

**La (des)ilusión de la autonomía: una aproximación al trabajo en la  
empresa UBER en el Área Metropolitana de Buenos Aires**  
**The (dis) illusion of autonomy: an approach to work in the UBER  
company in the Metropolitan Area of Buenos Aires**

Nicolás Diana Menéndez  
Universidad Nacional de General  
San Martín, San Martín, Argentina  
Centro de Innovación de los Trabajadores  
y las Trabajadoras (CITRA), Buenos Aires, Argentina  
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas  
y Técnicas (CONICET), Buenos Aires, Argentina  
[ndiana74@yahoo.com.ar](mailto:ndiana74@yahoo.com.ar)  
<https://orcid.org/0000-0001-9422-8871>

**Fecha de recepción: 8 de febrero del 2022**

**Fecha de aceptación: 1 de junio del 2022**

**Cómo citar:**

Diana Menéndez, Nicolás. 2023. La (des)ilusión de la autonomía: una aproximación al trabajo en la empresa UBER en el Área Metropolitana de Buenos Aires. *Revista Reflexiones*.102 (2). DOI 10.15517/rr.v102i2.50058

**Resumen**

**Introducción:** La economía de plataformas ha invadido las relaciones sociales de todo orden. Producto de la revolución informacional, la inteligencia artificial y el *big data*<sup>1</sup>, las plataformas constituyen un signo de época que atraviesa y profundiza el conjunto de las relaciones mercantiles preexistentes, a la vez que mercantiliza una serie de actividades que, hasta su llegada, se encontraban ajenas a la lógica extractiva de datos. Las consecuencias de esta irrupción para el mundo del trabajo son múltiples y profundas.

**Objetivos:** Aquí nos proponemos analizar las prácticas de control y las condiciones de trabajo en UBER, una empresa que constituye un paradigma de las nuevas lógicas de gestión del trabajo a través de plataformas digitales.

**Metodología:** El estudio es de carácter cualitativo, se basa en diez entrevistas en profundidad realizadas durante los años 2019 y 2020 a personas que conducen para UBER, en las cuales

---

<sup>1</sup> «*big data* o datos masivos, se refiere a cosas que se pueden hacer a gran escala, pero no a una escala inferior, para extraer nuevas percepciones o crear nuevas formas de valor, de tal forma que transforman los mercados, las organizaciones, las relaciones entre los ciudadanos y los gobiernos, etc» (Mayer-Schönberger y Cukier 2013, 9)

se indagó, entre otras dimensiones, sobre condiciones de trabajo, mecanismos de control y sentidos del trabajo. Asimismo, se realizó el seguimiento periódico de dos foros de conductores y pasajeros.

**Resultados:** A lo largo del escrito se observa una multiplicidad de prácticas cotidianas desarrolladas por la empresa Uber para incidir en los comportamientos y controlar la actividad de las personas conductoras. Se verifica la capacidad de la plataforma para gestionar algorítmicamente el trabajo de modo masivo y personalizado, con efectos significativos sobre las condiciones de trabajo.

**Conclusiones:** El estudio concluye que, lejos de la situación de autonomía propuesta desde las narrativas empresariales, el trabajo uberizado supone significativos grados de dependencia, control y explotación de fuerza de trabajo. Asimismo, se observa que la irrupción de las plataformas supone una nueva etapa en la profundización y extensión de la vulnerabilidad relativa del trabajo.

**Palabras clave:** Uber, Trabajo, Plataformas, Autonomía, Control.

### Abstract

**Introduction:** The platform economy has invaded social relations in every way. Products of the information revolution, artificial intelligence and big data, the platforms constitute a sign of the times that crosses and deepens the set of pre-existing mercantile relations while commodifying a series of activities that, until their arrival, were outside to data extractive logic. The consequences of this irruption for the world of work are multiple and profound.

**Objectives:** Here we propose to analyze the control practices and working conditions at UBER, the company that constitutes a paradigm of the new work management logics through digital platforms.

**Methodology:** The study is qualitative in nature, based on ten in-depth interviews with UBER drivers during the years 2019 and 2020, in which, among other dimensions, working conditions, control mechanisms and meanings of work were investigated. Likewise, periodic monitoring of two driver and passenger forums was carried out.

**Results:** Throughout the writing, a multiplicity of daily practices developed by the Uber company to influence the behavior and control the activity of drivers is observed. The platform's capacity to algorithmically manage work in a massive and personalized way is verified, with significant effects on working conditions.

**Conclusions:** The study concludes that, far from the situation of autonomy proposed from business narratives, uberized work supposes significant degrees of dependency, control and exploitation of the workforce. Likewise, it is observed that the irruption of the platforms supposes a new stage in the deepening and extension of the relative vulnerability of work.

**Keywords:** Uber, Work, Platforms, Autonomy, Control.

## Introducción

La economía de plataformas ha invadido significativamente las relaciones sociales de todo orden. Pocas actividades pueden sustraerse, aún, a algún tipo de mediación de los algoritmos que hoy regulan y encausan buena parte de la vida colectiva e individual. Producto de la revolución informacional, la inteligencia artificial y el *big data*, las plataformas constituyen un signo de época que atraviesa y profundiza el conjunto de las relaciones mercantiles preexistentes a la vez que mercantiliza una serie de actividades que, hasta su llegada, se encontraban ajenas (al menos en su extensión) a la lógica extractiva de datos. Este fenómeno se ha denominado de diversas maneras por la literatura especializada: economía digital (Scholz 2017), *gig economy* (De Stefano 2016), capitalismo de plataformas (Srnicsek 2018), entre otras.

Las consecuencias de esta irrupción para el mundo del trabajo son múltiples y profundas. En este artículo nos interesa indagar en las condiciones de trabajo y, particularmente, en las prácticas de control que ejerce la plataforma UBER sobre las personas que trabajan como conductores. Nos concentramos así en una empresa de transporte urbano de pasajeros que ha dado nombre a una nueva forma de organización y explotación del trabajo. En efecto, muchos autores denominan *uberización del trabajo* al resultado de procesos globales que se despliegan hace décadas y que implican transformaciones en el control, gestión y organización del trabajo (Abilio 2019; Figueiras y Antunes 2020; Fleming 2017). En ese derrotero, las plataformas constituyen el resultado y materialización de una nueva forma de vulnerabilidad laboral.

Para este escrito hemos realizado una decena de entrevistas en profundidad entre agosto 2019 y julio de 2020, a personas que trabajan como conductores de UBER. Durante el año 2019 realizamos 6 entrevistas de modo presencial, 4 de las personas entrevistadas eran varones y 2 mujeres. A lo largo del año 2020 realizamos 4 entrevistas en modalidad virtual dada la situación de pandemia, todas las personas entrevistadas en el segundo período fueron varones. Las dimensiones de análisis abordadas durante las entrevistas fueron las mismas en ambas rondas y versaron sobre situación laboral, condiciones de trabajo, tiempo dedicado a la actividad, ingresos, sentidos del trabajo, relación con la plataforma y con las personas usuarias, valoración de la actividad, participación en foros e instancias colectivas de personas que trabajan como conductores. Además, hemos revisado periódicamente dos foros de personas trabajadoras y personas que viajan en UBER.

### Las plataformas

El caso de UBER es, en buena medida, el ejemplo más paradigmático de las empresas de plataforma por varias razones. En primer lugar, porque inaugura, a escala global, un

modelo de negocios que supone la reconfiguración de los sistemas de transporte y a su vez, de los sistemas impositivos, normativos, laborales, y hasta culturales.

En segundo término, porque tensiona los sistemas de transporte urbanos que suelen constituir ámbitos sumamente regulados y codificados, lo que altera, de hecho, una actividad donde el resto de los actores se encuentran sometidos a estrictas normas y controles<sup>2</sup>. En tercer lugar, debido a las enormes sumas invertidas en cada uno de los países donde desembarca, las cuales generan *dumpings* o “competencia desleal” sin límites. Las cifras a nivel global de las pérdidas anuales de UBER resultan escalofriantes y desnudan dos dimensiones imbricadas, una de carácter económico que ya señaló Srnicek (2018), buscan monopolizar los mercados, y otra de carácter político, imponen sus reglas contra cualquier resistencia legal, estatal o sindical. Reglas que apuntan a la extrema precarización del trabajo. Finalmente, la estrategia de UBER, desafiante y agresiva, parece transparentar la imposición global del capital sobre los territorios. Si bien el *lobby* institucional, puertas adentro y opaco, es clásico de las estrategias históricas del capital sobre las regulaciones públicas y forma parte de su repertorio de acciones. Lo que aparece como novedoso, en este caso, es el desafío abierto y público a las regulaciones y, en muchos casos, decisiones políticas y judiciales. La pérdida relativa de poder de los Estados Nacionales frente a las exigencias del capital global es algo conocido y ampliamente tratado (Harvey 2005; Hardt y Negri 2002), lo innovador parece ser la forma y el contenido, el abierto desafío que se presenta al disputar e interpelar e involucrar a los ciudadanos de cada territorio para la toma de partido (Del Nido 2019).

Las empresas de plataformas se presentan como simples mediadoras tecnológicas que brindan la infraestructura para que distintos usuarios puedan coordinar viajes, entregas, alojamientos y otro sinnúmero de actividades. Su carácter, argumentan, es exterior a las transacciones que allí se realiza, solo son un medio. Toda la construcción simbólica de la economía colaborativa se erige sobre esa idea, lo que no obsta que existan aplicaciones realmente colaborativas, pero está lejos de ser el caso estudiado en este escrito.

Retomamos aquí la caracterización que realizamos en un trabajo anterior (Haidar, Diana Menéndez y Arias 2020): se trata de empresas de plataformas digitales que utilizan la tecnología basada en la «gestión algorítmica» (Lee et al. 2015; Mohlmann y Zalmanson 2017) para conectar a personas trabajadoras, supuestamente independientes, con quienes consumen y proveen, para tareas puntuales que se completan virtualmente o en persona a través de una fuerza de trabajo bajo demanda. La *gestión algorítmica* permite a estas empresas rastrear, controlar y disciplinar cada vez más la plantilla laboral, casi siempre, al eludir o incumplir las regulaciones laborales, de salud y de seguridad social (Vandaele 2018).

---

<sup>2</sup> La llegada de Uber a la Ciudad de Buenos Aires generó situaciones de conflicto, incluso violencia con las organizaciones sindicales de taxistas; así como organizaciones ad hoc de propietarios de taxis. Una de ellas, «Taxistas unidos» es conocida como los «caza uber» por su práctica de identificación, persecución y denuncia de choferes que estuvieran trabajando para la aplicación.

Diversos estudios han ensayado clasificaciones de empresas de plataforma. Srnicek (2018), centrándose en los modelos de negocios, distingue cinco tipos: plataformas publicitarias (Facebook y Google); plataforma de la nube (Amazon); plataformas industriales (General Electric y Siemens); las plataformas de productos (Rolls Royce y Spotify) y las que denomina austeras, como Uber, Glovo y Rappi, cuya singularidad reside en reducir al mínimo los activos bajo su propiedad (no son dueños de la infraestructura necesaria como motos, bicicletas, autos, teléfonos inteligentes, locales), y obtener ganancias mediante la mayor reducción de costos posibles, lo que permite la transferencia de toda responsabilidad y gastos sobre las espaldas de las personas trabajadoras que se encuentran precarizadas, deslocalizadas y asumen todos los costos del trabajo. Las empresas solo son propietarias del software, de la acumulación y del análisis de los datos.

Otros autores clasifican a las plataformas en función de los tipos de trabajo que movilizan y organizan (De Stefano 2016; Howcroft y Bergvall-Kareborn 2018; Vallas 2018; Vallas y Schor 2020). De Stefano distingue dos modalidades de trabajo en plataformas, la primera está conformada por aquellos trabajos que se realizan *on line*, sin limitación geográfica, y que pueden ser realizados, potencialmente, por cualquier persona trabajadora en cualquier lugar del mundo. Trabajo de multitud, o *crowdwork* es aquel trabajo coordinado desde una plataforma y distribuido hacia personas trabajadoras esparcidas en la web y en los territorios. Dentro de ese universo se puede distinguir, también, entre aquellos trabajos más calificados (diseño, traducción, etc), que se han denominado *macrotask*, y los trabajos fuertemente rutinizados y descalificados, denominados trabajos de *microtask*, que pueden incluir tareas como clasificación de fotografías o completar encuestas (Vallas 2018). Algunos autores han hablado de neotaylorismo digital para referir a este tipo de actividades (Howcroft y Bergvall-Kareborn 2018; Berg et al. 2018), pero, a diferencia del original, en la línea de montaje se realiza una transacción individual y anonimizada. El universo de *crowdworkers* resulta prácticamente inaprehensible, ya que supone un extremo radical de dispersión e individualización del trabajo y de las personas trabajadoras. Asimismo, la dilución de la imagen patronal, mediada por una fetichización<sup>3</sup> digital, expresa su mayor potencia (Diana Menéndez 2019), y las posibilidades de acción y movilización colectiva se reducen drásticamente.

En contraposición, la segunda modalidad son los trabajos *a demanda a través de aplicaciones* se realizan fuera de línea, y deben sustanciarse materialmente dentro de determinados confines geográficos, lo que supone una transacción cara a cara. En este subuniverso también se puede diferenciar entre trabajos con mayor calificación, como trabajos técnicos y artísticos (Vallas 2018), y otros que no requieren grandes pericias, como los trabajos de las plataformas de reparto y de transporte de personas, que aquí tomaremos

---

<sup>3</sup> Por fetichización digital nos referimos a la relación social que se «esconde» detrás de la apariencia objetiva y despersonalizada de la plataforma, donde se opaca una relación de mando y control sobre las personas trabajadoras.

como universo de análisis. Si bien el modelo de negocios de las plataformas contiene características comunes a todas ellas, también poseen singularidades con efectos concretos en la organización y gestión del trabajo, así como en la posibilidad de la acción y organización colectiva.

### **Uber en Argentina**

La empresa Uber se creó en San Francisco (EEUU), en el 2009, como un subproducto de la crisis financiera de 2008, cuando grandes inversiones se orientaron hacia activos riesgosos en búsqueda de mayores réditos, apostando a las *star up* (Srnicek 2018). En el año 2015 ya estaba disponible en 195 ciudades de América del Norte y en 68 países de mundo (Rosenblat 2016). Hacia fines de 2018 desarrollaba actividades en 737 ciudades, en 84 países de todo el mundo, y continúa expandiendo, constantemente, sus operaciones. Además de una plataforma de viajes compartidos, la compañía también opera una red de entrega de alimentos (Uber Eats), y se ha involucrado en servicios de transporte y transporte médico (Uber Freight y Uber Health) (Polkowska 2019).

El aterrizaje de Uber en Argentina se produjo en 2016, con la llegada del entonces presidente norteamericano Barak Obama, en su visita de marzo de ese año. La estrategia de expansión global de la empresa se dio de la mano de David Plouffe, lobista de Uber, que fue el director de campaña de Obama en 2008. Las condiciones para la recepción de la empresa en Argentina resultaban óptimas.

Pocos meses antes había asumido un nuevo Gobierno Nacional con un fuerte discurso proempresarial que proponía la necesidad de una cruda reconversión productiva como camino de crecimiento. Tanto el discurso como las prácticas gubernamentales se conjugaban perfectamente con la idea de la persona «colaboradora autónoma», «socia» e «independiente» que promueven las empresas de plataforma, en una suerte de personas empresarias de sí misma. Las políticas desreguladoras impulsadas por el gobierno de Mauricio Macri facilitaron la llegada de las plataformas: se desreguló el mercado cambiario y se eliminaron las restricciones para el giro de divisas, se sancionó la ley de Sociedades de Acciones Simplificadas, para la creación rápida y con mínimos requisitos de empresas. En la misma línea, además de un fuerte discurso antisindical, se promovió (aunque sin éxito) una “modernización” flexibilizadora de la normativa laboral, y se devaluó al rango de secretaría el ex Ministerio de Trabajo. Todo ello conformó un clima sumamente propicio para inversiones financieras y de bajo riesgo.

El deterioro sistemático del mercado de trabajo también contribuyó a la posibilidad de hacer pie de empresas como Uber. En este punto es importante señalar que las empresas de plataformas digitales exponen la profundidad y extensión de un proceso de vulnerabilización del trabajo que lleva varias décadas y tiene varias etapas. Si bien podemos dar cuenta de una gestión más sofisticada de la fuerza de trabajo y de una doble fetichización, no es menos cierto que los procesos de deterioro, flexibilización, tercerización,

subcontratación, etc, vienen desplegándose desde la década del 70, y es un mercado sumamente heterogéneo y fragmentado en donde estas empresas se instalan y agregan su cuota a lo que Durand (2011) denominó modelo de centrifugación.

En el caso argentino, luego del deterioro sistemático del mercado de trabajo durante la década del 90, con el cambio de siglo se inició un nuevo proceso signado por una fuerte baja del desempleo, tendencia que se sostuvo hasta el año 2008, cuando encontró su límite, el cual se manifestó en la permanencia del trabajo no registrado en torno al 35% de las personas asalariadas (CIFRA 2011). Al interior de ese universo, se despliega una gama compleja de relación con el empleo por parte de las personas trabajadoras. El proceso de transformaciones del capitalismo incluye y expande un conjunto de modalidades de vulnerabilidad del trabajo que traspone tanto el desempleo como la informalidad. La heterogeneidad y la fragmentación devinieron característica central del mercado de trabajo. El escenario iniciado en 2008, de relativa estabilidad del mercado laboral, duró hasta 2016, cuando se inició un proceso caracterizado por la precarización e informalización del mercado de trabajo. Varias investigaciones muestran que hubo una pérdida sistemática de empleos formales, fundamentalmente en la industrial; que la mayor parte de los puestos que se crearon pertenecían al sector informal y con bajos salarios; y que la búsqueda de empleo afectaba mayormente a las personas trabajadoras de menores niveles educativos (Cetyd 2017, Cetyd 2018, CIFRA 2019; Bazque 2021, etc.). Finalmente, la pandemia agudizó la crisis y deterioró, aún más, todos los indicadores laborales y sociales.

En ese contexto, las empresas de plataformas funcionaron como actividad refugio para quienes perdían sus puestos de trabajo o veían deteriorados sus ingresos. Una de las enormes ventajas de estas empresas es que prácticamente no poseen costo de entrada, es suficiente con tener un teléfono con datos, un automóvil con algunos requisitos básicos (también puede alquilarse), descargar la aplicación y comenzar a trabajar. En el caso de las empresas de *delivery*, la barrera es virtualmente inexistente porque las personas que trabajan en entregas solo necesitan el teléfono y la bicicleta, de modo que, en esos casos, funcionó también, mucho más que en Uber, como una actividad de ingreso para miles de personas, principalmente personas migrantes que encontraron una forma fácil de conseguir un sustento. En 2019 Uber contaba con 55.000 personas que trabajan en conducción solo en el ámbito del AMBA (Madariaga et al. 2019).

### **Buenos Aires, una trama compleja**

Como ya mencionamos, los sistemas de transporte urbanos son complejos, intrincados, muchas veces superpuestos, y sumamente regulados. En el área metropolitana de Buenos Aires (AMBA), conviven una gama de transportes públicos formales: subterráneo, trenes de corta distancia, colectivos de línea de corta y media distancia, taxis y remises. A ese conglomerado se suman una serie de servicios informales de combis y remises, estos

últimos complementan las enormes zonas sin cobertura de transporte formal, fundamentalmente, en el conurbano bonaerense.

Uber se presenta como innovación tecnológica, eficiente, flexible, moderna, transparente y ajena a la trama opaca de la regulación y de «cajas» políticas y sindicales. Del Nido (2019) denomina como *ansiedad de modernidad* al vínculo entre estos elementos y la orientación afectiva de los sectores medios porteños, la cual fue interpelada y activada a favor de la aceptación de Uber, pese a la férrea oposición que generó entre quienes trabajan como taxistas y sus organizaciones gremiales, lo que repercutió en una negativa del gobierno de la CABA<sup>4</sup> y en fallos judiciales que prohibieron la actividad de Uber.

Otras plataformas bajo demanda construyen nuevos mercados en servicios donde antes prácticamente no existían (diversas entregas, preparación de comidas, etc.). En cambio, Uber ingresa, se expande y mejora un mercado existente; es decir, rompe las barreras de entrada, pero también ofrece lo que se considera, en general, como una mejora significativa en el servicio: mayor disponibilidad, una mayor conexión de la clientela con quienes conducen, -a veces- precios más baratos, así como medidas de seguridad y protección de consumidores, como estimaciones de precios y seguimiento de rutas (Collier, Dubal y Carter 2017, 10).

En los hechos, Uber resuelve, por vía de la eficiencia del algoritmo, la puesta a disposición de una flota innumera y ajena de vehículos para transportar personas (y con la pandemia también objetos), y la ineficiencia del transporte público en algunas zonas. Asimismo, es capaz de monopolizar mercados por una estrategia de competencia desleal de dos vías: la elución de toda carga regulativa (fiscal, laboral y propia del sistema de transportes)<sup>5</sup> y por la capacidad de operar a pérdida durante largos períodos, al realizar inversiones cuantiosas. Muchos años después de inaugurada y ya expandida a gran parte del mundo, Uber a escala global continúa con balances negativos<sup>6</sup>. Un conductor de Uber que suele moverse por el conurbano, donde hay escases de servicios públicos, nos relataba:

*«me parece que cuando aparece una aplicación tan práctica y tan efectiva o tenés que copiarla o morís. Porque la tendencia es que las remiserías de barrio desaparezcan. Uber te exige tener unidades de cierto año para adelante. Entonces esos remiseros tendrían que renovarse. Mirándolo desde el enfoque de pasajero, me parece una aplicación que sería súper bienvenida porque es muy práctica (...) A mí me ha tocado hacer viajes de \$60, que son diez cuadras. Las madres lo usan para llevar a los chicos al colegio, entre tres madres,*

---

<sup>4</sup> Si bien el gobierno de la CABA formalmente se opuso a la actividad de Uber y modificó el código de faltas al imponer multas siderales a conductores de la aplicación, en los hechos no se aplicó ni ha habido una política coherente y activa contra la empresa.

<sup>5</sup> También conocida como «dumping»

<sup>6</sup> Uber reduce un 66% sus pérdidas e ingresa más por reparto a domicilio que por transporte de viajeros. Diario económico Cincodías, España recuperado 15/9/2020 [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/08/07/companias/1596788009\\_126438.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/08/07/companias/1596788009_126438.html)

*son \$20 que es lo mismo que un viaje en colectivo». (Hernán, conductor Uber, en conversación con el autor, agosto de 2019)*

Avalos y Sofía (2015) sistematizaron el esquema de Uber, al relevar sus operaciones en diversas ciudades de México: en primer lugar, comienza operaciones, donde deja de lado las disposiciones jurídicas vigentes, de forma ilegal o no regulada en muchos de los casos, bajo el amparo del derecho privado (la contratación de un servicio entre particulares) y ofrece ventajas competitivas como innovación y mejor servicio; en segundo término, la competencia (servicios de taxi y algunos servicios de transporte particular de pasajeros) busca frenar su operación y solicitan la intervención de la autoridad responsable; en tercer término, se les prohíbe la operación, generan polémica y activan mecanismos de defensa orquestados por los propios usuarios del servicio; hasta que, finalmente, son regulados.

En Argentina Uber no se encuentra registrada ante autoridades económicas ni impositivas, tampoco tiene domicilio legal, razón social declarada ni estructura societaria (Del Nido 2019). El desarrollo de su estrategia agresiva, como mencionamos al comienzo, parece tener aristas económicas, pero también políticas. Uber desafía abiertamente a los poderes públicos (además de sindicales, por supuesto) al cuestionar la soberanía sobre cada territorio. Despliega una batería de recursos y estrategias que van desde la omisión plana de toda regulación o prohibición, la cobertura para personas que conducen que tuvieran problemas legales, el *lobby* sistemático, la publicidad abierta, incluso sobre la prohibición, y la pérdida de dinero.

En el mismo Estado de California donde Uber nació diez años antes, se promulgó a fines de 2019 una norma que exigía regularizar a las personas conductoras como empleadas en relación de dependencia. La normativa denominada AB5, establecía un plazo para la regularización, pero las empresas continuaban sosteniendo que son meras intermediarias tecnológicas y que las personas que conducen son autónomas e independientes. Como contrapartida, Uber, junto con otras empresas implicadas como Lyft, además de la amenaza de prescindir de miles de puestos de trabajo, promovieron un referéndum (Proposición 22) para revocar la imposición de la AB5 y declarar autónomas a las personas conductoras. La iniciativa, amparada en la legislación californiana que habilita propuestas impulsadas por la ciudadanía, si se cumplen ciertos requisitos mínimos, estuvo sostenida por una virulenta campaña de las empresas que, según las organizaciones de personas que trabajan en plataformas, ascendió a unos 200 millones de dólares y que no ha ahorrado tácticas alternativas como atacar y acosar a quienes les criticasen, incluidas personas académicas y funcionarias gubernamentales<sup>7</sup>. El resultado fue la derogación de la AB5.

Aquí aparece, palmariamente, el cariz político del proyecto empresarial, desmontar sustancialmente los sistemas de protección laboral y todo estatus de la condición salarial

---

<sup>7</sup> <https://www.theguardian.com/commentisfree/2020/sep/11/why-uber-and-lyft-are-taking-a-page-out-of-big-tobaccos-playbook-in-labor-law-battle> (extraído el 24-9-2020)

(Castel 1995) el cual retrotrae, en ese aspecto, las relaciones capital trabajo al siglo XIX, en la medida en que pretende desconocer la desigualdad estructural de la relación laboral, que es la base de todo el derecho del trabajo. Como señalan Collier, Dubal y Carter (2017), Uber ha sido mucho más eficaz (y ha puesto más empeño) en impedir (o retrasar) las regulaciones laborales que en la regulación como servicio de transporte, donde muchas ciudades han logrado algún tipo de adecuación.

### Una autonomía demasiado controlada

El modelo organización y gestión del trabajo de la empresa Uber no es muy diferente del modelo de las plataformas de reparto bajo demanda, ya que pone en relación a personas propietarios de automóviles con quienes quieren transportarse a corta distancia. La barrera de ingreso, como mencionamos, es mínima. Accediendo a un automóvil relativamente reciente, un teléfono con datos y carnet de conducir; solo hace falta descargar la aplicación, aceptar los términos y condiciones y comenzar a trabajar<sup>8</sup>.

Como en el resto de las plataformas, virtualmente, cada persona conductora puede conectarse cuando quiera, no es necesario cumplir un horario, ni una cantidad de días a la semana o al mes. De hecho, una de las características de este modelo empresarial es la rotación de personas y la alta facilidad de ingresos y egresos al trabajo y a cada jornada:

*«por mi situación familiar particular y lo que fuere, fue muy aleatorio porque tenemos dos chiquitos muy chiquitos nosotros, eh, mi mujer que labura horario fijo en el centro, eh, desde muy temprano, entonces yo era el que me adaptaba a la dinámica familiar.(...) bueno los llevaba al jardín, yo salía a laburar un rato, los iba a buscar a los pibes a la escuela y tal vez si venía mi mujer un rato más temprano yo salía a la tarde noche, pero dependía pura y exclusivamente de la dinámica familiar» (Alejandro, conductor Uber, en conversación con el autor, agosto de 2019)*

*«- pero bueno, igualmente sigue siendo una guita fácil de obtener, en sentido, tener un vehículo...» (Claudio, conducto Uber, en conversación con el autor, julio de 2020)*

Una vez abierta la aplicación en el celular, quien conduce puede tomar recorridos. La aplicación le indicará, dentro de su radio cercano, donde hay una persona solicitante, pero sin otra información, hasta que acepte el viaje. Recién entonces se enterará el destino, así como el monto aproximado del viaje y el modo de pago. Este último, dada la prohibición para operar en el AMBA, es un dato importante, ya que Uber solo puede operar con unas pocas tarjetas internacionales, de lo contrario el viaje debe pagarse en efectivo, en cuyo caso la empresa no puede descontar el porcentaje que toma de cada viaje (25%), y las personas conductoras irán acumulando una deuda con la empresa que se descuenta de los pagos con las tarjetas habilitadas.

---

<sup>8</sup> Con el tiempo se agregaron algunos trámites, como el certificado de antecedentes penales y la inscripción al monotributo.

Al momento de aceptar un viaje se hace presente el primer indicador del control empresario. La persona que conduce, supuestamente autónoma, no conoce el destino del viajero ni el precio del viaje y debe aceptarlo a ciegas. La ecuación más elemental de la racionalidad empresaria: la relación costo beneficio, propia de una persona autónoma, se encuentra anulada.

*«No ves el destino nunca, lo que ves es que, si lo ves rápido y también me llevó tiempo verlo, es que cuando estás en el llamado, abajo te pone CABA, o La Matanza o Tres de Febrero, no te pone dónde va, te pone el partido. La Matanza es grande ¿no? a 20 cuadras ya tengo Villa Celina y a 15 km tengo Gonzáles Catán, eh (...) si me empezaban a patear para provincia y a veces terminaba laburando 6 horas en González Catán y Laferrere por muy poca plata, porque son viajes muy cortitos, que no tienen ese sistema que se llama sistema dinámico que según la oferta de demanda...» (Claudio, conductor Uber, en conversación con el autor, julio de 2020)*

En la fijación del precio aparece otra instancia de control que ejerce la empresa sobre las condiciones de trabajo y en definitiva sobre el ingreso de quienes conducen. El mecanismo de fijación del precio tiene un nombre que forma parte sustancial del proceso de *fetichización* que envuelve a la tecnología y, particularmente, a la gestión algorítmica, la tarifa dinámica supone un balanceo automático entre la oferta y la demanda del servicio. Hay zonas, horarios y días de mayor y de menor demanda, que elevan automáticamente los precios e incentivan a una mayor oferta de automóviles que circulan por el área, muchas veces predictivamente. A partir de ese principio completamente variable y arbitrario, preciso para el algoritmo, pero intuitivo para las personas conductoras, deben elaborar sus planes de trabajo.

Uber incita a conectarse en ciertas horas y a dirigirse a las “zonas calientes”, a los efectos de optimizar su servicio y anticipar la demanda (los errores de anticipación son a costo de quien conduce), lo que reduce los tiempos de espera para usuarios. Pero esa optimización de tiempos de unos se produce a expensas del tiempo de las personas conductoras que, como en todas las empresas de plataforma, trabajan, de hecho, con «contratos de hora cero», donde solo se les abona el tiempo de la tarea y quedan a su cargo todos los tiempos muertos de la jornada.

*«Uber te marca...dónde supuestamente hay más solicitudes...te manda como una flechita, te vas ahí y a veces te pasa que vas, y no hay nadie, me ha pasado, te avisa, no sé, hay 4 personas, y piden un Uber, y capaz que no hay cerca, pero de pronto llegaron, porque llegaron de otros viajes, y ahí, y ya cubrió, entonces capaz que hiciste desde San Isidro, a Villa Martelli, que son un montón de kilómetros, te digo, ir a Villa Martelli, y digo “qué onda?”, claro...y te quedás...» (Horacio, conductor Uber, en conversación con el autor, junio de 2020)*

*«Sí, pero para mí era bastante trucho, me paso muchas veces que mientras me iba acercando iba cambiando de mapa...» (Alejandro, conductor Uber, en conversación con el autor, agosto de 2019)*

Collier, Dubal y Carter (2017) señalan mecanismos de control de precios y salarios sobre las personas conductoras: en primer lugar, los precios están sometidos a cambios constantes que se implementan sin previo aviso y de forma desagregada, por zonas y por períodos de tiempo que el conductor desconoce, pero que funciona como inductores de las decisiones de quienes conducen que busquen las zonas «coloreadas». En segundo término, la baja de precios y tarifas para expandirse y ganar nuevos mercados. En tercer lugar, una serie de bonificaciones a quienes conduce, las cuales se utilizan para mantenerlos activos en determinados momentos. En conjunto, estos mecanismos conforman una superposición de arreglos y contabilidades que escapan al control de las personas conductoras, quienes quedan sometidas a una aritmética opaca. También se enfrentan a una gran incertidumbre cotidiana por las fluctuaciones desconocidas de precios y demandas.

A esta descripción se suma, en el caso del AMBA, una incertidumbre mayor producida por la prohibición de operar con tarjetas<sup>9</sup>. Una vez que las personas conductoras acumularon un monto de deuda por los viajes pagados en efectivo, la totalidad de los viajes abonados con tarjeta se descuentan de esa deuda, de modo que una jornada donde haya mayoría de pagos con tarjeta redundan en terminar el día sin nada en el bolsillo. Por la misma razón resultan poco eficaces las bonificaciones, ya que no impactan en más ganancia sino en una reducción de la deuda. En una actividad que funciona como refugio y que se cobra por «tarea», esa diferencia resulta crucial.

*«por ejemplo, el que tuvo un mal día arranca al día siguiente con la nafta justa. Tenés que empezar a remarla como para empezar a cargar gas o nafta para empezar a activar. Entonces, si yo, al no tener nafta, me toma un viaje con tarjeta y el viaje es largo, me quedo sin nafta, no tengo liquidez para ir y cargar nafta. Entonces, yo necesito tener efectivo para así cargar nafta y empezar a mover» (Claudio, conductor Uber, en conversación con el autor, julio de 2020).*

*«Y aparte hay veces que te mata el hecho de la tarjeta, por qué? Porque vos estás haciendo, capaz que estás haciendo 5 viajes por día, y ese día no haces un mango. Y todo lo demás, se lleva una comisión Uber que además no tenés una forma de depositarle la plata a Uber, todas las semanas, decir, «Uber te cobra el 25% de esa comisión, separo esa plata», tiene una cuenta ficticia. No es que te dicen «vos podés depositarle a Uber todas las semanas tu comisión» no tenés forma de depositarle a Uber, entonces se te va agrandando esa cuenta. Eso al conductor te mata, porque*

---

<sup>9</sup> Desde fines de 2020 un fallo judicial habilitó el pago con tarjetas de crédito.

*vos capaz que contás con esa guita». (María, conductora Uber, en conversación con el autor, septiembre de 2019)*

El seguimiento de esas complejas y fastidiosas cuentas requiere una contabilidad fina que no siempre tiene la información precisa. En definitiva, el camino es confiar en la contabilidad que realiza Uber. Confianza que, por otra parte, se sustenta en una doble imposibilidad, en la de seguir la propia contabilidad y en la imposibilidad de reclamar. Ese es otro fenómeno que indica el férreo poder que ejerce la empresa, pues no hay mecanismos establecidos para reclamos, quejas o intercambios, no existen lugares físicos donde plantear un problema cara a cara para encontrar soluciones.

*«Nada, cero, no es que puedo mandar un mail y me lo contestan. Ese mail no llega a ningún lado o por lo menos la cabeza, yo no lo tuve nunca (una respuesta) y lo intenté mil veces, lo máximo que logré es que me contesten: «Alejandro vas a tener una entrevista telefónica el día de la sarlanga» y creo que fueron 3 meses lo que me patearon y ese día nunca sucedió». (Alejandro, conductor Uber, en conversación con el autor, agosto de 2019)*

*«No. Es sólo a través de la aplicación y tenés un teléfono». (Horacio, conductor Uber, en conversación con el autor, junio de 2020).*

Toda interacción sucede mediada por la aplicación que, en última instancia, conserva la potestad de no contestar y de bloquear.

### **Jugando a manejar**

Nick Srnicek (2018), autor canadiense que ha instalado el concepto de capitalismo de plataformas, sostiene que la característica saliente de esta etapa del capitalismo avanzado se centra en «la extracción y uso de un tipo particular de materia prima: los datos» (41) cuya fuente principal son las actividades de los usuarios. La acumulación y procesamiento de datos a gran escala (big data) tiene y genera, potencialmente, muchas utilidades para estas empresas, en ambas acepciones del término. Las empresas invierten buenas sumas en el procesamiento de esa masa permanente de datos, entre otras cosas, para optimizar su negocio, lo que en muchas ocasiones redundará en un fuerte impacto en las condiciones en que ejercen su actividad quienes trabajan. Esta posibilidad de ir conociendo cada vez más profundamente los comportamientos a gran escala permite identificar regularidades (aunque no necesariamente conocer las causas) y abrir nichos inexplorados permanentemente.

Una característica común en las plataformas bajo demanda es que modifican cotidianamente aspectos del funcionamiento de la plataforma con sus respectivos ajustes en los «términos y condiciones». En el caso particular de las plataformas de *delivery*, algunas de estas modificaciones, siempre arbitrarias y unidireccionales, fueron las motorizadoras del descontento y el germen para la organización colectiva de las personas trabajadoras (Diana Menéndez, Arias y Haidar 2022). En el caso de Uber, la bibliografía ha mostrado como,

basados en estudios sobre economía del comportamiento y en el manejo del *big data*, la empresa emplea técnicas de estímulo y gamificación, inspiradas en las estrategias utilizadas en los videojuegos, las cuales incitan a que las personas conductoras trabajen más tiempo y en determinados lugares para beneficio de la empresa (Rosenblat y Stark 2016; Scheiber 2017). Un caso que menciona Scheiber (2017) es muy elocuente:

«Uber comprobó que muchos choferes nuevos apagaban la aplicación antes de completar los 25 viajes que les permitirían ganar un bono. “Para detener esa marea, los funcionarios de Uber en algunas ciudades comenzaron a experimentar con un simple estímulo: *«ya casi está a la mitad, ¡felicitaciones!»* Si bien el experimento parecía suave e inofensivo, de hecho, había sido perfectamente calibrado. Los científicos de datos de la compañía habían descubierto anteriormente que una vez que los conductores alcanzaban el umbral de los 25 viajes, su tasa de deserción disminuía drásticamente».

Otro de sus algoritmos se encarga de enviar un nuevo viaje a la persona conductora antes de que termine el que está en curso, de este modo reduce los tiempos de espera del usuario e incita a quien trabaja para la plataforma a continuar su actividad sin pausa.

*«A mí nunca me llegaron a cancelar, porque me daba pánico y no cancelaba nada. Pero llega un punto que no podía ir al baño, no sé... O cancelar un viaje por x, no sé... No podía ir al baño, no podía hacer nada. (...) puedes pausar. ¿Pero qué pasa? Vos a veces, cuando hay mucha demanda, no sé en estos meses si cambió, pero hay días que la demanda es tal que vos terminabas un viaje y te llevaba a otro, entonces vos no podías ponerte en pausa, porque vos terminabas un viaje y te llevaba a otro» (Eugenia, conductora Uber, en conversación con el autor, octubre de 2019).*

*«Es un segundo y a veces no te lo permite la aplicación porque vos mientras estás llegando a un destino ya te suena y vos lo tenés que levantar cuando estás manejando, y te da unos 30 segundos para aceptarlo». (Alejandro, conductor, en conversación con el autor, agosto de 2019)*

Como sugiere el mismo Scheiber (2017), quien haya visto una serie en Netflix sabe del ejercicio de autocontrol que supone dejar de mirar el capítulo siguiente cargado automáticamente y puede imaginar la técnica de incitación que hay detrás.

Pero los controles no terminan allí. Las personas conductoras son permanentemente monitoreados y controlados<sup>10</sup>, deben tener bajas tasas de cancelación y altas de aceptación de viajes.

---

<sup>10</sup> En el contexto de pandemia Uber incorporó un nuevo control sobre quienes conducen, a través de tecnología de reconocimiento facial comprueba que utilicen tapabocas.

«si lo cancelas uno, dos, o tres veces, el viaje con tarjeta, o cancelaste porque hay un atracadero y no pudiste llegar...a mí me pasó miles de veces, estar en el centro, (...) y arrancaba a laburar, y arrancaba ponele a la una, y me llamaban mucho de Puerto Madero, y a veces está cortado, y con toda esta construcción que estaban haciendo. Y eran 5 minutos y de golpe estoy 20, y no llegaba más a buscarlo al tipo, y eso es tiempo que yo pierdo, y no me lo paga Uber, entonces, si yo cancelo ese viaje, Uber te manda un mensaje, y te dice primero una advertencia» (María, conductora Uber, en conversación con el autor, septiembre de 2019)

María,

Cancelar o forzar a cancelar a los usuarios que viajan con tarjeta de crédito no sólo es una muy mala experiencia para ellos sino que perjudica al mercado y al resto de los conductores.

Por tal motivo, de continuar detectando este comportamiento de forma sistemática, la plataforma lo considerará actividad irregular, pudiendo desactivarte de manera permanente.

¡Te invitamos a ganar haciendo buen uso de la aplicación!

*Mensaje de Uber recibido por una conductora.*

También son evaluadas luego de cada uno de los viajes sin derecho a réplica, a través de la elaboración de métricas de desempeño con un fuerte efecto homogeneizador (Rosenblat y Stark 2016). No es una interacción cara a cara, como puede suceder con el «libro de quejas» de un establecimiento donde la clientela expresa su reclamo frente a interlocutores que tienen la posibilidad de contraargumentar o buscar una solución. En el caso de Uber, la persona usuaria evalúa en un ranking de 1 a 5 su viaje, las variables que intervienen en cada valuación individual no están establecidas ni definidas, pueden ir desde la prolijidad del habitáculo, el recorrido elegido por quien conduce, su presencia y vestimenta, el modo de manejo, el tránsito, hasta inconvenientes ocasionados por el algoritmo (las personas usuarias pueden calificar a quien conduce pero no a la empresa). Todo ese conjunto nebuloso de dimensiones se cristaliza en un número arbitrario impuesto por la persona usuaria, que en la acumulación puede generar bajas de ranking, de ganancias e incluso bloqueos. La falta de interlocución con la empresa es una complejidad que retorna y agrava cada situación arbitraria o problemática. Del Nido (2019), llama nuevo tipo de viajero -ciudadano a esta persona usuaria empoderada. La aplicación la involucra, le otorga un poder de evaluar, la inscribe en una microfísica de poder compleja, la hace participe, en la misma acción en que desvía/distribuye parte del control/evaluación.

Frente a estas métricas ante las cuales, quienes conducen, se saben prácticamente impotentes, deben diseñar estrategias ex ante. Lo que supone la incorporación de una serie

de recursos y tácticas que involucran aspectos materiales y subjetivos. Aquí también se percibe la dimensión fetichizada de la tecnología, su mando y control desdibujado, opaco y tercerizado: las relaciones de poder entre empresa y persona trabajadora se presentan como imposición combinada de “personas usuarias empoderadas” e inteligencia artificial; esta última en su acepción tecnológica, pero también en su acepción ideológica; es decir, como una «inteligencia» objetiva y aséptica, despojada de intereses y subjetividades; en una la palabra, despolitizada.

*«al principio, arrancás medio ligh, como que sos tu propio jefe, pero a medida que pasa el tiempo Uber te va poniendo un poco más de exigencia. Trabajar tantas horas, cumplir con cierta imagen, tratar al pasajero de cierta manera. O sea, ellos te van imponiendo sus exigencias. Nosotros no podemos hacerlo con ellos, decirles que marquen las zonas rojas, o que aumenten la tarifa u otras inquietudes. No está bueno que te suspendan tan arbitrariamente y que no tengas una forma de revertir esa situación. Cargar a terceros es una responsabilidad enorme» (Hernán, conductor de UBER, en conversación con el autor, agosto de 2019)*

La sensación de autonomía e independencia se refuerza en ese cruce. Peter Fleming (2017), señala el proceso de desresponsabilización del capital, el cual se desarrolla desde hace décadas y se ve reforzado y acelerado con las plataformas. Sustentado por la asimilación sociopolítica de la teoría del capital humano que ha construido, sistemáticamente, una reimaginación desde la idea de trabajadores hacia la de «empresarios de sí», agentes competitivos y egoístas que de alguna manera son externos a la empresa y responsables de su propio desarrollo y carrera. El reverso evidente de este discurso y proyecto es la desresponsabilización del capital, el cual despliega múltiples estrategias de desplazamiento de obligaciones en las últimas décadas, expresadas en diversas formas de terciarización, subcontratación y precarización laboral.

*«Y hasta junio me seguía rindiendo. Ya cuando la nafta hace esa gran suba, que creo que fue en agosto, ahí me dejó de rendir un montón...porque el costo del vehículo, y el deterioro, ¿por qué? Porque hay cosas que Uber no te considera, que son gastos del vehículo». (Eugenia, conductora de Uber, en conversación con el autor, octubre de 2019).*

El trabajo asume cada vez más funciones históricamente asociadas al capital, comenzando por su lógica de legitimación: el riesgo del capital. Las personas conductoras, a merced de sus propias «mañas» y ciertas «sugerencias» son responsables del servicio que presta la empresa. A su costo van todos los gastos del viaje, de mantenimiento del vehículo y del servicio de internet. También, y es lo que queremos destacar aquí, la disposición subjetiva y emocional al servicio de la satisfacción de la persona usuaria (lo que Hochschild definió como trabajo emocional). Desde lo más básico asociado a la presencia de quien

conduce y su vehículo, servir dulces, ofrecer la música que la clientela desee y disponerse emocionalmente, disposición subjetiva al deseo de quien viaja: consultar por su bienestar, por su comodidad y educar a la persona usuaria en los supuestos e implicancias de la evaluación. Incluso, las personas conductoras están dispuestas a soportar más comentarios, insultos y quejas de los pasajeros y, al mismo tiempo, no tienen herramientas para protegerse contra ellos (Rosenblat y Stark 2016; Polkowska 2018).

*«eso sí, tenés que tener siempre un buen servicio, porque si te califican mal...en las formas, en todo, chau, tenés que ser muy cuidadoso...en todo, en las formas...en todo» (Claudio, conductor Uber, en conversación con el autor, julio de 2020).*

*«pero me pasó un montón de veces que cobré mal, la aplicación, un montón de veces que cobras mal o que, (...) yo no lo sé manejar y eso generaba todo un conflicto de tarifas, me pasó un montón de veces, muchas veces lo arreglé perdiendo plata, entonces me aseguraba, (...) porque yo perdí plata porque sabía que después me iba a venir una mala calificación. (...) y la culpa fue de la aplicación o simplemente del mal uso de aplicación por no entenderla. Y la aplicación no te da un lugar de descarga, que vos digas: “che “Uber” me paso esto podemos corregir la calificación, puede pasar algo, me podés devolver la plata que perdí”, eso no existe, no existe por lo menos de todo lo que vi». (Alejandro, conductor Uber, en conversación con el autor, agosto de 2019).*

El modelo de Uber se nutre de muchas maneras de la actividad de las personas que conducen, quienes aportan a la empresa múltiples tareas no remuneradas, pero también redes de conectividad, lo que fideliza clientes y genera efectos de red: ya que son un puente para llegar a las personas usuarias (Chen 2018). En un trabajo sobre el caso de la empresa DiDi en Hong Kong, Chen (2018) sostiene que los conductores agregan al trabajo de conectividad otras dos formas de mano de obra: ayudan a construir y mantener la infraestructura de la plataforma y recopilar información que alimenta los centros de datos y los algoritmos, es decir, trabajo de datificación y el trabajo de infraestructura.

## A modo de conclusión

A lo largo de este artículo hemos realizado un recorrido por algunas de las características más salientes de un tipo paradigmático de empresa de plataforma, aquella que bautiza un modelo de gestión y explotación de la fuerza de trabajo y de extracción de datos, la uberización. Hay una primera conclusión derivada de lo aquí expuesto, se trata de una empresa que explota fuerza de trabajo material, cognitivo y emocional; pero que también extrae el insumo insigne del capitalismo de plataformas, los datos.

La irrupción de las plataformas supone una etapa en la profundización y extensión de la subsunción real del trabajo al capital. Se expande mercantilizando vínculos e interacciones

que se sustraían a la lógica de la acumulación; pero lo hace de un modo paradójico y, a la vez, sofisticado y arcaico.

Es sofisticado en primer lugar, en los modos de subjetivación que propone a partir de las narrativas empresarias condensadas en la idea de «sé tu propio jefe», «maneja tus tiempos», convertite en «socio»; y sustentada en la fetichización algorítmica que diluye el mando; en segundo lugar, en el desafío agresivo a la soberanía estatal en las regulaciones; en tercer lugar, en la gestión algoritmizada del trabajo, a la vez masiva y personalizada; finalmente, en el control sistemático y continuo, en las técnicas de incitación, que hemos repasado a lo largo del trabajo: donde las personas conductoras de UBER deben aceptar viajes sin conocer destino, monto ni distancia; son calificadas unilateralmente, lo que afecta sus rankings; en ocasiones desactivadas de la aplicación sin posibilidad de descargo y por razones ajenas a ellas. También son estimuladas a mantenerse en la aplicación a través de incentivos opacos para ellas, como las “zonas calientes” o las tarifas dinámicas, etc.

A la vez, poseen rasgos arcaicos en su desresponsabilización radical del trabajo, en los modos de oponerse a los más básicos principios de laborabilidad, cuyo origen se remonta a fines del siglo XIX, y cuyo eje rector se sustenta en el reconocimiento de la desigualdad estructural entre capital y trabajo, negada abierta y deliberadamente por las empresas de plataforma.

La propuesta, en última instancia, es la despolitización del vínculo laboral, expresamente promovida por los discursos de Uber y demás plataformas sobre la idea de autonomía de las personas trabajadoras (hacia las mismas personas trabajadoras y hacia el resto de la sociedad): sé tu propio jefe, maneja tus tiempos, incrementa tus ingresos, etc. Ningún «socio» logra la autonomía, pero la ilusión de poder hacerlo sostiene a todo el sistema ideológico. ¿Cuánto hay en esta subjetivación política individualizada y emprendedora de captura ideológica y de la subjetividad subalterna? ¿Qué se intenta negar junto a la figura de persona trabajadora y a la figura sindical? Por los menos, tres aspectos centrales: la relación desigual, el mando y el antagonismo.

Sin embargo, la realidad marca otro itinerario. Excede los límites de este trabajo, pero cabe señalar que las experiencias de organización colectiva y resistencia del sector laboral en empresas de plataformas, aunque débiles e incipientes aún, se multiplican<sup>11</sup>.

**Apoyo financiero:** Esta investigación fue financiada por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Argentina.

---

<sup>11</sup> Para una revisión de experiencias de resistencia y organización colectiva en empresas de plataformas de reparto ver entre otros, Míguez y Diana Menéndez 2021; Haidar, Diana Menéndez y Arias 2021; Arias, Diana Menéndez y Haidar 2020.

## Referencias

- Abilio, Ludmila. 2019. «Uberizacáo: do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado». *En Psicoperspectivas*, vol 18 num 3.1-10.
- Arias, Cora, Nicolás Diana Menéndez y Julieta Haidar. 2020. «LA ORGANIZACIÓN VENCE AL ALGORITMO(?) Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores». *En revista Pilquen Sección Ciencias Sociales*, Universidad del Comahue Vol 23. num 4.15-28.
- Avalos, Marcos y Paula Sofia. 2015. «Baby, you can drive my car. El caso de Uber en México». *En Economía Informa* 390: 104-112.
- Bazque, Héctor .2021. «El mercado de trabajo argentino durante la posconvertibilidad. La dinámica de la actividad económica, del empleo y el ingreso en la Argentina». *En revista Divulgatio* num.15, Universidad de Quilmes.
- Berg, Janine, Marianne Furrer, Ellie Harmon, Uma Rani y Silberman. 2018. «Digital labour platform and the future of work. Towards decent work in the online world». *International Labour Office*, Geneva.
- Castel, Robert. 1995. *La metamorfosis de la cuestión social*. Paidós, Buenos Aires.
- Cetyd. 2017. *Informe de coyuntura sociolaboral* 5. Recuperado de <http://noticias.unsam.edu.ar/wp-content/uploads/2017/07/Boletincompleto5.pdf>
- Cetyd. 2018. *Informe de coyuntura sociolaboral* 8. Recuperado de <http://cetyd.unsam.edu.ar/boletin/CETyD-boletin-8-ampliado.pdf>
- Cifra. 2011. *Informe de Coyuntura N° 7 El nuevo patrón de crecimiento*. Argentina 2002-2010. Recuperado de <http://www.centrocifra.org.ar/docs/IC%20Nro%207.pdf>
- Cifra. 2019. *Informe de coyuntura n° 32*. Recuperado de <http://www.centrocifra.org.ar/docs/32.pdf>
- Collier, Ruth, V.B. Dubal y Christopher Carter. 2017. «Labor platforms and gig work: The failure to regulate». *IRLE Working paper*, 106-17. Disponible en <http://irle.berkeley.edu/files/2017/Labor-Platforms-and-Gig-Work.pdf>
- Chen, Julie Y. 2018. «Technologies of Control, Communication, and Calculation: Taxi Drivers' Labour in the Platform Economy». En P.V. Moore et al. (eds.), *Humans and Machines at Work, Dynamics of Virtual Work*, [https://doi.org/10.1007/978-3-319-58232-0\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-319-58232-0_10)
- De Stefano, Valerio. 2016. «The rise of the 'just-in-time workforce': On demand work, crowdwork, and labor protection in the 'gig-economy'», *Working Paper*, 71. *Conditions of Work and Employment Series*.
- Del Nido, Juan. M. 2019. «Tecnología y ansiedad de modernidad: notas etnográficas sobre el conflicto en Buenos Aires». *En revista Hpertextos*, 7 (11) 171-98.
- Diana Menéndez, Nicolás, Cora Arias y Julieta Haidar. 2022. «Prácticas organizativas de trabajadores de plataformas de reparto en Argentina. Un análisis desde la Teoría de los recursos de poder». *En Revista Papers*, Universidad de Barcelona. En prensa.

- Diana Menéndez, Nicolás. 2019. ¿Qué hay de nuevo viejo? Una aproximación a los trabajos de plataforma en Argentina. *Revista de Ciencias Sociales*, (165): 45-58. <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i165.40064>
- Durand, Jean Pierre. 2011. *La cadena invisible. Flujo tenso y servidumbre voluntaria*. Editorial: Fondo de Cultura Económica. México.
- Figueiras, Vitor y Ricardo Antunes. 2020. «Plataformas digitais, uberizacao do trabalho e regulacao no capitalismo contemporânea». *En Contracampo*, 39 (1). Recuperada de <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901>
- Fleming, Peter. 2017. «The Human capital hoax: work, debt and insecurity in the Era of Uberization». *Organization Studies*, 38 (5).
- Haidar, Julieta, Nicolás Diana Menéndez y Cora Arias. 2020. «La organización vence al algoritmo (?) Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery en Argentina». *En Revista Pilquen*, 23 (4), 15-28.
- Hardt, Michael y Negri Antonio. 2002. *Imperio*. Paidós, Buenos Aires.
- Harvey, David. 2005. «*La condición de la posmodernidad*». Amorrortu.
- Howcroft, Debra y Birgitta Bergvall-Kareborn, 2018 «A typology of Crowdwork Platforms». *En Work, employment and society*, 33 (1): 21-38. <https://doi.org/10.1177%2F0950017018760136>
- Lee, Kyung, Daniel Kusbit, Evan Metsky, y Laura Dabbish. 2015. «Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers, Proceedings of the Association for Computing Machinery» (ACM) *Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI)*, Seoul, 18–23 Apr. 1603–1612.
- Madariaga, Javier, César Buenadicha Sánchez, Erika Molina y Christoph Ernst. 2019. Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, *CIPPEC-BID - OIT*. Buenos Aires.
- Mayer-Schönberger, Viktor y Kenneth Cukier. 2013. *Big Data. La revolución de los datos masivos*. Editorial Digital Titivillus.
- Miguez, Pablo y Nicolás Diana Menéndez. 2021. Platform workers in Latin America: transnational logics and regional resistances?, *Revista Tempo Social*, (33): 231-251
- Möhlmann, Mareike y Lior Zalmanson. 2017. «Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber’s autonomy» *Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS 2017)*, Seoul, 10 –13 Dec.
- Polkowska, Dominika. 2019 «Does the app contribute to the precarization of work? The Case of Uber Drivers in Poland». *Partecipazione e Conflitto The Open Journal of Sociopolitical Studies* <http://siba-ese.unisalento.it/index.php/paco> ISSN: 1972-7623 (print version) ISSN: 2035-6609 (electronic version) PACO, 12 (3) 2019: 717-741
- Rosenblat, Alex y Luke Stark. 2016. «Algorithmic Labor and information Asymmetries: a case study of Ubr’s drivers». *International Journal of Communication*, (10): 3758-784.

- Scheiber, Noam. 2017. «How Uber Uses Psychological Tricks to Push Its Drivers Buttons». *New York Times*. <https://www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks.html>
- Scholz, Trebor. 2017. Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy. *Journal of Labor and Society*, 20 (4): 552-555.
- Srnicek, Nick. 2018. *Capitalismo de Plataformas*. Caja Negra, Buenos Aires.
- Vallas, Steven. y Juliet Schor. 2020. «What do platforms do? Understanding the gig economy». En *Annual Reviews of Sociology*, 46: 273-294. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
- Vallas, Steven. 2018. «Platform Capitalism: what is at Stake for Workers?». *New Labor Forum*, 1 (28): 48-59. DOI: 10.1177/1095796018817059
- Vandaele, Kurt. 2018. «Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers collective voice and representation in Europe». *Working paper*. European Trade Union Institut.