

# Gamificación y cuantificación del yo: una aproximación socio-crítica a las neo-formaciones del trabajo precarizado

*Gamification and quantification of the self: a socio-critical approach to the neo-formations of precarious work*

DOI: 10.18041/2619-4244/dl.31.9776

## Resumen

Este artículo de reflexión aborda, con los presupuestos básicos de la metodología hermenéutica, dos casos empresariales, uno nacional y otro internacional. Ambos son vistos como neo-formaciones de una alta individualización del trabajo, orientado como un estilo de vida, con la libertad empresarial como narrativa central, con prácticas altamente innovadoras de gamificación y cuantificación del yo en el marco del capitalismo digital.

**Palabras claves:** Precarización, personalización del trabajo, flexibilidad laboral, gamificación, *self made boss*.

## Abstract

The reflection article makes an approach with the basic assumptions of the hermeneutic methodology on two business cases, one national and one international. Both are seen as neo-formations of highly individualized work, oriented as a lifestyle, with entrepreneurial freedom as the central narrative, with highly innovative practices of gamification and quantification of the self, within the framework of digital capitalism.

**Keywords:** Precariousness, personalization of work, labor flexibility, gamification, *self made boss*.

## Edimer Leonardo Latorre-Iglesias

Doctor en sociología jurídica e instituciones políticas. Postdoctor en ciencias sociales. Docente investigador del Programa de Sociología. Adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad del Atlántico. Perteneció al grupo Goffman. ORCID: 0000-0002-5683-6718. Correo: edimerlatorre@mail.uniatlantico.edu.co.

## Gedeón Marcel Coste

Profesional en Estudios Políticos con Maestría en Desarrollo de la economía social solidaria de la Universidad de Grenoble. ORCID: 0000-0002-7006-4187. Correo: gedeoncoste@gmail.com.

## María Alejandra Olarte Molina

Magíster en educación. Investigadora del programa de comunicación de la Universidad Sergio Arboleda, seccional Santa Marta. Adscrita al grupo de investigación Comunicación y sociedad. Esta investigación se desarrolló en el marco del proyecto Observatorio de medios de medios liderado por la Universidad Sergio Arboleda, seccional Santa Marta. ORCID: 0000-0002-6653-3542. Correo: maria.olarte@usa.edu.co.

**Cómo citar:** Latorre-Iglesias, E. L., Marcel Coste, G. & Olarte Molina, M. A. (2022). Gamificación y cuantificación del yo: una aproximación socio-crítica a las neo-formaciones del trabajo precarizado. *Dictamen Libre*, (31). pp. 139-153 <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.31.9776>

Licencia Creative Commons  
Atribución-CompartirIgual  
4.0 Internacional



RECIBIDO

3 de mayo de 2022

ACEPTADO

10 de agosto de 2022



## INTRODUCCIÓN

En su célebre trabajo, Danièle Linhart (2015) establece una relación entre las innovadoras técnicas del *management* y las nuevas formas de angustia en el trabajo. Uno de sus cuestionamientos está dirigido a tratar de comprender por qué los trabajadores se sienten demasiado mortificados en sus sitios laborales, perdiendo el sentido de la existencia y asumiendo el acto de trabajar como una pesada carga. Una de las posibles hipótesis que maneja como respuesta reside en la desprofesionalización que propicia el *management*. Este proceso, cada vez más estandarizado, priva al trabajador de su experiencia, de sus habilidades, de su organización, dejándolo solo con las exigencias de su gestión. Sin los atributos que hacen que un trabajador sea un profesional, las personas se sentirían juzgadas por sus cualidades personales y no por sus habilidades profesionales. Se estaría pasando así de las exigencias profesionales a las exigencias de personalidad y de estar evaluando constantemente si el trabajador es portador de una probada *inteligencia emocional*.

Cabe anotar que los primeros trabajos sobre la gestión de empresas y organizaciones emanan de la escuela clásica, paradójicamente denominada escuela humanista de la administración, influenciada por una visión de la investigación científica que puede proporcionar procedimientos estándares para la resolución efectiva de problemas. Su punto de partida se encuentra en los análisis estocásticos de Frederick Winslow Taylor (1982), quien establece los aclamados principios de la dirección científica del trabajo.

Según este pensador clásico, esta racionalidad de la producción permite a los trabajadores sacar el máximo del potencial real. Del análisis de tiempos y movimientos surgen dos grandes preceptos organizativos que en esencia se mantienen: en primera instancia, la división horizontal del trabajo, que conduce a la especialización de tareas y al estudio de los tiempos de ejecución para determinar *la mejor manera*. Y segundo, la división vertical del trabajo, que tiene como objetivo distinguir

estrictamente a los artistas, intérpretes o ejecutantes de los diseñadores de la obra, con el fin de colocar a la persona correcta en el lugar correcto.

A partir de estos dos ejes centrales, todas las organizaciones capitalistas convergen gradualmente hacia características comunes. La división y coordinación de tareas y actividades, la formalización de reglas y procedimientos operativos, la jerarquía y el control y la estabilidad relativa se ponen en marcha en cada empresa. Emerge simultáneamente una nueva figura, *el manager*, y una nueva técnica, *el management*, un conjunto de técnicas organizativas y de gestión de la empresa para liderar y controlar la acción de las personas. Por lo tanto, se trata de optimizar el uso de los recursos de una organización al servicio de los objetivos.

En otras palabras, el gerente trabaja en tres tipos de problemas que enfrentan las empresas: los de coordinación de actividades; los de cooperación y los de membresía para producir resultados. A estos temas de gestión operativa se agregaron, en la década de los noventa, inquietudes sobre la gestión estratégica, menos ancladas en la administración de la actividad en el corto plazo que en la definición de metas a largo plazo, relacionadas con el desarrollo y la sostenibilidad de la empresa. Estas dos formas de gestión tienen naturalmente implicaciones humanas para el trabajo colectivo.

Los sistemas altamente estandarizados de tiempo y movimiento de Taylor fueron puestos en práctica por el magnate Henry Ford, materializando un modelo empresarial denominado fordismo. La gran cadena de montaje se perfeccionó como el paradigma por excelencia de la organización empresarial moderna. La macro organización económica piramidal fundamentó la idea de un trabajo estable y estático para desarrollar el proyecto de vida en el marco del amplio y generoso Estado de bienestar.

Con el afianzamiento de la hiper-especialización global, la empresa Toyota cercenó las bases de este modelo, cambiando varias ideas afincadas en los imaginarios colectivos. Se transformó abruptamente la creencia en el trabajo para toda la vida, se cortó



la certidumbre que brindaba la idea del trabajador afincado a una organización y la labor centrada en la repetición continua de una actividad, dando el gran salto hacia un trabajo altamente especializado y con una fuerte flexibilización del contrato de trabajo. Las palabras polivalente y multifuncional, con sus sentidos totalizantes, se instauraron en el lenguaje cotidiano con el conjunto de prácticas infinitas para racionalizar el ámbito laboral.

En las coyunturas actuales, en el marco de un profundo desempleo y con una cada vez mayor galopante precarización de los que logran emplearse, toma mucha fuerza una narrativa particular: la del *self made boss*. Esa particular narración en la que las personas pueden trabajar, sin trabajar y ser altamente productivos, pero con la libertad del uso del tiempo y con la libertad de decidir en qué momento hacerlo. La narrativa de la felicidad se unifica con la narrativa de ser el *gerente de sí mismo* en el mundo capitalista, en el que “las metas se las pone uno mismo y tus límites están diseñados por tu propio pensamiento”. Este proceso se analiza en el marco de la fuerte tendencia global definida como la *cuantificación del yo* en la era del capitalismo digital. Por esta razón, primero se revisan las características del núcleo central del discurso legitimado mediáticamente, esto es, de ser el jefe de uno mismo, para posteriormente profundizar en los procesos de *gamificación* y cuantificación del yo.

## **RAPPI Y LA LIBERTAD DE TRABAJAR: DEL SELF MADE MAN AL SELF MADE BOSS**

El trabajo ha sufrido transformaciones radicales desde sus inicios. Las antiguas generaciones estaban caracterizadas por la estabilidad, la rutina y el ritmo, sabían cuántos hijos querían tener, dedicaban toda una vida a un solo trabajo, se arraigaban en un lugar y no tenían una concepción positiva del cambio. Por el contrario, las nuevas generaciones no saben qué serán en un futuro, pero sí lo que no anhelan ser: no serán iguales a sus padres. No se imaginan trabajando en una empresa toda su vida,

cumpliendo horarios y siguiendo una rutina, viviendo en el mismo lugar y visitando los mismos sitios. Su deseo es experimentar y llenarse de emociones, por ende, ser geográficamente inestable se convierte en la regla en los tiempos modernos y la rutina, esa amarga y monótona estabilidad, en una trágica excepción.

Como ejemplo de esta pérdida de la rutina, se encuentra la idea de la flexibilización laboral y el deseo actual, fuertemente arraigado en las personas, por encontrar libertad en el trabajo. Este anhelo contemporáneo se puede entender como una abstracción del trabajo, romántica y factible de materializarse. Para esto, se contextualiza el fenómeno de la flexibilización laboral a partir del análisis de una empresa que se observa en las calles colombianas: Rappi, con su método de trabajo, en el que puede vislumbrarse una tendencia de precarización laboral y pérdida de derechos por medio de la ficción seductora del *self made boss*.

Se asume la categoría de flexibilización laboral como la puesta en práctica de una herramienta de lucha contra el desempleo y una opción hacia el incremento de la productividad en las sociedades contemporáneas. Así, se entiende que la flexibilización termina siendo una variable del sistema capitalista direccionada hacia su autorregulación, entendiendo las crisis sufridas por el sistema y la oportunidad de control, aprovechando las nuevas tecnologías, que terminan lanzando rescates de último momento a un capitalismo que naufraga. Pero este proceso sistemático e imparable ha creado una nueva categoría de empleados: los que forman parte del precariado.

En su análisis sociológico, Guy Standing (2014) expone que millones de personas ingresaron al precariado en economías de mercados de países ricos y en vías de desarrollo. Sostiene que este grupo social no pertenece a la clase obrera o proletariado, puesto que estas categorías sugieren la existencia de empleos estables de larga duración, con horarios fijos y rutas de avance establecidas, sujetas a sindicalización y a asociaciones colectivas, con títulos de trabajo claros y definidos, y donde hay



una relación fáctica con empleadores locales, con nombres y características reconocibles y familiares. Así mismo, tampoco se pueden definir como clase media, porque aunque muchos de ellos posean un buen nivel educativo acreditado con títulos y, por tanto, un capital cultural considerable, no poseen un salario estable. Además, el estatus y los beneficios que posee la clase media tampoco beneficia a esta nueva clase.

Esta situación se puede abordar en igual sentido a partir de la categoría de *ceguera moral*, extrapolada al problema de la precarización laboral propuesto por Bauman y Donskis (2022), que explica la obligación moral que presupone el mismo, entendiendo que el trabajo es el estado normal de los seres humanos: no trabajar es anormal. En este sentido, la deconstrucción del trabajo a partir de la precariedad como *inestabilidad generalizada y asociada* se da en el marco de los traumas asociados a la modernidad líquida. De esta manera, el trabajo se convierte en algo efímero, la flexibilidad se transforma en el ideario puntual de las nuevas formas de trabajo, desapareciendo la seguridad de lo que se tiene.

Siguiendo la lógica de Bauman, se entiende la necesidad de crear nuevas condiciones para recuperar a los pobres para el trabajo, haciendo que tomen una actitud más crítica y reflexiva hacia lo que él llama dudosos atractivos del trabajo asalariado. Un claro ejemplo de esa pérdida de la rutina y del gran deseo de liberación del hombre de las estructuras rígidas es Rappi, la empresa colombiana de domicilios valorada hoy en tres mil millones de dólares y conocida como el nuevo unicornio del país, haciéndose merecedora de esta prestigiosa denominación otorgada por Silicon Valley para los emprendimientos tecnológicos que logran ser valorados en por lo menos mil millones de dólares.

Rappi cuenta con más de 3.000 empleados y 50.000 *rappitenderos*. Esta nueva plataforma digital ofrece trabajo bajo el lema *Sé tu propio jefe*. Es particularmente sorprendente el poder que encierra una frase tan simple pero tan altamente seductora, así como todo lo que puede personificar: un deseo

de libertad e individuación que resulta atractivo para las nuevas generaciones. El gancho más poderoso de estas iniciativas llenas de emprendimiento radica en su innovadora apuesta tecnológica.

Rappi puede considerarse una empresa resultado del agravamiento del consumismo ligado al avance tecnológico, e incluso, el cumplimiento de la premonición de Keynes, quien en su momento denunciaba cómo la tecnología propiciaría un altísimo nivel de desempleo. Lo que no llegó a imaginar este famoso economista es que la tecnología produciría nuevos empleos altamente precarios. Por sólo mencionar una de las tantas evidencias de la narrativa de libertad en el marco de la sombra tecnológica con respecto a la disminución del tiempo del trabajo, es pertinente citar las declaraciones que dio su fundador, Simón Borrero, a la revista *Semana*:

El 88% de los “rappitenderos” se conectan 12 horas por semana a la plataforma. A la hora que quieran, no tiene compromisos, se pueden conectar y desconectar, y algunos se desconectan por un mes. Este modelo es el futuro, y le sirve al estudiante que puede generar ingresos en su tiempo libre para pagar sus estudios (*Semana*, 2019).

La libertad se presenta como un pilar fundamental en la individuación. El hombre quiere individualizarse para obtener más libertad y ser lo que realmente quiere ser, *hacer sus sueños realidad* en el mundo, donde todo es posible y donde por fin el ser humano *podrá ser su propio jefe*. El capitalismo digital va de la mano de la tecnología, avanzando en sus narrativas seductoras y persuasivas, de tal manera que ha permitido convencer a cualquier persona que lo desee a convertirse en su propio jefe. El modelo de trabajo de Rappi presenta ese tiempo *libre, disponible y controlable* como un obsequio, no sólo a sus trabajadores sino también a sus usuarios.

A pesar del discurso *suavizador* de los fundadores de Rappi, el cual reproduce las prácticas neoliberales del capitalismo depredador, ataviado de seductoras y edulcoradas narrativas que apelan a la construcción de estilos de vida y emprendimientos radicales, se han



venido configurando escenarios de protestas y vías de hecho, a través de los cuales se refleja la tesis de Standing (2014), de que el precariado es una clase social, puesto que este accionar expresa la existencia de un reconocimiento mutuo entre individuos en una misma situación, lo cual eventualmente se articulará en la generación de una conciencia de clase. En ese sentido, el precariado reconoce la existencia de una relación desigual e injusta entre empleados y empresarios. Ejemplo de esto es lo ocurrido en Bogotá el 4 de julio de 2019, cuando los rappideros hicieron una protesta en la que:

Quemando maletas donde transportan los productos que solicitan sus clientes algunos jóvenes piden que las condiciones laborales y salarios sean mejorados, pues como es conocido, por la forma de contratación, ellos no se encuentran afiliados a salud, pensión y ARL, y el sueldo depende de las entregas que hagan en el día (Burgos, 2019).

Dichas manifestaciones esporádicas se podrían explicar por las condiciones laborales de estos trabajadores:

los cambios de la tarifa de domicilios [...] pasa de 3.700 en todos los casos a depender del trayecto recorrido. En redes sociales, algunos rappideros subieron imágenes diciendo que no reciben el valor total de domicilios de entre 4.000 y 6.000 pesos, algo que va en contravía de lo que argumenta Rappi, que sostiene que “el valor de los domicilios y las propinas se entrega en su totalidad a los domiciliarios” (*El Tiempo*, 2019).

Así mismo, la precarización se refleja en la falta de garantías de seguridad social, como lo expresa un rappidero: “Uno no recibe EPS de Rappi, eso lo paga uno. Hay un seguro, por ejemplo, para los viajes en moto, que uno paga semanal y se va descontando automático. Es como una deuda que va llevando el sistema” (*El Tiempo*, 2019).

Olin Wright (2018) explica esta problemática desde la teoría del conflicto como una explotación laboral.

La compañía Rappi parece haber encontrado solución a esta problemática por medio de lo que se conoce como gamificación, que no es más que el uso tecnológico de las técnicas de la lúdica para lograr un mayor rendimiento por medio de la creación de incentivos que se afinan en la competitividad y en la superación de los otros integrantes de los grupos de trabajo. El usuario recibe una serie de recompensas por sus objetivos alcanzados, ya sea por la acumulación de puntos, el escalamiento de niveles, la obtención de premios, de regalos, clasificaciones y desafíos. Es así como esta estrategia incentiva a la superación de sí mismo para alcanzar una serie de beneficios, pero al mismo tiempo lleva al trabajador a la dimensión más agresiva del capitalismo digital: la cuantificación del yo.

En Rappi, la gamificación funciona a partir de lo que esta empresa denomina la tasa de aceptabilidad, que varía de acuerdo con la cantidad de pedidos que hacen durante el día. Es una especie de juego: entre más pedidos realices mayor será tu puntuación en la tasa de aceptabilidad, y entre menos pedidos aceptes más baja será. ¿Qué logran los rappideros con esto? Una puntuación, que permite que el algoritmo de la aplicación le envíe muchos más pedidos y así *augmenten sus ganancias*. Adicionalmente, la empresa lo premia con algunos de sus artículos representativos y emblemáticos de la marca: gorras, mochila-caja, llaveros, etc. También pueden obtener bonos para comprar en restaurantes determinados, que algunas veces se utilizan para pagar los pedidos que realiza en la app y de esta manera el rappidero obtiene alguna ganancia adicional.

El unicornio colombiano funciona como una economía compartida, es decir, no existe salario estipulado; por lo tanto, los asociados ganan el dinero en tanto trabajen más. Es así como Rappi, por medio de la estrategia de obtención de premios y de regalos típicos de la gamificación, obtiene de sus no trabajadores un mayor esfuerzo y rendimiento para que maximicen sus ingresos a un costo elevado: más horas de trabajo y más kilómetros pedaleando. El algoritmo de la aplicación asigna los pedidos tomando como referencia criterios como la cercanía



del rappitendero al restaurante o a la residencia, por su puntuación y por disponibilidad, entre otros. Cabe anotar el largo camino para que un rappitendero alcance una alta tasa de aceptabilidad, puesto que debe hacer pedidos que no le son convenientes, y que al no cumplir con los tiempos y rechazar los pedidos que le llegan a su celular es sancionado con cada vez menos domicilios, hasta ser suspendido temporal o definitivamente.

Por lo tanto, la fachada de la flexibilidad del trabajo y el tiempo que pregonan sus precursores parece desmoronarse ante la idea de un gigante de la explotación si lo analizamos de la misma manera como Olin Wright lo explica. La idea que ofrece la empresa millonaria de trabajar donde y cuando quieras, en el tiempo que desees y ganando tanto como te lo propongas, podría ser sólo un disfraz de un gigante de la explotación y de la precarización del trabajo, que exige una cantidad de pedidos, más de ochos horas de trabajo y disponibilidad absoluta, pues incluso las veces que no encuentra al trabajador conectado a la plataforma existen sistemas de alertas que llaman la atención para que se dé la conectividad. Todo para que los trabajadores logren un sueldo de sobrevivencia en condiciones de flagrantes vulneraciones de derechos laborales y precarización de la existencia.

Rappi podría justificarse en una región altamente vulnerable como América Latina o en un país del tercer mundo como Colombia, pero la evidencia empírica que arroja la revisión del caso de una empresa altamente tecnificada en un país del primer mundo permite fácticamente entender una posible conjunción: tecnología, empleo y precariedad, todo ello enmarcado en las nuevas narrativas digitales del *management* gamificado.

## MANAGEMENT Y GAMIFICACIÓN

Como análisis de caso en una perspectiva global, a continuación se detallan las estrategias gerenciales implementadas por la empresa Chronodrive, haciendo un contraste con las teorías críticas de Linhart (2015). Chronodrive es una compañía

francesa que ofrece a los consumidores preparar sus compras para ahorrar el tiempo que pierden en las tiendas. Los clientes hacen sus pedidos en internet y luego los recogen en el almacén. El servicio tiene en cuenta la organización y el empaqueo de los alimentos pedidos y su acomodación en el vehículo del cliente, quien sólo debe llegar a recoger su pedido.

Los empleados preparan pedidos y deben depositarlos en vehículos en un tiempo limitado. A medida que la compañía crea su oferta competitiva de ahorro de tiempo, los empleados de Chronodrive deben preparar pedidos en el menor tiempo posible con el lema *haga sus compras en menos de 5 minutos*. Por lo tanto, se examinaron todas las técnicas organizativas y de gestión que el *management* estratégico de Chronodrive establece para dirigir y controlar las acciones de los individuos en la empresa. Este es un negocio altamente exitoso porque implementa un nuevo principio, que es en gran medida la base del taylorismo 4.0: *el capitalismo digital y el yo cuantificado*.

Este paradigma irrumpe con fuerza hacia mediados del año 2007 en California y se articula en torno a dos elementos claves. El primero son las herramientas hiperconectadas que recopilan, analizan y comparten datos, es decir, la informatización de todas las tareas de trabajo. El mejor ejemplo de negocios para usar esta técnica es Amazon. El segundo está estrechamente vinculado con el concepto de *ludificación*, es decir, una transferencia de los mecanismos del juego hacia el mundo del trabajo, que activa el espíritu de la competencia deportiva y la adicción al juego.

El ejemplo de Amazon (MacGillis, 2022) es clave para entender el funcionamiento de la gamificación. Con cada vuelta de orden el despachador observa su tiempo, sus artículos promedio por hora y su clasificación en comparación con sus colegas. Estos resultados se convierten en una curva de productividad, analizada por el jefe del servicio en reuniones semanales. Estimulado por la perspectiva de evitar la repetición de su tarea al participar en un desafío, el despachador de pedidos excede





los objetivos establecidos, pero también coloca su permanencia laboral en dificultad, ya que el más alto desempeño de un día cualquiera se convertirá rápidamente en la norma para automedir y ser medido: no puede disminuir sus mismas puntuaciones. El caso de Chronodrive permite confrontar la cuantificación del yo desde las teorías propuestas por Linhart (2015).

Gran parte de este análisis de caso se basa en una entrevista con un extrabajador de Chronodrive. A través de la caracterización descriptiva de las tareas diarias que desarrolló cuando era un empleado de esta compañía, se propone una aproximación a las diferentes lógicas del capitalismo digital y el yo cuantificado. Su historia de vida permite estudiar las relaciones entre los empleados, el entorno de trabajo en el que operan y las emociones de los trabajadores sobre las tareas dictadas por la administración.

## ENTREVISTA CON UN GAMER CUANTIFICADO

Valentín Plisson tiene 24 años, actualmente está terminando cuarto año de licenciatura en la Escuela de Informática ETNA. Trabajó en Chronodrive durante dos años a la par de sus actividades académicas. Durante la entrevista narró pormenores de su día a día, así como los problemas de salud que le causaron los cambios de temperatura entre las salas de almacenamiento de alimentos y, especialmente, sus estrategias laborales nacidas en la cotidianidad para hacer más llevadero el trabajo. Estaba orgulloso de poder hablar sobre sus días difíciles, testigos de su coraje y perseverancia en una época en la que la fiebre del sábado por la noche y las tardes de fútbol son las que organizan la vida de los adolescentes, pero también orgulloso de poder demostrar que logró deshacerse de las prescripciones gerenciales que puntuaron su día a día.

Mirando hacia atrás, es entendible que su comportamiento fue una descripción gráfica de la violencia simbólica que sufrió en el trabajo. Necesitaba decirle a los demás que era difícil pero

que lo estaba haciendo bien. Además, a través de todos sus esquemas y el incumplimiento de las reglas establecidas por la administración, se afirmó a sí mismo como un humano razonable. La solicitud de sus gerentes para mantener ritmos de trabajo sostenidos y la racionalización de todas sus tareas no lograron convertirlo en una máquina. La fatiga, la perseverancia y las bromas espontáneas eran sus armas para resistir. Ninguna máquina elude las reglas. Además, “[...] ninguna máquina cree otra cosa que la forma en que fue diseñada para realizar una tarea. Decir estoy cansado es afirmar que uno es un cuerpo y no solo el ejecutor de las aspiraciones de un superior”.

Él acepta sin dudarle las pautas y el tiempo que implica la entrevista. Se encuentra muy feliz de poder ayudar. Además, hablar de los *buenos viejos tiempos*, como lo denomina, siempre lo hace feliz. Tan pronto como inicia la entrevista sobre Chronodrive su postura cambia instantáneamente. Enciende un cigarrillo, se pone de pie y mira con seriedad. Siente que comienza el día de nuevo. De su primera frase tropieza con una palabra y firma el consentimiento asistido para comenzar a grabar de nuevo.

Se le pregunta si recuerda su entrevista de trabajo. Afirma que pasó dos filtros, incluido una con el gerente del departamento en el área donde iba a trabajar. Las preguntas giraban en torno a él, lo que le gustaba hacer: “lo único que me preguntó fue si era atlético. El tipo continuó diciendo, este trabajo es físico”.

Al decir esta frase, Valentín dirige su mirada hacia los investigadores con aire insistente y provocativo, como si intentara imitar, sin saberlo, a la persona que lo había entrevistado. A través de la expresión de Valentín se pudo percibir lo que había sentido durante la entrevista. Una especie de provocación implícita, que hace que quieras desafiar a cualquiera a correr 50 metros. La gamificación ya había comenzado durante la entrevista de trabajo, el reto implícito inauguraba lo que vendría posteriormente. Ante la pregunta sobre su cargo en Chronodrive, su respuesta es clara: *¡Era un repartidor! ¿Quieres que te diga un día típico?* Por lo general, llegaba



15 minutos antes para poder cambiarse. Se ponía los zapatos de seguridad, su forro polar y su *porte TP*. La *porte TP* es un bolsillo que se adhiere al antebrazo para sostener el miniordenador en el que los repartidores reciben las órdenes. El *porte TP* también contiene un buscapersonas que permite hacer un inventario de los alimentos: “*te hace sentir como un brazo biónico*”. Después de haberse equipado, recorría el almacén para saludar a todos. “*Es la costumbre*”. Luego su *TP* (minicomputadora) empieza a titilar, como un llamado de atención de que su trabajo ya comenzó.

En Chronodrive hay una alarma con diferentes sonidos para advertir a los repartidores que los clientes están esperando su pedido. Explica que hay dos tipos de tonos de llamada, un silbido y un sonido de sirena. La *TP* anuncia que hay entre uno y cinco pedidos para entregar. La sirena está reservada para situaciones en las que hay más de cinco pedidos esperando. La alarma suena todo el día. Los pedidos llegan al *TP* de los repartidores. Cuando hacen clic en *entrega*, clasifican. Siempre son las entregas más antiguas las que se procesan primero. Después de enterarse, comienza un viaje: “Siempre es lo mismo, independientemente del orden. Todo está hecho para no pensar, nunca para volver sobre sus pasos. No hay movimiento parasitario, uno debe minimizar su tiempo de viaje”.

Primero, las personas encargadas de la entrega comienzan con alimentos congelados. Todos los productos que tienen que tomar están indicados en el *TP*, el cual les indica los estantes y los contenedores. Los pedidos están preparados de antemano. Los repartidores sólo tienen que llevar los contenedores presentes en el *TP*. Pasan por el departamento *PAL*, que incluye productos grandes como paquetes de agua, croquetas para perros, rollos de papel higiénico o pañales. Al final del viaje hay una *ubicación de amortiguación* para recoger productos del sector *PGC*, como latas, condimentos, bebidas y botellas de bebidas con soda.

Después de completar el viaje, el repartidor sale del almacén y va a los muelles de entrega. Una vez más, el *TP* le dice la cantidad que debe trasladar y

el número de la plataforma a la que se debe dirigir. Antes de cargar alimentos, el empleado debe emitir un pitido al ticket de la orden, de tal manera que se contabiliza al cliente. Finalmente, descarga la comida en el automóvil, haciendo que el cliente verifique el estado de los alimentos: “Tan pronto como el cliente abandona la plataforma, uno debe volver al almacén y, si esto suena, se reanuda otra entrega”.

Se le preguntó a Valentín por el tiempo que necesitaba para completar todas estas tareas. Respondió: “todo debe hacerse en menos de 5 minutos”. Para explicar el procedimiento de una orden típica había tomado casi el doble. Se le pregunta por el tiempo promedio que gasta en entregar a un cliente. Responde con orgullo y satisfacción: “2 minutos 30 para la preparación y 1 minuto 40 para cargar en el automóvil”.

Luego, la pregunta obligada: ¿cómo verifican los gerentes si los empleados llegaban a tiempo? Afirma que todo está computarizado. Se registra el tiempo de tomar el pedido, se perforan todos los productos, lo cual permite calcular el tiempo que el conductor tarda entre cada producto. Todas las tareas realizadas por los repartidores se registran y calculan: “Todo lo que hago lo consigno en el *TP*; además, los tiempos se muestran en el *TP* y la cuenta regresiva va disminuyendo, observas los segundos”. Valentín afirma que cada mes los empleados tiene una entrevista personal con el gerente. Ellos le dan sus tarjetas de tiempo y así evalúa a quienes se destacan en la cantidad de pedidos y en el tiempo de entrega. Por supuesto, todas las cifras que los empleados hacen se comparan entre sí: “¡Miras dónde estás, y siempre fui el primero!”.

Se le preguntó por el premio que recibían los mejores empleados por ser tan productivos. Según dijo, los gerentes les ofrecían mucho alcohol, generalmente champaña, pero sin bonificación de día de pago. Sonríe y agrega: “Sabes, vamos tan rápido, especialmente porque todo va rápido. Y realmente no tienes elección”. Explicó que el periodo de prueba dura dos meses y que muy pocos empleados se quedan. Sólo los más productivos





firman un CDI (contrato de empleo indefinido) y concluyó: "Debemos tratar de relativizar y no tomar todo en serio si no quieres durar sólo dos meses".

Al preguntarle sobre su relación con sus colegas en Chronodrive, explica que hay tres clases de empleados: repartidores, preparadores y gerentes. La atmósfera entre los colegas fue cortés y, a pesar de todo, Valentín no hizo amigos. "Es difícil hacer amigos porque no tenemos los mismos descansos". Los gerentes brindan estos famosos descansos a los empleados uno tras otro. Ninguna persona encargada de la entrega descansa al mismo tiempo. Valentín se consoló diciendo que le permitía callarse y conocer gente de otros sectores. La segunda razón para la baja complicidad entre empleados está en los horarios flexibles.

Todos los empleados son jóvenes. Sólo había tres personas mayores de 35 años en todo el almacén. El resto eran estudiantes. Chronodrive es flexible en los horarios. Con el sistema rodante se puede ajustar el tiempo de trabajo de acuerdo con su cronograma. El único problema es que nunca está con los mismos colegas. Su observación evoca directamente los peligros del individualismo para una efectiva explotación, sin vías de hecho ni organización sindical.

Se le consultó si en dos años había experimentado algún cambio organizacional en su ruta de entrega. Se toma un momento para pensar y explica que durante su segundo año un nuevo gerente de la tienda había agregado un dispositivo: la venta en los muelles. Después de preparar el pedido, si había tiempo para que el repartidor tuviera que vender promociones al cliente, lo ponían en los muelles. El empleado que más vendía recibía al final del mes una caja de muy buen licor.

Se le preguntó sobre cómo había experimentado este cambio.

"Pensé que era genial. Estás con el cliente, hablas con él, estás en la relación. Dejas de ser una máquina de treinta segundos. Mientras

vendes no preparas pedidos, aún así, suena la alarma en el almacén. Así que no me tomé demasiado tiempo tratando de convencer al cliente. Si sientes que no está caliente, ¡déjalo ir! ¡Si tienes una conciencia profesional! En este caso no tuve ningún reparo y lo dejé ir".

Con el mismo tono que usó para contar su día típico, explicó sus formas de enfrentar el rígido control:

Llegaba y me colocaba directamente en el área de frutas y verduras, donde era más tranquilo. Ayudaba a los preparadores, pero comía especialmente todas las frutas más caras, incluidos los famosos tomates Cherry Ric and Roc que valen seis euros. Luego hice una entrega para mostrarle al gerente que estaba haciendo algo. Estaba esperando que él estuviera en mi departamento para comenzar a trabajar. Mientras él no me viera, no recibía órdenes. Fui directamente al baño y me quedé unos 15 minutos. Pero los gerentes agregaron allí un altavoz. De repente, cuando estás sentado en el inodoro, escuchas los comandos de los tonos de llamada y eso te hace sentir culpable. Entonces, o iba a ayudarlos o me tomaba un descanso. Para el descanso tienes que preguntar, excepto que pido uno de cada dos. Tan pronto como volví del descanso fui a buscar a mi gerente para pedir uno. Pero fue arriesgado. Legalmente son 3 minutos por hora trabajada.

En menos de cuatro horas de entrevista fue posible entender perfectamente, con ejemplos precisos, el proceso sistemático y total del capitalismo digital y el yo cuantificado, así como el síntoma claro de una desprofesionalización inconsciente. Para comprender la vida laboral de Valentín es necesario retomar la definición del capitalismo digital y del yo cuantificado. Como se mencionó, este modelo gira en torno a un uso de herramientas hiperconectadas para recopilar, analizar y compartir datos. Luego, la gamificación, es decir, una transferencia de los mecanismos del juego hacia el mundo del trabajo activa el espíritu de la competencia deportiva y la adicción al juego.



Observando de manera crítica y reflexiva el caso de Chronodrive, es evidente que todo el trabajo está computarizado. Los empleados tienen una minicomputadora a la que llaman TP, que mide el tiempo que tienen para preparar el pedido y entregarlo. También los alimentos que deben tomar, así como su posición en los pasillos. Gracias al buscapersonas integrado, los repartidores, pero especialmente los gerentes, saben el tiempo que lleva preparar las órdenes. Este mismo sistema informa a los recolectores de pedidos que un contenedor está vacío para el reabastecimiento. Además, el TP indica el lugar de estacionamiento al que deben ir los repartidores para entregar los pedidos.

El monitoreo de la productividad de los empleados también está informatizado. Primero, todo el almacén está vigilado por cámaras. Las tareas realizadas por los empleados se registran visualmente. Luego, gracias al TP, los indicadores obtenidos por los empleados se registran, cuantifican y comparan entre sí. Desde la cantidad de pedidos hasta el tiempo que tardan en entregarlos, todo se analiza de forma informática para que el trabajo sea más productivo. Por otra parte, los horarios también están regulados en internet. La organización de las horas de trabajo pasa, por tanto, a través de objetos conectados, así como a un sitio que calcula la presencia de empleados para autorizar un cambio de horario. Si se quiere ir más lejos, se puede ver que la alarma que acentúa el trabajo de los repartidores está directamente conectada a las órdenes hechas en internet.

Otra arista del yo cuantificado es la gamificación del trabajo. En el caso de Valentín, la gamificación comenzó desde la entrevista de trabajo con la famosa frase: *este trabajo es físico*. Esa frase del gerente se puede entender como una provocación que empuja al futuro empleado a aceptar el desafío de la restricción física. Al postularse para Chronodrive como repartidor, Valentín sabía que pasaría sus horas de trabajo de pie, cargando cajas y yendo y viniendo. Sin embargo, el gerente le recuerda, como una especie de *entrenador deportivo*, que la tarea será difícil. Valentín estaba, por lo tanto, condicionado antes de comenzar a trabajar.

El uso del TP también es una forma de *ludificar* el trabajo. Todos los empleados son jóvenes. Para ellos la tecnología es sinónimo de apostar porque en los teléfonos inteligentes, las estaciones de juegos o las computadoras se está inmerso en el universo virtual de los videojuegos. La frase de Valentín: *Te hace sentir como un brazo biónico*, es muy dicente. En los últimos años, los objetos conectados también marcan las sesiones deportivas. Gracias a ciertas aplicaciones se puede calcular la cantidad de calorías eliminadas, el tiempo del esfuerzo y su progresión en el transcurso de los días. Lo cual se encuentra con el TP, porque se coloca en el mismo lugar del cuerpo y opera el mismo cifrado para controlar la productividad del trabajo.

La alarma también desempeña un papel en este proceso. Suena como un disparo que da inicio a una carrera. Además, en diferentes grados: cuanto más agresivo es el reto, mayor es el desafío. Una vez más, estos sonidos se pueden comparar con programas de música diseñados para acelerar a medida que va creciendo la actividad física. Adicionalmente, el esfuerzo físico también es un problema de gamificación.

Llevar pedidos de gran peso respalda el desafío y evoca nuevamente el fisicoculturismo, una disciplina muy popular en los últimos años. Que el repartidor haga un recorrido idéntico en cada orden que despacha mientras lleva los pedidos es el principio mismo del *crossfit*, la nueva disciplina deportiva que gira en torno a cambios de actitud, en la que los atletas deben repetir un máximo de veces, en un tiempo prescrito, un recorrido que consiste en una serie de cargas con unos pesos estandarizados para levantar, invitando a los participantes a romper las limitaciones que simplemente *están en la mente*.

Pero realmente es con el uso del tiempo y la cuenta regresiva que la gamificación opera en el sistema productivo. El hecho de tener cinco minutos como máximo para preparar un pedido y cronometrar todos los hechos y gestos permite introducir el desafío y el juego en el trabajo. Además, muchas pruebas son equivalentes a las tareas que realizan los repartidores. La mayoría de las veces los candidatos



deben recuperar un máximo de cajas u objetos de todo tipo en un tiempo dado, y es la cantidad de objetos encontrados en el límite de tiempo la que determina el triunfo.

Es muy significativo observar que la recompensa está presente en Chronodrive. Cada éxito obtenido es compensado con licor, y no cualquier licor: una botella de champaña. La misma bebida que se le da a un piloto de fórmula uno o a un ciclista cuando sube al podio. Ofrecer una botella de champaña emula estas populares celebraciones deportivas. También es simbólicamente significativo apreciar que cuando se ofrece champaña a alguien en su honor, uno de los primeros movimientos es imitar la famosa *lluvia de champán* que hacen los atletas después de una victoria. Cuando la gerencia la ofrece a sus empleados más productivos, esta es la idea que transmite. No ofrece una copa de champaña para felicitarlo y pasar un momento amistoso con él trabajador exitoso, ofrece la bebida del campeón y de la victoria.

Finalmente, otro aspecto que evidencia la gamificación del trabajo en Chronodrive resulta de las entrevistas personales, las cuales son el espacio en el que, a la manera de un atleta de alto nivel con su entrenador, el empleado establece sus objetivos y une sus fortalezas y debilidades con su gerente para ser más eficiente en su trabajo. En este momento el empleado se compara con sus colegas y comienza la competencia entre los repartidores.

En el libro *La comedia humana del trabajo*, Linhart (2015) cuestiona la peligrosidad del individualismo en la vida profesional de las personas. Este proceso es deshumanizante. Por un lado, permite adaptar la carrera profesional a las ambiciones de los trabajadores, permitiéndoles desarrollarse profesionalmente. Pero, por otro, hace que los empleados estén solos frente a las demandas de la gerencia, solo con respecto a los objetivos que deben alcanzar y solo frente a sus fallas.

Ya no hay solidaridad, calor, ayuda mutua entre obreros que hacían que la fábrica mantuviera un lado humano a pesar de la dureza de las

condiciones de trabajo. Ahora coinciden al declarar que cada uno está en su rincón, cada uno a lo suyo, hay rivalidad, competencia entre la gente, ya no se echa una mano a nadie. No se toman unos vinos juntos después de trabajar, no hay fiestas organizadas en el centro de trabajo en función de los acontecimientos de la vida. En todas las fábricas se expresa una verdadera nostalgia de aquellos tiempos de dureza de la condición obrera, pero en los que destacaban la solidaridad y dignidad obreras (Linhart, 2015, p. 60).

Retomando el caso de Chronodrive, la gamificación del trabajo fomenta el individualismo de los repartidores. Se podría pensar que al introducir el juego en el sistema productivo, la gerencia desarrolla un espíritu de equipo y de apoyo mutuo para ser productivo. Pero, de hecho, la gerencia lo usa para aislar a los trabajadores y hacer funcional el trabajo en una perspectiva exclusivamente individual. Se aprecia que todas las tareas son personalizadas, comenzando con el uso del tiempo. El empleado elige sus horas de trabajo acuerdo con su disponibilidad. No trabaja en un equipo sino con colegas que están disponibles en sus mismos horarios.

No existe la colaboración profesional. La persona que entrega está sola con su computadora. Es posible observar en la entrevista con Valentín, que entre los agravios que cometió mencionó que la ayuda era uno de ellos: "Llegué y me fui directamente a la fruta y verdura, la más tranquila. Ayudé a los preparadores, pero comí especialmente todas las frutas más caras, incluidos los famosos tomates Cherry Ric et Roc".

Por lo tanto, al establecer un trabajo colectivo con empleados de otros sectores, Valentín se sintió escapándose del sistema. Si se analiza el tema de las recompensas, ninguna bonificación es colectiva. Sin embargo, se podría imaginar que después de un día de intenso trabajo es el grupo completo al que se debe felicitar por su desempeño.

El área en la que la gamificación realmente hace que el individualismo sea altamente provechoso es la competencia entre los empleados. Los repartidores



están solos frente a los objetivos del gerente y frente a su clasificación. Nunca están acompañados por ningún tipo de unión. Hace muy poco hubiera sido impensable asistir solo a una reunión sobre objetivos productivos que se lograrían sin una organización colectiva. Los empleados son desposeídos de su fuerza colectiva:

De una experiencia colectiva pasa a ser una prueba individual; de un reto social, sindical y político se transforma en una aventura personal; de una actividad en relación con la sociedad en su conjunto, se reduce a una aspiración a ver reconocidas sus cualidades, su mérito, en un registro a veces narcisista (Linhart, 2013, p. 17).

Los empleados no pueden hacer contrapeso a la explotación de los empleadores, porque todo en el almacén está dispuesto para despojarlos de esta fuerza colectiva. Los horarios varían según las personas para no crear relaciones reales, lazos de colectividad o propósitos comunes. La ayuda mutua está prohibida y los bonos son individuales, por lo que no hay solidaridad entre los empleados ni orgullo colectivo. Incluso, en los descansos no permiten encontrarse entre los repartidores, ya que está prohibido tomarlos al mismo tiempo.

La desprofesionalización también está presente en el yo cuantificado y, en consecuencia, en Chronodrive. Todas las tareas están optimizadas. De hecho, esta compañía es parte de una especie de sumisión a las reglas del taylorismo clásico con respecto a la racionalización del trabajo. El empleador le impone a su empleado un curso y movimientos típicos y un procedimiento estándar que no eligió. No existe experiencia en el campo por parte del trabajador para organizar su espacio a fin de ser productivo. Todo está pensado para que el empleado se desempeñe sin críticas ni cuestionamientos posibles en la forma de proceder. No se contrata para pensar, se contrata para correr.

Adicionalmente, el hombre está al servicio de la máquina. El TP dicta al despachador todas las tareas, incluso las más insignificantes, para que

no tenga que pensar por sí mismo. Le advierte sobre las órdenes, a dónde debe ir en los pasillos, qué elementos llevar, así como el espacio de estacionamiento al que necesita ir. El ejemplo paroxístico de esta subordinación del hombre a la máquina es que los TP le dicen al repartidor que haga clic en la pestaña *Pedidos* cuando está inactivo durante demasiado tiempo. Aquí, nuevamente, las cualidades organizativas de los individuos son totalmente negadas. Los repartidores son sólo ejecutores de pedidos provenientes de una máquina que les indica en qué momento deben empezar a moverse.

En Chronodrive la desprofesionalización también aparece con la introducción de evaluaciones salariales. Por naturaleza, la evaluación verifica un conjunto de competencias laborales, lo cual es un cuestionamiento a la efectividad del trabajador. Al dar un cheque al personal de entrega, la administración considera totalmente legal el proceso de verificar que sus empleados no estén fallando en las tareas que realizan. De esta manera, existe un cuestionamiento de la capacidad del empleado para realizar su trabajo. Pero, lógicamente, cuando un individuo es profesional puede analizar su propio trabajo y diagnosticar problemas que le impiden ser más productivo.

Chronodrive juega constantemente con el cuestionamiento de las habilidades de sus empleados para trabajar. En primer lugar, por el estado que les da a los trabajadores. Durante la entrevista, Valentín contó que la mayoría de los contratos se suspendieron después del periodo de prueba, que es el momento en que el empleador diagnostica las capacidades de una persona para realizar las tareas esperadas. Si la mayoría de los contratos no se renuevan después de este periodo significa que muchos de los empleados que trabajan en Chronodrive continúan en una especie de prueba postergada sin un tiempo determinado. El objetivo no es mantener a los empleados en la empresa, sino propiciar un estado de prueba permanente en la mayor cantidad posible de trabajadores. Con esta postura, los repartidores son dóciles, flexibles y están dispuestos a adaptarse a todas las limitaciones.



El ejemplo de Valentín es bastante relevante, pero por lo contrario, pues era tan productivo que logró obtener seguridad laboral. Por lo tanto, se lo consideró más profesional que los demás porque era más capaz en su trabajo. Fue en ese momento que comenzó a rebelarse y a eludir las reglas de su jerarquía. Después de haber pasado el periodo de prueba y trabajado muy duro, se sintió legitimado al considerar cuándo merecía tomarse un descanso.

A través de este tipo de ejemplos se comprende la importancia de la seguridad laboral en las negociaciones sobre las condiciones de trabajo. Si el sistema cambia los hábitos que los empleados toman en sus tareas diarias, ya no tienen ningún uso. Se puede establecer un paralelismo directo con la voluntad de la administración de cambiar a la mayoría del personal cada dos meses. Por esta razón se le preguntó a Valentín si había experimentado algún cambio organizacional durante sus dos años en Chronodrive.

Cuando afirmó que sólo cuando el nuevo gerente presentó un nuevo sistema de ventas quedó claro que aquello permitió a los empleados, por un breve momento, cambiar su límite de entrega por el de un nuevo desafío: la venta comercial. Valentín, a primera vista feliz y satisfecho con esta novedad, que le permitió discutir y hacer *relación* con el cliente, había dicho que la venta en los muelles; sin embargo, había acelerado considerablemente su día. Por lo tanto, vale preguntarse sobre los motivos de esta novedad organizativa: ¿Fue para hacer que el día de entrega fuera menos monótono o para vender un excedente de acciones?

Al recordar los tiempos que Valentín explicó que se cumplen en el despacho de una orden: “En promedio, 2 minutos 30 para la preparación y 1 minuto 40 para la carga en el automóvil”. Al sumarlos, se observa que de los cinco minutos gastados en cada cliente, un minuto y treinta no se utilizan durante las entregas, porque se tardan menos de cuatro minutos para hacer el trabajo. Esto significa que, en promedio, en pedidos programados para completarse en cinco minutos, pasó más de un minuto sin hacer nada o haciendo otra cosa. Pero en el signo de Chronodrive

está escrito: “Haz tus compras en menos de cinco minutos”, no cuatro. ¿Qué hacer entonces con el minuto no explotado por los repartidores? La respuesta fue venderles promociones en la plataforma de entrega. El repartidor trata de convencer al cliente de que compre más alimentos de los que ya ha pedido.

Aquí se evidencia toda la efectividad demoledora de la gamificación en el trabajo. La introducción del juego hace que los empleados sean tan productivos que el procedimiento se vuelva obsoleto para entregar en cinco minutos. El tiempo de viaje es demasiado corto. El objetivo siempre es optimizar. La gerencia puede, así, agregarles una tarea para lograr que el tiempo previsto para la realización de un pedido se utilice al máximo. El empleado, por su gamificación laboral, se convierte en su propio *perseguidor*, pero también, y de una forma impactante, en gerente de sí mismo.

## CONCLUSIONES

Actualmente se vivencia un escenario en el que existen dos grandes tendencias que se superponen a nivel global con impactos en lo local (Bauman, 2022). La primera es la precarización del trabajo. La segunda es un complemento de la primera: los fuertes procesos de tercerización del empleo con sistemas contractuales precarios, que vulneran los derechos, pero altamente sofisticados en cuanto a su sustento normativo. Estas dos tendencias vienen acompañadas de una narrativa neoliberal bastante seductora, que pervive en los imaginarios colectivos: atraer la inversión extranjera, crear nuevas fuentes de empleo, reactivar la economía y propiciar emprendimientos. Julián-Vejar explica este proceso de la siguiente forma:

Los rasgos más importantes para comprender este modelo global de poder se encuentran en las relaciones que se establecen en su reproducción entre los procesos de precarizar a la sociedad, precarizar su vida, precarizar su existencia y reproducción, y precarizar su régimen de derechos comunes. Este modelo



se incrusta con las particularidades históricas del capitalismo y de la propia civilización humana, donde la depredación, el despojo, la virtualización, la vigilancia, la guerra y la catástrofe ecológica representan el marco en donde se sitúa de manera general el proceso de precarización. A la par, se identifica un debate respecto al rol del Estado, los “modelos de desarrollo” y la dependencia del capital (financiero y extractivo) como ejes de un conflicto en el campo de lo político, lo espacial y lo social (Julián-Vejar, 2019, p. 3).

Además del problema que implica la ausencia de un trabajo con contrato laboral estable, se incrementan las cifras de precarización del trabajo para las personas que poseen un empleo. Sistemas contractuales que vulneran derechos, procesos de tercerización bajo la égida del *outsourcing*, ajustes a los sistemas normativos del derecho laboral para hacer atractiva la inversión extranjera y una fuerte precarización de los derechos laborales en función del mercado. Un sector que se ha caracterizado por desarrollarse bajo el modelo de erosión de los derechos laborales es el de los famosos emprendimientos digitales. Rappi y Chronodrive son un claro ejemplo del impacto de estas ideas, producto de la innovación disruptiva de los *entrepreneurs* digitales.

No se puede desconocer que detrás de todo esto hay un sistema de trabajo precario que impone el mismo sistema capitalista a los sujetos, pero tampoco se puede negar que esta propuesta, tan nociva para el trabajador, se aparece de una forma altamente seductora: el deseo de libertad. El caso de la empresa Chronodrive no sólo es precarización, es tecnología para gamificar y cuantificar al yo en el marco de la felicidad y de la adicción por ser los mejores y los primeros. Es una apelación al narcisismo como elemento detonador de las técnicas necesarias para desplegar la gamificación en el espacio de trabajo.

Los trabajadores de Rappi son personas que quieren ser libres, manejar su tiempo y no cumplir horarios, no tener compromisos y ser independientes. Pero, de igual manera, la falta de compromiso se presenta en la empresa. Los *rappitenderos* no se consideran

empleados, no tienen un contrato, ninguna prestación de ley o algún tipo de beneficio laboral.

El paradigma envolvente del yo cuantificado es un proceso que permite a las empresas controlar y dominar a sus empleados. De hecho, permite privar a los trabajadores de su propio cuerpo, haciéndolos creer que su singularidad tiene prioridad sobre todo. Sin duda, se trata de una gran competencia entre ellos, pero sobre todo contra ellos mismos. Las actuaciones que realizan los empleados durante su día se les presentan como una elevación de su ser personal. Este proceso elimina el miedo a la alienación del trabajo y la pérdida de la singularidad del trabajador. El yo cuantificado persuade a los trabajadores de su singularidad, empujándolos constantemente a mayores rendimientos, rompiendo sus propios límites, pues estos *sólo están en su mente*.

## REFERENCIAS

Bauman, Z. & Donski, L. (2022). *Ceguera Moral*. Paidós

Burgos, G. (2019). Trabajadores de Rappi queman maletas y exigen mejores condiciones laborales. NotiCentro CM&, 4 de julio de 2019, <https://canal1.com.co/noticias/bogota/trabajadores-de-rappi-queman-maletas-y-exigen-mejores-condiciones-laborales/>.

*El Tiempo* (2019). Tras quema de maletas, ¿por qué se quejan los Rappitenderos?, 5 de julio de 2019, <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/apps/quejas-de-rappitenderos-y-respuestas-derappi-284776>.

Julián-Vejar, D. (2019). La precariedad del trabajo en las sociedades contemporáneas. *Revista Facultad Nacional de salud pública* 37(2) (2019) 3-4.

Linhart, D. (2015). *La comédie humaine du travail, de la déshumanisation taylorienne à la sur-humanisation managériale*. Erès.

Revista Semana (2019). Rappi hace historia, 5 de mayo de 2019, <https://www.semana.com/nacion/>





articulo/rappi-start-up-latinoamericana-hace-historia-con-millonaria-inversion/612426/.

Standing, G. (2014). Por qué el precariado no es un «concepto espurio». *Sociología del Trabajo*, 82, 7-15.

Taylor, F. (1984). *Management científico*. Orbis

Wright, E. (2018). *Comprender las clases sociales*. Akal.

