

# Algoritmos: El jefe invisible en la era Digital



Aunque solo mencionar el tema pareciera un asunto de ciencia ficción o un capítulo audaz de *Black Mirror*, sin darnos cuenta y de forma muy sutil, pero contundente, millones de personas en el mundo tienen como jefe o superior inmediato un algoritmo, software, sistema neuronal o un código basado en Inteligencia Artificial.

## ¿Cuáles son los PROS y CONTRAS de una supervisión laboral automatizada basada en algoritmos?

Por: Gabriel E. Levy B. – [www.galevy.com](http://www.galevy.com) – @galevy

Uno de los mayores desafíos asociados a la transformación digital, es que desencadena cambios profundos que ocurren frente a nuestros ojos, pero que generalmente en gran parte de la población pasan desapercibidos, ya sea por la falta de una reflexión rigurosa al respecto o porque simplemente la evolución nos ha preparado para adaptarnos a los cambios sin oponer mayor resistencia, y es posiblemente por esta razón, que si bien la automatización de la verticalidad en las relaciones laborales, es un hecho palpable que se ha venido consolidando en los últimos años, es muy probable que aún no se haya reflexionado lo suficiente y lo que es aún más grave, que no se haya regulado y reglamentado los desafíos presente y futuros que esto representa.

### La promesa incumplida de trabajar sin jefes

Tal vez la promesa más recurrente que hacen las aplicaciones de transporte como *Uber*, *Didi*, *Cabify*, *Lyft*, entre otras, es que si trabajas para ellos podrás **“Ser tu propio jefe”**, lo cual no es totalmente falso, ante la inexistencia tangible de “Un jefe humano” supervisando el cumplimiento de las tareas, no obstante, **es impreciso inferir que no existe una jerarquía patronal, toda vez que el control recae en manos de una estructura automatizada basada en algoritmos o códigos informáticos, que da ordenes**, respecto del cliente asignado, el valor del servicio, la ruta que se sugiere tomar, los horarios de trabajo, el cumplimiento de la tarea asignada, entre muchos otros factores.

Al respecto la Investigadora *Alex Rosenblat*, coautora de la Investigación *Data & Society* a cargo de un instituto de investigaciones sin ánimo de lucro en la ciudad de Nueva York (EEUU) y que fue referida en un Artículo de *Mit Technology Review*, concluyó que aplicaciones como *Uber*:

*“Controlan la forma de comportarse de sus conductores mientras están de servicio, interactúan con un sistema automático de gestión, a través de una app móvil “[1].*

La investigadora sugiere que si bien las aplicaciones se ofrecen como intermediarios neutrales entre usuarios que ofertan y otros que demanda, en la práctica el algoritmo que subyace esa tecnología se comporta como un “jefe” con los conductores:

*“Mientras el usuario de un conductor esté activado, la app le asigna trabajos cercanos. Es decir que le asigna los trabajos que debe realizar.*

*A su vez el sistema funciona mediante el rastreo de la proporción de trabajos que el conductor ha aceptado (tanto Lyft como Uber dan a los conductores 15 segundos para decidirse), y realiza un promedio de la puntuación que los pasajeros han asignado al conductor después del servicio.*

*Los conductores pueden ser suspendidos por no aceptar suficientes trabajos, o por baja puntuación de usuario; reciben incentivos para trabajar durante determinadas horas, o en lugares concretos, mediante un modelo de “precios de oleada” que eleva las tarifas temporalmente.” Alex Rosenblat, coautora de la Investigación Data & Society[2]*

En términos prácticos, trabajar para aplicaciones como *Uber*, *Cabify*, *Lyft*, entre otras, es aceptar que un algoritmo ordene que servicios prestar, a que tarifa, en qué condiciones y luego ser supervisado y evaluado en la calidad prestada de la actividad, pudiendo ser suspendido o premiado por las labores desempeñadas, igual que como ocurriría con un “jefe” humano.

Tal como ocurre con las denominadas aplicaciones de transporte, se repite el mismo “*modus operandi*” con las app de mensajería como *Rappi*, *Uber Eats*, o *Globo*, que a través de un algoritmo asignan a un trabajador el servicio que debe prestar, al tiempo que se controlan todas las etapas del proceso de entrega del producto.

### **Los procesos de Automatización en las empresas tradicionales**

Aunque los mejores exponentes de la automatización del empleo son las denominadas aplicaciones de servicios digitales antes mencionadas, **es importante tener en cuenta que el fenómeno también ha permeado a las empresas tradicionales** que han venido concentrando esfuerzos en la transformación digital, incluyendo por supuesto la automatización de muchas tareas de supervisión que antes realizaban los humanos.

**Para las empresas la automatización en los procesos de gestión, seguimiento y supervisión, puede representar una notable mayor eficiencia, economía y transparencia en las relaciones jerárquicas , lo cual se puede terminar reflejando en mejoras sustanciales en algunos procesos y procedimientos institucionales.**

Un ejemplo de esta transformación son los denominados “*Call Centers*”, empresas dedicadas a la tercerización de los servicios de atención al usuario, en donde la supervisión de las tareas de los operarios está a cargo de algoritmos, los cuales se encargan de asignar automáticamente las llamadas a cada funcionario, de controlar el tiempo que tardan en la atención, de promediar la evaluación del servicio, de calcular el tiempo conectado para el pago de los honorarios, incluso algunos algoritmos muy sofisticados hacen meta análisis de las palabras utilizadas por el operador, penalizando en algunos casos el uso de cierto tipo de expresiones, como por ejemplo mencionar las marcas competidoras, decir groserías o referirse en forma despectiva a ciertos temas[3].

**La industria de las Telecomunicaciones se han venido automatizando en la supervisión,** toda vez que muchas grandes compañías asignan las rutas de prestación del servicio domiciliario a sus operarios técnicos a través de sistemas de información, y mediante algoritmos controlan el tiempo de prestación de servicios e incluso los mismos operarios técnicos solicitan las activaciones, programaciones y autorizaciones a través de estos sistemas, que son los que les autorizan o niegan dichos procesos, al tiempo que monitorean el cumplimiento de las tareas por parte de los empleados y hacen seguimiento a todas las actividades de aprovisionamiento de los servicios.

Generalmente este tipo de soluciones informáticas al final del mes expiden reportes detallados del desempeño de cada empleado, que en muchos casos ni siquiera trabaja para la misma empresa, sino que es tercerizado por otra compañía contratista.

Posiblemente la principal diferencia entre la industria tradicional y las nuevas aplicaciones emergentes, es que en la primera se combina el modelo de

supervisión *humano – software*, mientras en las segundas se confía plenamente en el algoritmo para el proceso de supervisión.

### **¿Son más objetivos los Algoritmos?**

Teniendo en cuenta que los sistemas de software no están motivados por aspectos subjetivos propios de la naturaleza humana, podría llegar a suponerse que los algoritmos pueden ser mucho más precisos, justos y equilibrados con sus empleados, toda vez, que a menos que haya sido programado para este propósito, un “algoritmo” no sentirá envidia de sus personas a cargo, ni los discriminará por raza, belleza, talla o por su forma de vestir y pensar, lo cual podría suponer un progreso sustancial en el terreno de la inclusión social y el respeto por los derechos humanos, sin embargo aunque en teoría pareciera lógico, existen muchas otras variables involucradas, como por ejemplo la falta de tacto y humanidad, toda vez que esa supuesta “objetividad” puede jugar como un arma de doble filo y eventualmente podría terminar siendo injusto en el marco de un estado de derecho.

Un algoritmo, por ejemplo, podría despedir a una trabajadora que abandonó repentinamente su cargo ante el grave accidente de uno de sus hijos, factor que resultaría irrelevante para un código automatizado y basado simplemente en el comportamiento del empleado y no en sus motivaciones, podría tomar esta decisión absolutamente lógica, pero carente del más mínimo principio de humanidad.

En una entrevista concedida a la revista *RETINA* del país de España, la ministra del trabajo de este país, *Yolanda Díaz*, se refirió al respecto dando posible luces no solo acerca de la complejidad del tema, sino de posibles estrategias para su intervención regulatoria:

*“Los algoritmos no son entes abstractos, hay procesos tras ellos que deben ser analizados y valorados, monitorizados. El control de la actividad laboral por parte del empresario, por ejemplo, es un derecho, pero no es ilimitado. Y la protección de los derechos fundamentales, la protección de los datos y la garantía de los derechos digitales deben primar siempre. Recuerdo un episodio de *The Good Fight* en el que un algoritmo penalizaba al mejor profesor del colegio, condenándole al despido.*”

*Dos enseñanzas básicas tenemos que extraer: no son sistemas infalibles y su funcionamiento debe ser fiscalizado.” Yolanda Díaz, ministra del trabajo del Reino de España[4]*

De igual forma la ministra llama la atención respecto de la complejidad que representa la regulación de los algoritmos en el terreno del empleo y señala que:

*“¡La tecnología es una herramienta en manos de las personas, no el pasaporte a otra dimensión en la que los derechos y la protección de los trabajadores no se cumplen o desaparecen! Nuestros derechos deben caminar de la mano de los nuevos desarrollos tecnológicos. Antes se decía que los derechos de los trabajadores no se detenían en la puerta de las fábricas, ahora tampoco han de pararse en el teclado del ordenador.” [5]*

**En Conclusión**, la posibilidad de algoritmo haga las veces de “Jefe” no es un asunto de *Ciencia Ficción*, sino una realidad palpable que sin darnos mucha cuenta ya hace parte de nuestra cotidianidad, volviendo mucho más eficiente el control y la gestión de las empresas, lo cual a su vez genera valor, confianza en el mercado y nuevas posibles inversiones, al tiempo que se dinamiza la economía.

**Desde la perspectiva sociales, laborales humana y sobre todo regulatoria, este tipo de tecnología representa un gran desafío presente y futuro.** Se hace necesario que en los próximos años surja a nivel global una normatividad que garantice una perspectiva humanística de la calidad del trabajo y que los derechos no se vean relegados por las lógicas corporativas, pues finalmente son personas con sentimientos, ilusiones, expectativas y aspiraciones, las que terminaran sufriendo el impacto de una inadecuada regulación, de una tecnología que aunque puede resultar “eficiente”, no necesariamente es “justa”.

*Foto: Dan Gold en Unsplash.com*

[1] Artículo de referencia sobre la investigación de Mit Technology Review

[2] Artículo de referencia sobre la investigación de Mit Technology Review

[3] Artículo académico sobre la modalidad de trabajo de Call Centers en Argentina

[4] Entrevista a la ministra del trabajo Española, Publicada en la Revista Retina

[5] Entrevista a la ministra del trabajo Española, Publicada en la Revista Retina

**Descargo de Responsabilidades:** Este artículo corresponde a una revisión y análisis contextual en el contexto de la transformación digital en la sociedad de la información, y está debidamente soportado en fuentes académicas y/o periodísticas confiables y verificadas. Este NO es un artículo de opinión y por tanto la información que contienen no necesariamente representan la postura de Andinalink, o la de sus autores o las entidades con las que se encuentren formalmente vinculados, respecto de los temas, personas, entidades u organizaciones mencionadas en el texto.

#### **ETIQUETAS DEL ARTICULO**

: ALGORITMOS , EMPLEO , FICCIÓN , GOBIERNO , INNOVACIÓN , INTELIGENCIA RATIFICACIÓN , JEFE , RAPPI , REGULACIÓN , TRABAJO , TRANSFORMACIÓN DIGITAL , UBER