licencia y te decían “mira... péñese, vuelva con un coche en condiciones”, no solo un Audi o un BMW, pero un coche de gama media-alta. Ya están metiendo los Fiat Tipo de mierda, ¡eso era impensable! Con esa esencia no nació la VTC. La VTC ya ha perdido toda su esencia.

Si quieres saber mi teoría desde hace tiempo es esta: Uber y Cabify se plantaron en España, sacaron su aplicación, han captado a los clientes, han bajado todas las tarifas habidas y por haber. Espérate que no las bajen más, o sea, ya, es imposible. Y ahora van a tratar de hundir a flotas, y cuando digo flotas es todas, por supuesto los autónomos, pobrecitos, y al final Uber y Cabify se quedarán con su monopolio, como son los taxistas, y harán su monopolio. Eso lo llevo diciendo yo desde que empezaron con los tres cincuenta<sup>36</sup> hace años” (Conductora Madrid multiplataforma Ntla).

En este pasaje se condensan una serie de expresiones que vienen a poner de manifiesto un sentimiento compartido por muchas las personas reclutadas en el periodo inicial. En primer lugar, nos habla de una esencia característica del negocio, incluso anterior a la llegada de las plataformas. Lo que se menciona como esencia está asociado a prestar un servicio de calidad que pivota sobre dos ejes principales, el tipo de vehículo y la presencia del conductor. Con la combinación de ambos elementos se trata de transmitir una imagen, de hecho en sí son imágenes, asociada al lujo y a la exclusividad. El mensaje implícito es que no toda la población se puede permitir montar en un vehículo de alta gama, sentarse en el asiento trasero y ser llevado a su destino por un chofer vestido de traje, en invierno o en verano. Es claramente un consumo distintivo de un bien posicional. Sin embargo, a ojos de nuestra entrevistada la esencia está en retroceso, mantenerse firme en sus prácticas, preocuparse por la limpieza del vehículo o seguir vistiendo de traje, constituyen una especie de ejercicio estratégico de cumplimiento de unas prácticas personales dirigidas a constituirse en el último baluarte en su defensa. Mientras el servicio en sí antes era distintivo y ahora ya no lo es tanto, ella se mantiene firme cultivando una serie de prácticas que la permiten marcar las diferencias, conservar la esencia Una esencia que no ha de ser necesariamente servil, pues recurre al ejemplo

---

<sup>36</sup> Con la expresión “los tres cincuenta” se está refiriendo a las tarifas mínimas que aplica en muchos viajes cortos las plataformas. A esa cantidad se llega desde mínimos iniciales mucho más elevados, pero en el transcurso de una guerra de precios se llega a estos guarismos para muchos de los trayectos que no superaban una determinada distancia, generando gran malestar, como veremos más adelante.

del mayordomo para marcar una distancia, el mayordomo sería una condensación de aquello que simboliza un cierto servilismo del que busca desmarcarse.

En segundo lugar, resulta muy interesante la perspicaz comprensión acerca del modo en que funcionan los negocios en la economía capitalista que muestra nuestra entrevistada. La teoría que propone acerca de las causas detrás del deterioro de la esencia del negocio remite en último término a las políticas expansivas desarrolladas por las plataformas, acompañadas de agresivas estrategias dirigidas a capturar clientes a través de bajos precios, reduciendo los beneficios de los trabajadores y estrangulando a las empresas que gestionan flotas medianas o pequeñas. De hecho, se podría decir que sus observaciones casi describen fielmente la situación del negocio, aquejado de problemas crónicos de rentabilidad en el caso de las empresas gestoras y una creciente tendencia a la concentración, donde el control de cada vez más autorizaciones de VTC está ejercido de manera más o menos directa por alguna de las dos plataformas.

Una vez que el margen de crecimiento por el lado de la oferta se estrecha, solo queda la opción de ampliar el negocio por el lado de ampliar la cartera de clientes. La estrategia elegida por las plataformas se centró en reducir los precios, llegando al famoso tres cincuenta, otro elemento cargado de fuerte simbolismo y que condensa en una cifra el tipo de servicio indeseable. Seguir manteniendo una política comercial destinada a consagrar la idea del lujo habría agotado su capacidad de expansión, se hacía necesario ampliar la base todo lo posible, pero para ello era necesario sacrificar esa *esencia* del negocio y rebajar los precios. Así, tan solo la aparición de una tercera plataforma ofreciendo servicios VTC, Bolt, en el verano de 2021, con dinero fresco obtenido tras varias rondas de financiación, proporcionó algo de oxígeno a pequeñas gestoras y autónomos que habían visto descender sus rentabilidades, sometidos como están a la obligación de trabajar con los estrechos márgenes impuestos por las plataformas, inmersas a su vez en una guerra de precios entre Uber y Cabify.

Queda por ver cuánto tiempo es capaz de aguantar el pulso la nueva plataforma de origen estonio, pues las promociones iniciales que buscaban capturar conductores han decaído progresivamente. De hecho, las quejas entre los autónomos contra Bolt se hacen cada vez más frecuentes en los chats de wasap en donde participan, aunque siga ofreciendo a los conductores mejores condiciones que Uber o Cabify, las promociones han ido perdiendo atractivo respecto a las que se usaron en la fase de lanzamiento. El ciclo parece volver a repetirse, pasando una por una por las mismas etapas, remitiendo

en último término a la naturaleza del tipo de negocio como el factor fundamental para entender su lógica de funcionamiento.

Naturalmente, esta visión sobre la idea de la “esencia del sector” no está distribuida entre todas las personas entrevistadas con la misma intensidad. Así, entre las más jóvenes, o las que llevan menos tiempo, esta referencia ni siquiera aparece en las conversaciones. En muchos de estos casos las preocupaciones son diferentes, como lo son los diagnósticos acerca de los supuestos males que aquejan al sector. Sin embargo, parece muy enriquecedor, de cara a hacernos una composición adecuada de la importancia relativa que tiene este tema, mostrar un enfoque muy similar que comparte la idea de deterioro, si bien, introduciendo ciertos matices que ponen el acento más en las consecuencias para los trabajadores que supone esta degradación. Para ilustrar esta postura se presenta a continuación un verbatim de mayor extensión, pero muy ilustrativo.

La persona que lo formula ocupa una posición social con ciertas diferencias respecto a la de la conductora anterior. En el caso del emisor del siguiente verbatim estamos ante alguien con una larga trayectoria laboral previa en un sector económico totalmente diferente, habiendo ocupado puestos de cierta responsabilidad en su empresa anterior. Cuando esta entra en crisis tras la absorción por parte de una multinacional de mayor tamaño, se vio envuelto en un largo conflicto laboral en el que había participado activamente como representante sindical. Podríamos decir que sus inclinaciones políticas le sitúan en posiciones a la izquierda de la socialdemocracia clásica, de hecho, en el momento de la entrevista además de conductor era delegado sindical en representación de los trabajadores de la empresa en la que trabajaba. También era una de las personas presente en las negociaciones del convenio regional en representación de su sindicato. Esto contrasta con las posiciones sociales ocupadas por la mujer que hemos presentado anteriormente, quien entonces trabajaba contratada por un pequeño autónomo, explotando la autorización a cambio de un porcentaje y cuyo discurso evidenciaba un cierto rechazo a la acción sindical en general, así como a la ejercida en el sector. Se presenta el verbatim a continuación y posteriormente se muestran algunos análisis producidos como resultado de su lectura.

“Yo creo que una plantilla de conductores como, no me quiero poner como ejemplo, pero bueno, yo soy un buen conductor. No fallo prácticamente nunca, porque además para evitar fallo tengo dos GPS. Yo de mi bolsillo pongo mi teléfono, con tarifa plana y

en el segundo, en mi teléfono personal tengo el Google Maps siempre, tanto para recoger al cliente como el punto de destino final. Ya sé dónde voy a recoger, ya tengo casi 3 años de trabajo, ya sé dónde está la calle. El Waze veo que me lleva bien y muchas veces el GPS del Google Maps lo pongo solo para el destino final, para tener clara una alternativa. ¡Porque el Waze falla más que una escopeta de ferias!, y cuando los dos me dan la misma ruta, me fio plenamente, y cuando el Maps me dice una ruta parecida pero diferente voy probando entre las dos y si es muy claramente distinta me hace dudar y preguntarle al cliente, su experiencia, dónde vamos..., y eso el cliente lo suele agradecer. Pocas veces me ha costado un problema. Esto lo hago yo a criterio personal, porque la gente, o no lo hace porque no quiere o no tiene dinero para pagarlo y... va solo vendido con el GPS del Waze, que muchas veces falla, porque muchas veces dentro de la M-30 el Waze no sabe a dónde va. (...) Sí, lo que me decías desde mi punto de vista personal, creo que este es un trabajo que, si a Cabify y a Uber les interesase tener buenos conductores, con el tiempo que llevamos trabajando primarían a los buenos conductores, les pagarían mejor, les cuidarían y les tendrían un poco mimados en el sentido de; yo quiero ofrecer ese servicio supuestamente de lujo, de alta calidad comparado con el taxi y cuidaría a los mejores profesionales que son los que lo están aportando. Al final la imagen de Uber y Cabify ante el cliente es el conductor. Tú tienes el coche limpio, te valoran bien, tienes una buena conversación, o no les molestas cuando no quieren ser molestado, te valoran bien, tienes un conocimiento de las rutas, de la ciudad, del extrarradio, te valoran bien, todo eso es bueno, Cabify y Uber deberían cuidarlo y no lo hacen

¿Pero no los cuidan?, ¿tú tienes la sensación de que no les cuidan? (Entrevistador)

- Hombre, la sensación no, te lo certifico. ¿Por qué hay rotación? ¿Por qué hay constantemente nuevos conductores? ¿Por qué hay tantísimas pegas por conductores noveles de países del Este, de países africanos o de América Latina? Les interesamos los conductores veteranos como yo, que somos viejos ya de este mundillo, porque al fin y al cabo tenemos que llegar a la jubilación y ellos piensan que vamos a aceptar cualquier condición con tal de tener una nómina que nos permita seguir ganando algo de dinero. Pero les importa un rábano que seamos buenos, ¡les importa un comino!

(Conductor Cabify Madrid MglMñz)

Si nos detenemos en las similitudes comprobamos que las reflexiones de una y otra persona presentan puntos comunes en lo referido a destacar la importancia que debería tener el aspecto de la calidad del servicio como una cuestión diferencial, algo que hacía que la oferta comercial de las plataformas tuviera un sentido, una razón de ser, lo que

sería su esencia, como decía la anterior entrevistada. Para ambos este elemento ha perdido importancia, por así decirlo, el objetivo de la cantidad se ha impuesto al de la calidad, relegándolo a un segundo plano. Ambos también coinciden en que la muestra más evidente de esta pérdida de calidad se puede observar en el descenso de los estándares aplicados a la hora de ampliar las plantillas. Hasta aquí sus posiciones sociales diferentes no impiden la presencia de semejanzas en sus posiciones discursivas. Si bien, mientras que a ella el aspecto físico le parecía lo más relevante, nuestro último conductor incide en el desconocimiento de la ciudad, o incluso del idioma local, por parte de los nuevos conductores reclutados en avalancha, eliminando ese criterio básico para el servicio que se va a prestar. De ahí que incida con tanto detalle en el relato del cuidado que pone a la hora de realizar su trabajo, especialmente en lo que se refiere a la atención prestada al cliente y, sobre todo, en las rutas seguidas en todo momento. De hecho, el pasaje eliminando en la reproducción del verbatim en aras de ganar en concisión, profundizaba más en este aspecto, poniendo ejemplos concretos de lugares de Madrid donde un servicio de geolocalización falla sistemáticamente y el otro sirve como apoyo o viceversa.

No se puede decir que para él no sea importante el aspecto formal, también viste traje y corbata en todo momento, es que otorga más valor a la calidad desde el punto de vista relacional del servicio en sí, al factor humano si se quiere. También refleja un cierto nivel de frustración con la situación el desplazamiento discursivo realizado al final del fragmento reproducido. Para él la imagen de las plataformas en realidad está encarnada en sus conductores, pero estas no les cuidan, lo que provoca descontento y alta rotación. A consecuencia de ello el deterioro de la calidad se manifiesta en el recurso de contratar a migrantes que no conocen la ciudad, o incluso el idioma. Pero evita caer en la tentación fácil de articular un discurso xenófobo o que responsabilice a estas personas de la situación de deterioro. Por el contrario, da la vuelta al foco de su discurso, centrándose en la situación ocupada por trabajadores como él, caracterizada por su bajo poder de negociación, lo que puede ser entendido como una muestra de la frustración que le provoca esta situación.

Como decíamos antes, ambos hablantes ocupan posiciones sociales con ciertas diferencias, tanto si nos referimos a su situación dentro como fuera del sector. En su posición dentro del sector ella se acerca más a lo que podríamos denominar una *free rider*. No trabaja para una gran empresa, consigue sus viajes utilizando las dos

aplicaciones disponibles en ese momento y su salario está completamente ligado a la facturación obtenida. Aunque formalmente trabaja con un contrato laboral, en realidad esta condición apenas se puede considerar poco más que una fachada legal, en la práctica de su día a día es completamente autónoma a la hora de organizarse la duración de la jornada de trabajo o los lugares a los que acude para conseguir viajes. El propietario del vehículo y la autorización con las que trabaja tan solo está interesado en conocer la relación costes beneficios, renunciando de facto a ejercer ningún control.

De hecho, ella no recibe ninguna instrucción del propietario. Se podría decir que este, en cierto modo, externaliza totalmente las funciones de control y organización dejándolas en manos de las plataformas, que actúan simultáneamente como controladores de última instancia y proveedoras exclusivas de servicios. El propietario de la autorización puede obtener toda la información que considere relevante simplemente a través de la propia aplicación donde queda registrado hasta el más mínimo detalle del comportamiento de la trabajadora sobre aspectos como posición geográfica, tiempo de conexión, kilómetros recorridos, número de viajes realizados, ámbito geográfico de actuación e, incluso, las conversaciones que haya mantenido a través del servicio interno de mensajería del que dispone la aplicación o las valoraciones del servicio realizadas por cada cliente.

Por su parte, el trabajador que está detrás del último verbatim se ve envuelto en unas relaciones de producción con marcadas diferencias. Ya entraremos a explicar detalladamente los rasgos propios de esta situación en el siguiente capítulo. De momento basta decir que él está contratado por uno de los grandes grupos que operan en el sector. Con cierta frecuencia recibe instrucciones y órdenes directas de una especie de capataces intermedios que ejercen un control relativamente férreo gracias a la información que les proporciona la plataforma. Él también está implicado en la representación colectiva de los intereses de los trabajadores a través de su participación sindical, lo que le inserta en unas relaciones de producción de tipo más social, más conectado directamente con compañeros y compañeras con los que comparte condiciones efectivas de trabajo más allá de aquellas que dependen en exclusiva de las fijadas por las plataformas.

Como resultado de esta diferencia en las posiciones sociales ocupadas por una y otro emergen ciertas diferencias en las posiciones discursivas, aparentemente unas diferencias de matiz, pero con implicaciones interesantes que conviene analizar con algo

más de detalle. Mientras ella pone el acento de los efectos del deterioro de la calidad del servicio en una especie de intangible omniabarcante de tipo simbólico, como sería la antigua esencia del negocio VTC, él fija su atención más en el hecho de que esta pérdida de calidad supone en la práctica una devaluación de la atención y el cuidado procurado por las plataformas a sus trabajadores, lo que implica también la desvalorización de los saberes y las actitudes que deberían de ser características de un buen trabajador, para finalmente terminar provocando un deterioro de las condiciones laborales.

Esto también nos habla de las diferencias en las implicaciones en el nivel relacional derivadas de las diferentes posiciones estructurales ocupadas dentro del mismo sector y su traducción en el nivel discursivo. En cierto modo, ella tan solo se siente ligada a un todo de contornos relativamente difusos, como es el sector de las VTC, y sus afectos se materializan en algo que, paradójicamente, es tan poco material como sería esa esencia del negocio que añora. Él, por su parte, parece consciente de que la degradación de la calidad del servicio tiene una implicación inmediata en términos de la degradación de la posición relativa que ocupa el trabajador dentro del sector. De hecho, menciona que lo que resulta más interesante para la plataforma, de aquello que realmente saca más partido, es de la debilidad estructural de los trabajadores, ya sea porque vienen de otros países o porque tengan una edad que reduce en gran medida sus posibilidades de encontrar otro trabajo, dejando en un segundo plano la importancia de la calidad del servicio o la presencia física de los propios trabajadores. Mientras ella remite a detalles provistos de una mayor carga simbólica, él centra su foco en la situación material de los trabajadores a consecuencia de la devaluación de los estándares de calidad del servicio, lo que a su vez también contribuye a agravar las propias condiciones materiales de sus trabajadores.

Lo cierto es que, independientemente de las diferencias que emergen entre sus interpretaciones, ambos son conscientes de que la reducción de los estándares de calidad del servicio les afecta en su condición de trabajadores, puesto que también conlleva la devaluación de la importancia de su posición relativa dentro del propio sector. Este hecho, en última instancia, remite a la naturaleza intrínseca de la actividad y a las necesidades de expansión competitiva a las que se ven abocadas las plataformas, presionadas por la búsqueda de rentabilidad con la que satisfacer las demandas procedentes de los fondos de inversión que prestan el capital necesario para su

crecimiento. Permanecer durante mucho tiempo en un nicho de negocio de gama alta y caracterizado por la exclusividad y el lujo es incompatible con una política de bajos precios y que necesita estar en permanente estado de expansión.

La competencia por abarcar una mayor cuota de mercado que la del rival empuja también en la dirección de la reducción de precios. Indefectiblemente el servicio debe ser devaluado para lograr estos objetivos, degradando con ello también la situación de sus propios trabajadores. Esta devaluación se hace mucho más patente cuando entramos a observar con detalle los aspectos relacionados con las condiciones laborales, donde se puede apreciar la situación real del sector, bastante alejada del lujo y el glamour que trataron de emplear como reclamos en sus inicios y mucho más cercana, por el contrario, a una especie de producción en cadena de servicios de transporte, algo que se aborda con detalle en el siguiente capítulo.

### **19.5 El trabajo humano es un incordio, pero de momento no hay otra opción.**

Pero antes de pasar a describir con más detalle las condiciones laborales en las que se desenvuelven los trabajadores, es necesario plantear algunas reflexiones derivadas de lo mostrado hasta aquí, pues así es posible identificar las fuerzas y dinámicas subyacentes que nos ayudaran a entender mejor cómo se consiguen fijar esas condiciones laborales dentro del sector.

La primera cuestión importante remite a la necesidad de considerar como un factor relevante las condiciones sociales y laborales en un sentido general surgidas tras la crisis y la poscrisis. Estas deben ser entendidas como un conjunto de fuerzas estructurales externas que permiten generar un caldo de cultivo fértil aprovechado por las plataformas para su introducción. El desempleo generalizado, la proliferación de trabajos de baja calidad, la presencia de situaciones de endeudamiento y la falta de eficacia de las medidas de protección social pueden ser entendidas como un conjunto de circunstancias que permitieron ubicar en una posición de extrema debilidad a muchas de



las personas reclutadas en los primeros años, explotando esta condición. Sin esta situación contextual hubiera sido mucho más difícil obtener el nivel de penetración que las plataformas llegan a obtener. Estas condiciones externas contribuyen definitivamente a proporcionarlas una posición de poder que es aprovechada para delimitar los contornos del negocio, así como las reglas que lo van a regir. Sin la facilidad para encontrar trabajadores prácticamente desahuciados de su condición de trabajador hubiera sido impensable la expansión de este negocio. Ellos y ellas ven abrirse el cielo, hasta el punto de que de él descienden santos -como San Uber, ofreciéndoles un clavo al que agarrarse, aunque más adelante comprueben que ese clavo quema, pero no hay muchos más a su disposición.

En segundo lugar, es complicado saber a ciencia cierta, además de que escapa a los objetivos de este trabajo, si la apuesta por el lujo y la distinción realizada por las plataformas era sincera o tan solo responde a una estrategia que perseguía legitimar su lanzamiento. La impresión es que más bien la segunda proposición sería la que más se acerca a la realidad. Pero, en cualquier caso, lo cierto es que conforme el sector crece y se estabiliza el modelo de negocio, seguir prestando una oferta centrada en el lujo se vuelve insostenible, al menos mientras siga siendo necesario seguir creciendo.

Ya hemos visto como la verdadera esencia del negocio de Uber se aleja de la idea de un servicio de lujo y se acerca mucho más a una estrategia encaminada a inundar las ciudades con todos los vehículos que sea posible para lograr los beneficios de los efectos de escala que proporciona esta posición. Esto supone que, una vez que el lujo pierde importancia, o se convierte en algo directamente eliminado de la ecuación, la posición relativa ocupada por los trabajadores se devalúa, acercándose en gran medida a la que ocuparía algún tipo de hardware necesario para ejecutar instrucciones automatizadas procedentes del software que organiza el trabajo. Esto, lógicamente, les hace mucho más prescindibles e intercambiables, a la vez que arrincona todo lo posible cualquier rastro de humanidad, pues lidiar con esta cualidad supone asumir una mayor tendencia potencial a generar alteraciones y disfunciones en la cadena de información e instrucciones perfectamente diseñada sobre el papel.

Sin embargo, al menos hasta que el sueño de sus fundadores de poder prescindir por completo del factor humano gracias al desarrollo de los vehículos completamente autónomos se haga realidad (Carson, 2016), Uber se verá obligada a seguir incluyendo trabajo humano en su ecuación, si bien, tratando de eliminar hasta el más mínimo rastro

de humanidad que sea prescindible. Para ello contó con aliados sobre el terreno en el caso español, las flotas que están a su servicio, obligando en cierto modo a adoptar esa misma estrategia a cualquier competidor que pretenda permanecer en el sector. Pasemos a continuación a comprobar cómo se llevó a cabo este proceso.

## **CAPÍTULO 20. CONDICIONES LABORALES: LA EMERGENCIA DE LA FIGURA DEL FALSO ASALARIADO.**

“Pero es como un falso autónomo... no es un falso autónomo. Es que no sé cómo definirlo exactamente, pero es **como un falso asalariado**, porque lo que te estoy haciendo es **pagarte una seguridad social y tal, pero tú vas a ir como si fueras un autónomo y te voy a explotar y no te voy a querer pagar o sea... yo quiero por producción**. Claro, es que eso es irreal, porque los viajes no dependen de los trabajadores. Yo no sé dónde hay viajes, además de que hay manipulación. Nosotros hemos hecho pruebas...” (Conductora Uber Madrid Vnss)

El extracto que introduce este capítulo corresponde a un verbatim que forma parte de un discurso mucho más extenso en el que una trabajadora, contratada en una pequeña empresa propiedad del grupo Moove Cars, que trabaja exclusivamente con la aplicación de Uber en Madrid, trataba de explicar sus condiciones laborales, en qué consiste el trabajo que realiza, quién se lo asigna, cómo es ese proceso, cuáles son sus ingresos y cómo se calculan. Habitualmente en otras actividades laborales describir estas cuestiones apenas representa una gran dificultad. Aunque las condiciones en muchos casos puedan ser mejores o peores, aspectos como salarios, empleador y asignación de tareas suelen ser fáciles de describir. Sin embargo, en el transcurso el trabajo de campo ha sido bastante común encontrar ciertos titubeos y explicaciones más extensas de lo habitual para desarrollar este ejercicio descriptivo. La expresión “falsa asalariada” formulada por esta trabajadora refleja en cierta medida la confusión que se deriva de la situación en la que se encuentran estos trabajadores, pero a la vez contiene un poder explicativo de gran relevancia a la hora de dar cuenta de la tensión contradictoria en la que se ven envueltos.

Concretamente esta conductora fue contratada en otoño del año 2018, lo que significa que ya no llegó a tiempo a conocer los mejores momentos vividos por alguno de sus compañeros en el sector. Cuando ella es contratada la batalla entre las plataformas por hacerse con el control del mayor número posible de autorizaciones estaba en su máximo apogeo. Durante ese año el número de autorizaciones en todo el país casi se duplicó, prácticamente triplicándose en la Comunidad de Madrid, con un crecimiento mayor en

términos porcentuales. Ella se había desplazado desde otra ciudad española hasta Madrid porque en su ciudad de origen no encontraba un empleo que la permitiera seguir haciendo frente a una deuda hipotecaria. En los años anteriores había residido en una ciudad del Reino Unido por la misma razón.

En el inicio de la conversación su discurso fluía de manera torrencial, saltando de un punto a otro muy rápidamente, lo que puede ser entendido como una muestra de que estaba deseando compartir todos los detalles que venían a completar el retrato de una situación que la afectaba emocionalmente. En cierto modo se sentía engañada, las promesas de conseguir ganar mucho dinero de manera muy fácil se habían tornado desilusión cuando se vio frente a las condiciones reales, obligada a conducir muchas horas por la ciudad sin llegar a cumplir con los objetivos que la iban a permitir incrementar su salario. En ese torrente expresivo esta conductora dio, casi de manera tentativa, con una expresión que permite condensar gran parte de los rasgos que definen el tipo de relación laboral establecida con dos compañías diferentes que, de facto, se reparten los roles que correspondería desarrollar a un empleador clásico.

En el esquema laboral de estos conductores encontramos por un lado a la plataforma, en este caso Uber, quien tiene la tarea de asignar la carga de trabajo minuto a minuto, y que, según su percepción, está en condiciones de poder jugar con la herramienta, “hay manipulación”. Por otro lado, la empresa con la que firma un contrato laboral, que “paga la seguridad social y tal...”. Esta doble vinculación jerárquica supone que gran parte de los trabajadores entrevistados se ven también sometidos a una doble fuente de presión, la ejercida algorítmicamente por la plataforma y la que lleva a cabo un equipo de capataces a sueldo de la flota donde esté adscrito cada empleado concreto. La situación que vive nuestra entrevistada hace que se sienta como una asalariada, si bien considera que está sometida a unas condiciones que no la permiten cumplir con todos los criterios que cabría exigir a quien ocupa esa condición, en definitiva, una falsa asalariada, pues su condición real sería mucho más cercana a una situación pura de mercado que la que teóricamente se correspondería de su condición de asalariada. El estrés y la presión a los que se ve sometida la lleva a recurrir a la expresión de sentirse explotada, de sus palabras se extrae también que experimenta una situación que la obliga a tener que justificar continuamente haber cumplido con su parte y, en cierto modo, tener que estar siempre reclamando y justificando el salario que percibe, que de

manera más o menos expresa es discutido por la empresa que la debe pagar, la cual, en realidad solo se preocupa de la producción.

Cabe hacerse la pregunta de si hay razones objetivas, más allá del sentimiento expresado en términos emotivos por nuestra entrevistada, que justifiquen su percepción. Veremos pues cuáles son sus condiciones laborales y las de la gran mayoría de los trabajadores y las trabajadoras de VTC vinculados a las plataformas. Pero antes, conviene explicar brevemente la función que realizan estas empresas que asumen la responsabilidad de la contratación, así como algunos leves matices entre sus técnicas de gestión en función del tamaño alcanzado y su vinculación con las plataformas.

### **20.1 Las empresas de VTC y su función sobre el terreno.**

Las herramientas imprescindibles para llevar a cabo las tareas que realizan estos trabajadores son un teléfono móvil con tarifa de datos y un automóvil que debe cumplir unos requisitos mínimos de tamaño, características técnicas y antigüedad, vehículo sobre el que inicialmente recae nominalmente la autorización. Estas herramientas son proporcionadas en todos los casos referidos a nuestros falsos asalariados por los propietarios de las autorizaciones. Dichos propietarios pueden ser autónomos que poseen una o dos autorizaciones, pero también y más habitual, grandes flotas que poseen, o gestionan, paquetes de autorizaciones de tamaño variable. Aquí la estructura empresarial adopta varias formas diferentes.

Diríamos que en las regiones que resultan más atractivas porque las plataformas ofrecen sus servicios, el porcentaje de autónomos con una o dos autorizaciones es claramente minoritario, pero nunca superior al 10% del total. En este caso lo habitual es que el propietario del vehículo y de la autorización trabaje la mayor parte del tiempo él mismo, combinando el uso de todas las aplicaciones que estén a su disposición. Su poder de negociación es nulo y ha de permanecer atento hasta al más mínimo detalle acerca de los posibles cambios en las condiciones, así como promociones y otras cuestiones que las plataformas modifican con frecuencia. Su situación de partida es la que se asemeja más a la posición ideal para la perspectiva de los intereses de las plataformas. Alguno de

estos pequeños propietarios también contrata a trabajadores para que conduzcan sus vehículos, como el caso de la conductora que se menciona un poco más atrás. Aunque este tipo de trabajadores firme un contrato laboral estándar, su situación real sería equiparable a la de un comisionista que trabaja a su conveniencia a cambio de un porcentaje de la recaudación. Veremos algunos aspectos con más detalle sobre estos trabajadores más adelante, siempre teniendo en cuenta que su presencia es minoritaria en términos porcentuales, lo que de facto provoca que sean casi como *free riders* que tratan de explotar en todo momento cualquier oportunidad, pero carecen de ningún poder de negociación y su control sobre las condiciones de mercado es prácticamente inexistente.

Según se ha podido ir comprobando a lo largo del trabajo de campo, lo más habitual es encontrar dos tipos de conglomerados empresariales con ligeras diferencias respecto a su modo de gestionar la fuerza de trabajo. Por un lado, tendríamos a empresas gestoras que agrupan, según propia conveniencia, paquetes de autorizaciones de un tamaño de entre quince y treinta vehículos bajo una misma firma, aunque la propiedad de estas autorizaciones suele estar repartida en manos de pequeños inversores que crean sociedades ad hoc, como mostramos previamente en el caso del inversor entrevistado para esta investigación.

Por otro lado, encontramos un modelo de gestión mayoritario, en cuanto al número de vehículos, autorizaciones y trabajadores sobre los que ostenta el control. Bajo este modelo podrían estar entre el 50 y el 70 % del total de las autorizaciones que circulan en las áreas de mayor demanda, aunque estos datos son resultados de estimaciones, siendo imposible encontrar fuentes confiables que permitan establecer con precisión esos porcentajes.

Dentro de este modelo encontramos tres grandes grupos empresariales, uno que opera de forma casi independiente, tras contar inicialmente con el apoyo directo de Cabify para su crecimiento y consolidación. Este grupo empresarial, el grupo Auro, mantuvo un contrato de exclusividad con la plataforma fundada en Madrid desde casi el inicio de sus actividades, pero para tratar de disminuir las continuas pérdidas a partir del año 2020 emprendió una estrategia más agresiva, denunciando las cláusulas de exclusividad y poniendo sus vehículos al servicio de Uber, entrando así en un conflicto legal que a fecha de hoy no ha sido resuelto del todo (Marco, 2022).

Junto a esta compañía encontramos otros dos grandes grupos, cada uno de ellos con una estrecha vinculación en innumerables aspectos con las plataformas, pero completamente independientes a efectos legales, lo que permite a las plataformas permanecer en su posición de negar cualquier relación laboral directa con ninguno de los conductores que son contratados por estos grupos empresariales. Y decimos grupos empresariales porque tanto el que tiene vinculación directa con Uber, el grupo Moove Cars, como el que tiene vinculación directa con Cabify, el grupo Vector Ronda, como el grupo semi independiente, Auro, llevan a cabo una práctica habitual que consiste en ostentar el control directo de un número variable de pequeñas empresas entre las cuales reparten la titularidad de las autorizaciones que poseen, generando cierta confusión y malestar entre las plantillas de sus trabajadores, como ya hemos mostrado con algunos testimonios y veremos con más detalle cuando abordemos los problemas relacionados con el desarrollo de la acción sindical en el sector.

Pero en este caso lo que nos interesa resaltar es que a resultas de esta estructura empresarial, en la práctica estos tres grandes grupos, y de manera mucho más evidente en el caso de los dos que tienen vinculación directa con las plataformas, ostentan una posición de domino sobre el mercado, tanto por su gran tamaño como por su relación estrecha con las dos plataformas, pues son estos los agentes que realmente ostentan la capacidad de determinar las condiciones de rentabilidad para todos los demás actores, ejerciendo el control fundamental sobre este mercado. Esta posición ventajosa de control sobre el mercado que se transfiere de las plataformas a los dos grandes grupos empresariales, tiene también una traducción inmediata a la hora de estar en condiciones de fijar las condiciones laborales, pues como hemos visto, mantener el control del mercado es una de las mejores maneras de poder ejercer control sobre la fuerza de trabajo, al menos en lo referido al control burocrático, según lo plantea Edwards, que en este caso se reflejaría en la situación contractual, algo que pasamos a explicar con detalle a continuación, pero también en lo referido al control algorítmico, que de hecho otorga una mayor capacidad de control sobre el mercado susceptible de materializarse en control sobre las condiciones de trabajo más allá de lo reflejado en la relación contractual.

Una de las consecuencias con efectos más claros de esta situación sobre el trabajador es que queda sometido a una doble estructura de presión y control. Por un lado, la empresa que le contrata, que exige cumplir con una serie de objetivos en cuanto a rendimiento y

duración de las jornadas laborales. Por otro lado, la plataforma, que es la encargada de asignar el trabajo, contando también con poder de sanción a través de diferentes resortes, ya sea motivada por la valoración de los clientes o por rechazar un determinado porcentaje de los servicios asignados. Esto en la práctica se traduce en la aparición de una nueva forma de despido o sanción, ejercido mediante la desconexión de la plataforma, que realmente no puede ser considerada como tal, pues a efectos legales se lleva a cabo ignorando el derecho del trabajador a recurrir y ser escuchado, así como al debido proceso. Las ventajas para las plataformas son más que evidentes, ostentando poder disciplinario ejercido en la sombra. Así lo explicaba un trabajador:

“Ahora mismo, si a ti te pone una reclamación un cliente..., por ejemplo, por un abuso. Un cliente dice a Uber que has intentado abusar de él, quien te bloquea la cuenta es Uber. Tú ya no podías trabajar en Uber y la empresa.... O sea... Es como queeee, te paga y eres empleado, en este caso, de Ares Capital, pero realmente a quien prestas los servicios es a Uber. Si cometes cualquier cosa, quien te sanciona es Uber.” (Conductor Uber Madrid Juan).

La situación descrita por el entrevistado plasma en apenas un párrafo la precaria situación en la que se encuentran los conductores, expuestos a que en cualquier momento la plataforma pueda desactivar su perfil sin apenas contar con su versión. Pero también da cuenta de una situación paradigmática del tipo de modelo de relación laboral al que aspiran las plataformas, en la que a la vez que ostentan el control casi total sobre aspectos fundamentales como sería la organización del trabajo, la asignación de las tareas y el modo en que han de ser llevadas a cabo, conservando la potestad de sancionar mediante decisiones unilaterales, rechazan asumir ninguna obligación laboral, trasladándola a manos de unas empresas que casi se podría decir que actúan por delegación de las plataformas. Esto es, estas empresas funcionan prácticamente como una especie de pantalla que oculta y protege a las plataformas, compañías que están verdaderamente al mando.

## **20.2 Contratos firmados en papel mojado.**



En el contrato que firman estos trabajadores se reflejan unas condiciones laborales que podríamos denominar estándar, pues formalmente cumplen en los aspectos generales con los requerimientos fijados en la legislación laboral y en los particulares con los reflejados en los convenios del sector. Estas condiciones, en lo esencial, serían: jornada laboral de cuarenta horas semanales, conservando la empresa la potestad para repartidas de lunes a domingo; derecho a treinta días de vacaciones por año trabajado y un salario que en aquellos momentos se situaba en torno a los 13.000 euros anuales en doce pagas, es decir, poco más de 1.000 euros al mes, incluyendo las pagas extraordinarias. Estas eran, de hecho, las condiciones laborales para todo el sector en la Comunidad de Madrid, fijadas por convenio hasta el año 2021, momento en que se aprueba el convenio actualmente en vigor que contempla ligeras subidas salariales y garantiza la percepción de algunos pluses que pueden llegar a incrementar el salario base mensual hasta los 1.100.

De hecho, condiciones muy similares a estas, con ligeros incrementos salariales en el caso de Cataluña, son las que se establecieron en el sector también en otros territorios como Cataluña, Comunidad Valenciana y Andalucía. La importancia de estos territorios reside en que entre las cuatro comunidades autónomas se engloban a poco más del 85% de las autorizaciones existentes en todo el país a fecha de 1 de enero de 2023, si bien, es sobre todo la Comunidad de Madrid el verdadero lugar en el que la disputa se hace todavía más crucial, pues solo en esta región se localizan casi el 47% de todas las autorizaciones concedidas en el estado español. Por ello, el modo en que se desarrolla y asienta el modelo en Madrid tiene una enorme influencia sobre todo el país.

Sin embargo, a la hora de la verdad las condiciones reales de trabajo diferían en gran medida de las que se firmaban en los contratos, e incluso de las que se recogen en los convenios. En primer lugar, respecto a la jornada laboral, existen dos formas diferentes de organización. Por un lado, lo habitual al empezar a trabajar en flotas de tamaño medio o grande era que a cada conductor se le asignaba un vehículo en turnos de doce horas diarias, cinco o seis días por semana, según flotas. El mismo vehículo era intercambiado con otro conductor al cumplirse esas doce horas, cubriendo el compañero o compañera las otras doce horas hasta completar el día. Respecto al lugar en el que se realiza el intercambio aparece una diferencia entre los distintos testimonios facilitados por los trabajadores, sin que haya un criterio fijo y claro al respecto. En algunos casos los gestores de flota ponen en contacto a trabajadores que viven en zonas cercanas de la

ciudad y el intercambio de vehículo se realiza en un lugar pactado entre ambos. Así lo explicaba uno de los conductores entrevistado que trabajaba contratado por una flota de tamaño medio y que recibía los servicios en la aplicación de Uber:

“Yo tenía el coche compartido con otra compañera que vive más o menos cerca. Entonces, yo me había cogido el turno de mañana, de 5 a 5, y cuando llegaba a las 4 y media yo desconectaba la aplicación y me iba a casa de la compañera a entregarle las llaves para que ella pudiera salir a trabajar.

-Y entonces, ¿el coche está siempre en movimiento? (Entrevistador)

- Siempre, el coche no se para en ningún momento (...). Hablamos, nos damos la dirección y cuando ella termina su jornada viene a mi casa, me recoge, vamos a su casa, me da las llaves y yo me voy y luego viceversa.” (Conductor Uber Madrid Jnt).

A continuación, veremos con algo más de detalle las implicaciones de esta forma de organizarse. Si bien, parece importante llamar la atención sobre la intensificación del ritmo de trabajo al que se somete a las personas y la maquinaria, esta última sin apenas parar. Una segunda forma de organizar el reparto de vehículos, quizá la más habitual en el caso de las grandes flotas, especialmente en el caso de las personas que acaban de ser contratadas, consistía en que el trabajador acudía por sus propios medios a unos espacios habilitados donde aparcar decenas, o incluso cientos de vehículos, normalmente situados en polígonos industriales en la periferia de las grandes ciudades. En ellos pasaban un trámite similar al proceso de fichar, como el que podemos encontrar en otras empresas, en el que se le asignaba el vehículo que le va a corresponder durante la siguiente jornada laboral. Una vez pasadas las doce horas el trabajador debe volver a ese espacio, “la campa”, o “la base”, como se denomina en la jerga del sector, donde entrega el vehículo y da por finalizada su jornada laboral.

Una tercera modalidad de organización es la que se denomina entre ellos “ser full”. Esta básicamente consiste en que al trabajador se le asigna un vehículo para su uso exclusivo, sin tener que acudir a ningún lugar a intercambiarlo con nadie. El vehículo está permanentemente a su disposición y es el propio trabajador quien decide a qué hora inicia y finaliza cada turno, incluido también los días de la semana que decide trabajar. En el caso de las grandes flotas este sistema organizativo solo se ofrece a personas que puedan demostrar una cierta experiencia en el sector, su permanencia en él habitualmente está vinculado a cumplir con unos objetivos de facturación semanal o



“Con Auro, la verdad, estuve muy bien, hasta que quisieron hacer un recorte de empleados<sup>37</sup>, y a mí me querían hacer pasar de estar veinticuatro horas con un coche a doce. Y yo no iba a estar todos los días yendo a Vicálvaro, todos los días con mi propio coche, casi una hora de ida y otra de vuelta. Ya estoy perdiendo dos horas, más las doce que tengo que estar con el coche, en total catorce. No iba a estar así. Me puse en contacto otra vez con Moove y les dije: oye, a la mujer de recursos humanos, le dije oye, ¿necesitáis gente? Y me dijo sí. Le dije bueno, pues si necesitáis gente, ¿para qué es?, porque si es para doce horas yo no puedo estar, no quiero estar para doce horas, y me dijo no, no, es para veinticuatro, y le dije vale (...) Y me dijeron que tenía dos días libres que los podía coger cuando yo quisiera. En ese momento lo único que pensaba era: miércoles, jueves. Los fines de semana los trabajaba por la noche, porque en ese momento todavía no estaba todo este... esto del Covid, y nada.” (Conductor Varias compañías Madrid Atr)

Este es uno de los múltiples casos que podemos encontrar de personas que si tienen la posibilidad de elegir si prefieren disponer del vehículo la totalidad del día. Aunque en este caso a lo largo del resto de la entrevista no llega a concretar en ningún momento el número total de horas semanales que pasa conduciendo conectado a la aplicación, sí da a entender que su jornada tiene un cierto grado de flexibilidad, conectando y desconectándose varias veces a lo largo del día en función de la demanda. De hecho, en el verbatim podemos comprobar que desde el primer momento inmediatamente descarta descansar los fines de semana, a pesar de que desde la empresa le conceden la posibilidad de elegir él qué días parar.

Más adelante volveremos a tratar con detalle cómo funcionan los sistemas de incentivos creados para conseguir recabar el consentimiento de los propios trabajadores, así como su colaboración activa con la implantación de unos métodos de organización del trabajo que directamente vulneran la legislación, afectan a la seguridad de los propios trabajadores y van contra los derechos laborales. En el fondo ese es uno de los ejes esenciales que articulan esta investigación. La pregunta vendría a ser ¿cómo y por qué tantos trabajadores se muestran dispuestos a colaborar con su propia explotación

---

<sup>37</sup> Realmente empresas grandes como Auro nunca hacen recorte de empleados. Las plantillas que manejan están ajustadas al número de autorizaciones que mantienen bajo su control. Lo que sí hacen con relativa frecuencia es modificaciones sustanciales de las condiciones, ampliando o reduciendo el número de conductores bajo la modalidad full según su propia conveniencia. Seguramente nuestro entrevistado dejó de cumplir alguno de los criterios que la compañía consideraba exigibles para seguir siendo full, por lo que se le cambió de modalidad y él decidió buscar otra en la que sí pudiera trabajar bajo ese sistema organizativo.

trabajando mucho más tiempo y con mayor intensidad, del que marca la legislación y sus propios contratos?

Pero antes de abordar este tema conviene detenerse un poco más en el punto de las jornadas laborales. Como vemos, dentro de este abanico de posibilidades de organización del trabajo, en todas las opciones posibles, la jornada laboral mínima real se sitúa siempre por encima de las cincuenta horas semanales, en el mejor de los casos, siendo lo habitual estar siempre por encima de las sesenta horas a la semana. Las cincuenta horas a la semana son un tipo de jornada poco habitual que correspondería con la situación en algunas flotas donde los trabajadores consiguieron que su jornada real se distribuyera en cinco días por semana, casi siempre incluyendo en esa jornada los fines de semana como días de trabajo. Ahora bien, insisto en que, al menos durante el momento inicial del lanzamiento del sector, estas condiciones resultaban muy difíciles de encontrar, apenas en una de las flotas más grandes. En el resto lo habitual era trabajar un mínimo de seis días por semana.

Cuando hablamos de cincuenta horas, en el caso de cinco días por semana, o sesenta en el caso de los seis días por semana, estamos utilizando el criterio de medición del tiempo que tratan de imponer las plataformas, criterio que hacen suyo las compañías intermedias. Aunque en realidad el trabajador dispone del vehículo durante un turno de doce horas completas, en muchos casos se le permitía desconectarse un máximo de dos horas por turno para descansar. Además de que las tareas de conductor también incluyen la limpieza y el repostaje del propio vehículo, unas actividades que pueden llevar alrededor de treinta minutos de media diaria añadidos, siempre que no haya una complicación excepcional en forma de suciedad fuera de lo normal, algo mucho más habitual en los turnos de noche. En la práctica esto supone que, si sumamos los tiempos de desplazamiento, muchos trabajadores dedican una media de catorce horas diarias a su trabajo, aunque, en el mejor de los casos, solo se le reconocen ocho.

Para que esta situación quedase así instituida es necesario contemplar el efecto de la combinación de varias causas. Una de ellas es que las plataformas, y las empresas subsidiarias, han tratado de imponer desde el principio una consideración de jornada laboral que tan solo contemplaba, en el mejor de los casos, el tiempo que el trabajador está conduciendo y conectado a la aplicación. Y digo en el mejor de los casos porque, tanto desde las empresas como desde las plataformas, se ha llegado a argumentar que solo se debe considerar como jornada laboral el tiempo que el trabajador pasa entre que

recibe el aviso de un servicio en la aplicación, se dirige en su búsqueda y traslada al cliente hasta su destino, lo que en la práctica supone un intento de no reconocer como tiempo de trabajo el que el conductor pasa desplazándose por la ciudad, conectado a la aplicación pero sin recibir viajes. Es decir, estaríamos ante una nueva versión del viejo conflicto por el control del tiempo de trabajo, pasando de la prohibición de llevar relojes al tajo, como vimos que sucedía en el pasado, a la situación actual en la que es una plataforma la que se trata de arrogar la potestad de decidir, a través de una combinación de procedimientos algorítmicos y políticas corporativas, cuándo alguien está trabajando realmente, independientemente de la actividad que efectivamente esté llevando a cabo el trabajador.

En cierto modo, este conflicto sobre el tiempo de trabajo es un reflejo de la manera en que se expresan los intereses de las plataformas y su intento de transformar el sector empujándole hacia una creciente plataformización. Como hemos visto cuando presentamos la historia de la irrupción de Uber, el modelo ideal de estas compañías se concibe desde la premisa de desatenderse por completo de la suerte del trabajador que presta los servicios esenciales para su crecimiento, aquellos que ofrece a sus clientes y que constituyen su fuente de ingresos. Sin embargo, en el caso español este modelo ideal tropezó con limitaciones legales que obligaron a revisar su despliegue y adaptarlo al contexto de un sector que ya existía, como el de las VTC, pero que se desarrollaba dentro del marco de la legislación laboral. Por ello, para conseguir que el modelo legal se acercase todo lo posible al modelo ideal, una de las vías encontradas por las plataformas fue intentar discutir la consideración de tiempo de trabajo, adaptándolo todo lo posible a sus intereses, aunque eso en realidad suponía vulnerar la legislación y empujar a los trabajadores a pasar largas jornadas al volante.

Pero la pregunta anterior sigue pendiente de respuesta: ¿cómo y por qué tantos trabajadores se muestran dispuestos a colaborar con su propia explotación trabajando mucho más tiempo y con mayor intensidad, del que marca la legislación y sus propios contratos? En primer lugar, hay que considerar que, en muchos casos, el hecho de pasar de una a otra forma de organización del trabajo es considerado por un porcentaje importante de los propios trabajadores una especie de beneficio para el que hay que estar dispuesto a asumir sacrificios si se quiere mantener. Es decir, esto cumpliría una función similar a la que tienen los mercados internos en el modelo clásico de control burocrático, actuando como una especie de rangos que se superan si se cumplen una

serie de condiciones, pero que se pueden ver retirados en cualquier momento, incluso con cierto grado de arbitrariedad por parte de los gestores de flota a la hora de administrar estos “beneficios”.

Esta especie de prebenda no es el único resorte orientado a mantener el control y el disciplinamiento que ostentan los gestores de flota hacia los conductores. Uno que también es muy eficaz, especialmente en el caso de grandes empresas, es el tipo de vehículo asignado, el ya mencionado ejemplo del Fiat Tipo como modelo paradigmático de automóvil que todo el que puede rechaza, una especie de símbolo que condensa lo peor del sector. Como decíamos en otro apartado, este factor es importante porque puede influir en el confort y la salud del trabajador que pasa muchas horas a lo largo del día conduciendo su vehículo, pero un segundo motivo de peso para que los modelos de coche asignados se conviertan en campo de batalla tiene que ver con las posibilidades de facturación que proporciona cada modelo.

Y es que es este el punto clave para tratar de explicar el desplazamiento estructural que experimenta el sector con la aparición de las plataformas, la plataformización pivota sobre el eje de introducir la lógica de la facturación en una relación de trabajo, empujando la noción clásica de trabajo cada vez más hacia lo que sería una relación pura de mercado. Esto lo facilita el hecho de estar en condiciones de proporcionar herramientas para medir detalladamente el rendimiento de cada trabajador de manera individualizada, además de poder decidir la intensidad del mismo en función de criterios opacos. Sin las plataformas y sus herramientas este giro hacia el falso asalariado nunca hubiera sido posible, o no al menos con la intensidad que encontramos. Pasamos a verlo con detalle a continuación.

### **20.3 El pasado glorioso.**

Para entender mejor cómo fue posible que estas condiciones de trabajo se llegasen a asentar con el nivel de aceptación que llegaron a gozar, logrando su interiorización hasta tal punto que pueda considerarse natural pasar doce horas o más en medio del tráfico de la ciudad, es necesario remontarse a los primeros momentos de lanzamiento del sector.

Así al menos parece desprenderse de los testimonios de los trabajadores con más antigüedad que fueron recabados para esta investigación.

Conviene también recordar el patrón de implantación adoptado por Uber en otros lugares y que se ha explicado con detalle en la sección correspondiente. Una vez abandonada la estrategia más rupturista que consistían en desafiar frontalmente la legislación, emprendida en el año 2014 pero que apenas dura unos meses, la siguiente fase, que se inicia en el año 2016 y se intensifica por la competencia con Cabify en el año 2017, consistía en tratar de incrementar la base de conductores y clientes lo más rápido que fuese posible, además de intentado fidelizarlos. Habitualmente, en contextos donde no existen barreras de entrada, la siguiente fase se sostiene a base de regar el mercado con grandes cantidades de dinero para hacer más atractivo el registro en la aplicación a los potenciales conductores. Las campañas promocionales también suponen invertir efectivo para reducir el precio de los viajes que los clientes han de abonar. Solo gracias a las fuertes sumas gastadas en la fase inicial se consigue crear una red de clientes y conductores suficientemente amplia como para aspirar a desplazar a los operadores que ya están instalados sobre el terreno. Sin embargo, en el caso español los límites cuantitativos fijados legalmente sobre el sector representaban un problema de cara a poder llevar a cabo el patrón tradicional de lanzamiento.

Por ello, en el caso de los conductores, dado que se había aceptado el marco legal, además de dedicar esfuerzos a ponerlo permanentemente en tela de juicio y buscar la ampliación de sus límites mediante el litigio en tribunales, Uber necesitaba reducir la ventaja que Cabify había tomado en esa dirección, pues la plataforma española llevaba ya operando bajo esta modalidad al menos desde el año 2015, garantizándose con ello el control de la mayoría de las licencias concedidas hasta ese momento. A su vez, el desafío de la nueva competencia obligaba a la plataforma de origen español a tener que mostrar su disposición a hacer todo lo posible por conservar el control de dichas autorizaciones que en ese momento habían sido concedidas por la administración, cuya cifra, recordemos, eran mucho menor de la actual. Por ejemplo, en la Comunidad de Madrid el 1 de enero de 2017 había 1.961 autorizaciones concedidas, según los registros de la Dirección General de Transportes Terrestres. Durante todo ese año se experimenta un primer momento de crecimiento, todavía relativamente débil, pasando a registrarse 2.625 autorizaciones de VTC a fecha 1 de enero de 2018. Sin embargo, durante el año 2018 encontramos el momento de mayor incremento, tanto en términos porcentuales



como absolutos, vivido en la Comunidad de Madrid, registrándose a 1 de enero de 2019 un total de 6.559 autorizaciones, es decir, se multiplican casi por tres en un solo año, con un aumento absoluto de casi 4.000 nuevos vehículos circulando en esta región.

El hecho de que estuviésemos en una especie de coto cerrado, con una cantidad muy baja de licencias para los objetivos de crecimiento de las plataformas, supuso que la pugna se debía centrar en conseguir fijar unas condiciones muy atractivas para los propietarios de autorizaciones que todavía en ese momento contasen con cierto margen de libertad para poder elegir la plataforma con la que operar, además de intensificarse la otra vía posible para ampliar el número de vehículos sobre el terreno, adquiriendo los derechos de las autorizaciones que estuviesen más cercanas a ser concedidas por los tribunales, el único ámbito donde ya se podía aspirar a obtener nuevas autorizaciones, esperando los fallos judiciales que venían sistemáticamente concediéndolas.

Esta situación de mercado tenía un claro reflejo en la situación de los trabajadores, facilitando el cumplimiento de los objetivos de facturación que entonces fijaban las compañías intermediarias. Las informaciones procedentes de aquellos conductores de mayor antigüedad difieren en pequeños detalles, pero en todas ellas se puede identificar la impresión compartida de que las condiciones eran mucho mejores para ellos. Así, por ejemplo, lo expresaba uno de ellos que había sido contratado en el año 2017 por una pequeña flota que luego fue absorbida por un grupo mayor:

“Yo cuando comencé a trabajar en el 2017 todos teníamos un sistema de trabajo que a día de hoy no existe en ninguna empresa y es muy razonable lo que te voy a decir. En el 2017 había apenas 2.500 licencias en Madrid ¿vale? ¿Qué pasa? Que el volumen de trabajo, el número de demanda que había, estaba disparado. O sea, tú empezabas a trabajar tus och..., tus doce horas, porque se trabajaba doce horas, y no te daba tiempo a desconectarte, o sea, era pin pin, pin pin, pin pin, y no como ahora, pin, pin, pin, pin, ... O sea... ni para ir a mear tenías tiempo. Yo he tenido que hacer..., o sea, había momentos y días que tenía que hacer una maravilla de la técnica para poder salir a mear o tomar un café. Porque era un constante, constante, ¿vale? Por aquellos entonces un trabajador venía haciendo una jornada como la mía y venía cobrando, mínimo, 1500 euros. No tenías problemas de llegar a facturaciones, y que las condiciones de facturación eran distintas. Eran mejor para el trabajador. Mira, por ejemplo, en mi empresa, que es, la verdad, la única empresa que daba esas condiciones, habría alguna otra por ahí, pero... de las muy pocas, ¿vale?, ellos tenían claro que el trabajador tenía que estar bien compensado. Estábamos a 2.700 euros de facturación, 2.700 ¿eh?, y al

50% a partir de 2.701, ¿vale? Al 50%, y claro, si a día de hoy para llegar a 2.700, que te cuesta... antiguamente, es lo que te estoy diciendo, aunque fuese a servicios de cinco con cincuenta, porque antes eran cinco cincuenta, no tres cincuenta, ¿vale? Cabify, sus tarifas, y Uber eran cinco cincuenta, ¿vale?, más un suplemento de dos euros los fines de semana ¿vale? El servicio mínimo era siete cincuenta, ¿vale? Bueno, pues ahí era pin pan pin pan... y lo que te digo; todos los días salías como mínimo entre ciento cincuenta y doscientos euros, como mínimo, pero sin..., sin hacer una jornada mayor de doce horas ¿vale? E incluso te digo que los fines de semana, yo he llegado a facturar, en un fin de semana ochocientos euros, ochocientos euros, haciendo jornadas de doce horas, porque era exagerado ¿vale? ¿Qué sucede? Que en el 2018 cuando entran otras 2.000 licencias más ¿Qué hacen las empresas? Cambiar las condiciones laborales, ya no eran 2.700, ahora eran 3.000 ¿Qué pasa? Que tú me estás reduciendo mi salario en ciento cincuenta euros por objetivos ¿vale? Miento, son trescientos, porque al final tengo que hacer los ciento cincuenta de la empresa ¿vale? Ehhh..., habiendo más gente circulando. ¿Qué sucede? Que, a mediados del 2018, tirando para el 2019, entran otras dos mil y pico licencias, todas por sentencia. ¿Qué pasa?, que vuelven a cambiar las condiciones laborales y es cuando Cabify y Uber empiezan con la política de la guerra de precios ¿vale? ¿Qué sucede? Que, a mí, por ejemplo, nos pasan a 3.200, siguiendo manteniendo el 50%. Y además Cabify ha descendido sus precios de sus viajes, empiezan con las tablas dinámicas, y con todas las historias. ¿Qué sucede? Que contra más coches entraban a trabajar en esto, y más coches venían de otras provincias a trabajar en esto, Madrid se sobrecargaba de coches, para la demanda real que había, y ya no era el pin, pin, pin, pin. O sea, ahora... era, pin, saltaba, diez minutos, pin, saltaba, treinta minutos, pin saltaba... ¿Sabes lo que te quiero decir? Ya no era el trabajo de vas a destajo y los salarios empiezan a menguar ¿vale? La gente empieza a desilusionarse, la gente empieza a echar horas, a buscar triquiñuelas, como la famosa antenita no sé si te han hablado de ellas.” (Conductor Cabify Madrid Dvd Slt)

El extracto discursivo quizá sea un poco más extenso de lo que es habitual reproducir, pero la calidad de su contenido y la riqueza de detalles que incorpora han sido motivos suficientes para optar por una inserción íntegra, evitando así correr el riesgo de romper la gran consistencia interna de la narración, además de que casi por sí solo nos proporciona un resumen detallado, narrado en primera persona, donde se introducen buena parte de las claves que nos permiten entender la influencia sobre las condiciones laborales derivada de las estrategias empresariales empleadas para introducirse en el mercado, el modo en que estas estrategias definen los propios límites del mercado, así como los mecanismos implícitos que sirven para conseguir generar legitimidad hacia

esas condiciones sin casi fricción alguna debido a que contienen los estímulos necesarios para propiciar el consentimiento con un juego similar al juego de “arreglárselas” descrito por Burawoy. Al final del párrafo también nos muestra las motivaciones que laten tras las primeras señales del conflicto que se estaba empezando a desarrollar, aún de forma muy silenciada y encauzado hacia la toma de estrategias de manera individualizada.

Una primera cuestión que es necesario identificar en el extracto de la conversación es la perspectiva dinámica expresada en forma de una referencia temporal que parece remitir a un tiempo muy lejano. Hay que señalar que esta entrevista tuvo lugar en marzo de 2021 y nuestro interlocutor nos remite inicialmente al año 2017 como el punto de inicio de su prolijo relato. Introduce marcadores temporales como “un sistema de trabajo que a día de hoy no existe”, o “antiguamente”, con los que transmite una sensación de lejanía en el tiempo, de estar hablando de un pasado muy distante, cuando en la práctica apenas habían pasado cuatro años, una proporción temporal relativamente pequeña en la vida de una persona que, como es el caso de nuestro entrevistado, se encuentra entre los cuarenta y cinco y los cincuenta años. Una hipótesis que podría explicar las razones para esa sensación de tiempo denso que parece evocar el relato se basa en que durante el lapso temporal contemplado se han ido acumulando muchos acontecimientos que, uno sobre otro, han contribuido a construir una percepción temporal muy densa y distante. Una segunda hipótesis remite a la recreación de una especie de pasado idílico, un panorama tan diferente del actual que ya se da por completamente perdido, y por lo tanto está muy alejado del presente. Ambas hipótesis en el fondo nos hablan también de una sensación subjetiva de total ausencia de control sobre los acontecimientos vividos.

Ese pasado, recreado con enorme emotividad, como ilustran las onomatopeyas acompasadas de una manera rítmica y casi hipnóticas, recordando el sonido constante de la aplicación avisando de las peticiones de servicio, ese “pin pin, pin pin, pin pin”, se ha escapado entre las manos a causa de un conjunto de decisiones sobre las que apenas el trabajador tiene posibilidad alguna de intervención. La melodía que marcaba el ritmo del baile ha sido sustituida por la sucesión arrítmica e imprevisible de unos sonidos que han perdido la magia, ahora el trabajo sonaba de otra manera “pin, saltaba, diez minutos, pin, saltaba, treinta minutos, pin saltaba...”, una melodía a todas luces mucho más arrítmica y desacompañada.

Otra cuestión muy interesante, presente de una forma muy sutil, pero que se puede entender mucho mejor si tomamos en consideración la trayectoria laboral de nuestro interlocutor, es la sensación de doble desilusión en un breve periodo temporal que se ve obligado a experimentar. La persona entrevistada pertenece de pleno derecho a esa generación a la que algunos discursos durante la Gran Recesión pretendían responsabilizar de la situación de colapso económico difundiendo la consigna acusatoria de “haber vivido por encima de sus posibilidades”. Él había pasado una gran parte de su trayectoria laboral contratado como vendedor por una gran empresa española líder del comercio minorista, con muy buena reputación y presencia internacional. Al llegar la crisis es despedido en un proceso colectivo de recorte de plantilla tras más de quince años trabajando allí, resultándole durante unos años muy complicado volver a encontrar un empleo, hasta el punto de que cuando se introduce en el sector de la VTC ya había agotado todas las prestaciones a las que tenía derecho. Mientras él atraviesa una situación difícil y algunos discursos tratan de responsabilizarle de esa situación, la gran compañía que le despidió mantiene intacto el prestigio de su marca.

Al entrar en el sector vive un auténtico subidón personal, ha llegado a una fiesta en la que el dinero corre y que tiene su propia melodía de fondo. Su condición de clase obrera encuentra un espacio donde poder desarrollarse, sin poner demasiadas objeciones al incumplimiento de la legislación laboral en materia de duración de jornada, pues reconoce sin problemas que trabajaba doce horas sin parar casi ni a ir al baño<sup>38</sup>, algo que naturaliza hasta tal punto que hay un lapsus en el que casi se refiere a jornadas de ocho horas, que rápido rectifica, listo para asumir “el trabajo de vas a destajo”, o aceptando trabajar los fines de semana, siempre que la empresa esté dispuesta a cumplir con su parte, algo expresado en ese “ellos tenían claro que el trabajador tenía que estar bien compensado”. Sin embargo, en poco más de un año la fiesta se vuelve a acabar para él y lo hace como consecuencia de la acción de un conjunto de fuerzas y mecanismos externos que se escapan por completo a su control. La justicia, encarnada en esas sentencias que permiten nuevas autorizaciones. Las empresas, que ante el

---

<sup>38</sup> La expresión “maravillas de la técnica” para referirse a las soluciones que se ve obligado a realizar para poder ir al baño casi daría para un análisis de gran extensión por sí sola, algo para lo que no hay espacio. Si bien, es necesario considerar que muchas de las personas entrevistadas para esta investigación, así como en algunos grupos de WhatsApp, se mencionan artilugios ideados a partir de una botella de plástico que permiten orinar sin bajarse del vehículo, por ejemplo en semáforos o esperando al cliente antes de un servicio, y luego son arrojados en una papelera o contenedor de basura, en el mejor de los casos.

cambio de las condiciones de mercado una vez más, como en la Gran Recesión, deciden endurecer las condiciones de facturación modificando los objetivos mínimos. Las plataformas, que entran en una guerra en la que los conductores son las primeras víctimas, además del mercado, esa especie de entelequia que se hace presente, junto al aumento de coches en las calles, a través de “las tablas dinámicas y con todas esas historias” que controlan completamente las plataformas.

Este verbatim permite comprobar por sí solo el giro que se produce en términos de condiciones de mercado en el sector en apenas un par de años y su influencia en las condiciones de trabajo, desde el pasado glorioso del año 2017 a una situación de fuerte competencia, intensificación del tiempo de trabajo y pérdida de ingresos que se vivía ya en 2018 y de manera mucho más intensa en 2019. El cambio en las condiciones de mercado impone a su vez un cambio de facto en las condiciones de trabajo. Si la situación de los trabajadores empeora como consecuencia de ese cambio, parece lógico pensar que el incremento del volumen total permitió aumentar la facturación agregada y reducir las pérdidas de las plataformas, que veían multiplicarse hasta por tres el número de vehículos circulando bajo su modelo de gestión algorítmica. La banda sonora que escuchaban los trabajadores en los años gloriosos se había convertido con el paso del tiempo en una música sin ritmo ni encanto, pero en ese tránsito también habían sido institucionalizadas unas condiciones de trabajo que ahora se volvían en contra de los propios trabajadores: mientras que las jornadas se alargaban los salarios mermaban, debido al descenso de sus facturaciones individuales, haciéndose más patente la acción de las plataformas, que ya no eran simples distribuidores neutrales de la carga de trabajo, sino actores cuya presencia era cada vez más evidente.

Para reforzar algunas de estas observaciones vemos como incluso hubo momentos en los que las flotas ni siquiera presionaban con el cumplimiento de las doce horas de conducción. Así lo narraba otro trabajador, con un poco más de antigüedad, que trabajaba para una pequeña flota al servicio de Cabify.

“El turno se flexibilizó muchísimo, muchísimo, date cuenta que habían pasado ya desde que se implantó aquí Cabify cerca de un año y Cabify se dio mucho más a conocer, con lo que se disparó la facturación y no había el tema de horas, porque se facturaba en ocho horas una barbaridad. No teníamos problemas con las horas de presencia. ocho, nueve... nueve y media. O sea, nunca nos pusieron ningún problema con las horas de conexión, con las horas estas efectivas (...) Es que nunca me pusieron un máximo de horas, nunca.

Lo único es que el jefe de flota que tenía entonces me comentaba “factura, mientras se facture no hay problema.”” (Conductor Cabify Madrid VCNT VK).

Como se puede comprobar, los testimonios que apuntan en el mismo sentido son variados. Hay casos y momentos en que las empresas intermediarias ni siquiera están preocupadas por el número de horas que el conductor pasa al volante. Su única obsesión consiste en obtener unos determinados niveles de ingresos. Aunque el trabajador pueda disponer del coche esas doce horas, en la práctica, si alcanza el nivel de facturación que se le exige de manera más o menos expresa, el turno se puede acortar hasta el nivel de una jornada de trabajo estándar.

De hecho, aquí aparece una diferencia que es necesario resaltar, porque nos alerta de la presencia de lo que al principio era apenas una grieta, pero con el paso del tiempo se convierte en la fractura más importante que se abre en el sector. Esta grieta separa las diferentes actitudes hacia la duración de la jornada de trabajo entre uno y otro testimonio. Mientras este segundo trabajador menciona que él en ocho o nueve horas resolvía su jornada laboral, en el anterior fragmento discursivo vemos a una persona que se ve arrastrado por las posibilidades de ver crecer sus ingresos, apurando las doce horas que le permitía el turno con el objetivo de poder facturar más y ver incrementarse su sueldo. Podría afirmarse que la grieta aparece entre quienes han aceptado e interiorizado la condición de falso salariado y entre quienes se resisten a ella e intentan por todos los medios abstraerse de la lógica que tratan de imponer las plataformas para modificar uno de los ejes centrales que articula la relación salarial: el cumplimiento de la jornada laboral independientemente del rendimiento.

Quizá la figura del falso asalariado no es del todo novedosa ni es exclusiva del trabajo mediado por plataformas. Es posible afirmar que los pagos a destajo ya llevaban incorporados muchos de los elementos que caracterizan esta figura, principalmente lo que tiene que ver con el principio de asociar el salario a un rendimiento cuantificable a través de diferentes procedimientos. Sin embargo, el principio del destajo, o del pago vinculado a comisiones que, con una lógica similar, también se da en muchas actividades, tiene una diferencia fundamental con respecto a la figura del falso asalariado. Mientras que el destajo o los pagos por comisiones se dan en contextos donde hay una relación directa del trabajador con el producto de su trabajo, en el caso del falso asalariado esta relación está mediada por un agente que ocupa la posición

central y cuenta con la capacidad de ejercer una influencia directa sobre el rendimiento y el tiempo necesario para alcanzar los objetivos del trabajador.

Un segundo aspecto diferencial se encuentra en la situación estructural de competencia entre los propios trabajadores a la que se ven sometidos en el trabajo de plataforma. En la práctica, todos compiten entre sí por los mejores servicios, como muy bien percibe el trabajador que encarna el anterior testimonio. Esta situación de competencia se resuelve, no por las habilidades, destrezas o capacidades que cada trabajador es capaz de poner en juego, sino por las decisiones opacas de las plataformas que son quienes tienen la sartén por el mango. Es a la hora de elaborar estrategias tras haber comprendido las implicaciones que se derivan de esta situación donde aparecen lo que al principio eran pequeñas fisuras y que con el paso del tiempo y el devenir de los acontecimientos se transforman en profundas fracturas.

## **CAPÍTULO 21: POSICIONES DISCURSIVAS Y ESTRATEGIAS DE ADAPTACIÓN: ENTRE LA ACEPTACIÓN Y LA RESISTENCIA.**

El ejercicio de presentación de los resultados de la investigación, así como el análisis de los discursos producidos a lo largo del trabajo de campo, en este caso conllevan una dificultad añadida respecto a otros estudios que abordan objetos más investigados. La escasez de investigaciones empíricas realizadas sobre el mismo objeto en el contexto español obliga a conceptualizar los discursos producidos por los hablantes entrevistados para la investigación como si estuvieran en una situación a medio camino entre el discurso de un experto y el de alguien que emite opiniones subjetivas o transmite experiencias particulares sobre un asunto determinado. En cierto modo, la posición ocupada por nuestros entrevistados respecto a la investigación en ocasiones les convierte en principales expertos en un tema radicalmente novedoso y sus testimonios son la principal fuente de información fidedigna que nos permite trazar las líneas maestras que delimitan ese espacio social emergente. Serían algo así como un informante clave que permite el acceso al campo y ayuda al investigador a situarse en él. Por ello hay momentos en que sobre los discursos emitidos por nuestras y nuestros entrevistados apenas cabe formular un análisis poco más que informacional, algo semejante a lo que Alonso denomina “un primer nivel de análisis del discurso, un nivel que podríamos definir de información sin comunicación” (Alonso, 1998: 193), pues, en definitiva, sus discursos constituyen la principal vía de acercamiento de la que disponemos para conocer aspectos objetivos que configuran su día a día, esa información sobre la realidad de referencia que se entrecruza permanentemente con la información sobre el punto de vista del interlocutor, como también lo plantea Olivier de Sardan, (2018: 39). De hecho, este tipo de información sobre la realidad de referencia resulta capital para poder orientarse en este universo.

Sin embargo, una vez hecha esta aclaración, es también necesario insistir en que esta primera aproximación más referencial a los discursos no debe ser un impedimento para tratar de llevar a cabo una segunda aproximación que aspira a ser más interpretativa, buscando “encontrar el lugar de los discursos en la producción de las relaciones sociales y de [el intento] la transformación permanente de las mismas” (Alonso, 1998: 2013),



que el mismo Alonso sitúa como uno de los objetivos de lo que él denomina análisis sociológico de los discursos. Por ello, muchos de los análisis aquí presentados basculan permanentemente entre ese objetivo de obtener información que permita orientarse en el mundo y un segundo objetivo más centrado en comprender los entramados de relaciones sociales e interpretar los significados que se les asignan a esos entramados a partir de lo que podemos extraer de los discursos.

En la línea del cumplimiento de este segundo objetivo la estrategia de identificar las posiciones discursivas (Conde, 2010) que aparecen en las entrevistas se antoja como la aproximación que puede resultar más fructífera. Si bien, adaptando la formulación inicial de Conde, pues su propuesta está concebida para identificar las posiciones discursivas que aparecen en el seno de los grupos de discusión, mientras que el corpus de discursos que aquí se maneja es el producto de entrevistas en profundidad. No obstante, es necesario también tener en cuenta que, aunque el análisis discursivo se puede ver enriquecido al incorporar la información obtenida en esos simulacros de grupos de discusión que podrían representar los espacios virtuales de interacción en los que participan los conductores, tras haber pasado una gran parte del tiempo de investigación observando sus interacciones. Por otro lado, el volumen de información producido en esos contextos es enorme, lo que puede hacer inmanejable pretender compatibilizar su análisis con los objetivos de esta investigación, pero observar durante tanto tiempo estos contextos de interacción facilita lo que Olivier de Sardan denomina “la impregnación”, a partir de la cual se pueden identificar con mayor facilidad algunos de los aspectos que no son percibidos en un primer momento.

Bien, una vez realizadas estas aclaraciones, pasamos a continuación a ofrecer un análisis de alguna de las posiciones discursivas más relevantes que emergen a partir de la situación social que hemos venido describiendo hasta ahora. Como señalan diferentes autores, las posiciones discursivas no siempre guardan una perfecta correlación con las posiciones sociales de sus emisores, si bien, hay aspectos determinados por las posiciones sociales que, en ocasiones, tienen un correlato en la posición discursiva. Al hilo de este planteamiento, una segunda advertencia sería que un mismo sujeto puede transitar en una misma entrevista, o incluso en apenas un párrafo, entre diferentes posiciones discursivas, pues estas no son posiciones fijas que exigen fidelidad eterna, sino serían más bien una especie de tipos ideales ejemplares en los que en ocasiones se está y en otras no. Esta idea, la de los tipos ideales, nos lleva a la tercera consideración.

La identificación de las posiciones discursivas son fundamentalmente el resultado de un cierto ejercicio de síntesis, de simplificación, si se quiere, que nos permiten señalar alguno de los rasgos esenciales que las definen, aunque en la práctica pueda ser mucho más complejo encontrar a sujetos concretos que reúnan y personifiquen todos los aspectos que caracterizan a la posición discursiva en la que se encuentran en un momento dado.

Pasamos por tanto a presentar las posiciones discursivas más relevantes que se han podido identificar a lo largo de la investigación, así como un gráfico donde se pone en relación a las más representativas con dos variables, una de orden material, referida al grado de dependencia del trabajo, obtenido a partir de la información proporcionada por los sujetos de la investigación, y una segunda variable que representa el nivel de aceptación con las reglas del juego expresado por nuestros y nuestras entrevistadas y entrevistados.

### **21.1 “A mí me contratan para conducir, no para recaudar”.**

La frase que introduce este apartado es expresada por una de las personas entrevistadas durante la investigación. En el momento de la entrevista está cercano a la jubilación, situación que actualmente disfruta. El motivo para traerla aquí es porque considero que ejemplifica, en una sola oración, el núcleo de la controversia principal que articula, no sé si la totalidad de los conflictos que atraviesan el sector, pero sí con seguridad buena parte de la propia investigación. Se muestra a continuación el fragmento discursivo más amplio donde se inserta esta frase para realizar un somero análisis a continuación. La pregunta que se le realiza al entrevistado se refiere a las condiciones que se firman en el contrato laboral. Nuestro conductor responde lo siguiente:

“Son cuarenta horas a la semana y a mí me contratan para conducir, no para recaudar. Entonces, llegó un momento en que empezaron a apretar con la recaudación. Y, ... por eso te digo, depende del tipo de persona... los “podés” hacer mierda, literalmente. Porque claro, te exigen una facturación, pero no está documentado. Pero hay una

cantidad de gente que ha grabado este tipo de conversaciones... porque es una presión...” (Conductor Uber Madrid Arnlid)

Retomando esa distinción que propone Ortí, recogida por Conde (2010: 55) entre la significación y el sentido, como dos dimensiones que deben ser consideradas a la hora de realizar cualquier análisis de discurso que aspire a alcanzar cierto nivel de profundidad, donde la significación se referiría al componente semántico inserto en la comunicación y el sentido remitiría a su función pragmática, en todo el fragmento discursivo, y en particular en la frase seleccionada como título de este epígrafe, se pueden distinguir ambas dimensiones y a partir de ahí obtener pistas muy interesantes para, como se ha expresado antes, comprender uno de los ejes que articula el conflicto laboral que se vivía en el momento en que se realizaron las entrevistas.

A nivel semántico encontramos la expresión de un cambio que se realiza sin avisar, pero que es impuesto, sin contar con el consentimiento de los trabajadores y sin ningún tipo de documento que lo refleje, un cambio impuesto que además tiene la capacidad potencial de afectar a la integridad de aquellas personas que se encuentren en posiciones más débiles de cara a poder negociar las condiciones del cambio y que se ven obligadas a grabar conversaciones con el fin de poder documentar las nuevas exigencias.

En el nivel pragmático, referido según Ibáñez a aquello que el lenguaje hace, o al menos pretende hacer, como también recoge Conde (2010: 56), con ese verbatim encontramos la pretensión de expresar un profundo descontento, una desafección creciente hacia los mandatos procedentes de la empresa, por el hecho de haberse llevado a cabo sin previo aviso, por la vía de la imposición, una imposición que vulnera la letra del contrato, pero que además, y sobre todo, puede afectar muy negativamente a las personas que están en posiciones más debilitadas, entre las que nuestro hablante no se incluye, aunque empatiza con ellas. Pero también nos habla de dos posturas que se abren ante esa imposición, por un lado, la postura de nuestro hablante, que está casi de vuelta de todo, por lo que apenas se ve afectado por las presiones. Esto se hace evidente en la primera expresión, “a mí me contrataron para conducir, no para recaudar”, en la que se percibe una clara reafirmación<sup>39</sup> de su posición, que formalmente se ve respaldada por el

---

<sup>39</sup> Una reafirmación que, por otra parte, resulta muy común encontrar en las entrevistas cuando se pregunta sobre la brecha que se abre entre las condiciones firmadas y las condiciones de facto. “En mi contrato no dice nada de facturar”, posición defensiva que va a tener implicaciones en ciertos momentos, como veremos más adelante.

contrato que firmó, como por un cierto grado de bajo nivel de dependencia de su trabajo. En cierto modo, la presión en forma de amenaza de despido a este conductor ya no le afecta, como decimos está tan cerca de alcanzar la edad de jubilación que ya no necesita pensar en una estabilidad a futuro dentro de la empresa, esto le proporciona una posición de fuerza que se traslada a la posición discursiva y se manifiesta en torno al rechazo a la presión. Por otro lado, la presencia de una segunda posición se aprecia en ese desplazamiento, cuando dice “depende del tipo de persona, lo podés hacer mierda, literalmente”, donde traslada el foco de la afección a un otro indeterminado, que está en posición más débil, diferente a la suya, pues él se percibe fortalecido. Y eso que la presión tiene, en su opinión, una capacidad potencial muy destructiva, como se pone de manifiesto en la expresión lo “podés hacer mierda”, y en la reiteración, “literalmente”.

Pero igualmente nos da cuenta de que, frente a la presión ejercida de forma encubierta por parte de la empresa, que también refleja la sensación de impunidad con la que se comporta la gerencia, los trabajadores han empezado a organizar la resistencia, inicialmente al menos de forma individualizada, a través de la grabación de las conversaciones, registros realizados de forma clandestina llevados a cabo con el fin de obtener una evidencia que les permita mejorar su posición negociadora, tratando de desarmar la informalidad y la impunidad de la compañía y, al menos, tener algo con lo que poder protegerse en un tribunal ante el riesgo de despido o sanción.

Si bien, es necesario contextualizar un poco más el acontecimiento del que está dando cuenta nuestro informante, además de añadir la perspectiva dinámica y temporal para entender mejor sus implicaciones. La entrevista de la que se extrae el fragmento discursivo analizado aquí se desarrolló durante el verano de 2020, poco después de que decayeran las medidas restrictivas sobre la movilidad incluidas en el primer Estado de Alarma que vivió el país. En ese momento el sector vivía una situación muy complicada, con un descenso brutal de la movilidad provocada por el escenario pandémico, conviene recordar que en aquel verano las visitas desde el exterior estuvieron fuertemente limitadas. Aunque la mala situación, entendida como número y calidad de viajes distribuidos entre cada conductor, ya se venía viviendo durante casi todo el año anterior, especialmente en la Comunidad de Madrid, debido al fuerte incremento de los vehículos en circulación.

En aquellos momentos, verano de 2020, las presiones se intensificaron en casi todas las compañías, pero en la que contrataba a este conductor se hicieron mucho más exigentes.

No obstante, como decimos, las presiones con la facturación ya venían ejerciéndose desde un periodo que oscila según compañías entre uno y dos años antes. Más adelante explicamos la influencia de algunos cambios en las condiciones realizados por las plataformas en ese deterioro, agravando la situación provocada por el incremento del número de vehículos en circulación.

Si bien, la tensión se venía acumulando debido al agravamiento de la contradicción estructural que se plasma en la frase inicial, es decir, entre la necesidad de armonizar el desempeño de dos tipos de tareas que no necesariamente son complementarias, como serían las de conducir y recaudar, especialmente cuando cada vez más factores de los que depende el cumplimiento de ambas tareas de manera simultánea se ven deteriorados. O, dicho con otras palabras, si cada vez hay más coches en las calles y menos servicios, o los servicios tienen precios más bajos, si, además, como hemos visto en otro epígrafe, la imagen del sector se ha visto deteriorada, si los criterios que emplean las plataformas para asignar los viajes y su software van perdiendo legitimidad, lo que está empezando a suceder es que todo el sistema está siendo tensionado y es sobre el rol jugado por el trabajador uno de los puntos donde recae esa tensión.

Ahora bien, además de que es necesario señalar que este conflicto se venía larvando desde antes, una segunda cuestión que es necesario resaltar es que no todos los trabajadores expresan actitudes iguales ni llevan a cabo el mismo tipo de prácticas. En cierto modo es sobre este punto donde podemos decir que se abre la paleta cromática, emergiendo diferencias de matices y de posiciones discursivas, lo que también sería un reflejo de las diferencias entre posiciones sociales o en las estrategias de aceptación o resistencia generadas por parte de diferentes grupos de trabajadores. Para dar cuenta de estas diferencias se ha introducido en un gráfico de doble eje un término que condensaría cada una de las posiciones discursivas y sus prácticas asociadas. Este gráfico presentado en la figura 14, organiza las posiciones discursivas en función de la situación material que experimenta cada trabajador entrevistado y la actitud o estrategia que pone en práctica, como recurso propio o colectivo, frente al incremento del control y la presión por parte de la empresa.

Representación gráfica de las posiciones discursivas respecto al control puestas en relación con las condiciones materiales

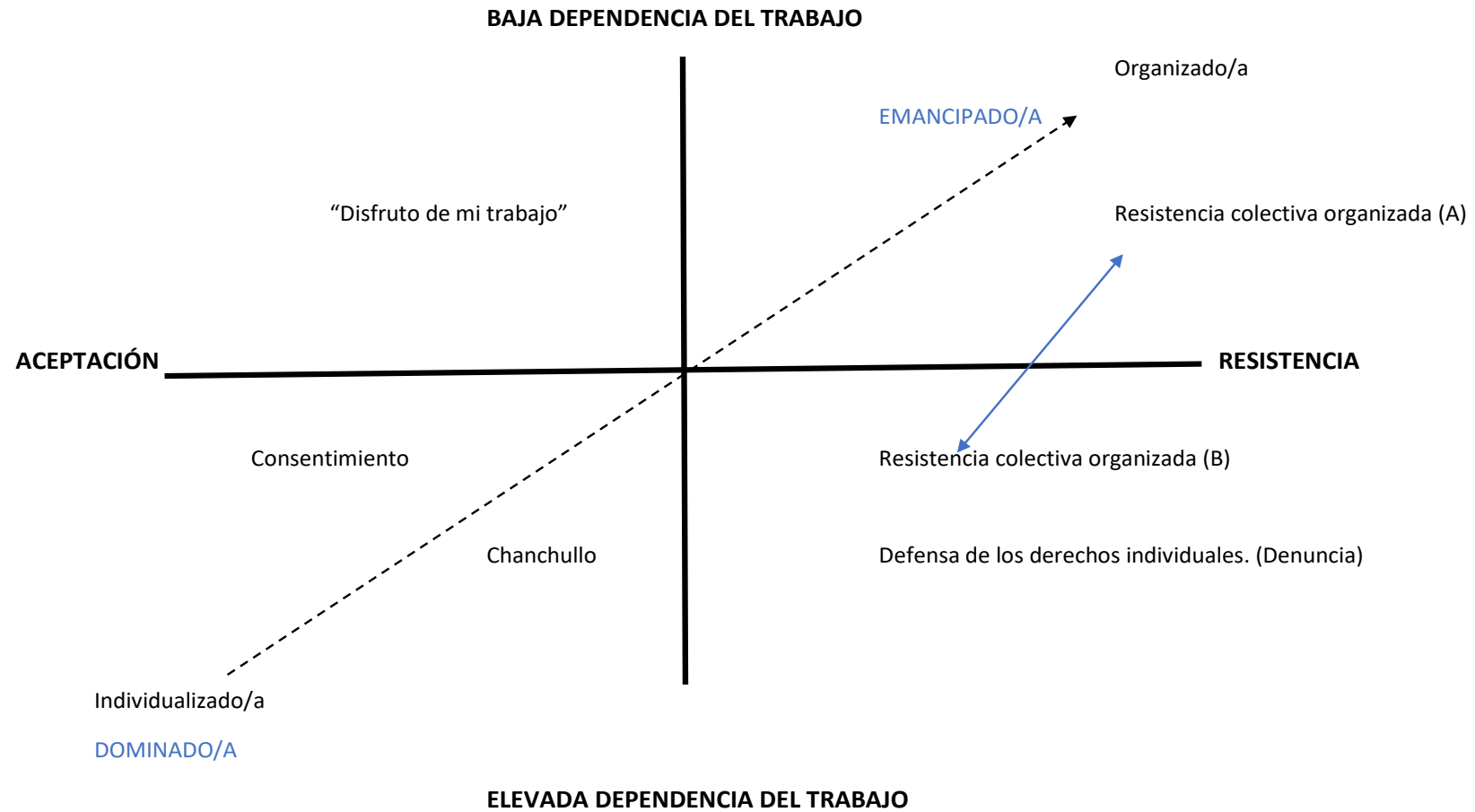


Figura 14: Representación gráfica de las posiciones discursivas. Fuente: Elaboración propia

He considerado necesario introducir la variable del nivel de dependencia del trabajo en el mapa de posiciones porque esta es una cuestión subyacente, una especie de corriente de fondo que ayuda en gran medida a entender tanto las posiciones sociales como las posiciones discursivas reflejadas en el transcurso del trabajo de campo.

En el sistema de coordenadas el eje de abscisas representa el nivel de aceptación ante la situación de control y alienación que se experimenta en el sector. Por su parte, en el eje de ordenadas estaría representada esta cuestión material, el nivel de dependencia del trabajo. Sobre el sistema de coordenadas se ha trazado una línea diagonal que viene a reflejar el grado de individualización que muestran los trabajadores entrevistados. Las posiciones extremas en esta diagonal irían desde quien acepta de manera acrítica los procedimientos de control y organización y tiene una alta dependencia del trabajo, que estaría en un elevado nivel de individualización, frente al extremo opuesto, que estaría representado por quien tiene una baja dependencia del trabajo, ya sea porque se considera con capacidad para encontrar otro empleo, porque no haya asumido obligaciones económicas que limiten su margen de acción o porque esté cerca de la edad de jubilación, situación que he encontrado en más de un caso a consecuencia de las políticas de contratación desarrolladas en una época por las empresas intermediarias.

Esta situación material se combina con una actitud más o menos decidida a participar en procesos colectivos en defensa de los intereses de los trabajadores del sector. De ahí que la posición que aparece en la esquina superior derecha según se mira el mapa de posiciones he decidido denominarla como organizado/a y emancipado/a. Y digo que no sin dudas porque hay posiciones discursivas que muestran un elevado nivel de emancipación respecto a las presiones empresariales y al control de la plataforma, pero que actúan completamente por su cuenta. Sin embargo, es necesario remarcar que la emancipación total, en el caso de este objeto de estudio especialmente, debe ser considerada aquella que adopta una actitud activa dirigida a participar en la organización colectiva en defensa de los derechos, pues solo esta actitud se encuentra en el extremo opuesto de aquel que más fácilmente se pliega a los objetivos de la plataforma, el de la aceptación y la individualización máxima. Al fin y al cabo, uno de los efectos más evidentes sobre la cuestión laboral derivados de la plataformización es el intento implícito de fragmentación hasta el nivel de la unidad de los intereses de los trabajadores.

Yendo de izquierda a derecha y de arriba abajo, comenzamos por la posición discursiva “disfruto de mi trabajo”. En ella el nivel de aceptación expresado no es muy elevado, pero tampoco se pone de manifiesto una predisposición hacia la resistencia. La relativamente baja dependencia del trabajo, por la situación personal que sea, hace que las personas que expresan cercanía hacia esta posición tampoco sean demasiado sensibles hacia las presiones que puedan recibir. En cierto modo se limitan a realizar su trabajo, aceptando superar la jornada en alguna hora, pero en ningún caso aceptando realizar jornadas maratonianas. Conviene recordar que estas posiciones son tipos ideales, que no han de estar encarnadas por completo en una persona concreta, o que incluso una misma persona puede mostrar ciertas inconsistencias discursivas respecto a la propia posición que ocupa, transitando de una a otra posición con cierta fluidez.

Sin embargo, en el caso de este tipo ideal sí es posible presentar el ejemplo de alguien que reúne muchas de las características. Por ejemplo, una entrevistada, mujer, de una edad cercana a los sesenta años, con un alto capital cultural y una posición heredada de clase que podríamos considerar media-alta. Su experiencia laboral ha estado siempre relacionada con el mundo de los negocios propios, o bien trabajando como comercial de productos dirigidos a un cliente que busca cierta exclusividad. Por circunstancias familiares, agravadas por la crisis económica de 2008, se vio obligada a cerrar sus negocios y dejar de trabajar. La enfermedad de su madre fue una de las razones que la empujaron a retirarse del mercado laboral, tras su muerte un conocido la ofreció probar como conductora de Uber, más como un entretenimiento que para satisfacer una necesidad económica. De hecho, así lo manifiesta ante una pregunta realizada al respecto con una respuesta rotunda: “la verdad es que sí la tengo [independencia económica] de momento. Yo puedo vivir sin estos ingresos”. Esta clara expresión de su posición socioeconómica se veía reforzada por la presencia de ciertos marcadores de clase que se evidenciaban, tanto durante la conversación como en aspectos contextuales, la zona donde residía, el tipo de trabajos anteriores, su forma de expresarse o su rechazo a adentrarse por la noche en algunos lugares de Madrid.

Cuando fue entrevistada para la investigación, verano de 2020, llevaba contratada poco más de un año y medio. Preguntada por su nivel de satisfacción con su experiencia la respuesta fue la siguiente:

“La verdad que es entretenida, porque es como no trabajar, para mí. Me gusta porque es muy individual, no tienes a nadie encima y lo veo como algo libre. Aunque no lo seas,



te da sensación de libertad, porque vas donde quieres. Es un poco peligroso, porque te estás jugando la vida, puedes tener un accidente y matarte, pero para mí es un trabajo que no tienes que hacer nada más que sentarte en el coche y conducir. No hay seguimiento, no hay nada, coges un señor y es la cosa más simple. A mí siempre me ha gustado conducir” (Conductora Uber Madrid AnSnMrtn).

Como muestra este extracto de la conversación, para nuestra entrevistada la situación se asemeja más a la de estar experimentando una serie de experiencias consecutivas presentadas en forma de pequeñas aventuras que a la de estar trabajando, de hecho, remarca que para ella no es un trabajo, como también destaca como algo muy positivo la sensación subjetiva de libertad que experimenta. Podríamos afirmar que la experiencia al realizar algo que combina la sensación de libertad con el hecho de pasar un tiempo entretenido son suficientes estímulos como para continuar. En cierto modo esta forma de orientarse hacia el tipo de trabajo que ofrece Uber coincide con otros casos similares recogidos en investigaciones aparecidas en el contexto norteamericano (ver, por ejemplo, el caso de los “trabajadores por afición” en Rosenblat, 2018, :76) donde la ausencia de relación laboral es un rasgo característico, que se corresponde con personas que anteponían la motivación de pasar su tiempo ocupadas frente al dinero que podían ingresar. Además, en este caso, el tipo de tarea que se realiza cuenta como aliciente extra un cierto nivel de emoción añadida que se expresa en el peligro que contiene la actividad, algo que se acepta con relativa naturalidad.

Esta relativa despreocupación por la motivación de tipo económico se hace también evidente en el siguiente verbatim. Siendo preguntada por el tipo de contrato que había firmado, y los cambios en las condiciones, ella respondía lo siguiente:

“Yo ahora sí que he firmado uno [anexo al contrato] respecto a la facturación. Al cambiarme a *full*<sup>40</sup>, entonces, ahora me piden 4.000 euros mensuales, que yo creo que es imposible en estas condiciones, y piden cuarenta horas semanales. Pero me han dicho que por convenio se pueden trabajar diez. Hay compañeros que trabajan doce y que se matan para llegar a objetivos, pero yo voy a trabajar ocho y si veo que estoy en un buen momento y que me entran viajes, me quedaría una más, pero no más. No voy a matarme con el coche.” (Conductora Uber Madrid AnSnMrtn).

---

<sup>40</sup> Esta entrevista fue realizada en el verano de 2020, en aquel momento muchas flotas con parte de la plantilla en situación de ERE ofrecían a los que iban reincorporando a la actividad la posibilidad de hacerlo con el vehículo a su disposición, los llamados *full*, para así limitar el riesgo de contagio que suponía la alternativa organizativa que consistía en compartir automóvil con otro compañero.

Vemos como, en coherencia con lo expresado en el verbatim anterior, la conductora se muestra completamente inmune a las presiones destinadas a hacer que trabaje más horas. De hecho, ella ha tomado una decisión sobre la duración de la jornada laboral que está dispuesta a realizar basada en sus propios objetivos, poniéndolos por encima de las presiones que pudiera recibir por parte de la empresa. Con ello también evidencia la distancia que la separa de la gran mayoría de la plantilla, esos compañeros que trabajan doce horas y que “se matan por llegar a objetivos”, con respecto a los cuales apenas comparte motivaciones. De hecho, ha dado por inalcanzable el objetivo que la han marcado, 4.000 euros al mes de facturación, que no es más que una forma evidente de deslegitimar las órdenes procedentes de la gerencia.

Pero también es necesario señalar, para terminar de completar el retrato, que esta idea de cierto individualismo a la que va asociado el tipo de trabajo en su concepción es una de las ideas fuertes que tratan de fijar las plataformas para hacerlo más atractivo. Sin embargo, ella no muestra adhesión a uno de los aspectos fundamentales sobre los que se organiza la distribución del trabajo como serían los algoritmos de asignación. Si bien, su desconfianza no se dirige hacia la plataforma, sino que en su caso la orienta hacia la empresa intermediaria a la que considera con capacidad para influir en el reparto de la carga de trabajo, como se muestra en el siguiente extracto:

“Pero yo creo que eso lo hace la empresa. Porque a mí me ha llamado un compañero y decirme: “no me está entrando nada”, y le digo, “pero si yo estoy que no paro”. Y dónde estás, y digo, pero si estás muy cerca de mí. Y digo, pero es que no lo puedo entender. Yo... sospecho... que ellos manipulan. Ayer, el señor que me atendió, no sé si es jefe de flota, no sé qué puesto tiene, porque aquí no te explican con quién hablas. Y fue muy amable conmigo y me pincho en el mapa, en el ordenador. Y tiene un mapa de Madrid con los cochecitos de su empresa en distintos colores, y si van de ida, o de retorno al destino, o parados o lo que sea. Y él pincha el coche y se abre una ventana y sale el conductor.

- ¿El perfil del conductor? (Entrevistador)

-El perfil del conductor, la foto del conductor. Puede ser que pinchen y digan, ah, pues mira este que no me gusta y... pienso yo ¿eh?, porque he visto cosas muy raras, de compañeros que les llaman, o no sé. A mí no me han llamado tanto, a mí al principio sí, porque yo no sabía y me fui a Alcobendas a Plaza Norte y me metí un momento en un centro comercial para ir al baño, y me llamaron, me dijo qué haces, digo, pues ir al

baño. Y me dijeron, es que no te puedes meter en un centro comercial. Y digo, bueno, pues perdona, no me vuelvo a meter en un centro comercial, claro” (Conductora Uber Madrid AnSnMrtn).

Si comparamos lo expresado en este verbatim con lo recogido en uno anterior, donde se mencionaba la sensación de no tener a nadie encima como una de las ventajas del trabajo, parecería a simple vista que estamos ante una posible inconsistencia. Sin embargo, creo que esta aparente inconsistencia es posible interpretarla de manera más adecuada como una casi absoluta indiferencia respecto a las consecuencias que para ella se pudieran derivar de la situación real de control directo asistido por medios telemáticos que pueden llegar a ejercer las empresas gestoras sobre los trabajadores.

Incluso el control, según su hipótesis, puede llegar a tal nivel que estarían en condiciones de intervenir en el proceso de asignación de viajes, hipótesis que sostiene gracias a la anécdota que nos relata en la que un compañero que está muy cerca no recibe viajes y ella, en la misma zona, no para de recibir. A esta anécdota que se recoge en este verbatim se suman algunas más que ha ido desgranando a lo largo de la entrevista, donde cuenta cómo ha intentado en varias ocasiones que la aplicación le asignase un viaje determinado, por ejemplo acercándose al lugar donde estaba algún cliente de confianza que la había contactado fuera de la aplicación para avisarla de que acudiese a tal punto donde iba a solicitar un viaje a través de la aplicación y ella, tras acudir, había podido comprobar como el viaje era asignado en varias ocasiones sucesivas a otros vehículos mucho más alejados del punto de recogida, lo que pone de manifiesto una anomalía de las que ya hemos hecho mención con anterioridad. Es decir, en el fondo nuestra conductora es consciente de la presencia de un alto grado de control, que ella atribuye a la empresa que la contrata, aunque bien puede ser atribuido a la plataforma, pero a ella este factor tampoco es algo que la afecte hasta el nivel de seguir a rajatabla aquellas instrucciones que se desvían de sus intereses, como el hecho de pasar más de ocho o nueve horas seguidas conduciendo.

Es necesario mencionar, aunque sea de manera sucinta, la cuestión del control telemático y de la simbiosis en este aspecto que se pone de manifiesto entre plataforma y empresa intermediaria. La confusión sobre cuál de las dos ejerce realmente esta modalidad de control es común y aparece en muchas de las entrevistas. Pero sea como sea, este tipo de control solo es posible llevarlo a cabo gracias a que la plataforma brinda las herramientas tecnológicas que lo hacen posible, poniéndolas a disposición de

los gestores de flota que están al servicio de las empresas intermediarias. Este asunto se aborda con mucho más detalle en un apartado posterior, tan solo resaltar aquí que esta confusión que muestran las personas entrevistadas acerca de quién es el responsable en último término de ejercer este tipo de control evidencia uno de los aspectos donde se vuelven borrosos los límites entre las funciones que se arrojan plataformas y empresas intermediarias.

Por último, también es necesario señalar un detalle que puede pasar desapercibido, pero ciertamente relevante. Resulta muy común encontrar conductores que se muestran despreocupados, o incluso ignoran el alcance real de la capacidad de control que brindan las tecnologías en las que se basa su trabajo, precisamente en un sector que se basa en manejar elevados niveles de información personal y contextual procedente de cada uno de sus trabajadores. Parecería como si, paradójicamente, el nivel de control al que se ven sometidos haya alcanzado tal nivel de intensidad, y se haya convertido en algo tan omnipresente que, quizá por saturación, o por simple estrategia de supervivencia, para muchas de las personas entrevistadas es algo que pasa desapercibido, como el aire que respiramos hasta que se enrarece y tomamos conciencia de su existencia.

## **21.2 Entre el consentimiento y el chanchullo.**

Otro grupo de posiciones discursivas que se perciben con relativa fortaleza ocuparía una posición fluctuante entre el consentimiento y el chanchullo. El consentimiento, recordando la formulación de Burawoy, vendría a representar la actitud mostrada por quienes aceptan, de manera más o menos acrítica, las normas del juego y buscan alcanzar sus objetivos personales sirviéndose de las herramientas que tienen a su disposición. Los motivos para adoptar esta postura pueden ser diversos y muchos no se hacen patentes en los propios discursos, pudiendo ir desde una especie de autodisciplinamiento casi natural que lleva a no cuestionar las reglas del juego, aunque vulneren la misma legislación, hasta el hecho de estar en una situación de necesidad más o menos acuciante y haber visto en el consentimiento con las condiciones laborales

una vía para obtener suficientes ingresos que permitan incrementar los escasos garantizados por el salario base.

Aunque encontremos personas que puedan condensar muchos de los rasgos de esta posición discursiva entre quienes trabajan a turno, donde se aprecia de manera mucho más clara la presencia de estos rasgos es entre las personas que tienen el vehículo a su disposición, los que se denominan full, y entre alguno de los trabajadores autónomos, pero no todos, porque entre estos también es común encontrar personas que mantienen una actitud de permanente sospecha hacia las aplicaciones. Pero vayamos por partes, veamos cómo se expresa esta posición de una manera muy clara por parte de una entrevistada:

“Me dijeron si quería ser full, ya sabes lo que es, ¿no? Pues yo dije que sí, ¿no?, porque sí, me gusta, me gusta conducir, me gusta salir de noche, el trato con la gente..., y dije que sí. Y, nada, muy bien, ha ido todo muy bien hasta que ha empezado esto del COVID...

- ¿Con full siguen siendo cuarenta horas semanales? (Entrevistador)

Sí, bueno, tú tienes el coche para ti. Entonces lo que ellos te dicen es que te traes el coche a casa y tienes que tener un garaje y lo tienes ahí a tu disposición, los días de libranza te los pones tú. No te dicen los días que tienes que librar. ¿Sabes qué era lo que me gustaba de este sector?, porque no tenías un tope. En el tema de los cables, pues te decían ganas esto y ganas esto y..., echas las horas que sea y..., que ganas esto. Aquí no. A mí me gustaba porque si este mes necesitaba más dinero pues echaba más horas y ganaba más. Que otro mes tal, pues te relajabas más y libras más, ¿no? Entonces ¿no?, la cosa estaba muy clara. Mira, eh..., si llegabas a 850 euros semanales te daban un fijo de treinta euros, que no es mucho, pero te ayuda [risas] Y luego, todo lo que pasases de ahí te daban un 10%. Luego hacías el computo mensual y todo lo que pasase de 4000 te dan un 20% y esas condiciones las tenías claras. Ahí nadie te decía nada, no te presionaban nada porque había trabajo y no sé, por lo menos yo nunca he tenido problemas con mis jefes. Al contrario, si he tenido problemas con el coche rápidamente te lo solucionaban, una rueda pinchada y tenías la grúa o te iban a recoger, te daban otro coche... todo muy bien.” (Conductora Uber Madrid Glr)

Como en el caso anterior vemos que hay algo en el tipo de tarea en sí que resulta atractivo para la persona entrevistada, al menos si nos atenemos a sus explicaciones. Es cierto que en este caso la situación económica personal hace que la motivación material

tenga mucho más peso que el nivel de satisfacción obtenido como resultado de la propia tarea. Los tres pilares de tipo menos instrumental que motivan a nuestra entrevistada tienen que ver con el atractivo de la conducción y el interés por entablar relaciones sociales, aunque sean fugaces, pero podríamos afirmar que esta persona muestra una cierta vocación de servicio que es compartida por muchas de las personas entrevistadas, un gusto por el trato con otras personas y por resultarles útiles.

Pero también me parece muy interesante una visión del trabajo que muestra esta conductora en la que parece haber naturalizado completamente la lógica del falso asalariado, dándole la vuelta hasta el punto de ponerla a su disposición. Al menos esa es la impresión que nos transmite cuando afirma que “si este mes necesitaba más dinero pues echaba más horas y ganaba más. Que otro mes tal, pues te relajas más y libras más”, según la cual parecería que ella ha tomado los mandos de la situación y se considera en disposición de poder administrar un recurso en función de sus propias necesidades puntuales. Si bien, esta visión se ve condicionada por el hecho de que en su anterior trabajo, “el tema de los cables”, que durante un breve periodo de tiempo llega a compatibilizar con su aproximación al sector de la VTC mediante un contrato a tiempo parcial, el sueldo estaba fijado de antemano, aunque su jornada laboral se alargase por encima de lo pactado. Es decir, en su última experiencia laboral había tenido que transigir con una situación que vulneraba sus derechos laborales, por lo que su llegada al sector también puede ser interpretada con una mejora de su situación.

Aunque en su discurso también aparecen referencias muy sucintas a un cierto deterioro de la situación, ella apenas lo ha vivido así, al menos hasta la llegada del COVID y un cierto endurecimiento de las condiciones. Esto contrasta con alguno de los testimonios que hemos venido presentando a lo largo de los sucesivos capítulos. Se abren varias incógnitas al respecto, quizá no quiera expresar ese deterioro debido al agradecimiento que siente hacia este trabajo, o a otro tipo de razones. Por ejemplo, es posible que ella no lo haya experimentado igual que en el caso de otros compañeros y compañeras que inciden con cierta vehemencia en ello. La gestión algorítmica llevada a cabo por las plataformas permite la convivencia en un mismo sector de personas con experiencias muy diferentes entre sí, debido a la relativa arbitrariedad con la que estas tratan a sus trabajadores, pudiendo repartir según sus propios intereses los servicios, lo que podría provocar que unos reciban muchos y buenos y otros pocos o malos, al menos eso parece desprenderse de las experiencias tan discordantes que en ocasiones comunican las

personas entrevistadas. No obstante, otro aspecto destacable de este verbatim es que evita mencionar una cifra concreta de horas que dedica a la semana a su trabajo, incluso aunque sea preguntada directamente por ello, dando una respuesta elusiva, desplazándose a las condiciones generales, pero sin mencionar el número de horas semanales.

A pesar del elevado nivel de satisfacción que manifiesta, ella también tiene alguna queja que realizar. Por ejemplo, se muestra disconforme con los cambios en las tarifas, expresándolo así:

“Uber de la noche a la mañana nos bajó los precios y claro, empezamos a decir “¿Por qué nos ha abonado esto si es lo otro y tal y cual?” Y luego ya nos escribieron diciendo que las tarifas habían cambiado. Entonces, pues fíjate, si trabajabas cinco días, pues para llegar a los mismos importes de facturación. Pues tenías que echarle casi otro día más de trabajo. Y luego ya después de esto del confinamiento, pues, entonces ya es una locura de trabajo” (Conductora Uber Madrid Glr)

En este verbatim podemos encontrar alguna fisura al consentimiento, aunque lo cierto es que la actitud que se manifiesta en respuesta sigue siendo coherente con la idea de aceptación de las condiciones. Aunque es consciente de que el cambio conlleve incrementar en un día a la semana su jornada laboral si quiere seguir alcanzando sus objetivos, de lo expresado se parece entrever que ella fue esa la decisión que adoptó. Mención aparte merece el tipo de trato que reciben de la plataforma, que toma decisiones de manera unilateral sobre las tarifas a aplicar y los porcentajes que detrae de cada servicio, sin comunicárselas a sus conductores de antemano y respondiendo a sus quejas por escrito y, por lo que parece, tras haber transcurrido un tiempo. Pero del mismo modo en nuestra entrevistada este hecho apenas provoca una leve queja, sin rastro de un sentimiento similar a la indignación, siendo incluso más cercano a la resignación.

La circunstancia que provoca un sentimiento más cercano a la indignación, sin llegar del todo a ella, se da tras la decisión temporal tomada por su empresa de retirar los incentivos después de la reincorporación a la vuelta de los expedientes temporales de regulación de empleo (ERTE), alternativa a la que se vieron obligados a acogerse muchas de las grandes flotas como consecuencia de la pandemia. De hecho, se produce un cambio en el tono expresivo al comentar este cambio, algo que apenas se refleja en la transcripción, que puede interpretarse como la manifestación de una cierta emotividad

provocada por haber sentido algo semejante a una sensación de frustración. Así lo contaba la entrevistada:

“Es que nos han cambiado todo después de esto del confinamiento. Entonces ya sí que tenemos un papel con las condiciones y con el cambio, con las diferencias que iba a haber respecto a las anteriores condiciones. Y, yo pienso que ha sido un error por parte de la empresa (...) Nos quitaron los incentivos ¿sabes Víctor? No puedes hacer eso con los trabajadores. Puedes pedir que los trabajadores te echen una mano porque ha sido duro, esto del confinamiento ha sido duro para todos, pero no le quites los incentivos, son incentivos pequeños para el trabajador, pero le estás motivando. Vale, que a lo mejor es poco, es treinta a la semana, son ciento veinte al mes. Pero luego con ese 10%, y con ese otro 20%..., oye, pues te motivabas y decías, pues si llego a ochenta por qué no voy a llegar a noventa. Y esos cien euros a ti te dan poquito, te motiva. Pero a la empresa, cien euros de cada uno de los conductores, es mucho dinero para la ellos.” (Conductora Uber Madrid G1r)

Vemos un interesante giro realizado por la persona entrevistada para defender sus intereses presente en la cierta inconsistencia de la posición discursiva desde la que produce su discurso. Empieza hablando claramente desde la posición de los trabajadores, como si fuese la voz de un colectivo relativamente cohesionado. A continuación vuelve a expresarse desde una posición individual que va desde el yo en singular, “yo pienso que ha sido un error”, a un tú genérico, “y esos cien euros a ti te dan poquito, te motiva”, para finalmente pasar a defender el mismo tipo de argumento, lo positivo que resultan los incentivos, ahora haciéndolo desde una posición discursiva que podría estar ocupando la empresa, tratando de hacer de este modo un ejercicio discursivo destinado a elaborar una trama argumental que permita convencer al interlocutor de que en el mantenimiento de los incentivos se produce una confluencia de intereses que beneficia a todos los actores por igual.

También resulta muy sintomático, y altamente representativo de la actitud adoptada por las personas que se pueden incluir dentro del perfil que hemos definido como falso asalariado, más concretamente de este subtipo muy cercano al consentimiento, ese fragmento discursivo en donde nos explica la lógica que orienta su comportamiento, y el tipo de pensamientos que formula para conseguir motivarse. Ese 10% es poco, pero luego hay otro poco, cuando llegas una cantidad ya estás más cerca de llegar a la siguiente... Es una forma implícita de legitimación de las reglas del juego que se manifiesta de forma práctica al aceptar entrar de lleno a jugar el papel asignado,



motivada por intereses particulares que deja de lado cualquier tipo de reflexión o cuestionamiento en términos colectivos, o acerca de las condiciones estructurales en las que se desarrolla este juego. En ese ejercicio se pone en juego un yo hiperdesarrollado motivado exclusivamente por el cumplimiento de sus propios objetivos, un yo que además se muestra dispuesto a alejar siempre un poco más la frontera de la satisfacción. Sería la manifestación verbalizada de una actitud motivada por la profunda interiorización del empresario de sí mismo señalado por Foucault, el sujeto ideal desde la perspectiva de las plataformas.

Pero en el título de este epígrafe hemos mencionado el chanchullo como una especie de símbolo a partir del cual poder retratar un poco mejor al sujeto que incluimos en esta posición. No todas las personas que podemos identificar con esta posición discursiva, una posición que no se percibe con tanta consistencia en otros entrevistados como en el ejemplo anterior<sup>41</sup>, desarrollan artimañas alejadas de lo que sería el funcionamiento ideal, o al menos no las expresan en las entrevistas.

En primer lugar, cabe considerar una excepción referida a una de las artimañas más simples que llevan a cabo casi todos los conductores que en algún momento han vivido preocupados por la facturación. Esta sería una práctica que además afecta seriamente a la imagen pública del sector, como se puede comprobar al visitar algunos perfiles de usuario registrados en el medio conectivo antes denominado Twitter, como serían @vtc\_crash o @LeaksUberCabify, en los que se dedican a recopilar todas las quejas verdidas sobre el servicio prestado por estos conductores en el mismo medio conectivo. La práctica en sí consiste en mantener al cliente a la espera sin acercarse al punto de recogida con la esperanza de que este se canse y cancele el servicio, algo que requiere una explicación un poco más detallada.

Cuando un conductor recibe una petición de servicio la única información que se le facilita hasta que la acepta es el punto de recogida del cliente, esto es el lugar desde el que el cliente realiza la petición. Solo una vez que acepta la petición se le abre una nueva ventana en la que se le informa del trayecto completo y el precio que la plataforma asigna al servicio. En ocasiones, los conductores más preocupados por

---

<sup>41</sup> El verbatim reproducido anteriormente en el que un conductor nos resume de manera acelerada la evolución sufrida por el sector y el deterioro de las condiciones producidas como consecuencia del incremento de vehículos en circulación, podría servir como ejemplo de alguien que parte del consentimiento y la aceptación, pero que conforme va percibiendo el deterioro de la situación bascula hacia posiciones discursivas mucho más críticas y acercadas a la generación de resistencias.

alcanzar los objetivos de facturación consideran que el viaje que han aceptado no es rentable por los motivos que sea, generalmente esto está relacionado con los servicios de tarifa mínima, los famosos tres cincuenta en el argot del sector, pero también puede ser que el conductor considere el destino como un lugar donde no quiere acudir, por ejemplo algunas zonas con fama de ser conflictivas, por el sistema de pago elegido, especialmente si es en efectivo, o porque, según su experiencia, el precio asignado es demasiado bajo a lo que correspondería con ese trayecto. Cuando alguna de estas cuestiones sucede el conductor tiene la posibilidad de rechazar el servicio, pero esta decisión comporta una penalización que se ve reflejada en la tasa de aceptación, un valor que las plataformas calculan y emplean como medida disciplinadora llegado el caso de alcanzar un porcentaje de aceptación demasiado bajo según sus propios criterios (ver figura 15). Por tanto, para evitar que la cancelación se endose a sus porcentajes muchos conductores prefieren mantenerse estáticos o alejarse del punto de recogida con la esperanza de que sea el propio cliente el que termine por cancelar el servicio al comprobar que el vehículo asignado se aleja en lugar de acercarse, pues en la versión del cliente de la aplicación aparece reflejada la posición del vehículo una vez que ha aceptado el viaje. Este sería un ejemplo de chanchullo relativamente común, que además puede suponer una molestia más o menos grave para el cliente, en función de la prisa que tenga.



artilugio tecnológico que parece ser que circuló durante un tiempo y que podría estar diseñado para amplificar la señal del propio teléfono o minimizar la de otros conductores cercanos, consiguiendo así recibir más servicios que los competidores. Por lo que se comenta este aparato se usaba en las proximidades de algunos lugares donde es más frecuente recibir buenos servicios, especialmente el aeropuerto, pero también otros lugares de gran afluencia.

En la frase que se acaba de recuperar se aprecia un giro discursivo, un desplazamiento en el sentido de que pasa de hablarnos del deterioro de las condiciones de mercado a mencionar la existencia de “la famosa antenita”, referida en diminutivo, como para restar importancia, considerándola una “triquiñuela”, que sería una trampa pero sin demasiada trascendencia, una trampa menor, casi como una elección a la que se ve forzado quien la adopta porque él previamente ha sido víctima de verdaderas trampas de gran trascendencia, como todo el cambio de condiciones de mercado que ha relatado nuestro entrevistado, lo que supone un intento de legitimar el uso de la herramienta, aunque su uso vaya en contra de los intereses de otros conductores, sin que parezca que pueda perjudicar a las propias plataformas.

En un sentido parecido se puede interpretar el siguiente verbatim de una conductora que venía explicando algunos “truquillos” que ella hacía para evitar servicios poco rentables.

“Yo nunca rechazo servicios, porque a mí me pueden sancionar, Cabify me ha mandado mensaje por rechazar, pero yo, rechazar, nunca rechazo. Ahora, evitarlos sí los he evitado, eso sí, los he evitado. Igual que también tengo entendido que alguno, que va con un pincho..., los pinchos, no lo he visto. No sé en qué tal punto funciona, pero a mí, hablando con un compañero una vez, me cayó un servicio para llevar a Meco, digo, ¡loco, que me voy a Meco! Y de repente el servicio me desaparece, desaparecido totalmente. Alguna gente dice que se lo dan a Vector, que es la flota de Cabify y otra gente dice que es el pincho. Sea cierto o sea verdad el pincho, no lo sé, pero sí que desaparecen los viajes buenos, eso sí, que desaparecen los viajes buenos” (Conductora Cabify Madrid Btty).

En este fragmento vemos como nuestra interlocutora está tratando de negociar discursivamente sus prácticas, de restarlas valor acogiéndose a un matiz lingüístico, que no es menor, porque la diferencia entre evitar un servicio y rechazarlo puede tener consecuencias disciplinarias, para posteriormente realizar un desplazamiento discursivo

dirigido a cambiar el foco dirigiéndole hacia una práctica que podría considerarse de mayor gravedad, pues conlleva una cierta premeditación y una cierta sofisticación. Práctica que finalmente casi acaba equiparando con otra que se atribuye a las plataformas consistente en asignar los servicios de mayor cuantía a vehículos adscritos a la flota que queda bajo su control directo. Este ejercicio de cierta equiparación en el fondo traslada la impresión de que las normas que rigen en el sector se asemejan a la ley de la selva, donde cada uno busca la manera de sacar partido a su favor evitando en lo posible acarrear con las consecuencias que se derivan de ello, pues si eres lo suficientemente hábil es posible encontrar un resquicio para poder llevarlo a cabo. Ella tiene trucos para “evitar” servicios sin que cuenten como rechazados, pero hay depredadores mejor dotados que tienen una herramienta como “el pincho”, que les permite cazar mejores presas, aunque todo esto son juegos de niños si lo comparamos con las prácticas del rey de la selva, en este caso Cabify, desviando los mejores servicios para los vehículos de su flota.

Pero incluso este contexto de ley de la selva supone que en ocasiones el cazador pueda ser cazado, no solo por el rey de la selva, que es algo que se menciona en ocasiones en las entrevistas, sino también por otro cazador de la misma especie. Esto es, debido a que el procedimiento para poder capturar viajes de otros es fraudulento, incluso en caso de estar dispuesto a asumir el riesgo de conseguirlo y utilizarlo, puede pasar que no funcione como se esperaba que debía de hacerlo. Así lo contaba un entrevistado preguntado directamente por la existencia del artilugio:

“Los he visto y he tenido uno.

- ¿Y funcionaban? (Entrevistador)

-A mí no me funcionó, yo creo que me timaron. A ver en el momento este que te he dicho antes, que a mí me estaban presionando para hacerme jefe de equipo, pero no facturaba, yo estaba muy desesperado, porque no entendía tampoco por qué tenía tan malos resultados y hable con un compañero que yo sabía que era un pirata y tal. Bueno, de hecho, en Auro, en el grupo donde yo estaba, en la flota donde yo estaba, se decía por debajo de cuerda que el que animaba a la gente a que tuvieran pinchos era el gestor. Porque en Auro una de las cosas, seguida de la rivalidad, y no solo hacían que los conductores nos matáramos entre nosotros por facturar, sino que a los gestores les colgaban en una pantalla grande de vídeo que había “esta semana el gestor que más ha facturado es Manolita” y había una tía de Venezuela que si no era la primera mataba a

los conductores. Esta semana la flota de no sé quién, esta semana la flota no sé cuál... Entonces, se decía que la empresa donde estaba, que era Autos Lavapiés, el gestor que teníamos que era xxxx no veía mal en decir a la gente “vete a tal sitio, di que vas de mi parte, que te van a dar una cosita que te va a ayudar a facturar”. A mí no me lo dijo, a mí me lo dijo otra persona, yo compré uno, lo estuve probando, yo no sé si no llegué a entender nunca cómo funcionaba o qué, pero yo facturaba lo mismo, pero sí existir, existen. Lo que hace es potenciar tu señal. Digamos que, la teoría dice que los servicios se asignan por ese orden de proximidad. Entonces, si tú consigues engañar al sistema de tal modo que él cree que tú estás, en lugar de a diez kilómetros, estás cubriendo un flanco de veinte, pues todos los servicios que entren en esos veinte kilómetros te los deberían asignar a ti. Eso existe, pero yo sigo pensando que lo que existe es el dedo” (Conductor Uber Madrid JIn)

Podemos observar varias cuestiones relevantes en este verbatim. Por un lado, se identifica una cierta condición de indefensión a la que están expuestos estos trabajadores, provocada y agravada por la situación de desesperación por la facturación. Esto lleva a tratar de buscar métodos para incrementarla, aunque sean fraudulentos, pero cuando muchos a tu alrededor los emplean, si no participas con las mismas herramientas quedas en una clara situación de desventaja respecto a ellos. Pero esto supone que puedes correr el riesgo de ser estafado y que el dispositivo no funcione como debiera, o incluso puede darse el caso de que ni siquiera estés seguro de si realmente funciona, porque junto a la indefensión y la desesperación hay que añadir la confusión acerca del funcionamiento real del sistema.

Pero esta situación se debe situar en un contexto más amplio caracterizado por la fuerte competencia entre los conductores propiciada desde todos los estamentos, una competencia hiperdesarrollada que se traduce en presiones que impregnan desde arriba hacia abajo a todo el sector. Esta situación tiene efectos que se agravan en la misma dirección, de arriba abajo, haciendo recaer en última instancia el grueso de la presión sobre los hombros de cada conductor, ejercida por cada gestor, quien a su vez se ve presionado a través de las competiciones semanales, una práctica que este entrevistado localiza en una empresa concreta, pero que podría estar utilizándose en otras diferentes, de este mismo modo o con métodos similares<sup>42</sup>. Si bien, la posición, en este caso

---

<sup>42</sup> Un conductor de origen marroquí que practica el tabú cultural acerca de comer carne de cerdo me enviaba indignado a través de wasap un anuncio realizado por la compañía donde trabajaba en la que se ofrecía un jamón como premio al conductor que alcanzase la mayor cifra de facturación durante un mes.

estructural, del conductor es la más debilitada en todo el entramado altamente competitivo que se ha tejido, agravada por la incomprensión expresada en ese “no entendía tampoco por qué tenía tan malos resultados”, y que ya se hace totalmente evidente, pasando de incomprensión a cuestionamiento y deslegitimación, cuando se expresa con profundo convencimiento que “yo sigo pensando que lo que existe es el dedo”, para referirse la creencia generalmente compartida de que existen métodos inconfesables y poco limpios para asignar los servicios. Cabe señalar también la percepción de este entrevistado de vivir una situación de competencia feroz, tan descarnada que se introduce dos veces la expresión “matar”. En primer lugar, son los conductores los que se matan entre sí y a continuación es una de las personas que realizan la función de capataz, esa gestora venezolana, “que si no era la primera mataba a los conductores”.

### **21.3 Jornadas interminables. El único truco que funciona (o eso parece)**

Este ambiente de competencia feroz hiper desarrollada entre los conductores, fomentado y amplificado a su vez por las presiones que reciben procedentes de los gestores, se convierte en el clima reinante, intensificado mientras se van deteriorando las condiciones de mercado debido al crecimiento del número de vehículos en circulación y la guerra de precios entre las plataformas. Las personas que están preocupadas por la facturación la única manera que encuentran para conseguir alcanzar los valores que permiten incrementar el salario percibido, además de realizar triquiñuelas, es aumentar el número de horas que pasan conduciendo. Este comportamiento racional desde la perspectiva individual tiene una contrapartida a nivel colectivo en sentido opuesto. Es decir, como cada vez hay más vehículos en circulación y cada vez esos vehículos pasan más horas circulando, el ratio de vehículos por hora crece a un ritmo mayor que el que lo hace la demanda, con lo que la rentabilidad por hora descende, lo que a su vez aumenta el nivel de presión que se ejerce desde los puestos dedicados a la gestión de flotas, lo que supone que los conductores más vulnerables a las presiones aumenten aún más el tiempo de trabajo, cebando este círculo vicioso del que tan solo se benefician las plataformas, pues disponen de una mayor cantidad de vehículos capturando datos,

trasladando una impresión de amplia cobertura hacia el cliente, además de ampliar la base entre la que subastar la demanda disponible.

El incremento de horas de trabajo por parte de los conductores llega a niveles que podríamos considerar por encima de lo que parece ser la capacidad de aguante humano.

Una de las personas entrevistadas lo explicaba así:

“Yo más de dieciocho, yo he hecho un récord, en un viernes he hecho 600 euros en veintitrés horas y media. Salí a las cinco de la mañana el viernes y llegué el sábado a las cinco de la madrugada (...) No sé ni cómo llego, créeme, no sé ni cómo llego. Te podría mentir y decir que soy el mejor conductor del mundo y tal, pero créeme que vi riesgo a raíz del accidente, antes no era consciente, antes facturaba, antes ganaba, tal, pero realmente una persona ... Hay síntomas de cansancio, yo ahora soy jefe de equipo. Yo he tenido un conductor que se quedó dormido, él y el cliente en la A-6, y le puedo llamar ahora mismo y lo escuchas. Se quedaron dormidos los dos y gracias a dios que se quedaron en un margen de la carretera. Es egipcio, y tuve una bronca con él en su momento, porque ese sí que hace excesos. Ese vive..., tiene una manta en el maletero, duerme en el coche prácticamente, ¿Por qué duerme en el coche? Porque la empresa cada día exige más. Empezaron con 3.200, luego 3.500 y siempre van subiendo el mínimo y entonces es inalcanzable. Para hacer 4.000 euros de facturación con viajes de tres euros o cuatro euros el conductor..., es que te quedas en el coche, para hacer treinta euros es que tienes que hacer diez viajes y cada viaje vas a tardar media hora. Ahora multiplica los treinta viajes por la media hora ¿Cuántas horas son?, es que no, para hacer treinta euros, es que te echan a la calle” (Conductor Cabify Madrid Drs).

Cabe señalar que este fragmento de la conversación viene precedido de otro en el que la persona entrevistada relata un accidente de tráfico que él mismo sufrió unos meses antes cuando llevaba quince horas seguidas conduciendo. Como consecuencia de estas extensas jornadas de trabajo la persona entrevistada asegura que conseguía finalizar cada mes con una nómina superior a los 2.000 euros, lo que significa casi doblar el sueldo base que percibe sin contar con los incentivos.

Otro aspecto a destacar es que esta persona, de origen marroquí pero perfectamente asentado en España donde lleva muchos años viviendo, es nombrado jefe de equipo, una especie de cargo prácticamente sin mando efectivo que realiza tareas de coordinación, pero no exime de conducir. Ser elegido para este puesto, que supone percibir un plus mensual de cincuenta euros, depende de los niveles de facturación que fue capaz de alcanzar en el pasado, pero también influyó que su origen le permite mantener una



comunicación fluida con otros trabajadores procedentes del Magreb contratados en la misma flota, como el trabajador egipcio que menciona. Muchos de estos trabajadores sufren una presión añadida, en la medida que su permiso para permanecer en el país está ligado a poder mantener un empleo, con lo que el posible despido puede suponer el hecho de pasar a quedar en una situación administrativa irregular, lo que a su vez dificulta el tipo de trabajo que pueda conseguir con posterioridad.

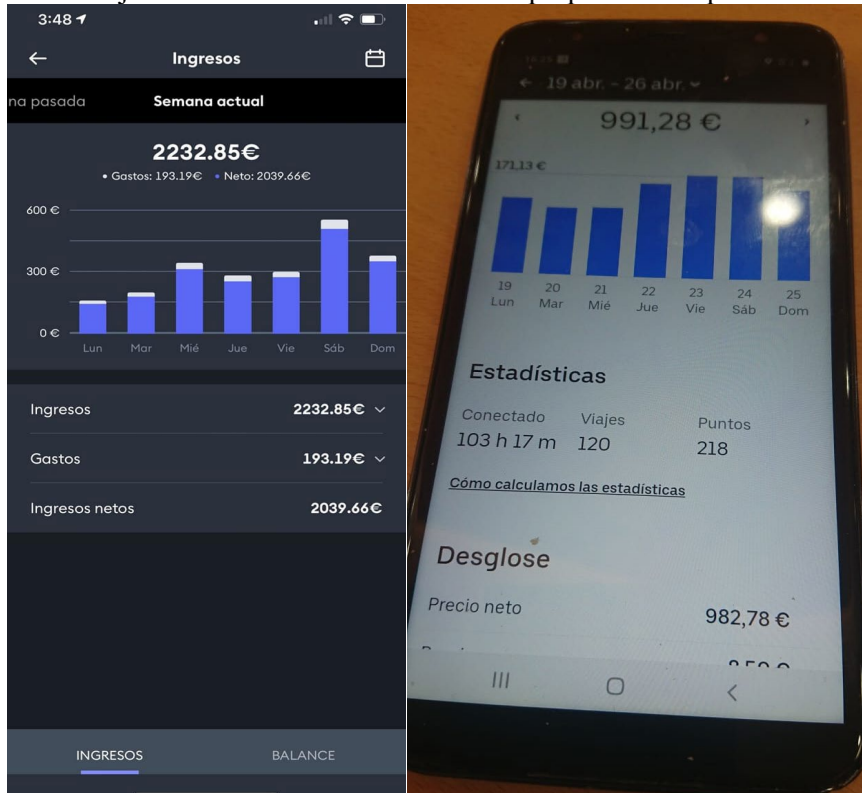
De todos modos, sin llegar a la situación haber sufrido algún accidente, el ambiente irrespirable de elevada competencia y fuerte presión tiene en la mayoría de los conductores el efecto de empujarles a incrementar las jornadas laborales, siempre espoleados por un doble estímulo. Por un lado alcanzar sus objetivos de facturación, que cambian de manera unilateral y sin negociación por parte de la dirección de las flotas. Por otro lado, la presión directa que se ejerce por diferentes métodos sobre ellos. Esto recuerda en gran medida a la estrategia del palo y la zanahoria que Taylor expresaba en sus reflexiones como el mejor método de gestión de la fuerza de trabajo, una zanahoria que ahora es administrada digitalmente por medio de algoritmos que deciden el cumplimiento de los criterios necesarios para su distribución.

Como se viene mencionando, el objetivo de facturación es una cuestión que se ve fuertemente influida por las condiciones de mercado, pero también depende de manera directa de la cantidad y la calidad de los servicios que envía la plataforma. Esto propicia la aparición de situaciones caracterizadas por un gran estrés creciente que muchos conductores comunican en las entrevistas. Así lo expresaba uno de ellos:

“Todo eso Víctor va en contra del conductor, evidentemente, porque por un lado tienes la capacidad de Cabify para hacer con las tarifas y con los precios lo que le dé la gana y por otro lado tienes a la empresa diciéndote “oye, que es que no facturas. No estás en el ratio-hora”. El conductor está en medio, no recibe servicios, lo noto, o sea, yo noto cuando estoy en la calle que la demanda ha bajado un montón, que los precios han bajado un montón y luego la presión que tienes por parte de la empresa, incluso la tuya propia ¿eh?, porque, vamos, yo estoy seguro de que el 90% de los conductores se presionan a sí mismos por el tema de la facturación y esto es un estrés añadido a todo, a la conducción, al tráfico y... es todo muy contraproducente, pues eso, a la hora de desarrollar tu trabajo todo esto te perjudica. No estás a gusto, no trabajas a gusto, sabes que no vas a facturar, imagino que ya... bueno, esto estarás harto de oírlo.” (Conductor Cabify Madrid Vcnt VK)

Este estrés tiene fuentes externas que lo propician, pero sus motivaciones se terminan por interiorizar y pasan a integrarse en la cotidianidad de estos trabajadores. La única vía para permanecer en el sector es aceptar estas condiciones y tratar de buscar los mejores métodos que cada uno consiga para alcanzar la facturación. De hecho, es fácil encontrar en los grupos de wasap de estos trabajadores capturas de pantalla que se comparten donde se hace gala de las facturaciones alcanzadas y de las jornadas laborales que se han llegado a completar, convirtiéndose durante una época en un símbolo de estatus que sirve para demostrar el extraordinario nivel de desempeño que el conductor en cuestión es capaz de desplegar, así como la gran resistencia y la fortaleza de su voluntad, convirtiéndose así en una manifestación externa y objetivada de la posición de estatus que un conductor está en condiciones de exhibir. Algo que se puede comprobar en la figura 16, donde además vemos un caso de 103 horas de conexión en una semana, casi quince horas diarias durante siete días a la semana, un caso extremo, pero con valores un poco inferiores es posible encontrar a muchas personas.

Figura 16: Capturas de pantalla de diferentes aplicaciones mostrando la facturación y la duración de la jornada semanal. Fuente: Material proporcionado por los conductores



Un segundo detalle que se puede apreciar en la figura 16 es la diferencia entre la información que facilita Uber y la que facilita Cabify, especialmente en el hecho de que en el caso de la plataforma de origen español el número de horas de conexión fue eliminado de la interfaz del conductor, que a partir de ese momento ya deja de poder comprobar fácilmente este aspecto. Precisamente sobre el punto de la información que facilita la plataforma, también es necesario señalar que los conductores que trabajaban con la aplicación de Cabify se vieron obligados a aceptar que cada vez fueran recibiendo menos información. Así lo explicaba un trabajador:

“Las horas de la aplicación desaparecen como en el 17 o en el 18. (...) Entonces dejaron de dar el dato, bueno, un poco ridículo bajo mi punto de vista, ¿no?, en mi opinión porque tú al final con un reloj controlas un poco..., si no te desconectas, al final es lo mismo. Pero yo creo que evidentemente había algo más, algo mucho más detrás que se estaba fraguando y lo quitaron. Pero tiempo después nos dieron acceso a la web de Cabify como conductor donde manejábamos el dato de horas de conexión, facturaciones, porcentajes, servicios, trayectos, rutas... a lo largo de toda tu relación laboral con Cabify...

- ¿Y a día de hoy sigues teniendo esa...? (Entrevistador)

No, desapareció también. Primero desaparecieron las horas de conexión. De esa versión del perfil del conductor lo llamábamos entonces. Desaparece el dato de las horas, tiempo después desaparece el dato de facturación y tiempo después desaparece la web directamente. El dato de las horas de conexión hasta cierto punto o momento a mí me lo está facilitando un jefe de flota semanalmente. Se lo pido y me lo da, semanalmente, pero llega un momento que la empresa le da un toque y deja de dármelo.” (Conductor Cabify Madrid Vcnt VK)

Lo que nos relata nuestro interlocutor nos remite a los procedimientos de manejo asimétrico de la información por parte de las plataformas, como una fase previa integrada en un proceso más ambicioso de intento de manipular la voluntad de estos trabajadores con el fin de incrementar todo lo posible el tiempo que pasan conduciendo. Eliminar esa información supone una dificultad añadida para que el trabajador elabore sus propios cálculos, perdiendo una parte del control sobre su capacidad de decidir acerca de su tiempo de trabajo o de la definición de sus propios objetivos. A pesar de ello es habitual encontrarse con lo que sería un ejemplo casi extremo de lo que venimos definiendo como el falso asalariado, con conductores que emplean sus propios medios

para llevar una contabilidad al detalle de su rendimiento. A continuación, mostramos la parte correspondiente al año 2019 de una tabla de Excel en la que el conductor que nos la facilitó lleva anotados sus propios indicadores de rendimiento. En ella podemos comprobar que durante muchos meses el número de horas al volante durante ese año ronda una media de 10 horas diarias conduciendo, calculando una jornada de seis días laborables por semana. A pesar de ello, muchos de los meses su salario apenas se veía incrementado en menos de 500 euros mensuales. Pero la lógica de empujar al trabajador todo lo posible a acercar su forma de actuar a la de una empresa, convirtiéndolo en un agente calculador, ha sido instalada ya en el centro de la relación laboral.

Tabla 4: Rendimiento de un trabajador que emplea dos aplicaciones simultáneamente para desempeñar su labor. Fuente: facilitada por el mismo trabajador.

MES 2019	TOTAL SERVICIOS	TOTAL HORAS	TOTAL FACTURADO	RATIO €/hora	RATIO MES €/VIAJE
ene-19	490	285,5	4653,63	16,30	9,50
feb-19	371	219,5	4077,16	18,57	10,99
mar-19	387	253,5	4037,34	15,93	10,43
abr-19	319	229	3435,01	15,00	10,77
may-19	428	248,5	4214,59	16,96	9,85
jun-19	462	265,5	5053,60	19,03	10,94
jul-19	322	215,5	3282,29	15,23	10,19
ago-19	148	119	1501,28	12,62	10,14
sep-19	393	257	4576,28	17,81	11,64
oct-19	384	258	4262,33	16,52	11,10
nov-19	365	249,5	4125,12	16,53	11,30
dic-19	259	175	3050,34	17,43	11,78
<b>TOTAL 2019</b>	<b>4328</b>	<b>2775,5</b>	<b>46268,97</b>	<b>16,67</b>	<b>10,69</b>

Como se puede apreciar en esta tabla, el tiempo total que este conductor pasó conduciendo durante el año 2019 fue de 2.775 horas, un tiempo muy superior al que fija el artículo 16 del Convenio Colectivo de la Comunidad de Madrid, establecido en 1.776 horas anuales. Esto da cuenta de la enorme diferencia que hay entre la situación legal bajo la que se rigen las normas formales del sector y la situación real en la que viven estos trabajadores. El incremento de casi 1.000 horas anuales, sobre una base legal de 1.776, supone que con cada dos trabajadores con una duración de la jornada similar la empresa deja de contratar más de un trabajador, esto es, un exceso de jornada superior a la mitad de la jornada legal. A pesar de este enorme incremento de la jornada laboral, según la versión del trabajador que nos facilita esta información, apenas suponía percibir cantidades que en el mejor de los casos alcanzaban incrementos salariales de treientos o cuatrocientos euros al mes, muy por debajo de si se hubiese realizado un cálculo de pago por horas extraordinarias. Otro aspecto que se aprecia en esta tabla es la relativa variabilidad de los ratios, mayor en el caso del ratio de euros por hora, un aspecto que tiene más que ver con las condiciones de mercado que con aspectos como la experiencia del trabajador. No solo resulta sintomático del modo en que las plataformas logran forzar la lógica implícita de la relación laboral, al empujar al trabajador a realizar registro y contabilidades más propias de una empresa, también es una evidencia de tipo gráfico de la posición de elevada exposición a las reglas de mercado en que quedan este tipo de trabajadores.

#### **21.4 Presiones asfixiantes: las tres fuentes de presión**

Respecto a las presiones que reciben este tipo de trabajadores, podríamos distinguir tres fuentes diferentes desde las que se originan estas presiones. La presión suave o presión blanda, ejercida de manera directa por parte de las plataformas. Una presión que habitualmente se ejerce de forma mucho más clara y contundente por parte de los gestores de flota actuando en representación de las empresas intermediarias, y finalmente, una modalidad de presión procedente de las valoraciones realizadas por los clientes, con causas y motivaciones muchas veces difusas, pero que puede llegar a tener

efectos muy negativos para los trabajadores. Expliquemos con algo más de detalle cómo funciona cada una de ellas.

Ya hemos visto en anteriores apartados algunos de los métodos empleados por las plataformas para influir en la percepción de los conductores y con ello tratar de modificar su comportamiento. Para no repetir aquí lo que ya ha sido dicho, tan solo recordar que es posible interpretar muchas de las supuestas anomalías de funcionamiento del sistema algorítmico que hemos identificado en anteriores apartados como una forma de presión suave que ejercen las plataformas a través de los medios tecnológicos de que disponen, algo que podemos considerar como “hiperempujones” realizados como resultado de la “asimetría de la información” que se transforma en “agencia de cálculo” favorable a los intereses de la plataforma. Así, intentar atraer a los conductores a zonas de alta demanda que luego no son tal, asignar tarifas que escapan a una explicación según la experiencia del conductor, u ofrecer el mejor servicio del día justo cuando se está a punto de finalizar la jornada laboral son tan solo algunos ejemplos de estos métodos de presión suave que llevan a cabo las plataformas aprovechando su posición de dominio en el sector. Este sería un tipo muy claro de control algorítmico, tal y como proponen Kellogg et al., (2020)

Por otro lado, es necesario considerar las presiones ejercidas desde este tipo de mando intermedio que desarrolla tareas de capataz por encargo de las gestoras de flota o de las propias grandes compañías. El organigrama imperante en el sector es de extraordinaria sencillez. Las compañías intermediarias contratan a los conductores y las conductoras que realizan las tareas esenciales que representan la principal fuente de ingresos. Entre las empresas que se encargan de la contratación y estos trabajadores se introduce un cargo intermedio, el gestor de flota, que ejerce un “control directo” sobre estos trabajadores, cumpliendo con los principios enunciados por Edwards (1979) al respecto. Si bien, la particularidad en este caso es que el control directo es realizado gracias a la información en tiempo real que puede obtener de las plataformas, con lo que estamos ante una forma mucho más sofisticada de llevar a cabo este tipo de control.

Este se puede sustanciar de diversos modos. Así encontramos testimonios de conductores que nos informan de llamadas de teléfono en el momento que el trabajador se aleja de los lugares señalados o muestra un comportamiento diferente del prescrito. Ya hemos mostrado algunos ejemplos de ello, como la conductora que recibía una llamada cuando entró a los baños públicos de un centro comercial. Si bien, la lista de

este tipo de presiones puede ser ampliada con otros casos en los que los conductores reciben llamadas cuando pasan demasiado tiempo detenidos en un mismo punto o se encuentran varios reunidos en un mismo lugar. Así lo explica una conductora:

“Y eso que no nos dejaban hablar entre nosotros. O sea, una cosa que sí tienen en cuenta es que si tú te paras en un sitio y tienes a alguien de tu misma flota cerca no les gusta. Porque no quieren que hablemos entre nosotros. Nosotros aprovechábamos cuando había una reunión, por ejemplo. (...) A la salida de la reunión estábamos todos juntos, y ahí hablábamos todo, pues mira, a Fulanito le han despedido por no sé qué, pues esto es una mierda ... y nos poníamos de acuerdo. Y teníamos un grupo aparte de wasap, y nos íbamos contando todas las cosas.” (Conductora Cabify Madrid Rcio)

En este breve extracto se puede comprobar la existencia de una modalidad de control ejercida gracias a las herramientas que ofrece la plataforma y que puede albergar varios objetivos, pero para la persona entrevistada uno de ellos es claramente impedir cualquier tipo de posibilidad de que los trabajadores puedan iniciar algo similar a un proceso colectivo de articulación de la defensa de sus intereses. Sobre este punto volveremos más tarde, pero en este momento es importante constatar el nivel de control y su relación con las presiones que reciben estos trabajadores, pues hay una relación muy estrecha entre la información disponible y las posibilidades que ofrece el uso de esta información para ejercer modalidades extremas de control.

Si bien, lo que los conductores comentan con más frecuencias en las entrevistas, o en los propios grupos de WhatsApp, tiene que ver con las presiones que realizan sobre ellos para empujarles a alcanzar por todos los medios posibles los mínimos de facturación exigidos, un valor que ya hemos podido comprobar resulta cambiante según flotas y momentos. Este tipo de presiones se lleva a cabo a través de diferentes canales y procedimientos. Algunos de una forma muy clara y directa, poco sofisticada, como por ejemplo la que comentaba un conductor de Sevilla entrevistado para la investigación.

“De hecho, en primavera, ya que lo mencionas, em, tanto en Semana Santa como Feria, se daban algunas condiciones... singulares, como que por dormir en el coche no pasa nada.

- ¿Te incitaban a dormir en el coche? (Entrevistador)

Sí, sí, sí. Vamos, lo dejaban así .... No te obligaban, pero sí te decían lo de siempre: “si no me haces números tu puesto está en peligro”, “Semana Santa y Feria son fechas muy

buenas, sobre todo se mueve mucho de madrugada y a primera hora de la mañana”. Digo, bueno, pero sí se mueve mucho a las tres de la mañana y a las diez de la mañana y también a las seis de la tarde que la gente va a la feria, ¿cuándo duermo? Pues básicamente te están insinuando que por dormir en el coche un par de horas o tres horas en esos periodos críticos pues que, pues que, que te aguantaras, que te aguantaras a base de caféina, básicamente.

- Pero ¿y eso cómo lo haces? (Entrevistador)

Hay zonas estratégicas, digamos, de Sevilla, incluso aunque la zona de exterior del ferial es imposible aparcar, pero el que encuentre un hueco porque estén sacando un coche, pues se pone ahí y se echa una siestecita de una hora, media hora. No sé cómo lo hacían los compañeros, ¡yo me negué! Yo lo tenía claro, mira, yo iba a echarme mis ocho horas, porque yo ya llegué a un punto en que dije que diez horas no, es que yo estoy trabajando seis días a la semana, o no estoy trabajando seis días, pero es que estoy trabajando cinco, pero es que estoy echando setenta horas, ¡no voy a trabajar ni una hora más! Entonces, pues ya a partir de ahí, como yo, junto con otros muchos compañeros nos estábamos empezando a rebelar, pues a todos nos quitaron de en medio.”

(Conductor Cabify Sevilla Dnl)

Al escuchar este tipo de testimonios, mucho más comunes de lo que se podría pensar, surge una idea muy clara que sería la hiper flexibilización de la mano de obra que se pretende instaurar utilizando las herramientas tecnológicas proporcionadas por las plataformas. Las presiones actúan como complemento para incrementar el efecto del estímulo positivo en forma de bonus asociado a la facturación. Los capataces, gestores de flota, no imponen directamente la forma de trabajar, según se desprende del relato de nuestro entrevistado, tan solo sugieren las formas en las que los conductores pueden llevar a cabo métodos para incrementar la facturación. Ahora bien, si no los cumples y no alcanzas la facturación requerida es el propio puesto de trabajo el que está en peligro. Es el palo que completa el efecto de la zanahoria, recordando de nuevo a Taylor.

En un sentido parecido, es decir empleando métodos que se presentan como formas aparentemente poco directivas para influir en el modo en que los conductores organizan su trabajo, otro recurso utilizado por los gestores de algunas flotas es hacer llegar a los trabajadores a su cargo cuadros horarios en los que se reflejan las horas más recomendables para trabajar a lo largo de la semana. A esta baremación se llega como resultado de calcular el rendimiento medio de la semana, o de la quincena anterior, utilizando esos datos con el fin de tratar de optimizar el tiempo de trabajo de los



conductores. En estos cuadros se representa con una cifra y con la intensidad del color en cada hora por día de la semana, como se puede ver en la figura 17.

Figura 17. Tabla de la rentabilidad por hora en toda una semana. Fuente: material proporcionado por los trabajadores.

Viajes/Hora_Semana								
Hora	1	2	3	4	5	6	7	Total
00	1,72	1,43	1,34	1,38	1,31	1,66	2,06	1,67
01	1,59	1,22	1,59	1,76	1,57	1,98	2,15	1,87
02	1,69	1,56	1,22	1,91	1,25	2,31	2,69	2,13
03	1,22	1,00	1,64	1,18	1,23	2,11	2,68	2,00
04	0,95	1,20	1,09	1,08	1,13	2,08	2,51	1,78
05	1,36	0,81	1,20	1,19	0,94	2,07	2,08	1,52
06	1,35	1,02	1,20	1,13	0,85	1,79	2,38	1,38
07	1,69	1,48	1,46	1,39	1,50	1,23	1,42	1,46
08	2,33	2,09	2,18	1,99	2,13	1,62	1,68	2,05
09	1,92	1,70	1,77	1,57	1,66	1,82	1,61	1,71
10	1,50	1,29	1,41	1,24	1,37	1,87	1,86	1,44
11	1,37	1,06	1,17	1,23	1,29	1,90	2,08	1,38
12	1,43	1,15	1,24	1,22	1,34	1,78	1,90	1,40
13	1,50	1,38	1,45	1,28	1,51	2,38	2,16	1,65
14	1,83	1,52	1,47	1,56	1,89	2,77	2,37	1,94
15	2,50	1,55	1,69	1,41	1,92	2,19	1,81	1,85
16	2,33	1,52	1,53	1,49	1,75	2,16	1,88	1,78
17	1,89	1,57	1,60	1,43	1,93	2,45	2,18	1,85
18	1,72	1,62	1,64	1,57	2,02	2,56	1,92	1,88
19	1,70	1,84	1,75	1,76	2,31	2,67	2,18	2,07
20	1,75	1,78	1,93	1,75	2,41	2,71	2,34	2,15
21	1,63	1,71	1,74	1,45	1,79	2,39	2,32	1,88
22	2,79	2,46	2,53	2,50	3,08	3,50	3,05	2,92
23	2,15	1,93	2,03	1,85	2,34	2,49	2,19	2,20
Total	1,82	1,59	1,65	1,56	1,93	2,37	2,19	1,89

Lo que se persigue a través del envío de este tipo de tablas es que el trabajador, especialmente aquellos que están a full, ajuste su horario laboral lo más posible a las horas que quedan marcadas como más rentables. Esto, en caso de seguir con las instrucciones a rajatabla, supone que en la práctica el trabajador bajo la modalidad full se ve obligado a conectarse y desconectarse en diferentes momentos, de tal modo que la jornada laboral acaba siendo el eje central en torno al que se organiza su cotidianidad. Por ejemplo, la persona que nos hace llegar este cuadro ha marcado con bolígrafo lo que serían las horas en las que llevar a cabo su jornada siguiendo la recomendación que se desprende del propio cuadro. Podemos comprobar cómo ha marcado desde las seis de la mañana, como la hora de inicio hasta las diez, en una primera tanda de cuatro horas de

trabajo. Posteriormente, tras descansar dos o tres horas, reanuda su jornada hacia la una del mediodía, sin desconectarse ya hasta el final del día. A ello hay que sumar el recuadro en el que se señalan las horas del fin de semana, el momento de máxima rentabilidad por hora. Incluso aunque esto sea solo una especie de declaración de intenciones y que luego en la práctica pueda haber una cierta diferencia, algo que es posible pero que tampoco supondría una cantidad mucho menor de horas de trabajo, la simple disposición de llevar a cabo estas jornadas implica que la actividad laboral prácticamente se convierte en la única actividad para la que queda tiempo disponible, junto al tiempo dedicado a cumplir con unos mínimos biológicos básicos de reposición, como comer y dormir.

Si bien, muchas de las personas entrevistadas apenas dan importancia a este tipo de información, su incumplimiento a priori apenas genera problemas, al menos mientras se consiga estar en los niveles de facturación exigidos, pues en el momento que el rendimiento del conductor desciende y obtiene resultados muy diferentes de sus compañeros, las recomendaciones pueden servir como excusa para ser llamado a la atención. Entonces este incumplimiento se convierte en uno de los recursos empleados para argumentar el bajo rendimiento o la desobediencia de las instrucciones. Si bien, hay que volver a considerar la paradoja que supondría que todos cumplieren al detalle milimétrico las instrucciones procedentes de esta información. En ese caso, la facturación de esas horas donde se concentrase una mayor cantidad de conductores acabaría por descender, debido a la saturación de la oferta que producirían, a la vez que las horas señaladas como menos rentables se convertirían en horas de más rentabilidad, debido a que la ausencia de conductores presionaría al alza los precios y se incrementarían los servicios recibidos por cada conductor. Es decir, una vez más el tipo de dilema que se plantea entre actuar aplicando un supuesto planteamiento racional calculado en términos exclusivamente individuales y hacerlo en base a un tipo de planteamiento colectivo que considere los comportamientos del resto de jugadores, algo que la teoría de juegos afronta, aunque sin conseguir respuestas válidas de aplicación universal. Sin embargo, en el caso que no ocupa, apenas hay tiempo en el día a día para la reflexión, el dilema se plantea más bien en términos mucho más pragmáticos e inmediatos, entre la obediencia, aún a riesgo de ver empeorar los propios resultados, y la experimentación, que puede conllevar la sanción o el despido.

Otro modo sutil de ejercer presión sobre los trabajadores de una misma flota consiste en utilizar un método que podemos considerar que opera mediante la competición, comparación y vergüenza pública. Ya se ha mencionado previamente como en algunas flotas es común realizar rankings de facturación para fomentar la competencia hipercapacitada propia del modelo. En algunas de estas flotas esto tiene un reflejo en la difusión pública de los datos de facturación donde los trabajadores aparecen ordenados según el rendimiento que han sido capaces de alcanzar durante un periodo determinado. Esto tiene un aspecto como el que se muestra en la figura 18 que se comenta a continuación.

Figura 18. Tabla de facturaciones acumuladas en la que se establece un ranking de conductores. Fuente: material proporcionado por los trabajadores.

Flota Datos Acumulados 01-14 Mayo		TOTAL	Uber	Bolt	Auro	Facturación Hora (Euros)	Facturación por día Trabajado	Real	Presupuesto	Desviación	% Desviación	PRESUPUESTO SEMANA
TURNOS LUNES-VIERNES												
1	<b>Q. G. B. n</b>	2.079,18	1.721,50	0,00	357,68	20,59	207,92	2.079,18	1.700,00	379,18	22,3%	850,00
2	<b>G. M. J. C. Plaza</b>	2.045,30	1.738,49	306,81	0,00	22,09	204,53	2.045,30	1.700,00	345,30	20,3%	850,00
3	<b>D. L. M. N. J. o</b>	1.980,35	721,68	1.258,67	0,00	22,37	220,04	1.980,35	1.700,00	280,35	16,5%	850,00
4	<b>R. S. D. S. R. o</b>	1.851,60	965,68	395,98	489,94	21,50	185,16	1.851,60	1.700,00	151,60	8,9%	850,00
5	<b>A. L. S. J. M. M. z</b>	1.669,60	1.669,60	0,00	0,00	21,02	166,96	1.669,60	1.700,00	-30,40	-1,8%	880,40
6	<b>J. L. P. J. F. s</b>	1.630,93	1.605,85	25,08	0,00	19,69	181,21	1.630,93	1.700,00	-69,07	-4,1%	919,07
7	<b>C. S. J. P. n</b>	1.559,52	0,00	1.089,65	469,87	20,11	155,95	1.559,52	1.700,00	-140,48	-8,3%	990,48
8	<b>E. J. F. J. P. J. M. z</b>	1.383,52	1.383,52	0,00	0,00	17,09	138,35	1.383,52	1.700,00	-316,48	-18,6%	1.166,48
9	<b>M. M. J. S. J. o</b>	1.352,19	890,98	371,63	89,58	19,65	169,02	1.352,19	1.700,00	-347,81	-20,5%	1.197,81
10	<b>M. J. M. J. P. n</b>	1.262,89	1.262,89	0,00	0,00	21,69	157,86	1.262,89	1.700,00	-437,11	-25,7%	1.287,11
11	<b>M. J. J. J. J. M. z</b>	938,85	757,09	181,76	0,00	16,04	134,12	938,85	1.700,00	-761,15	-44,8%	1.611,15
12	<b>A. L. S. J. M. M. z</b>	857,35	857,35	0,00	0,00	18,69	171,47	857,35	1.000,00	-142,65	-14,3%	992,65
Promedio Turnos Lunes-Viernes		1.550,94	1.131,22	302,47	117,26	20,04	174,38	1.550,94	1.641,67	-90,73	-5,5%	1.037,10

En la imagen, que ha sido editada para ocultar los nombres de las personas que están reflejados, se muestra una de estas clasificaciones de facturación que son compartidas, o bien en grupos unidireccionales de WhatsApp donde solo pueden compartir contenidos los gestores de flota, o bien es enviada al correo electrónico de los trabajadores. Aunque los nombres han sido tachados, se puede apreciar como los que llegan al objetivo marcado están escritos en color negro, mientras que los que no lo alcanzan son escritos en color rojo. En este caso, la imagen da cuenta de la facturación quincenal de los trabajadores y trabajadoras de un turno concreto en una de las flotas, la recaudación con cada una de las aplicaciones que usan, pues estos conductores emplean varias de manera simultánea, así como del total y la desviación respecto al objetivo particular que se les asigna, así como respecto a la media del mismo turno. Con ello, además de fomentar una competencia exacerbada entre los propios integrantes de una misma plantilla, se

está señalando explícitamente a aquellos que se desvían en exceso de la media, además de a aquellos que podemos considerar como empleados modelo. Otro detalle que se puede calcular es el número de horas que pasa cada trabajador al volante, simplemente dividiendo los totales entre el promedio hora.

Finalmente, en cuanto a lo que respecta a los métodos de presión ejercidos por parte de la gerencia de este tipo de flotas, encontramos uno que actúa de una manera mucho menos evidente, pero que puede tener un efecto potencial especialmente corrosivo, especialmente porque, a diferencia de los ejemplos mostrados hasta ahora, resulta casi imposible de demostrar y el simple hecho de plantearlos puede llegar a transmitir la impresión de que la persona que lo expone se encuentra en una situación cercana a la paranoia. Algo que, tras ver y escuchar diferentes testimonios de naturaleza similar, parece que las sospechas expresadas podrían estar bastante fundamentadas, aunque en la práctica sean casi indemostrables. Veamos uno de los testimonios donde se expresa este tipo de situaciones con mayor nivel de detalle y de seguridad, narrado por un conductor en primera persona.

“A mí me pasó un día cuando las cosas se empezaron a poner jodidas con esta gente en julio que salí de la empresa protestando porque me seguían exigiendo, o empezaron a exigir en serio que facturara, que hiciera más horas, y yo les dije: mira yo no puedo hacer más de lo que hago. Yo no puedo hacer más de lo que hago, recién incorporado del ERTE. Yo hago lo que estoy haciendo siempre y facturo lo que facturo, no... mi pelea es siempre la misma, yo no rechazo viajes, yo trato bien a todo el mundo, a mí me da igual dónde vaya el cliente, yo hago todo y cojo lo que me dan. Si un día me dan de tres y otro de quince me pongo tan contento.... “no, no, no es suficiente y tal”. Pues ya está, salí de la empresa, me conecté bajé por Embajadores subí por Doctor Esquerdo, no me pita nada, no me pita nada, no me pita nada... paré un poco en Doctor Esquerdo, subí hasta la Avenida de América... no me pita nada, no me pita nada, no me pita nada; llegué hasta Nuevos Ministerios, no me pita nada; subí a Plaza Castilla y no me pita nada. Total, que cuando se me inflaron las narices cogí el coche y me fui camino de mi casa y me aparqué delante del Hospital de Alcalá de Henares. Me detuvieron siete horas y media sin servicio, después de haber recorrido Madrid de punta a punta.

- ¿Te caparon? (Entrevistador)

Efectivamente, sin ningún servicio. Y a la semana me llaman. (Silencio prolongado) “A ver déjame el teléfono... ¿has librado 3 días esta semana!”, “No, yo he librado dos”. “Hombre”, el listo de turno: “me lo vas a decir a mí, aquí tienes un día que no hay

facturación”. Y digo “sí, sí, no hay facturación, pero yo he estado trabajando” “¿Cómo trabajando?” “Sí, mira, yo salí de hablar contigo Xxxx, e hice este recorrido...” “¿Y en siete horas y media no te ha entrado ningún servicio?” “Ninguno”. “¡Eso es imposible! Vamos a mirar la geolocalización, te vamos a demostrar...”. Ha pasado casi un año, y a mí no me han llamado la atención por lo que no facturé ese día, porque no me la pueden llamar, porque yo les he dicho que estuve donde estuve.” (Conductor Uber Madrid Jln)

Es necesario señalar que este testimonio, como se decía antes, es uno de los más detallados en el que se deja entrever la opción de que entre las flotas y las plataformas exista la posibilidad de llevar a cabo un ejercicio muy sutil, incluso indemostrable, pero excepcionalmente eficaz de presión destinada a modificar el comportamiento o directamente sancionar, pero sin hacerlo patente, simplemente a través de provocar una sensación subjetiva de vulnerabilidad y de estar absolutamente al albur de los designios de la voluntad de la aplicación, del gestor, o de una alianza concreta de uno y otro agente.

La carga narrativa que contiene el verbatim ya de por sí es portadora de una extraordinaria potencia explicativa acerca de la descripción de uno de los nodos centrales que emergen en el curso de la investigación, a saber, la excepcional capacidad de control sobre la fuerza de trabajo que ponen a disposición del empleador las tecnologías digitales desarrolladas en el contexto del capitalismo de plataforma. Esto, en cierta medida, dificulta la realización de un análisis en términos diferentes de aquello que en sí nos narra nuestro interlocutor. Si bien, es posible identificar una posición que bascula entre la resignación que provoca ser consciente de que uno está siendo víctima de un mecanismo tecnológico de acoso personalizado, que además es prácticamente indemostrable, y un arranque de dignidad que le lleva a detener el vehículo cuando ha comprobado que por más vueltas que dé no va a recibir un servicio.

Lo cierto es que ya hemos ido viendo ejemplos de testimonios que dejaban entrever la posibilidad de que la realización de este tipo de manipulaciones esté al alcance de las plataformas y de que los gestores estén en condiciones de utilizar estas herramientas según su propia conveniencia. A este testimonio, como digo prolijo en detalles y con una notable carga narrativa, se pueden unir para completar el cuadro otros que nos hablan de que cuando ven como se acercan a la facturación el número de servicios recibidos descienden notablemente, o la imposibilidad de alcanzar determinados niveles

de facturación, independientemente de la experiencia o la capacidad demostrada. Como explica el mismo trabajador:

“Si yo voy un día al aeropuerto y tú también, los dos hemos tenido suerte. Si tú vas todos los días al aeropuerto y yo voy una vez cada dos días, tú eres un tío con suerte, si tú vas todas las semanas al aeropuerto cuatro veces y yo no voy ninguna ¿no te parece que tú tienes demasiada buena suerte y yo ninguna? Quiero decir, eh... Es raro, ¿no? Porque la suerte es caprichosa, va y viene... Quiero decir que, tú sabes que, si estás en la zona de Chamberí, antes de todo esto lío, ahora todo ha cambiado, a las 4 de la mañana es muy probable que a esa hora haya alguien que tenga que salir al aeropuerto porque tenga un viaje de negocios y demás. Eso lo sabíamos todos y todos nos movíamos más o menos a esas horas en esas zonas, pero ¿no es extraño que tú todos los días estés en el sitio, a las doce de la mañana donde pita un viaje al aeropuerto? (...) ¡Que da igual lo que haga y donde esté!... Yo que creo al final es imposible de demostrar, pero creo que todos los conductores tenemos asignados unos valores. ¿En concepto de qué?, pues no lo sé. Igual ha sido la imagen que hemos transmitido a la empresa, no sé si el número de horas que hacemos, no sé si es lo guerrilleros que somos. Y nos movemos en esos valores. Por eso tienes conductores que facturamos a doce euros la hora de media y tienes conductores que facturan a veinticinco. Cuando los de veinticinco nos oyen quejarnos pues no entienden que nos quejemos, porque para ellos este trabajo ni es tan duro, ni desagradable, ni es tan incomodo, porque van en moto. Y te puedo decir más, ha habido fines de semana que la gente que facturamos doce nos hemos puesto muy contentos porque nos hemos puesto en veinticinco y cuando hemos hablado con los de veinticinco resulta que están facturando en treinta y cinco. O sea, esas distancias siempre se mantienen” (Conductor Uber Madrid Jln)

Lo cierto es que a través de conversaciones mantenidas con personas que han ocupado puestos como jefe de flota de las que no quedan registros en forma de grabación porque así lo pedía el interlocutor, es posible afirmar que las flotas de algunas compañías sí establecen clasificaciones que discriminan a los trabajadores en función de criterios que no se han facilitado. De este modo, según afirmaba este antiguo jefe de flota, los conductores recibían una letra que iba de la a a la e, de tal manera que aquellos que ocupan mejores posiciones estarían mejor situados de cara a recibir servicios, siempre que exista la posibilidad de discriminar debido a la cantidad de servicios disponibles en cada momento. Esto parece indicar que muchas de las percepciones que nos comunica este trabajador, así como otras no tan detalladas, pero que también son compartidas

entre los trabajadores y se manifiestan en las propias entrevistas cuentan con indicios más que razonables para ser tomadas en consideración.

Como consecuencia de la presencia extendida de este tipo de percepciones la masa laboral que nutre el sector experimenta y comparte una profunda desconfianza generalizada hacia la supuesta neutralidad del algoritmo de asignación de viajes. Apenas se encuentran trabajadores entre los entrevistados que consideren que el proceso de asignación de viajes realizado por el algoritmo dependa exclusivamente de la posición geolocalizada de trabajador y cliente. Lo común es encontrar personas que interpretan que el algoritmo está cargado, en el sentido de que alguien cuenta con la posibilidad de establecer recompensas o castigos de forma arbitraria interviniendo en el proceso de asignación de viajes, esto es, que o bien las empresas o bien la plataforma, o bien una alianza más o menos estable en el tiempo de unos y otros, tienen la última palabra acerca del desempeño que cada uno puede llegar a alcanzar.

Por ello, como las presiones ejercidas con el tema de la facturación están ligadas indisolublemente a la cantidad y calidad de viajes, cuando los servicios no aparecen, o los que aparecen son poco rentables, la única alternativa que queda a quien ocupa la posición del falso asalariado es incrementar las horas de conexión hasta alcanzar objetivos. A consecuencia de ello es relativamente fácil encontrar trabajadores que experimentan una profunda sensación de frustración, impotencia y fatalismo, llegando a sentirse víctimas de una suerte de juego que escapa a su control, por más horas que trabajen, apenas consiguen reducir la distancia al objetivo marcado, su habilidad, conocimientos, pericia o experiencia apenas encuentran premio y poco puede hacer para ayudarles a llegar a una meta que no deja de alejarse.

No obstante, un elemento interesante que es necesario considerar de cara a los objetivos de la investigación, sería que lo fundamental no es tanto si su percepción personal se puede demostrar objetivamente. En última instancia este punto es imposible de esclarecer completamente, salvo abriendo la caja negra que supone el algoritmo y dejando a la luz los criterios que rigen su procesamiento de datos e instrucciones que producen. Lo fundamental es que el control omnímodo y asimétrico de la información está en canciones de proporcionar un recurso extraordinario para intensificar el control y poder ejercer un procedimiento de disciplinamiento laxo de la mano de obra según intereses propios y basado en criterios opacos.

El simple hecho de que esta idea sea dominante entre la masa laboral tiene importancia sociológica, no solo porque se convierta en una creencia que pueda erosionar la legitimidad de los algoritmos, sino también porque, al modo que propone el conocido teorema de Thomas, las consecuencias de esa definición de la situación son completamente reales e influyen en el comportamiento de los trabajadores, espoleándoles a alargar sus jornadas laborales, a experimentar una profunda sensación de impotencia y falta de control sobre la eficacia de su desempeño, pero también con efectos sobre su capacidad de generar resistencias, pues como señalaba nuestro interlocutor, si eres demasiado guerrillero puede que el algoritmo te ponga en una mala situación, además de que nunca podrás demostrar fehacientemente que estás siendo víctima de esta discriminación salarial.

La tercera fuente de presión con la que se ven obligados a convivir este tipo de trabajadores procede de las valoraciones que reciben de los clientes. En concreto en la aplicación de Uber, una vez finalizado el viaje el cliente recibe una alerta en su teléfono móvil para valorar el servicio recibido con una puntuación que oscila del uno al cinco. El agregado de estas valoraciones durante un determinado periodo de tiempo, posiblemente durante tres meses, aunque aquí la información disponible no permite establecer con precisión este detalle, es uno de los valores que aparecen en el perfil del conductor cuando un cliente solicita un viaje y acepta el chofer asignado por la aplicación. Este mecanismo de valoración del intercambio ha sido especialmente promocionado durante el periodo de mayor pujanza de la propuesta de la economía colaborativa, donde se desarrolló como una forma de control entre pares destinada a mantener una reputación virtual a partir de la cual estar en condiciones de capitalizar la confianza acumulada y conseguir así favorecer el aumento de las transacciones. Originalmente debía servir para orientar al cliente, proporcionándole un indicio más que le ayude a elegir entre una oferta muy elevada, como cuando buscas alquilar una habitación en una plataforma como Airbnb y tienes un problema para decidir entre dos con características muy similares. Pero en la práctica, en el caso de Uber y plataformas similares este aspecto apenas tiene importancia debido a que lo habitual es que se seleccione el primero de los conductores ofrecidos, pues la prioridad suele ser la rapidez en obtener el servicio.

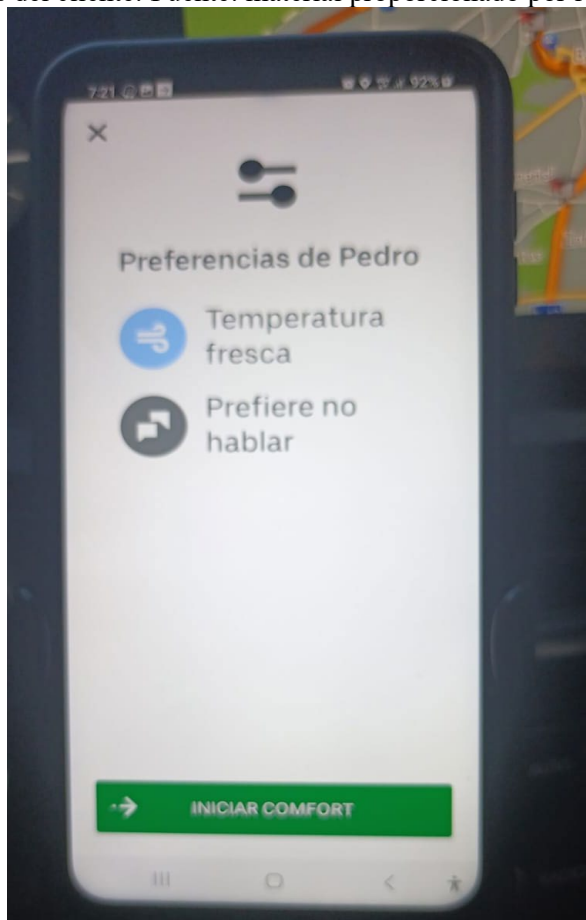
No es este el lugar para repetir muchos de los argumentos críticos que ya se formulan al respecto en otros trabajos (Riesgo Gómez, 2022), pues tan solo se busca explicar de



manera somera cuál es su funcionamiento y cómo los interpretan los trabajadores que se ven sometidos a este tipo de procedimientos. No obstante, es necesario señalar que aquí, tras comprobar cómo es la relación de los trabajadores de plataforma con estos sistemas, parece que la forma más adecuada de conceptualizarlos es como un método más de control y una potencial fuente de presión, pudiendo a menudo derivar en un conflicto de tipo legal laboral, pues las plataformas llegan a bloquear las cuentas de los trabajadores que llegan a niveles bajos de valoración de los clientes, lo que en flotas donde solo se trabaja con una aplicación supone una imposibilidad técnica para que este trabajador pueda seguir trabajando, pero este no dispone de mecanismos de recurso que permitan escuchar su versión antes de llegar a tomar esa decisión. Es decir, estamos ante un mecanismo de sanción ante el que el trabajador no tiene posibilidad de defenderse.

La primera cuestión que hay que considerar es que el sistema se ha construido de tal modo que pone por encima de todo la experiencia de usuario, como un bien supremo que hay que defender a ultranza, convirtiendo de facto a los conductores en seres completamente vulnerables a las demandas de los clientes más exigentes. Esto supone que, por ejemplo, en algunos tipos de servicio es posible especificar de antemano una serie de instrucciones acerca del trato que el conductor ha de contemplar, incluso solicitando aspectos como la temperatura o si no quiere hablar de manera telemática, tal y como se muestra en la figura 19.

Figura 19. Preferencias del cliente: Fuente: material proporcionado por los trabajadores



Esto nos proporciona una idea aproximada del reparto de posiciones que se otorga desde la misma configuración de la aplicación, otorgando al cliente una posición de superioridad con respecto al conductor que va más allá de la que sería necesario para poder prestar un servicio del tipo que oferta la plataforma. Seguramente se puede considerar como un residuo de la época en la que el lujo accesible era uno de los principales reclamos comerciales de las aplicaciones, si bien, el residuo ha conservado la peor versión para el conductor, que se obligado a obedecer deseos del cliente, por caprichosos que en ocasiones puedan resultar, sin conservar la dimensión compensatoria que supondría poder recibir un pago razonable acorde con el tipo de servicio que se le está exigiendo. Esto de hecho aparece en algunas de las entrevistas, condensado en expresiones del tipo “soy amable pero no soy su mayordomo”, que remiten a la percepción de que la plataforma transmite la impresión de que el conductor está en una posición de inferioridad en la que el cliente puede comportarse caprichosamente, llegando incluso a mostrar un tardo degradante. Así lo expresaba una conductora, tras

haber relatado una situación extremadamente desagradable que había experimentado recientemente en la que un cliente la había llegado a acosar verbalmente, ofrecerle dinero por pasar la noche con él y negarse a bajar del vehículo, una experiencia que la había provocado una situación de estrés intenso tras la cual sentía terror ante determinados servicios.

“El cliente en general, mmm, por desgracia mmm, yo últimamente, yo lo que veo es que nos trata cada vez peor. O sea, ya no estamos como tan considerados, porque yo siempre he tenido una visión, o sea, antes de empezar a trabajar aquí tenía una visión de Cabify como un servicio excelente y que era algo más superior al taxi y era una cosa así... Ahora ya... estamos llegando a un punto que es que el trato respecto a los conductores no es todo lo deseable que te puedas imaginar. (...) Yo creo que puede ser al tema de los precios. Están tirando todos, ... vamos a ver, que yo no digo que tenga que ser un servicio caro, pero tampoco tirar los precios como hacen ahora. Entonces, ¿qué pasa?, que hay servicios, pues que por ejemplo antes había gente que pues..., no te digo que no es que no se lo puedan permitir. No estoy pensando que sea una imagen clasista de que porque una persona tenga dinero tenga más educación y otra de menos, menos, no. Pero a la hora de empezar a rebajar tanto...yo ya estoy notando que la gente adquisitivamente que accede ahora, no es tan digamos de calidad como la que había antes. O sea, yo he notado, podrá ir en consonancia o no, yo es una percepción que tengo. Que ahora ya, con el hecho de los servicios de 2,66 y que te tiras 20 minutos para hacerlo por el tráfico que hay y porque hay gente que dice “no me sale del pie caminar de aquí hasta el final de la esquina” y se creen con el poder, o la autoridad para decir que venga un tío aquí que por tres euros me lleve a no sé dónde. ¿Sabes lo que te quiero decir? No sé, yo pienso, pienso, pienso que puede ser por eso.” (Conductora Madrid Cabify Vrn).

Considero que este verbatim nos proporciona indicios muy interesantes de cara a enriquecer el análisis de la situación estructural en la que se ven atrapados los conductores respecto al cliente y el modo en que las plataformas pueden condicionar esta situación, especialmente si no nos limitamos a incluir en el análisis las expresiones textuales que están recogidas y contemplamos también la situación contextual.

Nuestra interlocutora ha sido víctima de un episodio de acoso muy reciente, tan reciente como que en el momento de realizar la entrevista se encontraba de baja médica debido a una situación de estrés postraumático causado por el acoso recibido. La cercanía temporal con esta experiencia la ha llevado a reflexionar acerca de la vulnerabilidad a la

que se ve expuesta en el desempeño diario de su actividad laboral<sup>43</sup>. Fruto de esa reflexión ella considera que los precios excesivamente bajos suponen un incentivo indirecto que favorece comportamientos o tratos vejatorios por parte del cliente. Ella trata de formularlo de manera muy precisa, como muestran las paradas que hace en su discurso y los matices que introduce a lo largo del mismo, esto se debe a que quiere evitar una imagen de sí misma clasista, como de hecho remarca en varias ocasiones. Lo que expresa se puede interpretar como que el cliente recibe un mensaje indirecto acerca de la posición que ocupa el conductor respecto a él cuando ve que puede solicitar servicios a precios irrisorios que le libran de hacer trayectos muy breves. El mensaje vendría ser algo así como “este o esta ha de estar muy desesperado para acceder a llevarme a la vuelta de la esquina y cobrarme solo tres euros”. Por tanto, lo que ella plantea no es que el precio deba resultar una barrera que haga inaccesible el servicio, es que los precios excesivamente bajos transmiten una imagen hacia el cliente que fomenta en el cliente una imagen devaluada del servicio en sí y del propio trabajador, situación que potencian las plataformas con su retórica y la posición estructural en la que colocan al trabajador.

Esto es un sentimiento común, así de rotundo era un conductor entrevistado para la investigación:

“Yo sabía que me iba a valorar mal, la cara que tenía sabía que me iba a valorar mal. (...) Por su culpa, me puso una estrella, a mí me quitaron tres puntos, Uber, me bajó tres puntos.

Y Uber, ¿no te pregunta a ti?, ¿no te pregunta tu versión? (Entrevistador)

No, no, no, nada. Totalmente, para ellos, eres un cero. Lo que le interesa a Uber es el cliente. La versión del cliente es la única que vale, digas lo que digas, cuentes lo que cuentes, aunque te haya rajado la cara, a ellos les da igual. El cliente tiene la razón. Me ha pasado, te pone una estrella y digo, ¡coño!, ¿qué he hecho yo para que me ponga una estrella? Yo la esperé, le dije buenos días, buenas tardes, le he dicho qué te apetece, qué emisora te pongo, no sé qué, el aire está bien, está usted a gusto, tal. Algunas veces te lo

---

<sup>43</sup> Una queja frecuente de los conductores, a veces en tono más o menos jocoso y otras expresando cierta indignación, es que en la actualidad las plataformas aceptan el registro de usuario sin realizar ninguna comprobación respecto a la identidad que el cliente decide registrar en la aplicación. Así en algunos mensajes en los chats virtuales de estos conductores se comparten comentarios como “hoy he llevado a Superman y ayer hice un servicio a los tres cerditos”, acompañado de capturas de pantalla en las que se puede comprobar que no es una invención. Lamentablemente no dispongo de registros de este tipo de comentarios que poder incluir en este trabajo.

pone por, por, por, por el nombre, porque eres árabe y te voy a joder... Mira, uno hace tiempo puso que el coche..., el Škoda es grandísimo por dentro, puso que el coche era muy pequeño. Que el coche no estaba limpio, que el conductor no habla, yo lo normal. El pasajero entra y yo le doy los buenos días o las buenas tardes o lo que sea y si quiere hablar que sea él el que hable. Yo no voy a sacar conversación, yo no voy, “oye, qué tal la cosa” no. Si quieres hablar puedes hablar de muchas, pero si no, “no me ha hablado, el conductor ha sido maleducado, no sé qué, te pone mala nota, ¿qué quieres que te dé un café? O que le habrá la puerta trasera, y eso no a no ser que sea una mujer mayor que ahí bajo y le abro la puerta, pero con un joven paso Yo no soy mayordomo. Pero la empresa te dice que para propinas lo haga, pero no soy mayordomo, soy conductor”  
(Conductor Uber Madrid Hchm)

Varias cuestiones que merecen ser subrayadas de la narración de este conductor. En primer lugar la rotundidad con la que afirma que la versión del conductor no interesa a Uber, lo que agrava la situación de indefensión en que se encuentra el trabajador y la de impunidad por parte de aquel que siendo cliente ha podido comprobar que esto es así. De hecho, esta situación es aprovechada por Uber para rebajar la valoración del conductor de inmediato, con las posibles consecuencias que pueda tener, en lugar de dedicar el más mínimo esfuerzo a comprobar la veracidad de las acusaciones que el cliente pueda expresar, algo realmente bastante complicado cuando lo que se pretende es gestionar un servicio sin contratar personal.

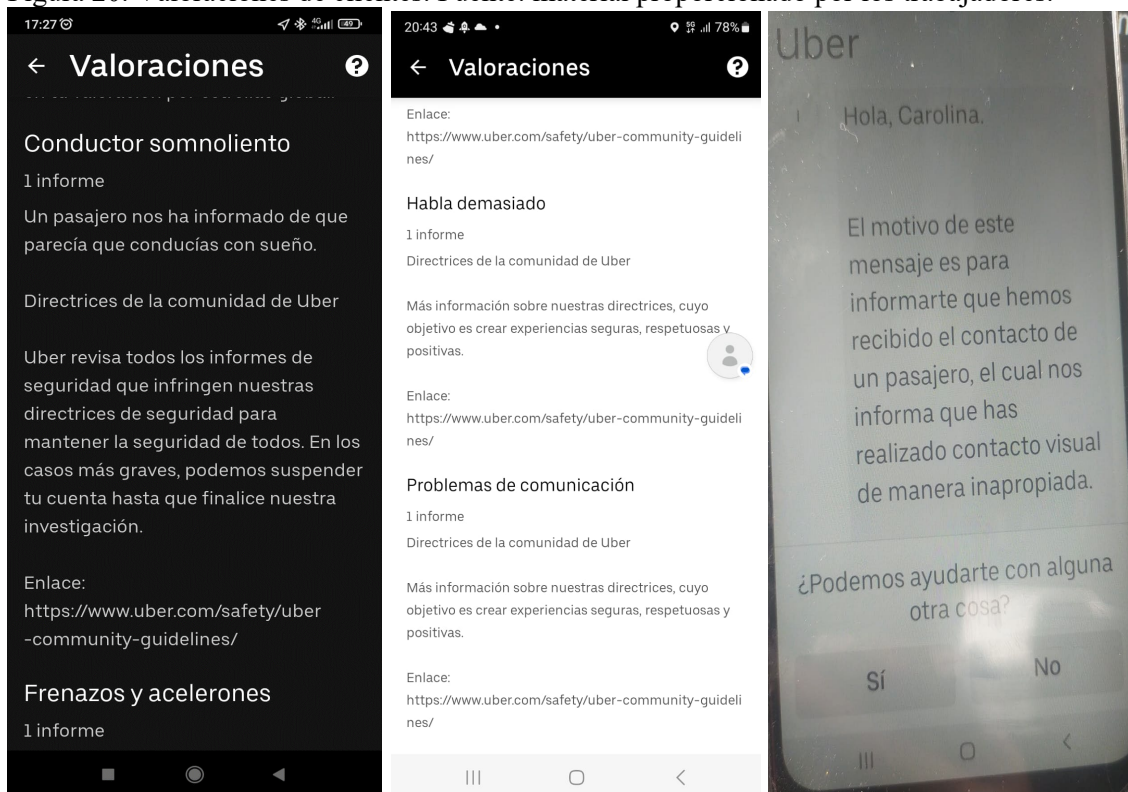
Una segunda cuestión es que, como nos indica nuestro interlocutor, el cliente puede argumentar lo que quiera para valorar negativamente al conductor sin necesidad de demostrarlo, el simple hecho de que lo afirme ya es considerado como prueba para Uber, aunque sean cuestiones objetivas, como si el vehículo es pequeño o está limpio.

Cuestión aparte es la somera referencia que hace a su condición étnica como árabe, algo que se puede intuir simplemente a través de su nombre, una información a disposición del cliente desde el mismo momento en que acepta el vehículo y que puede rechazar si tuviera algún tipo de aversión patológica hacia los miembros de alguna comunidad. Sin embargo, sin que llegué a afirmarlo con la misma rotundidad que el desprecio de Uber por su versión, deja entrever que esta condición podría haber influido en alguna mala valoración de las que ha recibido, siendo por tanto víctima de discriminación gracias al mecanismo de valoración que proporciona Uber.

Pero en cierto modo este tipo de comportamientos son propiciados y fomentados por el funcionamiento del propio sistema, concebido para ser una herramienta asimétrica de poder y control puesto al servicio del cliente contra la que el conductor apenas tiene derecho de apelación o de defensa. Esto sitúa a los trabajadores en una posición especialmente complicada a la hora de calibrar el comportamiento más adecuado ante cada cliente y en cada situación, pues se les infunde una especie de respeto reverencial como la actitud más prudente, aunque nuestro entrevistado muestra sus límites claramente, con la afirmación final “no soy mayordomo, soy conductor”, que no deja de ser más que una suerte de posicionamiento personal, pues la posición en la que la plataforma le sitúa se acerca más a la de mayordomo que a la de simple conductor, siempre pendiente de que algún gesto, alguna palabra o algún comportamiento pueda ser esgrimido como argumento en su contra y rebaje su valoración.

En ocasiones se producen situaciones completamente surrealistas como consecuencia de las valoraciones arbitrarias y sin ninguna necesidad de ser demostradas que pueden realizar los clientes, como las que se pueden comprobar en la figura 20.

Figura 20. Valoraciones de clientes. Fuente: material proporcionado por los trabajadores.



En la figura 20, podemos ver cómo es suficiente que el cliente diga que está somnoliento para que Uber llegue a amenazar con la suspensión de la cuenta de conductor, de manera unilateral, hasta que se resuelva. En la segunda imagen reflejada en la figura 20 vemos que una misma persona ha sido advertida por un comportamiento y su contrario, si bien en este caso no se amenaza con la suspensión de la cuenta. Por último, en la tercera imagen vemos que alguien ha avisado a Uber de que la conductora ha “realizado contacto visual de manera inapropiada”. Además de que algunas de estas denuncias puedan resultar más o menos cómicas, lo que nos muestran es la existencia de un sistema construido para ejercer presión y mantener un férreo control sobre aspectos que van mucho más allá del rendimiento que pueda ser calculado de un modo matemático. Son más bien impresiones subjetivas, que incluso no se han de fundamentar, pero que actúan como una espada de Damocles que penetra hasta el nivel más íntimo del comportamiento hasta un nivel de intromisión tan invasivo que actos como mirar, bostezar, hablar o no hacerlo pueden tener consecuencias negativas. Lo grave en este caso no es que un cliente se tome la molestia de notificar este tipo de actos, lo verdaderamente grave de cara a la dignidad del trabajador es que la plataforma tome en consideración este tipo de cuestiones y se considere con el derecho de etiquetarlos como posibles muestras de vulneración de las reglas. Es grave también porque es una muestra de la posición asimétrica que ocupa la plataforma con respecto a sus trabajadores, considerándose con el derecho de fiscalizar, apereibir y sancionar por la realización de gestos casi instintivos, confirmando la hipótesis de que en el fondo conceptualiza a estos trabajadores como poco más que un segmento de código que ha de cumplir instrucciones de la manera más automática, impersonal y diligente que sea posible, aspirando a que se comporten igual que cuando se pulsa un botón en una aplicación, pues este es el marco mental que parece dominar en la concepción de este tipo de sistemas.

## CAPÍTULO 22 ESTRATEGIAS DE RESISTENCIA.

Hasta ahora, retomando el esquema de disposición de las posiciones discursivas, se ha descrito con detalle cuáles eran las construcciones de sentido que elaboraban aquellas personas que podríamos decir que, recordando a Hirschman, no contemplaban la salida como una elección disponible, pero tampoco la opción de alzar la voz, a pesar del deterioro que algunos fueron viviendo en primera persona y que otros se encontraron desde el primer momento. Quizá más que de lealtad, la figura del falso asalariado que se fue forjando en el seno del trabajo de plataforma se puede definir como de consentimiento, según la propuesta de Burawoy (1979), un consentimiento, que en su forma más extrema, es obtenido a base de desplegar una pinza sobre el trabajador en la que por un lado estaría el estímulo del incentivo económico y por otro el palo de las diferentes formas de presión que hemos venido analizando. De hecho, en cierto modo la amenaza de último término que se agita detrás de las presiones ejercidas sería el despido, una situación ante la que, como también se viene argumentando, muchos de los trabajadores apenas se pueden imaginar, pues su situación de mercado como trabajadores se había venido volviendo cada vez más complicada, por ello, más que de salida se podría hablar de expulsión como esa última opción que la mayoría ni siquiera quería contemplar, sirviendo por ello de amenaza que empujaba hacia el consentimiento.

Si bien, es necesario considerar la influencia sobre los resultados de los posibles sesgos de la muestra. Es decir, como se buscó la participación de personas que estuviesen trabajando bajo las órdenes de estas plataformas resulta más difícil encontrar los testimonios de aquellos que hayan abandonado el sector, a pesar de que es posible que la cifra sea muy elevada debido al alto nivel de rotación que podemos considerar como rasgo definitorio del mismo. De entre las personas entrevistadas tan solo dos en el momento de la entrevista ya no trabajaban en él, en ambos casos porque habían encontrado una solución alternativa con condiciones laborales mucho mejores, tanto en términos económicos como en lo que respecta a la duración de la jornada. A posteriori, que sepamos otras personas han dejado el sector, o bien porque han alcanzado la edad de jubilación o porque las condiciones generales del mercado de trabajo han mejorado sustancialmente en los últimos años, facilitando las opciones de salida. Cabe recordar



que una de las hipótesis es que esa mala situación del mercado de trabajo en el periodo posterior a la Gran Recesión fue uno de los factores más influyentes a la hora de permitir que el tipo de condiciones que caracterizaron al sector se fueran estabilizando.

La otra punta de la pinza que forjaba el consentimiento se basaba en “el caramelo de la facturación”, como se refieren a este aspecto algunas de las personas entrevistadas. Como hemos visto también, este caramelo funcionó bastante bien durante un tiempo, permitiendo reducir el posible conflicto por las horas extra no reconocidas, y por lo tanto no pagadas, a cambio de ofrecer la posibilidad de obtener una contrapartida en forma de porcentajes de esa misma facturación. Con ello se conseguía fijar unas reglas de juego que proporcionaron durante una época la compensación necesaria para permitir su sostenimiento y ampliación, aunque fuera a base de rebasar los límites de la seguridad y la salud, tanto física como mental, llegando incluso a promocionar comportamientos compulsivos. Como decía un conductor entrevistado

“En el fondo siempre te queda la cosa de, eso, el día que lo llevas mal, “venga, que el siguiente servicio va a ser el bueno”. Yo creo que consiguen que nos hagamos también un poco yonkis. El siguiente servicio va a ser el bueno, llevo todo el día con servicios de mierda, el siguiente seguro que me llevan a Leganés, o al Aeropuerto, o a Alcalá de Henares, o me llevan a Alcobendas...” (Conductor Uber Madrid Jln)

Definiendo de una forma extraordinariamente gráfica la actitud que se fomenta a través del tipo de estímulos conductuales que se introducen en el sistema, cercana a la que presenta un adicto al juego, porque en lo esencial el diseño del sistema se asemeja en gran medida al de un juego adictivo con recompensa incierta.

Pero al deterioro de las condiciones de mercado que hemos venido describiendo se sumó una fuerza exógena de extraordinaria potencia como fue la pandemia mundial, lo que en el caso español durante unos meses conllevaba una serie de restricciones a la movilidad y la paralización de infinidad de actividades económicas, entre ellas la que realizaban la gran mayoría de las grandes flotas que operan en el sector, circunstancia que contribuyó a incrementar simultáneamente el descontento con la situación y las presiones por parte de los gestores de flota, conforme se fue volviendo a la actividad en un periodo que fue denominado “nueva normalidad”, eufemismo que venía a ocultar la ausencia de normalidad, al menos durante un tiempo, que suponía el nuevo escenario.

Las estrategias puestas en marcha por los trabajadores y trabajadoras que fueron experimentando el crecimiento simultáneo del descontento y la presión se pueden dividir en dos grupos, por un lado, se intensificó una estrategia consistente principalmente en denunciar ante los juzgados de lo social de forma individualizada. Estas denuncias se basaban principalmente en reclamaciones de cantidad por las horas no retribuidas. Por otro lado, el crecimiento del sector supuso que en muchas empresas se fuese convirtiendo en obligatorio llevar a cabo elecciones sindicales y formar comités de empresa, lo que permitió la llegada de los sindicatos como instituciones en torno a las cuales se fue articulando la expresión colectiva del descontento. Si bien, esta última estrategia sufrió un intento de desactivación gracias a la presencia de una organización sindical que en muchos momentos parecía que no contemplaba la defensa de los derechos de los trabajadores como su objetivo principal.

Ambas estrategias se describen y analizan con más detalles a continuación, comenzando por la opción más individual, cuyas posiciones discursivas representarían las posiciones de los que defienden los derechos individuales en el cuadro donde se recoge la representación gráfica de las posiciones discursivas. Aunque a efectos analíticos presentemos esta posición diferenciada de la de aquellos que optan por la resistencia colectiva organizada, es necesario considerar que entre una y otra posición se observan numerosos puntos comunes en el plano discursivo, puentes que permiten acortar las distancias discursivas y que encuentran su reflejo en el plano estructural en la medida que ambas estrategias de resistencia se retroalimentaban y reforzaban con frecuencia, sirviendo la una a la otra y viceversa.

### **22.1 Obstáculos estructurales para la defensa de los derechos.**

Uno de los problemas de cara a poder llevar a cabo estrategias colectivas de defensa de los derechos laborales en el sector del trabajo de plataforma tiene que ver con la situación estructural de fragmentación e individualización a la que se ven sometidos este tipo de trabajadores causada por numerosos factores. Por poner solo algunos ejemplos, la separación entre trabajadores a turno y trabajadores a *Full* ya supone en la práctica una diferenciación de las condiciones laborales que en ocasiones puede conllevar

experiencias y percepciones muy dispares. Otro factor tiene que ver con la falta de un centro de trabajo al uso. Como hemos venido mostrando, muchos de estos trabajadores inician su jornada laboral desde sus propios domicilios, todos los que están en la modalidad *Full* y muchos de los que trabajan a turno que intercambian el vehículo en lugares acordados con el compañero que lo comparten.

Entre los que sí acuden cada día a las bases la diversidad de horarios y turnos también dificulta un contacto frecuente con otros compañeros. Además, el tiempo que permanecen en la base es muy breve, apenas el necesario para recibir el vehículo que está asignado y comprobar que todo está en orden, trámites que todo el mundo intenta hacer en el menor tiempo posible porque es tiempo dedicado a trabajar pero que no cuenta como tal. Luego es cierto que a lo largo de la ciudad existen algunos lugares que se convierten en puntos informales de encuentro donde en el pasado sí existía la posibilidad de socializar e intercambiar experiencias, pero que conforme el número de vehículos creció y la presión por facturar se incrementó, el tiempo que podían pasar en estos espacios la mayor parte de los conductores se fue reduciendo. También hemos visto que en muchos casos desde la gerencia se intentaba evitar las congregaciones de conductores, llegando a llamar la atención cuando sucedía.

Otro segundo grupo de factores muy influyentes en el sentido de reducir cualquier inclinación hacia la protesta tiene que ver con un determinado clima que se crea, incidiendo en gran medida en la autoeficacia como el elemento fundamental de cara a explicar los posibles malos resultados, cuando estos se dan. Esto se construye sobre elementos discursivos muy potentes que tratan de reforzar la imagen del emprendimiento como el paradigma adecuado para establecer las estrategias individuales conducentes al éxito. Pero los elementos discursivos se ven reforzados con aspectos relativos a la naturaleza del trabajo en sí. Al trabajador se le permite disponer de los medios esenciales de producción, en este caso el vehículo y el perfil en la plataforma, y sale, si se le permite la expresión, a buscarse la vida por su cuenta, él solo por la ciudad que se convierte en una especie de coto de caza a su disposición, como nos muestran muchos de los testimonios que hemos venido desgranando.

Para apuntalar todavía más esta percepción es necesario considerar cómo las plataformas introducen estímulos conductuales en la interfaz de conductor. Por ejemplo, en relación a la alta demanda, que ya hemos hablado de ello y se puede considerar como

una de las técnicas más sofisticadas de influencia sobre el comportamiento, una trabajadora decía lo siguiente:

“Al principio lo perseguía, es que, es..., es un juego, es un puto juego. ¡Te envicias! O sea, te envicias, es como..., tengo que ir, tengo que hacerlo, voy, voy, voy. Entonces es lo que hay. Al principio las perseguía, luego las rehuía porque suelen coincidir con las horas del atascazo monumental del centro que se pone rojo. (...) Somos adictos. (...) Cuando yo entré a trabajar con Caby, vale, la entrada de viaje era un pitido en ascendente, era tuiiiuuu, y en la sintonía de los Cuarenta la apertura de anuncios a programa era así, se oía ese ruido de fondo, y estaba traumatizada. Me despertaba por las noches... ¡me ha saltado un viaje!” (Conductora Multiplataforma Madrid Mrt)

En la narración de esta conductora vemos aparecer elementos comunes con lo expresado por otros compañeros y que ha sido ya recogido en varios verbatim, por ejemplo el anterior. Está la idea del juego casi adictivo que incide sobre el individuo y estimula un comportamiento competitivo que brota casi de una forma compulsiva, como incluso se pone de manifiesto en la forma expresiva que adopta la entrevistada, ese “voy, voy, voy...”. El diseño de los estímulos es tan eficaz que acaba penetrando en el inconsciente de esta conductora. Ella se marca un objetivo y toda su atención se centra en alcanzarlo, el sonido que se asocia con el refuerzo positivo, el que alerta de una petición en la aplicación, se fija indeleble y encuentra semejanzas con otros sonidos que la evocan una sensación similar. Seguramente a ello contribuye la sobre exposición debido al elevado número de horas diarias que pasa en esa situación de alerta, pero su penetración es de tal alcance que llega a introducirse en sus sueños.

En esta misma entrevista, preguntada por si mantenía una buena relación con los compañeros de flota, ella respondía lo siguiente:

“Con algunos sí, con otros no los quiero ni ver... No sé, ¿sabes?... Es como un juego de medírsela... “pues yo facturo tal, pues yo, pues yo” ... Claro, como yo, que me pasaba el día hundida en la miseria, mecagüen la leche, no alcanzo mis objetivos, mecagüen la leche no alcanzo mis objetivos, era como “este gilipollas qué tiene, los ha conseguido”. Y... luego, pues también hay gente que, pues mira, ven conmigo que miramos esto. O se lo dices tú a alguien que no tira. Oye, ven conmigo y miramos esto, o conocer esta zona, a ver cómo se llega aquí... Acabas haciendo migas con quien en lugar de pavonearse y darse golpes de pecho, colabora contigo. Es más, es un trabajo en el que estas todo el puto día solo, aunque tengas 10.000 pasajeros, estás todo el puto día solo

entonces que te toquen los cojones cuando por fin terminas no mola.” (Conductora Multiplataforma Madrid Mrt).

Volvemos a comprobar de manera descarnada la lógica que se impone en el sector. En esa sensación subjetiva de relativo aislamiento que se encuentra tras el “estás solo, todo el día estás solo”, que repite nuestra entrevistada en lo que podemos considerar un ejercicio discursivo de reafirmación de esa percepción. La sensación de soledad se combina con el clima de competencia, que como ya vimos es fomentado por los estamentos superiores jerárquicamente, pero que también se distribuye horizontalmente entre los propios trabajadores que muestran orgullosos sus logros, despertando una sensación de frustración en nuestra entrevistada, especialmente acusada en los momentos en que ella no consigue alcanzar los objetivos. De hecho, en torno a este aspecto se toman los elementos que actúan como diferenciadores de estatus entre los propios trabajadores. Así, la facilidad o dificultad para llegar a estos objetivos determinan la posición de estatus que ocupa cada uno en una suerte de competencia informal establecida entre estos trabajadores. Por ello, la presencia de esta suerte de competición y las posiciones informales de estatus a las que da lugar suponen también un potente obstáculo para la acción colectiva.

Para alcanzar estas posiciones de estatus la experiencia puede ser un grado, pero esto por sí solo no es suficiente. Aunque la experiencia de los más veteranos les permita conocer lugares y momentos en los que se puede aumentar la facturación, en último término su nivel de desempeño depende de la calidad y cantidad de viajes que asigna la aplicación, algo que también se ve influido por una serie de reglas inciertas que nunca se explicitan con claridad, o que cuando son explicadas, la experiencia del día a día muestra su inconsistencia. Por ejemplo, así lo expresaba uno de los conductores entrevistados tras preguntarle directamente si le decían cómo funcionaba la asignación de viajes, qué criterios se consideraban:

“No, no, y lo que te dicen, una vez que llevas un cuarto de hora trabajando te das cuenta de que no es verdad. Y cuanto más preguntas más enigmático es el sistema y más te hace ver que lo que te cuentan no es verdad. Cuando empiezas en cualquiera de las dos aplicaciones te dicen, yo en Cabify lo tuve claro desde el principio, aquí al principio no era así, yo creo que una de las cosas que esta gente cambió cuando llegó fue el tema de la asignación de viajes. Te dicen: tú tienes una valoración como conductor que te debes esforzar en mantener y mejorar porque eso va a implicar que te den mejores servicios.

Que seas agradable con el cliente, lleves el coche limpio, seas cortés, hagas el protocolo al pasajero si le apetece escuchar una determinada emisora de radio, si la temperatura está a su ambiente, si le puedes ayudar en algo, tal. Ese servicio se trasluce, se traslada en valoraciones positivas que el cliente va a dar de ti y que la empresa va a tener en cuenta a la hora de darte los servicios. Lo primero que te dicen es que el primer baremo es la cercanía del cliente. Si yo estoy aquí y tu ahí y pides en coche, por dar servicio al cliente lo más normal es que el servicio vaya al coche más cercano. Te dicen que también se tiene en cuenta el tema de las valoraciones. Cuando, y nos ha pasado a todo el mundo, cuando tú estás con tres compañeros y te desconectas una noche para tomarte un café, o para cenar algo, o para echarte un cigarro y te conectas en el mismo sitio, tú tienes cinco, el otro tiene cuatro setenta y cinco y el otro tiene cuatro y el primer servicio se lo dan al de cuatro... ya el concepto de la proximidad no es, porque estabais los tres juntos, la puntuación tampoco es, porque le han dado el servicio al que menos puntuación tenía, y cuando preguntas “bueno... intervienen otra serie de factores...” ¿pero qué factores?” y ahí lo dejan. (...) Xxxx (un compañero de flota) tiene la teoría de que la aplicación te va compensando, que hay un acuerdo entre las empresas y las plataformas para que los coches den el dinero que tienen que dar, pero nunca más. Quiero decir, mi coche para ser productivo para Moove tiene que facturar 500 euros a la semana. Vale, yo los 500 euros los tengo garantizados, haga lo que haga, pero tampoco me van a dar mucho más.” (Conductor Uber Madrid)

Este tipo de experiencias, a su vez, especialmente en el caso de que el trabajador se vea muy necesitado por llegar a alcanzar determinados niveles de facturación, contribuyen a reforzar una cierta desconfianza hacia otros compañeros, como decía nuestra anterior entrevistada “este gilipollas qué tiene, ¡los ha conseguido!”.

Una segunda consecuencia que se deriva de la presencia de esta percepción compartida tiene también poderosos efectos disuasorios que influyen sobre la decisión individual de enfrentarse a la dirección de la empresa, pues esto puede suponer convertirse en alguien etiquetado como problemático, con facilidad para mostrar el descontento o propenso a la protesta. Esa circunstancia, en un contexto de tan elevada incertidumbre sobre los atributos que determinan realmente el nivel de rendimiento podría influir precisamente en eso, en el propio rendimiento. Si las plataformas, o las empresas, o ambas en coalición, introducen criterios opacos a la hora de asignar viajes, el trabajador díscolo puede llegar a pensar que esa actitud podría tener consecuencias negativas a la hora de recibir servicios de calidad. Por tanto, la opacidad sobre los criterios realmente empleados para asignar servicios, o la confusión generada por la distancia percibida

entre las explicaciones oficiales y la experiencia vivida, además de deslegitimar los procedimientos algorítmicos implicados en la distribución de servicios, tiene como consecuencia indirecta actuar como un mecanismo encubierto de control y disciplinamiento. Cuando las reglas del juego son cambiantes, o resultan inescrutables, se ejerce una mayor tiranía que cuando se imponen reglas claras, aunque se establezcan sobre principios injustos, porque en el caso de la indeterminación se acaba fomentando un comportamiento fuertemente auto limitador que se convierte en la estrategia más adecuada para no rebasar límites difusos y fronteras borrosas. De hecho, ya hemos podido comprobar a través de distintos verbatims cómo se extienden este tipo de sospechas entre la masa laboral del sector.

Pero otro aspecto importante en este sentido que añade confusión tiene que ver con el rol realmente jugado por cada uno de los actores empresariales que determinan las reglas del juego, especialmente en lo que se refiere a su capacidad de intervención sobre estos procesos decisorios, una particularidad exclusiva de un modelo como el español donde las empresas intermediarias ocupan una posición relativamente fuerte de cara a la definición de la normativa laboral.

Como se ha venido señalando, en el modelo ideal de la empresa plataforma esta adquiere una forma particular en lo que respecta a la relación que establece con sus trabajadores. Mientras mantiene y promueve el discurso de la autonomía individual, realmente ejerce un fuerte control sobre numerosos de los detalles relacionados con la prestación del servicio que comercializa. Algunos análisis sugieren que esta es la verdadera esencia del capitalismo de plataforma desde el punto de vista de la forma de organización de la empresa. Por ejemplo Davis (2016), plantea que la uberización no sería más que la etapa que sigue al proceso anterior de “nikefication”, esto es, el paradigma de la empresa deslocalizada por antonomasia que aprovecha las tecnologías existentes para fragmentar el proceso productivo y repartirlo por todo el planeta, llevando a cabo cada una de las partes en el lugar que resulte más rentable, “permitiendo una forma de organización desintegrada” (Davis, 2016: 510), en una caracterización que recuerda en cierta medida a la idea de “empresa red” de Castells.

La desintegración del proceso productivo y de la figura de la empresa característica de la ola de intensa globalización impulsada desde finales del siglo pasado, experimenta la siguiente vuelta de tuerca en el capitalismo de plataforma debido a que ahora ya no es la empresa que pilota el proceso industrial quien se desintegra, sino que la desintegración

alcanza al propio servicio que se debe realizar necesariamente sobre el terreno. De este modo, el modelo organizacional de la empresa de plataforma logra esto, parcialmente, externalizando al trabajador que presta ese servicio, los medios de producción, los riesgos y los tiempos de espera, limitándose a exigir la entrega inmediata del servicio solicitado (Steinberg, 2021). El único factor productivo que queda en el seno de la empresa es “el control de los conductos a través de los cuales deben fluir los bienes y servicios” (Vallas, 2019, p. 52), gestionados algorítmicamente. Esto supone construir un modelo organizativo empresarial que profundiza la distancia entre los trabajadores y el núcleo de la corporación, levantando empresas de plataforma que manejan miles de millones de dólares de facturación con unas plantillas ínfimas, si consideramos exclusivamente a las personas formalmente contratadas, dejando a los trabajadores que prestan el servicio en una situación de exclusión que los hace completamente intercambiables mediante el simple procedimiento de añadir una línea de código a un algoritmo. Por ello, la empresa de plataforma elabora un sistema que resulta completamente impermeable a la expresión de la queja, tanto a aquella formulada de manera individual como a la que se manifiesta como resultado de la articulación de la acción colectiva.

Si bien, como hemos visto en el sistema adoptado en suelo español para el establecimiento de esta modalidad del capitalismo de plataforma, aunque la esencia del modelo en lo que respecta a la relación que se establece con las plataformas conserva sus características principales, la aparición de las empresas intermediarias supone una alteración con respecto a ese modelo ideal. Los trabajadores establecen una relación contractual estándar con estas empresas, lo que complica y dificulta los procesos de atribución de responsabilidades, aunque supone una ventaja al proporcionar un empleador hacia el que dirigir las quejas, por más que se diseñen mecanismos dirigidos a dificultar esa expresión. Además de que como hemos venido mostrando también, a este empleador de última instancia es al que le ha sido asignado el papel de ejercer la presión llevada a cabo de forma más directa y el que define las condiciones laborales sobre las que se establece la relación.

Este entramado empresarial que ha sido armado como resultado de alianzas circunstanciales de intereses entre inversores locales y plataformas tecnológicas consigue evitar que existan expresiones articuladas del descontento dirigidas a las plataformas, lo habitual es que estas expresiones, cuando se dan, apunten a alguno de



los aspectos cuyo control queda en manos de las empresas intermediarias, tanto en lo que se refiere a las denuncias individuales, más como una respuesta reactiva ante alguno de los excesos que como una acción llevada a cabo por iniciativa propia de los trabajadores, como a los procesos colectivos, que prácticamente se limitan a la canalización institucional del descontento que apenas se hace presente en los comités de empresa o en las negociaciones de convenio. Pasamos a mostrar a continuación algunos casos de resistencias desarrolladas a nivel individual para explicar posteriormente cómo fue el proceso de implantación sindical.

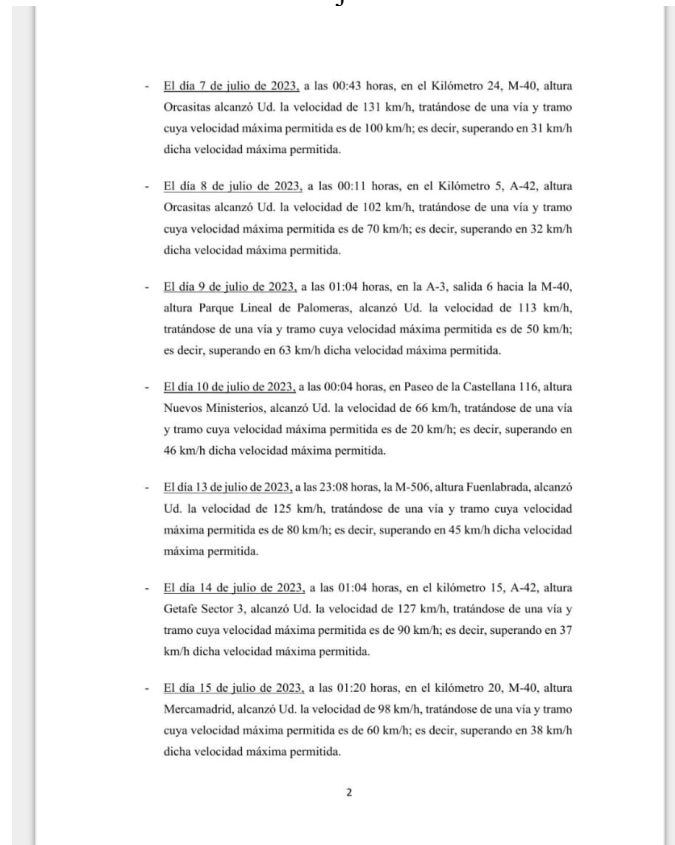
## **22.2 Resistencias a nivel individual.**

Generalmente, por lo que se ha podido ir comprobando a lo largo del trabajo de campo, a la posición discursiva centrada en la defensa de los derechos individuales, así como a su correlato en forma de prácticas que dirigen la acción, se llega de forma reactiva, en respuesta a la acumulación de agravios, incumplimientos o excesos en las presiones llevadas a cabo por parte de las empresas intermediarias. Estos excesos se pueden considerar como una muestra de una cierta sensación de impunidad por parte de las empresas que durante mucho tiempo reinaba en el sector. La manera en la que se establecen las condiciones de trabajo, junto a la situación social de vulnerabilidad en que se encontraba una gran parte de las personas que integran las plantillas inicialmente, consolidaron la posición de fuerza de las empresas. A partir de entonces la legislación laboral y los contratos de trabajo se convirtieron de facto en papel mojado, nadie los respetaba porque se habían establecido unas condiciones reales al margen de la ley, creándose un universo paralelo regido por sus propias normas establecidas en base a la costumbre.

Como ejemplo de esta impunidad se puede considerar la causa de despido que se alegó para rescindir el contrato de un trabajador que muy pocas veces alcanzaba los mínimos exigidos de facturación y llegó un punto en que se negó a seguir realizando jornadas de diez horas al día seis días por semana. A este trabajador cuando se le comunica el despido se le facilita un documento adjunto de más de treinta páginas en el que se detallan todas las ocasiones en las que durante el último mes ha rebasado los límites de velocidad. Los datos empleados para la redacción del informe supuestamente proceden

de la telemetría del vehículo y de los que recaba la propia aplicación, pero no hay constancia de ninguna sanción de tráfico que corrobore de manera oficial estos datos. Este tipo de informes se siguen manejando como una forma de amenaza y tendrían un aspecto similar a la imagen que nos facilitó una persona del sector y que se ofrece en la figura 21.

Figura 21. Ejemplo de documento de advertencia de sanción por haber superado los límites de velocidad enviado por una empresa a un trabajador. Fuente: material proporcionado por los trabajadores



Este tipo de documentos muestran el control absoluto al que están sometidos estos trabajadores. Es entendible que las empresas ponen en sus manos vehículos que pueden tener un elevado coste y que se introduzcan sistemas de control para protegerse ante la posibilidad de un uso inadecuado. El origen de los datos que se presenta nunca está claro si proceden de los propios sistemas de telemetría instalados en los vehículos o estos datos son recopilados por la propia plataforma y puestos a disposición de las gestoras. También se puede entender que el uso de este tipo de datos tenga un valor informativo, pero es diferente cuando estos informes se emplean como único argumento para despedir al trabajador, pues generan indefensión, ya que resulta muy complicado,

sino totalmente imposible, demostrar que estos datos son ciertos o son un simple invento que encubren decisiones arbitrarias dirigidas a sancionar o despedir a alguien que sea molesto por otras razones. En el caso que nos relataba este conductor la decisión que tomó fue la de acudir a los tribunales a reclamar el despido improcedente. Así lo expresaba él:

“Me despiden sin derecho a nada, sin derecho a nada, y le digo: “mira esto es una chorrada y una barbaridad lo que están haciendo, dime que no quieres más servicio mío y no pasa nada, pero diciendo esto, es una chorrada, esto es un ladronismo puro y duro”, y me dice: “bueno si tú quieres reclamar, reclama”, y le digo: “por supuesto que voy a reclamar, porque esto es un despido improcedente porque no, en esas condiciones no”. Al final firmé como no conforme se lo pasé al abogado y lo que hizo fue reírse, me dijo: “no, es que esto no vale para nada, ¿Cómo van a decir ellos conducción temeraria?, ellos no son DGT, además ¿tienes multas por conducción temeraria? No, ¿te han puesto baja de puntos del carnet? No. Entonces mira eso te lo hicieron porque les dio la gana, porque no te quieren pagar el finiquito”. Luego me enteré de que hubo varias personas que le hicieron lo mismo. En la misma empresa, gente que les tiraron por conducción temeraria también.” (Conductor Cabify Valencia)

La persona entrevistada muestra su indignación con la decisión, la considera injusta “ladronismo puro y duro”, incluso es consciente, es verdad que a posteriori, de que hay otros compañeros en la misma situación, pero la decisión adoptada pasa por tomar una decisión personal, en lugar de tratar de ponerse en contacto con los demás compañeros y explorar la posibilidad de adoptar formas colectivas para afrontar la decisión que considera claramente injusta.

Este tipo de respuestas individuales son durante una época la única forma que se concibe por parte de los trabajadores del sector para resolver los conflictos.

Seguramente son muchos los factores que influyen para llegar a estas decisiones. En la siguiente sección se analizarán algunos de los problemas identificados para lograr una implantación sindical favorable a conseguir una acción colectiva lo suficientemente decidida como para poder frenar muchos de los excesos cometidos por las empresas, pero es necesario contemplar como un factor fundamental para ello un cierto rechazo a la misma figura de los sindicatos muy extendida entre los trabajadores del sector. Este rechazo se presenta en un rango de posiciones discursivas que van desde quienes directamente no quieren saber nada de los sindicatos porque tienen una imagen nefasta

de ellos, hasta quienes recurren a ellos como la última opción que les permite obtener defensa jurídica, pero manteniendo en el fondo una profunda desconfianza en su labor.

Comenzando por la primera de las opciones, encontramos trabajadores que muestran una elevada confianza en sus capacidades individuales, evidenciada cuando recrean experiencias personales de superación en las que, según su impresión, su fortaleza de espíritu fue el factor determinante que les permitió salir a flote, por lo que acudir a los sindicatos o formar parte de sus estructuras es una muestra de debilidad. Así lo expresaba una persona entrevistada.

“Yo hice eso..., yo no soy más que nadie, salí con mis propios medios, yo no iba a pedir limosna... Entonces..., el protegerse sindicalmente, todo eso, me parece tan cobarde (...) Entonces, va en la personalidad de cada uno” (Conductor Uber Madrid)

Este tipo de sentimiento, si bien no expresado con la misma rotundidad, es relativamente habitual encontrarlo en algunas entrevistas. No obstante, es necesario considerar que esta misma persona a lo largo de la entrevista comentaba que había denunciado a la empresa para la que trabajaba en un procedimiento por reclamación de cantidades, tras haberse cansado de las presiones y asesorado por un abogado que pagaba de su bolsillo. Es decir, no se puede considerar que la opinión que expresa sobre los sindicatos esté motivada porque sus valores o su ideología estén alineados a priori con valores pro-empresa, sino que cabría hablar de una cierta inclinación hacia posiciones muy individualistas en las que lo relevante es la fortaleza de cada cual y una imagen algo idealizada de lo razonable y lo justo, si estás en lo razonable y lo justo no es necesario protegerte en un colectivo para lograr éxito en tus proyectos.

Ahora bien, es también bastante común encontrar individuos que manifiestan un fuerte rechazo hacia la figura de los sindicatos en general, basados en argumentos como que no sería tanto porque la idea en sí sea negativa, sino porque la deriva institucionalizante en la que se han visto inmersos desde hace tiempo ha provocado que pierdan todo su valor. Por ejemplo, una persona que incluso había sido incluido en listas de uno de los sindicatos se expresaba así:

“En general los sindicatos no valen para nada, y no valen para nada por la sencilla razón de que los sindicatos ganan muchísimo dinero. A ver, partiendo de la base de que un sindicato es una macroempresa, directamente, igual que un partido, un partido, que antes empezaron tres y ahora hay muchos del mismo partido que esos comen, y comen

... ¿vale? Tienen sus bolsas de trabajo para los que están afiliados o lo que sea. Pues lo mismo pasa con los sindicatos. Los sindicatos, la fuerza la han perdido total, total, total. La prueba la tienes en el tío que estaba en Caja Madrid, que era un rata de mucho cuidado, y estaba comulgando con los políticos que estaban en el consejo de administración.” (Conductor Cabify Madridl)

Realmente, este es uno de los sentimientos más compartidos que se han podido identificar en el sector, un fuerte rechazo a los sindicatos como instituciones completamente esclerotizadas, a efectos prácticos casi completamente inútiles, que tan solo sirven a sus propios intereses y a los de una parte de sus integrantes, equiparándose la crítica a la que se hace con la realizada hacia los partidos políticos. La extensión de este tipo de sentimiento es muy amplia, alcanzando incluso a muchas de las personas que participan en la acción sindical como representantes de los trabajadores. Se podría pensar que esta idea es resultado de una elevada exposición a determinados medios de comunicación que difunden este tipo de imágenes, algo que no es del todo descartable. Pero lo cierto es que también ha influido en ella experiencias personales, sobre todo en la época del aumento de los despidos en sus anteriores trabajos, donde la impresión de muchos es que los sindicatos no estuvieron a la altura de las circunstancias.

Pero sí se considera que los sindicatos tan solo están preocupados por conseguir alimentar a sus afiliados, tanto que se les termine de equiparar con una empresa, estaríamos ante un serio problema si lo que se les reclama es una defensa impersonal de valores o principios generales, condicionando el tipo de relación que se establece con ellos hasta el punto de justificar mantener una relación en términos exclusivamente instrumentales. Por ejemplo, sirven como recurso a través del cual obtener asesoría jurídica y defensa en tribunales, como se evidencia en la actitud que explicaba esta trabajadora:

“Yo me afilié porque como tuve que denunciar a la campá, con Xxxx (representante sindical) que estaba en SLT y hablé con él y le dije pasa esto... Y entonces me dijo, mira afíliate con SLT, pagas..., me parece que me dijo 100 euros y te ponemos el abogado gratis.

-100 euros al año. (Entrevistador)

-No, 100 euros en aquel momento, luego pagas siete euros al mes. Pero en aquel momento, porque tú sabes que un sindicato, para acceder a abogado gratis, normalmente te exigían estar dos años afiliada, o un año, o así. Entonces como necesitaba un

abogado, porque denuncié a la campa y casi todos me cobraban 300 euros, pues hablé con Xxxx y le dije, mira, cómo lo puedo hacer para... y me dijo “voy a hablar con el sindicato” y llegamos a ese acuerdo, me cobraron 100 euros, tuve el abogado gratis y estoy afiliada por eso, y pago siete euros al mes. Desde entonces sigo afiliada, porque yo he visto que en este trabajo lo mejor es estar sindicada. En este trabajo con las condiciones que hay lo mejor es estar sindicada. Yo a mi jefe le tengo denunciado, el mes de octubre no me lo pagó” (Conductora Multiplataforma Madrid Ntl)

En este verbatim queda muy clara lo que sería una orientación puramente instrumental hacia el sindicato, como si fuera una empresa, pagas tu cuota y recibes un determinado servicio. De hecho, es una orientación que se asemeja en gran medida a la que tendría con una agencia de seguros, que proporciona un servicio que sería mejor no tener que utilizar nunca, pero que en el contexto en que viven estos trabajadores lo más probable es que sea necesario usarlo con más frecuencia de la deseada. También, igual que con una compañía de seguros, no es necesario estar de acuerdo con ella, con algún aspecto de su política, de sus formas de actuar o de su organización interna, tan solo se la pide que llegado el momento cumpla con la parte del trato que la correspondería. Incluso es posible estar en contra de la idea de que exista, formulada en términos hipotéticos, como es cada vez más común encontrar a personas que están en contra de la existencia de los bancos, pero una serie de circunstancias estructurales imponen la necesidad de su existencia, por lo que también la mayoría de quienes se muestran en contra acaban teniendo una cuenta en alguna de estas entidades, cubriendo así una necesidad determinada propia de nuestra forma de organización social. Además, como una empresa más, se hace una evaluación de costes y se compara el precio del servicio que ofrecen otras empresas similares, SLT solo cobra 100 euros y otros abogados pedían 300, como es más barato esta opción es esa la que se escoge. El cálculo instrumental se formula en términos racionales y no se deja contaminar por otro tipo de razones de adhesión a un sistema de principios.

Retomando el esquema de posiciones discursivas, los testimonios que han sido presentados aquí sirven para ilustrar el rango de posiciones en el que se mueven quienes ocupan la posición que se caracteriza por la defensa de los derechos individuales.

Vemos que en general tienen una elevada dependencia del trabajo, es decir, necesitan seguir trabajando y en muchas ocasiones el trabajo de plataforma se ha convertido en su única opción, pero eso no significa que se plieguen en todo momento a las exigencias de

las empresas y transijan de manera acrítica con los excesos que estas compañías pretenden llevar a cabo continuamente. Si bien, un rasgo común es que la acción colectiva apenas se contempla como una opción viable, bien porque sea visto casi como un acto de cobardía que representa esconderse detrás de la colectividad y supone renegar del valor del logro individual alcanzado con los propios recursos, bien porque las instituciones que tradicionalmente tenían asignada la labor de articular la acción colectiva se han convertido en agencias a las que recurrir tan solo en caso de necesitar la prestación de un servicio concreto.

A un nivel estructural esto nos muestra que el elevado nivel de conflictividad es canalizado a través de la denuncia y la vía judicial. A pesar de la sensación de impunidad por parte de las empresas que durante un tiempo presidía el sector, en numerosas ocasiones los excesos también encontraron respuesta por parte de los trabajadores, si bien, estas respuestas mayoritariamente se dieron en forma individual, sin que haya memoria colectiva de ningún intento de paro, protesta o conflicto colectivo iniciado por estos trabajadores.

Durante el transcurso de una entrevista con uno de los abogados especializados en la defensa de los trabajadores en este sector, además de conocer de primera mano el tipo de casos que se estaba encontrando, principalmente relacionados con los excesos de jornada, las sanciones y despidos indebidos y las reclamaciones de cantidades, así como los argumentos en torno a los cuales construía sus estrategias de defensa, preguntado por el perfil de las personas que se acercaban a su bufete y las razones que estaban detrás de la decisión de denunciar a la compañía, este abogado señalaba lo siguiente:

“Ha habido gente mayor expulsada del trabajo que ha accedido a estos trabajos, pero que tenía un nivel cultural alto. Te puedo decir el caso de un paisano que él venía de trabajar en Aranzadi (la editorial especializada en textos legales). Claro, era un tío que estaba acostumbrado a trabajar con leyes, entonces fue de los primeros que la empezó a liar. Claro, no es lo mismo este paisano que está acostumbrado a leer eso que aquel que está trabajando en una fábrica toda la vida y lo han echado de la fábrica. Que él a lo mejor hizo una maestría allí en la Universidad Laboral de Alcalá, hace no sé cuántos años y la maestría ya no vale para nada. El problema que se encuentra ahora es que vale, yo hice esa maestría, ya no me vale y dónde encuentro trabajo ahora. Esa gente no tiene esa costumbre de leer y eso se da mucho. Es también una cuestión de capital cultural, te diría” (abogado laboralista)

La idea esencial que transmite este abogado es que habría algunos elementos de tipo cultural, entendido en un sentido amplio que según su experiencia contribuyen a que su portador sea más proclive a manifestar el descontento y poner en marcha procesos, en este caso en el nivel individual, de resistencia ante los excesos y las presiones que llevan a cabo las compañías intermedias y las plataformas. Esta apreciación coincide en buena medida con las evidencias que se han podido ir recopilando a lo largo del trabajo de campo, pero también es necesario realizar algún matiz. Si bien es cierto que aquellos que acumulan un cierto capital cultural se muestran más proclives a la resistencia, también ha sido posible encontrar trabajadores que apenas cuentan con ese capital cultural y que en su caso este factor no les impide dar el paso que va de la identificación de los excesos a la manifestación del descontento que provoca su situación, aunque en un primer momento no suponga automáticamente integrarse o impulsar algún tipo de acción colectiva. Lo que sí podemos identificar en estos trabajadores que no disponen de un amplio capital cultural pero sí estarían dispuestos a hacer frente a las presiones y los excesos empresariales, es la presencia en su biografía personal de relaciones más o menos estrechas con la participación en organizaciones sindicales u otro tipo de militancias políticas. Es decir, las experiencias personales de activismo, aunque procedan de un pasado relativamente lejano y acarreen consecuencias negativas, constituyen una especie de equipaje personal que está en condiciones de ser activado puntualmente como un recurso disponible que predispone a la resistencia, incluso en casos donde no exista ese capital cultural más o menos extenso. Por tanto, más que de capital cultural, en estos caso estaríamos hablando de la combinación de un bagaje personal y una suerte de pertenencia a entramados sociales más proclives a la expresión del descontento y la articulación de resistencias.

También es necesario considerar otro detalle respecto a las sinergias complementarias que, a veces indirectamente, se llegan a establecer entre las estrategias de resistencia y denuncia llevadas a cabo en el nivel individual y las desarrolladas en el nivel colectivo. Por un lado, la difusión de sentencias favorables a los argumentos de los trabajadores actuaba como acicate para estimular a otros individuos a llevar adelante sus propias denuncias, siguiendo el ejemplo de aquel compañero que ha dado el paso y conseguía el reconocimiento por parte de la justicia del derecho que estaba reclamando. Estas sentencias servían también como una suerte de señalización del itinerario a seguir para otros procesos legales, por más que en ocasiones la incertidumbre y variabilidad de las



decisiones judiciales impidieran que todos los sumarios en el que las condiciones fueran similares tuvieran el mismo resultado.

Junto a las reclamaciones de cantidades impagadas, frecuentemente a consecuencia de despidos que eran declarados improcedentes en los tribunales, la retirada de sanciones injustificadas, y el consiguiente reembolso de las cantidades detraídas bajo la excusa de la sanción, el principal punto donde se centraban las estrategias de defensa llevadas a cabo por este abogado, y por otros que llevaron casos del sector y que fueron consultados en conversaciones informales, estaba en la duración excesiva de las jornadas de trabajo. El centro del conflicto en este caso consiste en que las empresas intentan convencer a los trabajadores y a los tribunales de que para calcular la duración de la jornada solo debe ser tenido en cuenta el tiempo que el trabajador pasa con un pasajero a bordo, sumado al que transcurre entre que recibe una petición de servicio y llega al punto dónde se sitúa el cliente. Esto, según este planteamiento, supondría que todo el tiempo que el conductor pasa circulando por la ciudad en busca de servicios no debería ser considerado como tiempo de trabajo, aunque en la práctica esté conectado a la aplicación.

Uno de los problemas para el trabajador de este enfoque consiste en que, en caso de ser aceptado, se otorga todavía un mayor poder y capacidad de control y decisión a la propia plataforma, pues es de ella de quien depende la asignación de servicios. En un régimen gobernado por este principio la plataforma podría extender a voluntad la jornada laboral de los conductores, asignando los servicios siempre a aquellos que llevasen menos horas conectados, ampliando así la flota de vehículos disponibles distribuidos por la ciudad. Junto a ello, cabe señalar que uno de los principales elementos diferenciadores de las plataformas frente al taxi, supuestamente, estaría en lograr un menor tiempo de respuesta debido a la capacidad de mejorar la asignación de servicios gracias a la tecnología. Por tanto, en cierto modo el simple hecho de circular por la ciudad conectado a la aplicación ya implica un trabajo, en la medida de que a mayor cantidad de vehículos disponibles menor será el tiempo de espera, con lo que el volumen de negocio de la plataforma aumenta al completar más servicios en menor espacio de tiempo. Por último, es necesario volver a considerar las propuestas que inciden en el valor de los datos que están recabando estos conductores circulando por la ciudad. Según estos enfoques, aún sin estar llevando pasajeros, los vehículos al servicio de estas plataformas están produciendo un capital de valor incierto, pero que al menos

sirve para sostener el crecimiento del capitalismo de plataforma, como serían los datos relativos al contexto y al comportamiento del conductor.

Este tipo de controversia se ha venido dando en otros contextos nacionales, como en el caso británico (Butler, 2021), donde el Tribunal Supremo falló a favor de los trabajadores que reclamaban, entre otros derechos, el reconocimiento de la jornada laboral como todo el tiempo que pasaban conectados. En el caso español, en términos de derecho, el subterfugio legal que las empresas trataban de explotar para conseguir el reconocimiento de este detalle a su favor consistía en realizar una reinterpretación del Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo, que diferencia entre tiempo efectivo de trabajo y tiempo de presencia para algunos tipos de tareas. Este Real Decreto se venía aplicando en el sector del transporte para diferenciar las horas en las que un chofer está conduciendo de las que no lo hace pero está a disposición de la empresa. Por poner un ejemplo, el tiempo de los descansos obligatorios para quien conduce un autobús de larga distancia, o el tiempo de carga para quien conduce un camión.

Para hacer frente a esta reinterpretación los abogados laboristas lo que argumentaban era que ese articulado no tenía aplicación en este sector. Como explica el mismo abogado entrevistado para la investigación:

“Entonces lo que yo conseguí con esto es que se entendiese que las doce horas que está el trabajador en la empresa eran doce horas de tiempo efectivo de trabajo, ¿Qué supone esto?, supone que bien él ha hecho ocho horas, entonces sí ha estado en el trabajo cuatro horas más, son cuatro horas de horas extra, eso es un poco la clave.” (Abogado Laboralista).

Para conseguir que los tribunales aceptasen este enfoque, además de contar con las declaraciones de compañeros de los trabajadores que denunciaban, un elemento clave fue aportar como pruebas documentales las capturas de pantalla que habían venido realizando los propios trabajadores denunciantes en las que se reflejaban la duración de las jornadas laborales. Según explica el abogado, a falta de un registro de jornada u otra prueba documental que indicara lo contrario, muchos tribunales de los social empezaron a fallar a favor de las reclamaciones de cantidad de los trabajadores que se mostraban dispuesto a asumir el coste temporal que conlleva iniciar un proceso judicial, incluso en el caso de muchos de ellos continuando en el mismo puesto de trabajo.

Cuando estas sentencias empiezan a aparecer en los medios de comunicación (Cortés, 2021) y a circular entre los conductores, tienen al menos dos efectos inmediatos, por un lado, como ya decíamos, sirven para animar a aquellas personas más descontentas pero indecisas. Por otro lado, suponen un suelo que permite obtener una posición de mayor fuerza a la hora de poder negociar, tanto en el nivel individual, entre conductor y empresa, como a nivel colectivo, en los procesos de negociación de los convenios, un proceso que se analiza con detalle a continuación. Pero antes, para finalizar, tan solo poner de manifiesto que una estrategia de tipo individual, que en principio solo beneficiaría al individuo que se decide a llevarla adelante, puede servir como catalizador para liberar unas tensiones que se mantenían reprimidas y ocultas, teniendo consecuencias que van mucho más allá del ámbito específico de la propia persona que las impulsó.

## CAPÍTULO 23 RESISTENCIAS COLECTIVAS. <sup>44</sup>

A pesar de las enormes dificultades que se han venido identificando a lo largo de la investigación para que este tipo de trabajadores esté en condiciones de desarrollar mecanismos para articular la acción colectiva, se abrió un pequeño resquicio para llevarlo a cabo gracias a las posibilidades que brindaba la legislación laboral.

Concretamente, debido al extraordinario crecimiento que había experimentado el sector se venía haciendo obligatorio en muchas de las flotas llevar a cabo elecciones sindicales. De hecho, es posible que la estrategia corporativa consistente en fragmentar al máximo el número de sociedades agrupadas bajo una misma empresa matriz tuviera como objetivo, junto a otras motivaciones, intentar dilatar todo lo posible el cumplimiento de esta obligación.

Otro factor a considerar como un obstáculo añadido al desarrollo de la actividad sindical, al menos en lo referido a la que pudiera proceder de organizaciones que se consideran cercanas a la izquierda, tenía que ver con la manera en que se desarrollaron los conflictos en el ámbito político durante la fase de implantación del sector. La operación de lanzamiento de Uber tuvo el efecto de construir un eje discursivo dicotómico que condicionaba todos los discursos posibles. El conflicto parecía resumirse en Uber sí o Uber no. Las asociaciones de taxistas se posicionaron en contra. En España este sector se organiza a través de asociaciones gremiales, cuenta con pocos trabajadores asalariados y su influencia en los sindicatos es mínima. En ese contexto dicotómico las acciones de los partidos de izquierda, muchas de las administraciones autonómicas y el gobierno estatal fueron inmediatamente identificadas como contrarias a la implantación de Uber y, por tanto, etiquetados como enemigos acérrimos de las VTC.

Por su parte, favorables a Uber encontramos a instituciones oficiales encargadas de promover la competencia, además de los propietarios de autorizaciones. En esta encrucijada, dos de los tres sindicatos con una presencia entonces incipiente en el sector, en concreto la Unión General de los Trabajadores (UGT) y el Sindicato Libre de

---

<sup>44</sup> Este y los siguientes apartados son una revisión y ampliación de los hallazgos presentados en la revista *Employee Relations* en el artículo *Worker resistance strategies and union action in platform work: the case of Uber in Spain* (Riesgo Gómez, 2023a)

Transportes (SLT) se sumaron a las organizaciones patronales y acudieron juntos a una gran manifestación organizada en septiembre de 2018 en defensa del sector, tratando así de escenificar una cohesión interna frente a las intenciones del gobierno de establecer nuevas limitaciones legislativas, en concreto el denominado Decreto Ábalos. La protesta tuvo lugar en medio de un conflicto con los taxistas que los medios de comunicación denominaron "la guerra del taxi". La influencia de este conflicto en los procesos de formación identitaria de los miembros del sector es evidente. Siguiendo a Tilly (1998), es necesario tener en cuenta que la elaboración de las identidades colectivas se refuerza al ponerse en relación con eventos externos que configuran la estructura de oportunidad política. En este caso el espacio de posiciones posibles se consolidó gracias a la manifestación. Frente a enemigos externos: taxistas, partidos de izquierda o el propio Gobierno, la única opción posible pasa por permanecer agrupados y reducir las críticas a las condiciones internas, por injustas que sean. Si bien, comentando este acontecimiento de manera informal en algún momento con trabajadores del sector afirmaban que ese día muchos fueron obligados por las gestoras a acudir a la manifestación, lo que significa que el mayor acto colectivo relacionado con su condición de empleados de VTC en el que han participado este tipo de trabajadores, se puede considerar más un cierre patronal que una manifestación impulsada desde la base laboral.

### **23.1 Fase inicial. La aproximación de los sindicatos al sector.**

Este evento dejó una huella en la formación de identidades colectivas de los trabajadores, pero también proporcionó una ventaja a los dos sindicatos que se sumaron a la manifestación, pues en la fase inicial de convocatorias de elecciones quedaron mejor posicionados y, en numerosas ocasiones, contaron con la ayuda directa de las propias compañías para formar listas de candidatos a las elecciones sindicales. Uno de los primeros delegados sindicales que obtuvo SLT lo contaba así:

“En febrero o marzo del 2018 se convocan elecciones sindicales a las cuales me presento como representante legal de los trabajadores. (...) Voy al... Miro donde está las distintas organizaciones sindicales, me voy a hablar con ellos y en un principio, ¿vale? el que más se ajustaba a las necesidades y que no estaba dentro de ..., por decirlo

así, las malas costumbres de otras organizaciones sindicales, eh... deposito mi confianza en el Sindicato de Libre Transportes. Al ser el primer conductor VTC que va a pedirles ayuda para convocar elecciones pues mi empresa, es la primera empresa de VTCs de todo Madrid en la que obtiene representación legal. (...) Éramos todos de SLT, se intentó meter un... una empresa externa, un sindicato vinculado con la seguridad privada sobre algunos trabajadores antiguos, pero hicieron ahí un... como una especie de tejemaneje para salir, se fue a arbitraje, nos dieron la razón porque se vio claro que era una maniobra que no se acercaba a la legalidad y al final se volvieron a convocar elecciones ¿vale? Y volvimos a salir los mismos cinco ¿vale? Una vez pasado eso, SLT a través mía empezamos a ir por las distintas empresas de VTC a convocar elecciones, a convencer a los trabajadores para que se admite a trámite unas elecciones sindicales y los trabajadores estén representados. (...) A partir de ahí empezaron a elegir a los trabajadores a dedo, todos los que eran, por decirlo así, de confianza con los directivos de las empresas salieron como representantes de los trabajadores. De la noche a la mañana pasamos de tener cero delegados en Madrid a tener los cinco de... la empresa donde yo estaba más veintiuno que sacaron de Ventorro del Cano.

- ¿En esas elecciones no entraba nunca nadie, ni se presentaban? (Entrevistador)

-Ni se presentaban. ¿Cuándo se empiezan a presentar Comisiones Obreras (CCOO) y UGT? Una vez que nos metimos en Auro, ¿vale?, que es una de las empresas...tal, ahí es cuando CCOO y UGT se quieren involucrar en todo esto que está pasando ¿no? Es al mismo tiempo donde se querían meter en Moove Car ¿vale? Que es donde CCOO y UGT tienen prácticamente toda su representación, sobre todo CCOO y al mismo tiempo eh... ¿Cómo se llama? En Vector, a través de UGT.” (Conductor Cabify Madrid)

Una vez más a lo largo de esta investigación el prolijo relato rico en detalles obtenido en las entrevistas gracias a la colaboración de los trabajadores aporta tanta información que apenas deja espacio para la interpretación. Es necesario destacar que, según esta versión, el entrevistado es el que acude por su cuenta al sindicato SLT, atrayendo la atención del mismo hacia un sector casi completamente nuevo y en expansión, antes incluso de que los otros sindicatos ni siquiera tuvieran constancia del tamaño que estaba tomando el sector.

También es posible comprobar su rechazo personal a las organizaciones sindicales que podemos denominar de clase, un rechazo que posiblemente fuese compartido entre una parte importante de sus compañeros de trabajo. Se percibe inicialmente en el lapsus cuando parece que casi va a afirmar que acudió directamente a SLT, pero rectifica y nos

presenta un proceso aparentemente más razonado de evaluación de las posibles opciones, si bien, en la práctica ya se había eliminado de la ecuación a los sindicatos de clase, como se hace patente en la condición que considera esencial para depositar su confianza, no estar contaminado por esas “malas costumbres de otras organizaciones sindicales”, algo que no define claramente, pero a lo que se puede llegar por deducción, pues no hay muchas más organizaciones que quepan en el grupo “otras organizaciones sindicales” que UGT y CCOO.

Pero de mayor relevancia parece que es el tipo de proceso que desgana en los siguientes párrafos, donde explica como desde su sindicato se fueron impulsando sucesivos procesos electorales en las empresas que cumplían los requisitos legales de tamaño, contando en todo momento con la colaboración de la dirección de las compañías. Según su relato, los trabajadores que integraban las candidaturas eran elegidos directamente por las empresas y las elecciones se convocaban sin que ningún otro sindicato tuviera ni siquiera la posibilidad de presentar listas alternativas. El objetivo de SLT era lograr una posición de ventaja a la hora de obtener una mayor representación de cara a negociar un convenio colectivo que se hacía cada vez más necesario someter a revisión, pues el que estaba vigente en aquel momento había sido firmado en 2017 y no contemplaba la presencia de las plataformas. El beneficio para las organizaciones patronales del control del proceso de despliegue de la representación sindical es más que evidente, pues esto les permitía tutelar a los comités e imponer sus condiciones contando con la complicidad de la representación legal de los trabajadores.

Por su parte, las organizaciones sindicales mayoritarias estaban siendo desplazadas, posiblemente sin ser ni siquiera conscientes, al menos en un inicio de lo que estaba sucediendo. De hecho, así lo reconocía quien en 2021 era secretario del Sector de Carreteras y Logístico de CCOO de la Federación Regional de Madrid.

“Son los trabajadores los que empiezan a llegar al sindicato con problemas eh... y además coincide que empiezan a llegar un montón de preavisos de elecciones. Cuando una empresa quiere hacer un comité, una representación legal, lo tiene que presentar a la Comunidad de Madrid y la Comunidad de Madrid nos envía una copia de ese preaviso y todos esos preavisos... pues empiezan a saltar las alarmas, de decir, joder, hay muchísimas empresas de este sector que se están produciendo elecciones y nosotros estábamos KO, estábamos fuera. Lo que hacíamos aquí era atender a trabajadores, que generalmente cuando vienen aquí les han echado, o con un problema que tiene difícil

solución salvo poner una demanda por despido y poco más. (...) De hecho, nosotros llegamos muy tarde a la VTC porque encima, dentro del interno, nosotros teníamos una pequeña discrepancia por esto de cómo nos organizamos. Nosotros somos un sector de carácter y logística, pero el sector de las VTC estaba ubicado en el sector aéreo ¿Por qué? Porque se les aplicaba el convenio de alquiler de vehículos, con y sin conductor, y ese es un convenio que negocia el sector aéreo, porque estas empresas están en los aeropuertos, tú llegas al aeropuerto y el vehículo que alquilas lo haces en el aeropuerto, por eso lo lleva el aéreo. Y nosotros en la discusión de quién lo lleva, aéreo o carretera, nos estábamos perdiendo todo esto. Cuando nosotros empezamos a llevar esto y por curiosidad nos dimos cuenta de la barbaridad de trabajadores que ya había y que el sindicato era totalmente ajeno a esto. O sea, no teníamos ni idea. Cuando quisimos ver esto ya había tres mil o cuatro mil trabajadores ya en Madrid trabajando en esto. Es verdad que los coches se veían mucho, pero como al final vives enfrascado en tu día a día, que si en la logística, el transporte de viajeros..., y esto que es una realidad en tus narices y no la ves” (Representante CCOO Madrid).

Con esta explicación comprobamos dos cuestiones relevantes para hacernos una composición adecuada de la situación. Por un lado, este sindicato no lleva a cabo ninguna iniciativa en el sector hasta que este no estaba ya realmente consolidado, hasta entonces apenas se dedicaba a atender a algún trabajador que acudía puntualmente en busca de asesoramiento legal, por lo que en ese momento se situaba como un prestatario de servicios de último recurso, pero no como un agente activo. Son los preavisos de elecciones, que ya hemos podido comprobar cómo se llevaban a cabo en muchos casos, el primer indicio de que el sector estaba creciendo a gran velocidad y de que no se disponía de un sistema apropiado para lograr la implantación en el mismo. Aquí también se evidencia un problema de relativa escasez de recursos, las personas que están trabajando en la organización, la mayoría de ellos liberados en sus propias empresas pero que asumen tareas dentro de la propia organización, han de lidiar con una carga de trabajo mayor cuanto más conflictividad hay. Pero también es posible observar un cierto problema de ajuste del radar del sindicato y que se puede relacionar con el problema anterior: la escasez de recursos está relacionada con la falta de una base militante que proporcione recursos, tanto económicos como humanos, pero que también mantenga más conectado a la organización con la sociedad.

Una segunda cuestión relevante es que cuando se empieza a ser consciente de la situación hay un problema interno de competencias, de orden burocrático si se quiere,



que ralentiza aún más la puesta en marcha, El cambio acelerado del sector ha supuesto también un obstáculo para la acción de la organización, pues la expansión había modificado de manera tan importante el propio sector que ya no tenía sentido que siguiese bajo las competencias del sector de aeropuertos. Ambas circunstancias supusieron perder un tiempo precioso que otras organizaciones estaban ya empleando para avanzar y tomar posiciones.

Pero la incompreensión de las circunstancias contextuales también se vio agravada por una incompreensión de la manera en que realmente se establecían las condiciones de trabajo.

“Nosotros no conocíamos cómo trabajaban y luego cuándo te contaban su sistema de trabajo te chocaba muchísimo. De hecho, nosotros al principio pensábamos que eran como una especie de autónomos, o que eran autónomos, porque era, “no, yo trabajo para una aplicación que me da servicios” pero... “¿Y tú jefe o el dueño del vehículo dónde está?” “No, vamos a una campa o el coche me lo llevo”. Llegaban con una situación muy rara, no la entendíamos, estábamos acostumbrados a una relación laboral normal en la que vas a un centro de trabajo. (...) De hecho, cuando empezamos o conocimos esto es lo que nos explotaba la cabeza “Tú trabajas para Uber” “No, yo trabajo para una empresa que se llama Ares” “Y Ares para Uber, y quien te paga es Uber y el coche es de ¿Ares?, no, o sea ¿Uber entonces es tu proveedor... cliente o que es?”. La relación está ahí, los trabajadores del VTC son falsos trabajadores porque en realidad son autónomos, ¿yo para quien trabajo? Para el que me paga, pero ese depende de quién le de los servicios y te valoran a través de una aplicación y si tengo baja puntuación me pueden bloquear y si me bloquean me quedo sin trabajo... pero no trabajo para ellos o sea... locura” (Representante CCOO Madrid)

Este también fue otro de los problemas principales para desarrollar una acción sindical de alcance, efectiva y rápida, la falta de comprensión de las condiciones reales de trabajo en las que desarrollaban su actividad estos trabajadores. En un contexto organizativo en el que la acción sindical estaba muy encaminada a tratar con lo que podemos denominar condiciones estándar de trabajo, el diseño de la manera de organizar el trabajo del modelo Uber en España se salía de las coordenadas del entendimiento, lo que también supuso tener problemas estratégicos a la hora de diseñar el mejor modo de abordar la situación. Al final se hace imprescindible la participación de los propios trabajadores, contribuyendo a desarrollar estrategias sindicales adecuadas que se adapten a este nuevo modelo, produciéndose en cierto modo una sinergia de

fuerzas entre unos y otros. El diseño de las condiciones laborales tenía el efecto de ofuscar el entendimiento ajustado a una perspectiva formada a base de tratar con modelos estándar, retrasando la acción sindical y dificultando el diseño de estrategias adecuadas a este nuevo contexto.

A la vez, por otro lado, se hacía muy complicado para los propios trabajadores conseguir desmarcarse de la tendencia dominante de cooptación que se venía imponiendo en el sector sin sufrir represalias. Así, mientras presentarse a elecciones sindicales integrado en las listas sindicales de SLT se consideraba una decisión normal, en la medida que se podía integrar en la corriente principal, hacerlo en representación de otros sindicatos en el seno de algunas compañías requería llevar a cabo un cierto acto de heroicidad. Un conductor comentaba lo siguiente “yo llevaba unos meses intentando que me despidieran para poder cobrar el paro, no me iba a ir yo. Fue presentarme por Comisiones y en el momento en que fui elegido tuve un aviso de despido... Luego lo quitamos, pero...” (Conductor Uber Madrid Jn). Estas presiones que podían recibir los trabajadores que se presentasen en listas diferentes a las que se controlaban desde la patronal también suponía enfrentar dificultades a la hora de conformar las propias listas, no solo por parte de CCOO. La persona al frente de este mismo sector en UGT Madrid afirmaba:

“Hay que encontrar a esa gente y a veces no es fácil porque es un sector casi de reinsertados laborales, sin decirlo peyorativamente, pero es una realidad. Es gente mayor, y gente desahuciada laboral, que de esto ha encontrado una salida. Con lo que es muy complicado encontrar gente primero que dé el paso y que si lo da sea válido, es complicadísimo” (Representante UGT Madrid).

Pero las dificultades a la hora de lograr encontrar personas disponibles para participar en las elecciones sindicales por listas alternativas no son el único tipo de dificultades que encuentran los sindicatos que no se avienen a seguir las instrucciones de las patronales. Veamos a continuación cuáles fueron este otro tipo de problemas y lo que suponía para los trabajadores.

### **23.2 La segunda Fase. Consolidación sin cooptación total.**

La estructura empresarial fragmentada que se fue estableciendo en el sector desde sus inicios cobró una importancia vital en el momento de la celebración de elecciones sindicales. El patrón inicial de implantación consistente en que los procesos se controlaban a medias entre el sindicato SLT y las patronales, en algunas empresas empezó a hacer aguas, seguramente porque los propios empleados iban comprobando que estos comités eran poco efectivos a la hora de defender los derechos de los trabajadores. De hecho, en cierto modo algo así reconoce indirectamente en sus comentarios el propio delegado de SLT mencionado anteriormente:

“Al final con todo esto me di cuenta de que el Sindicato de Libre Transporte es un sindicato vertical ¿vale? Que... hace muchos guiños a las empresas, no es oro todo lo que reluce allí (...) yo en ese momento no me di cuenta ¿vale? Estaba confiado *de que* cuando llegase el convenio muchos de nuestros problemas se iban a acabar ¿vale? Muchos de los abusos empresariales se iban a acabar ¿vale? Entonces, ¿cuál era el mensaje desde el Sindicato Libre? “No, no vamos a atacar a las empresas, vamos a esperar al convenio, lo tenemos detrás de la esquina, necesitamos representación, necesitamos sacar la máxima representación para ver si en un futuro incluso podemos firmar el convenio en solitario ¿vale? Sin tener que estar pendiente de CCOO y UGT” y yo claro, me vi abrumado con tantas historias.” (Conductor Cabify Madrid)

Lo que se explicita en este verbatim es que la táctica principal del Sindicato Libre de Transportes en aquel momento pasaba por posponer una defensa efectiva de los derechos de los trabajadores y detener los abusos empresariales, a cambio de alcanzar la mayor implantación posible de cara a obtener un lugar privilegiado para cuando se pase al proceso de negociación de un nuevo convenio colectivo, pues el que estaba en vigor había quedado completamente desfasado tras la aparición de las plataformas y la transformación radical de la naturaleza de la actividad que esto había supuesto.

Pero el cumplimiento de los objetivos de esta táctica de medio plazo suponía asumir el riesgo de que trabajadores y trabajadoras se pudieran mostrar descontentas con la forma de actuar de este sindicato, abriendo un espacio a través del cual pudieran aparecer candidaturas alternativas armadas gracias al resultado de un cierto nivel de compromiso de algunos trabajadores y la acción de los sindicatos de clase, que ya estaban logrando orientar sus estrategias y adaptarlas a las particularidades del nuevo sector. No obstante, SLT todavía contaba con una ventaja derivada de la colaboración que había conseguido acordar con la patronal. Además de facilitar la formación de las listas, otro recurso

empleado en algunas empresas consistía en dinamitar las opciones alternativas por medio de cambios de última hora en la composición de las plantillas, por ejemplo, subrogando trabajadores que se presentaban en una lista de un sindicato de clase, siendo trasladados a otra empresa controlada por la misma matriz, con lo que ya quedaba invalidada en su totalidad. Uno de los delegados de UGT entrevistado lo narraba así:

“Yo buscaba gente para que se presentaran y nos subrogaban los candidatos que teníamos, con lo que nos quedábamos sin candidaturas (...) al ver que ellos perdían, ¿qué dijeron? vamos a subrogar a la gente que no pudieran presentar listas, va a quedar mal que lo diga, pero es lo que hicieron. En una sociedad subrogaron gente, ¿y que hice yo?, a mis propios representados de UGT se los cedía a CCOO, está mal decirlo porque me pueden sancionar en UGT (..) Cedí compañeros míos para que se presentaran en la lista de CCOO, para que no hubiera mayoría absoluta y hubiera...riña. O sea fíjese hasta dónde era mi malestar con el Sindicato Libre de Transportes, de las trampas que hacían, que hasta yo con la dedicación que le debo al sindicato, que les dije que nunca había sido sindicalista porque no lo veía necesario, ahora sí que lo veo” (Conductor Cabify Madrid)

Es decir, en respuesta a este tipo de artimañas son los propios delegados en alguna de las empresas agrupadas bajo la misma matriz empresarial los que innovan soluciones alternativas para poder presentar listas que no estuviesen controladas por SLT, e indirectamente por la patronal, incluso aunque estas soluciones alternativas vayan en detrimento de la propia organización a la que pertenecen. Pero además, es especialmente enriquecedor para el análisis de la posición discursiva de nuestro hablante el desplazamiento final que lleva a cabo, cuando sin haber sido preguntado directamente por ello, menciona que él antes no era sindicalista, pero que ahora lo ve necesario, en lo que sería una especie de afirmación voluntaria y espontánea de una transformación interna experimentada en sus propios valores, forzada por la constatación del deterioro de las condiciones laborales y la inacción de aquellos que debían haber sido los responsables de resolver, o al menos paliar, este deterioro.

Pero volviendo a la perspectiva más general, este tipo de innovaciones, como fusionar listas a modo de solución puntual ante un proceso de acoso y derribo llevado a cabo por la empresa contra las listas alternativas, se hace en ambas direcciones, entre los dos sindicatos que podríamos denominar de clase. Otro delegado en una empresa pequeña, pero integrada en un grupo empresarial mayor explicaba que en su empresa él mismo se

encarga de promover las elecciones sindicales, presentándose por UGT, tras haber vivido un proceso de acoso personal por parte de su gestor. Así lo contaba él mismo:

“Las reclamo yo, a la vista de la conducta de la empresa... Bueno, miento, o sea, mi primera opción fue irme de la empresa. No tenía ningún problema con irme de la empresa, porque di mucha guerra, estaba completamente asesorado, entonces me dediqué a dar mucha guerra. Entonces la empresa se dedicó a putearme de mala manera. (...) Bloqueo de aplicación, me hacían trabajar los domingos... me jodieron todas las vacaciones... nominas, absentismos... Mira, tengo un audio con mi jefe de flota, que entonces lo había, te estoy hablando de hace un par de años aquí en GestCab. Y... “fulanito, ¿este absentismo? Es que no has hecho las sesenta horas.” “Ya, pero es que el concepto de absentismo no es eso.” “Ya, pero es que tu convenio dice...” el vigente, dice que tienes que hacer sesenta horas. Y yo, “fulanito, sesenta horas son veinte de disposición y remuneradas, por lo tanto, considero que si no me las pagas tampoco me las podrías quitar.” Bueno, pues estuve como cuarenta y cinco minutos intentando que lo entendiera, pero claro, él tenía un guión hecho por la empresa y de ahí no le iba a mover ni el tato. (...) Y estamos hablando de un absentismo de mierda, que fueron cincuenta euros, pero hay gente que le están metiendo ciento cincuenta, ciento ochenta...” (Conductor Cabify Madrid VcntVK)

Este trabajador utilizó los recursos disponibles en sus redes sociales establecidas fuera del lugar de trabajo para mantenerse asesorado en todo momento, incluso presentado reclamaciones, consiguiendo “dar mucha guerra”. En el momento que se planteó tomar la decisión de irse de la empresa cambió el sentido de esa decisión para servirse de esos recursos y seguir adelante con la resistencia, llevándola del nivel individual al colectivo a través de promover la celebración de elecciones sindicales. Estaríamos ante un ejemplo paradigmático de esta posición discursiva que hemos denominado emancipado, pues el hecho de haber tomado la decisión de irse muestra una baja dependencia de ese trabajo, pero en lugar de llevarla a cabo, prefiere organizar la resistencia colectiva en el seno de la compañía, ahora protegido por el paraguas de la representación sindical.

Sin embargo, su movimiento casi fracasa, la empresa consigue montar una candidatura auspiciada bajo las siglas de SLT, “una compañera que se presenta por el libre bajo la presión de la empresa”, candidatura a la que se suma otra presentada por CCOO, pero que en el último momento es retirada por la propia candidata ante la posibilidad de que la división de voto entre dos candidaturas alternativas pudiera favorecer a la de SLT.

Es importante tener en cuenta el papel jugado por los propios trabajadores, en muchos casos siendo capaces de elaborar estrategias alternativas que permitieran contrarrestar las tácticas del sindicato SLT y las patronales del sector destinadas a impulsar un proceso de control de la representación de los trabajadores llevada a cabo desde arriba. Incluso es posible que en un primer momento dentro de la propia UGT hubiera una tentación por competir dentro de ese mismo modelo, aceptando las reglas de ese juego.

Un indicio de esta actitud inicial lo podemos encontrar en la participación en la gran manifestación organizada en protesta contra la aprobación del denominado Decreto Ábalos, llevada a cabo en Madrid en septiembre de 2018. Una manifestación a la que, como ya se ha explicado, muchos conductores asistieron obligados por sus empresas. A esa misma manifestación también acudió una delegación de UGT encabezada por el entonces secretario general de la Federación madrileña del Transporte, Antonio Oviedo, de la mano de la gran patronal, en la que realizó unas declaraciones defendiendo el sector, algo que podría ser razonable en ese momento, pero lo hizo sin mencionar en ningún momento nada acerca de las malas condiciones laborales que se estaban estableciendo en el mismo (*El Plural*, 2018). También, en algunas flotas, trabajadores entrevistados acusan a los delegados elegidos en las listas de este sindicato haberlo sido como resultado de su cercanía y complicidad con la dirección.

Sin embargo, es evidente que en algún momento posterior a esta movilización en el seno del sindicato se produce un giro estratégico, posiblemente impulsado por la presión de los propios delegados y afiliados en el sector que tenían que lidiar con las deplorables condiciones que venimos detallando. Por su parte, en el seno de CCOO el cambio se da también como resultado de la identificación interna del problema y su consiguiente cambio de orientación, pasando a dedicar más tiempo y recursos al sector, pero el papel jugado por los propios trabajadores en algunos casos fue esencial. Por ejemplo, así nos narraba un trabajador su acercamiento a CCOO:

“Recibo una llamada un día cuando me iba a casa a comer, que qué hago desconectado fuera del área de trabajo a esas horas, me pregunta el gestor. Yo le digo que voy a casa a comer, que en la entrevista me habían dicho que sí podía hacerlo. Él se puso muy nervioso, me decía que si estaba loco, que eso no lo podía hacer. (...) Yo tenía todo el paro de mi anterior trabajo y cuando volví a la base fui a hablar con la jefa de personal para decirle que no estaba de acuerdo con las condiciones y que me despidieran. Ellos

me dijeron, muy chulos y a voces, que eso era lo que había, que no despedían a nadie y que si quería me iba yo” (Conductor Madrid Uber Jan)

Aquí vemos el detonante, la persona entrevistada se sintió engañada, porque las condiciones que le habían transmitido inicialmente no eran las que finalmente se establecían. También comprobamos que su reacción inicial en aquel momento fue la de dejar ese trabajo, pero no quería perder los derechos adquiridos, él pensaba que al estar en periodo de prueba hubiera sido muy fácil todo el trámite, pero la empresa no se lo permitió. Esto le coloca en la posición de tener una baja dependencia de este trabajo, pero su reacción podía haber sido la de acatar, o dedicarse a remolonear hasta conseguir que lo despidieran. En lugar de eso, él toma la iniciativa y se acerca al sindicato, CCOO, donde mantiene una reunión con una de las personas que en ese momento le atendió en la que pregunta cómo hacer para tratar de movilizar a sus compañeros y compañeras.

“Establezco yo ahí una pequeña relación y un diálogo en el que empiezan a darme asesoramiento y de cómo proceder, digamos, para captar más compañeros y que se unan con la intención de crear un comité de empresa, o de simplemente organizarnos como trabajadores, ahí empieza un poco más o menos todo. Mantengo una serie de reuniones, pero se queda todo en *stand by* porque no consigo demasiado apoyos en mi empresa. (...) Me llaman, empiezo a tener reuniones con ellos y empezamos a organizar todo el ámbito sindical y buscar candidatos, y organizar unas posibles elecciones en, en... este centro de trabajo, tanto en las empresas pequeñas... al final las primeras elecciones fueron en Chamartín, que CCOO no conseguimos candidatura, luego en Your Cab, que ahí ya sí conseguimos candidatura y sacó mayoría CCOO...” (Conductor Uber Madrid Jan)

En la narración de este conductor detalla cómo tomó la iniciativa, asesorado externamente por personas de CCOO que iban proporcionándole cobertura para seguir una estrategia de introducción en su compañía. A pesar del apoyo externo, el proceso resultó muy complicado, especialmente cuando convocaba reuniones de compañeros y compañeras a las que finalmente no acudía nadie.

“Les cuento todo, que necesitamos ayuda, que tengo algo de contacto con gente, pero que al ser un trabajo tan individual que me estaba costando conseguir gente de confianza, para tampoco señalarme yo demasiado... Al final, acabo consiguiendo contactos, hablando con uno y con otro, y acabo consiguiendo un pequeño grupo de gente para conseguir una segunda reunión. Concierto una segunda cita con Xxxx (la persona encargada en su federación de CCOO) ... ¡y vuelvo a acudir yo solo, tío!...

Quedé como el culo... ¡Todo por miedos! (...) Claro, yo quedé mal, pero les dije, aunque sea yo solo, ya veré yo la forma de conseguir gente...fue muy frustrante.!

(Conductor Uber Madrid Jan)

Según la percepción que transmite este conductor el miedo era el factor principal que impedía la movilización y la participación de compañeros y compañeras, a pesar de que cuando hablaba con ellos en persona mostraban su malestar y expresaban su disposición a participar, a la hora de la verdad ni siquiera acudían a reuniones previas convocadas por un compañero en la sede del sindicato.

Sin embargo, a pesar de todas las dificultades que se han venido señalando, el proceso de implantación sindical que finalmente se establece se aleja en cierta medida del proyecto que albergaban en sus planes la coalición formada por el Sindicato Libre de Transportes y la organización patronal mayoritaria, UNAUTO.

Si bien no ha sido posible obtener datos oficiales del reparto proporcional de representantes en todo el sector, la formación de una mesa de negociación para aprobar un nuevo convenio en la Comunidad de Madrid parte del reconocimiento entre los tres sindicatos de que ninguno de ellos tiene suficiente número de delegados como para poder considerar que sea mayoritario, por lo que la mesa se constituyó en base a un acuerdo que otorgaba el 50% de la representatividad a SLT, repartiéndose el otro 50% a partes iguales entre UGT y CCOO. Esto sucedió a finales del año 2019, pero en medio de la negociación llegó la pandemia y todo quedó congelado.

### **23.3 Tercera fase. Negociación, conflicto y acuerdo.**

Como ya se ha mencionado, la pandemia supuso un duro golpe para un sector que obtiene sus ingresos de la movilidad urbana y que está muy orientado al turismo internacional. Tanto plataformas como flotas vieron descender sus ingresos de forma abrupta, pero la situación fue mucho peor para el grueso de los trabajadores y trabajadoras del sector. La gran mayoría de ellos fueron obligados por las compañías a acogerse a los ERTes que ofreció el gobierno como solución para paliar los peores efectos de la caída de la actividad empresarial sin provocar una cascada de despidos. El



problema de esta opción es que los trabajadores tan solo cobraban un porcentaje del salario en nómina, sin tener en cuenta los incentivos salariales que pudieran haber ido cobrando en el pasado, lo que suponía comprobar en primera persona las consecuencias de percibir nóminas de una cuantía tan baja.

Una de las condiciones para poder acceder al ERTE por parte de las compañías es que los trabajadores que fueran inscritos en esa prestación no podían ser despedidos por las empresas cuando se reanudase la actividad. Las empresas del sector, necesitadas como estaban de ingresos, fueron incorporando a sus trabajadores con los primeros síntomas de vuelta a la normalidad durante el verano de 2020. Sin embargo, la actividad estaba muy lejos de llegar a alcanzar los niveles previos a la pandemia, sin apenas turismo internacional y con nuevas restricciones ese mismo otoño motivadas por el repunte de contagios y muertes por la enfermedad.

Esta situación supuso un incremento de las presiones por parte de las compañías intermediarias, generalizándose sanciones por bajo rendimiento y descuentos en nómina justificados bajo la excusa del falso absentismo. A muchos trabajadores se les ofrecía un despido pactado como alternativa para evitar la sanción. La otra opción era aumentar más y más la duración de las jornadas de trabajo. En cierto modo esta situación sirvió para exacerbar las contradicciones presentes en el modelo del falso asalariado; hacer responsable al trabajador de la facturación, vinculando una parte importante del dinero que percibe a final de mes a este detalle, supone hacer recaer sobre sus hombros una parte importante de los riesgos derivados de una situación de mercado dada, sin que este trabajador disponga de recursos para que su desempeño tenga capacidad de incidir sobre las condiciones de mercado de las que dependen sus propios resultados. El único resorte disponible a su alcance pasa necesariamente por incrementar el número de horas al volante, sin que ni siquiera esto le garantice alcanzar sus objetivos.

Resulta cuando menos paradójico que casi dos siglos y medio después la situación de estos trabajadores recuerde en cierto aspectos tanto a los planteamientos de Marx acerca de las consecuencias de la introducción de la máquina en el proceso de trabajo y la prolongación del tiempo de trabajo, que podemos condensar en su frase “de ahí el notable fenómeno de la historia de la industria moderna de que la máquina arroje por la borda todos los límites morales y naturales de la jornada de trabajo” (Marx, 2010: 233). Y sin embargo, por paradójico y contraintuitivo que pudiera parecer, es precisamente sobre estos términos sobre los que se establecieron las bases de la negociación colectiva

en la mesa creada para aprobar el nuevo convenio del sector, así como el eje que articula el conflicto principal; dirimir aquello que se debe considerar tiempo de trabajo y aquello que no.

La cuestión, mirada en perspectiva, es que el hecho de que este sea el punto central del conflicto representa un intento de imposición de los intereses de las plataformas a todo el sector, pues no es más que otorgarlas a ellas la capacidad de decidir acerca de aquello que merece la consideración de tiempo de trabajo, así como el rendimiento alcanzado por cada trabajador. Lógicamente, la extensión de la jornada laboral sin contraprestación asegurada también beneficia a las empresas intermediarias, que en buena medida actúan casi por delegación de unas plataformas que se ocultan de su responsabilidad como empleadores, pero incluso esta extensión de la jornada también supone un coste para las empresas intermediarias, en forma de gasto en combustible y desgaste del capital fijo.

En el caso de los trabajadores es en este punto donde aparece una fractura que se correspondería con las líneas discursivas que se abren entre la aceptación y la resistencia, entre la individualización y la organización colectiva. Aceptar y anteponer exclusivamente los intereses individuales lleva a consentir con el modelo del falso asalariado, confiando en las propias capacidades para obtener beneficio de la situación. En este caso, todo lo que tenga que ver con la duración de la jornada es un punto que carece de interés, pues se ha interiorizado la lógica de la competencia. En este caso toda negociación debe centrarse exclusivamente en mejorar los porcentajes y las condiciones materiales que permiten alcanzar elevadas facturaciones. Así cuestiones como el modelo de vehículo, la autonomía para decidir en todo momento el área de trabajo o la capacidad de penetración de la plataforma son aspectos esenciales.

En el polo opuesto estaría situado el trabajador que persigue la asalarización total del sector. Un trabajador que busca completar una jornada de trabajo estándar con unas condiciones también estándar y poder obtener un sueldo digno a cambio de ello. Desde esta perspectiva la aplicación sería solo un simple proveedor de servicios que no debería tener mayor importancia, pues su disposición es completar todos los que son enviados sin preocuparse de la cuantía. La facturación sería un aspecto accesorio sin menor relevancia. Su única obsesión es cumplir con la jornada de cuarenta horas, incluso estando dispuesto a realizar horas extra llegado el caso, pero sin que su pago esté vinculado a un criterio que escapa de su control como es la facturación.

Estas dos posiciones casi opuestas estarían representadas en la mesa de negociación del convenio por SLT y CCOO en sus posiciones más extremas, con UGT situada en una posición flotante, si bien mucho más inclinada a la asalarización completa del sector. A su vez estas posiciones en la mesa de negociación se vieron influidas por un cambio en la cultura de taller, explicada con detalle en otro texto (Riesgo Gómez, 2023b), que incidía en restar valor a las facturaciones, invitando a los conductores a centrarse en el cumplimiento de la jornada. En sus espacios de socialización principal, que en este caso son los propios grupos de WhatsApp, aparecen grupos de trabajadores, principalmente delegados sindicales que intenta dar la vuelta a la credencial que proporciona la facturación, poniendo en valor la difusión de imágenes de sus propios teléfonos móviles donde se reflejan jornadas de trabajo de cuarenta horas semanales, llegando incluso a ocultar la facturación (Figura 22), tratando así de invertir el sentido de los símbolos de reconocimiento de estatus y de modificar la cultura del taller virtual en la que están envueltos.

Figura 22. Superposición de dos capturas de pantalla en las que se menciona el cumplimiento de la jornada y se oculta la facturación. Fuente: elaboración propia a partir de los materiales proporcionados por trabajadores



Otro elemento fundamental que refuerza este cambio de enfoque es el resultado de muchas de las denuncias llevadas a cabo de manera individualizada. La justicia tardó

demasiado tiempo en muchos de los casos en reconocer y sancionar los excesos en materia laboral que suponían numerosos de los puntos sobre los que se ha levantado el modelo del falso asalariado en el sector. Esto también ha supuesto costes personales muy elevados que algunos trabajadores se han visto obligados a asumir, en parte compensados por las indemnizaciones recibidas a posteriori. Pero más allá de sus efectos a nivel individual, estas sentencias favorables han sido utilizadas como casos ejemplares que ofrecían algo de luz para el resto de trabajadores y suponían un aviso para las empresas que gestionaban flotas.

Por último, es necesario mencionar el efecto sobre la opinión pública de la publicación de estas sentencias, así como de la actividad de grupos de trabajadores organizados de manera anónima tras perfiles en redes conectivas como Twitter o Facebook, como por ejemplo el colectivo Resistencia VTC, cuyo perfil en Twitter se denomina @EnLuchaVTC, además de contar con un blog propio donde se trasladan a la esfera pública muchas de las denuncias acerca de los excesos cometidos en el sector. Las consecuencias reales sobre las condiciones de los trabajadores y trabajadoras del sector de este tipo de iniciativas son difíciles de medir, pero es indudable que su simple presencia sirve, al menos, para establecer redes invisibles que ofrecen opciones alternativas para los propios trabajadores, además de mantener en la esfera pública muchas de las controversias que este tipo de trabajos conllevan.

### **23.4 Un balance final de las resistencias.**

En febrero de 2021 la organización patronal UNAUTO y el sindicato SLT rompieron la mesa de negociación del convenio y firmaron un acuerdo extraestatutario al que no se adhirieron ni CCOO ni UGT. El acuerdo, básicamente, reflejaba todas las pretensiones de la patronal, consagrando uno de los aspectos más lesivos para los derechos de los trabajadores como era el de un reconocimiento encubierto de que la jornada laboral se podía extender hasta las sesenta horas al volante, pues el tiempo efectivo de trabajo se vinculaba prácticamente en exclusiva con el tiempo en el que el conductor estaba con un servicio o se dirigía hacia él.

El anuncio de este acuerdo, de aplicación limitada, provocó una fuerte polémica, incluso en el seno del propio sindicato. Afiliados se dieron de baja y alguno de sus miembros de la comisión ejecutiva presentaron la dimisión. Incluso corrieron rumores de que se habían comprado voluntades. De hecho, esta brecha de legitimidad es una de las circunstancias que han permitido que el trabajo de campo en que se basa esta investigación ampliase su foco y pudiera llegar a contar con la colaboración de personas que en un principio rechazaron participar.

El acuerdo de aplicación limitada tuvo efecto sobre las condiciones laborales de los más débiles dentro del sector, muchos de los cuales fueron obligados a suscribirlo de forma *voluntaria*. Pero su extensión fue muy limitada, por lo que los firmantes tuvieron que volver a la mesa de negociación en la que casi un año después, febrero de 2022, se llegó a un acuerdo de todas las partes, aprobándose el primer convenio colectivo de transporte de pasajeros de la comunidad de Madrid en vehículo de turismo mediante arrendamiento con licencia VTC. En él se introducen muchas de las demandas de las plataformas, especialmente en lo relacionado con el capítulo dedicado al régimen disciplinario, donde se fijan conceptos como la valoración de los clientes, a través de un apartado que reza lo siguiente: “falta de corrección en el trato con el público cuando no perjudiquen gravemente la imagen de la empresa, incluida la que se reporte a través de la plataforma”, o aspectos como rechazar servicios de manera injustificada.

A pesar de que haya aspectos que sean mejorables desde la perspectiva de los trabajadores, hay que reconocer que, en algunos aspectos, este convenio supone un hito en la medida de que es el primer acuerdo que pone coto a alguno de los excesos que las plataformas han venido tratando de introducir sobre el derecho del trabajo.

Por ejemplo, en base al convenio y a la actividad de algunos comités de empresa respaldados precisamente por este convenio, hoy en día en la mayor flota de vehículos de VTC de España, que además es en parte propiedad directa de Uber, la compañía Moove Cars, los trabajadores y trabajadoras pueden optar por cumplir con las jornadas laborales de cuarenta horas sin miedo a represalias, incluso cuentan con la posibilidad de cobrar las horas extra aparte (Figura 23). No está claro que este derecho se pueda disfrutar en todas las flotas, tanto en la Comunidad de Madrid como en el resto de territorios del estado español, pero quizá sea importante en ello el hecho de que en las elecciones sindicales en esta compañía, en las diferentes firmas que agrupa en los comités de empresa sean mayoría en todos los casos la suma de CCOO y UGT,

contando con delgados y delegadas que tiene como primer objetivo defender los derechos de los trabajadores.

Figura 23. Correo enviado a los trabajadores de Moove Cars Madrid en el que se les notifica el pago de horas extra. Fuente: material proporcionado por los trabajadores.



Este hecho representa un pequeño triunfo para muchas de las personas que han asumido innumerables costes personales tratando de elaborar estrategias colectivas de resistencia conducentes a conseguir el reconocimiento de una serie de derechos básicos que en otros ámbitos laborales se dan por descontado, a pesar de que estén cada vez más en cuestión en determinados sectores de la economía caracterizados por el bajo poder de negociación de sus trabajadores en un contexto de retroceso generalizado de este tipo de derechos. Para conseguir el reconocimiento de este derecho básico, una jornada laboral que no exceda las cuarenta horas semanales y que si lo hace esas horas sean retribuidas, ha sido necesario el esfuerzo de muchas personas: trabajadores y trabajadoras que se

han opuesto a las imposiciones empresariales; que han empleado su tiempo en acudir a asambleas; que se han arriesgado a ser castigadas por presentarse en listas sindicales; que incluso han tenido que hacer frente al rechazo de parte de sus propios compañeros que han aceptado el marco del falso asalariado como el espacio natural de desarrollo de su actividad.

Es también una forma de restar poder de control a las plataformas, en cierto sentido es un pequeño gesto encaminado a la *desplataformización* del sector, en el sentido de que la duración de la jornada laboral ya no queda en sus manos sino en las de un sistema de medición del tiempo generalmente aceptado hoy en día como es el reloj. En cierto modo la plataformización y la figura del falso asalariado son dos aspectos profundamente interrelacionados, el proceso de plataformización necesita de la figura del falso asalariado para consolidarse casi tanto como la figura del falso asalariado está asociada al proceso de plataformización de la actividad, pues solo así es posible establecer los indicadores cuantitativos y racionalizadores sobre los que se sostiene el falso asalariado. Sin embargo, con el reconocimiento de la jornada laboral de cuarenta horas como principal criterio para establecer el salario tanto proceso como figura pierden influencia y relevancia. Ahora ya el salario solo depende de pasar cuarenta horas a la semana al volante, una tarea que ya de por sí supone esfuerzo, provoca cansancio y estrés y que incluso implica riesgos.

Por otro lado, tampoco se puede considerar una victoria total, nada más lejos. En la misma empresa sigue habiendo una proporción importante de trabajadores y trabajadoras que eligen trabajar a porcentaje, ser full, y alargar sus jornadas de trabajo a la búsqueda del gran servicio, motivados por diferentes causas, desde la necesidad material a presiones internas que siguen existiendo. En otras flotas y empresas grandes sigue habiendo una gran mayoría de trabajadores vinculados a rendimientos y facturación, aunque también se están dando pasos para consolidar este reconocimiento del derecho al descanso, a la propia vida fuera del trabajo, a la salud y a un sinnúmero de cuestiones que se relacionan estrechamente con no dedicar la mayor parte del tiempo de vida a trabajar, imposición paradójica propia del tiempo de las máquinas y la productividad.

## **CONCLUSIONES FINALES**

## **Capitalismo de plataforma.**

Para mejorar el entendimiento sobre las implicaciones derivadas de la aparición y consolidación de compañías como Uber, era necesario comenzar describiendo y conceptualizando efectos del contexto sociotécnico que propicia su aparición. Para la denominación de dicho contexto se considera como termino más adecuado la propuesta de capitalismo de plataforma, generalmente caracterizado como un nuevo modo de acumulación, impulsado por sucesivas fases de financiarización en una búsqueda de incrementar el rendimiento del capital apoyándose sobre una base tecnológica que interviene cada vez con más intensidad en los modos en que se desarrollan infinidad de aspectos relacionados con la vida social, desde los negocios, el trabajo o el consumo, hasta las maneras en que se elabora la sociabilidad y la toma de decisiones políticas, incluyendo su implementación. Para expandir este nuevo modo de acumulación también fue necesaria la colaboración de una base creciente de individuos y grupos humanos que entusiasta y progresivamente trasladaron gran parte de sus actividades cotidianas a internet.

Los discursos que inicialmente legitimaron esta transformación estaban plagados de promesas de corte utópico caracterizadas por rasgos como apertura, horizontalidad, participación, favorecimiento de la comunicación entre iguales o la ruptura de muchas de las fronteras clásicas: territoriales; entre clases; género, ideología; creencias; etnias, etc. Gracias al peso de estos discursos y a la participación efervescente de una comunidad activa se elaboró un patrimonio común, un acervo casi global que parecía servir para poner fin a muchas de las desigualdades. Aunque este contexto sociotécnico pasó de considerarse un espacio de interacción regido por valores orientados a promover la libertad y destinado a fomentar la participación horizontal a un ámbito controlado por grandes plataformas con mayor capacidad para actuar como sitios de paso obligado.

En ese tránsito, buena parte de los elementos que integraban ese horizonte utópico se han borrado gracias a empresas en internet que canibalizaron esos espacios abiertos gracias a la inversión pública y las aportaciones procedentes de una base en expansión de free labor. Estas empresas actúan bajo una nueva figura, la plataforma, caracterizadas por su enorme plasticidad y su capacidad para desarrollar infraestructuras sociotécnicas donde se ensambla la acción de dispositivos, humanos y aspectos relativos al entorno físico, todo ello con el objetivo último de capitalizar este ensamblaje en base a un



proceso que podemos conceptualizar como un nuevo cercamiento del común digital forjado gracias a la acumulación por desposesión, impulsado por la búsqueda de rentabilidad del capital que sostuvo su crecimiento y favorecido por un contexto neoliberal que promovía la mínima intervención activa por parte de los estados.

Es esa búsqueda de rentabilidad de la inversión la que propicia la introducción de procedimientos de vigilancia masiva y control intensivo, orientados a la captura de datos que son posteriormente transformados en un tipo de capital específico y característico de este nuevo modo de acumulación. El enfoque del capitalismo de plataforma cuenta con la ventaja, respecto a otras propuestas teóricas que también contemplan los efectos de la transformación digital, de que permite elaborar una explicación en la que se integran todos los elementos fundamentales presentes en el resto de propuestas de aproximación, conectando anteriores procesos de crisis, especulación financiera y alteración de los patrones de organización del trabajo, sociabilidad y negocios. La influencia del efecto de todos estos procesos sobre el contexto actual cuenta con el hilo conductor que consiste en identificar claramente al nuevo actor poderoso surgido como resultado de este macroproceso de cambio social. De este modo, poner de manifiesto la presencia y relevancia de estos nuevos agentes permite fijar con nitidez un objetivo sobre el que centrar las investigaciones, dirigiendo el estudio sobre sus procesos de formación y las consecuencias derivadas de los modos de acción que se imponen sobre cada uno de los campos específicos en los que ejercen su influencia, pudiendo así ser encuadrados en las distintas áreas tradicionales de las ciencias sociales, trabajo y empleo, urbanismo, comunicación, sociabilidad, política....

Así, dentro del marco del capitalismo de plataforma es posible identificar un grupo de lo que podríamos denominar plataformas de primera generación, que fueron capaces de articular espacios virtuales de interacción sobre los que construir negocios de enorme tamaño, colonizando y apropiándose inicialmente de ese espacio de nueva creación. Pero el valor de esos entornos depende de la acción de individuos y grupos sociales que trasladaron sus actividades y así los fueron habitando. Como cualquier invasor que se apropia de un espacio poblado por grupos humanos dotados de tecnologías que no están pensadas para la conquista, estas plataformas se hicieron con relativa facilidad con una capacidad diferencial de control y poder sobre el espacio conquistado. Los recursos financieros permitieron sostener pérdidas durante el tiempo necesario para poder desplegar los espacios virtuales de interacción mientras iban creciendo en influencia,

hasta lograr convertirlos progresivamente en intermediarios ineludibles para cada vez más actividades, proporcionando el control y poder necesario para estar en condiciones de crear nuevas leyes que los demás usuarios se ven obligados a acatar.

De un modo similar a cómo se produce el despliegue de otras infraestructuras en el pasado, también centrales para la vida económica y social, es posible identificar una cierta tendencia inherente al monopolio contenida en el desarrollo de este tipo de desarrollos tecnológico, provocando que, una vez alcanzado cierto tamaño, resulte extremadamente complicado generar espacios alternativos que estén en condiciones de disputar el poder acumulado por las grandes plataformas en su mismo sector de negocio. Si bien, un rasgo característico de este nuevo modo de acumulación es su relativa plasticidad, la plataforma por definición actúa como un entramado sociotécnico donde la acción de alguno de sus participantes permite articular nuevos desarrollos a partir de su infraestructura. Así, el soporte técnico e infraestructural proporcionado por las plataformas de primera generación fue utilizado para profundizar y extender el proceso de acumulación gracias al despliegue de nuevas plataformas, que podemos considerar de segunda generación, quienes aprovecharon los recursos tecnológicos y la habituación social creada por las primeras plataformas para crear sus propios espacios de acumulación.

El cambio originado por este contexto consiste en la aparición un nuevo modo de producción, con su modo de acumulación característico. Las plataformas actuarían como fuerzas productivas específicas que fomentan nuevas relaciones de producción basadas en la extracción, acaparamiento y almacenamiento de un nuevo tipo de capital, los datos, producidos gracias a la introducción de novedosos procedimientos orientados a la medición de cada vez más aspectos de la actividad individual y social, así como de otros elementos del entorno físico que integraban un patrimonio común no mercantilizado. Gracias a la acumulación de este nuevo tipo de capital es posible impulsar novedosos modos de obtención de rentabilidad, no necesariamente regidos por el valor de uso, prevaleciendo a menudo su valor de cambio.

Una de las dimensiones donde la transformación ha sido más intensa afecta a la propia esencia del trabajo, difuminando las fronteras entre las figuras clásicas de ocio y trabajo. Las plataformas actúan movidas por el imperativo de la extracción, acumulación y puesta en valor este nuevo tipo de capital. Para obtenerlo intervienen en aspectos de la vida social como la sociabilidad, la comunicación, los procesos de formación de la

opinión pública o el consumo, transformando la acción humana en todas estas esferas en formas indirectas y no reconocidas de trabajo. Esto sucede gracias a la conversión en datos de los residuos del comportamiento humano inscrito en cada una de estas dimensiones de lo social. Uno de los usos posibles de estos datos acumulados es fomentar lógicas competitivas en la comunicación social, lo que se convierte a su vez en estímulo para aumentar la producción de datos. Se pasa así de la construcción de un intelecto general levantado gracias a la aportación desinteresada y anónima en forma de free labor digital a engrosar las bases de datos que se rigen bajo el régimen de propiedad privada que supone el digital labor. En la medida que uno de los usos posibles para las grandes bases de datos es refinar los propios modelos que han proporcionado poder de control e intermediación a las plataformas, así como en la medida que una parte importante de esos datos son el resultado de la extracción de los rastros producidos por el comportamiento individual y colectivo en la red, es posible contemplar todo este comportamiento humano como un nuevo tipo de trabajo del que se extrae plusvalía y que sirve a su vez para favorecer el crecimiento de nuevos modelos de acumulación.

Una propuesta para interpretar y categorizar estos procesos consistiría en considerar la utilidad de combinar los enfoques de Marx sobre la alienación y los de Weber acerca de la racionalización. En la intersección producida por el espacio de encuentro entre los efectos que conceptualizan ambos conceptos es posible encontrar un marco que contribuye a facilitar la interpretación. En los procedimientos diseñados para la extracción de los datos y su conversión en un nuevo capital se perciben enormes semejanzas con el proceso de alienación experimentado por el trabajo humano descrito por Marx. En cierto modo, reducir la complejidad de lo humano y lo social a ese puñado de dimensiones susceptibles de ser convertidas en datos implica un proceso de enajenación de la esencia de lo humano y de lo social. Usando las palabras de Marx, el ser genérico es negado y transformado en una carcasa vacía de humanidad, convertido en una especie de artefacto cuya única fuente de valor radica en las posibilidades que ofrece de extraer y cuantificar aspectos propios y relacionales relativos a ese ser genérico. Este ejercicio de simplificación y cuantificación maquínica es realizado gracias a llevar un paso más allá el mismo tipo de fundamentos que sostienen la idea de racionalización weberiana, impulsando una lógica que fomenta comportamientos orientados exclusivamente por intereses racionales, pero también, bajo esa misma lógica esos comportamientos son potencialmente cuantificables aplicando nuevos usos del

cálculo, la contabilidad y la ciencia racionalizadora. Como resultado de estos procesos el capitalismo de plataforma instala una nueva visión de lo humano y lo social basada en la alienación racionalizadora que desecha el alma y la esencia de lo humano y lo social y lo reduce a aquellas partes que se pueden transformar en el nuevo capital, los datos.

Es en ese espacio dónde se puede localizar el surgimiento del modelo Uber, objeto principal de la investigación, que se sirve de las tecnologías preexistentes, el siguiente ciclo de financiarización y un conjunto de circunstancias sociales concretas para lograr su propia expansión. Impulsando con ello la plataformización creciente, esto es, el traslado de actividades que antes se llevaban a cabo sin contar con la intermediación de las plataformas, aplicándola sobre un sector muy específico como es el transporte urbano, estableciendo sobre él nuevos mecanismos de control y acumulación del trabajo prestado, así como procesos sociotécnicos orientados a la datificación y extracción de este nuevo capital obtenido del espacio urbano, del estado del tráfico, de los hábitos de desplazamiento y del propio comportamiento humano. En la base de la aparición del modelo Uber es llevado un paso más allá ese proceso identificado de alienación racionalizadora que sostiene e impulsa el capitalismo de plataforma.

### **El mito del trabajo y la sociología del trabajo en el capitalismo de plataforma.**

La reelaboración y revisión de aquello que puede ser considerado como trabajo sería uno de los efectos del capitalismo de plataforma, si bien, las dimensiones que encierra este término han sido también sometidas a una continua revisión en perspectiva sociohistórica que ha ido sucediendo en relación a la importancia atribuida en los distintos contextos sociales y culturales dominantes en cada periodo histórico. El giro productivista, característico de las revoluciones intelectuales y políticas inspiradas por el pensamiento liberal, venía a culminar un proceso de delimitación y reconfiguración de los significados y las funciones socialmente atribuidas al trabajo. A partir de entonces la noción de producción fue atribuida cada vez más a la acción humana y el trabajo fue ganando en centralidad, convertido en una obligación creciente y la fuente principal de la riqueza de las naciones, parafraseando a Adam Smith. Esto también fue propiciado por la introducción de tecnologías para mejorar el control del tiempo, que

generaban a su vez nuevas formas de concebir esa dimensión, provocando la paradoja de que aumentaran simultáneamente la duración de la jornada laboral y la productividad resultante del mismo. Es decir, a pesar de que el producto del trabajo cada vez era mayor, las personas directamente implicadas en el propio proceso de trabajo se vieron obligadas a pasar cada vez más tiempo de sus vidas dedicadas a cumplir con esa tarea.

En este punto se plantea una hipótesis que consiste en la posibilidad de identificar elementos comunes entre el contexto histórico que propició los procesos de transformación experimentados por la noción del trabajo, impulsados por el protagonismo ganado por la noción de producción, y el contexto histórico favorable al desarrollo del capitalismo de plataforma, especialmente en lo que tiene que ver con los efectos provocados por la aparición del reloj respecto a la alteración de la percepción social del tiempo y la aparición del internet de las plataformas, los algoritmos y la alteración de la percepción social de la dimensión espacio-tiempo que estos últimos desarrollos conllevan.

El reloj se convirtió en una herramienta fundamental para poner a las personas a trabajar más y de manera más intensa, al proporcionar la ilusión de un mayor y más sofisticado control sobre este factor. Gracias al reloj fue posible trazar líneas claras y precisas en una dimensión que hasta entonces se había construido socialmente en base a límites difusos y sujetos a la adaptabilidad ante aspectos como el clima o el paso de las estaciones. A partir de la extensión de su uso la manera en que se organizaban las tareas necesarias para la reproducción social fueron ordenadas de acuerdo a una creciente racionalidad instrumental. Los horarios estrictos se imponían a los ritmos de la vida, la orientación en función de lo que marcaba el reloj se imponía a la orientación a tareas, además, esta herramienta es la principal tecnología empleada en el siguiente intento de racionalización y control del proceso de trabajo que supuso el taylorismo, pues en definitiva trataba de sincronizar lo más posible los ritmos humanos a las necesidades de la producción utilizando el cronómetro, un desarrollo aún más preciso del propio reloj. Para ello era necesario domesticar la fuerza natural que es el potencial de actividad que cada humano albergaba en su interior, adiestrándola en la disciplina del reloj. La cadena de montaje tan solo fue un paso más allá en ese proceso de disciplinamiento de clase, trasladando los saberes y las órdenes sobre los tiempos a una maquinaria en la que cristalizaban todos esos procesos. En definitiva, el reloj sirvió para reforzar la ilusión de

convertir el tiempo en un factor productivo esencial sujeto a las reglas de la contabilidad cada vez más precisa.

Los algoritmos y el capitalismo de plataforma también imponen una nueva percepción sobre la dimensión espacio-tiempo. En este contexto la inmediatez se convierte en una nueva unidad de medida, acortando también la percepción social acerca de las distancias. Ya no es necesario esperar días para recibir una carta, ni al día siguiente para leer las noticias, cada vez es posible conocer más acontecimientos, tanto personales como colectivos, de manera inmediata. Pero esta misma lógica es trasladada a la noción actual de trabajo, que ya se extiende fuera de los límites específicos de lo laboral, salpicando a cualquier actividad para la que sea necesario contar con los servicios que proporciona una plataforma. Así, del mismo modo que el industrialismo se impulsa gracias al imperativo de las clases propietarias de incrementar el control sobre el proceso de trabajo para lograr hacer crecer la productividad, provistas de la racionalización de la dimensión tiempo que proporciona el reloj y su cristalización en la maquinaria, el capitalismo de plataforma se impulsa por la lógica de la extracción y acumulación de datos obtenidos gracias a la optimización de los procedimientos de control sobre los aspectos en los que está en condiciones de mediar. La extracción de datos y los modelos algorítmicos son dos caras de la misma moneda, ambas representan la implantación de procedimientos para hacer crecer el control, y son el resultado de la introducción de esos métodos de control, aunque, a diferencia del reloj, más sofisticados y refinados. Ahora, en este contexto, de lo que se trata es de acoplar la experiencia humana, y de manera muy específica el tiempo de trabajo y su organización, a las lógicas espacio temporales inherentes a los algoritmos, unas lógicas de la inmediatez, de la respuesta automatizada, de la eliminación del margen de error, de los comportamientos susceptibles de ser cuantificados hasta el más mínimo detalle que resulte funcional para el crecimiento del modelo, pero tratando de ignorar y arrinconar todo lo posible cualquier rastro de humanidad.

En ambos casos estamos ante fenómenos que dan cuenta de un proceso de fondo en el que la alienación impuesta por la racionalidad llevada a su máxima expresión genera una especie de fetichismo 2.0: las máquinas y los algoritmos son el producto del trabajo humano, pero son los propios humanos, como resultado de las relaciones de producción, los que invierten la relación amo esclavo, otorgándoles el poder de regir cada vez más aspectos relativos a la organización de la producción capitalista. Los humanos, cabe

decir las clases trabajadoras, se ven obligados a ponerse al servicio de los algoritmos del mismo modo que en el pasado se vieron obligados a ponerse al servicio de las máquinas. Eso también tiene consecuencias en el modo en que son concebidos estos propios humanos, que son reducidos a una suerte de hardware introducido en una nueva cadena de producción de valor regida por lógicas algorítmicas, limitando su acción a cumplir de la manera más precisa y exacta posible las instrucciones procedentes de la línea de código, del software que representa la expresión sintética de las instrucciones y los intereses de las clases propietarias.

Si bien, como en el pasado sucedía con el reloj y en la actualidad con los algoritmos, las lógicas a las que responden son las lógicas propias de los intereses de clase, en este caso de las clases dominantes, las que en el pasado ostentaban la propiedad de los medios de producción que se fueron introduciendo en el transcurso del industrialismo y que eran portadoras de la necesidad de la racionalización que supuso la aparición y extensión del uso del reloj. Ahora los intereses a los que responde el uso creciente de los algoritmos, la lógica racionalizadora que conllevan y el incremento del control sobre un proceso de producción que se extiende y amplifica hasta salpicar casi cualquier actividad humana, son los intereses de los propietarios de las plataformas. Una propiedad que hemos visto también que está en disputa y se reparte entre aquellos que tuvieron la idea original y recabaron el capital necesario para sostener sus pérdidas hasta alcanzar posiciones de dominio y aquellos que aportaron el capital y ahora reclaman su porción de los beneficios, cuando lo haya, y también su porción de control de las propias plataformas.

Pero si estas tendencias conducentes a la introducción de una nueva percepción sobre la dimensión espacio temporal y a un incremento de control sobre el proceso de trabajo desarrollado a través de la introducción de la lógica algorítmica, afectan a cada vez más esferas de la vida, es en el lugar de trabajo clásico, según la noción dominante tras el triunfo del fordismo de este concepto, donde su presencia está en condiciones de ser más intensa, exhaustiva y asfixiante. La lógica propia de los algoritmos y su utilización funcional a los intereses de estas clases que los diseñan y los poseen, consigue desmenuzar las tareas y marcar las pautas sobre el cumplimiento de cada una de ellas de una forma mucho más sofisticada y completa de lo que nunca se hubieran llegado a imaginar Ford o Taylor. Pero también consigue conectar al trabajador y al proceso de trabajo con el mercado de un modo igualmente mucho más sincrónico y acoplado de lo que ningún procedimiento de control del proceso de trabajo había conseguido hasta

ahora. A su vez, esto permite difuminar la figura de la empresa, oculta tras la figura de la plataforma, presentándose ante el mercado, el trabajador o el cliente como un simple intermediario que tan solo ofrece el soporte tecnológico que garantiza el mantenimiento del espacio propicio para la interacción, pero tratando de negar ninguna de las responsabilidades y obligaciones que se habían venido asignando a quien realizaba la actividad empresarial tras el pacto keynesiano de posguerra. De este modo, el capitalismo de plataforma ha conseguido llevar a cabo un doble movimiento extremadamente beneficioso para las clases empresariales consistente en proporcionar herramientas para intensificar el control y el ritmo del trabajo a la vez que facilita la evasión de sus responsabilidades como empleador.

### **Labour Process Theory**

La profundización de una serie de tendencias específicas en materia laboral propias del capitalismo industrial presentes en el capitalismo de plataforma provoca la paradoja de que, para mejorar la comprensión del modelo laboral actual, resulte especialmente adecuado recuperar una escuela teórica y empírica, desarrollada principalmente en los años setenta y ochenta del siglo pasado, caracterizada por proponer una aproximación a la comprensión del modo de producción capitalista centrando la observación en el proceso de trabajo tal y como se lleva a cabo en el mismo lugar de producción. El Labour Process Theory, iniciado con Harry Braverman, ponía el acento en el estudio de la conformación y desarrollo de las condiciones laborales como resultado del éxito de las teorías de Taylor y su método para la organización científica del trabajo. Según Braverman, la implantación de las teorías tayloristas son la pieza final de un proyecto histórico que busca arrebatarse al trabajador el control sobre el proceso de trabajo para trasladarlo a la gerencia, desmenuzando las tareas necesarias para la producción capitalista hasta sus principios más simples, la gerencia devalúa por completo los saberes tradicionales que los trabajadores ponían en juego en la producción, perdiendo así cualquier rastro de autonomía y control sobre el propio proceso de trabajo. Este fenómeno, iniciado en la industria fabril, tiene consecuencias más allá, al taylorizarse también buena parte del trabajo de oficina, supuesto reducto en épocas pasadas de las clases medias.



En esa línea, Richard Edwards analiza y clasifica los diferentes procesos de control implantados en el mundo del trabajo durante el siglo XX. Finalmente, la visión de esta escuela se completa gracias a Michael Burawoy, quien desde la etnografía en el lugar de trabajo lleva un paso más allá el estudio del proceso de trabajo al incorporar la perspectiva subjetiva en su intento de explicar una serie de mecanismos empleados para lograr el consentimiento en la fábrica, operando sobre la construcción social de la experiencia en el trabajo elaborada por los propios trabajadores.

Más allá de algunas controversias desarrolladas en su momento, a partir de estas tres aportaciones es posible desarrollar una visión común acerca de las relaciones laborales, atravesadas esencialmente por la situación antagónica de clases que se da en el lugar de trabajo. En su propuesta, este espacio se articula principalmente en torno al conflicto estructural, aunque aparentemente pueda parecer sofocado. Por ello se pone el foco en las condiciones estructurales de la producción en el modo capitalista, especialmente en los procedimientos para ostentar el control, pero también en las estrategias desarrolladas por las clases obreras para resistir los peores efectos derivados de estos procedimientos de intensificación del control y del ritmo de la producción.

Por distintos motivos, LPT pierde relevancia en los años finales del siglo pasado. Sin embargo, recientemente ha sido revitalizada gracias a la posibilidad de adoptar sus enfoques al estudio del proceso de trabajo mediado por plataformas en sectores como el que ocupa Uber. La actualización de su enfoque se debe a que proporciona herramientas conceptuales que permiten encuadrar el uso de algoritmos en el lugar de trabajo como el siguiente mecanismo dirigido a refinar y perfeccionar los mecanismos de control introducidos sobre el proceso de trabajo. De acuerdo a este marco, las plataformas juegan un papel similar al que ocuparon las empresas industriales monopolísticas donde la aplicación práctica de las propuestas normativas del taylorismo cristaliza en la cadena de montaje fordista, entendida como la máxima expresión material del control y la racionalización.

Una ventaja de este enfoque consiste en que, además de estudiar las consecuencias objetivables derivadas del modo efectivo de implantación de este nuevo tipo de herramientas de control sobre la producción, es necesario incorporar a la observación las posibles vías para la expresión y canalización de las resistencias articuladas por parte de la clase trabajadora, ya sea por medio de la elaboración de estrategias para estar en condiciones de oponerse, presionar y negociar la forma en que se establecen las

condiciones materiales, ya sea a través de construcciones simbólicas compartidas y reconocimientos de estatus elaborados en la cultura del taller, siguiendo la propuesta de Burawoy.

Si aplicamos este marco al objeto de estudio, a nivel macro, se puede concluir que estamos ante una nueva fase del proceso sociohistórico de intensificación de la dominación del proceso de trabajo, realizado a través del uso de la tecnología como máxima expresión cristalizada de la racionalización. Este incremento del control proporcionado por la introducción de las modalidades específicas propias del control algorítmico consigue la intensificación del ritmo de trabajo. El algoritmo en el contexto laboral se puede conceptualizar como una expresión de lo que podemos denominar neotaylorismo que recupera la idea de la gestión científica de la organización del proceso de trabajo gracias al incremento de las posibilidades de descomposición de las tareas, la medición de cada vez más detalles y el traslado a una gerencia virtual de cada vez más elementos implicados en la concepción, planificación y ejecución del proceso de trabajo. No es que la tecnología haga esto por sí misma, es que la tecnología es utilizada por grupos que acumulan cantidades diferenciales de poder económico y político para impulsar estos procesos.

A partir de esta transformación en el orden material se modifican también los procesos implicados en la construcción de subjetividades en el lugar de trabajo. Estas se ven afectadas en la medida que, objetivamente, las personas que se ven obligadas a vender su fuerza de trabajo en estas empresas de nueva creación pierden capacidad de control y agencia, lo cual modifica también el margen posible para las elaboraciones culturales que caben en este contexto. Esto es algo que se ha mostrado en el transcurso de esta investigación y se termina de analizar con más detalle posteriormente. Sin embargo, es necesario señalar que, desde el punto de vista teórico, resulta paradójica la revitalización de un enfoque concebido para estudiar el proceso socio histórico que va desde el surgimiento hasta el declive del industrialismo, y sin embargo, tanto la generalización de su uso, como los resultados que se producen al adoptar el propio enfoque, ponen de manifiesto su adecuación. Quizá esto se pueda interpretar, dando la vuelta a la parábola, como que estamos ante vino viejo, el imperativo del control, presentado en nuevos odres, revestido de la fluidez y aparente despersonalización que representan los algoritmos.

Finalmente, respecto al ajuste del enfoque del LPT al objeto de investigación, es necesario destacar la revitalización de la idea de resistencia al control. Del mismo modo que el imperativo de las clases propietarias y gerenciales es incrementar el control sobre el proceso de trabajo, en respuesta los integrantes de las clases trabajadoras se ven obligados a desarrollar mecanismos de resistencia ante ese incremento del control. Para estudiar estos procesos resultan especialmente útiles los enfoques de LPT, pues a la vez que nos permiten considerar la influencia del contexto, entendido como el conjunto articulado de estructuras sociotécnicas que delimitan el marco de la acción, también ponen el acento en las acciones y las interpretaciones desarrolladas por las personas que se ven obligadas a pasar una parte muy importante de su tiempo de vida en esos contextos, evocando así el concepto de praxis propuesto por Marx.

Esto es relevante en la medida que a partir de este tipo de planteamientos nos situamos ante una orientación pragmática para la investigación social en el campo de la sociología del trabajo que proporciona resultados mucho más fértiles y ajustados al terreno, posicionándose frente a la proliferación de aproximaciones al estudio de la sociología del trabajo centradas exclusivamente en medir los efectos de determinadas políticas laborales utilizando para ello la información proporcionada por las grandes cifras como material principal, o bien que parten de la aceptación acrítica de conceptualizaciones del lugar de trabajo como un espacio exento de conflicto regido por reglas de inspiración democrática, basadas en principios como la autoorganización, la autonomía y la flexibilidad y donde la gestión parece inspirarse en nociones fluidas como serían la inteligencia colectiva y el trabajo en red. La única receta disponible para reducir la relevancia de este tipo de planteamientos alejados de la realidad social de referencia que experimentan las clases trabajadoras pasa por llevar a cabo una sociología del trabajo sobre el terreno, que aspire a compatibilizar el estudio situado del contexto laboral, considerando sus efectos como marco intencionalmente elaborado con el fin de reducir el margen de la acción, incorporando como fuente principal las experiencias de las personas que desarrollan su actividad en esos contextos. Como ya se ha señalado, la sociología comparte con otras disciplinas de las ciencias sociales una necesidad imperiosa de escuchar, encuadrando el producto de la escucha, así como el propio ejercicio de escucha, en el entramado sociotécnico en el que se produce. Este objetivo de la escucha se hace mucho más imprescindible en el campo concreto de la sociología del trabajo, pues conviene recordar que nos encontramos ante una esfera de

lo social donde el ejercicio de determinados derechos básicos frecuentemente queda suspendido al atravesar las puertas de la fábrica, el taller o la oficina, sometido al obligado cumplimiento de principios generales como la disciplina y la productividad y bajo el imperativo personal de mantener el propio medio de vida. A ello cabe sumar otro factor de gran importancia como es el de otorgar el valor que debe tener la perspectiva de los integrantes de las clases obreras, una perspectiva frecuentemente minusvalorada y silenciada en el ejercicio de ciertas sociologías del trabajo aplicadas desde una supuesta superioridad intelectual.

### **Uber sobre el terreno.**

De entre las compañías integrantes del grupo de plataformas que hemos llamado de segunda generación, Uber alcanza rápidamente una enorme relevancia convertida en la diana donde se fijan numerosos debates, tanto en el seno de la academia como en otras esferas de la sociedad. Los gurús del marketing y la gestión empresarial usan a esta compañía como el paradigma de la innovación empresarial característico del siglo XXI. El crecimiento exponencial de su valoración financiera parece darles la razón, presentándose frecuentemente como el mejor indicador del éxito alcanzado por el capitalismo de plataforma de segunda generación. Basando una parte de su crecimiento en enmascararse bajo el marco de lo colaborativo, tan pujante durante una parte de la década pasada, los apóstoles de las inversiones en este campo creen ver enormes ventajas en el modo de organización de la fuerza de trabajo de Uber, pues permitía a la compañía convertirse en un intermediario en el servicio de transportes urbano bajo demanda sin contar con ningún capital fijo propio, ni tener que hacerse cargo de una plantilla de conductores. El paradigma es la empresa licuada hasta casi conseguir su desaparición como empresa y su enorme influencia como marca comercial, una plataforma austera, como la denominó Srnicek.

Sin embargo, las evidencias de que disponemos acerca de sus resultados económicos hasta la fecha no parecen corroborar la tesis de la eficiencia, entendida como ser capaz de generar beneficios a partir exclusivamente de los ingresos obtenidos de las operaciones realizadas sobre el terreno. Su crecimiento realmente se basó en conseguir capital en continuas rondas de inversión que proporcionan efectivo para seguir

quemando en un intento de buscar la rentabilidad que sigue sin vislumbrarse. El marco analítico del capitalismo de plataforma puede ayudarnos a resolver, aunque sea hipotéticamente, esta paradoja.

Su capacidad para acumular y procesar grandes cantidades de datos transmite una señal a los mercados financieros en el sentido performativo que se ha venido señalando. Los inversores parecen interpretar que estos datos algún día podrán ser utilizados para conseguir una posición de dominio casi monopolístico en un sector clave como es el del transporte urbano. Una vez alcanzada esa posición será posible la extracción de rentas, uno de los rasgos esenciales de este nuevo modo de capitalismo, consolidando también su capacidad futura para seguir extrayendo cada vez más datos. Las expectativas de que esto llegue a suceder impulsan el precio de sus acciones, permitiendo sostener el ciclo de expansión. El caso de Uber es un ejemplo paradigmático de cómo los datos se transforman en capital financiero que es empleado para obtener más datos, aunque sea a base de manipular los precios para ir expulsando a los competidores, porque es posible seguir asumiendo pérdidas mientras el ciclo siga funcionando en base a expectativas. Empujando entre tanto a los conductores y repartidores a participar de manera involuntaria en ese proceso de valor dual de su trabajo, como prestadores de servicios y como productores de datos de alta calidad. En el camino, muchos de los inversores hacen efectivos sus beneficios, pues el crecimiento de su valoración permite completar el ciclo de realización de su inversión con ganancias, cumpliendo así muchos de los patrones de una profecía autocumplida: en la medida de que muchas personas creen que algo va a seguir creciendo, aunque no lo haga sobre bases reales, las percepciones compartidas en forma de expectativas sostienen ese crecimiento.

Este tipo de apuesta de gestión tiene como efecto la aceleración de la caída por una pendiente de desintegración continuada de la figura de la empresa capitalista iniciada desde, al menos, los años 80 del pasado siglo. En aquel momento la empresa vertical fordista, que integraba todos los factores de producción bajo una misma firma, fue sustituida en un proceso hacia la nikeficación, un modelo empresarial basado en renunciar al control formal y directo ejercido sobre cada vez más factores de producción que son subcontratados y externalizados a lo largo del planeta aprovechando las oportunidades brindadas por el contexto de creciente globalización. El modelo de gestión empresarial altamente flexible aparentemente tan solo conserva el control

directo sobre el diseño del producto, trasladando a empresas subsidiarias el ensamblaje final, los suministros o la industria auxiliar que elabora las piezas, convirtiéndose en el paradigma dominante durante el final del siglo pasado y los primeros años del actual. Esto no solo sucede en la industria, extendiéndose la esencia de esta forma de operar a los servicios y el comercio.

Bajo esta lógica, lo que se ha denominado como uberización sería un paso más hacia la sofisticación de este tipo de procedimientos en un camino hacia la empresa ligera o plataforma austera, con la diferencia de que estamos ante un modo de producción centrado en la prestación de servicios, en lugar de sobre la fabricación de productos. Todos los riesgos son externalizados y transferidos a una plantilla de trabajadores, que en muchos casos no son reconocidos como tal, quienes también han de proporcionar el capital fijo necesario para prestar el servicio, en este caso el automóvil.

Esto implica dos procesos de calado realizados de manera simultánea: por un lado, se incrementa la exposición a los riesgos del mercado a una clase trabajadora que sigue siendo esencial para la prestación última del servicio; por otro, se consigue hacer desaparecer la figura del empleador, escondida tras el cliente soberano y las reglas del mercado, haciéndose pasar por un mero intermediario. Es decir, a la vez que crece la mercantilización de la fuerza de trabajo, lo hace la ocultación de la empresa, como rasgos principales que cabe destacar de aquello que se ha dado en llamar uberización en lo relativo al papel que juega esta empresa de nuevo cuño. Esta es la nueva figura empresarial propia del capitalismo de plataforma, un tipo ideal al que muchas de las empresas de nueva creación buscaran imitar.

Este modelo viene a evidenciar una nueva vuelta de tuerca en la imposición de las lógicas de la explotación, si bien, dando un giro paradójico, en la medida que lo que realmente lleva a cabo es una vuelta hacia atrás. El progreso que representa este nuevo modelo de gestión empresarial consiste en resucitar el patrón de actuación, no ya las viejas empresas características del primer industrialismo, sino una figura anterior como era el terrateniente rentista, un auténtico parásito del trabajo ajeno que debía su posición al papel jugado por él o sus antepasados en alguno de los procesos de acumulación del factor productivo esencial del feudalismo que representaba la propiedad de la tierra. La posición de dominio que aspira a alcanzar una compañía como Uber le otorgaría un rol similar, visto desde la perspectiva de la propiedad de los medios de producción, conservando la posesión del medio fundamental y extrayendo rentas del trabajo ajeno,

eso sí, comportándose como alguien que no es un mero intermediario, sino que ostenta el control permanente y exhaustivo sobre el propio medio de producción creado en el contexto del capitalismo de plataforma.

**Organizar y controlar el trabajo no reconocido. La centralidad de los datos y los algoritmos.**

Este último escalón de desmaterialización de la figura empresarial, que apenas queda reducida a una marca muy reconocible, no podría haberse desarrollado sin un conjunto de innovaciones surgidas en el contexto del capitalismo de plataforma, pero tributarias de innovaciones sostenidas con ingentes cantidades de inversión pública. Sin la extensión del uso del smartphone, la geolocalización en tiempo real gracias a sistemas como el GPS, los servicios de mensajería instantánea o sistemas de pago, todos ellos integrados en el propio smartphone, Uber ni siquiera habría podido formularse como idea. Ni siquiera se puede considerar como estrictamente original la extraordinaria capacidad para capturar y procesar datos en tiempo real, destinados inicialmente a la coordinación de una flota de vehículos dispersos por la geografía urbana, para hacerla coincidir con las peticiones de servicio realizadas desde cualquier punto de la ciudad. Hasta el uso voraz del espacio público que impone es una forma de apropiación del común.

Como se viene señalando, la herramienta central para gestionar estos aspectos reside en los algoritmos, un conjunto de instrucciones encadenadas que proporcionan órdenes en función de las variables utilizadas en la elaboración de su arquitectura, dependiente a su vez de flujos de información recibidos y procesados en tiempo real. Lo cierto es que los algoritmos tal y como son empleados por las plataformas cuentan como principal característica la profunda opacidad. Protegidos bajo derechos de copyright sobre la propiedad intelectual o el secreto industrial, las plataformas guardan celosamente cuál es la información que toman en consideración y las instrucciones introducidas para procesarla. Por un lado, y también oculto tras intrincados lenguajes y cláusulas ilegibles, se sabe algo de los datos que recaban. Por otro, apenas es posible obtener una imagen uniforme de sus salidas, pues cada individuo está expuesto a obtener un resultado personalizado. Esta opacidad como rasgo principal otorga un poder de mercado difícil de auditar y evaluar. La introducción de tarifas dinámicas que fluctúan en función de la

oferta y demanda, una información que maneja de manera exclusiva cada plataforma es la máxima expresión de la extrema opacidad a la vez que puede derivar en incrementar la capacidad de manipular el mercado que ostentan este tipo de compañías.

Así Uber está en condiciones de crear simulacros de mercado a partir de los cuales poder establecer de manera unilateral una serie de instrucciones y/o estímulos que traslada a sus conductores. El rango de opciones posibles de estos se reduce a la aceptación o el rechazo. Si la decisión es rechazar aparece el riesgo de dejar de recibir servicios durante un tiempo, seguir recibiendo de muy baja calidad, o ser desconectados de la aplicación, con lo que su fuente de ingresos desaparece, habitualmente sin apenas contar con la posibilidad de recurrir este tipo de decisiones. El antiguo despido, o expediente disciplinario, actualmente queda transformado en un proceso automatizado de desconexión. Esta situación provoca que lo habitual sea tratar de seguir las instrucciones procedentes de los algoritmos al pie de la letra, que actúan simultáneamente como herramientas de control y disciplinamiento del trabajador y piezas fundamentales a la hora de determinar el rendimiento. Aunque la presencia del trabajador físico siga siendo ineludible, su situación se asemeja a la de un accesorio encastrado en un engranaje bidimensional que combina elementos digitales y analógicos. Opera así sobre el territorio guiado en todo momento por instrucciones automatizadas que añaden una capa digital de complejidad a su interaccionar. Como el jugador de un videojuego de última generación, su atención se ha de repartir entre un entorno físico dinámico y los estímulos superpuestos virtualmente y a distancia que aparecen en forma de instrucciones, peticiones de servicio, mensajes de la aplicación o de los clientes y otro tipo de avisos. Los algoritmos se convierten en una fuente de influencia fundamental sobre la que se elaboran construcciones sociales de sentido fundadas sobre explicaciones difusas, pero con consecuencias reales. Es posible interpretar que su eficacia tiene efecto más allá de las instrucciones específicas que produce, contribuyendo a crear una percepción de pérdida de agencia sobre la situación.

Este simulacro de mercado que se recrea a partir del control asimétrico y arbitrario de la información puede ser entendido como una manifestación de la acumulación de agencia de cálculo ejercida constantemente hacia todos aquellos que participan en los intercambios, tanto clientes como trabajadores. A partir de ahí se está en condiciones de seguir extendiendo y profundizando estos mecanismos recurriendo a procedimientos sistemáticos de discriminación. La capacidad de decidir acerca de los criterios



empleados para la distribución de recursos es ostentada en régimen de monopolio interior por parte de la plataforma, sus participantes quedan expuestos a la información sesgada que administra la aplicación, condicionando por completo los procedimientos implicados en la toma de decisiones. Su influencia es mayor cuanto mayor es la dependencia de la plataforma y cuanto menor es el rango de elecciones fuera de ella, esto significa que son los trabajadores los que quedan en una posición más vulnerable ante este control asimétrico de la agencia de cálculo, expuestos a las posibles decisiones discriminatorias y a cualquier ejercicio que tenga como objetivo expandir, o simplemente medir, los límites del consentimiento y la aceptación. Parecería que el objetivo final está relacionado con la necesidad organizativa de articular un sistema cuya capacidad de control sea lo más intensa posible a la vez que consigue pasar desapercibido. Esto sucede mediante el control de los resortes que dan forma al simulacro de mercado que permiten controlar y refinar todos los estímulos encaminados a reducir al máximo cualquier atisbo de aleatoriedad en el comportamiento. El modelo Uber implica el desarrollo de técnicas sofisticadas para ejercer un exhaustivo control sobre ese simulacro de mercado que tiene el potencial de convertirse en control sobre los agentes que participan en él, interviniendo de manera fundamental en la construcción subjetiva de la experiencia que cada uno puede llegar a elaborar al quedar sometido a estímulos casi personalizados basados en factores desconocidos.

### **Un patrón común de irrupción y el caso español.**

En esta investigación se identifica el patrón de disrupción, por emplear su jerga, utilizado por Uber a lo largo de buena parte de sus lanzamientos en los diferentes lugares donde se introduce. Este cuenta con una fase inicial en la lanza sus servicios ignorando o desafiando frontalmente cualquier tipo de legislación, tomando la delantera a la hora de definir el espacio de posiciones que se configuran a su alrededor. Cuando el legislador, o los grupos organizados en representación de los sectores perjudicados, denuncian la situación o tratan de frustrar su intento, Uber ya ha conseguido generar una comunidad de adeptos dispuestos a defender su actuación incluso enfrentándose al legislador. Generalmente esta comunidad está integrada por instituciones y usuarios que elaboran argumentos a favor de la competencia y alaban las ventajas que trae Uber en este sentido. A ellos se unen empresas o trabajadores que han podido ver una

oportunidad de negocio gracias a su aparición. Para sostener esta estrategia es habitual regar con grandes cantidades de efectivo ambos lados del negocio. Por un lado, se ofrecen viajes a bajos precios, por otro se garantizan en el corto plazo elevadas rentabilidades a sus proveedores.

Si la acción del legislador, o de instancias judiciales, es lo suficientemente decidida para poner freno a esta primera fase. Uber no tiene problema en dar un paso atrás, retirarse temporalmente de ese territorio y tratar de utilizar a sus defensores para agitar el debate público y hacerlo bascular en su favor. El siguiente paso es estudiar los vacíos legales para volver a lanzar alguna modalidad de su servicio que pueda encontrar un espacio en la legislación para no ser prohibida. Una vez asentada la posición se inicia una tercera fase, tratando de ensanchar ese espacio, ya sea litigando en los tribunales o explotando servicios en los márgenes de la legislación local. El objetivo final de esta estrategia es generar un doble movimiento, a la vez que se hace con una base creciente de usuarios y conductores, sosteniendo los subsidios a ambos lados del negocio mientras sea necesario, trata de reventar el mercado para expulsar, o forzar a aceptar sus condiciones, a los actores que ya estaban asentados.

Su capacidad para hacer crecer sus bases de datos, tanto relacionados con los ritmos y flujos del tráfico urbano, como sobre el comportamiento de usuarios y conductores, van haciendo crecer también sus posibilidades de influencia sobre procesos decisorios de aspectos cruciales para la organización de las grandes áreas urbanas. Recursos económicos son empleados para mantener pleitos interminables en todas las instancias judiciales que sea posible, así como para conservar, o tratar de ampliar, una base social de adeptos que dependen cada vez más de sus ingresos. Según parece desprenderse de diferentes filtraciones en prensa, como en el caso de los denominados Uber Files, presionar a representantes políticos del más alto nivel para obtener modificaciones legislativas favorables a sus intereses son también jugadas habituales empleadas para lograr su estabilización. Finalmente es necesario considerar el papel jugado por la elaboración de un cuerpo de conocimiento con apariencia de ciencia sostenido sobre supuestas evidencias empíricas que muestran las ventajas de su modelo.

Un patrón similar fue seguido paso por paso en el caso español. Hemos mostrado como aparece en 2014, ofreciendo su servicio colaborativo, sin licencia de operación. Tras ser prohibido por varios tribunales, se retiró temporalmente. Pero en aquellos momentos en España ya estaba operando Cabify bajo un paraguas legal que también era llevado a sus

límites. No es necesario reproducir la narración de todo el proceso de estabilización producido aquellos años, ni las estrategias y alianzas que tejieron ambas compañías en suelo español, a la vez que competían por hacerse con el control del mayor número de autorizaciones VTC, tras haberse convertido en la única vía segura para operar en suelo español.

Sin embargo, es necesario destacar que, como consecuencia de esa situación, en España se dio un tipo particular de modelo de implantación. La particularidad radica en que se generalizó la contratación de trabajadores a través de las empresas intermedias creadas para aglutinar los paquetes de autorizaciones según los tribunales las iban concediendo. Es decir, frente a otros modelos, donde la lucha por obtener el reconocimiento de la relación laboral sigue vigente, en el caso español este derecho fue otorgado desde el principio, si bien, sin que las plataformas asumieran directamente ninguna obligación laboral, trasladándola a las empresas intermediarias, aprovechando así los vínculos estrechos entre sí.

Estas circunstancias influyen directamente sobre la situación final del sector en el caso español, afectando particularmente a las condiciones laborales de sus trabajadores atrapados en una situación ambivalente en ciertos sentidos. Por un lado, conseguir el reconocimiento de la relación laboral desde el principio permitió obtener la protección formal que la legislación proporciona al trabajador por cuenta ajena, incluyendo cuestiones como derecho a desempleo, bajas por enfermedad, limitación -al menos formal- de la jornada laboral y derecho a la representación sindical y a la negociación colectiva, aunque tanto empresas como plataformas intentasen laminar todo lo posible el ejercicio de muchos de estos derechos.

Sin embargo, intentar compatibilizar el derecho laboral con el ejercicio de un tipo de trabajo que al ser plataformizado está concebido desde su diseño para tratar a los trabajadores individualmente, como empresarios de sí mismos a lo Foucault, provoca contradicciones que solo podían paliarse como resultado de una intervención más activa del legislador, que ni está ni se espera. Naturalmente esta tensión, habitualmente, al menos hasta la acción decidida de ciertos grupos de trabajadores organizados sindicalmente, se resolvía a favor de los intereses de las plataformas, dando lugar a la figura del falso asalariado cuyo perfil se analiza con detalle a continuación.

Un último aspecto en este sentido, de enorme relevancia, tiene que ver con los condicionantes del régimen legal de implantación finalmente establecido en España. En el modelo ideal de funcionamiento de este tipo de negocios resulta fundamental la ausencia de límites para poder pasar a formar parte de la flota de Uber. Cuanto más amplia sea la oferta de trabajadores disponibles mayor capacidad de manipular el mercado según su propia conveniencia conserva la plataforma. Ya hemos visto como en el fondo tanto Uber como, en menor medida, Cabify, son quienes ponen de facto las reglas de infinidad de aspectos. Distribuyen los viajes según su interés, fijan las tarifas y tratan de conservar el poder de desconexión. Para que los efectos de este control sobre el mercado tengan toda la eficacia que se aspira idealmente es importante poder contar con un suministro inacabable de nuevos vehículos y conductores que sustituyan a los que salen, o que permitan incrementar la presión sobre los que están dentro. Sin embargo, los límites impuestos legalmente al número máximo de vehículos en circulación, junto a las restricciones territoriales que arrastran las autorizaciones, suponen a su vez un obstáculo a la plena capacidad de desarrollo del modelo Uber en su verdadera esencia. Esto constituye un mal menor que las plataformas se ven obligadas a asumir, estableciendo alianzas sobre el terreno con vocación de permanencia en el tiempo, a la vez que proporcionan un suelo de cara a la degradación de las condiciones de los propios trabajadores. De hecho, para tratar de contar con una oferta más amplia, todas las plataformas que operan han tratado de incorporar al mayor número de taxis posibles, como única vía posible que permite la legislación para su crecimiento, incluso aceptando operar con las tarifas fijadas por ley que los taxistas han de cumplir.

Como última conclusión en este sentido es necesario señalar que la intervención del legislador tras la aparición de las plataformas se ha fijado como principal objetivo mantener un estatus quo sobre el terreno de la regulación del sector del transporte, aunque en la práctica se le haya acabado yendo de las manos. Sin embargo, se ha optado por adoptar una estrategia que en la práctica ha consistido en ignorar la acción de las plataformas, sobre las que no hay ninguna regulación específica, así como en desentenderse del efecto específico de la acción de las plataformas sobre el derecho laboral, salvo la excepción de la aprobación de la denominada Ley Rider, con escasas consecuencias sobre el sector del transporte plataformizado. A pesar de ello es evidente que sigue habiendo muchos aspectos que se ocultan bajo zonas grises en materia legislativa, desde la acción de los algoritmos sobre el proceso de trabajo hasta el

particular modelo de relaciones laborales en el que unas empresas que contratan trabajadores les dejan por completo en manos de las plataformas en lo que respecta a la organización del proceso de trabajo.

Esto sin que de momento se vislumbre en el horizonte la posibilidad de que por parte de las administraciones públicas se pase de una estrategia conservadora y reactiva a una en la que tomasen la iniciativa. Si este fuera el caso, muy bien se podría considerar la opción de articular plataformas públicas que actuasen como plataformas de plataformas en materia de transportes, tomando el control de los datos, fiscalizando cada servicio, así como el cumplimiento de la legislación laboral y conservando el poder de intervención y sanción ante las posibles malas prácticas que se detectasen. Ignorar el poder creciente que estas plataformas acumulan sobre la gestión del espacio urbano y dejar exclusivamente en sus manos este aspecto puede ser una decisión que en un futuro traiga consecuencias indeseables.

### **Condiciones laborales. El falso asalariado como figura emergente.**

Se ha mostrado con detalle a lo largo de los capítulos donde se exponían los resultados de la investigación las condiciones laborales efectivas que se establecen durante el periodo de implantación de las plataformas en el sector inicialmente. El consentimiento con la realización de largas jornadas de trabajo, en ocasiones por encima de las setenta horas semanales, por parte de los propios trabajadores es obtenido gracias a introducir una fuerte vinculación de los salarios con las facturaciones de cada uno de ellos y ellas. Estos se ven sometidos a un control exhaustivo en lo que respecta a un gran número de aspectos relacionados con su desempeño ejercido por los algoritmos de emparejamiento. Situados en el corazón de la organización del lugar de trabajo cuentan con la potestad de decidir sobre infinidad de detalles que afectan a los salarios y a la duración de las jornadas, principalmente, pero no solo. Si bien, durante lo que hemos definido como el pasado glorioso, un periodo que podemos circunscribir a la fase inicial de introducción de las plataformas, los incentivos se alcanzan con relativa facilidad pues la presión competitiva era inferior y las campañas publicitarias y de captura de clientes de las plataformas cubrían una parte de los costes. En aquellos momentos se logran establecer unas condiciones laborales que son aceptadas en buena medida por una masa laboral

que se había visto expulsada del mercado de trabajo, pero cuyo cumplimiento se vinculaba directamente a las condiciones de mercado.

Esta sería la primera contradicción en términos estructurales sobre la que se asienta el modelo del falso asalariado, una relación laboral formal que, sin embargo, de manera práctica depende para la definición efectiva de infinidad de detalles de la situación de mercado. Cuando esta se degrada a resultas de la entrada de muchos más vehículos a competir y con las plataformas inmersas en una guerra de precios para aumentar la demanda, comienzan a hacerse evidentes las grietas para los intereses de los trabajadores del modelo del falso asalariado. Este pierde legitimidad y el consentimiento entra en crisis, al menos entre una parte importante de estos trabajadores que perciben la trampa en la que han sido atrapados. En ese momento el sistema debe recurrir para su mantenimiento al uso de formas de control y gestión mucho más convencionales, cobrando relevancia la presión ejercida por parte de un cuerpo de capataces que, a sueldo de las empresas intermediarias, cuentan con la información proporcionada por la plataforma para poder controlar en tiempo real todos los aspectos que son de su interés. Igualmente, la influencia de las evaluaciones de los clientes, un modo de extraer valor de un proceso de consumo se convierte también en un motivo claro de queja.

Esto nos sitúa ante un tipo de trabajador o trabajadora que reúne rasgos propios de la relación salarial, pero que muchos de ellos han sido devaluados hasta desplazar su posición de facto a un punto en el que sus condiciones se asemejan a las de un trabajador por cuenta propia. Esto sucede en una situación peculiar, caracterizada por la pérdida de agencia y sentido de la eficacia de las propias capacidades, al depender buena parte del desempeño efectivo de las instrucciones de los algoritmos, a menudo contemplados como caprichosos, arbitrarios y manipulados, especialmente cuando se van deteriorando las condiciones del mercado. El jefe real, quien organiza de facto cada minuto del trabajo, permanece oculto a una enorme distancia, quizá se podría decir, en otro plano de la realidad, un plano virtual y despersonalizado. De él tan solo se reciben órdenes en forma de instrucciones, claras, simples, concretas, puede que a veces contradictorias, porque los algoritmos también “se equivocan”, pero que en todo caso interpelan directamente a una dimensión muy ejecutiva de la personalidad humana. A la vez que ausente, o a enorme distancia, el jefe es autoritario y tanto el lenguaje como el canal utilizado para transmitir sus decisiones no admiten negociación posible.

Para explicar cómo llega a consolidarse esta figura es necesario contemplar diversos factores. Por supuesto, el diseño de los mecanismos de distribución de las recompensas inserto en la propia aplicación, junto a los límites y presiones procedentes de la gerencia directa, son la causa principal. El resultado esperable de crear un sistema regido por principios y lógicas mercantiles, que exacerba la competencia entre iguales, a la vez que las normas que lo rigen resultan confusas y volubles, es que el instinto innato de adaptación provoca una mudanza en las actitudes, obligadas a orientarse en función de los marcos posibles para la acción que caben en ese espacio.

Pero para entender su aceptación, también es necesario considerar la influencia de una cultura de la precariedad muy extendida entre las capas sociales más perjudicadas tras la Gran Recesión. Muchas de las personas reclutadas en los momentos de mayor expansión del sector habían atravesado situaciones de desempleo prolongado y ocupaban posiciones sociales de cierta vulnerabilidad. Mayores de cincuenta años que habían visto desaparecer, o adelgazar hasta el raquitismo, el sector económico en el que venían desarrollado su actividad hasta las olas de desempleo iniciadas con la crisis, caracterizados por compartir una percepción clara de haber quedado excluidos del mercado de trabajo. Jóvenes con bajo capital académico obligados a competir por una oferta de empleos especialmente escasa para su rango de edad. Migrantes procedentes del norte de África o de Latinoamérica que debían aceptar cualquier empleo al apenas disponer de redes familiares que les proporcionaran un sostén, tras haber transitado por el lado más oscuro del mercado laboral español, entre la informalidad y la sobre explotación.

Esta cultura de la precariedad reinante en los años de implantación y extensión del sector constituyó un sustrato excepcional sobre el que poder implantar el conjunto de técnicas comportamentales insertas en los algoritmos. Para acallar las posibles resistencias, prácticamente inexistentes al principio, el manejo de incentivos y las fuertes inyecciones de capital iniciales sirvieron para crear una base de legitimidad favorable a la situación. De ello dan cuenta muchos de los discursos mostrados en el apartado de resultados, naturalizando e interiorizando posiciones discursivas favorables a las reglas del mercado, a pesar de que su situación objetiva, a menudo, se podría considerar que había sido ocasionada por la cadena de fallos de mercado que da lugar a la Gran Recesión. Estas posiciones discursivas se ven reforzadas con la creación del

enemigo externo, el taxi, que, junto a los políticos, constituyen la principal amenaza a su situación.

Por tanto, la figura del falso asalariado se mueve en una tensión entre un marco legal que le otorga derechos formales como trabajador por cuenta ajena y unas condiciones reales que le dejan fuertemente expuesto a la situación de mercado fluctuante en cada momento. Es un producto derivado del abandono efectivo de la obligación por velar por el cumplimiento de la legislación laboral que ha reinado durante los años de la austeridad, pero también del marco discursivo que fue especialmente impulsado durante ese mismo periodo y que incidía en aspectos como la cultura del esfuerzo y la promoción del individuo en un contexto de recortes de políticas de protección social y de fuertes incrementos del desempleo. La quiebra de los fundamentos del pacto keynesiano de posguerra crea un marco cultural propicio para la aparición de este tipo de fenómenos al empujar a quienes integran los sectores más desfavorecidos por la quiebra de este pacto a buscar soluciones individuales, quedando desprotegidos y altamente expuestos a la precariedad.

Pero también es el resultado material de la contradicción estructural que supone el intento de plataformizar un sector laboralizado. La plataformización introduce herramientas de cálculo personalizado que permiten medir el rendimiento específico de cada uno de los trabajadores, con ello se promocionan lógicas impregnadas de un fuerte individualismo en las que el trabajador cree identificar en las posibilidades de cálculo sobre su rendimiento la presencia de un indicador válido que lo evalúa y refleja su esfuerzo, al menos inicialmente. Sin embargo, el deterioro de las condiciones de mercado inicia un proceso colectivo de cierta deslegitimación de estos procedimientos, una parte importante de estos trabajadores comienzan a percibir que se interpone una fuerza que se escapa de su control entre su esfuerzo o sus capacidades y el resultado de las mismas. A diferencia de lo que sucede en infinidad de trabajos, la relación que se establece entre los conocimientos o las destrezas del trabajador y sus resultados son mucho más directas que en el sector plataformizado, donde esa agencia mediadora está en condiciones de decidir sus resultados sin que esas destrezas o conocimientos aplicados sobre el proceso de trabajo sean el único factor determinante. Por tanto, el falso asalariado es la figura característica que se da como resultado de introducir la lógica de las plataformas en sectores económicos y laborales formalmente regidos por el régimen salarial, desvirtuando los fundamentos de ese régimen salarial.



## **El espacio discursivo, posiciones, configuraciones narrativas y consecuencias para la construcción de sentidos.**

Durante una conversación informal llevada a cabo a través de WhatsApp con un trabajador del sector que además realizaba tareas como delegado sindical en una flota de pequeño tamaño, mi interlocutor formulaba la siguiente expresión: “como no puedes hacer nada, hasta a eso (no hacer nada) te acostumbras”. Esta frase vendría a condensar uno de los puntos centrales en torno a los que se articulan las configuraciones narrativas que fueron dominantes buena parte de la investigación entre los trabajadores entrevistados. El sentimiento de fatalismo e impotencia experimentado ante una situación que se considera claramente como injusta es el eje discursivo principal. En torno a él se organizan las posiciones discursivas que se han ido mostrando a lo largo de los capítulos correspondientes, estas pivotan desde la aceptación acrítica, como una estrategia que busca obtener el mayor rendimiento posible dentro de la situación, hasta posiciones que detallan y toman conciencia de las injusticias que se perciben, llegando en el caso más extremo a tratar de articular estrategias que conduzcan a la limitación de los peores efectos y que dibujen como un horizonte casi utópico algo similar a la emancipación del dominio algorítmico, sin casi contemplarlo como una opción posible, al menos inicialmente.

Como objeto de investigación vivo, en el sentido de sujeto a un proceso interno de transformación que en parte queda recogido en el transcurso del trabajo de campo, los propios discursos también son una representación de esta transformación. Hemos comprobado cómo una parte de ellos partían de posiciones casi nostálgicas, rememorando un pasado mucho mejor que tampoco estaba demasiado alejado en el tiempo, pero que se percibía como algo ya perdido. Además, muchos de estos discursos se formulaban desde la comparación con situaciones sociales anteriores a la llegada de las plataformas, en algunos casos muy precarias, con lo que se hacía evidente una cierta idealización de la situación inicial. Es de hecho gracias a esta comparación que es posible establecer condiciones laborales tan exigentes como las que regían en el sector. Conviene volver a considerar en este sentido la influencia del contexto de austeridad y las cicatrices personales que había dejado, pero aplicando una mirada más larga, se percibe una sensación de derrota y conformismo que tiene sus orígenes mucho antes de

la Gran Recesión y que se puede localizar en los continuos procesos de concentración empresarial y progresiva precarización que llevan sucediendo en un contexto de transformación de las relaciones laborales y de la situación semiperiférica de la economía española de largo recorrido. La combinación de todos estos procesos socioeconómicos ha ido dejando una huella profunda en la experiencia de los trabajadores de mayor antigüedad y se hacen patentes en una especie de disciplinamiento conformista que aparecen en los discursos.

Una segunda cuestión importante nos remite a las configuraciones narrativas elaboradas respecto al papel de los algoritmos en particular y las formas de organización del trabajo impuestas por la platformización de manera más general. En este caso vemos cómo, en general, cuanto mayor es la experiencia acumulada mayor también es la sensación de que estos procedimientos no funcionan, o no lo hacen al menos de una manera favorable a los intereses de los propios trabajadores. La presencia de lo que se ha denominado anomalías son empleadas como ejemplos paradigmáticos del mal funcionamiento que estimulan elaboraciones discursivas que actúan como mecanismos de defensa y deslegitimación de estos procedimientos. Si bien, es importante señalar que en la mayoría de los casos los procesos de atribución de responsabilidades se dirigen a las compañías intermediarias como los verdaderos responsables de estos fallos, con lo que las plataformas consiguen así apartarse del punto de mira. En este sentido las configuraciones narrativas oscilan entre la confusión y el escepticismo y la desconfianza como sentimientos dominantes.

Resultan también muy interesantes las explicaciones acerca de una cierta capacidad de ejercer un tipo de atracción adictiva que se hace evidente en algunos de los aspectos insertos en la manera de organizar el trabajo. Estos testimonios evocan en cierto modo la cultura de taller identificada por Burawoy y la atracción casi hipnótica que él mismo experimenta inmerso en el juego de arreglárselas que describe. Aunque se pueden considerar como procedimientos destinados a fomentar el consentimiento con las reglas de juego impuestas, se podría decir que también operan en un espacio anterior de la conciencia, en el sentido de que casi consiguen generar un estímulo en términos puramente conductuales que despiertan algo visceral, casi de tipo orgánico, que lleva a entrar en competiciones con los compañeros por alcanzar los objetivos o a alargar la duración de la jornada laboral mucho más lejos de lo que sería recomendable en la búsqueda del siguiente servicio que seguro que es el mejor. Esto quizá remite a una

especie de sensación subjetiva de empoderamiento personal y de autoafirmación del yo, lo que en definitiva sirve para reforzar la fragmentación estructural de intereses que va indisolublemente asociada a la naturaleza propia de la actividad tal y como es organizada tras la aparición de las plataformas, pues en definitiva pone a unos contra otros a competir en un marco geográfico concreto en el que buscan los mejores servicios.

El mapa de las posiciones discursivas que se presenta en el cuerpo de la investigación nos permite organizar estas posiciones respecto al nivel de consentimiento, lo que sería una manifestación de la máxima expresión del control alcanzado por las plataformas, pues en cierto modo el consentimiento conduce a la interiorización de las reglas del control y a su traducción en forma de autocontrol. En este sentido se ha podido comprobar como el autocontrol es reforzado gracias los estímulos internos, los incentivos y, en forma negativa, las presiones procedentes de las tres fuentes de presión: plataformas, empresas y clientes. Pero también es necesario resaltar el papel jugado para lograr el consentimiento por situaciones externas al lugar de trabajo. Así, la elevada dependencia del trabajo se convierte en un elemento principal para forjar los procesos de autodisciplinamiento y autocontrol. Esto también emerge en los discursos en muchos casos, especialmente en lo que respecta a la narración de las experiencias anteriores y al sentimiento de cierto conformismo, pero también tiene que ver con la falta de alternativas que se percibe por parte de cualquier intento de llevar a cabo acciones colectivas.

En este sentido, tanto las experiencias personales como los discursos que circulan sirven para reforzar una actitud hacia las organizaciones sindicales muy orientada a la obtención de servicios y carente de cualquier imagen relacionada con la participación activa. Esto potencia la individualización y la fragmentación de intereses y supone un obstáculo para la articulación de resistencias. Las que finalmente se llevan a cabo en el ámbito colectivo son desarrolladas por individuos que cuentan con trayectorias propias de participación activa, tanto en el pasado en acciones sindicales en otros sectores, como en organizaciones ajenas a los propios sindicatos. Podría decirse que hay algo similar a un espíritu de resistencia que se porta y activa en el caso que se considera necesario, aunque también hay ejemplos de personas que han visto cómo se transforma su percepción en este sentido al entrar en contacto con las experiencias vividas en el sector.

Habría un último aspecto que es necesario considerar, que apenas se menciona en la investigación pero que en cierto sentido flota en el ambiente. Esto tiene que ver con las potenciales discriminaciones ejercidas a nivel interno entre los propios trabajadores, especialmente con respecto a las ejercidas por razón de género y de país de origen. Es cierto que mi condición de hombre y blanco nacido en este país impone un velo casi invisible que dificulta la observación de elementos en este sentido, al menos con respecto a lo que cabría esperar de alguien que ocupe posiciones sociales diferentes a estas. También es posible que esta doble condición genere un sesgo inconsciente en las posibles respuestas que encuentre en este sentido. Pero, en cualquier caso, teniendo en cuenta estos condicionantes de partida, llama la atención la ausencia en los discursos a referencias de corte discriminatorias, especialmente en un sector que está especialmente inclinado a posiciones de derecha, o incluso de extrema derecha, por lo que se puede percibir en muchos de los grupos de WhatsApp y en algunas de las entrevistas.

En el caso de las personas extranjeras sí es posible identificar alguna referencia más despectiva, principalmente en lo que respecta a la asociación que se produce entre el deterioro del sector y la presencia de migrantes que no conocen el idioma. Esta asociación sí sería una muestra de cierta xenofobia formulada desde posiciones defensivas que apelaría a la defensa de unas mejores condiciones de trabajo que se hace imposible debido a la posibilidad de conseguir mano de obra fácilmente. Pero esta perspectiva xenófoba formulada de una manera genérica no es percibida por las personas que han sido entrevistadas y que son migrantes, casi al contrario.

En el caso de la discriminación por razón de género los signos son mucho menores. Incluso en los primeros momentos de la investigación era habitual cuando realizaba entrevistas con mujeres preguntar acerca de las posibles dificultades añadidas que encontraban como resultado de su condición de género, pero es curioso como ellas apenas percibían ser víctimas de discriminación o la presencia de dificultades añadidas como resultado de su condición. De hecho, alguna entrevistada que trabajaba principalmente durante la noche interpretaba esta condición como una ventaja de cara prestar un servicio más confiable a otras mujeres que usaban las aplicaciones para desplazarse, pues de este modo infundían seguridad a estas mujeres clientas. En el caso más extremo, que es expuesto en el cuerpo de la investigación, en el que una conductora sufrió un episodio de acoso sexual durante la realización de un servicio, en el transcurso de la entrevista ella recurría a ejemplos de compañeros hombre que habían sufrido

episodios similares durante las celebraciones del Orgullo Gay, como tratando de restar importancia a su condición de mujer para que sucediera el hecho.

Esto es difícil de interpretar, por un lado, parecería como si la valía a nivel interno estuviera determinada por aspectos cuantificables, como la facturación, y relacionales que entran en juego en la interacción y sobre los que apenas se dispone de elementos de juicio. Por otro lado, parecería como si se requiriese una dosis extra de valor para llevar a cabo este trabajo que trasciende la condición de etnia o de género. En definitiva, estas personas circulan por la ciudad durante horas, yendo a lugares a veces inhóspitos y potencialmente inseguros para ellos y ellas, a menudo con dinero en efectivo y recogiendo a desconocidos de los que muchas veces no saben nada. Todas estas circunstancias parecen empujar a la necesidad de contar con esa dosis extra de valor que podría ser transversal.

### **Resistencias y sindicatos.**

Un aspecto que se hace presente en los discursos es una creciente deslegitimación de los procesos de organización del trabajo proporcionado por los propios algoritmos. Esto se ve motivado por el deterioro de las condiciones de mercado que provocan una especie de toma de conciencia acerca de la influencia que tienen estos procedimientos en un contexto de incremento exacerbado de la competencia, que además se ve reforzado por parte de las gestoras quienes también hacen crecer la propia presión que ejercían sobre los trabajadores y generan un clima que multiplicaba los efectos más asfixiantes derivados del incremento de la competencia.

Ambos factores, tanto la deslegitimación como el incremento de las presiones, son elementos necesarios, pero no suficientes para estimular respuestas en forma de resistencias por parte de los trabajadores. Es necesario considerar que el modelo Uber está concebido en el diseño para no tratar en ningún caso con cualquier tipo de expresión procedente de la articulación colectiva de intereses de sus trabajadores. Esto es algo que hay que tener muy presente. No hay canal alguno para ello y no se reconoce legitimidad, al menos en su formulación original, para este tipo de expresiones. Su diseño está pensado para individualizar las relaciones laborales hasta el nivel máximo

posible y cuenta con multitud de resortes para cumplir con este objetivo. Las quejas y el descontento expresado de manera individual apenas son tenidas en cuenta, o esta es la percepción más extendida entre sus trabajadores.

La inexistencia de este tipo de canales se une al hecho de que los conductores comprenden que el sistema de organización del proceso de trabajo regido por algoritmos está plagado de arbitrariedades y lo que hemos denominado anomalías, refiriendo así las diferencias entre la explicación oficial del modo de funcionamiento y las propias experiencias personales. De cara a poder expresar el descontento y a llevar a cabo acciones que permitan poner de manifiesto la oposición a alguno de los aspectos que lo motivan, la arbitrariedad se puede interpretar como un problema añadido, pues en caso de contrariar a la dirección de las empresas, o a las propias plataformas, esta misma arbitrariedad puede aplicarse sobre el trabajador díscolo, llegando incluso, como ejemplo externo, a quedarse durante un tiempo prolongado sin recibir servicios, como expresa un conductor entrevistado. Pero es que incluso el hecho de no obedecer y cumplir punto por punto con las exigencias también es interpretado por alguna de las personas entrevistadas como una circunstancia que puede motivar que el trabajador quede incluido en una tipología realizada por parte de las plataformas, o las gestoras, que conllevaría también estar en peores condiciones a la hora de alcanzar los objetivos.

En definitiva, la indeterminación acerca de las reglas claras que rigen el proceso de asignación de servicios tiene potentes efectos disciplinadores, amplificadas en el caso español por la confusión acerca de la verdadera capacidad de agencia de cada uno de los actores que actúan a los mandos, tanto empresas como plataformas. A esto hay que añadir un último efecto disciplinador que sería la falta de alternativas laborales viables para una parte importante de las personas que integran estas plantillas debido a la posición de debilidad en la que se sitúan en un mercado laboral que prácticamente las expulsó durante la Gran Recesión.

Y, sin embargo, a pesar de todas estas circunstancias, estas personas fueron desarrollando un abanico de acciones encaminadas a desarrollar procedimientos de resistencia de distinto tipo, en primer lugar, en el nivel individual de la acción. Estos iban desde ignorar determinadas señales procedentes de las aplicaciones a llevar a cabo estrategias para eludir los servicios que no se consideran rentables sin quedar registrados como rechazos explícitos. Todos los ejemplos en este sentido que se han desglosado a lo largo de la presentación de los resultados pueden ser considerados

como estrategias reactivas, aunque más pasivas que activas. Son pequeñas desobediencias que apenas cuestionarían el orden jerárquico ni las instrucciones recibidas, sino que más bien tan solo ignoran una parte de ellas, aquellas que se consideran que les perjudica. Muchas de estas estrategias pasivas se ven reforzadas y estimuladas también por el contexto de fuerte competencia, pues en el fondo conducen a obtener mejores resultados con menores esfuerzos.

En segundo lugar, también han sido identificadas una serie de estrategias individuales que sí comienzan a poner en peligro algunos fundamentos en los que se sostiene el orden establecido. Estas serían de tipo más activo, aunque aún reactivas, es decir, en respuesta a los abusos y los excesos de presión que ejercen las compañías intermediarias y consistirían en acudir a los tribunales a reclamar el cumplimiento de detalles como la duración de las jornadas o la ilegalidad patente de muchas de las sanciones que se llegan a aplicar a estos trabajadores que no cumplen con los criterios numéricos que se les asigna por parte de las empresas o se comportan de una manera que las empresas no considera adecuada. Es necesario señalar que los resultados favorables obtenidos por muchas de estas denuncias fueron un elemento fundamental a la hora de elaborar estrategias de tipo colectivo, especialmente a la hora de hacer valer los resultados de estas sentencias en los procesos de negociación colectiva. Por ello, este tipo de situaciones, aunque estén formuladas desde el nivel individual de la acción, tienen la consecuencia indirecta de que afectan al nivel colectivo, señalando un posible camino que otros estarían en condiciones de seguir.

Este tipo de soluciones fueron posibles gracias a lo que podemos considerar como una consecuencia indeseable de los mecanismos legales para lograr la implantación del modelo. Gracias a ello no fue necesario librar la batalla legal por la laboralidad que se dio en otros contextos nacionales. En este caso solo fue necesario que el consentimiento se resquebrajase y las presiones creciesen para que algunos de estos trabajadores decidiesen romper con algunos de los aspectos presentes en el corsé que les había sido impuesto a través de la figura del falso asalariado. Esta misma laboralidad por defecto también ofreció la posibilidad de prestar una vía legal para conseguir establecer procedimientos de resistencia colectiva por medio de la implantación sindical que se hizo obligatoria debido al aumento del tamaño de las flotas.

Sin embargo, en la presentación de resultados hemos visto cómo se impulsa desde arriba, con la participación activa de las empresas, un primer movimiento con el

objetivo claro de tratar de controlar el proceso de implantación sindical y eliminar todos los posibles efectos reivindicativos que pudiera albergar. Para ello se recurrió a las estructuras institucionales de un sindicato que ya existía en el sector del transporte y que veía así un beneficio propio derivado de la posibilidad de expandirse, siendo este su objetivo principal. Por el contrario, los sindicatos mayoritarios, CCOO y UGT, especialmente la primera central sindical, perdieron un tiempo precioso debido, principalmente, a su incomprensión del fenómeno.

A su vez, el contexto de creciente pérdida de legitimidad de los procedimientos propios de organización del trabajo insertos en el modelo propició un acercamiento a los sindicatos realizado por parte de grupos de trabajadores y trabajadoras, inicialmente por su cuenta. Eran ellos y ellas quienes se acercaban inicialmente a las estructuras organizativas sindicales que habían dejado que creciese un sector sin apenas haber constatado este crecimiento. De hecho, esta relativa autonomía fue clave en algunos momentos para poder contrarrestar el efecto de ciertas estrategias llevadas a cabo por las empresas destinadas a eliminar cualquier rival posible en los procesos de elecciones sindicales.

Una conclusión evidente de todo este proceso es que solo como resultado de la acción organizada de grupos dispersos de trabajadores fue posible implicar a las estructuras institucionalizadas de las organizaciones sindicales, además de influir en el marco dominante en los medios sobre el sector, logrando que pasase de encuadrarse exclusivamente como un problema de competencia entre intereses empresariales contrapuestos a uno donde tenía cabida hablar de los excesos laborales que caracterizaban al propio sector.

Igualmente, es necesario tener en cuenta que estos trabajadores más activos en los procesos de resistencia, como resultado del proceso de institucionalización, obtuvieron también un mayor nivel de protección. Cuando consiguen formar una candidatura y obtener representación a través de los cauces legalmente establecidos, resulta más difícil que se vean sometidos a situaciones de intensificación del control y persecución. Posiblemente la institucionalización reste cierta frescura y margen de acción, pero garantiza un soporte legal que permite llevar a cabo la acción sindical con cierta seguridad. Además, proporciona cierta visibilidad de cara al resto de compañeros, y se incrementa el nivel de eficacia de su acción. Así que los procesos de institucionalización de la acción sindical tienen pros y contras, pero desde fuera parece que el balance es



muy positivo en lo que respecta a la defensa de los derechos básicos de los trabajadores. Lo que se pueda perder en frescura y atrevimiento, a causa de la ralentización de los procesos decisorios, o una cierta desconexión puntual entre las necesidades de los delegados y delgadas de base y lo que se decide en instancias superiores, se gana en términos de seguridad y eficacia para la acción sindical, resultando, por tanto, uno de los principales obstáculos que han servido para limitar en gran medida muchos de los excesos sobre el derecho laboral que llevaba implícito en su diseño el modelo Uber, caracterizado por la sobreexplotación de la fuerza de trabajo. Mucho más si consideramos que la enorme fragmentación de intereses, producida como resultado de unas condiciones estructurales diseñadas con el fin de poner a competir a todos contra todos, da como resultado una fuerza laboral especialmente difícil de embarcar en procesos colectivos de reivindicación de los derechos, como manifestaciones, concentraciones, o, mucho más impensable, huelgas. Lo cierto es que, aunque se pueda calificar como éxito para los derechos de los trabajadores las garantías obtenidas como consecuencia de la implantación sindical y la firma del convenio colectivo para la Comunidad de Madrid, es necesario señalar que la posibilidad de llevar adelante alguna acción colectiva que se salga de los canales institucionalizados, como huelgas o manifestaciones es poco menos que una quimera impensable, pues la fragmentación de intereses sigue siendo la nota dominante. Lo conseguido a través de la institucionalización se limita a poner freno a los excesos y a proporcionar herramientas para garantizar el cumplimiento de los derechos ya adquiridos, incluso en el caso de muchas empresas ni siquiera esto.

Por su parte, en lo que respecta a la actuación de las organizaciones sindicales establecidas, las conclusiones deben ir necesariamente en dos sentidos. Por un lado, el papel jugado por SLT, consistente en posponer el conflicto con el fin, supuestamente, de priorizar la representación para ganar fuerza en los procesos de negociación posterior, estrategia compartida en algunas empresas por UGT durante los primeros años, se puede considerar que les acercaba en gran medida a los intereses de la patronal, que actúa a su vez en representación de los propios intereses de las plataformas. De hecho, en el momento de finalizar la redacción de esta tesis, la imagen que domina en el sector sobre esta fuerza sindical se acerca mucho a la de un sindicato favorable a los intereses de la patronal. Lo cierto es que esta organización supo identificar muy pronto el papel que podía jugar, beneficiándose así del proceso de crecimiento e implantación

del sector, al tomar la delantera a las otras dos grandes centrales sindicales, y especialmente a CCOO. Allí donde consigue mantener una presencia importante lo hace a base de desplegar un catálogo de servicios ofrecidos a los afiliados que se sirve y refuerza la imagen de un sindicato como una agencia, una imagen muy extendida entre las personas que trabajan en el sector.

La dirección que estaba al mando en el caso de UGT actúo al inicio tratando de ocupar una postura intermedia, poniendo por delante la defensa de los puestos de trabajo como un bien superior, por encima de que estos empleos se crearan cumpliendo el derecho laboral. Es cierto que, sobre todo como resultado de las presiones procedentes de los propios delegados, la postura actual de la dirección ha virado hacia posiciones donde la defensa de sus derechos sea el principal objetivo. Si bien, la línea de fractura que atraviesa a la totalidad de los trabajadores del sector, decidir entre si la prioridad es crear buenas condiciones para poder incrementar la facturación, frente a quienes postulan que lo fundamental es conseguir normalizar las jornadas laborales de cuarenta horas semanales, esto es, la fractura entre quienes abogan por aceptar la plataformización y quienes promueven una desplataformización del sector, aparece también en el propio seno de los delegados de UGT con mayor fuerza que en las otras dos centrales.

Finalmente, las conclusiones para el caso de CCOO deben organizarse en torno a la transición desde la incomprensión inicial a pasar a ser, en la mayoría de las ocasiones, la central sindical más activa y firme en la defensa del cumplimiento del derecho laboral. La incomprensión inicial pone de manifiesto la debilidad de algunas de las estrategias de cierta izquierda más tradicional respecto al trabajo de plataforma en general, pero de manera muy particular respecto a la situación generada tras la llegada de Uber a España. La idea de la defensa por encima de todo de los servicios públicos, considerando al taxi como el principal perjudicado y representante de estos servicios públicos, fue un eslogan fácil, y seguramente orientado por buenas intenciones, que servía para enmarcar la problemática en los términos más rentables para la propia estrategia de Uber. Así el espacio de posiciones quedaba delimitado entre los defensores de los servicios públicos, por un lado, y los partidarios del libre mercado y la competencia por otro. Estos podían etiquetar a los primeros como contrarios a la modernización, partidarios de los monopolios y promotores de la ineficiencia.

Sin embargo, este marco resulta contraproducente para los propios trabajadores, especialmente una vez que se las plataformas han conseguido encontrar el espacio legal para establecerse y ya no se van a marchar. Además de que, en cierto modo, paraliza las posibilidades de pasar a la acción por parte de las centrales sindicales que reclaman para sí un espíritu más combativo. Esta incompreensión inicial se da la vuelta cuando empiezan a acudir trabajadores, afiliados y sin afiliar, planteando sus problemas en el área de defensa jurídica. Es decir, son los propios trabajadores, afiliados de base, que muchos de ellos luego se convertirán en delegados, los que empujan a la organización para logra ponerla en marcha. Esto supone un retraso, en un proceso acelerado de implantación, que tuvo consecuencias de cara a dificultar el reconocimiento y la consolidación de ciertos derechos en el sector.

Un último aspecto a considerar, como conclusión general de la posición ocupada por las organizaciones sindicales, es que siguen teniendo problemas para entender todas las implicaciones derivadas de la implantación de los procedimientos algorítmicos de organización del trabajo. Si en el caso de SLT no parece haber ningún interés en ello, aceptándose de forma natural como un simple mecanismo de distribución de los servicios más. Pero tanto en UGT como en CCOO, se aprecia una brecha entre las cúpulas jerárquicas que participan en eventos internacionales dedicados al estudio de las consecuencias y producen literatura gris para ello, frente a los integrantes de la propia organización que están a pie de tajo y tiene contacto diario con los trabajadores, ya sea en procesos de asesoramiento, negociación o empeñados en ampliar la representación. La estrategia adoptada por este tipo de mando intermedios de la acción sindical es trasladar la problemática algorítmica a la gramática propia del tipo de conflictos convencionales que venían encontrándose hasta antes de que estos nuevos procedimientos aparecieran. Aunque en muchas ocasiones esta estrategia pueda tener resultados fértiles, especialmente en lo relacionado con la posible discriminación algorítmica o la intensificación del ritmo de trabajo, es necesario revisar los viejos enfoques para seguir incorporando mejoras en lo relativo a la acción de los algoritmos cuando son situados en el centro de la organización del proceso de trabajo.

### **Futuros desarrollos de la investigación.**

Parece que uno de los valores de esta investigación procede de haber podido adentrarse en un sector en el que se trata de implantar una serie de lógicas propias del capitalismo de plataforma. Sin embargo, es posible comprobar que muchas de las lógicas presentes en el modelo Uber se van extendiendo con el paso del tiempo a cada vez más sectores laborales amenazados por procedimientos encubiertos de plataformización y algocracia. Cuestiones como la medición personalizada del rendimiento, el incremento del control ejercido mediante criterios opacos que son automatizados o la introducción de un conjunto de estímulos orientados a limitar el margen de acción y a manipular la percepción con el objetivo de obtener el consentimiento, serían tan solo algunos ejemplos de los mecanismos introducidos en este sector pero que se extienden a cada vez más ámbitos laborales. Por ello, además de la posibilidad de profundizar en este mismo campo, en el que esta investigación tan solo consigue adentrarse y marcar algunos hitos, sería útil seguir comprobando los efectos de este tipo de procedimientos y su capacidad de penetración en otras profesiones susceptibles de ser plataformizadas.

## REFERENCIAS

- Adyen. (22 de julio de 2015). Uber Taps Its Global Payments Partner, Adyen, to Expand into Morocco. <https://www.adyen.com/press-and-media/uber-taps-its-global-payments-partner-adyen-to-expand-into-morocco>
- AFI (2017). Impacto socioeconómico de la modernización de los servicios VTC. Analistas Financieros Internacionales”. Disponible en: [https://www.almendron.com/tribuna/wp-content/uploads/2017/05/completo-170510\\_informe.pdf](https://www.almendron.com/tribuna/wp-content/uploads/2017/05/completo-170510_informe.pdf)
- Agger, B. (2011). iTime: Labor and life in a smartphone era. *Time & Society*, 20(1), 119–136. <https://doi.org/10.1177/0961463X10380730>
- Aglietta, M. (1999). *Regulación y crisis del capitalismo: La experiencia de los Estados Unidos*. Siglo XXI.
- Aibar, E. (1996) La vida social de las máquinas: orígenes, desarrollo y perspectivas actuales en la sociología de la tecnología. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. 76., pp 141-170
- Ajunwa, I. (2020), “The ‘black box’ at work”, *Big Data and Society*, Vol. 7 No. 2, doi: 10.1177/2053951720938093.
- Alonso, L.E. (1986). La producción social de la necesidad. *Economistas*, 4 (18), 26-31.
- Alonso, L.E. (1998). *La mirada cualitativa en sociología*. Editorial Fundamentos.
- Alonso, L.E. (2000). *Trabajo y posmodernidad: el empleo débil*. Fundamentos.
- Alonso, L.E. (2005) *La era del consumo*. Siglo XX
- Alós Moner R. (2008). Segmentación de los mercados de trabajo y relaciones laborales. El sindicalismo ante la acción colectiva. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26(1), 123-148
- Andrejevic, M. B. (2014). The big data divide. *International Journal of Communication*, 8(1), 1673–1689.

- Aneesh, A. (2009). Global Labor: Algoratic Modes of Organization. *Sociological Theory*, 27(4), 347–370. <http://www.jstor.org/stable/40376117>
- Arribas Macho J. M. (1994). Antecedentes de la sociedad de consumo en España: de la dictadura de Primo de Rivera a la II República. *Política y Sociedad*, 16, 149. <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO9494120149A>
- Arribas Macho, J.M., De Lucas, A., y Mañas, B. (2013). *Sociología del consumo e investigación de mercados*. UNED
- Arrieta-Ibarra, I., Goff, L., Jiménez-Hernández, D., Lanier, J., y Weyl, E. G. (2018). Should We Treat Data as Labor? Moving beyond “Free.” *AEA Papers and Proceedings*, 108, 38–42. <https://www.jstor.org/stable/26452701>
- Arrington, M. (31 de Agosto de 2010) What If UberCab Pulls An Airbnb? Taxi Business Could (Finally) Get Some Disruption, *TechCrunch*, <https://techcrunch.com/2010/08/31/what-if-ubercab-pulls-an-airbnb-taxi-business-could-finally-get-some-disruption/>
- Ayala L., y Cantó O. (2020). Mercado de Trabajo y Desigualdad, en A. Blanco, A. Chueca, J. A. López-Ruiz y S. Mora (coord.) *Informe España 2020*. Pp 173-220. Universidad Pontificia de Comillas.
- Bain, P., y Taylor, P. (2000). Entrapped by the ‘electronic panopticon? Worker resistance in the call centre, *New Technology, Work and Employment*, Vol. 15 No. 1, pp. 2-18.
- Baño León, J.M. (2017). Informe sobre la regulación jurídica de las VTC en relación al taxi. <https://www.taxi-companys.com/wp-content/uploads/2021/03/bano-leon-Informe-regulacion-juridica-VTC.pdf>
- Barbero, A. B. (4 de marzo de 2020). Es ilegal solicitar a los trabajadores un certificado de antecedentes penales. *Cinco Días*. [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/04/legal/1583308093\\_990351.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/04/legal/1583308093_990351.html)
- Barbrook R., y Cameron A. (1996) The Californian ideology, *Science as Culture*, 6:1, 44-72, DOI: 10.1080/09505439609526455
- Bastani, A. (2020). *Comunismo de lujo totalmente automatizado*. Antipersona.

- Beer, D. (2017). The social power of algorithms, *Information, Communication & Society*, 20(1), 1-13, <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1216147>
- Bell, D. (1976). *El advenimiento de la sociedad post-industrial: un intento de prognosis social*. Alianza Editorial.
- Berg, J., y Johnston, H. (2019). Too Good to Be True? A Comment on Hall and Krueger's Analysis of the Labor Market for Uber's Driver-Partners. *ILR Review*, 72(1), 39–68. <https://doi.org/10.1177/0019793918798593>
- Bergeaud, A., Cette, G., y Lecat, R. (2016), Productivity Trends in Advanced Countries between 1890 and 2012. *Review of Income and Wealth*, 62: 420-444. <https://doi.org/10.1111/roiw.12185>
- Bertaux, D. (2005). *Los relatos de vida*. Ediciones Bellaterra.
- Bhuiyan, J., y Warzel, Ch. (19 de noviembre de 2014). "God View": Uber Investigates Its Top New York Executive For Privacy Violations. *BuzzFedNews*. <https://www.buzzfeednews.com/article/johanabhuiyan/uber-is-investigating-its-top-new-york-executive-for-privacy#.qs5GAa7dV7>
- Bohn S, y Thorman T. (2020). Income inequality in California. *Public Policy Institute of California/Just the Facts Blog*, January. <https://www.ppic.org/publication/income-inequality-in-california/>
- Bond, R., Fariss, C., Jones, J. et al. (2012). A 61-million-person experiment in social influence and political mobilization. *Nature* 489, 295–298 (2012). <https://doi.org/10.1038/nature11421>
- Boboc, S. (2021). *Las plataformas en línea y el transporte discrecional de viajeros por carretera*. Tesis Doctoral Universitat Jaume I.
- Bourdieu, P. (1997), *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Anagrama,
- Boyd, D, Crawford, K (2012) Critical questions for big data: Provocations for a cultural, technological, and scholarly phenomenon. *Information, Communication & Society* 15(5): 662–679. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.678878>
- Botsman, R., y Rogers, R. (2010). *What's mine is yours: The Rise of Collaborative Consumption*. Harper Collins.

Boutueil, V., Quillerier, T., y Voskoboinikova, A. (2019). Benefits and Pitfalls of Deregulating Taxi Markets: Can Contrasted Case Studies Help Inform the Debate? *Transportation Research Record*, 2673(11), 726–736.

<https://doi.org/10.1177/0361198119847974>

Braverman, H. (1975) *Trabajo y capital monopolista. La degradación del trabajo en el siglo XX*. Editorial Nuestro Tiempo.

Brenner, R. (2009a). *La economía de la turbulencia global. Las economías capitalistas avanzadas de la larga expansión al largo declive, 1945-2005*. Akal.

Brenner, R., (2009b). Un análisis histórico-económico clásico de la actual crisis. *Apuntes del Cenes*, XXVIII (47), 11-22.

Briggs, A., y Burke, P. (2002). *De Gutenberg a Internet: una historia social de los medios de comunicación*. Taurus.

Brumley, J, (10 de mayo de 2021). More quarterly losses from Uber, Lyft suggest the current ride hailing model just doesn't work. *The Motley Fool*.

<https://www.fool.com/investing/2021/05/10/quarterly-losses-uber-lyft-confirm-ride-hailing/>

Burawoy, M. (1989). *El consentimiento en la producción*. Ministerio de Trabajo.

Burrell, J. (2016). How the machine 'thinks': Understanding opacity in machine learning algorithms. *Big Data & Society*, 3(1).

<https://doi.org/10.1177/2053951715622512>

Burrell, J., y Fourcade, M. (2021). The Society of Algorithms. *Annual Review of Sociology*, 47, 213-237 <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-090820-020800>

Butler, S. (19 de febrero de 2021). Uber drivers entitled to workers' rights, UK supreme court rules. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/technology/2021/feb/19/uber-drivers-workers-uk-supreme-court-rules-rights>

Cabanatuan, M. (7 de octubre de 2012). Putting brakes on ride-sharing apps. *San Francisco Gate*. <https://www.sfgate.com/bayarea/article/Putting-brakes-on-ride-sharing-apps-3927193.php>



Calderón, J. A. (2008). Postface: Burawoy et la théorie du procès de travail. Généalogie d'un paradigme de la sociologie du travail , *Tracés. Revue de Sciences humaines*. DOI : <https://doi.org/10.4000/traces.391>

Calo, R., y Rosenblat, A. (2017). The taking economy: Uber, information, and power (March 9). *Columbia Law Review, Vol. 117, University of Washington School of Law Research Paper No.2017-08*, doi: 10.2139/ssrn.2929643.

Callejo, J. (2009). El nivel tecnológico de la investigación social. En J. Callejo, C. del Val, J. Gutiérrez y A. Viedma (coord.). *Introducción a las técnicas de investigación social*, pp 17-41. Editorial Universitaria Ramón Areces.

Campolo A., y Crawford K. (2020) Enchanted determinism: Power without responsibility in artificial intel-ligence. *Engaging Science, Technology, and Society* 6: 1-19 <https://doi.org/10.17351/ests2020.277>

Cancela, E., y Jiménez, A. (2020). *La economía política del capitalismo digital en España*. Fundación instituto 25 de mayo para la democracia: <https://instituto25m.info/wp-content/uploads/2020/12/Working-Paper-INSTITUTO-25M.pdf>

Cañigüeral, A. (14 de abril de 2014). Primicia: UberPOP se lanza en Barcelona. *Consumo colaborativo*: <https://www.consumocolaborativo.com/2014/04/14/primicia-uberpop-se-lanza-en-barcelona/>

Cardon, D. (2018). *Con qué sueñan los algoritmos*. Dado ediciones.

Carson, B. (18 de agosto de 2016). Travis Kalanick on Uber's bet on self-driving cars: 'I can't be wrong'. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/travis-kalanick-interview-on-self-driving-cars-future-driver-jobs-2016-8>

Carson, B. (20 de mayo de 2017). Uber may charge you more based on where you're going. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/uber-controversial-pricing-charging-more-based-on-neighborhood-2017-5>

Casilli, A., (2021). *Esperando a los robots*. Punto de vista editores.

Casilli, A., y Posada. J. (2019) The Platformization of Labor and Society. En M. Graham y W. H. Dutton. (eds) *Society and the Internet. How Networks of Information and Communication are Changing Our Lives*. pp.293-306, Oxford University Press,

- Castel, R. (1997). *Las metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Paidós.
- Castells, M. (2000) *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen I. La sociedad red*. Alianza Editorial.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza Editorial.
- Castells, M. (2012). *Redes de indignación y esperanza: los movimientos sociales en la era de internet*. Alianza Editorial.
- Castro, L., Castro, M.A., y Morales, J. (2009) *Metodología de las ciencias sociales. Una introducción crítica*. Tecnos.
- Celis Bueno, C., y Schultz, M.J. (2021) Extractivismo de datos. En: Celis Bueno y Schultz, *Imaginación maquinaica*. Recuperado de <http://imaginacionmaquinica.cl/extractivismo-de-datos>
- Chang, Y., Winston, C., Yan, J. (2022). Does Uber benefit travelers by price discrimination? *The Journal of Law and Economics*. Vol. 65, Number S2 <https://doi.org/10.1086/721266>
- Chen, M. K., Chevalier, J., Roessi, P. y Oehlsen, E. (2019). The value of flexible work: Evidence from Uber drivers. *Journal of Political Economy*, 127, no. 6, pp. 2735– 2794.
- Chen, M. K., y Sheldon, M. (2016). Dynamic pricing in a labor market: Surge pricing and flexible work on the Uber platform. *Ec*, 16, 455.
- Christin, A. (2020) The ethnographer and the algorithm: beyond the black box. *Theory and Society* 49, 897–918 <https://doi.org/10.1007/s11186-020-09411-3>
- Christin, A., & Lewis, R. (2021). The Drama of Metrics: Status, Spectacle, and Resistance Among YouTube Drama Creators. *Social Media + Society*, 7(1). <https://doi.org/10.1177/2056305121999660>
- Cinco Días*. (23 de diciembre de 2011). Un fundador de Tuenti se pasa a los coches de lujo bajo demanda. *Cinco Días*. [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2011/12/23/empresas/1324651184\\_850215.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2011/12/23/empresas/1324651184_850215.html)

*Cinco Días*. (29 de julio de 2022). Cabify creció un 31% en ingresos en 2021 y roza ya la rentabilidad. *Cinco Días*.

[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/07/28/companias/1659024494\\_779373.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/07/28/companias/1659024494_779373.html)

City of Chicago (2019). Transportation network providers and congestion In the city of Chicago.

[https://www.chicago.gov/content/dam/city/depts/bacp/Outreach%20and%20Education/MLL\\_10-18-19\\_PR-TNP\\_Congestion\\_Report.pdf](https://www.chicago.gov/content/dam/city/depts/bacp/Outreach%20and%20Education/MLL_10-18-19_PR-TNP_Congestion_Report.pdf)

Cocola-Gant, A., y Gago, A. (2021). Airbnb, buy-to-let investment and tourism-driven displacement: A case study in Lisbon. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 53(7), 1671–1688. <https://doi.org/10.1177/0308518X19869012>

Cohen, S. G., y Ledford, G. E. (1994). The Effectiveness of Self-Managing Teams: A Quasi-Experiment. *Human Relations*, 47(1), 13–43.

<https://doi.org/10.1177/001872679404700102>

Collier, R., Dubal, V., y Carter, C. (2018). Disrupting Regulation, Regulating Disruption: The Politics of Uber in the United States. *Perspectives on Politics*, 16(4), 919-937. doi:10.1017/S1537592718001093

Conde, F. (2010). *Análisis Sociológico del sistema de discursos*. Centro de Investigaciones Sociológicas.

Conger, K. (11 de diciembre de 2017). Uber's Massive Scraping Program Collected Data About Competitors Around The World. *Gizmodo*. <https://gizmodo.com/ubers-massive-scraping-program-collected-data-about-com-1820887947>

Coriat, B. (1982). *El taller y el cronómetro: Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la población en masa*. Siglo XXI.

Cortés, I. (3 de marzo de 2021). Conductores VTC: la pausa entre dos trayectos computa como tiempo de trabajo. *Cinco Días*.

[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/03/01/legal/1614599818\\_627367.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/03/01/legal/1614599818_627367.html)

Corporate Europe Observatory. (11 de julio de 2022). Uber: an EU lobby profile

<https://corporateeurope.org/en/uber-eu-lobby-profile>

Cramer, J., y Krueger A, B. (2016). Disruptive Change in the Taxi Business: The Case of Uber. *American Economic Review*, 106 (5): 177-82. DOI: 10.1257/aer.p20161002

Crawford, K. (2023). *Atlas de la IA*. Ned Ediciones.

Cruz Peña, J. (3 de marzo de 2023). Un millar de vehículos VTC opera de forma irregular en Madrid con licencias de otras CCAA. *El Confidencial*.

[https://www.elconfidencial.com/empresas/2023-03-03/madrid-detecta-mas-de-1-000-vehiculos-vtc-muchos\\_3585713/](https://www.elconfidencial.com/empresas/2023-03-03/madrid-detecta-mas-de-1-000-vehiculos-vtc-muchos_3585713/)

Davis, G.F. (2016). What might replace the modern corporation? Uberization and the web page enterprise. *Seattle University Law Review*, Vol. 39 No. 2016, p. 501.

De Groen, W.P., Lhernould, J-P., Robin-Olivier, S., Lenaerts, K., Waeyaert, W., Giacumacatos, E., Smits, I., Hauben, H., Kilhoffer, Z. (2020), Study to gather evidence on the working conditions of platform workers. *Publications Office of the European Union*

De Juana, R. (9 de diciembre de 2015). Cabify: "somos de las empresas más inspeccionadas de España". *Muy Pymes*.

<https://www.muypymes.com/2015/12/09/somso-empresas-inspeccionadas-espana>

De Kloet, J., Poell, T., Guohua Z., y Yiu Fai, Ch. (2019) The platformization of Chinese Society: infrastructure, governance, and practice, *Chinese Journal of Communication*, 12:3, 249-256. <https://doi.org/10.1080/17544750.2019.1644008>

De la Fuente, A. (28 de abril de 2020). Una sentencia reconoce que trabajadores de VTC trabajan 12 horas al día pero solo les pagan 8. *Público*.

<https://www.publico.es/economia/sentencia-reconoce-trabajadores-vtc-12-horas-dia-les-pagan-8.html>

de-Miguel-Molina, M., de-Miguel-Molina, B. and Catalá-Pérez, D. (2021). The collaborative economy and taxi services: moving towards new business models in Spain, *Research in Transportation Business and Management*, Vol. 39, doi: 10.1016/j.rtbm.2020.100503.

De Rivera, J. (2020). A Guide to Understanding and Combatting Digital Capitalism. *Triple C*. Vol 18 (2): 725-743, 2020 DOI: <https://doi.org/10.31269/triplec.v18i2.1173>

Dehal, D. (24 de julio de 2017) Roombas have been busy mapping our homes, and now that data could be shared. *The Verge*.

<https://www.theverge.com/2017/7/24/16021610/irobot-roomba-homa-map-data-sale>

- Deleuze, G. (2006) Post-scriptum sobre las sociedades de control, Polis [En línea], 13 | 2006: <http://journals.openedition.org/polis/5509>
- Dempsey, P. S., (1996) Taxi Industry Regulation, Deregulation, and Reregulation: The Paradox of Market Failure. *University of Denver College of Law, Transportation Law Journal*, Vol. 24, Issue 1, pp. 73-120 (1996), Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2241306>
- Doménech Pascual, G. (2015) La regulación de la economía colaborativa. El caso Uber contra el taxi *Ceflegal. Revista práctica de Derecho*. 175-176 61 104
- Dourish, P. (2016). Algorithms and their others: Algorithmic culture in context. *Big Data & Society*, 3(2). <https://doi.org/10.1177/2053951716665128>
- Dubal, V. (2017). The Drive to Precarity: A Political History of Work, Regulation, & Labor Advocacy in San Francisco's Taxi & Uber Economies. *38 Berkeley J. Emp. & Lab. L.* 73. Available at: [https://repository.uchastings.edu/faculty\\_scholarship/1589](https://repository.uchastings.edu/faculty_scholarship/1589)
- Dubal, V. (2023). On Algorithmic Wage Discrimination. *UC San Francisco Research Paper No. Forthcoming*, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4331080>
- Durand, C. (2021) *Tecnofeudalismo. Crítica de la economía digital*. La Cebra y Kaxilda.
- Durkheim, E. (1994) *Las reglas del método sociológico y otros escritos*. Alianza Editorial
- Durkheim, E. (2001) *La división del trabajo social*. Akal.
- Durkheim, E. (2006) *El Suicidio. Estudio de sociología*. Miño y Dávila Editores.
- Edelman, B. (2017). Uber Can't Be Fixed — It's Time for Regulators to Shut It Down, *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2017/06/uber-cant-be-fixed-its-time-for-regulators-to-shut-it-down>
- Edgell, S. (2012). *The Sociology of Work: Continuity and Change in Paid and Unpaid Work*. SAGE Publications.
- Edgell, S. (2019) The historical transformation of work, en Granter, E., Edgell, S. (Eds) *The Sociology of Work: Continuity and Change in Paid and Unpaid Work*. Pp 1-32 SAGE Publications.

Edwards, R. (1979). *Contested terrain: The transformation of the workplace in the twentieth century*. Basic Books.

Edwards, P.K. (1990). *El conflicto en el trabajo*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Edwards, P. K., y Scullion, H. (1987). *La organización social del conflicto laboral: control y resistencia en la fábrica*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

*El País* (4 de junio de 2018). Microsoft compra GitHub, la mayor plataforma de software libre. *El País*:

[https://elpais.com/tecnologia/2018/06/04/actualidad/1528122972\\_585607.html](https://elpais.com/tecnologia/2018/06/04/actualidad/1528122972_585607.html)

*El Plural* (27 de septiembre de 2018). Manifestación de los VTC en Madrid contra el decreto que les regulará. *El Plural*. [https://www.elplural.com/politica/conductores-vtc-manifestacion-madrid-decreto-ley-gobierno\\_203747102](https://www.elplural.com/politica/conductores-vtc-manifestacion-madrid-decreto-ley-gobierno_203747102)

Erhardt, G.D., Roy, S., Cooper, D., Sana, B., Chen, M. y Castiglione, J., (2019). Do transportation network companies decrease or increase congestion? *Science Advances*, 5(5), p.eaau2670. DOI: 10.1126/sciadv.aau2670

Esping-Andersen, G. (1993). *Los tres mundos del estado del bienestar*. Alfons el Magnanim.

Esteve-Segarra, M. A., y Todolí-Signes, A. (2021). Cesión ilegal de trabajadores y subcontratación en las empresas de plataforma digitales. *Revista de derecho social*, (95), 37-64.

Éticas, Taxi Project, y Observatorio TAS. (2023). *Adversarial audit of ride-hailing platforms: Algorithmic compliance with competition, labor and consumer law in Spain*. Association Éticas Research and Innovation. Taxi Project 2.0. Observatorio TAS”

Ewans, W. (12 de diciembre de 2016). Uber said it protects you from spying. Security sources say otherwise. *Reveal*. <https://revealnews.org/article/uber-said-it-protects-you-from-spying-security-sources-say-otherwise/>

Federici, S. (2016). *Calibán y la bruja: mujeres, cuerpo y acumulación primitiva*. Traficantes de Sueños

- Fernández, R., Adriaans, I., Kingle, T., y Hendrikse, R. (2020). Engineering digital monopolies. The financialisation of Big Tech. *SOMO Amsterdam*.  
<https://www.somo.nl/the-financialisation-of-big-tech/>
- Fernández Rodríguez, C.J. (2007). *Vigilar y organizar. Una introducción a los Critical Management Studies*: Siglo XXI.
- Fernández Rodríguez, C.J. (2007). Postmodernidad y teoría crítica de la empresa: una presentación de los Critical Management Studies, en C.J. Fernández Rodríguez, *Vigilar y organizar. Una introducción a los Critical Management Studies*: pp 1-26: Siglo XXI.
- Fernández Rodríguez, C. J., Ibáñez, R., y Romero, P. (2015). Sociología de la empresa y las organizaciones. Un enfoque crítico. Grupo 5.
- Feuerhed, B. y Prendergast, D. (13 de enero de 2015). Uber says surge pricing benefits customers. *New York Post*, <https://nypost.com/2015/01/13/uber-says-surge-pricing-benefits-customers/>
- Foucault, M. (1988). El sujeto y el poder. *Revista Mexicana de Sociología*, 50(3), 3–20.  
<https://doi.org/10.2307/3540551>
- Foucault, M. (2009). *Nacimiento de la biopolítica: Curso del Collège de France (1978-1979)*. Akal.
- Fumagalli, A., Lucarelli, S., Musolino, E., y Rocchi, G. (2019). El trabajo (labour) digital en la economía de plataforma: el caso de Facebook. *Hipertextos*, 6(9), 12–41. Recuperado a partir de <https://revistas.unlp.edu.ar/hipertextos/article/view/7644>
- Gago, V., y Mezzadra, S. (2017) A Critique of the Extractive Operations of Capital: Toward an Expanded Concept of Extractivism, *Rethinking Marxism*, 29:4, 574-591, DOI: 10.1080/08935696.2017.1417087
- Gálvez Muñoz, L. (2021). Una lectura feminista del austericidio. *Journal of Critical Economics*, 1(15), 80–110.  
<https://revistaeconomicacritica.org/index.php/rec/article/view/348>
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039–1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>

Gannes, L. (8 de noviembre de 2011). Uber CEO Travis Kalanick on How He Failed and Lived to Tell the Tale. *AllThingsD*, <https://allthingsd.com/20111108/uber-ceo-travis-kalanick-on-how-he-failed-and-lived-to-tell-the-tale/>

Gannes, L. (12 de julio de 2012). A Status Symbol Moves Down Market: The Context for Uber's Lower-Priced Launch, *AllThingsD*, <https://allthingsd.com/20120702/a-status-symbol-moves-down-market-whats-behind-the-uberx-launch/>

Gannes, L. (16 de noviembre de 2013). Competition Brings Lyft, Sidecar and Uber Closer to Cloning Each Other, *AllThingsD*, <https://allthingsd.com/20131116/competition-brings-lyft-sidecar-and-uber-closer-to-cloning-each-other-and-cabs/>

García, J., Hidalgo, M., y Grasso, D. (10 de julio de 2022). Documentos secretos desvelan las estrategias de Uber para implantarse en decenas de países: “A veces hay problemas porque somos jodidamente ilegales”. *El País*. <https://elpais.com/economia/2022-07-10/documentos-secretos-desvelan-las-estrategias-de-uber-para-implantarse-en-decenas-de-paises-a-veces-hay-problemas-porque-somos-jodidamente-ilegales.html>

García, J., Lago, J., Meseguer, P., y Riesco-Sanz, A. (2005). Una introducción al trabajo como relación social, en J. García, J. Lago, P. Meseguer y A. Riesco-Sanz, (Coords.), *Lo que el trabajo esconde*, pp.19-104. Traficantes de Sueños

García Alcalde, L. (18 de julio de 2022). Bolt lanza su servicio para empresas en su intenso pulso por ganar terreno a Uber y Cabify. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.es/bolt-lanza-servicio-empresas-lucha-uber-cabify-1095409>

Gault, M. (10 de enero de 2023) Farmers Repair Tractors, As Long as States Don't Pass Any Laws. *Vice*. <https://www.vice.com/en/article/pkg5yb/john-deere-agrees-to-let-farmers-repair-tractors-as-long-as-states-dont-pass-any-laws>

Gaviria, R. (1998). *Conceptos fundamentales de sociología*. Alianza Editorial.

Gehrke, S., Felix, A., y Reardon, T., (2018). Fare choices: A survey of ride-hailing passengers in metro Boston. *Metropolitan Area Planning Council*. Disponible: <https://www.urbanismnext.org/resources/fare-choices-a-survey-of-ride-hailing-passengers-in-metro-boston>



- Giddens, A. (2000) *Sociología. Tercera edición revisada*. Alianza Editorial
- Gil, J. (2019). *Crisis, innovación tecnológica y mercantilización neoliberal de la vida. El caso de Airbnb*. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia
- Gil, J., y Sequera J. (2020) The professionalization of Airbnb in Madrid: far from a collaborative economy, *Current Issues in Tourism*,  
<https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1757628>
- Gillespie, T. (2014). The Relevance of Algorithms, Media Technologies, en T. Gillespie, P. J. Boczkowski, y K. A. Foot. *Essays on Communication, Materiality, and Society*, MIT Press
- Glasner, J., (18 de mayo de 2019). Big revenues, huge valuations, and major losses: charting the era of the unicorn IPO. *Crunchbase*.  
<https://techcrunch.com/2019/05/18/big-revenues-huge-valuations-and-major-losses-charting-the-era-of-the-unicorn-ipo/>
- Glucksmann, M. (2004). Call configurations: varieties of call centre and divisions of labour. *Work, Employment and Society*, Vol. 18 No. 4, pp. 795-811
- Goffman, E. (1981). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu Editores.
- Gómez Cruz, E. (2022). *Tecnologías vitales. Pensar las culturas digitales desde Latinoamérica*. Puerta Abierta Editores.
- Gómez Osorio, J. D. (2018). Karl Marx entre el determinismo y la libertad. Un comentario al prólogo de la Contribución a la Crítica de la Economía Política. *Versiones 2ª época*, nº 13/2018, pp 139-155.
- González Montaña, A. (2023). El dispositivo digital en la era del capitalismo algorítmico: el caso de ChatGPT. *Sintaxis*, (11), 33–48.  
<https://doi.org/10.36105/stx.2023n11.04>
- Gozzer, S. (7 de noviembre de 2014). Los taxistas demandan a Uber por “venderse” como consumo colaborativo. *El País*.  
[https://elpais.com/ccaa/2014/11/06/catalunya/1415309786\\_229019.html](https://elpais.com/ccaa/2014/11/06/catalunya/1415309786_229019.html)

- Griswold, A. (4 de mayo 2017a). Uber's "upfront" pricing is helping it overcharge passengers. *Quartz*. <https://qz.com/974892/ubers-upfront-pricing-is-helping-it-overcharge-passengers-on-uberx-and-other-private-rides>
- Griswold, A. (24 de mayo de 2017b). Uber is practicing price discrimination. Economists say that might not be a bad thing. *Quartz*, <https://qz.com/990131/uber-is-practicing-price-discrimination-economists-say-that-might-not-be-a-bad-thing>
- Griswold, A. (14 de octubre de 2018). Uber's secret weapon is its team of economists. *Quartz*. <https://qz.com/1367800/ubernomics-is-ubers-semi-secret-internal-economics-department#:~:text=The%20group%20acts%20as%20an,it's%20also%20been%20called%20Ubernomics>.
- Gualtieri T. y Gozzer, S. (9 de diciembre de 2014). Un juez ordena el cierre cautelar de las actividades de Uber en España. *El País*. [https://elpais.com/economia/2014/12/09/actualidad/1418132663\\_205298.html](https://elpais.com/economia/2014/12/09/actualidad/1418132663_205298.html)
- Guda, H., y Subramanian, U. (2019) Your Uber Is Arriving: Managing Independent Workers through Surge Pricing, Forecast Communication and Worker Incentives. *Management Science*, Feb 2019, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2895227>
- Guillen, A.L., (2018). El arrendamiento de vehículos con conductor (VTC) y su entramado jurídico: el avance de Uber, Cabify y la economía colaborativa. *REALA. Nueva Época – N.o 9*, Abril 2018– 128-147. <https://doi.org/10.24965/reala.v0i9.10470>
- Gurvich I, Lariviere M, Moreno A (2016) Operations in the ondemand economy: Staffing services with self-scheduling capacity. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2336514](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2336514)
- Guo, E. (19 de diciembre de 2022) A Roomba recorded a woman on the toilet. How did screenshots end up on Facebook? *MIT Technology Review*. <https://www.technologyreview.com/2022/12/19/1065306/roomba-irobot-robot-vacuums-artificial-intelligence-training-data-privacy/>
- Gupta, S, (1 de febrero de 2021). Manipulations of freedom. *Monthly Review*, <https://monthlyreview.org/2021/02/01/manipulations-of-freedom/>
- Harvey, D. (2004). El nuevo imperialismo: acumulación por desposesión. *Socialist register 2004* (enero 2005). Buenos Aires: CLACSO, 2005. 99-129

- Hall J., y Krueger, A. B. (2015). An Analysis of the Labor Market for Uber's Driver. *National Bureau of Economic Research*.
- Hall, J. V., Horton, J. J., y Knoepfle, D. T. (2019). Pricing efficiently in designed markets: The case of ridesharing.
- Hall, J., Kendrick, C., y Nosko C. (2015) The effects of Uber's surge pricing: a case of study. <https://www.uber.com/blog/research/the-effects-of-ubers-surge-pricing-a-case-study/>
- Heaton, J.B., Polson, N., y Witte, J. (2016) Deep Learning for Finance: Deep Portfolios (*Applied Stochastic Models in Business and Industry* 33 (1), 3-12., <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2838013>
- Heinrich, T. (2002). Cold War Armory: Military Contracting in Silicon Valley. *Enterprise & Society*, 3(2), 247-284. doi:10.1093/es/3.2.247
- Hellberger, N. (2018) Challenging Diversity - Social Media Platforms and a New Conception of Media Diversity. En M. Moore, y D. Tambini. (eds). *Digital Dominance: The Power of Google, Amazon, Facebook, and Apple*, 153 – 175
- Helmond, A. (2015). The Platformization of the Web: Making Web Data Platform Ready. *Social Media + Society*, 1(2). <https://doi.org/10.1177/2056305115603080>
- Helmond, A., Nieborg, D.B., y van der Vlist F.N. (2019). Facebook's evolution: development of a platform-as-infrastructure. *Internet Histories*, 3:2, 123-146, <https://doi.org/10.1080/24701475.2019.1593667>
- Hern, A. (13 de abril de 2017). Uber allegedly used secret program to undermine rival Lyft. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/technology/2017/apr/13/uber-allegedly-used-secret-program-to-cripple-rival-lyft>
- Hern, A. (14 de diciembre de 2020). Google suffers global outage with Gmail, YouTube and majority of services affected. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/technology/2020/dec/14/google-suffers-worldwide-outage-with-gmail-youtube-and-other-services-down>
- Herranz, C. (6 de junio de 2022). Un préstamo, una VTC y un pleito: lo que Ayuso no sabe de Cabify-Auro. *El Confidencial*. [https://www.elconfidencial.com/mercados/ibex-insider/2022-06-06/vtc-ayuso-cabify-auro-cibeles-demanda\\_3436902/](https://www.elconfidencial.com/mercados/ibex-insider/2022-06-06/vtc-ayuso-cabify-auro-cibeles-demanda_3436902/)

- Hine, C. (2004). *Etnografía Virtual*. Editorial UOC
- Hobsbawm, E. (2007). *La era del capital: 1848-1875*. Editorial Crítica.
- Hobsbawm, E., y Rudé, G. F. E. (1978). *Revolución industrial y revuelta agraria: el capitán Swing*. Siglo Veintiuno.
- Hosny, A., Parmar, C., Quackenbush, J., Schwartz, L. H., y Aerts, H. J. (2018). Artificial intelligence in radiology. *Nature Reviews Cancer*, 18(8): 500.
- Horan, H. (2019). Uber's path of destruction. *American Affairs*, <https://americanaffairsjournal.org/2019/05/ubers-path-of-destruction/>
- Horan, H. (27 de febrero de 2023). Can Uber Ever Deliver? Part Thirty-Two: Losses Top \$33 Billion But Uber Has Avoided the Equity Collapse Most "Tech" Startups Experienced. *Naked Capitalism* <https://www.nakedcapitalism.com/2023/02/hubert-horan-can-uber-ever-deliver-part-thirty-two-losses-top-33-billion-but-uber-has-avoided-the-equity-collapse-most-tech-startups-experienced.html>
- Hu, M. (2020). Cambridge Analytica's black box. *Big Data & Society*, 7(2). <https://doi.org/10.1177/2053951720938091>
- Huang, F. (2018) The Rise and Fall of China's Cycling Empires. *Foreign Policy Magazine*. <https://foreignpolicy.com/2018/12/31/a-billion-bicyclists-can-be-wrong-china-business-bikeshare/>
- Hunt, S., Benford, R., y Snow, D. (1998). Marcos de acción colectiva y campos de identidad en la construcción social de los movimientos, en Laraña, E. y Gusfield, J. (Eds), *Los nuevos movimientos sociales. De la ideología a la identidad*, Centro de Investigaciones Sociológicas, pp. 221-249.
- Hutton, L., y Henderson, T. (2017). Beyond the EULA: Improving consent for data mining. arXiv, 27 January. Available at: <https://arxiv.org/abs/1701.07999>
- Ibáñez, J. (1986). Perspectivas de la investigación social: el diseño en las tres perspectivas" en: *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* pp 49-84. Alianza Universidad.
- Ibáñez, J. (1985). *Del algoritmo al sujeto: perspectivas de la investigación social*. Siglo XXI.

- Ilsøe, A., y Söderqvist, C.F. (2023), Will there be a Nordic model in the platform economy? Evasive and integrative platform strategies in Denmark and Sweden. *Regulation & Governance*. <https://doi.org/10.1111/rego.12465>
- Irani, L. (2015). Difference and Dependence among Digital Workers: The Case of Amazon Mechanical Turk. *South Atlantic Quarterly* 114 (1): 225–234.  
<https://doi.org/10.1215/00382876-2831665>
- Isaac, M. (3 de marzo de 2017). How Uber Deceives the Authorities Worldwide, *New York Times* <https://www.nytimes.com/2017/03/03/technology/uber-greyball-program-evade-authorities.html?hp&action=click&pgtype=Homepage&clickSource=story-heading&module=first-column-region&region=top-news&WT.nav=top-news&r=0>
- Isaac, M. (28 de diciembre de 2017). Uber Sells Stake to SoftBank, Valuing Ride-Hailing Giant at \$48 Billion. *The New York Times*.  
<https://www.nytimes.com/2017/12/28/technology/uber-softbank-stake.html>
- Isaac, M. (2020). *La batalla por Uber. Una ambición desenfrenada*. Catarata.
- Isaac, M., y De la Merced, M. J. (1 de junio de 2016). Uber Turns to Saudi Arabia for \$3.5 Billion Cash Infusion. *The New York Times*.  
<https://www.nytimes.com/2016/06/02/technology/uber-investment-saudi-arabia.html>
- Jin, S.T., Kong, H., Wu, R., Y Zhang, L. (2018). Ridesourcing, the sharing economy, and the future of cities. *Cities*, 76. 96-104. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.01.012>
- Jiménez, R. (31 de diciembre de 2014). Uber cierra su servicio en España. *El País*.  
[https://elpais.com/economia/2014/12/31/actualidad/1419993561\\_752162.html](https://elpais.com/economia/2014/12/31/actualidad/1419993561_752162.html)
- Jiménez, R. (3 de mayo de 2016). Cabify quiere plantar cara a Uber y crecer en América Latina. *El País*.  
[https://elpais.com/economia/2016/04/26/actualidad/1461690269\\_838909.html](https://elpais.com/economia/2016/04/26/actualidad/1461690269_838909.html)
- Jiménez, M. (9 de noviembre de 2021). Auro recurrirá al Constitucional la sentencia ganada por Cabify que le impide operar con Uber. *Cinco Días*.  
[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/11/09/companias/1636420582\\_130030.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/11/09/companias/1636420582_130030.html)
- Jorro, I. (18 de mayo de 2016). Uber lanza en Madrid las tarifas 'sube y baja': precio según la demanda. *Crónica Global*.

[https://cronicaglobal.elespanol.com/business/20160518/uber-lanza-madrid-tarifas-precio-segun-demanda/125737457\\_0.html](https://cronicaglobal.elespanol.com/business/20160518/uber-lanza-madrid-tarifas-precio-segun-demanda/125737457_0.html)

Kalberg, S., (2005). ¿Es el mundo moderno una monolítica jaula de hierro? Aprovechando a Max Weber para caracterizar la actual dinámica interna de la cultura política norteamericana. *Sociológica*, 20(59), 173-195.

Kellogg, M., Valentine, M., y Christin, A. (2020). Algorithms at work: the new contested terrain of control. *ANNALS*, Vol. 14, pp. 366-410, doi:10.5465/annals.2018.0174.

Kenney, M., y Zysman, J. (2016). The Rise of the Platform Economy. *Issues in Science and Technology* 32, no. 3 (Spring 2016).

Khan, L.M. (2017). Amazon's Antitrust Paradox. *The Yale Law Journal*. Vol. 126, N. 3 pp 564-907. <https://www.yalelawjournal.org/note/amazons-antitrust-paradox>

Knights, D., y Willmott, H. (2007). Poder y subjetividad en el trabajo: de la degradación a la dominación en las relaciones sociales. En C. J. Fernández Rodríguez (Ed.), *Vigilar y organizar. Una introducción a los Critical Management Studies* (pp. 27-68) Siglo XXI.

Kong, H., Zhang, X., Y Zhao, J. (2020). Is ridesourcing more efficient than taxis? *Applied Geography*, Vol. 125. <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2020.102301>

Kramer, A. D. I., Guillory, J. E., y Hancock, J. T. (2014). Experimental evidence of massive-scale emotional contagion through social networks. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 111(24), 8788–8790. <https://doi.org/10.1073/pnas.1320040111>

Krippner, G. (2005). The Financialization of the American Economy, *Socio-Economic Review*, Vol. 3, number 2, p. 173-208. <https://doi.org/10.1093/SER/mwi008>

Langley, P., y Leyshon, A. (2017). Platform capitalism: The intermediation and capitalization of digital economic circulation. *Finance and society*., 3 (1). pp. 11-31

Langlois, G., y Elmer, G. (2019). Impersonal subjectivation from platforms to infrastructures. *Media, Culture & Society*, 41(2), 236–251.

<https://doi.org/10.1177/0163443718818374>

- Lara, A.L. (2018). Facework: trabajo digital, redes sociales y nueva servidumbre. *Sociología del Trabajo*, nº93, 159-180. <https://doi.org/10.5209/STRA.61795>
- Latour, B. (1992) *Ciencia en acción. Cómo seguir a los científicos e ingenieros a través de la sociedad*. Editorial Labor.
- Latour, B. (1998). La tecnología es la sociedad hecha para que dure. En M. Domenech y F. J. Tirado (comps.) *Sociología simétrica* (pp 109-142). Gedisa.
- Lauer, J. (2020). Plastic surveillance: Payment cards and the history of transactional data, 1888 to present. *Big Data & Society*, 7(1).  
<https://doi.org/10.1177/2053951720907632>
- Laval, C., y Dardot, P. (2013). *La nueva razón del mundo*. GEDISA.
- Le Chen L, Mislove A, y Wilson C. (2015). Peeking beneath the hood of Uber. *Proc. Internet Measurement Conf.*, ACM, 495–508.
- Lee, M.K., Kusbit, D., Metsky, E., y Dabbish, L. (2015), Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers, ACM Press, Seoul, pp. 1603-1612, doi: 10.1145/2702123.2702548.
- Llaneza, P. (2019). *Datanomics. Todos los datos que das sin darte cuenta y todo lo que las empresas hacen con ellos*. Deusto.
- Lloyd, A. (2017). Ideology at work: reconsidering ideology, the labour process and workplace resistance, *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol. 37 No. 5/6, pp. 266-279. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-02-2016-0019>
- Lorente Campos, R., y Hernández, A.G. (2018). Expansión de la temporalidad y erosión de la relación de empleo estándar en España: ¿La irrupción de un nuevo paradigma de relación de empleo? *Cuadernos de Relaciones Laborales*, Vol. 36 No. 1, pp. 35-63, <https://doi.org/10.5209/CRLA.59556>
- López Calle, P. (2019). Subjetividad precaria como recurso productivo. Crisis, trabajo e identidad en las periferias metropolitanas desindustrializadas. *Revista Española De Sociología*, 28(2), a56. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2018.56>
- Luger, E., Moran, S., y Rodden, T. (2013). Consent for all: revealing the hidden complexity of terms and conditions. In Proceedings of the SIGCHI Conference on

Human Factors in Computing Systems (CHI '13). Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 2687–2696.

<https://doi.org/10.1145/2470654.2481371>

Lynskey, D. (9 de octubre de 2019). “Alexa, are you invading my privacy?” – the dark side of our voice assistants. *The Guardian*.

<https://www.theguardian.com/technology/2019/oct/09/alexa-are-you-invading-my-privacy-the-dark-side-of-our-voice-assistants>

Macionis, J. J., y Plummer, K. (2011) *Sociología. 4ª edición*. Pearson Educación.

Mañas, B. (2013). Más allá de los sondeos: hacia un estudio discursivo de la opinión pública. En A. Garrido y L. Vinuesa (eds). *La reina del mundo. Reflexiones sobre la historia de la opinión pública*. 147-174. Tratamientos gráficos del documento

Marco A. (18 de noviembre de 2022). Uber y Cabify lanzan ofertas millonarias por Auro, la VTC de los nuevos ricos españoles. *El Confidencial*.

[https://www.elconfidencial.com/empresas/2022-11-18/uber-cabify-ofertas-auro-rtc-ricos-espanoles\\_3525029/](https://www.elconfidencial.com/empresas/2022-11-18/uber-cabify-ofertas-auro-rtc-ricos-espanoles_3525029/)

Marotta-Wurgler, F., Bakos, Y., y Trossen, D. R. (2021). ¿Alguien lee la letra pequeña? Medición de la atención del consumidor a los contratos de formato estándar. *Revista Facultad De Jurisprudencia*, 1(9), 609-671. <https://doi.org/10.26807/rfj.vi9.366>

Marshall, T.H. (1997). Ciudadanía y clase social. *Revista Española de Investigación Sociológica*, 79/97 pp 297.344

Martín Criado, E. (2014), Mentiras, inconsistencias y ambivalencias. Teoría de la acción y análisis de discurso. *Revista Internacional De Sociología*, 72(1), 115–138.

<https://doi.org/10.3989/ris.2012.07.24>

Martínez, J. (10 de mayo de 2018a) El Congreso aprueba el decreto que frena las VTC con la abstención de Ciudadanos. *La Información*.

<https://www.lainformacion.com/empresas/gobierno-aprueba-decreto-para-frenar-rtc-psoe-podemos-uber-cabify/6347931/>

Martínez, J. (24 de julio de 2018b). Dos exjefes del taxi unidos por la VTC: firman una venta millonaria de licencias. *La Información*.



<https://www.lainformacion.com/empresas/exjefes-taxi-vtc-venta-millonaria-licencias-parrondo-goni/6352879/>

Martínez, J. (15 de febrero de 2019). Cabify sale al rescate del excapo del taxi Parrondo y le compra 500 licencias VTC. *La Información*.

<https://www.lainformacion.com/empresas/cabify-sale-al-rescate-del-excapo-del-taxi-parrondo-y-le-compra-500-licencias-vtc/6492701/>

Martínez, J. (17 de abril de 2020). El mayor jefe de VTC choca con Trabajo: luz roja para tres de sus ERTE en Madrid. *La información*.

<https://www.lainformacion.com/empresas/moove-cars-vtc-choca-trabajo-rechaza-tres-erte/6559807/>

Martínez, J. (16 de febrero de 2021a). Uber salva a Moove Cars, el gigante de las VTC de Castellanos, y compra el 30%. *La Información*.

<https://www.lainformacion.com/empresas/uber-salva-moove-cars-gigante-vtc-compra/2829569/>

Martínez, J. (12 de julio de 2021b) Golpe a Cabify: su socio clave de VTC podrá operar con Uber tras un arbitraje. *La Información*.

<https://www.lainformacion.com/empresas/golpe-cabify-socio-clave-auro-vtc-operar-uber/2843976/>

Martínez, J. (12 de julio de 2023). El Supremo retira el recurso al TJUE sobre los límites a la VTC y asume el último fallo. *La Información*.

<https://www.lainformacion.com/empresas/supremo-retira-recurso-tjue-limites-vtc-asume-ultimo-fallo/2889094/>

Martínez Pastor, Juan Ignacio (2019). El mercado de trabajo. Los gozos y las sombras, Documento de trabajo 2.1 del VIII Informe FOESSA. <https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/05/2.1.pdf>

Martínez Pastor, J. I. (2022) *Claves de la sociología del trabajo. La evolución del empleo y del trabajo en el mundo*. UNED

Marx, K. (1966) *Escritos económicos varios*. Editorial Grijalbo.

Marx, K. (2002) *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política (Grundrisse) 1857-1858. Vol. 2*. Siglo XXI Editores.

- Marx, K. (2003) *El 18 de brumario de Luis Bonaparte*. Fundación Federico Engels.
- Marx, K. (2008) *Contribución a la crítica de la economía política*. Siglo XXI Editores.
- Marx, K. (2010) *El capital*. Alianza Editorial.
- Mason, P. (2016). *Postcapitalismo: hacia un nuevo futuro*. Ediciones Paidós Ibérica.
- Mayer-Schönberger, V., y Cukier, K. (2013). *Big data. La revolución de los datos masivos*. Turner Publicaciones.
- Mazzucato, M. (2014). *El Estado emprendedor: mitos del sector público frente al privado*. RBA.
- Mcloughlin, M., y Méndez M.A. (17 de enero de 2023). Anuncios en farolas y recompensas: las VTC de Uber y Cabify se quedan sin conductores. *El Confidencial*.  
[https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2023-01-17/conductores-vtc-uber-cabify-bolt-auro-vector-moove-cars\\_3558738/](https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2023-01-17/conductores-vtc-uber-cabify-bolt-auro-vector-moove-cars_3558738/)
- Méda, D., (2010). *Le Travail, une valeur en voie de disparition?* Flammarion.
- Méndez, M. A. (15 de noviembre de 2017). El TS tumba al taxi: concede nuevas licencias de Uber y Cabify (y vienen miles más). *El Confidencial*.  
[https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2017-11-15/uber-cabify-taxi-supremo-licencias-vtc\\_1477937/](https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2017-11-15/uber-cabify-taxi-supremo-licencias-vtc_1477937/)
- Méndez, M. A. (6 de mayo de 2018). Los verdaderos ganadores de las “guerras del taxi”: 26 personas amasan 450 millones. *El Confidencial*.  
[https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2018-05-06/uber-cabify-decreto-ley-gobierno-taxi-licencias-vtc-decretazo\\_1558568/](https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2018-05-06/uber-cabify-decreto-ley-gobierno-taxi-licencias-vtc-decretazo_1558568/)
- Méndez M. A. (5 de abril de 2019). El empresario Rosauro Varo hace caja con las VTC: vende a Cabify 2.000 licencias por 30 M. *El Confidencial*.  
[https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2019-04-05/movimiento-sorpresa-de-cabify-se-hace-con-las-2-000-vtc-del-empresario-rosauro-varo\\_1927290/](https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2019-04-05/movimiento-sorpresa-de-cabify-se-hace-con-las-2-000-vtc-del-empresario-rosauro-varo_1927290/)
- Merton, R. K. (2002). La división del trabajo social de Durkheim. *Revista Española de Investigación Sociológica*, 99/02 pp 201-209
- Moll, I. (2021). The Myth of the Fourth Industrial Revolution. *Theoria* 68 (167):1-38.  
<https://doi.org/10.3167/th.2021.6816701>.

- Morgan, R. (15 de agosto de 2017). Uber settles federal probe over ‘God View’ spy software. *New York Post*. <https://nypost.com/2017/08/15/uber-settles-federal-probe-over-god-view-spy-software/>
- Moore, P.V. y Joyce, S. (2020). Black box or hidden abode? The expansion and exposure of platform work managerialism. *Review of International Political Economy*, Vol. 27 No. 4, pp. 926-948, doi: 10.1080/09692290.2019.1627569.
- Morozov, E. (2016) *La locura del solucionismo tecnológico*. Editorial Katz.
- Morozov, E. (2018) *Capitalismo Big Tech. ¿Welfare o neofeudalismo digital?* Enclave de Libros
- MTMAU. Ministerio De Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (2023). Observatorio del Transporte de Viajeros por Carretera. Oferta y Demanda. <https://cvp.mitma.gob.es/observatorio-del-transporte-de-viajeros-por-carretera-oferta-y-demanda-enero-2023>
- Mulholland, K. (2004). Workplace resistance in an Irish call centre: slammin’, scammin’, smokin’, and leavin. *Work, Employment and Society*, Vol. 18 No. 4, pp. 709-724.
- Mumford, L. (1992) *Técnica y civilización*. Alianza Editorial.
- Mumford, L. (2010). *El mito de la máquina: técnica y evolución humana*. Pepitas de calabaza.
- Muñárriz, A., y Rico, M. (6 de febrero de 2019). El grupo líder en VTC oculta la identidad de sus dueños en Islas Vírgenes. *Infolibre*. [https://www.infolibre.es/economia/grupo-lider-rtc-oculta-identidad-duenos-islas-virgenes\\_1\\_1167067.html](https://www.infolibre.es/economia/grupo-lider-rtc-oculta-identidad-duenos-islas-virgenes_1_1167067.html)
- Muñoz, R. (25 de octubre de 2018) El Congreso aprueba el decreto de los VTC pero abre la vía para suavizarlo. *El País*. [https://elpais.com/economia/2018/10/25/actualidad/1540472606\\_988927.html](https://elpais.com/economia/2018/10/25/actualidad/1540472606_988927.html)
- Muñoz-Comet, J., & Martínez-Pastor, J.-I. (2017). ¿Es la precariedad igual para todos los trabajadores temporales? Diferencias y semejanzas entre clases sociales. *Revista Española De Sociología*, 26(2). <https://doi.org/10.22325/fes/res.2017.11>

- Muro, I. (2021). Las entrañas de la economía digital: entre el nuevo taylorismo y la disciplina social. *Blog Economistas Frente a la Crisis*.  
<https://economistasfrentealacrisis.com/las-entranas-de-la-economia-digital-entre-el-nuevo-taylorismo-y-la-disciplina-social/>
- Narayan, D. (2022). Platform capitalism and cloud infrastructure: Theorizing a hyper-scalable computing regime. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 54(5), 911–929. <https://doi.org/10.1177/0308518X221094028>
- Naredo, J. M. (2010). *Raíces económicas del deterioro ecológico y social: más allá de los dogmas*. Siglo XXI.
- Newlands, G. (2021). Lifting the curtain: Strategic visibility of human labour in AI-as-a-Service. *Big Data & Society*, 8(1). <https://doi.org/10.1177/20539517211016026>
- Newton, C. (26 de agosto de 2014). This is Uber's playbook for sabotaging Lyft. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2014/8/26/6067663/this-is-ubers-playbook-for-sabotaging-lyft>
- Nie, Y. M. (2017). How can the taxi industry survive the tide of ridesourcing? Evidence from Shenzhen, China. *Transportation Research Part C-Emerging Technologies*.  
<https://doi.org/10.1016/j.trc.2017.03.017>
- OIT (2021). El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. *International Labour Office. Geneva, Vol. 2021*, ILO, ISBN 978-92-2-031941-3.
- Oliver, N. (2018) *Inteligencia Artificial: Ficción, Realidad... y Sueños*. Real Académica de Ingeniería: Madrid.
- Olivier de Sardan, J.P. (2018). *El rigor de lo cualitativo. Las obligaciones empíricas de la interpretación socioantropológica*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- O'Donovan, C., y Anand, P. (18 de julio de 2017). How Uber's Hard-Charging Corporate Culture Left Employees Drained. *BuzzFeedNews*.  
<https://www.buzzfeednews.com/article/carolineodonovan/how-ubers-hard-charging-corporate-culture-left-employees>
- O'Neil, C. (2017). *Armas de destrucción matemática: cómo el big data aumenta la desigualdad y amenaza la democracia*. Capitán Swing.

- Ortí, A. (1986) La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta y la discusión de grupo. En *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, pp 171-204. Alianza Universidad.
- Otto, C. (4 de febrero de 2019). Los conductores VTC que también quieren echar a Uber y Cabify: ¿el taxi tiene razón?. *El Confidencial*.  
[https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2019-02-04/vtc-uber-cabify-taxis-gran-turismo-unatur\\_1797718/](https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2019-02-04/vtc-uber-cabify-taxis-gran-turismo-unatur_1797718/)
- Pariser, E. (2017). *El filtro burbuja: cómo la web decide lo que leemos y lo que pensamos*. Taurus.
- Pasquale, F. (2015). *The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information*. Harvard University Press.
- Paul, S. (29 de diciembre de 2015). So long Sidecar and thanks. *Medium*.  
<https://sunilpaul.medium.com/so-long-sidecar-and-thanks-74c8a0955064#.y1vegsx0f>
- Peck, J., y Phillips, R. (2020). The Platform Conjuncture. *Sociologica*, 14(3), 73–99.  
<https://doi.org/10.6092/issn.1971-8853/11613>
- Pedreño, M. (7 de julio de 2023). Caos en la salida del Mad Cool: coches que no llegan y precios desorbitados para llegar a casa. *El País*.  
<https://elpais.com/espana/madrid/2023-07-07/caos-a-la-salida-del-mad-cool-coches-que-no-llegan-y-precios-desorbitados-para-llegar-a-casa.html>
- Peirano, M. (2019). *El enemigo conoce el sistema*. Penguin Random House
- Pérez, C. (2004) *Revoluciones tecnológicas y capital financiero*. Siglo XXI
- Perez, C. (2009). The double bubble at the turn of the century: technological roots and structural implications, *Cambridge Journal of Economics*, Volume 33, Issue 4, July 2009, Pages 779–805, <https://doi.org/10.1093/cje/bep028>
- Planesas Bigas, P. (2013). La hora oficial de España y sus cambios. *Anuario del Observatorio Astronómico de Madrid*, 1 (2013), 373-402.
- Plantin, J.-C., Lagoze, C., Edwards, P. N., y Sandvig, C. (2018). Infrastructure studies meet platform studies in the age of Google and Facebook. *New Media & Society*, 20(1), 293–310. <https://doi.org/10.1177/1461444816661553>

- Poell, T., Nieborg, D., y van Dijck, J. (2019). Platformisation. *Internet Policy Review*, 8(4). <https://doi.org/10.14763/2019.4.1425>
- Polanyi, K. (2003) *La Gran Transformación. Los orígenes políticos y económicos de nuestro tiempo*. Fondo de Cultura Económica.
- Pollman, E., y Barry, J. (2016) Regulatory Entrepreneurship. 90 S. *Cal. L. Rev.* 383 (2017), *Loyola Law School, Los Angeles Legal Studies Research Paper No. 2017-29*, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2741987>
- Poster, W. R., Crain, M., y Cherry, M. A. (2016). Introduction: Conceptualizing Invisible Labor. In M. G. Crain, W. R. Poster, y M. A. Cherry (Eds.), *Invisible Labor: Hidden Work in the Contemporary World (1st ed., pp. 3–27)*. University of California Press. <http://www.jstor.org/stable/10.1525/j.ctv1xxwt7.5>
- Poster, W., y Yolmo, N. (2016). *Globalization and Outsourcing*. SAGE Publications Ltd, <https://doi.org/10.4135/9781473915206>
- Pozzi, S. (11 de junio de 2013) Google compra Waze, *El País* [https://elpais.com/tecnologia/2013/06/11/actualidad/1370951817\\_570839.html](https://elpais.com/tecnologia/2013/06/11/actualidad/1370951817_570839.html)
- Rahman, K. S., y Thelen, K. (2019). The Rise of the Platform Business Model and the Transformation of Twenty-First-Century Capitalism. *Politics & Society*, 47(2), 177–204. <https://doi.org/10.1177/0032329219838932>
- Ramírez, B. (26 de junio de 2017). Estas son las empresas que acaparan el mercado de licencias VTC. *Infolibre*. [https://www.infolibre.es/economia/son-empresas-acaparan-mercado-licencias-vtc\\_1\\_1142207.html](https://www.infolibre.es/economia/son-empresas-acaparan-mercado-licencias-vtc_1_1142207.html)
- Rao, L. (5 de julio de 2010) UberCab Takes The Hassle Out Of Booking A Car Service. *TechCrunch*, <https://techcrunch.com/2010/07/05/ubercab-takes-the-hassle-out-of-booking-a-car-service/>
- Ravenelle, A. J. (2020). *Precariedad y pérdida de derechos: historias de la economía gig*. Alianza Editorial.
- Rayle, L., y Flores, O. (17 de abril de 2016). The 3 factors behind Uber and Lyft’s regulatory win in California, *TechCrunch*, <https://techcrunch.com/2016/04/17/the-3-factors-behind-uber-and-lyfts-regulatory-win-in-california/>

- Rendueles, C. (2010) *Introducción*. En Marx, K. *El Capital*. Alianza Editorial
- Rieder, B. (2017). Scrutinizing an algorithmic technique: the Bayes classifier as interested reading of reality, *Information, Communication & Society*, 20:1, 100-117, DOI: 10.1080/1369118X.2016.1181195
- Riesgo Gómez V. (2020a). Nuevas formas de consumo 3.0. El retorno del sujeto al algoritmo. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 17(1), 3-11. <https://doi.org/10.5209/tekn.64712>
- Riesgo Gómez, V. (19 de octubre de 2020b). El estallido de la burbuja de Uber y Cabify que acaban pagando los conductores. *El Salto*. <https://www.elsaltodiario.com/falsos-autonomos/estallido-burbuja-uber-cabify-acaban-pagando-conductores>
- Riesgo Gómez, V. (2023a). Worker resistance strategies and union action in platform work: the case of Uber in Spain, *Employee Relations*, Vol. 45 No. 4, pp. 823-839. <https://doi.org/10.1108/ER-11-2021-0510>
- Riesgo Gómez, V. (2023b). Entre el control y el consentimiento. De Braverman a Burawoy en el capitalismo de plataforma. Trabajar para Uber en España. *Revista Española De Sociología*, 32(3), a175. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2023.175>
- Riesgo Gómez, V. (2023c). Aprovechando y expandiendo la hiperflexibilización del empleo. El modelo Uber en España. *Empiria. Revista De Metodología De Ciencias Sociales*, (59), 23–51. <https://doi.org/10.5944/empiria.59.2023.37934>
- Rifkin, J. (2014). *La sociedad de coste marginal cero: el Internet de las cosas, el procomún colaborativo y el eclipse del capitalismo*. Ediciones Paidós Ibérica.
- Rikap, C. (2023). The expansionary strategies of intellectual monopolies: Google and the digitalization of healthcare, *Economy and Society*, 52:1, 110-136, <https://doi.org/10.1080/03085147.2022.2131271>
- Ritzer, G. (2001) *Teoría Sociológica Clásica. Tercera edición*. McGraw Hill.
- Ritzer, G. y Jurgenson, N. (2010). Production, Consumption, Prosumption. The nature of capitalism in the age of the digital ‘prosumer’. *Journal of Consume Culture*, Vol 10(1), 13-36 1469-5405 <https://doi.org/10.1177/1469540509354673>

- Rolf, S., y Schindler, S. (2023). The US–China rivalry and the emergence of state platform capitalism. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 0(0).  
<https://doi.org/10.1177/0308518X221146545>
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*. University of California Press.
- Rosenblat, A., y Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Ubers Drivers, *SSRN Scholarly Paper ID 2686227*, *Social Science Research Network*, Rochester, NY, doi: 10.2139/ssrn.2686227.
- Ruiz, J. (2009). Análisis sociológico del discurso: métodos y lógicas. *Forum Qualitative Social Research*. Vol. 10, N°2, Art 16 mayo 2009.  
<https://digital.csic.es/handle/10261/64955>
- Sadin, É. (2018). *La siliconización del mundo*. Caja Negra Editora.
- Sadowski, J. (2019). When data is capital: Datafication, accumulation, and extraction. *Big Data & Society*, 6(1). <https://doi.org/10.1177/2053951718820549>
- Sadowski, J. (2020). The Internet of Landlords: Digital Platforms and New Mechanisms of Rentier Capitalism. *Antipode*, 52: 562-580. <https://doi.org/10.1111/anti.12595>
- Sadowski, J. (2022) Planetary Potemkin AI: The Humans Hidden inside Mechanical Minds. En M. Graham Y F. Ferrari (Eds.) *Digital Work in Planetary Market*, (pp 229-240). The MIT Press <https://doi.org/10.7551/mitpress/13835.003.0018>
- Sandvig C, Hamilton K, Karahalios K, et al. (2014) Auditing algorithms: Research methods for detecting discrimination on internet platforms. In: *Annual Meeting of the International Communication Association*, Seattle, WA, pp. 1–23.
- Schaller, B. (2015). Taxi, Sedan and Limousine Industries and Regulations, Committee for Review of Innovative Urban Mobility Services, *Transportation Research Board*, January 20, 2015,
- Schaller, B. (2021). Can sharing a ride make for less traffic? Evidence from Uber and Lyft and implications for cities. *Transport Policy* Vol. 102, March 2021, pp 1-10.  
<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.12.015>



- Schneier B (2016) *Data and Goliath: The Hidden Battles to Collect Your Data and Control Your World*, W.W. Norton & Company.
- Schor, J. (1994). *La excesiva jornada laboral en Estados Unidos: la inesperada disminución del tiempo de ocio*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- Schor, J., Y Vallas, S. (2021). The Sharing Economy: rhetoric and reality. *Annual Review of Sociology*. Vol. 47: 369-389. <https://doi.org/10.1146/annurevsoc082620-031411>
- Schröter, J. (2012) The Internet and “Frictionless Capitalism”. *Triple C*, vol. 10 N°2 2012
- Sequera, J., y Nofre, J. (2020). Touristification, transnational gentrification and urban change in Lisbon: The neighbourhood of Alfama. *Urban Studies*, 57(15), 3169–3189. <https://doi.org/10.1177/0042098019883734>
- Sewell, G. (1998). The Discipline of Teams: The Control of Team-Based Industrial Work through Electronic and Peer Surveillance. *Administrative Science Quarterly*, 43(2), 397–428. <https://doi.org/10.2307/2393857>
- Sigmados y Federación del Taxi de Madrid. (2019). Estudio de Percepción de Imagen y Marca. <https://www.fptaximadrid.es/images/SIGMADOS/TAXI-SIGMADOS.pdf>
- Shapiro, A. (2020). Dynamic exploits: calculative asymmetries in the on-demand economy. *New Technology, Work and Employment*, Vol. 35, pp. 162-177, doi:10.1111/ntwe.12160.
- Shapiro, A. (2023). Platform sabotage, *Journal of Cultural Economy*, vol. 16(2), p 203-220, March. <https://doi.org/10.1080/17530350.2022.2159495>
- Slee, T. (2016). *Lo tuyo es mío: contra la economía colaborativa*. Taurus.
- Sobrino, R. (25 de abril de 2021). Moove Cars amplía su liderato en licencias VTC en plena pandemia. *Cinco Días*. [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/04/23/companias/1619192714\\_343759.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/04/23/companias/1619192714_343759.html)
- Srnicek, N. (2018) *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra Editorial.
- Stark, D., y Pais, I. (2020). Algorithmic Management in the Platform Economy. *Sociologica*, 14(3), 47–72. <https://doi.org/10.6092/issn.1971-8853/12221>

Sundararajan, A. (2016). *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism*. MIT Press.

Surie, A., y Koduganti, J. (2016). The Emerging Nature of Work in Platform Economy Companies in Bengaluru, India: The Case of Uber and Ola Cab Drivers. *E-Journal of international and comparative labour studies*, 5.

Swisher, K. (5 de noviembre de 2014). Man, and Uber man. *Vanity Fair*.

<https://archive.vanityfair.com/article/2018/11/man-and-uber-man>

Sztompka, P. (1995) *Sociología del cambio social*. Alianza Universidad.

Taxi and Limousine Commission (2019). Improving Efficiency and Managing Growth in New York's For-Hire Vehicle Sector New York City Taxi and Limousine Commission and Department of Transportation Final Report | June 2019

*TechCrunch*. (14 de febrero de 2012). Cabify, the 'Uber of Europe', plots expansion to 15 European cities. *TechCrunch*. <https://techcrunch.com/2012/02/14/cabify-the-uber-of-europe-plots-expansion-to-15-european-cities/>

Terranova, T. (2000). Free Labor: Producing Culture for the Digital Economy. *Social Text*, 63 (Volume 18, Number 2), Summer 2000, pp. 33-58

Terranova, T. (2018) Marx en tiempos de algoritmos. *Nueva Sociedad*, nº 277, pp 87-101

Thelen, K. (2018). Regulating Uber: The Politics of the Platform Economy in Europe and the United States. *Perspectives on Politics*, 16(4), 938-953.

doi:10.1017/S1537592718001081

*The Economist* (6 de mayo de 2017) Data is giving rise to a new economy. *The Economist*, <https://www.economist.com/news/briefing/21721634-how-it-shaping-up-data-giving-rise-new-economy>

Thompson, E. P. (1967). Time, Work-Discipline, and Industrial Capitalism. *Past & Present*, 38, 56–97. <http://www.jstor.org/stable/649749>

Thompson, P. (2003). Fantasy Island: a labour process critique of the 'age of surveillance', *Surveillance and Society*, Vol. 1 No. 2, pp. 138-151.

Thompson, P., y O'Doherty, D. (2009). Perspectives on Labor Process Theory. en Mats Alvesson, Todd Bridgman, and Hugh Willmott (eds), *The Oxford Handbook of Critical Management Studies*. Oxford Academic.

<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199595686.013.0005>

Transport and Environment, (2019). Europe's giant 'taxi' company: is Uber part of the problem or the solution? Disponible: [https://www.transportenvironment.org/wp-content/uploads/2021/07/T&E\\_Europe%20s%20giant%20taxi%20company%20is%20Uber%20part%20of%20the%20problem%20or%20the%20solu...%20\(1\).pdf](https://www.transportenvironment.org/wp-content/uploads/2021/07/T&E_Europe%20s%20giant%20taxi%20company%20is%20Uber%20part%20of%20the%20problem%20or%20the%20solu...%20(1).pdf)

Tubaro, P., Casilli, A. A., y Coville, M. (2020). The trainer, the verifier, the imitator: Three ways in which human platform workers support artificial intelligence. *Big Data & Society*, 7(1). <https://doi.org/10.1177/2053951720919776>

UBER (5 de septiembre de 2017). Meet Michelangelo: Uber's Machine Learning Platform. Disponible: <https://www.uber.com/en-ES/blog/michelangelo-machine-learning-platform/>

UBER (6 de septiembre de 2018). Forecasting at Uber: An Introduction. Disponible: [https://www.uber.com/en-ES/blog/forecasting-introduction/?uclid\\_id=ea2e3982-fe7d-4100-ba10-faa7eb1aa18c](https://www.uber.com/en-ES/blog/forecasting-introduction/?uclid_id=ea2e3982-fe7d-4100-ba10-faa7eb1aa18c)

UBER (2019). Uber Technologies, Inc.—Form S-1 Registration Statement. Initial Public Offering filing with the US Securities and Exchange Commission. <https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1543151/000119312519103850/d647752ds1.htm>

UBER (2021a). Uber's Real-time Data Intelligence Platform At Scale: Improving Gairos Scalability/Reliability. <https://www.uber.com/en-ES/blog/gairos-scalability/>

UBER (2021b). Streaming Real-Time Analytics with Redis, AWS Fargate, and Dash Framework. <https://www.uber.com/en-ES/blog/streaming-real-time-analytics/>

UNCTAD (2019) *Digital Economy Report: Value Creation and Capture—Implications for Developing Countries*. Geneva: United Nations Conference on Trade and Development

Véliz, C. (2021). *Privacidad es poder*. DEBATE.

- Vallas, S. (2019). Platform Capitalism: What's at Stake for Workers? *New Labor Forum*, 28(1), 48–59. <https://doi.org/10.1177/1095796018817059>
- Vallas, S., Y Schor, J. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual Review of Sociology*. Vol 46: 16.1-16.22 <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
- Van den Broek, D. (2004). “We have the values”: customers, control and corporate ideology in call centre operations, *New Technology, Work and Employment*, Vol. 19 No. 1, pp. 2-13.
- Van Dijck, J. (2016). *La cultura de la conectividad: Una historia crítica de las redes sociales*. Siglo XXI Editores.
- Van Dijck, J. (2021). Seeing the forest for the trees: Visualizing platformization and its governance. *New Media & Society*, 23(9), 2801-2819. <https://doi.org/10.1177/1461444820940293>
- Van Doorn (2018). The parameters of platform capitalism. *Krisis Journal for contemporary philosophy*. Issue 1, 2018. <https://archive.krisis.eu/the-parameters-of-platform-capitalism/>
- Van Doorn, N., y Badger, A. (2020). Platform Capitalism's Hidden Abode: Producing Data Assets in the Gig Economy. *Antipode*, 52: 1475-1495. <https://doi.org/10.1111/anti.12641>
- Van Doorn N., y Chen J.Y. (2021). Odds stacked against workers: labor process gamification on Chinese and American food delivery platforms. *Socio-Economic Review* Volume 19, Issue 4, October 2021, Pages 1345–1367, <https://doi.org/10.1093/ser/mwab028>
- Valdez, J. (2022). The politics of Uber: Infrastructural power in the United States and Europe. *Regulation & Governance*, 17(1), 177-194. <https://doi.org/10.1111/rego.12456>
- Vasudevan, K., y Chan, N. K. (2022). Gamification and work games: Examining consent and resistance among Uber drivers. *New Media & Society*, 24(4), 866–886. <https://doi.org/10.1177/14614448221079028>
- Wade RH (2017) The American paradox: Ideology of free markets and the hidden practice of directional thrust. *Cambridge Journal of Economics* 41(3): 859–880.

- Weber, M. (1974) *Historia económica general*. Fondo de Cultura Económica.
- Weber, M. (1993). *Economía y Sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*. Fondo de Cultura Económica
- Weber, M. (1998). *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*. Istmo
- Weizenbaum, J. (1978) *La frontera entre el ordenador y la mente*. Editorial Pirámide.
- Wenzel, T., Rames, C., Kontou, E., y Henao, A. (2019). Travel and energy implications of ridesourcing service in Austin, Texas. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2019.03.005>
- West, S. M. (2019). Data Capitalism: Redefining the Logics of Surveillance and Privacy. *Business & Society*, 58(1), 20–41. <https://doi.org/10.1177/0007650317718185>
- Wharton A.M. (2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology* 35:1, 147-165
- Wilhelm, A., (12 de febrero de 2021). Will ride-hailing profits ever come? *TechCrunch*. [https://techcrunch.com/2021/02/12/will-ride-hailing-profits-ever-come/?guccounter=1&guce\\_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guce\\_referrer\\_sig=AQAAACZeNywkuge7oH8UsqMfIHWZ2SKySeDLIOBqwxix0-n3JOYAFi48cFO4QCZvIUxX0EsrKCFfKq6PcLbS53hqv1OK\\_b8Urt7JdN7dFmSjyMSwD0mjRVwai816d9Sh-l0BebK-eo5VZDiB6rAgT0lv-JENCd8gbY1zSQ63VkbEZEva](https://techcrunch.com/2021/02/12/will-ride-hailing-profits-ever-come/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAACZeNywkuge7oH8UsqMfIHWZ2SKySeDLIOBqwxix0-n3JOYAFi48cFO4QCZvIUxX0EsrKCFfKq6PcLbS53hqv1OK_b8Urt7JdN7dFmSjyMSwD0mjRVwai816d9Sh-l0BebK-eo5VZDiB6rAgT0lv-JENCd8gbY1zSQ63VkbEZEva)
- Winner. L. (2008) *La ballena y el reactor*. Gedisa Editorial.
- Yeung, K., (2016) ‘Hypernudge’: Big Data as a Mode of Regulation by Design’ *Information, Communication & Society (2016)* 1,19, TLI Think! Paper 28/2016, <https://ssrn.com/abstract=2807574>
- Yeung, K. (2017). Algorithmic regulation: A critical interrogation. *Regulation & Governance*, 12(4), 505-523. <https://doi.org/10.1111/rego.12158>
- Yip, W. (24 de abril de 2022). La gente está utilizando Tinder para vender pólizas de seguros y LinkedIn para encontrar el amor: ¿dónde están los límites en el mundo online?. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.es/tinder-vender-seguros-linkedin-ligar-ya-tendencia-1048597>

Yrigoy, I. (2017) Airbnb en Menorca: ¿Una nueva forma de gentrificación turística? Localización de la vivienda turística, agentes e impactos sobre el alquiler residencial. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. vol. XXI, nº 580 <https://doi.org/10.1344/sn2017.21.18573>

Yu, B., Ma, Y., Xue, M., Tang, B., Wang, B., J. Yan, y Y.-M. Wei (2017). Environmental benefits from ridesharing: A case of Beijing. *Appl. Energy*, 191, pp. 141-152, 10.1016/j.apenergy.2017.01.052 <https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.01.012>

Zuboff, S. (2020) *La era del capitalismo de la vigilancia*. Paidós

## RESUMO

Analisar a mudança social numa perspectiva sociológica implica incluir na observação o modo como se transformam, de forma interligada, os níveis macro e micro presentes na articulação do tecido social. Podemos considerar que o grande macro fenómeno que ainda hoje determina aspectos fundamentais da configuração da ordem social em que vivemos radica na extensão e consolidação do capitalismo. Analisando as suas origens, verifica-se como, para usar os termos de Sztompka (1995), quer ao nível dos agentes, quer ao nível das estruturas, ocorreram mudanças substanciais e profundas em resultado da extensão deste sistema de organização social, que podemos designar mais concretamente por capitalismo industrial.

Aplicando o ponto de vista sociológico, a perspectiva oferecida pelos três grandes nomes da disciplina, Marx, Durkheim e Weber, oferece-nos uma visão privilegiada dos processos, fenómenos e acontecimentos sobre os quais puderam teorizar. Embora grande parte dos fundamentos materiais e ideais em que assentava o capitalismo já estivesse suficientemente desenvolvida, o momento histórico em que viveram, o final do século XIX e o início do século XX, deu-lhes acesso a uma memória viva em muitos locais e aspectos da esfera social onde o sistema nascente de organização das relações ainda não se tinha desenvolvido plenamente. Ao mesmo tempo que assistiam à emergência do novo sistema socioeconómico dominante, lançavam as bases da própria disciplina que seria o principal objeto do seu estudo. O seu papel combina simultaneamente os papéis de agentes activos envolvidos, tanto no desenvolvimento da sociologia como na formação do próprio sistema. As suas análises e investigações influenciaram o curso dos acontecimentos na medida em que serviram para promover uma reflexividade social alimentada por conclusões e propostas que procuravam legitimar-se através da aspiração a uma orientação científica.

A relevância das suas análises constitui um contributo fundamental para o lançamento das bases de uma disciplina então incipiente. Torna-se, assim, necessário resgatar questões relevantes identificadas nas suas próprias reflexões para melhor nos orientarmos na tentativa de desvendar os fenómenos estudados nesta investigação, uma vez que, e aqui apresentamos uma das hipóteses de partida, é possível afirmar que nos encontramos, atualmente, perante uma profunda alteração dos fundamentos da organização social que afecta elementos constitutivos essenciais da natureza e das bases

em que assenta o capitalismo das primeiras décadas do século XXI. O pensamento dos mestres da disciplina é utilizado nesta investigação para identificar alguns aspectos que eles consideraram chave para a compreensão do seu contexto, de modo a ajudar-nos a orientar o nosso olhar com o objetivo de podermos interpretar melhor algumas das questões do presente.

À guisa de síntese das suas obras monumentais, um primeiro ponto a destacar seria a conclusão partilhada por Marx, Durkheim e Weber sobre a importância das mudanças nas formas de organização social do trabalho que o capitalismo implicou em relação aos regimes anteriores. A relevância deste aspeto é tal que, por sua vez, conduz a mudanças sociais de maior alcance noutras dimensões sociais. Se no caso de Durkheim (2006) a divisão social do trabalho dá origem a uma solidariedade orgânica, que considera ser uma expressão da nova ordem social, no caso de Marx uma constante que podemos identificar ao longo da sua obra é que os novos modos de organização das relações sociais de produção dão origem ao aparecimento de uma nova classe social caracterizada pela necessidade de vender a sua força de trabalho para sobreviver. Por seu lado, em Weber (1998) é possível localizar na mudança do ethos do trabalho a origem do próprio capitalismo, embora, uma vez que esta forma de organização do trabalho se instala, tenha consequências muito para além disso. Assim, embora possa parecer lógico, uma vez que por capitalismo nos referimos inicialmente a uma dimensão económica da vida social onde o trabalho é, na sua forma mais simples, um reflexo do sistema organizado de orientação para a produção de bens para a satisfação de necessidades, é no entanto importante sublinhar esta conclusão.

Em segundo lugar, outro aspeto de alguma importância, diretamente relacionado com a forma social de organização da produção, intimamente ligado às mudanças ocorridas na origem do capitalismo, é a introdução da tecnologia e o seu papel no processo produtivo do próprio capitalismo. Neste sentido, vemos como tanto Marx (1996; 2010) como Weber (1974) demonstram uma atitude ambivalente, embora não deixem de reconhecer as vantagens derivadas do aumento da produção obtido como consequência da aplicação da tecnologia ao processo de trabalho, ambos coincidem também na ideia de que isso implica o aparecimento de um enorme poder que transforma profundamente as relações sociais com consequências sociais não tão ilusórias. A partir de então, as pessoas são postas ao serviço das máquinas de uma forma até então desconhecida. Embora existam também outros exemplos na história de dominação do homem pela máquina (Mumford,



1992), a extensão deste tipo de dominação é uma característica particular do capitalismo industrial e permite-nos considerar este fenómeno como algo de excepcional.

Assim, a crescente hegemonia das máquinas no processo de trabalho agrava e amplia as consequências do fenómeno de alienação apontado por Marx (1966), embora este dependa, em última instância, de questões estruturais que a maquinaria apenas amplificaria. Por sua vez, na visão de Weber (1993), a maquinaria poderia ser considerada como a expressão material desse novo ethos impregnado de uma racionalidade instrumental que, ao mesmo tempo em que impulsiona, é potencializada com a chegada do capitalismo. Também interessante para o quadro teórico desta investigação é a ideia de cálculo aplicado à produção, que Weber sublinha como uma característica do capitalismo. Esta orientação específica das possíveis aplicações do cálculo matemático, inspirada no ethos protestante e na ciência ocidental, favorece o advento da produção industrial, mas vai mais longe, introduzindo uma nova lógica racionalizadora.

A partir dessa aproximação com os clássicos como abertura desta pesquisa, é possível levantar a possibilidade de estarmos diante de uma nova mutação do próprio capitalismo, talvez com implicações semelhantes às que ocorreram naquele momento histórico entre o final do século XIX e início do século XX. Como apontou Hobsbawm (2007), a era do capital foi um grande boom, afetando profundamente as formas de relações sociais e políticas. Seguindo Polanyi (2003), tal aconteceu como resultado da interação entre as forças mercantis da ordem liberal e a ação efectiva do Estado a seu favor, resultando na criação de um conjunto de novas mercadorias fictícias. A hipótese forte subjacente a esta tese é a de que estamos atualmente a entrar num novo sistema de organização das relações de produção e dos processos de criação de valor, o "capitalismo de plataforma" (Srnicsek, 2018), que implica também uma modificação das relações sociais, económicas e políticas, sustentada por sua vez na criação de novas mercadorias fictícias como os dados, o capital próprio deste novo regime de acumulação.

No modelo Uber, objeto central da investigação, encontramos alguns exemplos paradigmáticos onde convergem transformações na organização do trabalho resultantes da introdução de uma série de novas tecnologias. No contexto do capitalismo de plataforma, processos como a alienação no trabalho, o domínio da tecnologia e a imposição do cálculo instrumental orientado pelas regras de um mercado altamente

racionalizado são levados um pouco mais longe do que os clássicos identificados. Mas antes de entrar em pormenor na análise mais específica do modelo Uber, é necessário mostrar algumas das características do capitalismo de plataforma, que razões sustentam a sua expansão, que transformação geral introduz, ou como, graças à exploração capitalista de uma nova mercadoria fictícia criada neste contexto, o capitalismo de plataforma está em condições de transformar numerosos aspectos da ordem social.

A natureza da mudança é que o capitalismo de plataforma envolve a emergência de um novo sistema produtivo com o seu modo de acumulação característico. Pode localizar as suas próprias forças produtivas, plataformas (Langley e Leyshon 2017), e novas relações de produção orientadas para a extração, acumulação e armazenamento de um novo tipo de capital, os dados (Sadowski, 2019). Este sistema produtivo é impulsionado como consequência de um novo ciclo de acumulação por desapropriação (Harvey, 2006) que consiste em transformar os dados no novo capital, para a sua extração é introduzida uma série de procedimentos orientados para a medição de um número crescente de aspectos da atividade individual e social, bem como de outros elementos que integravam um bem comum não mercantilizado. Este novo tipo de capital é utilizado para impulsionar novas formas de obtenção de rentabilidade, não necessariamente regidas pelo valor de uso deste capital, mas frequentemente pelo seu valor de troca ou capacidade performativa para alimentar a rentabilidade futura (Sadowski, 2020; Shapiro, 2023).

Entre as dimensões do social profundamente afectadas pela transformação produzida para facilitar a obtenção deste novo tipo de capital, podemos localizar a essência do trabalho, conseguindo esbater uma das fronteiras estabelecidas ao longo do desenvolvimento do capitalismo industrial entre as noções clássicas de lazer e trabalho (Fumagalli et al., 2019). As plataformas tornaram-se as forças produtivas deste tipo de capitalismo, actuando como entidades destinadas a extrair, acumular e valorizar este novo tipo de capital, transformando inúmeros aspectos da vida social, convertendo assim inúmeros aspectos da sociabilidade emprestados graças à sua intermediação numa espécie de novo trabalho oculto. Para o conseguir, geram a ilusão de poderem proporcionar um aumento da autonomia pessoal conseguido através da tecnologia. Mas, na realidade, constituem um exemplo típico de um processo social de criação artificial de necessidades (Alonso, 1986), que só podem ser satisfeitas à custa da concessão de maior poder e controlo sobre as nossas actividades a um punhado de plataformas

tecnológicas que contam entre as suas características a tendência natural para o monopólio (Khan, 2017). O facto de se terem tornado intermediários incontornáveis em cada vez mais aspectos da vida social, política e económica é, ele próprio, o resultado da extensão e intensificação dos mesmos tipos de processos de cálculo e racionalização instrumental que Weber identificou como a condição de possibilidade para a emergência do capitalismo original. Para conseguir esta mudança, foi construída uma gaiola de bits que actualiza a gaiola de ferro de Weber, impondo limites à ação inscritos na arquitetura dos sistemas digitais. Ao mesmo tempo, implicam a intensificação dos processos de alienação evidenciados por Marx, na medida em que os indivíduos e grupos sociais sujeitos à crescente datificação são alienados da essência do seu ser genérico para o reduzir a um punhado de dados que alimentam a expansão deste novo nó de acumulação.

Se voltarmos à sua origem, pode ser interpretado como a fase seguinte do capitalismo maduro que misturou a razão de ser neoliberal (Laval e Dardot, 2013) com um aumento do poder performativo do capital financeiro. A primeira reflecte-se na imposição da lógica de medir cada vez mais aspectos da vida para introduzir uma concorrência permanente e estendê-la a cada vez mais lugares. Esta razão de ser neoliberal está na base da emergência de uma nova ideologia a que Sadin (2018) chama tecnolibertarianismo, uma ideologia que, segundo o filósofo francês, apesar de proclamar o contrário, nega de facto a liberdade do indivíduo e acaba com qualquer possibilidade de comunidade ao "desqualificar a ação humana em benefício de um ser computacional que se julga superior" (Sadin, 2018: 126). A este novo ethos tecnolibertário pode ser atribuído um berço geográfico, Silicon Valley, que substituiria o lugar de origem do espírito do capitalismo que Weber situou nas regiões centrais da Europa protestante.

Por seu lado, como consequência do poder performativo do capital financeiro, aplicado a este caso, o capitalismo de plataforma é implantado e sustentado por generosas rondas de financiamento que permitiram um aumento do poder e da influência destas plataformas antes de alcançarem um caminho claro para a rentabilidade. Uma vez que uma característica da financeirização é que os retornos do investimento financeiro não têm necessariamente de estar ligados aos resultados das empresas investidas, muitos destes investimentos obtiveram retornos elevados, sem que as plataformas que actuaram como veículos para o investimento tenham conseguido hoje encontrar uma forma de

obter lucros apenas com a comercialização dos serviços que prestam. Isto acontece graças à intensificação do tipo de estratégias típicas do capitalismo financeiro, como as recompras de acções, as aquisições de pequenos concorrentes ou a evasão fiscal (Fernández et al, 2020), favorecendo assim a consolidação de um modelo tendencialmente monopolista em que, para sobreviver, é necessário obter um fluxo constante de investimentos, regido pelo princípio do "winner-takes-all".

Quando atingem uma certa dimensão, as lógicas de financeirização materializam-se, estendendo-se ao resto das actividades de lazer e sociais que se realizaram online através de princípios cooperativos, bem como a tudo o que pode ser armadilhado offline. As tecnologias estão a ser incorporadas em cada vez mais actividades humanas, dando aos seus proprietários quotas crescentes de poder que dificilmente são sujeitas a reflexão, são impostas tão naturalmente como o uso de tecnologias introduzidas em cada vez mais actividades humanas, individuais e sociais se tornou naturalizado. Como salientou Winner, "as decisões importantes são deixadas em mãos privadas" (Winner, 2008: 181), retirando a possibilidade de deliberação colectiva sobre o conjunto de interesses e propósitos que estão por detrás das tecnologias que se impõem.

Este facto pode ser interpretado como um aprofundamento do tipo de relação homem-máquina previsto tanto por Marx como por Weber no dealbar do capitalismo industrial. Se, nessa altura, ambos os pensadores já alertavam para o facto de, no modelo industrial, o ser humano ter sido relegado para uma posição subalterna em relação às máquinas introduzidas na produção, hoje, o imperativo da produção de dados aprofundou e solidificou esta relação senhor-escravo. Passamos grande parte do nosso tempo a executar tarefas ao serviço das necessidades impostas pelas plataformas. As plataformas colocam-nos as suas exigências sob a forma de uma miríade de modalidades de notificações, avisos, anúncios, alertas e outros tipos de chamadas de atenção.

Se dissermos, seguindo Sadin, que este novo tipo de capitalismo tem também a sua própria ideologia e o seu próprio ethos, é também possível assinalar a utopia que ele propõe como horizonte desejável, reificada na promessa de uma automatização quase total. Esta utopia, cuja influência atinge mesmo propostas de aspiração emancipatória (Bastiani, 2020), consiste em prever a eliminação da maior parte do trabalho humano. Para o conseguir, o novo capital do capitalismo de plataforma, os dados, torna-se o maná que nos permite atravessar o deserto. Nesta narrativa utópica, a chamada

inteligência artificial (Crawford 2023) actua como o veículo fundamental que utiliza os dados como combustível. No entanto, longe de cumprir a promessa do fim do trabalho humano, a realidade parece mostrar-nos como, de momento, tudo o que se conseguiu com as proclamações a favor do crescimento da inteligência artificial foi ocultar uma quantidade crescente de trabalho humano, prestado a ritmos mais intensos, com pouca ou nenhuma compensação por ele ou, na melhor das hipóteses, em troca de salários de miséria (Newlands, 2021; Tubaro et al, 2020). Nas palavras de (Casilli, 2020: 30) "As plataformas adoptam um estilo particular de gestão das actividades produtivas que consiste em colocar um número crescente de pessoas a trabalhar e, ao mesmo tempo, deixá-las sem trabalho, porque o seu lugar está fora das modalidades clássicas da relação de trabalho", uma afirmação que se liga diretamente ao objetivo principal prosseguido por esta investigação, de investigar a mudança radical provocada pelo capitalismo de plataforma no próprio trabalho.

Para cumprir este objetivo, são utilizadas ferramentas da sociologia do trabalho, tentando focar concretamente as transformações no mundo do trabalho que ainda permanecem sob uma relação normalizada, em consequência da emergência do capitalismo de plataforma. No entanto, é necessária uma reflexão final e mais profunda sobre a natureza dos dados. Pode-se argumentar que os dados como capital não contêm um valor intrínseco em si, mas que pode ser feita uma distinção entre um valor de uso e um valor de troca (Sadowski, 2019). Ambas as formas de valorizar os dados dependem também do contexto relacional e institucional em que estão inseridos em cada fase da cadeia de produção de valor (UNCTAD, 2019). O mesmo conjunto de dados pode ser utilizado para melhorar um serviço, para ajustar os prémios dos seguros de saúde ou para o leiloar num mercado secundário, onde o seu valor de troca dependeria de muitos factores, alguns dos quais puramente especulativos.

Isto implica negar a abordagem dicotómica que deriva de algumas propostas que mencionam a possibilidade de concetualizar os dados exclusivamente como um novo tipo de trabalho que poderia ser tributado e remunerado (Arrieta et al., 2018). Neste sentido, é particularmente útil recuperar a abordagem de Marx à natureza do capital. Ou seja, se conceptualizarmos os dados como um tipo de capital, de acordo com a visão de Marx, estaríamos a lidar com trabalho morto que foi acumulado sob a forma desse capital. Ou seja, é verdade que a grande maioria dos dados acumulados pelas plataformas é resultado de trabalho humano, direto ou indireto, que é extraído para ser

convertido no seu capital principal. Isto, como demonstrado na própria tese, não é o resultado de uma conspiração pré-planeada, mas surge como um imperativo adaptativo num contexto de procura de lucro imposto pelo capital financeiro que sustentou o seu crescimento. O resultado final é que os dados se tornaram capital, trabalho morto, que por sua vez pode ser reinvestido num novo ciclo de criação de valor, quer seja utilizado para melhorar a eficiência e a rentabilidade dos serviços prestados online, quer seja fornecido para alimentar modelos de inteligência artificial, quer seja um sinal enviado ao mercado informando a rentabilidade que se pode esperar de uma determinada plataforma. Portanto, se o objetivo é articular algum tipo de proposta política com aspirações emancipatórias em relação ao crescente poder acumulado por estes novos meios de produção que são as plataformas, voltando às ideias de Marx, parece que qualquer proposta que não contemple a socialização destes novos meios de produção estará condenada ao fracasso no que diz respeito ao objetivo de reduzir a sua capacidade de dominação.

### **O mito do trabalho e da produção.**

Para passar de uma conceção indefinida, flexível, heterogénea e que reunia muitas funções sociais associadas à noção de trabalho dominante na Antiguidade, foi necessário modificar ideias que se tinham sedimentado nos costumes e na moral de largas camadas da população sobre aspectos essenciais à reprodução social como o próprio sentido da produção, valorizando cada vez mais a intervenção humana, procurando dotá-la de regularidade e previsibilidade, descartando ideias anteriores tão intuitivas e óbvias como o facto de a produção depender sobretudo da ação da natureza (Naredo, 2010).

As tarefas de fornecimento de bens e serviços para a manutenção e reprodução social permaneceram durante séculos inseridas num amálgama de actividades cujo significado socialmente partilhado era muito diferente da noção de trabalho assalariado que hoje utilizamos (Méda, 2010). Esta conceção dominante do trabalho no nosso imaginário tem origem direta na forma como um conjunto de actividades se vai configurando, a par do industrialismo e das revoluções liberais, num sistema articulado de axiomas e significados que servem de base à atual noção de sistema económico.

O período histórico de apogeu caracterizou-se por um aumento exponencial do reino das necessidades, mantido sobre a comparação social, bem como impulsionado pela criação artificial de escassez através do desmantelamento das velhas instituições sociais que forneciam os meios para garantir um abastecimento sustentado de bens ao longo do tempo. Desta forma, a maioria dos modelos sociais baseados numa concepção do trabalho integrada numa relação mais ampla de significados partilhados entre os seres humanos, bem como mais harmoniosa com os ritmos da natureza, foram liquidados pela força. Este produtivismo permitiu o aumento da exploração dos seres humanos pelos seres humanos e dos seres humanos pelo seu meio ambiente. Reflexo disso é o constante aumento do tempo de trabalho em termos históricos (Méda, 2010; Naredo, 2010; Schor, 1994; Thompson, 1967), algo que aconteceu em paralelo com o aumento dos desenvolvimentos tecnológicos aplicados ao processo de trabalho, ou seja, apesar de existirem cada vez mais dispositivos engenhosos destinados a aumentar o rendimento do trabalho, o tempo de trabalho continuou a crescer.

Os relógios são uma tecnologia fundamental para facilitar que a noção de trabalho se torne uma entidade contabilizável com um maior nível de detalhe, mas para isso é necessário deixar de considerar como trabalho um conjunto de actividades que são realmente fundamentais para a vida, dando o paradoxo de que questões como respirar, alimentar-se, reproduzir-se, cuidar ou brincar, para dar alguns exemplos, não sejam consideradas trabalho se a sua satisfação não for o resultado de uma troca mercantil. Por outras palavras, só merece ser considerado trabalho aquilo que pode ser incorporado num qualquer sistema contabilístico e ao qual pode ser atribuído um valor monetário. É a consolidação de uma noção unidimensional de trabalho sob o critério de demarcação de mercadoria disponível para troca.

Estas circunstâncias tornaram imperativo o aumento da produtividade do trabalho. A maquinaria desempenhou aí um papel fundamental, alargando a sua utilização a cada vez mais processos de trabalho, intensificando processos como a divisão de tarefas e a divisão social do trabalho, ao mesmo tempo que servia para difundir os efeitos das suas próprias transformações, aumentando a procura de mão de obra industrial e a extração de matérias-primas que aceleravam o ritmo de circulação do capital. A importância da tecnologia que se desenvolveu entre a primeira e a segunda revoluções industriais é fundamental para compreender esta transformação desigual, que teve origem em

Inglaterra no final do século XVII e se espalhou por grande parte do mundo no século XIX.

Mas parece igualmente necessário prestar atenção ao processo de transformação que se opera através da mudança exercida sobre a noção dominante de tempo num período quase paralelo, especialmente na ligação que pode ser estabelecida entre esta noção e a sua aplicação ao trabalho. Nisto, a tecnologia do relógio é um instrumento indispensável para o seu culminar. A partir dela é possível efetuar um controlo cada vez mais metódico e preciso do tempo, uniformizá-lo e estender os seus efeitos a cada vez mais aspectos do social e do produtivo. Tal como os mapas transmitem a impressão de uma certa orientação e controlo de um espaço desconhecido, os calendários, e em muito maior grau os relógios, dão uma ideia de domínio de uma outra dimensão fundamental para nos orientarmos no mundo: o tempo.

Uma vez estabelecida uma forma hegemónica de se orientar para esta magnitude, grande parte da batalha centrou-se no controlo do tempo. Como explica Thompson:

"A primeira geração de trabalhadores fabris foi ensinada pelos patrões sobre a importância do tempo; a segunda geração formou os seus comités de tempo reduzido no movimento das dez horas; a terceira geração fez greve às horas extraordinárias ou ao tempo e meio. Aceitaram as categorias dos patrões e aprenderam a lutar dentro delas. Tinham aprendido demasiado bem a lição de que tempo é dinheiro" (Thompson, 1967: 86).

A introdução da maquinaria na produção tinha provocado revoltas contra ela (Hobsbawm e Rudé, 1978), tal como a presença do relógio na fábrica, na quinta ou na oficina era igualmente contestada (Schor, 1994; Thompson, 1967). Mas é no efeito gerado no cruzamento da ação combinada de ambas as tecnologias que se concentraria grande parte dos conflitos que se seguiram, bem como o espaço em que se desenrolaria a próxima vaga de inovação consubstanciada no taylorismo, numa tentativa de disciplinar ainda mais as classes trabalhadoras para aumentar a produtividade do trabalho. Ao processo de controlo crescente junta-se uma visão concreta da ciência auxiliada por novos e mais precisos instrumentos tecnológicos, o cronómetro da fábrica foi a principal arma do taylorismo, apoiado num positivismo desumanizador.



## **Taylorismo, Fordismo, cronómetro e linha de montagem.**

Ao longo desta revisão da literatura enquadrada na sociologia do trabalho, é evidenciada a importância de uma lógica intrínseca ao desenvolvimento industrial, que consiste na necessidade de estabelecer mecanismos de controlo cada vez mais sofisticados sobre o processo de trabalho. Esta lógica torna-se um imperativo para as classes proprietárias e dirigentes e tem como objetivo último extrair o máximo de mão de obra possível das classes trabalhadoras, ponto onde se tornam evidentes os interesses contraditórios entre as duas classes especificamente situadas no local de trabalho.

No entanto, o conflito nem sempre é a única forma de manifestação desta contradição, pois há circunstâncias que podem levar a uma cooperação mais ou menos forçada, ou que conseguem desviar o conflito entre classes para conflitos entre diferentes grupos sociais. Mas, afinal, estes momentos específicos de desvio do conflito de classes podem ser entendidos como formas de negociar a resposta à questão que encerra uma ideia essencial a partir da qual podemos compreender o princípio organizativo básico das relações de trabalho: porque é que aceitamos que o local de trabalho continue a ser regido por sistemas hierárquicos organizados em torno daquilo que podemos considerar os resíduos de regimes autoritários?

Naturalmente, a questão em si não tem uma resposta conclusiva, pois essa aspiração é muito mais ambiciosa do que os objectivos da presente investigação. No entanto, a partir da sua formulação, é possível relacionar uma série de mudanças na própria noção de trabalho com um fio condutor que as une: a tendência crescente para a introdução de sistemas cada vez mais sofisticados para aperfeiçoar e melhorar os procedimentos de controlo exercidos sobre o trabalho enquanto mercadoria, bem como sobre as pessoas que detêm a força de trabalho como seu principal recurso. Embora muitos destes procedimentos tenham implicações muito para além do próprio local de trabalho, procurou-se restringir a explicação aos que têm um efeito principal nesse ambiente específico, exceto no caso do capítulo que trata das consequências sociais do fordismo. No entanto, é possível considerar este período como um momento paradigmático em que o trabalho se torna um elemento central em torno do qual se articulam muitas das outras dimensões do social. Assim, é possível concetualizar esta circunstância como um

momento em que os mecanismos de regulação do controlo do trabalho normalizado atingem implicações que vão muito para além do próprio espaço laboral.

Numa perspetiva sócio-histórica, é possível identificar como a concretização deste imperativo de maior controlo no trabalho tem sido frequentemente acompanhada pelo aparecimento de novas ferramentas que optimizam a sua própria concretização. Ou seja, o papel das tecnologias aplicadas ao processo de trabalho, desde as mais simples, como o relógio, até às mais sofisticadas, como os algoritmos, passando pela linha de montagem, pode ser entendido como a materialização dos interesses das classes hegemónicas na prossecução do objetivo de cumprir o imperativo de aumento do controlo.

Também a ciência tem sido muitas vezes um aliado fundamental em todos estes processos, não por causa de uma qualquer tendência imanente à atividade dos próprios cientistas, mas porque os seus desenvolvimentos foram e são dirigidos e apropriados pelos membros das classes dominantes em cada momento. De certa forma, tratar-se-ia de mais um processo de expropriação exercido de cima para baixo, tal como o foram os *cercamentos* e a expropriação do saber do operário e do artesão, expropriações essas efectuadas sob o argumento do aumento da produtividade, isto é, da racionalidade weberiana levada à sua máxima expressão. Isto vem acontecendo há muito tempo, embora os resultados agregados dos efeitos combinados destes processos possam pôr em risco a própria capacidade de sobrevivência da espécie humana, atingindo um nível de intervenção no substrato físico de tal magnitude que torna insustentável a própria vida.

Um último aspeto que importa salientar do percurso proposto por algumas das teorias mais relevantes no campo da sociologia do trabalho tem a ver com a ideia de resistência ao controlo. Tal como o imperativo das classes proprietárias e dirigentes é o de aumentar o controlo sobre o processo de trabalho, o imperativo com que os membros das classes trabalhadoras são frequentemente confrontados é o de desenvolver mecanismos de resistência a esse controlo acrescido. As abordagens da Teoria do Processo de Trabalho são particularmente úteis no estudo destes processos. Os contributos desta escola da sociologia do trabalho permitem considerar a influência do contexto, entendido como as estruturas sociotécnicas que delimitam o quadro de ação, bem como enfatizar as acções e interpretações desenvolvidas por pessoas que são

obrigadas a passar uma parte muito significativa das suas vidas nesses contextos, evocando assim o conceito de praxis proposto por Marx.

Assim, as teorias enquadradas na escola da Labour Process Theory contribuem para concetualizar os mecanismos implícitos no taylorismo e no fordismo como tentativas contínuas de desvalorização do único ativo que as classes trabalhadoras possuem e que advém do seu conhecimento do processo de trabalho (Braverman, 1975), nos mostram as diferentes tipologias de controlo sobre este processo que se tentam introduzir ao longo da evolução do capitalismo industrial, incluindo as respostas que se articulam como resistência por parte das classes trabalhadoras (Edwards, 1979), bem como o efeito da introdução de novos procedimentos destinados a encorajar a implantação de subjectividades propensas ao autocontrolo sob a forma de consentimento (Burawoy, 1986). Há ainda que considerar o valor dos debates que tiveram lugar no seio desta escola de pensamento e a sua aproximação a posições epistemológicas de inspiração foucaultiana, que conseguiram enriquecer o próprio olhar e as análises produzidas, centradas nas técnicas comportamentais promotoras da auto-exploração.

A partir destas posições teóricas, procede-se a uma reviravolta final que consegue transferir grande parte das abordagens originadas na observação do trabalho industrial, conseguindo adaptá-las à forma como o processo de trabalho é organizado num grande número de actividades típicas do sector dos serviços. Neste sentido, a ideia do panopticon e da disciplina das equipas (Sewell, 1998) serve de ponte entre os modos analógicos de controlo do processo de trabalho e os novos métodos desenvolvidos pela digitalização crescente. A partir daí, é possível compreender melhor as implicações da emergência do que Aneesh (2009) designa por algocracia, entendida como um regime diferente de governação que se distancia das lógicas burocráticas e de mercado quando se trata de governar o processo de trabalho. O conceito de algocracia serviria para definir a utilização crescente de esquemas de programação normalizados que são introduzidos por defeito no software utilizado para estruturar e limitar o campo de ação dos trabalhadores. Distinguir-se-iam as possibilidades oferecidas pela tecnologia para o desenvolvimento de um sistema organizacional interno próprio que permite cristalizar as hierarquias em linhas de código, restringindo assim o campo de ação dos trabalhadores espalhados pelo mundo, bem como a introdução de um mecanismo de incorporação de informação, mesmo que necessária em tempo real, sobre o que cada

trabalhador está a fazer em cada momento, o seu nível de desempenho e as competências que pôs em prática.

Por último, é necessário assinalar a importância dos contributos de Kellogg et al. (2020) para uma compreensão muito mais ampla das implicações derivadas da utilização crescente de algoritmos nos procedimentos de controlo dos processos de trabalho. Para o efeito, constroem um modelo explicativo a partir do qual propõem a utilização combinada de seis características definidoras dos algoritmos agrupadas em seis R's. Assim, os trabalhadores são dirigidos através da utilização de algoritmos. Assim, os trabalhadores são dirigidos por meio de restrições e recomendações, avaliados por meio de *registos e classificações*, e disciplinados por meio de *substituições e recompensas*. De certa forma, esta é uma proposta que retoma os mesmos métodos de gestão identificados na tipologia de Edwards, mas revitalizados pela exaustividade, imediatismo e opacidade que foram apontados acima como características dos sistemas algorítmicos.

Fecha-se assim o círculo que descreve a transformação da natureza do trabalho, de um passado em que o termo mal existia, ou era utilizado para definir tarefas aviltantes, para o presente em que os algoritmos e as plataformas têm o potencial de transformar qualquer atividade humana em trabalho produtivo. Isto, voltando ao objeto específico da investigação, é consubstanciado na noção de duplo valor de produção (Van Doorn e Badger, 2020), entendida como uma modalidade específica de geração de valor no trabalho em plataformas. Para situar a sua influência nas subjectividades das pessoas submetidas a este tipo de processos de controlo do trabalho, a abordagem empírica específica desta investigação consistiu em desenvolver trabalho de campo num dos sectores onde estas formas de organização são particularmente relevantes, como é o caso do sector dos transportes urbanos a pedido regido por plataformas tecnológicas como a Uber, plataforma que podemos considerar como a expressão máxima deste conjunto de inovações e desenvolvimentos tecnológicos, bem como a portadora por excelência do novo ethos do capitalismo de plataforma.

## **Metodologia**

A investigação empírica que articula esta tese é o resultado de um longo trabalho de campo. Para entrar no campo, bem como para ser reconhecido como interlocutor válido, foi necessário levar a cabo um processo cauteloso de aproximação prudente que permitiu a colaboração de gatekeepers, os quais, por sua vez, facilitaram o acesso e proporcionaram o contacto com uma série de informadores-chave através dos quais se puderam obter algumas coordenadas mínimas para nos orientarmos neste espaço social. O resultado material desta introdução ao campo foi a realização de entrevistas semi-estruturadas a quarenta e duas pessoas que trabalham ou trabalharam sob a governação de empresas de plataformas de transporte urbano a pedido, como a Uber. Além disso, foram complementadas com mais seis entrevistas a pessoas que tinham diferentes relações com o sector: um advogado laboral especializado na defesa dos direitos destes trabalhadores, um investidor que possui um pacote de autorizações e quatro dirigentes sindicais dos sindicatos presentes no sector, dois da Comisiones Obreras e dois da Unión General del Trabajo. Além disso, para melhorar a impregnação, foi possível conhecer numerosos chats virtuais de WhatsApp nos quais estes trabalhadores realizam a maior parte das suas inter-relações, devido à natureza particular da sua atividade laboral.

No entanto, para além de demonstrar a metodologia em si, o conteúdo do capítulo metodológico visa mostrar que, no caso de fenómenos altamente novos e instáveis como o estudado, a realidade social é de natureza mutável, dinâmica e volátil. É possível aceitar a premissa de que existe aí algo semelhante à "realidade social de referência" (Olivier de Sardan, 2018), mas o seu carácter instável torna de facto impossível aprisionar esse algo para o introduzir num tubo de ensaio que permita a sua observação serena. É, pois, extremamente complexo dissociar os resultados obtidos na observação do próprio processo de observação e do investigador envolvido. Assumir este facto não diminui a validade dos métodos utilizados nem a fiabilidade dos resultados. Os factos sociais apresentados nesta tese, no seu conjunto, existem, pelo menos na medida em que os seus efeitos na vida das pessoas que os relatam são reais e actuam condicionando e limitando o quadro possível das suas acções e interpretações das suas próprias circunstâncias. Lançar luz para promover a transparência metodológica é um recurso definitivo para proteger a validade e a fiabilidade.

A abertura e a flexibilidade metodológicas acima descritas podem ser entendidas como posições de partida inscritas na intencionalidade do investigador. Mas, na realidade, é

mais adequado vê-las como o resultado de uma adaptação e revisão permanentes em função dos objectivos e do tipo de fenómeno social com que a investigação é confrontada. Neste caso particular, uma das aspirações era poder mostrar em que medida a combinação de abordagens tão flexíveis permitiu introduzir aspectos do objeto que não tinham sido inicialmente considerados, mas que se revelaram cruciais. Assim, é possível concluir, a este respeito, que a flexibilidade e a abertura são vantagens metodológicas poderosas no domínio das ciências sociais que permitem aprofundar fenómenos particularmente novos quando são submetidos à observação.

No relatório do trabalho de campo, que constitui o capítulo metodológico, é evidenciada a eficácia das diferentes estratégias utilizadas para ultrapassar certas barreiras que impediam a observação. A investigação social implica a adaptação dos objectivos, das estratégias, das táticas e das técnicas a cada tipo de objeto. A eficácia desta adaptação deve ser medida em termos da capacidade de ultrapassar as barreiras do silêncio ou da dissimulação, de produzir material significativo e de tentar controlar os possíveis enviesamentos causados pelas decisões adaptativas. No que diz respeito aos enviesamentos, há uma tensão entre distância, envolvimento e omnipresença que é algo evidente nesta investigação. Foi explicitado que, por vezes, foi necessário estabelecer e manter relações de proximidade com alguns dos membros do espaço social investigado. Este facto teve vantagens óbvias, pois ajudou a eliminar uma série de barreiras de silêncio e dissimulação. Também permite identificar momentos específicos em que a observação assume um papel mais ativo, aproximando-se do "envolvimento" (Olivier de Sardan, 2018). Esta colaboração permitiu aceder a um maior e mais diversificado número de interlocutores para a realização de entrevistas em profundidade. Permitiu também participar em assembleias de trabalhadores virtuais e presenciais ou testemunhar diretamente num local de trabalho o desenrolar de um processo eleitoral. Todas estas experiências contribuíram, de forma clara mas relativamente intangível, para a geração de um certo nível de impregnação, fornecendo informações fundamentais para decifrar elementos-chave, facilitando a interpretação.

Esta abordagem tem perigos potenciais. Por um lado, pode induzir preconceitos e condicionar a visão do investigador. Por outro lado, existe o perigo da ilusão de identificação do investigador, gerando confusão e ofuscando a capacidade de análise. Aceitando a presença destes perigos, e evitando cair numa deriva autorreferencial, o efeito destas ameaças pode ser parcialmente atenuado pela concetualização da situação

de investigação como o resultado da produção conjunta de conhecimento entre o investigador e os informantes, o que podemos designar por uma explicitação "hiper-interacionista" da implicação (Olivier de Sardan, 2018: 149). Isto implica rejeitar liminarmente qualquer ilusão objetivista e perceber que qualquer processo de produção de conhecimento nas ciências sociais é necessariamente um processo coletivo, resultado da interação entre o dispositivo de investigação e os sujeitos investigados, ou, como dizia Ibáñez, "um processo aberto de discussão é possível se o investigador estiver integrado, como sujeito em processo, no processo de investigação" (Ibáñez, 1986: 69).

Neste sentido, parece essencial valorizar abordagens metodológicas abertas e flexíveis quando se trata de objectos e fenómenos sociais emergentes, bem como para aqueles objectivos em que o objeto central da investigação é formado por grupos de pessoas cujas vozes quase não têm espaço de expressão na esfera pública. Fenómenos emergentes que envolvem aspectos fundamentais de processos de formação de identidades susceptíveis de discriminação, modos de vida de grupos em posições subalternas, ou fenómenos que ocorrem à margem da legitimidade social e sofrem de estigmatização, devem ser tratados com rigor, sim, mas também com o cuidado e a sensibilidade exigidos a quem lida com pessoas que não têm recursos ou capacidades para poderem exprimir a sua voz.

Podem ser consideradas duas implicações deste facto, uma em termos de eficácia da investigação e outra política, no sentido da distribuição do poder. Especificamente centrados neste sector, os estudos académicos e jornalísticos que aplicavam métodos de investigação que ignoravam as vozes dos próprios trabalhadores, baseando-se exclusivamente em dados quantitativos que limitavam ao máximo o seu espaço de expressão, como por exemplo durante a guerra dos táxis ou as alterações legislativas, tornaram-se relativamente populares durante algum tempo. Esta situação pode ter gerado um sentimento comum de uma certa rejeição de qualquer abordagem científica ou jornalística, favorecendo o hermetismo, o que, por sua vez, tem consequências em termos da profundidade dos resultados obtidos no decurso da investigação. A única maneira de derrubar estes muros de silêncio e/ou incompreensão é conceber abordagens centradas na escuta ativa e na consideração dos sujeitos da investigação como seres complexos com os mesmos direitos que a própria equipa de investigação.

Em termos políticos, isto significa que a ciência social não deve esconder-se exclusivamente na utilização de grandes números e na imposição de questionários em

que se reflectem os próprios preconceitos, pois isso valoriza excessivamente as posições que acumulam quantidades diferenciadas de poder, que são as que têm mais capacidade para decidir que dados quantitativos têm o valor necessário para serem contemplados ou que tipo de preconceitos devem ser reflectidos no questionário. Com demasiada frequência, estas abordagens em domínios como o estudo do trabalho reforçam estas posições de poder e silenciam, ou manipulam diretamente, a voz dos trabalhadores, reforçando assim a percepção, por parte das pessoas destes sectores sociais, de que a ciência social é um instrumento afastado dos seus próprios interesses, do qual se deve desconfiar por princípio e do qual pouco se pode esperar de bom.

Um outro problema que a investigação teve de enfrentar, detalhado acima, esteve relacionado com a concetualização, classificação e utilização do material obtido como resultado da presença em fóruns virtuais, que podemos considerar como etnografia virtual. Neste sentido, não podemos deixar de salientar as possibilidades de acesso a uma enorme quantidade de informação, os problemas de distinção entre o que é relevante e o que é superficial, ou as precauções que a ausência de muita informação contextual nos obriga a adotar na sua interpretação. Na pior das hipóteses, em benefício da investigação, corria-se o risco de investir muito tempo com poucos resultados. Com efeito, como salienta Hine, uma presença sustentada e contínua é essencial para obter informações pertinentes (2004). No entanto, ao contrário das pesquisas em que a etnografia virtual é a única estratégia adoptada, neste caso havia uma vantagem fundamental, na medida em que existia informação offline suficiente sobre muitas das pessoas envolvidas para facilitar a contextualização de algumas questões ou a categorização de acordo com critérios de relevância. Portanto, neste caso, o material obtido como resultado da etnografia virtual esteve sempre numa posição secundária em relação ao material obtido na interação direta com os trabalhadores, embora tenha sido útil para facilitar a impregnação, para obter informação complementar e para abrir novas vias de contacto.

A última reflexão é relativa a duas lógicas envolvidas na análise dos discursos obtidos no decurso da investigação. Embora, como salienta Ruíz (2009), os diferentes níveis de análise do discurso estejam de alguma forma interligados na prática analítica, num primeiro momento, no caso deste trabalho de campo, porque a sua construção implicou a entrada num terreno desconhecido, o nível de descoberta que prevaleceu centrou-se em fornecer informações que facilitassem a orientação neste novo mundo social. Isto



significa que a dimensão referencial da informação obtida dos informadores, quase conceptualizados neste caso como peritos, teve precedência. Isto não implica renunciar à outra lógica de descoberta associada à interpretação, aspirando a alcançar esse "pensamento abduutivo" (Alonso, 1998: 210) que nos permite formular explicações, mesmo que sejam hipotéticas, com o objetivo de decifrar os pontos-chave que ordenam o espaço discursivo e a interpretação do significado como resultado da criação do nada de um novo espaço social, provocado pela introdução das tecnologias envolvidas no processo. Espero que os resultados obtidos possam contribuir para melhorar este processo de compreensão a que a sociologia aspira de alguma forma.

### **O modelo Uber, do glamour disruptivo à hiperexploração do trabalho e à sua resistência.**

Ao longo dos capítulos dedicados a apresentar os mecanismos essenciais do funcionamento do modelo Uber, pretende-se também identificar alguns dos seus traços característicos e compreender um pouco melhor os limites e as possibilidades e implicações que se abrem no espaço económico, social e laboral que se articula na sua implantação. O que se pretende com o esboço deste quadro geral é fornecer a informação necessária para melhor compreender o quadro estrutural concreto em que se desenrolam as experiências subjectivas dos trabalhadores que se inserem neste novo mecanismo de gestão da força de trabalho. Por razões óbvias, esta descrição analiticamente aspiracional deixa de fora alguns detalhes que poderiam ser considerados relevantes para a compreensão do espaço de forças que o universo Uber representa, mas é muito complicado, se não impossível, incorporar todos esses detalhes.

Até agora, a apresentação dos resultados centrou-se inicialmente na dimensão financeira do fenómeno. Trata-se de um ponto fundamental, por duas razões que se reforçam mutuamente. O aumento espetacular e constante da valorização representa um caso paradigmático do funcionamento da financeirização e da sua relação com o capitalismo de plataforma. O crescimento do valor sem lucros operacionais é sustentado pela criação de expectativas de possíveis lucros futuros, mas que, até à data, nunca chegam. É semelhante a um esquema em pirâmide, os lucros dos que saem são financiados pelos que entram. Os que entram, neste caso, alimentam as suas expectativas na esperança de

que a tecnologia da Uber lhe permita, um dia, atingir a dimensão e a escala necessárias para que a empresa se torne um player incontornável num qualquer segmento de mercado, tal como a Google o é no segmento das pesquisas na Internet, o Facebook nas redes sociais ou a Amazon no sector do comércio online.

A ideia de monopólio no sector tecnológico, como forma lógica de desenvolvimento destes mercados, está profundamente enraizada no sector das plataformas de trabalho a pedido e é vista como o único horizonte possível para a sua sobrevivência (Shapiro, 2023). Em certa medida, os investidores que continuam a manter esta avaliação esperam que esta ilusão se concretize um dia. Mas, ao mesmo tempo, o comportamento dos próprios investidores, ao manterem a sua aposta, fornece o combustível necessário para sustentar estratégias de risco que visam o crescimento e a expansão. Este é um exemplo de uma possível profecia auto-realizável: se muitas pessoas acreditarem que algo é de grande valor, esse objeto manterá uma elevada valorização, independentemente da eficácia da sua implementação no terreno. A partir dos alicerces proporcionados por esta valorização, o objeto de investimento cresce até haver a possibilidade de o seu valor estar efetivamente apoiado em alicerces sólidos. Este é um tipo de fenómeno social para o qual parecem mais adequadas as abordagens da sociologia, da antropologia ou da psicologia social, embora com profundas implicações económicas.

Um segundo aspeto a salientar é a importância do contexto social em que a ideia surge, cresce e tem sucesso, deixando de ser um simples projeto para tomar forma como um agente social com capacidade para intervir no seu ambiente e modificá-lo. Por contexto refiro-me a Silicon Valley, às redes sociais que se estabelecem entre os grupos sociais que o povoam, à aliança entre capitalistas de risco e tecnólogos que representa, bem como à ideologia que articula o seu pensamento. Pode dizer-se que Silicon Valley é muito mais do que um lugar físico que pode ser localizado num mapa. Talvez seja mais adequado conceptualizá-lo como um espaço simbólico posicionado como a referência máxima de sucesso no imaginário dominante do século XXI. Isto porque a construção da imagem requer a incorporação de materiais, recursos financeiros e pessoas de todo o planeta, mas também porque funciona como um horizonte utópico a alcançar e replicar para cidades de todo o mundo, bem como para muitos dos engenheiros, académicos, financeiros, empresários e um longo etc. de membros dessa classe que aspiram a fazer parte ou a fazer negócios com a "elite da codificação" (Burrell e Fourcade, 2021).

Só a partir deste farol de modernidade, ou de uma das suas réplicas, é possível conceber um produto comercial como a Uber foi nas suas origens. Neste sentido, representa a síntese da ideologia californiana e do princípio do capitalismo sem fricção, fazendo com que a utilização de uma aplicação para pedir um táxi e que este chegue em menos de cinco minutos se torne uma espécie de necessidade difícil de prescindir, bem como o facto de a sua realização conseguir provocar fascínio no utilizador através da aparência de facilidade e acessibilidade, à custa de ignorar a maquinaria por detrás, como se diria na linguagem de Marx, as condições de produção que permitem obter um táxi em menos de cinco minutos simplesmente deslizando um separador virtual numa aplicação.

A aspiração expressa por Kalanick, aqui referida, de viabilizar a economia da gratificação instantânea só é possível de desenvolver tendo em vista a satisfação dos caprichos e desejos das classes sociais para as quais o tempo é um bem essencial, em troca do tempo, menos valioso em termos de mercado, daqueles que têm de vir prontos a satisfazer essa gratificação instantânea. Por conseguinte, é possível afirmar que a Uber é um projeto de classe, concebido para satisfazer as necessidades dessa classe, à custa do aumento da capacidade de controlo dos membros da classe que são obrigados a aceitar essa posição subordinada.

Para desenvolver este projeto de classe, os princípios mais ortodoxos da gestão empresarial, como a obtenção de lucros num espaço de tempo relativamente curto, têm de ser congelados, adiando-os em troca de fazer do crescimento o único objetivo - crescimento sem lucros no horizonte é esta nova lógica. À medida que o crescimento se torna o imperativo central, e os limites legais funcionam como um obstáculo, há uma lógica para ignorar e desafiar sistematicamente qualquer legislação que se interponha entre a Uber e os seus objetivos. Isto é feito ignorando, se necessário, qualquer debate sobre os efeitos das políticas públicas sobre a gestão da utilização do espaço público, dos transportes, do congestionamento ou da poluição, que estão em vigor há muito tempo, com base em provas e experiências de longa data. O dinheiro angariado constitui uma das alavancas para forçar a legislação, o argumento da inovação tecnológica e das suas melhorias de eficiência sem provas sólidas é a outra alavanca utilizada para legitimar o desafio sistemático à regulamentação.

A esta tarefa junta-se também com entusiasmo um certo número de académicos que rapidamente abraçam o credo da nova religião e se tornam seus apóstolos, contaminando a sua própria prática académica com dados tendenciosos fornecidos pela

parte interessada, destinados a provar o que o patrocinador da investigação está interessado em provar. Talvez isto não seja novo, mas também não pode ser considerado anedótico se quisermos compreender corretamente as estratégias de legitimação da empresa. Os estudos com a aparência de investigação académica imparcial são uma parte essencial da tentativa de influenciar a opinião pública, muitas vezes empunhados como argumentos de autoridade, ditados por especialistas, que confirmam as suas próprias hipóteses sobre os enormes benefícios para toda a sociedade que podemos esperar se aceitarmos acriticamente o modelo de gestão baseado em dados que nos oferecem. Resistir-lhe é resistir ao futuro.

No entanto, a preocupação gerada pela transformação do rosto das cidades provocada pelo modelo Uber, bem como a situação real vivida por cada vez mais trabalhadores, não só sob o regime da aplicação, mas em todo o sector dos transportes urbanos, levou ao aparecimento de numerosos estudos independentes que identificam cada vez mais, com cada vez mais pontos comuns entre si, que o que o modelo Uber realmente significa é inundar as cidades com veículos ligados à sua aplicação, conduzidos por trabalhadores cada vez mais dependentes de um rendimento cada vez menor.

Assim, o que se torna claro é que o mundo ideal da Uber é um lugar onde todos nós estamos em movimento, seja a conduzir ou a viajar no banco de trás, negociando essas viagens no espaço sociotécnico proporcionado pela plataforma, sobre o qual a empresa tem total controlo, seja em termos de dados, preços, destinos e assim por diante. Desta forma, pode ganhar uma comissão por cada uma das nossas interações, para além de recolher uma grande quantidade de dados que podem ser utilizados para alimentar os seus modelos e, sobretudo, para continuar a melhorar as suas expectativas de crescimento futuro e para poder obter cada vez mais financiamento. Por conseguinte, quaisquer limites, quer se trate do número de veículos autorizados a circular, quer se trate de leis laborais pesadas, constituem um obstáculo ao livre desenvolvimento de um mercado totalmente controlado pela sua tecnologia.

Como resultado desta tripla aliança de interesses entre a plataforma, o capital e alguns membros da academia, produz-se um discurso legitimador do mais sofisticado procedimento tecnológico destinado a manipular os sinais de mercado alojados na plataforma, o dynamic pricing. Como vimos, a Uber desenvolveu, em muitas ocasiões, inovações tecnológicas para prejudicar rivais e manipular informações. Quanto mais dados acumula sob o seu controlo e quanto mais capital recebe para sustentar o seu

crescimento, mais fácil se torna alugar poder computacional para aperfeiçoar modelos que vão ao encontro dos objetivos da plataforma.

Este simulacro de mercado recriado pelo controlo assimétrico e arbitrário da informação pode ser entendido como uma manifestação da acumulação do arbítrio calculador constantemente exercido sobre todos os participantes nas trocas, tanto clientes como trabalhadores. A partir daqui, é possível alargar e aprofundar ainda mais estes mecanismos, recorrendo a procedimentos sistemáticos de discriminação. A capacidade de decidir sobre os critérios utilizados para a distribuição dos recursos é detida como monopólio interno pela plataforma, os seus participantes são expostos à informação enviesada administrada pela aplicação, condicionando completamente os procedimentos envolvidos na tomada de decisões. A sua influência é tanto maior quanto maior for a dependência da plataforma e quanto menor for o leque de escolhas fora dela, o que significa que são os trabalhadores que ficam numa posição mais vulnerável a este controlo assimétrico da agência calculadora, expostos a possíveis decisões discriminatórias e a qualquer exercício que vise expandir, ou simplesmente medir, as fronteiras do consentimento e da aceitação. O objetivo último está, sem dúvida, relacionado com a necessidade organizacional de articular um sistema cuja capacidade de controlo seja tão intensa quanto possível, passando despercebida. Isto acontece através do controlo das molas que dão forma ao simulacro de mercado, que permitem controlar e afinar todos os estímulos que visam reduzir ao máximo a aleatoriedade apontada por Becker.

No entanto, os trabalhadores estão plenamente conscientes da presença destas anomalias e rotulam-nas habitualmente como tentativas de manipulação dirigidas a eles. Para se protegerem, desenvolvem estratégias, acumulam provas e partilham as suas impressões com os seus pares, num exercício constante de camaradagem e de uma certa consciência de classe, apesar de a sua posição estrutural convidar a concebê-los como concorrentes entre si. No entanto, em muitos casos, estas anomalias conduzem também ao fatalismo, à desconfiança e à frustração.

Centrando-nos na situação em Espanha a nível estrutural dos trabalhadores de plataforma no transporte de passageiros sob governação de plataforma, é necessário considerar que esta foi fundamentalmente moldada como resultado de políticas destinadas a regular tudo o que está relacionado com os problemas causados em termos de concorrência nos transportes urbanos. O sector foi criado praticamente do zero,

crescendo para números relativamente elevados em muito poucos anos, principalmente entre 2016 e 2019. A influência deste tipo de trabalhadores no desenrolar dos acontecimentos é mínima, uma vez que não tinham praticamente qualquer poder de negociação. Tanto as suas situações pessoais, na sua maioria provenientes de longos períodos de desemprego, como a situação socioeconómica do país, com elevados níveis de desemprego após o choque coletivo da combinação de recessão e austeridade (Gálvez Muñoz, 2021), geraram condições ideais para obter o consentimento da maioria das exigências que poderiam vir do lado empresarial.

Para além desta situação socioeconómica geral, as plataformas têm a vantagem de terem tomado a iniciativa na maior parte do tempo. Acima de tudo, a Uber, mas também a Cabify, conseguiram estar sempre um passo à frente de todos os actores envolvidos, moldando o espaço relacional, definindo as posições dos participantes e estabelecendo a agenda, tanto ao nível das políticas públicas como ao nível dos meios de comunicação social. Isto foi feito, antes de mais, tirando partido de um quadro jurídico que tinha fissuras e tinha sido concebido para um contexto pré-plataforma. Isto não significa alinhar com argumentos que defendem que todas as barreiras legais devem ser derrubadas devido às mudanças tecnológicas. De facto, apenas pequenas reformas conseguiram limitar a expansão descontrolada das plataformas, obrigando-as a cumprir muitas das obrigações legais impostas a outros players, o que não conseguiu corrigir todos os efeitos do campo de jogo desigual a seu favor, embora tenha conseguido impedir que o modelo ideal para os interesses da Uber fosse plenamente implementado.

Assim, os números clausus travaram um modelo de concorrência desregulada que tendia a prejudicar os interesses de quase todos os intervenientes, exceto, talvez, os das próprias plataformas, uma vez que lhes teria permitido aumentar o seu poder de controlo sobre o mercado, encontrando uma forma de se expandirem sem limites, explorando assim as vantagens decorrentes do aumento da concorrência. É verdade que os actuais limites ao número de veículos em circulação excederam largamente os inicialmente previstos na legislação, tal como é verdade que a grande quantidade de recursos materiais dedicados à pressão para a sua eliminação consegue transmitir uma certa sensação de incerteza permanente quanto à sua sobrevivência. No entanto, são cada vez menos os agentes do sector que encontram incentivos para contribuir para uma situação de liberalização total, uma vez que o valor dos investimentos realizados para a aquisição destas autorizações cairia para valores próximos de zero na eventualidade de um cenário

em que não fosse necessário obter uma autorização para operar no mercado ou se o seu número crescesse desproporcionadamente em relação aos valores actuais que parecem ter estabilizado.

### **Condições de trabalho: o falso assalariado como figura emergente.**

Ao longo do trabalho de campo, foi possível observar uma série de características comuns no que diz respeito às condições de trabalho finalmente implementadas no sector. Assim, os horários de trabalho longos, por vezes superiores a setenta horas por semana, obtêm o consentimento dos próprios trabalhadores, graças à introdução de uma forte ligação entre os salários e o volume de negócios de cada trabalhador. Estes são submetidos a um controlo exaustivo de um grande número de aspectos do seu desempenho pelos algoritmos de correspondência. Situados no centro da organização do trabalho, têm o poder de decidir sobre uma miríade de pormenores que afectam os salários e os horários de trabalho, em primeiro lugar, mas não só. No entanto, durante o que definimos como o passado glorioso, um período que pode ser confinado à fase inicial da introdução das plataformas, os incentivos eram relativamente fáceis de conseguir porque a pressão da concorrência era menor e as campanhas de publicidade e de angariação de clientes das plataformas cobriam parte dos custos. Nessa altura, conseguiram estabelecer condições de trabalho que foram largamente aceites por uma mão de obra que tinha sido expulsa do mercado de trabalho, mas cuja adesão estava directamente ligada às condições do mercado.

Esta seria a primeira contradição em termos estruturais em que assenta o modelo do falso assalariado, uma relação formal de trabalho que, no entanto, em termos práticos, depende, para a sua efectiva definição, de uma miríade de pormenores da situação de mercado. Quando a situação do mercado se degrada com a entrada de muitos mais veículos para concorrer e com as plataformas em guerra de preços para aumentar a procura, começam a ser visíveis as fissuras nos interesses dos trabalhadores do modelo do falso assalariado. Este último perde legitimidade e o consentimento entra em crise, pelo menos entre uma parte importante destes trabalhadores que se apercebem da armadilha em que foram apanhados. Nesta altura, o sistema tem de recorrer ao uso de formas de controlo e de gestão muito mais convencionais para a sua manutenção,

ganhando relevância a pressão exercida por um corpo de capatazes que, a soldo das empresas intermediárias, contam com a informação fornecida pela plataforma para poderem controlar em tempo real todos os aspectos que lhes interessam. Do mesmo modo, a influência dos comentários dos clientes, uma forma de extrair valor de um processo de consumo, torna-se também um claro motivo de queixa.

Estamos assim perante um tipo de trabalhador com características de assalariado, mas muitos dos quais foram desvalorizados ao ponto de a sua posição de facto se ter deslocado para um ponto em que as suas condições são semelhantes às de um trabalhador independente. Trata-se de uma situação peculiar, caracterizada por uma perda de agência e de sentido da eficácia das suas próprias capacidades, estando grande parte do desempenho efetivo dependente das instruções de algoritmos, muitas vezes vistos como caprichosos, arbitrários e manipulados, especialmente à medida que as condições de mercado se deterioram. O verdadeiro patrão, que organiza de facto cada minuto de trabalho, permanece escondido a uma grande distância, poder-se-ia dizer, num outro plano da realidade, um plano virtual e despersonalizado. Dele só recebemos ordens sob a forma de instruções claras, simples e concretas, talvez por vezes contraditórias, porque os algoritmos também "erram", mas que, em todo o caso, apelam diretamente a uma dimensão muito executiva da personalidade humana. Quando está ausente, ou a grande distância, o chefe é autoritário e tanto a linguagem como o canal utilizado para transmitir as suas decisões não são susceptíveis de negociação.

Para explicar como é que este número se consolida, é necessário considerar vários factores. Naturalmente, a conceção dos mecanismos de distribuição de recompensas incorporados na própria aplicação, juntamente com os limites e as pressões provenientes da gestão direta, são a principal causa. O resultado esperado da criação de um sistema regido por princípios e lógicas de mercado, que exacerba a competição entre iguais, enquanto as regras que o regem são confusas e inconstantes, é que o instinto inato de adaptação provoca uma mudança de atitudes, forçadas a orientar-se de acordo com os quadros de ação possíveis que se enquadram nesse espaço.

Mas para compreender a sua aceitação, é também necessário considerar a influência de uma cultura de precariedade (López Calle, 2019) que se generalizou entre os estratos sociais mais desfavorecidos após a Grande Recessão. Muitas das pessoas recrutadas na altura da maior expansão do sector tinham experimentado um desemprego prolongado e ocupavam posições sociais de uma certa vulnerabilidade. Pessoas com mais de



cinquenta anos que tinham visto o sector económico em que trabalhavam desaparecer, ou emagrecer até ao raquitismo, até às vagas de desemprego que se iniciaram com a crise, caracterizadas por uma clara perceção de terem sido excluídas do mercado de trabalho. Jovens com baixo capital académico obrigados a competir por uma oferta de emprego particularmente escassa para a sua faixa etária. Migrantes do Norte de África ou da América Latina que tiveram de aceitar qualquer trabalho porque mal tinham redes familiares que os apoiassem, depois de terem atravessado o lado mais negro do mercado de trabalho espanhol, entre a informalidade e a sobre-exploração.

Esta cultura de precariedade, que prevaleceu durante os anos de implantação e de extensão do sector, constituiu um substrato excepcional para a aplicação do conjunto de técnicas comportamentais inscritas nos algoritmos. Para silenciar eventuais resistências, praticamente inexistentes no início, a gestão dos incentivos e as fortes injeções de capital inicial serviram para criar uma base de legitimidade favorável à situação. Isto reflecte-se em muitos dos discursos apresentados na secção de resultados, naturalizando e interiorizando posições discursivas a favor das regras de mercado, apesar de a sua situação objetiva poder muitas vezes ser considerada como tendo sido causada pela cadeia de falhas de mercado que deu origem à Grande Recessão. Estas posições discursivas são reforçadas pela criação do inimigo externo, o táxi, que, juntamente com os políticos, constitui a principal ameaça à sua situação.

Assim, a figura do falso trabalhador move-se numa tensão entre um quadro legal que lhe confere direitos formais enquanto trabalhador e condições reais que o deixam fortemente exposto às flutuações do mercado em cada momento. É um produto do abandono efetivo da obrigação de assegurar o cumprimento da legislação laboral que imperou durante os anos de austeridade, mas também do quadro discursivo que foi especialmente promovido durante esse mesmo período e que enfatizava aspectos como a cultura do esforço e a promoção do indivíduo num contexto de cortes nas políticas de proteção social e de aumento acentuado do desemprego. A rutura das bases do pacto keynesiano do pós-guerra criou um quadro cultural propício à emergência deste tipo de fenómenos ao empurrar os sectores mais desfavorecidos pela rutura desse pacto para a procura de soluções individuais, deixando-os desprotegidos e muito expostos à precariedade.

Mas é também o resultado material da contradição estrutural da tentativa de plataformização de um sector laboralizado. A plataformização introduz instrumentos de

cálculo personalizados que permitem medir o desempenho específico de cada trabalhador, promovendo assim lógicas impregnadas de um forte individualismo em que o trabalhador acredita identificar nas possibilidades de cálculo do seu desempenho a presença de um indicador válido que o avalia e reflete o seu esforço, pelo menos numa primeira fase. No entanto, a deterioração das condições de mercado inicia um processo coletivo de uma certa deslegitimação destes procedimentos, e uma parte significativa destes trabalhadores começa a perceber que uma força alheia à sua vontade se interpõe entre o seu esforço ou as suas capacidades e os resultados das mesmas. Ao contrário do que acontece em inúmeros empregos, a relação que se estabelece entre o conhecimento ou as competências do trabalhador e os seus resultados é muito mais direta do que no sector das plataformas, onde esta agência mediadora está em condições de decidir os seus resultados sem que essas competências ou conhecimentos aplicados ao processo de trabalho sejam o único fator determinante.

Assim, o falso assalariado é a figura característica que resulta da introdução da lógica das plataformas em sectores económicos e laborais formalmente regidos pelo regime salarial, distorcendo os fundamentos desse regime salarial.

### **O espaço discursivo, as posições, as configurações narrativas e as consequências para a construção do sentido.**

Durante uma conversa informal realizada via WhatsApp com um trabalhador do setor que também atuava como delegado sindical em uma pequena frota, meu interlocutor formulou a seguinte expressão: "já que você não pode fazer nada, até isso (não fazer nada) acostumas-te". Esta frase viria a condensar um dos pontos centrais em torno do qual se articulam as configurações narrativas que dominaram uma boa parte da investigação junto dos trabalhadores entrevistados. O sentimento de fatalismo e impotência vivenciado diante de uma situação claramente considerada injusta é o principal eixo discursivo. Em torno deste eixo organizam-se as posições discursivas que foram sendo evidenciadas ao longo dos capítulos correspondentes, que vão desde a aceitação acrítica, como estratégia que procura obter o melhor desempenho possível dentro da situação, até posições que detalham e tomam consciência das injustiças sentidas. No caso mais extremo, chegam ao ponto de tentar articular estratégias que

conduzem à limitação dos piores efeitos e que desenham como horizonte quase utópico algo semelhante à emancipação da dominação algorítmica, sem quase a contemplar como uma opção possível, pelo menos inicialmente.

Enquanto objeto vivo de investigação, no sentido de estar sujeito a um processo interno de transformação que se reflecte em parte no decurso do trabalho de campo, os próprios discursos são também uma representação dessa transformação. Vimos como alguns deles partiam de posições quase nostálgicas, recordando um passado muito melhor, não muito distante no tempo, mas que era visto como algo já perdido. Além disso, muitos destes discursos foram formulados a partir de uma comparação com situações sociais anteriores à chegada das plataformas, nalguns casos muito precárias, o que tornou evidente uma certa idealização da situação inicial. É, de facto, graças a esta comparação que é possível estabelecer condições de trabalho tão exigentes como as que prevaleciam no sector. Vale a pena voltar a considerar a influência do contexto de austeridade e as cicatrizes pessoais que este deixou, mas, numa visão mais alargada, percebe-se um sentimento de derrota e de conformismo que tem as suas origens muito antes da Grande Recessão e que pode ser atribuído aos contínuos processos de concentração empresarial e de progressiva precarização que se têm vindo a verificar num contexto de transformação das relações laborais e da situação semiperiférica da economia espanhola durante um longo período de tempo. A combinação de todos estes processos socioeconómicos deixou uma marca profunda na experiência dos trabalhadores seniores e é evidente numa espécie de disciplinamento conformista que aparece nos discursos.

Uma segunda questão importante diz respeito às configurações narrativas desenvolvidas relativamente ao papel dos algoritmos, em particular, e às formas de organização do trabalho impostas pela plataformização, em geral. Aqui vemos como quanto maior é a experiência acumulada, maior é o sentimento de que estes procedimentos não funcionam, ou não funcionam pelo menos de forma favorável aos interesses dos próprios trabalhadores. A presença das chamadas anomalias são utilizadas como exemplos paradigmáticos de mau funcionamento que estimulam elaborações discursivas que funcionam como mecanismos de defesa e deslegitimação desses procedimentos. No entanto, é importante notar que, na maioria dos casos, os processos de atribuição de responsabilidade são dirigidos às empresas intermediárias como as verdadeiras responsáveis por estas falhas, retirando assim as plataformas do centro das atenções.

Neste sentido, as configurações narrativas oscilam entre a confusão e o ceticismo e desconfiança como sentimentos dominantes.

São também muito interessantes as explicações sobre uma certa capacidade de exercer uma espécie de atração viciante que se manifesta em alguns dos aspectos incorporados na forma como o trabalho é organizado. Estes testemunhos evocam, em certa medida, a cultura de atelier identificada por Burawoy e a atração quase hipnótica que ele próprio experimenta imerso no jogo “de fazer” que descreve. Embora possam ser vistos como procedimentos destinados a encorajar o consentimento às regras de sumo impostas, é possível que também operem num espaço anterior de consciência, no sentido em que quase conseguem gerar um estímulo em termos puramente comportamentais que desperta algo de visceral, quase orgânico, que leva a entrar em competições com colegas para atingir objectivos ou a prolongar a duração do dia de trabalho muito para além do que seria aconselhável na procura do próximo serviço que será certamente o melhor. Isto talvez remeta para uma espécie de sentimento subjetivo de empowerment pessoal e de auto-afirmação do eu, que acaba por reforçar a fragmentação estrutural de interesses que é indissociável da própria natureza da atividade tal como ela se organiza após o aparecimento das plataformas, pois acaba por colocar uns contra os outros em competição num quadro geográfico específico em que procuram os melhores serviços.

O mapa de posições discursivas apresentado no corpo da pesquisa permite-nos organizar essas posições em relação ao nível de consentimento, que seria uma manifestação da expressão máxima de controlo alcançada pelas plataformas, uma vez que, de certa forma, o consentimento leva à interiorização das regras de controlo e à sua tradução na forma de autocontrolo. Neste sentido, foi demonstrado que o autocontrolo é reforçado por estímulos internos, incentivos e, negativamente, pela pressão exercida através de três fontes de pressão complementárias: plataformas, empresas e clientes. Mas também é necessário destacar o papel desempenhado na obtenção do consentimento por situações externas ao local de trabalho. Assim, a grande dependência do trabalho torna-se um elemento principal para forjar os processos de autodisciplina e de autocontrolo. Isto também aparece nos discursos em muitos casos, especialmente no que diz respeito à narração de experiências passadas e ao sentimento de um certo conformismo, mas também tem a ver com a perceção da falta de alternativas a qualquer tentativa de ação colectiva.

Neste sentido, tanto as experiências pessoais como os discursos que circulam servem para reforçar uma atitude perante as organizações sindicais muito orientada para o serviço e desprovida de qualquer imagem de participação ativa. Isto favorece a individualização e a fragmentação dos interesses e constitui um obstáculo à articulação das resistências. As que finalmente se realizam no âmbito coletivo são desenvolvidas por indivíduos que têm as suas próprias trajetórias de participação ativa, tanto no passado, em ações sindicais noutros sectores, como em organizações exteriores aos próprios sindicatos. Poder-se-ia dizer que existe algo semelhante a um espírito de resistência que é transportado e ativado quando se considera necessário, embora também existam exemplos de pessoas que viram a sua perceção neste sentido transformada pelo contacto com experiências no sector.

Há um último aspeto a considerar, que quase não é mencionado na investigação, mas que, de certa forma, paira no ar. Tem a ver com o potencial de discriminação interna entre os próprios trabalhadores, especialmente com base no género e no país de origem. É verdade que a minha condição de homem e de branco nascido neste país impõe um véu quase invisível que dificulta a observação de elementos nesse sentido, pelo menos em relação ao que seria esperado de alguém que ocupa posições sociais diferentes dessas. É possível também que essa dupla condição gere um viés inconsciente nas possíveis respostas que encontro nesse sentido. Mas, em todo o caso, tendo em conta estas condicionantes iniciais, é notória a ausência de referências discriminatórias no discurso, sobretudo num sector particularmente inclinado para posições de direita ou mesmo de direita, como se pode perceber em muitos dos grupos de WhatsApp e em algumas das entrevistas.

No caso dos estrangeiros, é possível identificar algumas referências mais depreciativas, principalmente no que diz respeito à associação entre a degradação do sector e a presença de migrantes que não conhecem a língua. Esta associação seria, de facto, um exemplo de uma certa xenofobia formulada a partir de posições defensivas que apelariam à defesa de melhores condições de trabalho, o que é impossível devido à possibilidade de obter facilmente mão de obra. Mas esta perspetiva xenófoba formulada de forma genérica não é percebida pelas pessoas entrevistadas e que são migrantes, quase o contrário.

No caso da discriminação em função do género, os sinais são muito menores. Já na fase inicial da investigação era comum, nas entrevistas com as mulheres, perguntar sobre

eventuais dificuldades acrescidas que encontrassem em resultado da sua condição de género, mas é curioso como dificilmente se percepcionavam como vítimas de discriminação ou da presença de dificuldades acrescidas em resultado da sua condição. De facto, uma entrevistada que trabalhava maioritariamente à noite interpretou este estatuto como uma vantagem para prestar um serviço mais fiável a outras mulheres que utilizavam as aplicações para se deslocarem, uma vez que incutia segurança a estas clientes. No caso mais extremo, que é discutido no corpo da investigação, em que uma motorista sofreu um episódio de assédio sexual durante um serviço, no decurso da entrevista ela usou exemplos de colegas do sexo masculino que tinham sofrido episódios semelhantes durante as celebrações do Orgulho Gay, como se tentasse desvalorizar o seu estatuto de mulher como a razão do incidente.

Por um lado, parece que o valor a nível interno é determinado por aspectos quantificáveis, como o volume de negócios, e por aspectos relacionais que entram em jogo na interação e sobre os quais quase não existem elementos de julgamento. Por outro lado, parece que é necessária uma dose suplementar de coragem para realizar este trabalho que transcende a etnia ou o género. Em suma, estas pessoas circulam durante horas pela cidade, deslocando-se a locais por vezes inóspitos e potencialmente inseguros para elas, muitas vezes com dinheiro e recolhendo estranhos que muitas vezes desconhecem. Todas estas circunstâncias parecem incitar à necessidade de uma dose extra de coragem que pode ser transversal.

### **Resistência e organizações sindicais**

Um aspeto que está presente nos discursos é uma crescente deslegitimação dos processos de organização do trabalho proporcionados pelos próprios algoritmos. Este facto é motivado pela deterioração das condições de mercado que provocam uma espécie de tomada de consciência da influência que estes procedimentos têm num contexto de aumento exacerbado da concorrência, o que é também reforçado pelas chefias que também aumentam a sua própria pressão sobre os trabalhadores e geram um clima que multiplica os efeitos mais asfixiantes derivados do aumento da concorrência.

Ambos os factores, deslegitimação e aumento das pressões, são necessários mas não suficientes para estimular respostas de resistência por parte dos trabalhadores. É necessário considerar que o modelo Uber foi concebido para não lidar de forma alguma com qualquer tipo de expressão proveniente da articulação colectiva dos interesses dos trabalhadores. Isso é algo para se ter em mente. Não há canal para isso e não se reconhece legitimidade, pelo menos na sua formulação original, para esse tipo de expressão. O seu objetivo é individualizar ao máximo as relações laborais e dispõe de uma multiplicidade de alavancas para atingir esse objetivo. As queixas e os descontentamentos expressos a título individual dificilmente são tidos em conta, ou esta é a perceção mais generalizada entre os seus trabalhadores.

À falta de tais canais junta-se o facto de os motoristas entenderem que o sistema de organização do processo de trabalho segundo algoritmos está repleto de arbitrariedades e daquilo a que chamámos anomalias, referindo-se assim às diferenças entre a explicação oficial do seu funcionamento e as suas próprias experiências pessoais. A arbitrariedade pode ser interpretada como um problema adicional em termos de poder expressar insatisfação e tomar medidas para expressar oposição a alguns dos aspectos que a motivam, porque no caso de oposição à gestão das empresas, ou às próprias plataformas, essa mesma arbitrariedade pode ser aplicada ao trabalhador desobediente, incluindo, como exemplo externo, ser deixado por um período prolongado de tempo sem receber serviços, como expresso por um motorista entrevistado. Mas mesmo o facto de não obedecer e cumprir ponto por ponto as exigências é também interpretado por alguns dos entrevistados como uma circunstância que pode levar a que o trabalhador seja incluído numa tipologia criada pelas plataformas ou pelas empresas gestoras, o que significaria também estar em piores condições para atingir os objectivos.

Em suma, a falta de regras claras que regulem o processo de atribuição de serviços tem poderosos efeitos disciplinares, ampliados no caso espanhol pela confusão sobre a verdadeira capacidade de agência de cada um dos actores que actuam nos controlos, tanto das empresas como das plataformas. A isto há que acrescentar um último efeito disciplinador, que seria a falta de alternativas viáveis de emprego para uma parte significativa das pessoas que compõem estas forças de trabalho, devido à posição débil em que se encontram num mercado de trabalho que praticamente as expulsou durante a Grande Recessão.

E, no entanto, apesar de todas estas circunstâncias, estas pessoas desenvolveram um conjunto de acções destinadas a desenvolver procedimentos de resistência de diferentes tipos, em primeiro lugar ao nível da acção individual. Estas vão desde o ignorar de certos sinais das aplicações até à realização de estratégias para contornar serviços que não são considerados rentáveis, sem que sejam registadas como recusas explícitas. Todos os exemplos neste sentido que foram descritos na apresentação dos resultados podem ser considerados como estratégias reactivas, embora mais passivas do que activas. São pequenas desobediências que dificilmente questionam a ordem hierárquica ou as instruções recebidas, mas apenas ignoram uma parte delas, aquelas que são consideradas prejudiciais para si. Muitas destas estratégias passivas são também reforçadas e estimuladas pelo contexto de forte competição, pois basicamente conduzem a melhores resultados com menos esforço.

Em segundo lugar, foram também identificadas algumas estratégias individuais que começam, de facto, a ameaçar alguns dos fundamentos em que assenta a ordem estabelecida. Estas seriam mais activas, embora ainda reactivas, em resposta aos abusos e às pressões excessivas exercidas pelas empresas intermediárias, e consistiriam em recorrer aos tribunais para exigir o cumprimento de pormenores como a duração da jornada de trabalho ou a ilegalidade flagrante de muitas das sanções que são aplicadas aos trabalhadores que não cumprem os critérios numéricos que lhes são atribuídos pelas empresas ou que se comportam de uma forma que as empresas não consideram adequada. Note-se que os resultados favoráveis obtidos em muitas destas queixas foram um elemento fundamental para a elaboração de estratégias colectivas, sobretudo quando se tratou de fazer valer os resultados destes julgamentos em processos de negociação colectiva. Assim, este tipo de situações, embora formuladas ao nível da acção individual, têm a consequência indireta de afetar o nível coletivo, apontando um possível caminho que outros poderão seguir.

Tais soluções foram possíveis devido ao que pode ser visto como uma consequência indesejável dos mecanismos legais para alcançar a implementação do modelo. Assim, não foi necessário travar a batalha jurídica pelos direitos laborais que se verificou noutros contextos nacionais. Neste caso, bastou que o consentimento estalasse e a pressão crescesse para que alguns destes trabalhadores decidissem romper com alguns dos aspectos presentes no espartilho que lhes tinha sido imposto através da figura do falso assalariado. Esse mesmo trabalho por defeito oferecia também a possibilidade de



constituir um meio legal de estabelecer procedimentos de resistência colectiva através da criação de sindicatos, que se tornaram obrigatórios devido ao aumento da dimensão das frotas.

No entanto, na apresentação dos resultados, vimos como um primeiro movimento foi promovido de cima para baixo, com a participação ativa das empresas, com o objetivo claro de tentar controlar o processo de criação de um sindicato e eliminar todos os possíveis efeitos de protesto que este poderia ter. Para tal, foram utilizadas as estruturas institucionais de um sindicato já existente no sector dos transportes, que via na possibilidade de expansão o seu próprio benefício como principal objetivo. Por outro lado, os sindicatos tradicionais, CCOO e UGT, sobretudo o primeiro, perderam um tempo precioso, sobretudo porque não compreenderam o fenómeno.

Simultaneamente, o contexto de crescente perda de legitimidade dos procedimentos de organização do trabalho inscritos no modelo levou a uma aproximação aos sindicatos por parte de grupos de trabalhadores, inicialmente isolados. Foram eles que se aproximaram inicialmente das estruturas organizativas sindicais que tinham permitido o crescimento de um sector com pouca ou nenhuma evidência desse crescimento. De facto, esta autonomia relativa foi, por vezes, fundamental para contrariar o efeito de certas estratégias levadas a cabo pelas empresas com o objetivo de eliminar eventuais rivais nos processos de eleição sindical.

Uma conclusão óbvia de todo este processo é que só graças à ação organizada de grupos dispersos de trabalhadores foi possível envolver as estruturas institucionalizadas das organizações sindicais, bem como influenciar o enquadramento mediático dominante do sector, que deixou de ser enquadrado exclusivamente como um problema de concorrência entre interesses empresariais concorrentes, para passar a falar dos excessos laborais que caracterizam o próprio sector.

Importa ainda ter em conta que estes trabalhadores mais activos nos processos de resistência, em resultado do processo de institucionalização, obtiveram também um maior nível de proteção. Quando conseguem constituir uma candidatura e obter representação através dos canais legalmente estabelecidos, é mais difícil que sejam sujeitos a situações de intensificação do controlo e da perseguição. A institucionalização pode retirar alguma frescura e margem de manobra, mas garante um suporte legal que permite desenvolver a ação sindical com alguma segurança. Dá também uma certa

visibilidade aos olhos dos outros colegas e aumenta o nível de eficácia da sua ação. Assim, os processos de institucionalização da ação sindical têm prós e contras, mas do exterior parece que o balanço é muito positivo em termos de defesa dos direitos fundamentais dos trabalhadores. O que se pode perder em frescura e ousadia, devido ao abrandamento dos processos de decisão, ou a uma certa desconexão pontual entre as necessidades dos delegados e dos trabalhadores de base e o que é decidido a níveis superiores, ganha-se em segurança e eficácia da ação sindical, sendo por isso um dos principais obstáculos que têm servido para limitar em grande medida muitos dos excessos da legislação laboral que estavam implícitos na conceção do modelo Uber, caracterizado pela sobre-exploração da força de trabalho. Mais ainda se considerarmos que a enorme fragmentação de interesses, produzida em resultado de condições estruturais destinadas a colocar todos em concorrência com todos os outros, resulta numa força de trabalho particularmente difícil de envolver em processos colectivos de reivindicação de direitos, como manifestações, comícios ou, muito mais impensável, greves. A verdade é que, embora as garantias obtidas com a criação de sindicatos e a assinatura do acordo coletivo para a Comunidade de Madrid possam ser descritas como um sucesso para os direitos dos trabalhadores, é necessário salientar que a possibilidade de realizar qualquer ação colectiva fora dos canais institucionalizados, como greves ou manifestações, é pouco menos do que uma quimera impensável, uma vez que a fragmentação de interesses continua a ser a característica dominante. O que se conseguiu com a institucionalização limita-se a limitar os excessos e a fornecer instrumentos para garantir o cumprimento dos direitos já adquiridos e, no caso de muitas empresas, nem sequer isso.

No que se refere às acções das organizações sindicais estabelecidas, as conclusões devem necessariamente ser tiradas em duas direcções. Por um lado, pode considerar-se que o papel desempenhado pela SLT, que consiste em adiar o conflito para, supostamente, privilegiar a representação a fim de ganhar força nos processos de negociação posteriores, estratégia partilhada em algumas empresas pela UGT durante os primeiros anos, a aproximou muito dos interesses do patronato, que, por sua vez, actua em nome dos interesses das próprias plataformas. De facto, no momento em que escrevemos esta tese, a imagem desta força sindical no sector é muito próxima da de um sindicato favorável aos interesses do patronato. A verdade é que esta organização soube identificar muito cedo o papel que poderia desempenhar, beneficiando assim do

processo de crescimento e implantação do sector, ao tomar a dianteira em relação às outras duas grandes centrais sindicais e, sobretudo, ao CCOO. Sempre que consegue manter uma presença significativa, fá-lo através da implementação de um catálogo de serviços oferecidos aos membros que serve e reforça a imagem de um sindicato como agência, uma imagem muito difundida entre as pessoas que trabalham no sector.

No caso da UGT, a direção, que era a responsável, tentou inicialmente assumir uma posição intermédia, colocando a defesa dos postos de trabalho como um bem superior ao facto de esses postos de trabalho terem sido criados em conformidade com a legislação laboral. É verdade que, sobretudo devido à pressão dos próprios delegados sindicais, a atual posição da direção mudou para posições em que a defesa dos seus direitos é o objetivo principal. No entanto, a linha de fratura que atravessa todos os trabalhadores do sector, decidindo se a prioridade é criar boas condições para poder aumentar o volume de negócios, versus aqueles que postulam que o principal é conseguir a normalização da semana de trabalho de 40 horas, ou seja, a fratura entre aqueles que defendem a aceitação da plataforma e aqueles que promovem uma desplataformalização do sector, também aparece dentro dos próprios delegados da UGT com mais força do que nas outras duas confederações.

Finalmente, as conclusões para o caso da CCOO devem ser organizadas em torno da transição da incompreensão inicial para se tornar, na maioria das ocasiões, a central sindical mais ativa e firme na defesa do cumprimento da legislação laboral. A incompreensão inicial evidencia a fragilidade de algumas das estratégias de uma certa esquerda mais tradicional em relação ao trabalho em plataformas em geral, mas de uma forma muito particular em relação à situação gerada após a chegada da Uber a Espanha. A ideia de defender os serviços públicos acima de tudo, considerando o táxi como a principal vítima e representante desses serviços públicos, foi um slogan fácil, e certamente guiado por boas intenções, que serviu para enquadrar o problema nos termos mais lucrativos para a própria estratégia da Uber. Assim, o espaço de posições ficou delimitado entre os defensores dos serviços públicos, por um lado, e os adeptos do mercado livre e da concorrência, por outro. Os primeiros podiam ser rotulados como anti-modernização, apoiantes de monopólios e promotores de ineficiência.

No entanto, este quadro é contraproducente para os próprios trabalhadores, sobretudo quando as plataformas conseguiram encontrar o espaço legal para se estabelecerem e já não vão sair. Paralisa também, em certa medida, as possibilidades de ação das centrais

sindicais que reivindicam para si um espírito mais combativo. Esta incompreensão inicial é invertida quando os trabalhadores, filiados e não filiados, começam a vir levantar os seus problemas no domínio da defesa jurídica. Por outras palavras, são os próprios trabalhadores, os membros das bases, muitos dos quais se tornarão mais tarde delegados, que pressionam a organização para a pôr a funcionar. Isto significou um atraso, num processo acelerado de implementação, que teve consequências em termos de dificultar o reconhecimento e a consolidação de certos direitos no sector.

Um último aspeto a considerar, como conclusão geral da posição ocupada pelas organizações sindicais, é que estas ainda têm problemas em compreender todas as implicações derivadas da implementação de procedimentos algorítmicos de organização do trabalho. No entanto, no caso dos SLT, parece não haver interesse em aprofundar esta questão, uma vez que são aceites como apenas mais um mecanismo de prestação de serviços. Por seu lado, tanto no caso da UGT como no da CCOO, existe um desfasamento entre os dirigentes hierárquicos que participam em eventos internacionais dedicados ao estudo das consequências e produzem literatura cinzenta para esse efeito, e os membros da própria organização que estão no terreno e contactam diariamente com os trabalhadores, quer em processos de aconselhamento, quer de negociação, quer em esforços para alargar a representação. A estratégia adoptada por este tipo de quadros intermédios na ação sindical é a de transferir o problema algorítmico para a gramática do tipo de conflitos convencionais com que se deparavam antes do aparecimento destes novos procedimentos. Embora esta estratégia possa muitas vezes ter resultados férteis, nomeadamente em relação a eventuais discriminações algorítmicas ou à intensificação do ritmo de trabalho, é necessário rever as velhas abordagens para continuar a incorporar melhorias em termos de análise da ação dos algoritmos quando estes são colocados no centro da organização do processo de trabalho.

### **Desenvolvimentos futuros da investigação.**

Poder-se-ia argumentar que um dos valores desta investigação advém do facto de se ter conseguido entrar num sector em que se está a implementar uma série de lógicas do capitalismo de plataforma. No entanto, a verdade é que é possível verificar que muitas das lógicas presentes no modelo Uber estão a estender-se ao longo do tempo a cada vez

mais sectores laborais ameaçados por procedimentos encobertos de plataformização e algocracia. Questões como a medição personalizada do desempenho, o aumento do controlo exercido através de critérios opacos e automatizados ou a introdução de um conjunto de estímulos que visam limitar a margem de ação e manipular a perceção com o objetivo de obter o consentimento, são apenas alguns exemplos dos mecanismos inicialmente introduzidos neste sector, mas cuja influência se estende a cada vez mais áreas de trabalho. Por esta razão, para além da possibilidade de aprofundar este campo, no qual esta investigação apenas conseguiu entrar e assinalar alguns marcos, seria útil continuar a verificar os efeitos deste tipo de procedimentos e a sua capacidade de penetração noutras profissões que poderiam ser objeto de uma plataforma. Assim, em jeito de conclusão final, gostaria apenas de chamar a atenção para a necessidade de continuar a manter um olhar crítico sobre os desenvolvimentos associados à hegemonia de um novo regime de acumulação como o que caracteriza o capitalismo de plataforma, impregnado de uma lógica que combina alguns dos efeitos mais nefastos para a condição humana da alienação de Marx e da racionalização de Weber.

## CONCLUSÕES FINAIS

### **Capitalismo de plataforma.**

Para uma melhor compreensão das implicações da emergência e consolidação de empresas como a Uber, foi necessário começar por descrever e concetualizar os efeitos do contexto sociotécnico que conduziu à sua emergência. Para a denominação desse contexto, considera-se que o termo mais adequado é a proposta do capitalismo de plataforma, geralmente caracterizado como um novo modo de acumulação, impulsionado por sucessivas fases de financeirização, numa busca de aumentar a remuneração do capital, apoiando-se numa base tecnológica que intervém com intensidade crescente nos modos como se desenvolvem inúmeros aspectos da vida social, desde os negócios, o trabalho ou o consumo, até as formas de elaboração da sociabilidade e da decisão política, incluindo sua implementação. A expansão deste novo modo de acumulação exigiu também a colaboração de uma base crescente de indivíduos e grupos humanos que, de forma entusiástica e progressiva, transferiram grande parte das suas actividades quotidianas para a Internet.

Os discursos que inicialmente legitimaram esta transformação estavam repletos de promessas utópicas caracterizadas por traços como a abertura, a horizontalidade, a participação, o favorecimento da comunicação entre iguais ou a rutura de muitas das fronteiras clássicas: territoriais; entre classes; género, ideologia; crenças; etnias, etc. Graças ao peso destes discursos e à participação efervescente de uma comunidade ativa, criou-se um património comum, um acervo quase global que parecia servir para pôr fim a muitas das desigualdades. No entanto, este contexto sociotécnico deixou de ser visto como um espaço de interação regido por valores destinados a promover a liberdade e a encorajar a participação horizontal, para passar a ser controlado por grandes plataformas com maior capacidade de atuar como locais de passagem forçada.

Nesta transição, muitos dos elementos que compunham este horizonte utópico foram apagados graças às empresas de Internet que canibalizaram estes espaços abertos graças ao investimento público e às contribuições de uma base de trabalho livre em expansão. Estas empresas actuam sob uma nova figura, a plataforma, caracterizada pela sua enorme plasticidade e pela sua capacidade de desenvolver infra-estruturas sociotécnicas

onde se reúne a ação de dispositivos, seres humanos e aspectos relacionados com o ambiente físico, tudo com o objetivo último de capitalizar essa reunião com base num processo que podemos conceitualizar como um novo enclausuramento dos bens comuns digitais forjado graças à acumulação por desapropriação, impulsionado pela procura de rentabilidade do capital que sustentou o seu crescimento e favorecido por um contexto neoliberal que promoveu uma intervenção ativa mínima por parte dos Estados.

É esta procura de retorno do investimento que leva à introdução de procedimentos de vigilância em massa e de controlo intensivo, destinados a captar dados que são posteriormente transformados num tipo de capital específico e característico deste novo modo de acumulação. A abordagem do capitalismo de plataforma tem a vantagem em relação a outras propostas teóricas que também contemplam os efeitos da transformação digital, na medida em que nos permite elaborar uma explicação que integra todos os elementos fundamentais presentes nas outras propostas de abordagem, ligando processos anteriores de crise, especulação financeira e alteração dos padrões de organização do trabalho, da sociabilidade e dos negócios. A influência do efeito de todos estes processos no contexto atual tem como fio condutor a identificação clara do novo ator poderoso que emerge como resultado deste macro-processo de mudança social. Deste modo, destacar a presença e a relevância destes novos agentes permite estabelecer claramente um alvo sobre o qual centrar a investigação, orientando o estudo sobre os seus processos de formação e as consequências derivadas dos modos de atuação que se impõem em cada um dos campos específicos em que exercem a sua influência, podendo assim ser enquadrados nas diferentes áreas tradicionais das ciências sociais, trabalho e emprego, urbanismo, comunicação, sociabilidade, política.....

Assim, no quadro do capitalismo de plataformas, é possível identificar um conjunto daquilo a que poderíamos chamar plataformas de primeira geração, que foram capazes de articular espaços virtuais de interação sobre os quais se construíram negócios de enorme dimensão, inicialmente colonizando e apropriando-se desse espaço recém-criado. Mas o valor destes ambientes depende da ação dos indivíduos e dos grupos sociais que movimentam as suas actividades e, portanto, os habitam. Como qualquer invasor que se apropria de um espaço povoado por grupos humanos dotados de tecnologias não destinadas à conquista, estas plataformas ganharam com relativa facilidade uma capacidade diferencial de controlo e poder sobre o espaço conquistado. Os recursos financeiros permitiram suportar os prejuízos durante o tempo necessário à

implantação dos espaços virtuais de interação, à medida que a sua influência crescia, até se tornarem progressivamente intermediários incontornáveis de um número cada vez maior de actividades, proporcionando o controlo e o poder necessários para estarem em condições de criar novas leis que os outros utilizadores eram obrigados a respeitar.

À semelhança do que sucedeu com a implantação de outras infra-estruturas no passado, também elas centrais para a vida económica e social, é possível identificar uma certa tendência para o monopólio inerente ao desenvolvimento deste tipo de desenvolvimento tecnológico, o que significa que, uma vez atingida uma determinada dimensão, é extremamente difícil gerar espaços alternativos que estejam em condições de disputar o poder acumulado pelas grandes plataformas de um mesmo sector de atividade. Embora um traço característico deste novo modo de acumulação seja a sua relativa plasticidade, a plataforma funciona, por definição, como um quadro sociotécnico onde a ação de alguns dos seus participantes permite articular novos desenvolvimentos a partir da sua infraestrutura. Assim, o suporte técnico e infraestrutural fornecido pelas plataformas de primeira geração foi utilizado para aprofundar e alargar o processo de acumulação graças à implantação de novas plataformas, que podemos considerar de segunda geração, que aproveitaram os recursos tecnológicos e a habituação social criada pelas primeiras plataformas para criar os seus próprios espaços de acumulação.

A mudança provocada por este contexto é a emergência de um novo modo de produção, com o seu modo de acumulação característico. As plataformas actuam como forças produtivas específicas que fomentam novas relações de produção baseadas na extração, acumulação e armazenamento de um novo tipo de capital, os dados, produzidos através da introdução de novos procedimentos destinados a medir cada vez mais aspectos da atividade individual e social, bem como outros elementos do ambiente físico que faziam parte de um bem comum não mercantilizado. Graças à acumulação deste novo tipo de capital, é possível promover novas formas de rentabilização, não necessariamente regidas pelo valor de uso, prevalecendo frequentemente o valor de troca.

Uma das dimensões em que a transformação foi mais intensa afecta a própria essência do trabalho, esbatendo as fronteiras entre as figuras clássicas do lazer e do trabalho. As plataformas são movidas pelo imperativo de extrair, acumular e valorizar este novo tipo de capital. Para o obter, intervêm em aspectos da vida social como a sociabilidade, a comunicação, os processos de formação da opinião pública e o consumo, transformando a ação humana em todas estas esferas em formas indirectas e não reconhecidas de



trabalho. Isto acontece graças à conversão em dados dos resíduos do comportamento humano inscritos em cada uma destas dimensões do social. Uma das utilizações possíveis destes dados acumulados é a promoção de lógicas de concorrência na comunicação social, o que, por sua vez, se torna um estímulo para o aumento da produção de dados. A construção de um intelecto geral, construído graças a contribuições desinteressadas e anónimas sob a forma de trabalho digital gratuito, é assim transformada em bases de dados regidas pelo regime de propriedade privada que o trabalho digital implica. Na medida em que uma das utilizações possíveis para as grandes bases de dados é o aperfeiçoamento dos próprios modelos que deram poder de controlo e de intermediação às plataformas, bem como na medida em que uma parte importante desses dados resulta da extração dos vestígios produzidos pelo comportamento individual e coletivo na rede, é possível considerar todo esse comportamento humano como um novo tipo de trabalho do qual se extrai mais-valia e que, por sua vez, serve para favorecer o crescimento de novos modelos de acumulação.

Uma proposta para interpretar e categorizar estes processos seria considerar a utilidade de combinar a abordagem de Marx à alienação e a abordagem de Weber à racionalização. Na intersecção produzida pelo espaço de encontro entre os efeitos conceptualizados pelos dois conceitos, é possível encontrar um quadro que ajuda a facilitar a interpretação. Nos procedimentos desenhados para a extração de dados e a sua conversão em novo capital, é possível perceber enormes semelhanças com o processo de alienação vivido pelo trabalho humano tal como descrito por Marx. De certa forma, a redução da complexidade do humano e do social a um punhado de dimensões que podem ser convertidas em dados implica um processo de alienação da essência do humano e do social. Para usar as palavras de Marx, o ser genérico é negado e transformado numa carcaça vazia de humanidade, convertido numa espécie de artefacto cuja única fonte de valor reside nas possibilidades que oferece para extrair e quantificar aspectos próprios e relacionais relativos a esse ser genérico. Este exercício de simplificação e quantificação maquínica concretiza-se levando mais longe o mesmo tipo de fundamentos que sustentam a ideia de racionalização weberiana, promovendo uma lógica que incentiva comportamentos orientados exclusivamente por interesses racionais, mas também, nessa mesma lógica, esses comportamentos são potencialmente quantificáveis através da aplicação de novos usos do cálculo, da contabilidade e da racionalização da ciência. Como resultado destes processos, o capitalismo de plataforma

instala uma nova visão do humano e do social baseada na alienação racionalizadora que descarta a alma e a essência do humano e do social e o reduz às partes que podem ser transformadas no novo capital, os dados.

É neste espaço que podemos localizar a emergência do modelo Uber, objeto principal da investigação, que utiliza tecnologias pré-existentes, o ciclo de financeirização que se segue e um conjunto de circunstâncias sociais específicas para conseguir a sua própria expansão. Ao fazê-lo, promove a crescente plataformização, ou seja, a transferência de actividades que antes eram realizadas sem a intermediação das plataformas, aplicando-a a um sector muito específico como o dos transportes urbanos, estabelecendo novos mecanismos de controlo e acumulação do trabalho prestado, bem como processos sociotécnicos orientados para a datificação e extração deste novo capital obtido a partir do espaço urbano, do estado do trânsito, dos hábitos de viagem e do próprio comportamento humano. Na base da emergência do modelo Uber está o identificado processo de racionalização da alienação que sustenta e impulsiona o capitalismo de plataforma.

### **O mito do trabalho e a sociologia do trabalho no capitalismo de plataforma.**

A reelaboração e revisão do que se pode considerar como trabalho é um dos efeitos do capitalismo de plataforma, embora as dimensões deste termo também tenham sido sujeitas a uma contínua revisão em perspectiva sócio-histórica que ocorreu em função da importância que lhe foi atribuída nos diferentes contextos sociais e culturais dominantes em cada período histórico. A viragem produtivista, característica das revoluções intelectuais e políticas inspiradas pelo pensamento liberal, culminou num processo de delimitação e reconfiguração dos significados e funções socialmente atribuídos ao trabalho. A partir de então, a noção de produção passou a ser cada vez mais atribuída à ação humana e o trabalho ganhou centralidade, tornando-se uma obrigação crescente e a principal fonte de riqueza das nações, parafraseando Adam Smith. A introdução de tecnologias que melhoram a gestão do tempo, que por sua vez geram novas formas de conceber essa dimensão, conduz ao paradoxo de aumentar simultaneamente a duração da jornada de trabalho e a produtividade daí resultante. Ou seja, apesar de o produto do trabalho ser cada vez maior, as pessoas diretamente envolvidas no próprio processo de

trabalho eram obrigadas a dedicar cada vez mais tempo da sua vida ao cumprimento dessa tarefa.

Neste ponto, é avançada uma hipótese que consiste na possibilidade de identificar elementos comuns entre o contexto histórico que favoreceu os processos de transformação vividos pela noção de trabalho, impulsionados pela proeminência adquirida pela noção de produção, e o contexto histórico favorável ao desenvolvimento do capitalismo de plataforma, especialmente no que diz respeito aos efeitos provocados pelo aparecimento do relógio relativamente à alteração da percepção social do tempo e ao aparecimento da Internet das plataformas, dos algoritmos e da alteração da percepção social da dimensão espaço-temporal que estes últimos desenvolvimentos implicam.

O relógio tornou-se um instrumento fundamental para levar as pessoas a trabalharem mais e mais intensamente, dando a ilusão de um maior e mais sofisticado controlo sobre este fator. Graças ao relógio, tornou-se possível traçar linhas claras e precisas numa dimensão até então socialmente construída com base em fronteiras difusas e sujeitas à adaptabilidade face a aspectos como o tempo ou a passagem das estações. A partir do alargamento da sua utilização, a organização das tarefas necessárias à reprodução social foi ordenada de acordo com uma crescente racionalidade instrumental. Além disso, este instrumento é a principal tecnologia utilizada na tentativa seguinte de racionalização e controlo do processo de trabalho, que foi o taylorismo, uma vez que este último procurava sincronizar o mais possível os ritmos humanos com as necessidades de produção, recorrendo ao cronómetro, um desenvolvimento ainda mais preciso do próprio relógio. Para o conseguir, era necessário domar a força natural, ou seja, o potencial de atividade que cada ser humano encerra em si, treinando-o na disciplina do relógio. A linha de montagem foi apenas mais um passo neste processo de disciplinamento da classe, transferindo o conhecimento e as ordens sobre o tempo para uma máquina na qual todos estes processos foram cristalizados. Em suma, o relógio serviu para reforçar a ilusão de transformar o tempo num fator produtivo essencial, sujeito às regras de uma contabilidade cada vez mais precisa.

Os algoritmos e o capitalismo de plataforma impõem também uma nova percepção da dimensão espaço-tempo. Neste contexto, o imediatismo torna-se uma nova unidade de medida, encurtando também a percepção social das distâncias. Já não é necessário esperar dias para receber uma carta, nem o dia seguinte para ler as notícias; é cada vez mais possível saber de cada vez mais acontecimentos, tanto pessoais como colectivos,

de forma imediata. Mas esta mesma lógica é transferida para a noção atual de trabalho, que ultrapassa agora os limites específicos do local de trabalho e se estende a qualquer atividade para a qual seja necessário recorrer aos serviços prestados por uma plataforma. Assim, tal como o industrialismo é movido pelo imperativo das classes proprietárias de aumentar o controlo sobre o processo de trabalho para aumentar a produtividade, proporcionado pela racionalização da dimensão do tempo proporcionada pelo relógio e pela sua cristalização na maquinaria, também o capitalismo de plataforma é movido pela lógica da extração de dados e da acumulação obtida através da otimização dos procedimentos de controlo sobre os aspectos que é capaz de mediar. Data mining e modelação algorítmica são duas faces da mesma moeda, ambas representam a implementação de procedimentos para aumentar o controlo, e são o resultado da introdução de tais métodos de controlo, embora, ao contrário do relógio, mais sofisticados e refinados. Ora, neste contexto, trata-se de acoplar a experiência humana, e muito concretamente o tempo de trabalho e a sua organização, às lógicas espaço-temporais inerentes aos algoritmos, lógicas de imediatismo, de resposta automatizada, de eliminação da margem de erro, de comportamentos quantificáveis até ao mais ínfimo pormenor funcional para o crescimento do modelo, mas tentando ignorar e encurralar ao máximo qualquer vestígio de humanidade.

Em ambos os casos, estamos perante fenómenos que dão conta de um processo subjacente em que a alienação imposta pela racionalidade levada à sua máxima expressão gera uma espécie de fetichismo 2.0: as máquinas e os algoritmos são o produto do trabalho humano, mas são os próprios humanos, em resultado das relações de produção, que invertem a relação escravo-mestre, dando-lhes o poder de governar cada vez mais aspectos da organização da produção capitalista. Os seres humanos, ou seja, as classes trabalhadoras, são obrigados a colocar-se ao serviço dos algoritmos da mesma forma que eram obrigados a colocar-se ao serviço das máquinas no passado. Isto tem também consequências na forma como esses próprios seres humanos são concebidos, reduzidos a uma espécie de hardware introduzido numa nova cadeia de produção de valor regida por lógicas algorítmicas, limitando-se a sua ação a cumprir o mais precisa e exatamente possível as instruções provenientes da linha de código, do software que representa a expressão sintética das instruções e dos interesses das classes proprietárias.

No entanto, tal como no passado com o relógio e hoje com os algoritmos, as lógicas a que respondem são as lógicas dos interesses de classe, neste caso das classes dominantes, aquelas que no passado detinham a propriedade dos meios de produção introduzidos no decurso do industrialismo e que foram as portadoras da necessidade de racionalização provocada pelo aparecimento e alargamento do uso do relógio. Ora, os interesses servidos pelo uso crescente dos algoritmos, pela lógica racionalizadora que eles implicam e pelo aumento do controlo sobre um processo de produção que se estende e amplia ao ponto de se estender a quase todas as actividades humanas, são os interesses dos proprietários das plataformas. Uma propriedade que também vimos ser disputada e dividida entre os que tiveram a ideia original e angariaram o capital necessário para sustentar as suas perdas até atingirem posições de domínio e os que contribuíram com o capital e reclamam agora a sua parte nos lucros, quando os há, e também a sua parte no controlo das próprias plataformas.

Mas se estas tendências conducentes à introdução de uma nova percepção da dimensão espaço-temporal e a um aumento do controlo sobre o processo de trabalho desenvolvido através da introdução da lógica algorítmica afectam cada vez mais esferas da vida, é no local de trabalho clássico, segundo a noção dominante após o triunfo do fordismo deste conceito, onde a sua presença está em condições de ser mais intensa, exaustiva e sufocante. A lógica dos algoritmos e a sua utilização funcional no interesse das classes que os concebem e detêm, consegue decompor as tarefas e definir as orientações para o cumprimento de cada uma delas de uma forma muito mais sofisticada e completa do que Ford ou Taylor alguma vez poderiam imaginar. Mas também liga o trabalhador e o processo de trabalho ao mercado de uma forma muito mais síncrona e acoplada do que qualquer procedimento de controlo do processo de trabalho alguma vez foi capaz de fazer. Por sua vez, isto permite esbater a figura da empresa, escondida por detrás da figura da plataforma, apresentando-se ao mercado, ao trabalhador ou ao cliente como um simples intermediário que apenas oferece o suporte tecnológico que garante a manutenção do espaço propício à interação, mas tentando negar qualquer das responsabilidades e obrigações que tinham sido atribuídas a quem exerceu a atividade empresarial após o pacto keynesiano do pós-guerra. Desta forma, o capitalismo de plataforma conseguiu levar a cabo uma dupla jogada extremamente benéfica para as classes empresariais, fornecendo ferramentas para intensificar o

controle e o ritmo de trabalho e facilitando a fuga às suas responsabilidades enquanto empregador.

### **Teoria do processo de trabalho**

O aprofundamento de um conjunto de tendências laborais específicas, características do capitalismo industrial, presentes no capitalismo de plataforma, conduz ao paradoxo de que, para uma melhor compreensão do atual modelo laboral, é particularmente oportuno recuperar uma escola teórica e empírica, desenvolvida sobretudo nas décadas de 1970 e 1980, que se caracteriza por propor uma abordagem de compreensão do modo de produção capitalista centrada na observação do processo de trabalho tal como ele se desenrola no próprio local de produção. A Teoria do Processo de Trabalho, iniciada por Harry Braverman, enfatizou o estudo da formação e desenvolvimento das condições de trabalho como resultado do sucesso das teorias de Taylor e do seu método para a organização científica do trabalho. Segundo Braverman, a implementação das teorias tayloristas são a peça final de um projeto histórico que visa retirar o controle do processo de trabalho ao trabalhador e transferi-lo para a gestão, decompondo as tarefas necessárias à produção capitalista nos seus princípios mais simples, a gestão desvaloriza completamente o conhecimento tradicional que os trabalhadores traziam para a produção, perdendo assim qualquer vestígio de autonomia e controle sobre o próprio processo de trabalho. Este fenómeno, que começou na indústria transformadora, tem consequências para além desta, com a taylorização de uma grande parte do trabalho de escritório, suposto reduto das classes médias no passado.

Nesta linha, Richard Edwards analisa e classifica os diferentes processos de controle implementados no mundo do trabalho durante o século XX. Finalmente, a visão desta escola é completada por Michael Burawoy, que, a partir da etnografia do local de trabalho, leva mais longe o estudo do processo de trabalho ao incorporar a perspectiva subjectiva na sua tentativa de explicar uma série de mecanismos utilizados para obter o consentimento na fábrica, operando sobre a construção social da experiência de trabalho elaborada pelos próprios trabalhadores.

Para além de algumas controvérsias desenvolvidas na altura, a partir destes três contributos é possível desenvolver uma visão comum das relações de trabalho, que são

essencialmente atravessadas pela situação antagónica de classe no local de trabalho. Na sua proposta, este espaço articula-se sobretudo em torno do conflito estrutural, ainda que este possa parecer aparentemente abafado. O foco está, portanto, nas condições estruturais da produção no modo capitalista, especialmente nos procedimentos de tomada de controlo, mas também nas estratégias desenvolvidas pelas classes trabalhadoras para resistir aos piores efeitos desses procedimentos de intensificação do controlo e do ritmo de produção.

Por várias razões, o TPL perdeu relevância nos últimos anos do século passado. Recentemente, porém, foi revitalizado pela possibilidade de adotar as suas abordagens ao estudo dos processos de trabalho mediados por plataformas em sectores como a Uber. A atualização da sua abordagem deve-se ao facto de fornecer ferramentas conceptuais que permitem enquadrar a utilização de algoritmos no local de trabalho como o próximo mecanismo destinado a refinar e aperfeiçoar os mecanismos de controlo introduzidos no processo de trabalho. De acordo com este enquadramento, as plataformas desempenham um papel semelhante ao ocupado pelas empresas industriais monopolistas onde a aplicação prática das propostas normativas do taylorismo se cristaliza na linha de montagem fordista, entendida como a expressão material máxima do controlo e da racionalização.

Uma vantagem desta abordagem é que, para além de estudar as consequências objectiváveis do modo de implementação real deste novo tipo de instrumentos de controlo da produção, é necessário incorporar na observação as formas possíveis de expressão e canalização da resistência articulada por parte da classe trabalhadora, quer através da elaboração de estratégias para se opor, pressionar e negociar a forma como as condições materiais são estabelecidas, quer através de construções simbólicas partilhadas e reconhecimentos de estatuto elaborados na cultura da oficina, seguindo a proposta de Burawoy.

Se aplicarmos este enquadramento ao objeto de estudo, ao nível macro, podemos concluir que estamos perante uma nova fase do processo sócio-histórico de intensificação da dominação do processo de trabalho, concretizada através da utilização da tecnologia como expressão máxima cristalizada da racionalização. Este aumento de controlo proporcionado pela introdução das modalidades específicas de controlo algorítmico atinge a intensificação do ritmo de trabalho. O algoritmo no contexto do trabalho pode ser conceptualizado como uma expressão do que podemos chamar de

neo-autoritarismo, que recupera a ideia de gestão científica da organização do processo de trabalho, aumentando as possibilidades de decomposição das tarefas, medindo cada vez mais detalhes e transferindo cada vez mais elementos envolvidos na conceção, planeamento e execução do processo de trabalho para uma gestão virtual. Não é que a tecnologia faça isto por si só, é que a tecnologia é utilizada por grupos que acumulam quantidades diferenciadas de poder económico e político para conduzir estes processos.

Esta transformação da ordem material altera também os processos de construção de subjectividades no local de trabalho. Estes são afectados na medida em que, objetivamente, as pessoas que são forçadas a vender a sua força de trabalho nestas empresas recém-criadas perdem o controlo e a agência, o que também altera o âmbito possível para as elaborações culturais que são possíveis neste contexto. Isto é algo que foi demonstrado no decurso desta investigação e que será discutido em mais pormenor posteriormente. No entanto, é necessário salientar que, de um ponto de vista teórico, a revitalização de uma abordagem concebida para estudar o processo sócio-histórico da ascensão ao declínio do industrialismo é paradoxal e, no entanto, tanto a generalização do seu uso como os resultados produzidos pela adoção da própria abordagem mostram a sua adequação. Talvez isto possa ser interpretado, virando a parábola do avesso, como vinho velho, o imperativo do controlo, apresentado em odres novos, revestidos da fluidez e da aparente despersonalização que os algoritmos representam.

Finalmente, no que diz respeito à adequação da abordagem TPL ao objeto de investigação, é necessário salientar a revitalização da ideia de resistência ao controlo. Tal como o imperativo das classes proprietárias e dirigentes é aumentar o controlo sobre o processo de trabalho, em resposta, os membros das classes trabalhadoras são forçados a desenvolver mecanismos de resistência a esse controlo acrescido. No estudo destes processos, as abordagens TPL são particularmente úteis, pois, ao mesmo tempo que permitem considerar a influência do contexto, entendido como o conjunto articulado de estruturas sociotécnicas que delimitam o quadro de ação, também enfatizam as acções e interpretações desenvolvidas por pessoas que são obrigadas a passar uma parte muito significativa do seu tempo de vida nestes contextos, evocando assim o conceito de praxis de Marx.

Este facto é relevante na medida em que este tipo de abordagem nos fornece uma orientação pragmática para a investigação social no domínio da sociologia do trabalho que permite obter resultados muito mais fecundos e ajustados ao terreno, por oposição à



proliferação de abordagens ao estudo da sociologia do trabalho que se centram exclusivamente na medição dos efeitos de determinadas políticas laborais tendo como principal material a informação fornecida por grandes números, ou baseadas na aceitação acrítica de conceptualizações do local de trabalho como um espaço sem conflitos, regido por regras de inspiração democrática, assente em princípios como a auto-organização, a autonomia e a flexibilidade, e onde a gestão parece inspirar-se em noções fluidas como a inteligência colectiva e o trabalho em rede. A única receita disponível para reduzir a pertinência deste tipo de abordagem, muito distante da realidade social de referência vivida pelas classes trabalhadoras, é a realização de uma sociologia do trabalho no terreno, que vise compatibilizar o estudo situado do contexto de trabalho, considerando os seus efeitos como um quadro intencionalmente concebido para reduzir as possibilidades de ação, incorporando como fonte principal as experiências das pessoas que exercem a sua atividade nesses contextos. Como já foi referido, a sociologia partilha com outras disciplinas das ciências sociais uma necessidade imperiosa de escutar, enquadrando o produto da escuta, bem como o próprio exercício de escuta, no quadro sócio-técnico em que é produzido. Este objetivo de escuta torna-se ainda mais essencial no campo específico da sociologia do trabalho, pois é importante recordar que estamos perante uma esfera social em que o exercício de certos direitos básicos é frequentemente suspenso ao atravessar as portas da fábrica, da oficina ou do escritório, sujeito ao cumprimento obrigatório de princípios gerais como a disciplina e a produtividade, e sob o imperativo pessoal de manter o próprio sustento. A isto acresce um outro fator de grande importância, que é o de valorizar a perspectiva dos membros das classes trabalhadoras, perspectiva essa muitas vezes desvalorizada e silenciada no exercício de certas sociologias do trabalho aplicadas a partir de uma suposta superioridade intelectual.

### **Uber no terreno.**

Entre as empresas que compõem o grupo de plataformas a que chamámos de segunda geração, a Uber está a ganhar rapidamente uma enorme relevância e tornou-se alvo de inúmeros debates, tanto no meio académico como noutras esferas da sociedade. Os gurus do marketing e da gestão empresarial utilizam esta empresa como o paradigma da inovação empresarial característica do século XXI. O crescimento exponencial da sua

valorização financeira parece dar-lhes razão, sendo muitas vezes apresentado como o melhor indicador do sucesso do capitalismo de plataforma de segunda geração. Baseando parte do seu crescimento no facto de se mascarar sob a égide do quadro colaborativo, em franca expansão durante parte da última década, os apóstolos do investimento neste domínio acreditam ver enormes vantagens na forma como a Uber organiza a sua força de trabalho, que lhe permitiu tornar-se um intermediário no serviço de transporte urbano a pedido sem ter capital fixo próprio, nem ter de contratar uma força de trabalho de motoristas. O paradigma é que a empresa se liquefez até quase atingir o seu desaparecimento como empresa e a sua enorme influência como marca comercial, uma plataforma austera, como lhe chamou Srnicek.

No entanto, as provas de que dispomos sobre o seu desempenho financeiro até à data não parecem apoiar a tese da eficiência, entendida como a capacidade de gerar lucros apenas a partir das receitas das operações no terreno. O seu crescimento baseou-se, na verdade, na angariação de capital em rondas contínuas de investimento que proporcionam dinheiro para continuar a arder, numa tentativa de procurar uma rentabilidade que continua a ser ilusória. O quadro analítico do capitalismo de plataforma pode ajudar-nos a resolver, ainda que hipoteticamente, este paradoxo.

A sua capacidade de acumular e processar grandes quantidades de dados envia um sinal aos mercados financeiros no sentido performativo acima referido. Os investidores parecem interpretar que esses dados poderão um dia ser utilizados para alcançar uma posição de domínio quase monopolista num sector-chave como o dos transportes urbanos. Uma vez alcançada esta posição, será possível a extração de rendas, uma das características essenciais deste novo modo de capitalismo, consolidando também a sua capacidade futura de continuar a extrair cada vez mais dados. A expectativa de que isso se concretize impulsiona o preço das suas acções, permitindo a manutenção do ciclo de expansão. O caso da Uber é um exemplo paradigmático de como os dados se transformam em capital financeiro que é utilizado para obter mais dados, ainda que manipulando os preços para afastar os concorrentes, porque é possível continuar a ter prejuízos enquanto o ciclo continuar a funcionar com base em expectativas. Entretanto, os motoristas e entregadores são empurrados a participar involuntariamente neste processo de dupla valorização do seu trabalho, quer como prestadores de serviços, quer como produtores de dados de alta qualidade. Ao longo do caminho, muitos dos investidores realizam os seus rendimentos, uma vez que o crescimento da sua avaliação

lhes permite completar o ciclo de realização do seu investimento com lucro, cumprindo assim muitos dos padrões de uma profecia auto-realizável: enquanto muitas pessoas acreditarem que algo continuará a crescer, mesmo que não o faça numa base real, as percepções partilhadas sob a forma de expectativas sustentam esse crescimento.

Este tipo de jogo de gestão tem por efeito acelerar a tendência para a desintegração contínua da empresa capitalista, iniciada pelo menos a partir dos anos oitenta. Nessa altura, a empresa fordista vertical, que integrava todos os factores de produção sob uma única empresa, foi substituída num processo de niqueificação, um modelo empresarial baseado na renúncia ao controlo formal e direto exercido sobre cada vez mais factores de produção que são subcontratados e externalizados em todo o planeta, aproveitando as oportunidades oferecidas pelo contexto de globalização crescente. O modelo de gestão empresarial altamente flexível mantém aparentemente apenas o controlo direto sobre a conceção do produto, transferindo para empresas subsidiárias a montagem final, os fornecimentos ou a indústria auxiliar que fabrica as peças, tornando-se o paradigma dominante durante o final do século passado e os primeiros anos do atual. Isto não está a acontecer apenas na indústria, estendendo-se a essência deste modo de funcionamento aos serviços e ao comércio.

Nesta lógica, o que se designou por uberização seria mais um passo na sofisticação deste tipo de procedimento, num percurso em direção à empresa magra ou à plataforma austera, com a diferença de que estamos perante um modo de produção centrado na prestação de serviços e não no fabrico de produtos. Todos os riscos são externalizados e transferidos para uma mão de obra, muitas vezes não reconhecida como tal, que deve também fornecer o capital fixo necessário à prestação do serviço, neste caso o automóvel.

Trata-se de dois grandes processos que decorrem em simultâneo: por um lado, aumenta a exposição aos riscos de mercado de uma classe trabalhadora que continua a ser essencial para a prestação final do serviço; por outro lado, consegue fazer desaparecer a figura do empregador, escondido atrás do cliente soberano e das regras do mercado, mascarado de mero intermediário. Por outras palavras, ao mesmo tempo que cresce a mercantilização da força de trabalho, cresce também a ocultação da empresa, como principais características a destacar do que se passou a designar por uberização do papel desempenhado por este novo tipo de empresa. É a nova figura empresarial típica do capitalismo de plataforma, um tipo ideal que muitas start-ups procurarão imitar.

Este modelo é a prova de uma nova reviravolta na imposição da lógica da exploração, embora com uma reviravolta paradoxal, na medida em que o que faz é, de facto, andar para trás. O progresso representado por este novo modelo de gestão empresarial consiste em ressuscitar o padrão de ação, já não as velhas empresas características do início do industrialismo, mas uma figura anterior como o latifundiário rentista, um verdadeiro parasita do trabalho alheio que deve a sua posição ao papel desempenhado por ele ou pelos seus antepassados num dos processos de acumulação do fator produtivo essencial do feudalismo, que era a propriedade fundiária. A posição de domínio que uma empresa como a Uber aspira a alcançar conferir-lhe-ia um papel semelhante, visto na perspetiva da propriedade dos meios de produção, mantendo a posse dos meios fundamentais e extraíndo rendas do trabalho alheio, mas comportando-se como alguém que não é um mero intermediário, mas que tem o controlo permanente e exaustivo dos próprios meios de produção criados no contexto do capitalismo de plataforma.

**Organização e controlo do trabalho não reconhecido. A centralidade dos dados e dos algoritmos.**

Esta última etapa de desmaterialização da figura da empresa, que mal se reduz a uma marca muito reconhecível, não poderia ter sido desenvolvida sem um conjunto de inovações que surgiram no contexto do capitalismo de plataforma, mas que são tributárias de inovações sustentadas por enormes montantes de investimento público. Sem a disseminação do uso do smartphone, a geolocalização em tempo real graças a sistemas como o GPS, os serviços de mensagens instantâneas ou os sistemas de pagamento, todos integrados no próprio smartphone, a Uber não poderia sequer ter sido formulada como uma ideia. Mesmo a extraordinária capacidade de captar e processar dados em tempo real, inicialmente destinada a coordenar uma frota de veículos espalhados pela geografia urbana, para a fazer corresponder a pedidos de serviço feitos a partir de qualquer ponto da cidade, não pode ser considerada rigorosamente original. Mesmo a utilização voraz do espaço público que impõe é uma forma de apropriação dos bens comuns.

Como já foi referido, a ferramenta central para a gestão destes aspectos reside nos algoritmos, um conjunto de instruções encadeadas que fornecem comandos em função das variáveis utilizadas na elaboração da sua arquitetura, dependentes por sua vez dos

fluxos de informação recebidos e processados em tempo real. A verdade é que os algoritmos, tal como são utilizados pelas plataformas, têm como principal característica a sua profunda opacidade. Protegidas por direitos de propriedade intelectual ou segredo industrial, as plataformas guardam cuidadosamente a informação que tomam em consideração e as instruções introduzidas para a processar. Por um lado, e também escondidos atrás de uma linguagem intrincada e de cláusulas ilegíveis, alguns dos dados que recolhem são conhecidos. Por outro lado, dificilmente é possível obter uma imagem uniforme dos seus resultados, uma vez que cada indivíduo é exposto a um resultado personalizado. Esta opacidade, como característica principal, confere um poder de mercado difícil de controlar e avaliar. A introdução de tarifas dinâmicas que flutuam em função da oferta e da procura, informação que é tratada exclusivamente por cada plataforma, é a expressão máxima da opacidade extrema e pode levar a um aumento da capacidade de manipulação do mercado detida por este tipo de empresas.

A Uber está assim em condições de criar simulações de mercado com base nas quais pode estabelecer unilateralmente uma série de instruções e/ou estímulos que transmite aos seus motoristas. O leque de opções possíveis para os motoristas reduz-se à aceitação ou rejeição. Se a decisão for de recusa, corre o risco de não receber serviços durante um período de tempo, de continuar a receber serviços de muito baixa qualidade, ou de ser desligado da aplicação, com o conseqüente desaparecimento da sua fonte de rendimento, normalmente sem qualquer possibilidade de recorrer deste tipo de decisão. O antigo despedimento, ou ação disciplinar, é agora transformado num processo de desligamento automático. Esta situação faz com que a norma seja tentar seguir à risca as instruções dos algoritmos, que funcionam simultaneamente como instrumentos de controlo e de disciplina do trabalhador e como elementos-chave na determinação do desempenho. Embora a presença do trabalhador físico continue a ser incontornável, a sua situação assemelha-se à de um acessório inserido numa engrenagem bidimensional que combina elementos digitais e analógicos. Assim, opera no território guiado a todo o momento por instruções automatizadas que acrescentam uma camada digital de complexidade à sua interação. Tal como o jogador de um jogo de vídeo de última geração, a sua atenção deve ser dividida entre um ambiente físico dinâmico e os estímulos à distância, virtualmente sobrepostos, que surgem sob a forma de instruções, pedidos de serviço, mensagens de aplicações ou de clientes e outros tipos de avisos. Os algoritmos tornam-se uma fonte fundamental de influência sobre a qual são elaboradas

construções sociais de significado com base em explicações difusas, mas com consequências reais. A sua eficácia pode ser interpretada como tendo um efeito que vai para além das instruções específicas que produzem, contribuindo para uma percepção de perda de controlo sobre a situação.

Este simulacro de mercado que se recria a partir do controlo assimétrico e arbitrário da informação pode ser entendido como uma manifestação da acumulação do arbítrio calculador constantemente exercido sobre todos aqueles que participam nas trocas, tanto clientes como trabalhadores. A partir daqui, é possível alargar e aprofundar ainda mais estes mecanismos, recorrendo a procedimentos sistemáticos de discriminação. A capacidade de decisão sobre os critérios de distribuição de recursos é detida em monopólio interno pela plataforma, e os seus participantes ficam expostos à informação enviesada administrada pela aplicação, condicionando completamente os procedimentos de tomada de decisão. A sua influência é tanto maior quanto maior for a dependência da plataforma e quanto menor for o leque de escolhas fora dela, o que significa que são os trabalhadores que ficam numa posição mais vulnerável a este controlo assimétrico da agência calculadora, expostos a possíveis decisões discriminatórias e a qualquer exercício que vise alargar, ou simplesmente medir, as fronteiras do consentimento e da aceitação. Parece que o objetivo último está relacionado com a necessidade organizacional de articular um sistema cuja capacidade de controlo seja tão intensa quanto possível, passando despercebida. Isto acontece através do controlo das molas que moldam o simulacro do mercado e que permitem controlar e aperfeiçoar todos os estímulos de forma a reduzir ao máximo qualquer indício de aleatoriedade no comportamento. O modelo Uber envolve o desenvolvimento de técnicas sofisticadas para exercer um controlo exaustivo sobre este simulacro de mercado que tem o potencial de se transformar em controlo sobre os agentes que nele participam, intervindo de forma fundamental na construção subjectiva da experiência que cada um pode elaborar quando sujeito a estímulos quase personalizados baseados em factores desconhecidos.

### **Um padrão comum de irrupção e o caso espanhol.**

Esta investigação identifica o padrão de disrupção, para usar o seu jargão, utilizado pela Uber ao longo da maioria dos seus lançamentos nos diferentes locais onde se apresenta. Tem uma fase inicial em que lança os seus serviços ignorando ou desafiando qualquer tipo de legislação, assumindo a liderança na definição do espaço de posições que se configuram à sua volta. Quando o legislador, ou grupos organizados em nome dos sectores prejudicados, denunciam a situação ou tentam contrariá-la, a Uber já conseguiu gerar uma comunidade de seguidores dispostos a defender as suas acções mesmo em confronto com o legislador. Em geral, esta comunidade é constituída por instituições e utilizadores que desenvolvem argumentos pró-competitivos e enaltecem as vantagens que a Uber traz a este nível. A eles juntam-se empresas ou trabalhadores que conseguiram ver uma oportunidade de negócio graças ao seu aparecimento. Para sustentar esta estratégia, é comum regar ambos os lados do negócio com grandes quantidades de dinheiro. Por um lado, as viagens são oferecidas a preços baixos, por outro lado, são garantidos elevados retornos aos seus fornecedores a curto prazo.

Se a ação do legislador, ou das instâncias judiciais, for suficientemente decisiva para pôr termo a esta primeira fase. A Uber não tem qualquer problema em recuar, retirar-se temporariamente deste território e tentar usar os seus defensores para agitar o debate público e fazê-lo oscilar a seu favor. O próximo passo é estudar as lacunas legais para relançar uma forma do seu serviço que possa encontrar um espaço na legislação para não ser proibido. Uma vez estabelecida a posição, inicia-se uma terceira fase, tentando alargar esse espaço, quer litigando nos tribunais, quer explorando serviços à margem da legislação local. O objetivo final desta estratégia é gerar um duplo movimento, ganhando ao mesmo tempo uma base crescente de utilizadores e condutores, sustentando subsídios em ambos os lados do negócio durante o tempo necessário e tentando rebentar o mercado para expulsar, ou forçar a aceitar as suas condições, os actores que já estavam estabelecidos.

A sua capacidade de fazer crescer as suas bases de dados, tanto no que diz respeito ao ritmo e fluxo do tráfego urbano como ao comportamento dos utentes e condutores, aumenta também a sua capacidade de influenciar os processos de decisão em aspectos cruciais da organização das grandes áreas urbanas. Os recursos económicos são utilizados para manter processos intermináveis no maior número possível de instâncias judiciais, bem como para manter, ou tentar alargar, uma base social de seguidores que dependem cada vez mais dos seus rendimentos. Como se depreende de várias fugas de

informação na imprensa, como no caso dos chamados Uber Files, o lobby junto dos representantes políticos ao mais alto nível para obter alterações legislativas favoráveis aos seus interesses são também jogadas comuns para conseguir a sua estabilização. Finalmente, é necessário considerar o papel desempenhado pela elaboração de um corpo de conhecimentos com aparência de ciência apoiado por supostas provas empíricas que demonstram as vantagens do seu modelo.

Um padrão semelhante foi seguido passo a passo no caso espanhol. Mostrámos como surgiu em 2014, oferecendo o seu serviço colaborativo, sem licença de exploração. Depois de ter sido proibida por vários tribunais, foi temporariamente retirada. Mas, nessa altura, em Espanha, a Cabify já operava sob uma tutela jurídica que também foi levada ao limite. Não é necessário contar todo o processo de estabilização que ocorreu durante esses anos, nem as estratégias e alianças que ambas as empresas teceram em solo espanhol, ao mesmo tempo que competiam para obter o controlo do maior número de autorizações VTC, depois de se terem tornado a única forma segura de operar em solo espanhol.

No entanto, é necessário sublinhar que, como consequência desta situação, se verificou em Espanha um tipo particular de modelo de execução. A particularidade reside no facto de se ter generalizado a contratação de trabalhadores através de empresas intermediárias criadas para reunir os pacotes de autorizações à medida que os tribunais as concediam. Ou seja, ao contrário de outros modelos, em que a luta pelo reconhecimento da relação laboral ainda está em curso, no caso espanhol esse direito foi concedido desde o início, embora sem que as plataformas assumissem diretamente quaisquer obrigações laborais, transferindo-as para as empresas intermediárias, aproveitando assim os laços estreitos entre elas.

Estas circunstâncias influenciam diretamente a situação final do sector no caso espanhol, afectando particularmente as condições de trabalho dos seus trabalhadores, que se encontram presos a uma situação ambivalente em certos sentidos. Por um lado, o reconhecimento da relação de trabalho desde o início permitiu obter a proteção formal que a legislação confere ao trabalhador assalariado, incluindo questões como o direito ao desemprego, as baixas por doença, a limitação - pelo menos formal - da jornada de trabalho e o direito à representação sindical e à negociação colectiva, embora tanto as empresas como as plataformas tenham tentado limitar ao máximo o exercício de muitos destes direitos.



No entanto, tentar compatibilizar o direito do trabalho com o exercício de um tipo de trabalho que, sendo plataformizado, é concebido desde a sua conceção para tratar os trabalhadores individualmente, como empreendedores de si próprios à maneira de Foucault, provoca contradições que só poderiam ser atenuadas em resultado de uma intervenção mais ativa do legislador, que não existe nem é esperada. Naturalmente, esta tensão era normalmente resolvida, pelo menos até à ação decisiva de certos grupos de trabalhadores sindicalizados, em prol dos interesses das plataformas, dando origem à figura do falso trabalhador, cujo perfil é analisado em pormenor mais adiante.

Um último aspeto a este respeito, de enorme relevância, tem a ver com os factores determinantes do regime jurídico de implementação finalmente estabelecido em Espanha. No modelo ideal de funcionamento deste tipo de negócio, a ausência de limites para poder fazer parte da frota da Uber é fundamental. Quanto mais alargado for o leque de trabalhadores disponíveis, maior será a capacidade da plataforma para manipular o mercado de acordo com as suas conveniências. Já vimos como tanto a Uber como, em menor escala, a Cabify, são quem de facto dita as regras em muitos aspectos. Distribuem as viagens de acordo com os seus interesses, fixam as tarifas e tentam manter o poder de desconexão. Para que os efeitos deste controlo sobre o mercado sejam tão eficazes como idealmente desejados, é importante poder contar com uma oferta inesgotável de novos veículos e motoristas para substituir os que saem, ou para aumentar a pressão sobre os que estão dentro. No entanto, os limites impostos legalmente ao número máximo de veículos em circulação, juntamente com as restrições territoriais ao licenciamento, são, por sua vez, um obstáculo à plena capacidade de desenvolvimento do modelo Uber na sua verdadeira essência. Trata-se de um mal menor que as plataformas são obrigadas a assumir, estabelecendo alianças no terreno com vocação para a permanência no tempo, ao mesmo tempo que constituem um piso face à degradação das condições dos próprios trabalhadores. De facto, para tentar ter uma oferta mais alargada, todas as plataformas que operam têm tentado incorporar o maior número possível de táxis, como única forma possível permitida por lei para o seu crescimento, aceitando mesmo operar com as tarifas fixadas por lei que os taxistas têm de cumprir.

Como conclusão final a este respeito, é necessário salientar que o principal objetivo da intervenção do legislador após o aparecimento das plataformas foi manter o status quo no domínio da regulação do sector dos transportes, embora na prática tenha acabado por

se descontrolar. No entanto, optou por adotar uma estratégia que, na prática, consistiu em ignorar a ação das plataformas, para a qual não existe regulamentação específica, bem como em ignorar o efeito específico da ação das plataformas no direito do trabalho, com exceção da aprovação da chamada Lei dos Cavaleiros, com poucas consequências no sector dos transportes por plataformas. Apesar disso, é evidente que há ainda muitos aspectos que se escondem em zonas cinzentas em termos de legislação, desde a ação dos algoritmos sobre o processo de trabalho até ao modelo particular de relações laborais em que as empresas que contratam trabalhadores os deixam completamente nas mãos das plataformas em termos de organização do processo de trabalho.

Isto sem a possibilidade de as administrações públicas passarem de uma estratégia conservadora e reactiva para uma estratégia em que tomem a iniciativa. Se fosse esse o caso, poderíamos muito bem considerar a opção de articular plataformas públicas que actuariam como plataformas de plataformas em termos de transporte, assumindo o controlo dos dados, supervisionando cada serviço, bem como o cumprimento da legislação laboral e mantendo o poder de intervir e sancionar possíveis más práticas que sejam detectadas. Ignorar o crescente poder que estas plataformas estão a acumular sobre a gestão do espaço urbano e deixar este aspeto exclusivamente nas suas mãos pode ser uma decisão que, no futuro, poderá ter consequências indesejáveis.

### **Condições de trabalho. O falso empregado como figura emergente.**

As condições de trabalho efectivas que se estabelecem durante o período de implementação das plataformas no sector foram mostradas em pormenor ao longo dos capítulos em que foram apresentados os resultados da investigação. O consentimento dos próprios trabalhadores a longos horários de trabalho, por vezes superiores a setenta horas semanais, é obtido através da introdução de uma forte ligação entre o salário e o volume de negócios de cada um deles. Estes são submetidos a um controlo exaustivo de um grande número de aspectos do seu desempenho pelos algoritmos de correspondência. Situados no centro da organização do trabalho, têm o poder de decidir sobre uma miríade de pormenores que afectam os salários e os horários de trabalho, em primeiro lugar, mas não só. No entanto, durante o que definimos como o passado glorioso, um período que pode ser confinado à fase inicial da introdução das

plataformas, os incentivos eram relativamente fáceis de conseguir porque a pressão da concorrência era menor e as campanhas de publicidade e de angariação de clientes das plataformas cobriam parte dos custos. Nessa altura, conseguiram estabelecer condições de trabalho que foram largamente aceites por uma mão de obra que tinha sido expulsa do mercado de trabalho, mas cuja adesão estava diretamente ligada às condições do mercado.

Esta seria a primeira contradição em termos estruturais em que assenta o modelo do falso assalariado, uma relação formal de trabalho que, no entanto, em termos práticos, depende, para a sua efectiva definição, de uma miríade de pormenores da situação de mercado. Quando a situação de mercado se degrada com a entrada de muitos mais veículos para concorrer e com as plataformas em guerra de preços para aumentar a procura, começam a ser visíveis as fissuras nos interesses dos trabalhadores no falso modelo de assalariado. Este último perde legitimidade e o consentimento entra em crise, pelo menos entre uma parte importante destes trabalhadores que se apercebem da armadilha em que foram apanhados. Nesta altura, o sistema tem de recorrer ao uso de formas de controlo e de gestão muito mais convencionais para a sua manutenção, ganhando relevância a pressão exercida por um corpo de capatazes que, a soldo das empresas intermediárias, contam com a informação fornecida pela plataforma para poderem controlar em tempo real todos os aspectos que lhes interessam. Do mesmo modo, a influência das opiniões dos clientes, uma forma de extrair valor de um processo de consumo, torna-se também um claro motivo de queixa.

Estamos assim perante um tipo de trabalhador com características de assalariado, mas muitos dos quais foram desvalorizados ao ponto de a sua posição de facto se ter deslocado para um ponto em que as suas condições são semelhantes às de um trabalhador independente. Trata-se de uma situação peculiar, caracterizada por uma perda de agência e de sentido da eficácia das suas próprias capacidades, estando grande parte do desempenho efetivo dependente das instruções de algoritmos, frequentemente vistos como caprichosos, arbitrários e manipulados, especialmente à medida que as condições de mercado se deterioram. O verdadeiro patrão, que organiza de facto cada minuto de trabalho, permanece escondido a uma grande distância, poder-se-ia dizer, num outro plano da realidade, um plano virtual e despersonalizado. Dele só recebemos ordens sob a forma de instruções claras, simples e concretas, talvez por vezes contraditórias, porque os algoritmos também "erram", mas que, em todo o caso, apelam

diretamente a uma dimensão muito executiva da personalidade humana. Quando está ausente, ou a grande distância, o chefe é autoritário e tanto a linguagem como o canal utilizado para transmitir as suas decisões não são susceptíveis de negociação.

Para explicar como é que este número se consolida, é necessário considerar vários factores. Naturalmente, a conceção dos mecanismos de distribuição de recompensas incorporados na própria aplicação, juntamente com os limites e as pressões provenientes da gestão direta, são a principal causa. O resultado esperado da criação de um sistema regido por princípios e lógicas de mercado, que exacerba a competição entre iguais, enquanto as regras que o regem são confusas e inconstantes, é que o instinto inato de adaptação provoca uma mudança de atitudes, forçadas a orientar-se de acordo com os quadros de ação possíveis que se enquadram nesse espaço.

Mas para compreender a sua aceitação, é também necessário considerar a influência de uma cultura de precariedade que se generalizou entre os estratos sociais mais desfavorecidos no rescaldo da Grande Recessão. Muitas das pessoas recrutadas na altura da maior expansão do sector tinham passado por uma situação de desemprego prolongado e ocupavam posições sociais de certa vulnerabilidade. Pessoas com mais de cinquenta anos que viram o sector económico em que trabalhavam desaparecer, ou emagrecer até ao raquitismo, até às vagas de desemprego que se iniciaram com a crise, caracterizadas por uma clara percepção de terem sido excluídas do mercado de trabalho. Jovens com baixo capital académico obrigados a competir por uma oferta de emprego particularmente escassa para a sua faixa etária. Migrantes do Norte de África ou da América Latina que tiveram de aceitar qualquer trabalho porque quase não tinham redes familiares que os apoiassem, depois de terem atravessado o lado mais negro do mercado de trabalho espanhol, entre a informalidade e a sobre-exploração.

Esta cultura de precariedade que prevaleceu durante os anos de implantação e de expansão do sector constituiu um substrato excepcional para a aplicação do conjunto de técnicas comportamentais incorporadas nos algoritmos. Para silenciar eventuais resistências, praticamente inexistentes no início, a gestão dos incentivos e as fortes injeções de capital inicial serviram para criar uma base de legitimidade favorável à situação. Isto reflecte-se em muitos dos discursos apresentados na secção de resultados, naturalizando e interiorizando posições discursivas a favor das regras de mercado, apesar de a sua situação objetiva poder muitas vezes ser considerada como tendo sido causada pela cadeia de falhas de mercado que deu origem à Grande Recessão. Estas

posições discursivas são reforçadas pela criação do inimigo externo, o táxi, que, juntamente com os políticos, constitui a principal ameaça à sua situação.

Assim, a figura do falso trabalhador move-se numa tensão entre um quadro legal que lhe confere direitos formais enquanto trabalhador e condições reais que o deixam fortemente exposto à flutuação da situação do mercado em cada momento. É um subproduto do abandono efetivo da obrigação de assegurar o cumprimento da legislação laboral que tem imperado durante os anos de austeridade, mas também do quadro discursivo que foi especialmente promovido durante esse mesmo período e que enfatizava aspectos como a cultura do esforço e a promoção do indivíduo num contexto de cortes nas políticas de proteção social e de aumento acentuado do desemprego. A rutura dos fundamentos do pacto keynesiano do pós-guerra criou um quadro cultural propício à emergência deste tipo de fenómenos ao empurrar os sectores mais desfavorecidos pela rutura desse pacto para a procura de soluções individuais, deixando-os desprotegidos e muito expostos à precariedade.

Mas é também o resultado material da contradição estrutural da tentativa de plataformização de um sector laboralizado. A plataformização introduz instrumentos de cálculo personalizados que permitem medir o desempenho específico de cada trabalhador, promovendo assim lógicas impregnadas de um forte individualismo em que o trabalhador acredita identificar nas possibilidades de cálculo do seu desempenho a presença de um indicador válido que o avalia e reflecte o seu esforço, pelo menos numa primeira fase. No entanto, a deterioração das condições de mercado inicia um processo coletivo de uma certa deslegitimação destes procedimentos, uma parte significativa destes trabalhadores começa a perceber que uma força fora do seu controlo se interpõe entre o seu esforço ou as suas capacidades e o resultado do seu desempenho. Ao contrário do que acontece em inúmeros outros empregos, a relação que se estabelece entre os conhecimentos ou as competências do trabalhador e os seus resultados é muito mais direta do que no sector formalizado, onde essa agência mediadora está em condições de decidir os seus resultados sem que essas competências ou esses conhecimentos aplicados ao processo de trabalho sejam o único fator determinante. Assim, o falso assalariado é a figura característica que resulta da introdução da lógica das plataformas em sectores económicos e laborais formalmente regidos pelo regime salarial, distorcendo os fundamentos desse regime salarial.

## **O espaço discursivo, as posições, as configurações narrativas e as consequências para a construção do sentido.**

Durante uma conversa informal realizada via WhatsApp com um trabalhador do setor que também atuava como delegado sindical em uma pequena frota, meu interlocutor formulou a seguinte expressão: "como você não pode fazer nada, você se acostuma (a não fazer nada)". Esta frase viria a condensar um dos pontos centrais em torno do qual se articulam as configurações narrativas que dominaram boa parte da pesquisa junto aos trabalhadores entrevistados. O sentimento de fatalismo e impotência vivido diante de uma situação claramente considerada injusta é o principal eixo discursivo. Em torno dele se organizam as posições discursivas que foram sendo mostradas ao longo dos capítulos correspondentes, que vão desde a aceitação acrítica, como estratégia que procura obter o melhor desempenho possível dentro da situação, até posições que detalham e tomam consciência das injustiças percebidas. No caso mais extremo, chegam ao ponto de tentar articular estratégias que conduzem à limitação dos piores efeitos e que desenham como horizonte quase utópico algo semelhante à emancipação da dominação algorítmica, sem quase a contemplar como uma opção possível, pelo menos inicialmente.

Enquanto objeto vivo de investigação, no sentido de estar sujeito a um processo interno de transformação que se reflecte em parte no decurso do trabalho de campo, os próprios discursos são também uma representação dessa transformação. Vimos como alguns deles partiam de posições quase nostálgicas, recordando um passado muito melhor, não muito distante no tempo, mas que era visto como algo já perdido. Além disso, muitos destes discursos foram formulados a partir de uma comparação com situações sociais anteriores à chegada das plataformas, nalguns casos muito precárias, o que tornou evidente uma certa idealização da situação inicial. É, de facto, graças a esta comparação que é possível estabelecer condições de trabalho tão exigentes como as que prevaleciam no sector. Vale a pena voltar a considerar a influência do contexto de austeridade e as cicatrizes pessoais que este deixou, mas, numa visão mais alargada, percebe-se um sentimento de derrota e de conformismo que tem as suas origens muito antes da Grande Recessão e que pode ser atribuído aos contínuos processos de concentração empresarial e de progressiva precarização que se têm vindo a verificar num contexto de transformação das relações laborais e da situação semiperiférica da economia espanhola

durante um longo período de tempo. A combinação de todos estes processos socioeconómicos deixou uma marca profunda na experiência dos trabalhadores seniores e é evidente numa espécie de disciplinamento conformista que aparece nos discursos.

Uma segunda questão importante diz respeito às configurações narrativas desenvolvidas relativamente ao papel dos algoritmos, em particular, e às formas de organização do trabalho impostas pela plataformização, em geral. Aqui vemos como, em geral, quanto maior é a experiência acumulada, maior é o sentimento de que estes procedimentos não funcionam, ou não funcionam pelo menos de forma favorável aos interesses dos próprios trabalhadores. A presença das chamadas anomalias são utilizadas como exemplos paradigmáticos de mau funcionamento que estimulam elaborações discursivas que funcionam como mecanismos de defesa e deslegitimação desses procedimentos. No entanto, é importante notar que, na maioria dos casos, os processos de atribuição de responsabilidade são dirigidos às empresas intermediárias como as verdadeiras responsáveis por estas falhas, retirando assim as plataformas do centro das atenções. Neste sentido, as configurações narrativas oscilam entre a confusão e o ceticismo e desconfiança como sentimentos dominantes.

São também muito interessantes as explicações sobre uma certa capacidade de exercer uma espécie de atração viciante que se manifesta em alguns dos aspectos incorporados na forma como o trabalho é organizado. Estes testemunhos evocam, em certa medida, a cultura oficial identificada por Burawoy e a atração quase hipnótica que ele próprio experimenta imerso no jogo de fazer que descreve. Embora possam ser vistos como procedimentos destinados a encorajar o consentimento às regras de sumo impostas, é possível que também operem num espaço anterior de consciência, no sentido em que quase conseguem gerar um estímulo em termos puramente comportamentais que desperta algo de visceral, quase orgânico, que leva a entrar em competições com colegas para atingir objectivos ou a prolongar a duração do dia de trabalho muito para além do que seria aconselhável na procura do próximo serviço que será certamente o melhor. Isto talvez remeta para uma espécie de sentimento subjetivo de empowerment pessoal e de auto-afirmação do eu, que acaba por reforçar a fragmentação estrutural de interesses que é indissociável da própria natureza da atividade tal como ela se organiza após o aparecimento das plataformas, pois acaba por colocar uns contra os outros em competição num quadro geográfico específico em que se procuram os melhores serviços.

O mapa de posições discursivas apresentado no corpo da investigação permite-nos organizar essas posições relativamente ao nível de consentimento, que seria uma manifestação da expressão máxima de controlo conseguida pelas plataformas, uma vez que, de certa forma, o consentimento conduz à interiorização das regras de controlo e à sua tradução na forma de autocontrolo. Neste sentido, foi demonstrado que o autocontrolo é reforçado por estímulos internos, incentivos e, negativamente, pela pressão das três fontes de pressão: plataformas, empresas e clientes. Mas também é necessário destacar o papel desempenhado na obtenção do consentimento por situações externas ao local de trabalho. Assim, a grande dependência do trabalho torna-se um elemento principal para forjar os processos de autodisciplina e de autocontrolo. Isto também aparece nos discursos em muitos casos, especialmente no que diz respeito à narração de experiências passadas e ao sentimento de um certo conformismo, mas também tem a ver com a percepção da falta de alternativas a qualquer tentativa de ação colectiva.

Neste sentido, tanto as experiências pessoais como os discursos que circulam servem para reforçar uma atitude perante as organizações sindicais muito orientada para o serviço e desprovida de qualquer imagem de participação ativa. Isto favorece a individualização e a fragmentação dos interesses e constitui um obstáculo à articulação das resistências. As que finalmente se realizam no âmbito coletivo são desenvolvidas por indivíduos que têm as suas próprias trajetórias de participação ativa, tanto no passado, em ações sindicais noutros sectores, como em organizações exteriores aos próprios sindicatos. Poder-se-ia dizer que existe algo semelhante a um espírito de resistência que é transportado e ativado quando se considera necessário, embora também existam exemplos de pessoas que viram a sua percepção neste sentido transformada pelo contacto com experiências no sector.

Há um último aspeto a considerar, que quase não é mencionado na investigação, mas que, de certa forma, paira no ar. Tem a ver com o potencial de discriminação interna entre os próprios trabalhadores, especialmente com base no género e no país de origem. É verdade que a minha condição de homem e de branco nascido neste país impõe um véu quase invisível que dificulta a observação de elementos nesse sentido, pelo menos em relação ao que seria esperado de alguém que ocupa posições sociais diferentes dessas. É possível também que essa dupla condição gere um viés inconsciente nas possíveis respostas que encontro nesse sentido. Mas, em todo o caso, tendo em conta



estas condicionantes iniciais, é notória a ausência de referências discriminatórias no discurso, sobretudo num sector particularmente inclinado para posições de direita ou mesmo de direita, como se pode perceber em muitos dos grupos de WhatsApp e em algumas das entrevistas.

No caso dos estrangeiros, é possível identificar algumas referências mais depreciativas, principalmente no que diz respeito à associação entre a degradação do sector e a presença de migrantes que não conhecem a língua. Esta associação seria, de facto, um exemplo de uma certa xenofobia formulada a partir de posições defensivas que apelariam à defesa de melhores condições de trabalho, o que é impossível devido à possibilidade de obter facilmente mão de obra. Mas esta perspetiva xenófoba formulada de forma genérica não é percebida pelas pessoas entrevistadas e que são migrantes, quase o contrário.

No caso da discriminação em função do género, os sinais são muito menores. Mesmo nas fases iniciais da investigação, era comum, nas entrevistas com mulheres, perguntar sobre eventuais dificuldades acrescidas que encontrassem em resultado do seu estatuto de género, mas é curioso como dificilmente se percecionavam como vítimas de discriminação ou da presença de dificuldades acrescidas em resultado do seu estatuto. De facto, uma entrevistada que trabalhava maioritariamente à noite interpretou este estatuto como uma vantagem para prestar um serviço mais fiável a outras mulheres que utilizavam as aplicações para se deslocarem, uma vez que incutia segurança a estas clientes. No caso mais extremo, que é discutido no corpo da investigação, em que uma motorista sofreu um episódio de assédio sexual durante um serviço, no decurso da entrevista ela usou exemplos de colegas do sexo masculino que tinham sofrido episódios semelhantes durante as celebrações do Orgulho Gay, como se tentasse desvalorizar o seu estatuto de mulher como a razão do incidente.

Por um lado, parece que o valor a nível interno é determinado por aspectos quantificáveis, como o volume de negócios, e por aspectos relacionais que entram em jogo na interação e sobre os quais quase não existem elementos de julgamento. Por outro lado, parece que é necessária uma dose suplementar de coragem para realizar este trabalho que transcende a etnia ou o género. Em suma, estas pessoas circulam durante horas pela cidade, deslocando-se a locais por vezes inóspitos e potencialmente inseguros para elas, muitas vezes com dinheiro e recolhendo estranhos que muitas vezes

desconhecem. Todas estas circunstâncias parecem incitar à necessidade de uma dose extra de coragem que pode ser transversal.

### **Resistência e ação sindical.**

Um aspeto que está presente nos discursos é uma crescente deslegitimação dos processos de organização do trabalho proporcionados pelos próprios algoritmos. Este facto é motivado pela deterioração das condições de mercado que provocam uma espécie de tomada de consciência da influência que estes procedimentos têm num contexto de aumento exacerbado da concorrência, o que é também reforçado pelas chefias que também aumentam a sua própria pressão sobre os trabalhadores e geram um clima que multiplica os efeitos mais asfixiantes derivados do aumento da concorrência.

Ambos os factores, deslegitimação e aumento das pressões, são necessários mas não suficientes para estimular respostas de resistência por parte dos trabalhadores. É necessário considerar que o modelo Uber foi concebido para não lidar de forma alguma com qualquer tipo de expressão proveniente da articulação colectiva dos interesses dos trabalhadores. Isso é algo para se ter em mente. Não há canal para isso e não se reconhece legitimidade, pelo menos na sua formulação original, para esse tipo de expressão. O seu objetivo é individualizar ao máximo as relações laborais e dispõe de uma multiplicidade de alavancas para atingir esse objetivo. As queixas e os descontentamentos expressos a título individual dificilmente são tidos em conta, ou esta é a perceção mais generalizada entre os seus trabalhadores.

A falta de tais canais é acompanhada pelo facto de os condutores entenderem que o sistema de organização do processo de trabalho segundo algoritmos está repleto de arbitrariedades e daquilo a que chamámos anomalias, referindo-se assim às diferenças entre a explicação oficial do seu funcionamento e as suas próprias experiências pessoais. A arbitrariedade pode ser interpretada como um problema adicional em termos de poder expressar insatisfação e tomar medidas para expressar oposição a alguns dos aspectos que a motivam, porque no caso de oposição à gestão das empresas, ou às próprias plataformas, essa mesma arbitrariedade pode ser aplicada ao trabalhador desobediente, incluindo, como exemplo externo, ser deixado por um período prolongado de tempo sem receber serviços, como expresso por um motorista

entrevistado. Mas mesmo o facto de não obedecer e cumprir ponto por ponto as exigências é também interpretado por alguns dos entrevistados como uma circunstância que pode levar a que o trabalhador seja incluído numa tipologia criada pelas plataformas ou pelas empresas gestoras, o que significaria também estar em piores condições para atingir os objectivos.

Em suma, a falta de regras claras que regulem o processo de atribuição de serviços tem poderosos efeitos disciplinares, ampliados no caso espanhol pela confusão sobre a verdadeira capacidade de agência de cada um dos actores que actuam nos controlos, tanto das empresas como das plataformas. A isto há que acrescentar um último efeito disciplinador, que seria a falta de alternativas viáveis de emprego para uma parte significativa das pessoas que compõem estas forças de trabalho, devido à posição débil em que se encontram num mercado de trabalho que praticamente as expulsou durante a Grande Recessão.

E, no entanto, apesar de todas estas circunstâncias, estas pessoas desenvolveram um conjunto de acções que visavam desenvolver procedimentos de resistência de diferentes tipos, antes de mais ao nível da ação individual. Estas vão desde o ignorar de certos sinais das aplicações até à realização de estratégias para contornar serviços que não são considerados rentáveis, sem que sejam registadas como recusas explícitas. Todos os exemplos neste sentido que foram descritos na apresentação dos resultados podem ser considerados como estratégias reactivas, embora mais passivas do que activas. São pequenas desobediências que dificilmente põem em causa a ordem hierárquica ou as instruções recebidas, mas apenas ignoram uma parte delas, aquelas que são consideradas prejudiciais para si. Muitas destas estratégias passivas são também reforçadas e estimuladas pelo contexto de forte competição, pois basicamente conduzem a melhores resultados com menos esforço.

Em segundo lugar, foram também identificadas algumas estratégias individuais que começam, de facto, a ameaçar alguns dos fundamentos em que assenta a ordem estabelecida. Estas seriam mais activas, embora ainda reactivas, em resposta aos abusos e às pressões excessivas exercidas pelas empresas intermediárias, e consistiriam em recorrer aos tribunais para exigir o cumprimento de pormenores como a duração da jornada de trabalho ou a ilegalidade flagrante de muitas das sanções que são aplicadas aos trabalhadores que não cumprem os critérios numéricos que lhes são atribuídos pelas empresas ou que se comportam de uma forma que as empresas não consideram

adequada. Note-se que os resultados favoráveis obtidos em muitas destas queixas foram um elemento fundamental para a elaboração de estratégias colectivas, sobretudo quando se tratou de fazer valer os resultados destes julgamentos em processos de negociação colectiva. Assim, este tipo de situações, embora formuladas ao nível da ação individual, têm a consequência indireta de afetar o nível coletivo, apontando um possível caminho que outros poderão seguir.

Tais soluções foram possíveis devido ao que pode ser visto como uma consequência indesejável dos mecanismos legais para alcançar a implementação do modelo. Assim, não foi necessário travar a batalha jurídica pelos direitos laborais que se verificou noutros contextos nacionais. Neste caso, bastou que o consentimento estalasse e a pressão crescesse para que alguns destes trabalhadores decidissem romper com alguns dos aspectos presentes no espartilho que lhes tinha sido imposto através da figura do falso assalariado. Esse mesmo trabalho por defeito oferecia também a possibilidade de constituir um meio legal de estabelecer procedimentos de resistência colectiva através da criação de sindicatos, que se tornaram obrigatórios devido ao aumento da dimensão das frotas.

No entanto, na apresentação dos resultados, vimos como um primeiro movimento foi promovido de cima para baixo, com a participação ativa das empresas, com o objetivo claro de tentar controlar o processo de criação de um sindicato e eliminar todos os possíveis efeitos de protesto que este poderia ter. Para tal, foram utilizadas as estruturas institucionais de um sindicato já existente no sector dos transportes, que via na possibilidade de expansão o seu próprio benefício como principal objetivo. Por outro lado, os sindicatos tradicionais, CCOO e UGT, sobretudo o primeiro, perderam um tempo precioso, sobretudo porque não compreenderam o fenómeno.

Simultaneamente, o contexto de crescente perda de legitimidade dos procedimentos de organização do trabalho inscritos no modelo levou a uma aproximação aos sindicatos por parte de grupos de trabalhadores, inicialmente isolados. Foram eles que se aproximaram inicialmente das estruturas organizativas sindicais que tinham permitido o crescimento de um sector com pouca ou nenhuma evidência desse crescimento. De facto, esta autonomia relativa foi, por vezes, fundamental para contrariar o efeito de certas estratégias levadas a cabo pelas empresas com o objetivo de eliminar eventuais rivais nos processos de eleição sindical.

Uma conclusão óbvia de todo este processo é que só graças à ação organizada de grupos dispersos de trabalhadores foi possível envolver as estruturas institucionalizadas das organizações sindicais, bem como influenciar o enquadramento mediático dominante do sector, que deixou de ser enquadrado exclusivamente como um problema de concorrência entre interesses empresariais concorrentes, para passar a falar dos excessos laborais que caracterizam o próprio sector.

Importa ainda ter em conta que estes trabalhadores mais activos nos processos de resistência, em resultado do processo de institucionalização, obtiveram também um maior nível de proteção. Quando conseguem constituir uma candidatura e obter representação através dos canais legalmente estabelecidos, é mais difícil que sejam sujeitos a situações de intensificação do controlo e da perseguição. A institucionalização pode retirar alguma frescura e margem de manobra, mas garante um suporte legal que permite desenvolver a ação sindical com alguma segurança. Dá também uma certa visibilidade aos olhos dos outros colegas e aumenta o nível de eficácia da sua ação. Assim, os processos de institucionalização da ação sindical têm prós e contras, mas do exterior parece que o balanço é muito positivo em termos de defesa dos direitos fundamentais dos trabalhadores. O que se pode perder em frescura e ousadia, devido ao abrandamento dos processos de decisão, ou a uma certa desconexão pontual entre as necessidades dos delegados e dos trabalhadores de base e o que é decidido a níveis superiores, ganha-se em segurança e eficácia da ação sindical, sendo por isso um dos principais obstáculos que têm servido para limitar em grande medida muitos dos excessos da legislação laboral que estavam implícitos na conceção do modelo Uber, caracterizado pela sobre-exploração da força de trabalho. Mais ainda se considerarmos que a enorme fragmentação de interesses, produzida em resultado de condições estruturais destinadas a colocar todos em concorrência com todos os outros, resulta numa força de trabalho particularmente difícil de envolver em processos colectivos de reivindicação de direitos, como manifestações, comícios ou, muito mais impensável, greves. A verdade é que, embora as garantias obtidas com a criação de sindicatos e a assinatura do acordo coletivo para a Comunidade de Madrid possam ser descritas como um sucesso para os direitos dos trabalhadores, é necessário salientar que a possibilidade de realizar qualquer ação colectiva fora dos canais institucionalizados, como greves ou manifestações, é pouco menos do que uma quimera impensável, uma vez que a fragmentação de interesses continua a ser a característica dominante. O que se conseguiu

com a institucionalização limita-se a limitar os excessos e a fornecer instrumentos para garantir o cumprimento dos direitos já adquiridos e, no caso de muitas empresas, nem sequer isso.

No que se refere às acções das organizações sindicais estabelecidas, as conclusões devem necessariamente ser tiradas em duas direcções. Por um lado, pode considerar-se que o papel desempenhado pela SLT, que consistiu em adiar o conflito para, supostamente, privilegiar a representação a fim de ganhar força nos processos de negociação posteriores, estratégia partilhada em algumas empresas pela UGT durante os primeiros anos, a aproximou muito dos interesses do patronato, que, por sua vez, actua em nome dos interesses das próprias plataformas. De facto, no momento em que escrevemos esta tese, a imagem desta força sindical no sector é muito próxima da de um sindicato favorável aos interesses do patronato. A verdade é que esta organização soube identificar muito cedo o papel que poderia desempenhar, beneficiando assim do processo de crescimento e implantação do sector, assumindo a liderança em relação às outras duas grandes centrais sindicais, nomeadamente a CCOO. Sempre que consegue manter uma presença forte, fá-lo através da implementação de um catálogo de serviços oferecidos aos membros que serve e reforça a imagem de um sindicato como agência, uma imagem muito difundida entre as pessoas que trabalham no sector.

No caso da UGT, a direcção, que era a responsável, tentou inicialmente assumir uma posição intermédia, colocando a defesa dos postos de trabalho como um bem superior ao facto de esses postos de trabalho terem sido criados em conformidade com a legislação laboral. É verdade que, sobretudo devido à pressão dos próprios delegados sindicais, a actual posição da direcção mudou para posições em que a defesa dos seus direitos é o objetivo principal. No entanto, a linha de fratura que atravessa todos os trabalhadores do sector, decidindo se a prioridade é criar boas condições para poder aumentar o volume de negócios, versus aqueles que postulam que o principal é conseguir a normalização da semana de trabalho de 40 horas, ou seja, a fratura entre aqueles que defendem a aceitação da plataforma e aqueles que promovem uma desformalização do sector, também aparece dentro dos próprios delegados da UGT com mais força do que nas outras duas confederações.

Finalmente, as conclusões para o caso da CCOO devem ser organizadas em torno da transição da incompreensão inicial para se tornar, na maioria das ocasiões, a central sindical mais ativa e firme na defesa do cumprimento da legislação laboral. A

incompreensão inicial evidencia a fragilidade de algumas das estratégias de uma certa esquerda mais tradicional em relação ao trabalho em plataformas em geral, mas de uma forma muito particular em relação à situação gerada após a chegada da Uber a Espanha. A ideia de defender os serviços públicos acima de tudo, considerando o táxi como a principal vítima e representante desses serviços públicos, foi um slogan fácil, e certamente guiado por boas intenções, que serviu para enquadrar o problema nos termos mais lucrativos para a própria estratégia da Uber. Assim, o espaço de posições ficou delimitado entre os defensores dos serviços públicos, por um lado, e os adeptos do mercado livre e da concorrência, por outro. Os primeiros podiam ser rotulados como anti-modernização, apoiantes de monopólios e promotores de ineficiência.

No entanto, este quadro é contraproducente para os próprios trabalhadores, sobretudo quando as plataformas conseguiram encontrar o espaço legal para se estabelecerem e já não vão sair. Paralisa também, em certa medida, as possibilidades de ação das centrais sindicais que reivindicam para si um espírito mais combativo. Esta incompreensão inicial é invertida quando os trabalhadores, filiados e não filiados, começam a vir levantar os seus problemas no domínio da defesa jurídica. Por outras palavras, são os próprios trabalhadores, os membros das bases, muitos dos quais se tornarão mais tarde delegados, que pressionam a organização para a pôr a funcionar. Isto significou um atraso num processo acelerado de implementação, o que teve consequências em termos de dificultar o reconhecimento e a consolidação de certos direitos no sector.

Um último aspeto a considerar, como conclusão geral da posição ocupada pelas organizações sindicais, é que estas continuam a ter dificuldades em compreender todas as implicações decorrentes da implementação de procedimentos algorítmicos de organização do trabalho. Se no caso do SLT parece não haver interesse, ele é aceite como um simples mecanismo de distribuição de serviços. Mas, tanto na UGT como na CCOO, existe um desfasamento entre os dirigentes hierárquicos que participam em eventos internacionais dedicados ao estudo das consequências e produzem literatura cinzenta para o efeito, e os membros da própria organização que estão no chão de fábrica e contactam diariamente com os trabalhadores, seja em processos de aconselhamento, negociação ou no esforço de alargamento da representação. A estratégia adoptada por este tipo de quadros intermédios na ação sindical é a de transferir o problema algorítmico para a gramática do tipo de conflitos convencionais com que se deparavam antes do aparecimento destes novos procedimentos. Embora esta

estratégia possa, muitas vezes, ter resultados férteis, nomeadamente em relação a eventuais discriminações algorítmicas ou à intensificação do ritmo de trabalho, é necessário rever as velhas abordagens para continuar a incorporar melhorias em termos da ação dos algoritmos quando estes são colocados no centro da organização do processo de trabalho.