

3. Foros en línea

Las capacidades de seguimiento y control integradas en las plataformas de trabajo digitales constituyen un aspecto característico del trabajo esporádico y en plataformas digitales. Durante decenios, los comentarios formulados por los consumidores han desempeñado una función importante en la gestión de recursos humanos y se han utilizado a la vez como herramienta de evaluación y como instrumento para disciplinar a los trabajadores (Fuller y Smith, 1991). En la economía del trabajo esporádico, los mecanismos de recopilación de las opiniones de los consumidores suelen verse como sistemas de calificación de los trabajadores. Las calificaciones deficientes, que son comunicadas al público, pueden destruir la credibilidad del trabajador en línea, repercutiendo negativamente en sus perspectivas laborales futuras, o llevar a los administradores de las aplicaciones a eliminar lisa y llanamente a los trabajadores de sus plataformas (De Stefano, 2015). Las calificaciones negativas también tienen repercusiones importantes para la salud y el bienestar de los trabajadores (Akhtar y Moore, 2016).

Valerio De Stefano ha estudiado el efecto disciplinario que los sistemas de calificación basados en la opinión del consumidor tienen en los trabajadores de plataformas, donde el control es ejercido por medio de la aplicación misma, que dicta su conducta, y por los consumidores, que imponen el cumplimiento de las normas de la plataforma y califican las prestaciones recibidas a fin de asegurar que se cumplan las expectativas en cuanto a los servicios que han comprado (De Stefano, 2015). Rosenblat y Stark han llegado a conclusiones similares: en un estudio de caso entre los conductores de Uber han señalado que “en el sistema de calificación de los conductores que se ofrece a los pasajeros, éstos actúan de hecho como mandos medios en la estructura de la plataforma, ya que sus calificaciones inciden directamente en la continuidad laboral de los conductores” (Rosenblat y Stark, 2016, pág. 3772). Al desarrollar un sistema en el que la supervisión se hace recaer en los clientes, estas compañías logran intensificar el control sobre los trabajadores, limitando al mismo tiempo su propia intervención como supervisores, la cual podría ser invocada por los trabajadores para reforzar las reclamaciones por clasificación errónea.

El poder que los sistemas de calificación tienen sobre los trabajadores de plataformas virtuales sugiere que éstos deben ya sea elaborar estrategias para disminuir la influencia de las herramientas de calificación o idear mecanismos para lograr buenas evaluaciones de dichos sistemas de calificación. Aunque las herramientas de calificación se han utilizado principalmente para vigilar y disciplinar a los trabajadores, Esther Lynch, Secretaria de la Confederación Europea de Sindicatos, sostiene que los trabajadores deberían apropiarse de esta tecnología para calificar a su vez las plataformas para las que trabajan. Al respecto dice: “De la misma manera que se está calificando a los trabajadores, hay trabajadores que están comenzando a divulgar sus calificaciones de los empleadores, por lo que creo que todas estas estrategias son buenas, porque ofrecen oportunidades para movilizar a los trabajadores”. Asimismo, sostiene que los sistemas de calificación que estimulan la participación de los trabajadores ofrecen un punto de entrada potencial para ascender a un nivel de organización y acción colectiva.²¹

Los foros son un mecanismo muy frecuente entre los trabajadores colaborativos, que a menudo están dispersos geográficamente y trabajan en línea de forma aislada, y les ayudan a discernir entre las plataformas que ofrecen un trato equitativo y las que explotan a los prestadores de servicios, maximizando así los ingresos de éstos y ayudándoles a compartir sus experiencias. El Amazon Mechanical Turk (AMT) es un mercado de trabajo virtual basado en la repartición de pequeñas tareas informatizadas que ha generado numerosos foros en línea creados por y para sus trabajadores. Los foros como “Turker Nation”²² se establecieron en gran medida como respuesta a la política de “aprobación” o “rechazo” promocionada por el AMT, que permite que los clientes paguen únicamente los trabajos que les han dado satisfacción.

²¹ Entrevista con Esther Lynch, 23 de noviembre de 2016.

²² “Turker” es un término comúnmente usado en inglés para designar a quienes trabajan por medio de la plataforma AMT.

Esta política puede redundar en abusos, como el no pago por los servicios recibidos, y Amazon no interviene como mediador en los eventuales conflictos entre clientes y trabajadores (Silberman e Irani, 2016). Al participar en los foros en línea, los trabajadores del AMT obtienen datos que les permiten evitar a los clientes abusivos y depredadores.

Es posible hacer una distinción estructural importante entre los trabajadores colaborativos y los que trabajan por encargo a través de aplicaciones en línea. En este último caso, las aplicaciones como Uber y Lyft esperan que los trabajadores atiendan a un gran porcentaje de las prestaciones solicitadas, so pena de ser retirados de la plataforma. En estas circunstancias, los comentarios que los trabajadores hagan sobre los clientes tienen una escasa influencia sobre la voluntad o la capacidad de los trabajadores para aceptar o rechazar solicitudes de prestación. Por otro lado, los trabajadores colaborativos, como los que trabajan para el AMT, pueden experimentar presiones económicas o competitivas que los lleven a aceptar trabajos propuestos por clientes poco fiables, o por el contrario a forjarse una buena reputación y asegurar una presencia activa en el mercado virtual con la esperanza de aumentar sus perspectivas de trabajo (Akhtar y Moore, 2016). En la práctica, tienen total discreción para hacerlo o no, y el hecho de no aceptar propuestas de trabajo no tiene repercusiones negativas para ellos.

Silberman e Irani consideran que la participación de los trabajadores en los foros es un paso vital para trabajar provechosamente en el AMT. Al respecto dicen: "Descubrir un foro parece ser un punto de inflexión crucial en las "carreras" de los "turkers" que tienen éxito financiero; por lo general, sólo al conectarse a una comunidad de trabajadores más experimentados se puede aprovechar el AMT lo suficientemente bien como para obtener un ingreso sustantivo" (Silberman e Irani, 2016, pág. 521). Del mismo modo, Kristy Milland, que dirige el foro TurkerNation, cree que "para que los trabajadores tengan éxito financiero en el AMT, deben participar en los foros".²³ Dada la dimensión mundial de la fuerza laboral de los "turker", los foros en línea son una de las únicas herramientas que facilitan la participación de los trabajadores y el intercambio de habilidades, independientemente del país o la región donde se encuentren.

La participación en los foros aumenta la capacidad de los trabajadores para elegir mejores empleos, con expectativas claras y tasas de remuneración más altas (Berg, 2016); sin embargo, sigue habiendo una diferencia sustancial por lo que se refiere al poder respectivo de los trabajadores y de las plataformas en cuanto a la forma de utilizar los sistemas de calificación. Esto se complica aún más por la naturaleza triangular de las plataformas, en las que interactúan los trabajadores, las propias plataformas y los clientes. Mientras que las aplicaciones se sirven de las clasificaciones para disciplinar y despedir a los trabajadores, los foros dirigidos por trabajadores, que se esfuerzan por mejorar los niveles del sector, deben organizar campañas con el objetivo de obligar a las plataformas de trabajo colaborativo (y a los clientes) a dar un trato justo a los trabajadores. Ahora bien, la eficacia de los sistemas de clasificación de las plataformas sigue siendo una gran incógnita. Hay unos pocos estudios que sugieren que para los clientes que conocen los foros de trabajadores (específicamente, Turkopticon, otro de los foros para trabajadores del AMT) los comentarios que allí encuentran son determinantes a la hora de contratar un trabajo (Silberman e Irani, 2016); sin embargo, la calificación de plataformas es demasiado reciente para sacar conclusiones definitivas. Por el contrario, las grandes plataformas suelen parecer inmunes a los comentarios negativos de los trabajadores. El incremento de la fuerza laboral, su alta rotación y la capacidad de las plataformas para excluir a los trabajadores a su antojo son obstáculos significativos para el desarrollo exitoso de los foros de trabajadores. En este contexto, es claro que aun cuando los foros de trabajadores pueden fomentar la solidaridad y el espíritu comunitario entre los trabajadores, actualmente no tienen capacidad para contrarrestar el poder de las plataformas en línea.

²³ Entrevista con Kristy Milland, 21 de noviembre de 2016.

Según Kristy Milland, los trabajadores que participan en foros en línea temen ser objeto de represalias por parte de los clientes o de las plataformas para las que trabajan, y en consecuencia son renuentes a seguir interviniendo en los mismos. Y dado que el acceso a los foros en Internet es todavía abierto y que la diferencia de poder sigue siendo desfavorable a los trabajadores, las estrategias de mitigación van a depender en gran medida de la autocensura de los trabajadores, lo que limitará la eficacia de dichos foros.

Si bien los foros pueden ayudar a las personas a orientar su trayectoria profesional en las plataformas, también abren oportunidades para llevar a cabo acciones colectivas virtuales. *We Are Dynamo* fue un foro comunitario en línea diseñado específicamente para facilitar la acción colectiva de los trabajadores del Amazon Mechanical Turk (Salehi y otros, 2015). Dicho foro se centró en clientes del campo académico que, según Kristy Milland, representan aproximadamente el 20 por ciento de todas las solicitudes de prestación de servicios a través del AMT. *We Are Dynamo* elaboró una lista de mejores prácticas para los clientes académicos, con inclusión de tasas de pago recomendadas y pautas de conducta, lista que se difundió mediante una carta abierta firmada por los trabajadores del AMT (We Are Dynamo, 2014). En el foro, los trabajadores pudieron reunirse virtualmente, identificar sus intereses comunes y redactar colectivamente la lista de mejores prácticas.

We Are Dynamo es un ejemplo interesante por varias razones. A través del foro, los trabajadores de la plataforma AMT pudieron definir sus intereses comunes y hacer oír su voz colectivamente, superando las presiones que los empujaban a competir entre sí. Posteriormente, el foro logró reunir a los investigadores universitarios, que constituyeron la contraparte prevista para abordar sus reivindicaciones colectivas. La focalización en los clientes distingue a esta iniciativa con respecto a muchos enfoques de movilización de los trabajadores esporádicos y de plataformas, que por lo general centran su acción en las plataformas mismas. En la mayoría de los casos, la heterogeneidad de los clientes considerados a título individual impide que los trabajadores de las plataformas puedan tratar con ellos como contraparte colectiva. Sin embargo, en el caso de *We Are Dynamo* se logró agrupar a los clientes académicos gracias a que éstos están sujetos a las comisiones internas de ética de las universidades. Estas comisiones se encargan de supervisar y aprobar los proyectos de investigación académica con el fin de reducir los riesgos y minimizar todos los eventuales daños que puedan experimentar los participantes en las investigaciones. El foro consideró que la obligación de mantener una conducta ética irreprochable podría servir como baza de negociación, y advirtió a estos clientes que, en caso de no pago o de maltrato, los trabajadores iban a recurrir a las comisiones de ética universitarias.

En todo caso, no se han alcanzado conclusiones firmes con respecto a la eficacia de las acciones de *We Are Dynamo*. Los foros en línea están diseñados para ayudar a los trabajadores en un contexto de inmediatez, no para hacer un seguimiento cuantitativo o cualitativo de las conductas de los clientes o de las quejas de los trabajadores a lo largo del tiempo. No obstante, ha quedado demostrada la capacidad de los foros para facilitar la acción colectiva de una fuerza laboral sumamente dispersa, detectando posibilidades para ejercer influencia y desarrollando mecanismos creativos para hacer cumplir las normas laborales. Sin embargo, hay que señalar que estas iniciativas surgieron de circunstancias muy específicas, por lo que pueden resultar difíciles de reproducir de forma regular o aprovecharse para fines de organización.