



ISSN 185 12578

RESEÑA

Uberland: cómo los algoritmos están reescribiendo las reglas del trabajo

ALEX ROSENBLAT
NOLA EDITORES, 2021, 306 PÁGINAS
ISBN 9788494708527

Tomás Odilio Battaglino¹

Uberland: Cómo los algoritmos están reescribiendo las reglas del trabajo fue originalmente publicado en inglés en 2018 y resulta accesible en su versión en español desde el año 2021. Se trata de una investigación única en su metodología y de gran aporte al debate sobre el impacto de las plataformas digitales de trabajo. La obra describe el fenómeno de la *uberización*, entendido como un modelo de organización del empleo promovido por Uber y otras empresas, destacando aspectos que podrían considerarse positivos y a la vez realizando una profunda crítica a este modelo.

El libro busca demostrar que Uber va mucho más allá de plantear un modelo de negocios innovador y ser el símbolo de la Nueva Economía. Ilustra cómo la cultura digital está cambiando la naturaleza del trabajo por medio de la tecnología y la gestión algorítmica, y analiza cómo esta influye en el comportamiento de los *trabajadores* y del *empleador*. Según la empresa, al igual que los pasajeros, sus conductores no son empleados sino meros *consumidores* de servicios tecnológicos. En este sentido, las plataformas no se asumen como prestadores de trabajo, sino que se autoidentifican como una empresa de tecnología.

Alex Rosenblat, en su condición de etnógrafa, investigadora, periodista y *blogger*, vuelca todas sus identidades para sintetizarlas en un estudio integral y original sobre la relación entre la plataforma Uber y sus conductores. Podría enmarcarse en lo que Marcus (1995) definiría como una etnografía multisituada, en tanto la investigación ocupa distintos espacios interrelacionados para la etnografía y la observación participante, en donde los sujetos están dispersos pero pertenecen a un mismo espacio.

Las fuentes de las que se nutre su investigación son de lo más variadas: desde una exhaustiva observación participante en foros en línea de conductores, hasta conversaciones

¹ Universidad Nacional de Córdoba.

informales con ejecutivos de Uber. Aunque la originalidad de la obra reside en que se realizaron más de un centenar de entrevistas formales con conductores en distintas ciudades de Estados Unidos y Canadá en sus *espacios* de trabajo. Es decir, la autora recorrió más de 25 ciudades por cuatro años en donde tuvo la posibilidad de conversar de espaldas a su sujeto de investigación.

Entre estas *historias de Uber* conviven relatos que destacan los beneficios de la flexibilidad horaria y el trabajo sin jefe ni rutina fija, con testimonios de quienes trabajan hasta dieciséis horas por día, duermen en el auto y tienen que ingeniárselas para saber dónde bañarse. En otros casos, se describe la situación de pluriempleo. Una generalidad que detecta la autora es la visión de que es posible generar ingresos que no podrían ganarse de otra forma, una cierta realidad paralela en la que puedan enriquecerse cuando no pueden concebir que sus empleos son precarios.

Dentro de los principales temas que aborda el libro se destaca el análisis de la relación entre control algorítmico, trabajo precario e ilusión de independencia. La obra analiza el trasfondo del discurso emprendedor, de la promesa de un empleo para cualquiera en el que *uno es su propio jefe*. Se describen, a su vez, una serie de desventajas para los conductores: las penalizaciones si rechazan pasajeros, la falta de información previa para evaluar de antemano la rentabilidad de un viaje y el recorte unilateral de tarifas. Las reglas elaboradas por un supuesto algoritmo imparcial ponen en jaque la supuesta libertad e independencia de los conductores.

El libro también explora cómo los algoritmos de Uber pueden contribuir a la discriminación de distintas maneras. Por un lado, la marginación de la aplicación de determinadas zonas consideradas peligrosas. Por otra parte, la penalización a los conductores cuando rechazan viajes en los que consideran que corren riesgos. Los algoritmos no son objetivos, sino que reproducen sesgos. Frente a estas y otras situaciones, el libro plantea una serie de interrogantes en relación con el abordaje de cuestiones éticas, legales y regulatorias.

Los primeros capítulos dan cuenta del modo en que logró expandirse el fenómeno Uber en el contexto de recesión económica norteamericana (2007-2009). Justamente, en una situación de crisis, alto desempleo, desigualdad económica y baja movilidad social es donde la empresa tiene éxito utilizando mitos de la economía colaborativa: la idea del valor económico de compartir, la idea de excepcionalismo tecnológico y la glamorización del trabajo. Sin embargo, como sostiene Rosenblat, a medida que la economía colaborativa ha ido en ascenso, también ha crecido la forma en que palabras como *compartir* describen eufemísticamente el empleo precario, a tiempo parcial y a destajo. Lo que tradicionalmente realizaban los trabajadores de menor calificación ahora es presentado como un trabajo glamoroso, de moda, para jóvenes exitosos. Allí juegan un papel fundamental las redes sociales que, según la autora, romantizan aspectos mundanos de nuestras vidas en general. De esta forma, el ascenso de Uber se inscribe en un contexto caracterizado por la existencia de un mercado laboral en el cual los títulos universitarios cada vez valen menos, las

oportunidades laborales se achican y la movilidad social tiende a congelarse. Las plataformas están preparando a las personas para que acepten el trabajo informal como la nueva norma de empleo.

La autora subraya la existencia de tres categorías de conductores de Uber. En primer lugar, los aficionados, conductores que no dependen financieramente de la plataforma. En segundo lugar, los trabajadores a tiempo parcial, quienes necesitan el dinero pero no pueden trabajar a tiempo completo por diversas razones. Finalmente, los trabajadores a tiempo completo, personas cuyo principal ingreso es conducir para Uber, algunos de los cuales trabajan a destajo. La mayoría de los conductores de Uber trabajan a tiempo parcial, tanto porque esa opción compensa una transición profesional, permite una flexibilidad muy necesaria o satisface la necesidad de un *buen mal trabajo*. En el libro se mencionan tensiones entre las distintas categorías de las que la empresa se aprovecha: al contar con disponibilidad de aficionados o trabajadores de tiempo parcial, se dificultan las posibilidades de negociación y mejora de condiciones para quienes encuentran allí su único ingreso. Así, con una fuerza laboral fragmentada geográficamente, que no comparte un espacio común y dividida en categorías, la acción colectiva se vuelve improbable.

Otro tema central sobre el que se vuelca el análisis es el impacto del modelo Silicon Valley en el mundo laboral, que se presenta como revolucionario, en tanto la rapidez de sus avances tecnológicos genera grandes transformaciones en el mundo del trabajo. Este modelo considera que la gestión algorítmica es neutral, una afirmación que el texto busca desmentir poniendo en evidencia la existencia de una variedad de prácticas algorítmicas engañosas tanto en las transacciones monetarias como en el rastreo, recopilación de preferencias y control de los usuarios, planteando un presente y un futuro en el que el trabajo se encuentre ofrecido y controlado por un jefe impersonal. Por otro lado, la investigación se focaliza en la confirmación de una cultura en el lugar de trabajo que los conductores construyen, entre otras formas, a través de foros en donde vuelcan sus experiencias individuales y se ayudan mutuamente. Si bien la aplicación tiende a la individualización, se genera una lógica de cooperación colectiva que desafía las lógicas de control de la empresa.

Finalmente, las principales conclusiones del libro apuntan que Uber es más que una aplicación que se descarga en el teléfono. Representa un enorme cambio en la forma en que nos movemos por las ciudades, transforma hábitos de consumo y las mismas relaciones laborales. Uber se ubica en una posición poderosa en tanto se presenta como la empresa que brinda empleo y a la vez es el árbitro de las relaciones laborales mediante la gestión algorítmica. El libro se titula *Uberland* porque la autora afirma que en todos los lugares donde Uber ha establecido operaciones, ha alterado profundamente la estructura de la vida cotidiana y la forma en que se experimentan las ciudades. En este sentido, los últimos capítulos se centran en analizar cómo se llega a ejercer una gobernanza por medio de algoritmos que ejercen una selección, control cotidiano y calificación por medio de un sistema de premios y castigos.

La obra, a pesar de enfocarse en la realidad de Estados Unidos y Canadá, sirve como puntapié para investigaciones sobre los efectos de Uber y otras plataformas en otras regiones, como pueden ser América Latina en general y Argentina en particular, en donde la aplicación ha sido y sigue siendo, en algunos centros urbanos, motivo de disputas legales, regulatorias y acción colectiva por parte de grupos como los sindicatos de taxistas. Las plataformas digitales continúan en proceso de producción, generando transformaciones que la autora califica como irreversibles. A su vez, los procesos de trabajo específicos también tienen resultados diferentes en las formas que adquiere la precariedad y en la manera en que los distintos actores pueden utilizarlos para obtener alguna ventaja.

Desde la publicación del libro, las transformaciones descritas no han hecho otra cosa que profundizar sus tendencias. El mercado laboral continúa sufriendo cambios. La economía de plataformas sigue transformando las formas de operar y viene a cuestionar la propia naturaleza del trabajo. Frente a esta situación, como menciona someramente el libro, es necesario poner foco en las regulaciones de cada país o las que proponen entidades supranacionales. Sin embargo, el libro no se detiene en especificar que Uber no produce el mismo efecto homogéneamente en todos los países porque hay normativas específicas del mundo del trabajo, regulaciones comerciales e idiosincrasias locales que modelan su intervención. Esa visión lleva a pensar a los trabajadores sin agencia, cuando en realidad, mediante diversas formas de acción colectiva, pueden llegar a ser parte del proceso de toma de decisiones y regulaciones.