

Control multidimensional en la ‘Economía gig’: relaciones laborales y de subordinación en las aplicaciones digitales de reparto en Chile y Argentina

Francisca Gutiérrez-Crocco

Instituto de Gobierno y Asuntos Públicos - Universidad Austral de Chile
Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social - COES

Pablo Pérez-Ahumada

Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de Chile
Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social - COES

Kevin Carrasco

Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social - COES

Sebastián Budnevich

Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de Chile

Dominique Granadino

Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de Chile

El negocio de las plataformas digitales de reparto ha experimentado un impulso en el mundo desde la pandemia de COVID-19. Las aplicaciones digitales de reparto forman parte de un sector del mercado del trabajo que ha crecido rápidamente a lo largo de la última década y que se conoce como “economía gig” (Kässi, Hadley y Lehdonvirta, 2019). Mientras que para algunos la expansión de este sector es una oportunidad para reducir la pobreza e impulsar el crecimiento económico (ej. The World Bank, 2016), para otros ha contribuido a la precarización del empleo, proceso que ya se venía observando desde hace algunos años debido al avance de las políticas neoliberales en el mundo (ej. Fleming, 2017; De Stefano, 2016; MacDonald y Giazitzoglu, 2019).

Tomando como base el enfoque de la “teoría del proceso de trabajo” (TPT), este estudio busca dar una explicación de las relaciones de clase y mecanismos de explotación que operan en las plataformas digitales. A partir del análisis de aproximadamente 150 entrevistas a repartidores, consumidores y encargados de tiendas en Chile y Argentina, se muestra que el control algorítmico que utilizan las plataformas para optimizar el rendimiento de la fuerza de trabajo está lejos de ser automatizado. Por el contrario, implica en paralelo un entramado de mecanismos de control ejercidos por distintas personas (consumidores, trabajadores de tiendas, soporte e incluso policías), quienes no necesariamente son conscientes de este rol. El control algorítmico supone deliberadamente esta diversificación

y, al mismo tiempo, invisibilización de los roles y las relaciones de subordinación en el proceso de trabajo, lo que provoca que frecuentemente sean los repartidores quienes asumen la responsabilidad ante errores y problemas de las aplicaciones y/o de las tiendas. Sin embargo, a su vez, este nuevo modelo de relaciones sociales de producción crea nuevas y multifocales formas de resistencia, marcada por múltiples acciones colectivas y redes de solidaridad entre repartidores y entre trabajadores de tiendas y repartidores.

Por esta misma razón, no es sorprendente que existan diferencias significativas en los distintos contextos nacionales. Los resultados del estudio dan cuenta de matices importantes en las relaciones que se establecen entre los distintos actores en Chile y Argentina, principalmente en las formas de control, recompensa, castigo y resistencias que subyacen cada una de las acciones de las partes involucradas. Se discuten las implicancias de estos resultados para relevar la importancia de construir políticas laborales que sean un beneficio para los trabajadores de este sector de la economía.