

**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**  
**Tesis Licenciatura en Sociología**

**Identidad, organización y acción colectiva**  
El caso de los trabajadores de *delivery* en Uruguay

**Alejo González Orge**  
Tutora: Mariana Fry

**2021**

# Índice

<b>Resumen</b> .....	2
<b>Introducción</b> .....	3
<b>Justificación</b> .....	4
<b>Marco teórico</b> .....	5
<b>Antecedentes</b> .....	14
<b>Problema de investigación</b> .....	17
<b>Objetivos</b> .....	18
<b>Metodología</b> .....	19
<b>Análisis</b> .....	23
Contexto general .....	23
La conformación del mercado de plataformas de reparto de bienes en Uruguay .....	23
Oferta de fuerza de trabajo .....	24
Proceso de trabajo .....	26
Las distintas formas de control sobre el proceso de trabajo.....	28
Funcionamiento y reacciones a los mecanismos de control.....	31
Subjetividad e Identidad.....	35
El significado del trabajo.....	35
¿Trabajadores independientes o falsos autónomos?.....	37
Identidad con la comunidad de trabajadores: identidad migrante y con los compañeros que comparten condiciones de trabajo. ....	39
Fragmentación y divisiones.....	44
Procesos de organización y acción colectiva de los trabajadores .....	46
Identidad con las organizaciones: el Sindicato Único de Repartidores (SINUREP) .....	46
Otras movilizaciones .....	50
Identidad, organización y acción colectiva .....	51
¿Identidad para la acción colectiva?.....	54
<b>Conclusiones</b> .....	55
<b>Bibliografía</b> .....	58
<b>Anexos</b> .....	67

## **Resumen**

Esta investigación analiza los procesos de construcción de significados en torno al trabajo entre los repartidores de plataformas digitales en la ciudad de Montevideo, Uruguay, entre los años 2018 y 2021. Se realizó un estudio de tipo cualitativo a partir de entrevistas, análisis documental y trabajo etnográfico, desarrollado durante cuatro meses de trabajo como repartidor en Rappi.

El análisis pretende comprender los procesos de organización y acción colectiva de los repartidores, y para esto pone en diálogo los estudios del trabajo y los estudios de los movimientos sociales y la acción colectiva. El concepto articulador de la investigación es el de identidad colectiva. A partir de las reflexiones y estudios de Enrique de la Garza, se indagó en la construcción de una identidad colectiva entre los repartidores de plataforma (a) con el trabajo, (b) con la comunidad de trabajadores y (c) con las organizaciones. Se buscó analizar los procesos de construcción identitaria en relación a las características del mercado de trabajo, la regulación laboral y en particular del proceso de trabajo.

La identidad entre repartidores se basa en un fuerte sentimiento de comunidad con los compañeros, en particular entre los inmigrantes, e implica numerosas formas de solidaridad que se expresan durante el trabajo. Sin embargo, esta identificación no siempre presiona hacia la organización y/o acción colectiva. La investigación analiza las barreras que obstaculizan la organización y acción colectiva de los repartidores e ilustra cómo la identidad colectiva puede ser simultáneamente un catalizador y una limitante para la acción colectiva.

**Palabras clave:** repartidores, plataformas digitales, identidad, organización, acción colectiva

## Introducción

El objetivo de esta monografía es analizar el proceso de construcción de significados en torno al trabajo y la acción colectiva entre los trabajadores de reparto vía plataformas digitales, delimitado a la ciudad de Montevideo en el período comprendido entre los años 2018 y 2021. El foco serán los trabajadores de Rappi y PedidosYa por ser éstas las plataformas que dominan el mercado en esa actividad.

Las plataformas digitales están a la base de un nuevo modelo de negocios cuyo desarrollo se inserta en un contexto de expansión del sector de servicios basado en el trabajo flexible, la inserción de capitales transnacionales y en modelos austeros de negocios. La mayor parte de las plataformas de reparto se basa en la externalización de los riesgos comerciales sobre los trabajadores, la cual suele ir acompañada de la definición de los repartidores como *emprendedores* por parte de las empresas. Los repartidores cargan con todos los costos asociados al transporte y en muchos casos no forman parte del sistema de previsión social, por lo que carecen de los derechos laborales garantizados por el Estado. Quienes buscan regularizar el vínculo laboral deben constituir una empresa unipersonal.

El trabajo de los repartidores de plataformas puede englobarse dentro del concepto de economía digital. Sin embargo, a diferencia de la mayor parte de los trabajos de la economía digital, el trabajo de reparto se desarrolla en el espacio urbano, sentando las bases para la construcción de una identidad colectiva entre los trabajadores. Ante la constitución en 2018 del SINUREP (Sindicato Único de Repartidores) y ante la emergencia de distintas formas de acción colectiva impulsadas por los repartidores (tanto desde el sindicato como por fuera de éste), se pretende analizar la construcción de significados en torno al trabajo entre los repartidores con el fin de determinar si existe entre éstos una identidad colectiva y, en ese caso, qué características tiene y cómo se vincula con sus posibilidades de acción colectiva,

El estudio de los procesos de construcción de significados en torno al trabajo parte de las definiciones y dimensiones señaladas por De la Garza (identidad con el trabajo, con la comunidad de trabajadores y con las organizaciones). A su vez, se busca analizar estos procesos en relación con las características del proceso de trabajo, el mercado de trabajo y la regulación, buscando evidenciar en qué maneras las estructuras presionan (o no) hacia la conformación de una identidad colectiva.

La presente investigación se basa en un diseño de investigación cualitativo y flexible. Se emplearon las técnicas de entrevista en profundidad, análisis documental y etnografía, a partir de cuatro meses de trabajo en Rappi en el rol de repartidor en bicicleta.

Luego de justificar la relevancia social y académica del problema de investigación, se presenta el marco teórico. Posteriormente, en los antecedentes se incluye una exhaustiva revisión de la bibliografía vinculada al tema, destacando tanto problemas similares como abordajes que podrían resultar de interés. En el siguiente apartado se elabora el problema de investigación. Luego de desarrollar los objetivos

generales y específicos de la investigación, se detalla la metodología de investigación, organizada en cuatro apartados: estrategia de investigación, técnicas, dimensiones y selección y muestreo. A continuación se procede al análisis y finalmente a las conclusiones.

## **Justificación**

La expansión de las formas de trabajo flexible ha marcado los cambios en el mercado laboral y particularmente en el sector de servicios desde las últimas décadas del siglo XX. La flexibilización ha demostrado ser un obstáculo para las formas clásicas de organización sindical (Quiñones et al, 2006; Marrero, 2014). La irrupción de las plataformas digitales como mecanismos de gestión y control del trabajo implican la conformación de nuevas formas de trabajo, con sus propios obstáculos y tal vez posibilidades para la organización sindical. La masa de repartidores de plataformas en Montevideo viene en aumento, tendencia que se intensificó a su vez con el inicio de la pandemia del COVID-19 en marzo de 2020. Esta masa de trabajadores, en su mayor parte inmigrantes recientes, trabaja en condiciones informales y en una situación de alta vulnerabilidad. Por todo esto, el estudio de las nuevas formas laborales y de cómo éstas afectan la constitución de identidades y las posibilidades de organización y acción colectiva de los trabajadores cuenta con una evidente relevancia social.

Por otra parte, tal como se verá en la revisión de antecedentes, si bien el tema de la regulación legal de las relaciones laborales entre trabajadores y plataformas digitales ha sido ampliamente abordado desde la academia, es escasa aún la producción en la región acerca de las posibilidades y de las formas de organización colectiva de estos trabajadores. A nivel europeo, salvo algunas excepciones (Tassinari y Maccarrone, 2020), el foco se ha situado en el estudio de los factores sociodemográficos que condicionan la acción colectiva de los repartidores, y no en el proceso de construcción de una identidad y en las posibilidades que esto puede ofrecer para la organización y la acción colectiva. Se entiende que más allá de enmarcarse en el estudio de la relación entre precariedad laboral y acción colectiva, la situación de los repartidores de plataformas tiene elementos particulares (la gestión algorítmica, la aparente autonomía laboral, la dimensión territorial, las características sociodemográficas de los trabajadores, etc.) que ameritan su estudio desde una perspectiva sociológica, y fundamentalmente desde un abordaje cualitativo que sitúe en el centro del análisis el concepto de identidad. A su vez, el caso de los repartidores de plataformas en Montevideo se destaca por la coexistencia de repartidores independientes y empleados formales, así como por la formación de un sindicato único de repartidores. El análisis de la construcción de significados en torno al trabajo contribuye a comprender el panorama actual del trabajo de reparto en la ciudad y a problematizar cómo la construcción de identidades se vincula con la acción colectiva.

## Marco teórico

### **Flexibilidad y transformaciones en el mundo del trabajo**

Tal como ilustra Harvey, a fines de la década del 60' comenzó una transformación en el régimen de acumulación capitalista que llevaría a la transición del fordismo hacia un régimen de acumulación totalmente nuevo, que denomina *acumulación flexible* (1998). Esta transición adquirió un carácter acelerado a partir de la recesión de 1973, la cual puso en movimiento una serie de procesos que deterioraron el compromiso fordista. El régimen de acumulación flexible se distingue por la confrontación directa con las rigideces del fordismo, apelando a flexibilizar los procesos laborales, los mercados de mano de obra, los productos y las pautas de consumo.

En este contexto de reestructuración, los empleadores se han aprovechado de la debilidad del poder sindical y de la disponibilidad de trabajadores excedentes para impulsar regímenes laborales más flexibles. Estos regímenes no generan necesariamente insatisfacciones al trabajador, afirma Harvey, porque la flexibilidad a veces puede ser beneficiosa. Sin embargo, a nivel agregado parecen dañar los sistemas de seguridad social y los niveles salariales de la población trabajadora.

Al igual que Harvey, Antunes analiza este proceso de reestructuración del modelo de producción capitalista basado en el avance tecnológico y en la incorporación de nuevas formas de acumulación flexible, las cuales “buscan la adhesión de fondo por parte de los trabajadores, que deben asumir el proyecto del capital” (2005, p.184). Algunas de las consecuencias fundamentales de este proceso descrito por Antunes son la expansión del sector de servicios, la intensificación y superexplotación del trabajo y el aumento de las formas de precarización del trabajo. Además del surgimiento del emprendedurismo como una forma oculta de trabajo asalariado, la progresiva degradación del trabajo inmigrante a nivel global es una de las características de lo que Antunes define como “la nueva era de precarización estructural del trabajo” (2018, p. 75). Es de particular interés para nuestro problema el análisis de la situación de los inmigrantes, quienes a causa de la vulnerabilidad social y económica en que se encuentran tienden a verse atraídos hacia los trabajos de plataformas debido a las escasas barreras para el ingreso al sector. Antunes (2018) afirma que la situación de los inmigrantes tal vez sea “la punta más visible del iceberg” en lo que refiere a la precarización del trabajo en el capitalismo actual.

Por otra parte, Antunes (2018) afirma que los cambios en el mundo del trabajo a partir de la influencia de las TICs, más que decretar el fin del trabajo han llevado a un crecimiento exponencial del nuevo proletariado de servicios. Además, el proceso de trabajo con las TICs combina técnicas fordistas de control del trabajo con estrategias de involucramiento de los trabajadores al estilo de la flexibilidad toyotista. Estos nuevos y complejos mecanismos incentivan el ejercicio de una subjetividad marcada por la inautenticidad, en la que el estímulo para el ejercicio del trabajo está conformado por los intereses de

las empresas, y excluye cualquier elemento que entre en conflicto con el ideario del lucro y la productividad. Por lo tanto, es un ejemplo de subjetivismo antiolecolectivo y antisindical.

En el contexto latinoamericano se ha desarrollado una larga tradición de estudios de los modelos laborales flexibles, informales y “no clásicos” que han analizado la forma que han tenido estas tendencias globales del mundo del trabajo en la región. En este marco, De la Garza y Neffa hablan del desarrollo de un modelo que denominan *toyotismo precario*, el cual se distingue por la “incorporación desigual de tecnología; la intensificación del trabajo mediante la polivalencia; bajos salarios; horarios y jornadas de trabajo extensas; tercerizaciones; y su síntesis, la alta rotación laboral” (Marrero, 2014: 64).

En el libro “Capitalismo de plataformas”, Srnicek (2018) presenta una historia económica de las plataformas y de la economía digital (enfocándose en los últimos 50 años), tomando a las empresas de tecnología como el actor económico central, y analizándolas a la luz de los límites que la necesidad de obtener ganancias impone a su acción. De esta manera, permite situar el surgimiento de las plataformas en el marco del proceso de reestructuración del régimen de acumulación descripto previamente.

Si bien la plataforma surge como un modelo novedoso, su desarrollo se inscribe también en tendencias de largo plazo. Srnicek coincide con Harvey y Antunes en que los 70’ generaron un gran cambio en las condiciones generales del capitalismo, alejándose del empleo seguro y de los gigantes industriales y acercándose hacia el trabajo flexible y los modelos austeros de negocios. La producción “justo a tiempo” y la tercerización son tendencias que vienen desde los 70’ y que se intensifican en las plataformas. Por otra parte, las bases económicas de la actual revolución tecnológica se sentaron en los 90’, cuando las finanzas crearon una burbuja de inversiones en la industria del internet. Por último, en un contexto de bajas tasas de interés impuestas por los bancos centrales, los inversores en busca de mayores retornos han tenido que dirigirse hacia sectores más riesgosos (como compañías de tecnología no rentables o no puestas a prueba). En este contexto el capitalismo del siglo XXI “se volcó hacia los datos como un modo de mantener el crecimiento económico y la vitalidad” (2018, p.13). Srnicek define las plataformas como un nuevo tipo de empresa que se caracteriza por brindar la infraestructura (material y digital) para intermediar entre diferentes grupos usuarios, por desplegar tendencias monopólicas impulsadas por los efectos de red (su valor aumenta en proporción al número de usuarios) y fundamentalmente por simplificar el registro y el almacenamiento de datos. En su posición de intermediarias, pueden conocer directamente las preferencias de sus usuarios así como controlar a los trabajadores. Hoy en día este modelo domina el capitalismo de altos y medianos ingresos, y Srnicek sugiere que esta tendencia va a continuar.

Srnicek ubica a las plataformas de reparto de bienes dentro de una categoría que denomina plataformas austeras. Éstas intentan reducir al mínimo los activos de los que son propietarias y obtener ganancias mediante el traslado de costos a los trabajadores y la baja de salarios. Además de las tendencias de largo plazo ya mencionadas, el surgimiento de estas plataformas se vincula a la existencia de un

excedente de población cada vez más desesperado (post-2008), que proporcionó un suministro considerable de trabajadores mal pagos y no calificados. Esto ratificaría las observaciones de Harvey sobre el vínculo entre desempleo y deterioro de las condiciones laborales que caracterizaría al régimen de acumulación flexible. Además de cargar con los costos (de transporte y de seguridad social, por ejemplo), el trabajo de los repartidores encaja dentro de la definición de Reygadas (2011) de trabajo precario, la cual se basa en cuatro dimensiones: inestabilidad en el empleo, desprotección e incumplimiento de los derechos laborales, deficiencias en la seguridad social y en las prestaciones asociadas al trabajo y, por último, bajos salarios.

Es evidente que las plataformas de reparto se basan en un régimen laboral que escapa a las regulaciones laborales tradicionales. Por lo tanto, para el análisis de la situación de estos trabajadores se considerará el concepto de De la Garza (2011c) de “trabajo no clásico”. El concepto de trabajo clásico no refiere a los trabajos mayoritarios en la población ocupada, sino a aquellos que han sido considerados en la teorización e investigación empírica como la línea principal de evolución del trabajo (industrial, fordista, estable, regulado, asalariado). Durante casi todo el siglo XX los estudios del trabajo se enfocaron en los actores colectivos vinculados con este tipo de trabajos. El trabajo interactivo y los trabajos que requieren del cliente para que este reciba el servicio son ejemplos de trabajos no clásicos. El foco en los trabajos no clásicos pone en el centro la subjetividad de los actores laborales, los cuales incluyen no solo al empresario-manager y al trabajador sino también al cliente, el cual puede realizar distintas tareas que varían desde el control sobre el proceso de trabajo a la participación en la generación del producto. Además, pueden implicar la ausencia de un espacio y tiempo de trabajo definidos. A un concepto ampliado de trabajo debe seguir otro de sujetos laborales ampliados: esto implica considerar la posibilidad de que los sujetos se constituyan en territorios y tiempos no laborales, y no exclusivamente a partir de la experiencia, organización y demandas vinculadas a la relación capital-trabajo.

### **Controles y resistencias en el proceso de trabajo**

Para abordar el estudio la actividad laboral de los repartidores, se recogen aquí los aportes de la Teoría del Proceso de Trabajo (en adelante TPT). La TPT es una teoría enfocada en el análisis de “las relaciones laborales que se despliegan en los lugares de trabajo: en particular, sobre los diversos regímenes laborales, mecanismos de control y prácticas de resistencia que se han desarrollado a propósito de las transformaciones en la organización capitalista de la producción y del trabajo” (Castillo y Ratto, 2018, p. 6). Ésta ha dado lugar a grandes debates y sufrido importantes transformaciones a lo largo de varias “olas de discusión”, a partir de las cuales han emergido una serie de postulados centrales que se conocen como “el núcleo” de la TPT (Thompson, 2010). Las principales críticas y aportes de cada una de estas olas son resumidas por De la Garza (2011), Smith (2015) y Castillo y Ratto (2018).



Uno de los presupuestos fundamentales de la TPT es la idea de que el conflicto latente es intrínseco a las relaciones laborales capitalistas. En el lugar de trabajo, los empleadores y gerentes son presionados a buscar la maximización de las ganancias a través del abaratamiento de los costos de producción (entre ellos la fuerza de trabajo), lo cual inevitablemente lleva al conflicto con los trabajadores. El conflicto está a la base de las relaciones entre empleadores y empleados como un antagonismo estructurado de intereses, independiente de las actitudes subjetivas de las partes (Castillo y Ratto 2018, Smith 2015).

Otra de las ideas clave de la TPT es que los empleadores están forzados a desplegar estrategias de control para asegurar la conversión de la fuerza de trabajo en trabajo, y por lo tanto en beneficios. Sin embargo, el control siempre es contestable por parte de los trabajadores. A esto se suma el carácter colectivo del trabajo, el cual deja abierta la posibilidad del surgimiento de prácticas de solidaridad entre los trabajadores (Atzeni, 2010). A causa de la existencia de estos márgenes de indeterminación que escapan a los controles del capital, la “frontera de control” es siempre susceptible de ser cuestionada tanto por los trabajadores como por el management.

La TPT ha dedicado particular atención al estudio de los mecanismos de control en el trabajo. Se considera que las distintas formas de control (directo, técnico, burocrático, normativo) tienden a presentarse de manera combinada. A su vez, la TPT ha estudiado las respuestas de los trabajadores al control empresarial, las cuales pueden moverse entre distintos niveles de compromiso u hostilidad. Puesto que el control nunca puede ser perfecto, la TPT entiende desde un inicio a la resistencia como contraparte del control. Hodson la define como “cualquier acto individual, o de un grupo pequeño, destinado a mitigar demandas (o pretensiones) de la administración sobre los trabajadores o destinado a avanzar en las demandas de los trabajadores frente a la administración” (1995, p. 80). Castillo y Ratto mencionan tres pautas importantes para comprender las resistencias en el trabajo: “(1) la resistencia tiene probabilidades de ocurrencia según distintas variables externas relacionadas al lugar de trabajo (...), (2) las formas que adquiere la resistencia son posibilitadas y moldeadas por los procesos de trabajo particulares (...), y (3) que ciertas formas de control tiendan a generar ciertas formas de resistencia” (2018, p. 58). Woodcock (2017) destaca como un imperativo el estudio de las resistencias de los trabajadores y de sus potencialidades, dado que éstas son la base para el surgimiento de solidaridades y para la organización y acción colectiva de los trabajadores.

Mientras que la primera ola de teóricos del proceso de trabajo se había concentrado exclusivamente en la resistencia de los trabajadores al control, fue Burawoy (1982) quien propuso enfocarse en el hecho de que los trabajadores consienten a explotarse, aunque sea en contra de su propio beneficio. Tal como afirma De la Garza (2011a), el problema abordado por Burawoy es fundamentalmente el del poder y la dominación en el proceso productivo, cuyo estudio puede operacionalizarse a través del concepto de control.

En esta investigación los aportes de la TPT se han utilizado en particular para analizar las características de la actividad laboral de los repartidores, los mecanismos de control empleados por las plataformas y la forma en que los repartidores se adaptan o resisten a éstos, con el objetivo de comprender cómo estos elementos se relacionan con las posibilidades de identificación, organización y acción colectiva en el trabajo de reparto a través de plataformas.

Un aporte fundamental para el análisis del proceso de trabajo en la presente investigación es el de Gandini (2018), quien ha analizado la aplicación de conceptos clave de la TPT al caso de las plataformas, en particular las nociones de control, trabajo emocional y punto de producción. Por otra parte, estudios como el de Veen et al (2019) y Newlands (2021) han analizado en profundidad el control sobre el proceso de trabajo en el reparto de bienes a través de plataformas. Estos estudios evidencian cómo las plataformas buscan individualizar el proceso de trabajo, con el objetivo de limitar la interacción entre trabajadores. Sin embargo, al recurrir al control algorítmico las plataformas renuncian al control directo sobre la fuerza de trabajo, generándose de esta manera un margen de autonomía para los trabajadores.

### **Identidad colectiva**

Se ha señalado ya la importancia que pueden tener las resistencias de los trabajadores al control sobre el proceso de trabajo para el surgimiento de solidaridades y para su organización y acción colectiva. Sin embargo, si bien en la presente investigación se estudian las resistencias y sus implicancias para la acción colectiva, el principal foco del trabajo gira en torno al concepto de *identidad colectiva*. Por lo tanto, puede afirmarse que si bien esta investigación se para en los estudios del trabajo, también incorpora elementos de la sociología de los movimientos sociales y la acción colectiva, continuando con una tradición que cuenta ya con numerosos antecedentes en América Latina.

Esta decisión teórica parte de la constatación de que los lazos que unen a los repartidores se construyen en el ámbito de trabajo pero también lo trascienden. La enorme proporción de inmigrantes, por ejemplo, lleva a que la identificación nacional o entre migrantes sea un fuerte motivo de unión entre los repartidores. A su vez, en un contexto en el que ya está en marcha un proceso de organización colectiva, el interés está en tender puentes entre los elementos estructurales y las posibilidades y limitaciones de la organización y acción colectiva de los repartidores. Los estudios sobre movimientos sociales y acción colectiva contribuyen a capturar las instancias y las formas en que los sujetos construyen una identidad colectiva y a problematizar el vínculo entre identidad y acción colectiva también en el ámbito del trabajo. Melucci (1994) afirma que el problema de la acción colectiva puede abordarse a partir de un mismo método sin importar las características del sujeto colectivo, mientras que los trabajos compilados por De la Garza (2011a, 2011b) reafirman que estos dos campos pueden dialogar para así enriquecer el análisis de la constitución de sujetos colectivos en torno al trabajo.

Para comprender la relevancia del estudio de la construcción de una identidad colectiva entre los repartidores cabe partir de los aportes de Melucci. Melucci fue uno de los principales referentes de una vertiente de las teorías sobre movimientos sociales que, rompiendo con las interpretaciones tradicionales en el estudio de los procesos colectivos (funcionalistas y marxistas), inauguró una nueva perspectiva respecto al concepto de identidad. Melucci conceptualiza la identidad colectiva como “una definición interactiva y compartida, producida por varios individuos y que concierne a las orientaciones de acción y al ámbito de oportunidades y restricciones en el que tiene lugar la acción” (1994, p.172). Los actores actúan colectivamente porque son capaces de definirse a sí mismos y a sus relaciones con el ambiente. Sin embargo, esta definición no es lineal y no debe tomarse como un punto de partida, sino que debe estudiarse cómo se produce en la interacción, a través de la negociación y de la oposición de diferentes orientaciones. La centralidad de este proceso para Melucci es tal que considera que la capacidad de un individuo de involucrarse en una acción colectiva está estrechamente ligada a su capacidad para involucrarse en la definición de una identidad colectiva.

En la conceptualización de Melucci se encuentran algunos de los elementos fundamentales para un abordaje de la identidad laboral en su carácter dinámico, interactivo y continuamente negociado. Sin embargo, algunas de las críticas planteadas por De la Garza et al (2010) reflejan las posibles limitaciones que la definición de Melucci puede tener para el abordaje de los procesos de construcción identitaria en el trabajo no clásico. En primer lugar, los autores afirman que buscando evitar una posición estructuralista, Melucci acaba por basar su definición de identidad colectiva en “una valoración cognitiva por parte de los sujetos de lo que son ellos mismos así como de los medios y los fines en que tiene lugar su acción” (2010, p.27), dejando entrever un enfoque racionalista ampliado al plano colectivo. De la Garza et al afirman que si bien este tipo de análisis estratégico puede existir, lo más habitual es que se entremezcle con aspectos no cognitivos ni racionales y, por otro lado, “a veces esta capacidad racional de los sujetos ni siquiera está presente cuando se genera un sentido de pertenencia” (p. 23). Una última crítica de los autores es que este abordaje soslaya cuestiones referentes a disposiciones estructurales de tipo económico o político que pueden presionar en la conformación de grupo y en los procesos de identificación.

A partir de finales del siglo pasado surgen múltiples teorías que postulan que la flexibilidad laboral y la fluidez en las trayectorias ocupacionales conducirían a una pérdida de la identidad laboral (Gorz, 1982; Offe, 1996). De la Garza (2011b) afirma que gran parte de sus postulados se explica por la idealización del trabajo de oficio. Sin embargo, la identidad con el trabajo no puede reducirse a la identificación con la actividad concreta, sino que una segunda dimensión a considerar es la identidad de los trabajadores “con su comunidad de obreros y en sentido negativo, como los explotados, los alienados, los exprimidos con la intensificación del trabajo” (2011d, p. 321). De la Garza afirma que el trabajo como campo de creación de significados y de socialización puede dar lugar a la constitución de una identidad

con el trabajo, con la comunidad o con organizaciones. Los dos últimos niveles suelen estar asociados a la identificación colectiva de un peligro para el desempeño de su actividad.

De la Garza parte del principio de que determinadas estructuras presionan hacia la acción, pero no de un modo determinístico. Entre estructuras y acción median las formas de dar sentido, es decir, la interacción y las subjetividades. En el triángulo entre estructuras, subjetividades e interacciones pueden generarse tanto procesos de identificación como de fragmentación. La identidad no es, por lo tanto, una situación, “sino una construcción en la que intervienen estructuras que habría que descubrir, junto a subjetividades que habría que desentrañar, e interacciones, especificando entre quienes se da” (De la Garza, 2018, p. 162). Respecto a los factores estructurales que presionan a favor o en contra de la posibilidad de construir una identidad común, De la Garza destaca la importancia de analizar el proceso de trabajo, las características del mercado de trabajo y de la regulación laboral, y los factores reproductivos de la fuerza de trabajo.

Para De la Garza la identidad colectiva consiste en el “significado de pertenencia a un grupo social (...), pero esa pertenencia puede transcurrir por la identificación grupal o social con objetos, ideas, grupos sociales, interacciones, estructuras, del pasado, del presente o imaginadas en el futuro” (2013, p. 11). A su vez, las identidades no existen en sí, sino que siempre están dirigidas hacia algo, como por ejemplo el trabajo, la familia, etc. Una de sus ideas fundamentales es que dado que los roles sociales no pueden nunca separarse perfectamente, sobre la identidad en un determinado ámbito (por ejemplo el trabajo) pueden influir en mayor o menor medida las relaciones, estructuras y significados de otros ámbitos (2011d).

Por otra parte, De la Garza destaca que la construcción colectiva de significados implica poner en juego determinados códigos de la cultura que sirven para asignar significados a determinadas circunstancias. Éstos pueden ser de tipo cognitivo, emotivo, moral o estético. La identidad es una configuración de códigos que permite dar sentido de pertenencia. Esta configuración de códigos se basa en relaciones más duras o laxas entre éstos y no constituye un sistema coherente, sino que la contradicción entre códigos existe y es aceptada en cuanto tal. Observamos que De la Garza profundiza en la influencia de los aspectos emotivos y estéticos en la construcción identitaria en relación a Melucci. Otra de las diferencias con Melucci es que De la Garza enfatiza en que en muchos casos la acción colectiva puede darse en ausencia de identidades colectivas previas, y funcionar como un catalizador para el surgimiento de las mismas. Los planteos de De la Garza resultan de gran utilidad para analizar los procesos de construcción de identidades en el ámbito del trabajo y, particularmente, en un trabajo flexible y desterritorializado como lo es el de los repartidores.

## Emprendedurismo

En este apartado vinculado al concepto de identidad colectiva cabe incorporar los aportes de Serrano Pascual y Fernández Rodríguez (2018), quienes analizan el concepto de emprendedurismo. Esto tiene particular relevancia en un contexto como el latinoamericano, en el que a partir de la década de los 90' el microempresariado y el empleo marginal por cuenta propia han emergido como unas de las principales estrategias de adaptación de los trabajadores a las consecuencias económicas de la transformación neoliberal (Portes y Hoffman, 2003). Los autores identifican el surgimiento de un nuevo modelo cultural, una de cuyas principales características es la colonización de los imaginarios por parte de la metáfora del emprendimiento. Serrano y Fernández destacan que los conceptos tienen carácter performativo, es decir, “integran perspectivas acerca de cómo relacionarnos con los objetos sociales” (2018, p. 210). La articulación del concepto de emprendimiento en el sentido común funciona como vehículo de ciertas relaciones políticas: no solo implica la construcción de un modelo virtuoso del hombre empresarial, sino que promueve una concepción atomizadora y psicologizante de la realidad social y laboral. La imposición de este imaginario constituye, por lo tanto, una forma de dominación y disciplinamiento, que convierte “a la aspiración a la autonomía y a la libertad en territorios estratégicos de control social, y a la subjetividad del trabajador en el principal espacio de intervención política” (p. 209).

Los autores afirman que el concepto de emprendedurismo tiene una naturaleza deconstructora, puesto que cuestiona las instituciones con las que se ha regulado el trabajo durante el siglo XX. Por otra parte, destacan que este nuevo modelo cultural se basa en una épica romántica del emprendedor que convierte al desempleo en expresión de una mentalidad inadecuada. Al igual que Antunes, Serrano y Fernández destacan cómo el nuevo modelo de producción busca la adhesión total de los trabajadores al proyecto del capital. En esta línea de análisis, hacen también referencia a una “cultura emprendedora” que “vehicula una serie de valores a los que se supone todo sujeto tendría que aspirar: autonomía, autoeficacia, voluntarismo moral, coraje, autorresponsabilidad”. Esta disputa por el control social se libra en la subjetividad del trabajador.

Las aplicaciones digitales legitiman su vínculo con los repartidores en el discurso del emprendimiento. Más allá de su contratación bajo el régimen de trabajadores independientes (es decir, *emprendedores*), estas compañías reivindican los valores de la cultura emprendedora (autonomía, coraje, autorresponsabilidad). Por lo tanto, el análisis de los discursos emprendeduristas entre los repartidores es clave para el estudio de las posibilidades de conformación de una identidad colectiva.

## Usos del espacio urbano

Por último, el estudio de la construcción de significados en un trabajo no clásico y desterritorializado como el de los repartidores requiere de un análisis detenido de sus usos del espacio urbano. Tal como afirma De Certeau (2000, p. 110), “si es cierto que un orden espacial organiza un conjunto de posibilidades (por ejemplo, mediante un sitio donde se puede circular) y de prohibiciones (por ejemplo, a consecuencia del muro que impide avanzar), el caminante actualiza algunas de ellas”. El espacio urbano determina las posibilidades de acción de los repartidores, a la vez que es actualizado por ellos a través de la resignificación de distintos espacios que se constituyen como lugares de descanso y de socialización entre repartidores.

Henry Lefebvre propone analizar el vínculo entre espacio y modo de producción como una relación dialéctica. Por otra parte, afirma que el espacio no debe concebirse como neutral, porque “interviene en la producción en sí misma: organización del trabajo productivo, (...), redes de distribución de los productos, etc.” (2013, p. 56). El concepto de espacio se dialectiza en cuanto soporte de relaciones económicas y sociales. De esta forma, se vincula la praxis a la perpetuación y a la transformación del espacio material.

En relación con esta cuestión, Gemma Newlands (2021) ha analizado las limitaciones del control algorítmico en las plataformas de reparto. A partir del concepto de tríada espacial de Lefebvre, Newlands observa que al depender excesivamente del “espacio concebido” generado a través del control algorítmico, y al ignorar la realidad percibida y vivida por los trabajadores, las plataformas limitan su conocimiento organizacional. En lugar de capturar de manera holística la realidad del trabajo de reparto, las plataformas solo perciben datos cuantificables. El conocimiento sobre el que erigen sus sistemas de control está sujeto a una “disonancia cartográfica”, es decir, a una brecha entre la representación digital del paisaje y la “realidad”. La dependencia excesiva de los métodos de control algorítmico implica un riesgo para las empresas, dado que las brechas entre la realidad inmaterial capturada por los algoritmos y la experiencia vivida por los trabajadores genera espacios de resistencia y de reapropiación. De acuerdo con Lefebvre, la reapropiación del espacio refiere al fenómeno por el cual sujetos desempoderados modifican o imponen sus ideales y formas de organización sobre el espacio que les es provisto. Son éstos los espacios donde radica el mayor potencial para la construcción de una identidad colectiva, pues ésta, tal como señalan De la Garza y Melucci, se construye en la interacción entre los sujetos.

## Antecedentes

Las principales investigaciones sobre la economía digital y sobre la acción colectiva de sus trabajadores han surgido de la academia europea, y en particular a partir de algunos organismos internacionales como la OIT, la UE y el ETUI (European Trade Union Institute). Los trabajos de De Stefano (2016) y de Berg *et al* (2018), publicados por la OIT, son de gran utilidad para definir con precisión las características de las distintas formas de economía digital. Por otra parte, Johnston y Land-Kazlauskas (2018) resumen las múltiples formas de organización colectiva que han puesto en práctica los trabajadores de la gig-economy en Europa, ya sea en relación con los sindicatos tradicionales, en forma de organizaciones autónomas, cooperativas, foros online, etc. Por otra parte Vandaele (2018), desde el ETUI, estudia el potencial de organización y de negociación colectiva de los trabajadores de la economía digital en función de sus recursos de poder, concluyendo que si bien los trabajadores de la gig-economy cuentan en general con escasos recursos de poder, los trabajadores del sector de delivery constituyen una excepción a causa de su coexistencia espacial, su importancia en la cadena de distribución y del desempeño de una tarea fundamental como es la interacción cara a cara con el cliente. En esta línea de estudio, Fieseler *et al* (2017) y Lee *et al* (2015) analizan las relaciones de poder entre aplicaciones, proveedores y clientes en términos de asimetrías de información y control algorítmico.

En otra línea de análisis algunos autores analizan los vínculos entre la flexibilidad laboral y la acción colectiva de los trabajadores. Jansen *et al* (2014) analizan la relación entre la flexibilidad laboral y la participación en huelgas, y concluyen que no cuentan con evidencia que sustente la hipótesis de que la flexibilidad laboral genera una disminución en la voluntad de participar en huelgas, si bien sí pareciera debilitar otros factores de movilización, como la participación en sindicatos. Sin embargo, Vandaele *et al* (2019) concluyen para el caso de los repartidores de Deliveroo en Bélgica que no se observan diferencias en las actitudes hacia los sindicatos entre estos trabajadores y el resto de los trabajadores de su edad.

Newlands *et al* (2018) busca llenar el vacío existente acerca de la identificación ocupacional y el deseo de participar en acciones colectivas de los trabajadores de la economía colaborativa. Sin embargo, su estudio se enfoca en trabajadores de Airbnb, Uber y BlaBlaCar, por lo cual los resultados del estudio no son fácilmente extrapolables a los repartidores. En un trabajo más reciente, Newlands (2021) ha estudiado desde una perspectiva lefebvriana las distintas formas de control de la fuerza de trabajo que caracterizan el trabajo de reparto de comida a través de plataformas digitales, con especial énfasis en las implicancias que tiene el control algorítmico y la concepción abstracta del espacio en el trabajo de los repartidores. En relación a este estudio resultan pertinentes los trabajos de Kidder (2008) acerca de los trabajadores de mensajería en bicicleta en distintas ciudades de Estados Unidos. Kidder aborda la relación dialéctica entre los mensajeros y el espacio urbano, y la forma en que esta relación influye en la elaboración de una identidad anclada en sentimientos de intrepidez y en el uso del espacio físico.

En otra línea de estudios, cabe mencionar los estudios de Hunt *et al* (2018) que muestran cómo la gig-economy puede contribuir a la inserción laboral y social de inmigrantes en situaciones de extrema vulnerabilidad. En un escenario de intensificación de la llegada de inmigrantes al país, el estudio del vínculo entre inmigrantes y aplicaciones de delivery de comida puede contribuir a la comprensión del rol que desempeñan estas formas de trabajo en la inclusión social de los inmigrantes.

Un antecedente de gran relevancia es el trabajo de Tassinari y Maccarrone (2020) que compara la emergencia de formas de solidaridad en el trabajo entre repartidores de plataformas en Italia e Inglaterra. A partir del estudio del proceso de trabajo y apoyados en la perspectiva teórica de Atzeni (2010), entre otros, los autores buscan describir y analizar las distintas formas de solidaridad activa que emergen entre los repartidores. Uno de los principales aportes de esta perspectiva es que permite ir más allá de la acción sindical, identificando acciones solidarias que implican distintos niveles de visibilidad y coordinación. Además, si bien no es la categoría central, los autores destacan la importancia del desarrollo de una identidad colectiva como trabajadores de plataforma para la emergencia de formas activas de solidaridad. En una línea similar, Waters y Woodcock (2017) analizan el caso de Deliveroo en Londres desde una perspectiva etnográfica. Otro antecedente relevante es el de Veen et al (2019), quienes analizan el control en el proceso de trabajo y las respuestas de los repartidores de plataforma en Australia. Sin embargo, en este caso no se observaron acciones colectivas de los trabajadores. Los autores explican esto a partir de la condición migrante de la mayoría de los trabajadores y del contexto político-económico australiano.

En el contexto latinoamericano, los estudios sobre trabajo en plataformas digitales se inscriben en los estudios de los modelos laborales flexibles, informales y “no clásicos”. Los trabajos compilados por De la Garza (2011a, 2011b) sobre trabajo no clásico, organización y acción colectiva constituyen antecedentes fundamentales para comprender las tendencias más recientes en el sector de servicios, y evidencian las posibilidades de identificación que surgen para los trabajadores en estos contextos.

En lo que refiere directamente al estudio de las plataformas digitales de reparto de bienes, un antecedente fundamental es la reciente compilación de la Fundación Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) de trabajos sobre precarización laboral en plataformas en América Latina (Hidalgo y Salazar, 2020). Ésta contiene numerosas investigaciones que abordan la cuestión del trabajo de plataformas desde diversas perspectivas. Por ejemplo, Morales Muñoz (2020) analiza de qué maneras el discurso de las apps y la infraestructura del punto de producción buscan despertar en los repartidores una mentalidad emprendedurista, la cual se ve reforzada a su vez por elementos estructurales del contexto laboral chileno. Salazar e Hidalgo (2020) profundizan en el análisis de la forma en que a través del proceso de trabajo se busca individualizar la experiencia de los repartidores. Jaramillo-Molina (2020), por su parte, concluye a partir de una encuesta realizada a repartidores que para la mayoría de éstos el trabajo de reparto es su actividad principal, si bien sus ingresos promedio están por debajo del salario mínimo.



Pasando a la región rioplatense, en Argentina se verifica un mayor desarrollo de esta cuestión que en el Uruguay. El inicio del estudio de esta temática desde el área social partió desde las perspectivas del Derecho (González Cao, 2018; Scasserra, 2019a) y de la economía (Cingolani, 2016). La cuestión de los trabajadores de delivery a través de plataformas se ha situado en la agenda pública y en los medios en Argentina fundamentalmente a partir de que en julio de 2018 los trabajadores de Rappi realizaran una huelga en reclamo por mejores salarios y por garantías de seguridad social, creando a continuación una organización de repartidores de plataformas. La situación de los repartidores de plataformas en Argentina ha sido estudiada desde la sociología por Negri (2019, 2020) y Del Bono (2019), quienes han analizado el proceso de trabajo y la organización de los trabajadores. Negri ha estudiado la emergencia de formas de solidaridad activa entre los repartidores de plataformas en Buenos Aires, que se consolidó en la constitución de la Asociación de Personal de Plataformas. A su vez, este caso ha sido abordado de maneras muy creativas desde el periodismo: la Revista Anfibia cuenta con una serie audiovisual en la cual se aborda el problema de la precariedad laboral en la economía de plataformas. Además, uno de sus periodistas trabajó durante una semana en Rappi para luego transmitir su experiencia (Gullo, S/F). Por otra parte, cabe destacar el trabajo de Scasserra (2019b), que aborda las distintas dimensiones de la precariedad en el trabajo a través de plataformas. Scasserra destaca que la imagen del emprendedor encubre relaciones de dependencia y vínculos precarios, y se enfoca en cómo funciona el control de la fuerza de trabajo a través de los algoritmos, cuestionando su aparente neutralidad, y finalmente elaborando una serie de propuestas para hacer de las plataformas un espacio de trabajo más justo.

Pasando finalmente al ámbito nacional, en Uruguay no se conocen abordajes del trabajo de plataformas desde la sociología. Sin embargo, la cuestión ha cobrado una creciente presencia en los medios de prensa y ha sido abordada extensamente desde el Derecho laboral a partir de la llegada de Uber al Uruguay a fines de 2015, la cual marcó el inicio de una intensa producción acerca de las formas legales que deberían tomar estas relaciones laborales. Numerosos trabajos se enfocan en el debate sobre la regulación legal de la economía digital (Gauthier, 2015; Vargas Coytinho, 2016; Pérez Novaro, 2016; Facal, 2016; Ramírez Arrieta, 2017). Otros estudios se dedican al debate acerca de si la relación entre trabajadores y aplicaciones ha de considerarse como un vínculo de subordinación o de autonomía (Gauthier, 2017a, 2017b; Bervejillo, 2016). En otro ámbito de estudios, se destaca el trabajo de los economistas Fernández, Palacio y Rivas (2017) que se dedicaron a caracterizar el modelo de trabajo de tres aplicaciones digitales (Uber, Airbnb y TuTasa) haciendo foco en sus elementos innovadores.

Esto no implica, sin embargo, que no haya antecedentes relevantes en la sociología uruguaya para abordar el problema en cuestión, dado que como ya se mencionó el trabajo de plataformas se inscribe en un proceso que afecta a la región desde las últimas décadas del siglo XX, es decir, la desindustrialización en favor de una nueva economía de servicios. Quiñones, Acosta y Barros (2006) estudian las estrategias adoptadas por los sindicatos en el marco de este proceso para fomentar la participación y la actividad

sindical en general. En esta línea de trabajo, Marrero (2014) estudió específicamente cómo afectan los cambios en el modelo productivo y particularmente la flexibilización a la praxis sindical en FUECYS (Federación Uruguaya de Empleados de Comercio y Servicios), federación de la cual forma parte actualmente el SINUREP. Marrero afirma que el desarrollo del toyotismo precario en el sector de servicios afecta la praxis sindical de FUECYS dificultando su organización y su actividad en general.

En conclusión, se observa que particularmente a partir de estudios generados en el marco del ETUI, la UE, la OIT y otras organizaciones internacionales, en los últimos años ha proliferado la producción sobre la economía digital y en particular sobre el potencial de sus trabajadores de dar forma a acciones colectivas. Las plataformas de reparto comenzaron a operar antes en Europa que en nuestra región, lo cual podría influir en el mayor desarrollo que ha tenido su estudio a nivel europeo. Glovo comenzó a operar en España en 2015 y UberEats en Inglaterra en 2016, por ejemplo. Mientras tanto, el arribo masivo de plataformas de reparto al Uruguay se dio recién en 2018, con la llegada casi simultánea de Rappi, Glovo y UberEats. PedidosYa operaba en el país desde 2014, pero solo en 2018 se adaptó al modelo de plataforma austera que caracteriza al resto de las plataformas mencionadas.

En los estudios europeos el foco se ha ubicado mayoritariamente en el vínculo de los repartidores con los sindicatos, en su dependencia de la remuneración brindada por las aplicaciones y en su nivel de compromiso con el trabajo, entre otros factores estructurales que condicionan la organización colectiva de los trabajadores de delivery. En los últimos años distintos autores han profundizado en el análisis del proceso de trabajo en el reparto de comida a través de plataformas y las correspondientes resistencias y eventuales acciones colectivas de los trabajadores (Tassinari y Maccarone, 2020; Veen et al, 2019; Waters y Woodcock, 2017). Sin embargo, ninguno de estos trabajos parte desde una perspectiva cualitativa que se centre en el análisis de la construcción de una identidad colectiva y de marcos de percepción comunes entre los trabajadores y en su vínculo con la acción colectiva. Este trabajo pretende ser una contribución en ese sentido.

## **Problema de investigación**

En el marco de los estudios de la economía bajo demanda, se buscará estudiar los procesos de construcción de significados en torno al trabajo entre los trabajadores del sector de delivery a través de plataformas digitales (actualmente PedidosYa y Rappi) en la ciudad de Montevideo y las formas que adopta su organización y movilización. Las siguientes preguntas guiarán la investigación: ¿Es posible hablar de la construcción de una identidad colectiva entre los trabajadores de delivery a través de plataformas digitales? ¿Qué características tiene? ¿Cómo se relaciona con sus procesos de organización y movilización?

La construcción de una identidad colectiva, si bien no constituye necesariamente un prerequisite, influye positivamente en las posibilidades de organización y de acción colectiva de los grupos sociales. De la Garza evidencia la posibilidad de construir identidades con el trabajo, con la comunidad de trabajadores o con organizaciones laborales incluso entre los trabajadores no clásicos, permitiendo abordar la cuestión de la identidad para el trabajo sin restringirse a la identidad con la actividad laboral en sí e incluyendo otras dimensiones de las relaciones laborales y otros mundos de vida.

A su vez, de acuerdo con De la Garza las estructuras presionan ya sea a la conformación de identidades o a la fragmentación en el trabajo. En esto radica la importancia de analizar el proceso de trabajo, la regulación y las características del mercado de trabajo. Sin embargo, el vínculo entre estructuras y subjetividad no es de determinación sino de conformación de un espacio viable de significaciones, por lo que los significados construidos en torno al trabajo debe analizarse en cada caso concreto.

Una de las características de los trabajos no clásicos es la desterritorialización. Sin embargo, a diferencia de otros trabajos a través de aplicaciones en los que la desterritorialización implica la desconexión entre los trabajadores, el trabajo de los repartidores se desarrolla offline, en el espacio público. Éste es indisociable de la actividad laboral de estos trabajadores. En este caso, por lo tanto, corresponde hablar más bien de una *reterritorialización* del trabajo. El estudio del uso que hacen del espacio público los trabajadores puede contribuir al análisis de la constitución de una identidad colectiva.

A partir del surgimiento de un nuevo modelo laboral tras la llegada de la economía bajo demanda vía apps a Uruguay, se buscará analizar en primer lugar los procesos de construcción de significados en torno al trabajo entre los repartidores a través de plataformas digitales. Por otra parte, se buscará indagar acerca de los distintos elementos estructurales que presionan este proceso. De esta manera se pretende analizar en qué forma la construcción de significados en torno al trabajo -y en particular la constitución de una identidad colectiva- se vinculan con la organización y la acción colectiva de los repartidores y con las distintas formas que éstas adquieren.

## **Objetivos**

### **Objetivo general:**

- Indagar sobre la construcción de una identidad colectiva en torno al trabajo entre los repartidores de plataformas en Montevideo entre los años 2018 y 2021

### **Objetivos específicos:**

- Describir el mercado de trabajo, la regulación y el proceso de trabajo del reparto a través de plataformas digitales en el período definido, haciendo énfasis en el control de las plataformas y en las resistencias de los trabajadores

- Analizar los significados que construyen los trabajadores en torno al trabajo.
- Describir los procesos de organización y acción colectiva de los repartidores de plataformas
- Problematizar las relaciones entre identidad y acción colectiva a partir del caso de los delivery

## **Metodología**

### **Estrategia de investigación.**

En relación a lo planteado anteriormente se considera que un diseño cualitativo resulta el más apropiado para el abordaje del presente problema de investigación. La investigación cualitativa se interesa por la forma en que el mundo es comprendido, experimentado y producido por los sujetos (Vasilachis, 2006), buscando dar cuenta de la “definición de la situación” que realizan los actores y del sentido que tiene un determinado fenómeno para ellos (Supervielle, 2015). Además, emplea métodos de análisis y explicación flexibles al contexto en el que los datos son producidos, permitiendo así situarse en la práctica real de los sujetos. A su vez, las características propias del objeto de estudio a investigar (en particular su novedad y la ausencia de abordajes sociológicos desde la perspectiva aquí propuesta) requieren de un diseño de investigación flexible (Mendizábal, 2006).

La presente investigación constituye un estudio de caso. Yin (2017) define el estudio de caso como un método de investigación empírica que investiga fenómenos contemporáneos en profundidad y en su contexto real, en especial cuando las fronteras entre el fenómeno y su contexto pueden ser borrosas. Los estudios de caso se benefician del desarrollo de proposiciones teóricas que guíen el diseño, el trabajo de campo y el análisis, y además se apoyan en múltiples técnicas que convergen en una triangulación de los datos obtenidos. Un caso “es un objeto de estudio con unas fronteras más o menos claras que se analiza en su contexto y que se considera relevante bien sea para comprobar, ilustrar o construir una teoría o una parte de ella, bien sea por su valor intrínseco” (Coller, 2005, p. 29). Cualquier objeto o proceso de naturaleza social puede construirse como un caso. El caso en torno al cual girará esta investigación es el proceso de construcción de significados en torno al trabajo de los repartidores vía plataformas digitales en la ciudad de Montevideo, entre 2018 y 2021.

El presente caso fue construido como un caso intrínseco. En Montevideo coexisten repartidores de plataformas contratados como trabajadores independientes con repartidores contratados como empleados formales. En este contexto, surgió un sindicato que nuclea a ambas categorías de trabajadores de plataformas junto a repartidores tradicionales, lo cual constituye un fenómeno excepcional en la región. Esta investigación pretende aportar a la comprensión de este proceso singular a través del análisis de la

construcción de significados en torno al trabajo entre los repartidores, partiendo de la premisa de que el estudio de la construcción de un sentido de pertenencia y de identidades colectivas es fundamental para comprender las posibilidades de acción colectiva de los trabajadores. Por último, este es un estudio de caso único y contemporáneo, es decir, que se centra en el análisis de fenómenos que tienen lugar mientras se desarrolla la investigación.

## **Dimensiones**

Las dimensiones del problema de investigación constituyen el nexo fundamental entre los objetivos de la investigación y la metodología que servirá a ponerlos en práctica. Para el primer objetivo específico (OE), mercado de trabajo, regulación y proceso de trabajo constituyen cada uno una dimensión. Para el segundo OE las dimensiones a analizar son la subjetividad de los trabajadores, sus interacciones, y las tres dimensiones de la identidad señaladas por De la Garza: con el trabajo, con la comunidad y con las organizaciones. Los procesos de organización y, por otra parte, la acción colectiva, serán las dimensiones guía del tercer OE. Por último, las dos dimensiones que dan forma al cuarto OE son el vínculo entre precariedad y acción colectiva y la tensión entre tendencias individualistas y colectivistas en el trabajo de los repartidores. En los anexos (Tabla 1) se adjunta un cuadro que sistematiza la relación entre objetivos generales, específicos, dimensiones, subdimensiones y técnicas de investigación.

## **Técnicas**

Con el objetivo de abordar las distintas dimensiones del objeto de estudio en su especificidad, se siguió una estrategia de triangulación, combinando la etnografía con la entrevista en profundidad y el análisis documental. Según Restrepo, un estudio etnográfico busca “describir contextualmente las relaciones complejas entre prácticas y significados para unas personas concretas sobre algo en particular” (2016, p.16). El etnógrafo participa abiertamente o de manera encubierta de la vida cotidiana de las personas durante un tiempo relativamente extenso. La observación participante es la técnica de investigación fundamental de las estrategias etnográficas. Guber (2001, p.57) la define como “observar sistemática y controladamente todo lo que acontece en torno del investigador y participar en una o varias actividades de la población”. Además, la observación participante está ligada a la realización de entrevistas conversacionales informales, en las cuales las preguntas surgen y se realizan en el curso natural de la interacción (Vallés, 1999). El hecho de participar de las actividades cotidianas de los repartidores contribuyó a la comprensión de algunas de las dimensiones fundamentales de su vínculo con el trabajo, porque no solo permitió obtener conocimiento directo de la experiencia laboral, sino entablar

un vínculo más horizontal con los trabajadores. Tal como afirma Kidder (2008), el uso de la observación participante permite la obtención de información a través de vías menos invasivas que la entrevista, como lo son los momentos de discusión informales o las preguntas hechas durante la actividad laboral. Esta técnica permitió conocer directamente la organización del trabajo, el uso del espacio urbano y las condiciones laborales, así como la cuestión más general de la construcción de significados en torno al trabajo entre los repartidores, para la cual se complementa con otras técnicas de investigación.

Por otra parte, el uso de la técnica de entrevista en profundidad contribuye a la comprensión de la construcción de significados respecto al trabajo, la comunidad de trabajadores y las organizaciones de repartidores, además de aportar información respecto a las características del proceso de trabajo y en particular respecto al ejercicio del control en éste. La entrevista en profundidad es adecuada no solo para la reconstrucción de acciones pasadas, sino también para el estudio de representaciones sociales y de la construcción individual e intersubjetiva de significados en torno al trabajo entre los repartidores. La observación participante y la entrevista en profundidad se complementan en este estudio, puesto que mientras que la observación participante ofrece la posibilidad de acceder directamente a los escenarios donde se desarrolla el trabajo y a la interacción grupal, la entrevista en profundidad permite acceder a elementos que no suelen surgir en el discurso conversacional cotidiano.

Por último, el análisis documental es una técnica que ofrece amplias posibilidades y que permite enriquecer la información obtenida a través de las técnicas mencionadas previamente. En la presente investigación esta técnica se empleará fundamentalmente para analizar notas de prensa, comunicados emitidos por el SINUREP y publicaciones de redes sociales.

Tal como afirma Langley (2010), observación, análisis documental y entrevistas son técnicas complementarias. Desde una perspectiva temporal, la observación se ubica en el presente, los documentos en el pasado y las entrevistas son temporalmente versátiles. En términos de contenido, las observaciones son fundamentales para entender el desarrollo de relaciones sociales; los documentos son una fuente clave para reconstruir cronologías y suelen registrar argumentos y justificaciones; y las entrevistas permiten acceder a las vidas interiores de las personas: interpretaciones, sentimientos, creencias, etc.

### **Selección y muestreo. Contextos, casos y fechas en que se desarrolló la investigación.**

Para aplicar la técnica de observación participante trabajé como repartidor para la plataforma de reparto de bienes colombiana Rappi en la ciudad de Montevideo. La primera opción fue PedidosYa por tratarse de la empresa más grande y por contar tanto con trabajadores autónomos como con empleados formales, pero las dificultades para ingresar a esta empresa hicieron de Rappi la única opción posible. El

trabajo se llevó a cabo en bicicleta por no contar con una motocicleta, durante un período de 4 meses, desde fines de julio hasta el mes de noviembre de 2020. En general el trabajo se desarrolló en las noches los fines de semana y alternando mediodías y noches entre semana.

Las entrevistas en profundidad se desarrollaron entre los meses de octubre y diciembre. Se buscó desfazar el inicio de las entrevistas del trabajo etnográfico con el objetivo de aprovechar los primeros hallazgos para mejorar las pautas de entrevistas. Se realizaron algunas modificaciones a la pauta (Anexos) luego de la primera entrevista a partir de la lectura del trabajo de Negri (2020). En lo que refiere a la selección de los entrevistados, el criterio fundamental fue la garantía de la heterogeneidad de la muestra (Vallés, 1999). Ésta se basó en un conjunto de variables consideradas relevantes para el análisis del problema de investigación, derivadas de la revisión de antecedentes. En primer lugar, se buscó entrevistar tanto a trabajadores sindicalizados como no sindicalizados, para analizar las construcciones de significados en torno al trabajo en estos distintos grupos. A su vez, sobre todo entre los sindicalizados se buscó entrevistar tanto empleados formales de PedidosYa como trabajadores autónomos. Por último, se buscó distinguir entre trabajadores uruguayos y migrantes, por tratarse este último de un grupo en el que las condiciones de precariedad laboral y de la vida en general se manifiestan en condiciones extremas.

Los entrevistados mencionados hasta ahora serían ejemplos de casos representativos, que brindarían información general poseída “por un número amplio de personas de una condición social o características sociodemográficas similares” (Vallés, 1999, p. 213). Más allá de estos entrevistados, se buscó entrevistar en calidad de entrevistados especiales a representantes del SINUREP, ya sea que éstos trabajen o no como repartidores de plataformas. Los entrevistados especiales son “voces autorizadas” que poseen información relevante porque ocupan una posición única en la comunidad, grupo o institución a estudiar (Vallés, op. cit.), y son posiblemente accesibles. En esta línea, se tuvo una conversación informal a fines de junio de 2020 con Andrés Palermo, presidente de Sinurep, en la que se trataron la situación actual del sindicato, su formación, principales demandas y el número actual de afiliados.

Durante el trabajo de campo se logró cumplir con los criterios muestrales establecidos en el diseño de la investigación, tal como se ilustra en Anexos (Tabla 2). En total se realizaron 11 entrevistas. Se entrevistaron 5 uruguayos, 2 venezolanos y 4 cubanos. A su vez, se entrevistaron repartidores de ambas empresas. Si bien los de Rappi están infrarrepresentados (3 contra 8), este desequilibrio se ve compensado por el trabajo etnográfico desarrollado en Rappi. A su vez, se logró entrevistar a 6 repartidores afiliados a SINUREP. De estos 6, 2 son trabajadores autónomos e inmigrantes. Por otra parte, se entrevistó a una mujer repartidora de PedidosYa, venezolana. En su momento el sexo no se contempló como una variable relevante para la conformación de la muestra por el amplio predominio de hombres entre los repartidores, pero sin dudas aporta a la representatividad de la muestra. De las 11 entrevistas realizadas, 2 se llevaron a cabo por vía telefónica por solicitud de los entrevistados, a causa de su escasa disponibilidad horaria. Sin embargo, el contacto inicial con los entrevistados se estableció durante el trabajo de campo.

Por último, las fuentes documentales provinieron principalmente de la revisión de la prensa escrita, digital, entrevistas radiales, publicaciones de SINUREP y documentos de organismos públicos. En el correr de la investigación se decidió incorporar el análisis de publicaciones en Facebook, por tratarse ésta de la principal vía de comunicación pública de SINUREP. Debido a la continua emergencia de nuevas fuentes el análisis de material documental se extendió hasta marzo de 2021.

## **Análisis de datos**

En esta investigación se llevó a cabo un análisis de contenidos cualitativo. El análisis de datos cualitativos consiste en “organizar, estructurar y presentar de forma inteligible la información obtenida, y a continuación, dotarla de sentido teórico” (Verd y Lozares, 2016, p.301). De acuerdo con Verd y Lozares, en el análisis cualitativo la identificación de patrones o regularidades en los datos y la reflexión teórica a partir de los mismos se desarrollan simultáneamente.

Si bien las categorías iniciales surgieron del conocimiento teórico acumulado, nuevos códigos y categorías emergieron del análisis de los datos a medida que se avanzó en el mismo, manteniéndose en todo momento un diálogo con el marco teórico. Para la organización, codificación y procesamiento de la información se utilizó el software de análisis de datos Atlas Ti. A su vez, se buscó en todo momento mantener una actitud reflexiva, situando la información obtenida en relación al proceso de investigación, a las técnicas empleadas y a los interlocutores.

## **Análisis**

### **Contexto general**

#### **La conformación del mercado de plataformas de reparto de bienes en Uruguay.**

Actualmente en Uruguay operan dos plataformas digitales de reparto de bienes: PedidosYa y Rappi. Glovo y Uber cesaron sus operaciones a principios de 2020. De acuerdo con Srnicek (2018), la rentabilidad de este tipo de plataformas está atada a la adquisición de una posición monopólica en sus mercados. Para el año 2018, cuando otras plataformas se instalaron en el país, el modelo de PedidosYa se basaba en la contratación de repartidores como empleados formales de la empresa. Las plataformas recién llegadas se basaban en el establecimiento de un vínculo laboral informal entre empresas y repartidores, quienes debían registrarse online para trabajar y recibían una remuneración a destajo. Este es el modelo



que sigue empleando Rappi. Una fuente de PedidosYa afirmó que “por el aumento de la informalidad y la competencia “desleal” que se generó optó por este nuevo sistema” (Riguetti, 6 de enero de 2021): desde mediados de 2018 exigen a los repartidores la constitución de una empresa unipersonal.

A través de sus unipersonales estos repartidores aportan al fondo jubilatorio, pero no tienen derecho “a ninguno de los beneficios de los que goza un trabajador, dígame aguinaldo, salario vacacional, (...) etc.” (Ojeda, 9 de marzo de 2021). Los trabajadores de Rappi, en contraste, carecen de cualquier tipo de seguridad social. Son, oficialmente, desempleados. La contracara de esto es que la constitución de una empresa unipersonal constituye una barrera burocrática y económica para acceder al trabajo que los repartidores de Rappi no deben enfrentar.

De los alrededor de 500 empleados formales que llegaron a trabajar en PedidosYa, la empresa conserva (como empleados) alrededor de 100. Las diferencias en el régimen de contratación de estos repartidores tienen grandes consecuencias en su proceso de trabajo e identidad. La estabilidad salarial y laboral en general implica que el ritmo de trabajo de los empleados es diferente del de los trabajadores autónomos. A su vez, en general los “fijos” comparten varios años de trabajo en común con sus compañeros. Se destaca también entre los fijos una proporción mayor de uruguayos, frente al gran número de inmigrantes que hay entre los trabajadores independientes.

El vínculo laboral entre Rappi y sus repartidores no está mediado de ninguna manera por instituciones estatales. Esto implica que la regulación de la actividad está determinada por Rappi, y por lo tanto puede variar en cualquier momento a discreción de la empresa. Esta distinción en el régimen de contratación -junto a las diferencias en la organización del tiempo de trabajo- explica que los repartidores de PedidosYa suelen trabajar en la empresa a tiempo completo, mientras que para muchos de los de Rappi el reparto es un trabajo secundario. Las implicaciones de esta diferencia fundamental en el significado del trabajo para los repartidores de cada empresa se verán a lo largo del análisis.

## **Oferta de fuerza de trabajo**

La crisis de 2008 impactó a las economías de todo el mundo, pero puede afirmarse que Uruguay no se encontró entre los países más golpeados a corto plazo. La masa de desempleados que Srnicek identifica en la raíz del surgimiento de las plataformas austeras se materializó con fuerza en Uruguay recién a partir de 2015, cuando la caída del precio de las commodities y la crisis de varios regímenes políticos llevaron a un aumento del desempleo y del flujo migratorio en la región, relacionados a su vez entre sí. Se observa que el boom de las plataformas en Uruguay tuvo lugar en 2018-2019, tal vez el momento álgido de la ola inmigratoria.

En Uruguay no se conocen datos oficiales acerca del número de repartidores ni de sus características sociodemográficas. Según declaró PedidosYa en 2021, la empresa contaría con 1500

repartidores independientes y 100 empleados (Riguetti, 6 de enero de 2021). Se estima que Rappi emplea a alrededor de 400 repartidores (Ojeda, 9 de marzo de 2021). Es claro que al igual que en gran parte de la región una amplia mayoría de los repartidores de plataformas son inmigrantes, entre los que se destacan por su número los venezolanos y cubanos. Según el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, el número de emigrantes y refugiados venezolanos pasó de casi 700.000 en 2015 a más de 4 millones en 2019. Se estima que entre 15 y 20 mil residen en Uruguay. Sin embargo, a diferencia de en la mayor parte de los países de la región, Uruguay recibe un flujo de inmigrantes cubanos (más de 9000 solicitudes de refugio en 2019) que se acerca o incluso supera al de venezolanos.

La aparente infinitud de los puestos de trabajo en las plataformas las vuelve una oportunidad excepcional para aquellos en busca de empleo. Éste es un factor fundamental para explicar el predominio de inmigrantes en estas fuerzas de trabajo. Se ha observado que el trabajo de plataformas suele ser una fuente de trabajo accesible para los inmigrantes recientes (Hunt et al, 2018). Varios de los entrevistados ven el trabajo en plataformas como su única vía de ingreso al mercado laboral: *“realmente no había más opciones de trabajo en ese momento”* (E10); *“por la cuestión de la pandemia quedé desempleada y no había muchas oportunidades laborales”* (E6).

A su vez, muchos de los repartidores inmigrantes, en especial cubanos, tienen la expectativa a corto plazo de emigrar hacia Estados Unidos. El trabajo de reparto en plataformas digitales, que permite a quien lo desee trabajar durante más de 10 horas diarias y tiene una remuneración variable de acuerdo al tiempo e intensidad del trabajo realizado, encaja con sus necesidades y proyectos. Varios de los entrevistados consideran que el reparto a través de apps es el trabajo en que los inmigrantes pueden obtener mayores ganancias. Las redes familiares y de amistad explican también el alto número de inmigrantes en el reparto a través de plataformas. Muchos comparten residencia o se conocen desde antes de emigrar, y forman parte de redes de inmigrantes que son fundamentales para su inserción social tras la llegada al país.

Las dificultades para revalidar los títulos entre los inmigrantes con altas calificaciones muchas veces inciden en que deban buscar trabajos menos cualificados. Ingenieros, profesores, analistas de sistemas y todo tipo de profesionales trabajan como repartidores. Más allá de las dificultades burocráticas para reconocer los títulos universitarios en Uruguay, los cubanos deben abonar una suma de entorno a los 500 dólares para expedir en Cuba sus títulos, lo que muchas veces los lleva a prescindir de este recurso.

Por otra parte, se observa que gran parte de los trabajadores de Rappi preferiría trabajar en PedidosYa. Esto se basa en las mayores perspectivas de ingresos que promete esta empresa. Sin embargo, durante el 2020 los ingresos a PedidosYa se dieron a cuentagotas. La mayoría coincide con el entrevistado 11:

No, sinceramente elegí Rappi porque PedidosYa está cerrado. Ahora no están tomando gente por la cantidad de gente que hay, hay que esperar (...) que se va una peña de gente, a ver si vuelven a llamar personas. Ya yo me escribí y todo pero ahora hay que esperar. Si no hubiera agarrado PedidosYa, porque Rappi, Rappi no da nada. Está malo.

Ante la dificultad que implica en este momento ingresar a trabajar para PedidosYa ha surgido un mercado informal en el que se venden o alquilan cuentas de PedidosYa. No se puede afirmar que éste sea un fenómeno generalizado, pero sí que es conocido por la mayoría de los repartidores. En numerosas ocasiones distintos repartidores me exhortaron a que me alquilara una cuenta de PedidosYa. Algunas de éstas se registraron en las notas de campo (en adelante NC):

*Me comentó que había empezado a trabajar en PedidosYa hacía alrededor de 1 mes. La app era alquilada, y me dijo que hace ahora en 3 o 4 horas lo mismo que en Rappi en todo el día. Dijo que si lo hubiera sabido antes, se hubiera pasado a PedidosYa hace meses. Igualmente seguía alternando con Rappi cuando no tenía turnos.* [NC, 6 de noviembre de 2020]

*...comentó que hacía unos días le habían cerrado su cuenta de PedidosYa de nivel 1. (...) Según comentó más tarde, una cuenta de PedidosYa en nivel 1 se vende por \$30.000. Los otros mencionaron el riesgo de pagarla y que te la cierren, y él dijo que era improbable que pasara rápido, y que en solo 2 semanas se recuperaba el dinero invertido.* [NC, 16 de octubre de 2020]

## **Proceso de trabajo**

El proceso de trabajo es similar en ambas plataformas, y puede resumirse en el siguiente cuadro:

<p>El repartidor se dirige al área de trabajo designada <sup>*Obligatorio solo en PedidosYa</sup> y se loguea en la aplicación.</p> <p>Espera la llegada de un pedido hasta que recibe una notificación, que acepta o rechaza.</p> <p>Se dirige al local a retirar el pedido. Al llegar notifica a la plataforma y espera.</p> <p>Recibe el pedido, verifica que contenga todos los productos y confirma en la plataforma.</p> <p>Ubica el pedido en la mochila, recibe la dirección de entrega en la app y se dirige a la misma.</p> <p>Entrega la orden al cliente y lo notifica en la plataforma.</p>
--

Elaboración propia en base a Veen et al (2019)

Hay dos factores externos al proceso de trabajo que determinan que los trabajadores de ambas empresas tengan distintas dinámicas de trabajo. En primer lugar, mientras que el ingreso a Rappi no presenta barreras importantes, PedidosYa mantiene un riguroso control sobre el número de repartidores contratados, el cual se incrementó a partir de marzo 2020. El segundo factor a tener en cuenta es la diferencia ya descrita en las formas de contratación de los repartidores por parte de cada empresa.

Por otra parte, las plataformas usan distintas estrategias para garantizar que el servicio se desarrolle eficientemente en todas las zonas y horarios. PedidosYa cuenta con un sofisticado sistema de selección de turnos. En base a un ranking generado a partir de las calificaciones de los repartidores se determina el orden para elegir los turnos de la semana. La llegada tarde o la falta sin previo aviso puede repercutir muy negativamente en las perspectivas futuras de obtener buenos turnos. La existencia de 100 empleados repartidores también garantiza que se brinde un servicio eficiente. En Rappi, si bien existe desde principios de 2021 un sistema de turnos que prioriza a los repartidores con reserva, éstos pueden

conectarse en cualquier horario. A su vez, es normal que haya “promociones” que ofrecen incentivos a quienes trabajen en determinado horario o zona, así como bonificaciones por mal clima.

Los repartidores de PedidosYa deben reservar un turno con antelación para poder loguearse en la app. Cada turno está asociado a una determinada zona y duración. Los turnos tienen cupos limitados. Esto implica que los repartidores deben competir entre sí no sólo para conseguir los mejores turnos, sino directamente para conseguir turnos. ¿Y cómo se organiza la elección de turnos? PedidosYa clasifica a sus repartidores en 4 niveles, los cuales determinan el orden para elegir los turnos cada semana:

...vamos a empezar por el 1 (...) ponen turnos [los miércoles] a las 9. Pum. Ahí tú tienes un tiempo determinado para coger. Porque dicen ellos que es una bolsa de turnos que hay, entonces van agarrando turnos hasta que van quedando pocos pa abajo. O sea, los que están arriba del 1 van agarrando, van quedando pa los del 2 que a las 5 les abren. Ya los del 1 si no agarraron en ese momento, pueden agarrar pero ya no van a agarrar nada porque no van a quedar.

[Entrevistado 10]

A continuación, los repartidores del nivel 3 pueden elegir turnos el jueves por la mañana y por último los de nivel 4. Los repartidores de los últimos niveles tienen que conformarse con los turnos que no fueron reservados previamente, si es que queda alguno. Al parecer el número de horas diarias que podía dedicar cada repartidor al trabajo era ilimitado hasta fines de octubre. La entrevistada 6, que se encuentra en el nivel 4, comenta que *“Si puedo trabajar todos los días trabajo todos los días, si no me sale turno, bueno, no trabajo (...) en mi caso no tengo tanta libertad de escoger porque bueno, porque estoy comenzando y realmente me trabajo de lo que haya pues en el momento”*. Para los repartidores de los niveles más bajos los horarios son flexibles en el sentido de que pueden variar cada semana, pero no de acuerdo a su voluntad. Una de sus principales molestias es el funcionamiento del ranking. Mientras que ascender puede llegar a parecer una tarea imposible, una única falta puede implicar descender uno o más niveles. Todo esto influye en que los repartidores de PedidosYa opten por hacer de éste su trabajo principal. Mientras que los repartidores de Rappi pueden conectarse a la aplicación en sus “tiempos libres”, la mayoría de los de PedidosYa deben ajustarse a los turnos disponibles cada semana.

Los cupos en Rappi duran 2 horas, y cada uno está asociado a una de las 5 zonas en las que se divide la ciudad. Los repartidores son clasificados en 4 “estados” de acuerdo a su desempeño. Quienes se encuentran en los estados superiores pueden reservar más cupos y con más días de antelación. Esto implica que algunos horarios ya están agotados cuando le llega el momento de elegir a los repartidores en los estados más bajos. Sin embargo, los rappideros pueden trabajar incluso cuando no tienen un cupo reservado. La reserva implica tan solo que los repartidores con cupo serán priorizados en la asignación de pedidos, pero no impide al resto conectarse. Sus posibilidades de recibir pedidos quedan atadas al flujo de la demanda. A su vez, de ausentarse a un turno sin previo aviso, al repartidor se le liberan las reservas de las próximas 24 horas, pero esto no afecta sus posibilidades futuras de reservar cupos.

## Las distintas formas de control sobre el proceso de trabajo

Las plataformas de reparto emplean múltiples formas de control sobre el proceso de trabajo. Distintas formas de control técnico, algorítmico y normativo se complementan y refuerzan mutuamente. El análisis de las apps como punto de producción permite evidenciar de qué maneras se ponen en práctica estos controles. De acuerdo con Gandini (2018), si bien el trabajo de los repartidores se desarrolla en la ciudad, las plataformas configuran el encuentro entre trabajador y consumidor, operando como el “punto” donde el proceso de trabajo tiene lugar. El enfoque de la TPT apunta a evidenciar que “no es la tecnología la que determina la organización del trabajo sino la interacción entre las capacidades de la tecnología y las decisiones tomadas por las organizaciones.” (Castillo y Ratto, 2018, p. 40).

La primera forma de **control técnico** aparece al momento de recibir un pedido, cuando una cuenta regresiva de 25 segundos corre con un sonido frenético de fondo: con el trasfondo del sonido de una

ruleta de casino girando, se escuchan dos voces que se alternan; la primera grita “yiiiija”, como un domador de caballos, mientras que la segunda dice suavemente “jackpot” (lotería, premio mayor), buscando dirigirlos hacia la aceptación del pedido (Anexos, Imágenes 1). A continuación el proceso de trabajo se divide en numerosas microtareas. Tras completar cada una de éstas el repartidor debe indicarlo en la aplicación, lo cual permite supervisar e intensificar los ritmos de trabajo. Por otra parte, la aplicación sanciona una serie de asimetrías de información que atraviesan el proceso de trabajo. Detrás de la utopía del libre mercado subyace una realidad en la que los trabajadores se ven forzados a aceptar el trabajo a partir de información incompleta e imperfecta (Veen et al, 2019). La información acerca del contenido del pedido y del método de pago es retenida hasta último momento. Por otra parte, los repartidores sólo acceden al cálculo desagregado de la remuneración luego de concluido el pedido. Sin embargo, en esta instancia no figura la distancia recorrida, por lo que no es posible corroborar el cálculo. En general los repartidores conocen la tarifa base pero tienen menos

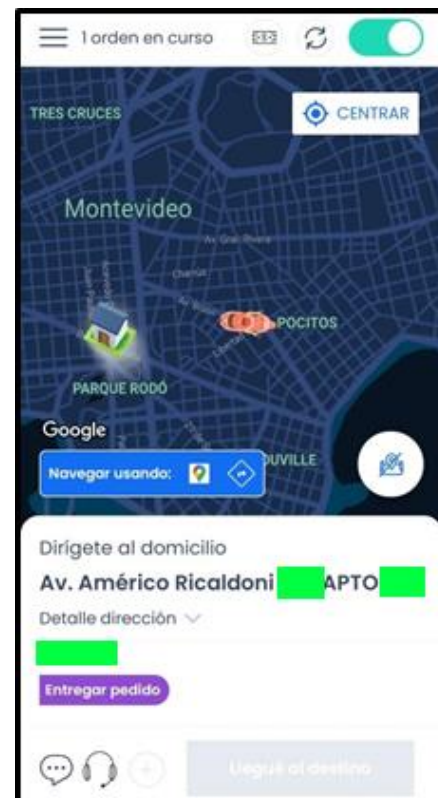
certezas sobre el cálculo del recargo<sup>1</sup>. De hecho, no se conoce la ecuación mediante la cual se determina la remuneración (Anexos, Gráfica 1). A su vez, en el área de “Soporte”, las consultas o problemas están predeterminados. Los más graves no aparecen en la lista y es imposible resolverlos en tiempo real.

Cuando los algoritmos fallan, la inexorabilidad del control técnico genera una situación sofocante para los repartidores. A continuación se incluye una experiencia personal que refleja esta situación, en la que la discrepancia entre el conocimiento informático de la plataforma y la situación real generó un

<sup>1</sup> Ganancia extra por distancia recorrida desde el punto de retiro al punto de entrega

problema que se acrecentó por la presión de los clientes, quienes pueden ver en tiempo real la ubicación de los repartidores y comunicarse con ellos por mensaje de texto o llamada:

*Cuando pasaba por PizzaLibre me llegó un pedido que parecía conveniente: tenía que entregarlo en Acevedo Díaz y Hugo Prato. Lo acepté, pero después de marcar que tenía el pedido me apareció que la dirección era “Ricaldoni 1816”. Sin embargo, para marcar que ya me encontraba en el destino la aplicación me obligaba a dirigirme a Acevedo Díaz. Marqué en soporte que la dirección estaba equivocada, pero me decía que primero tenía que encontrarme ahí, por lo que arranqué en esa dirección con la esperanza de que de alguna manera no tuviera que ir hasta Ricaldoni. Cuando llegué y planteé nuevamente la queja, la app decía que alguien de soporte se comunicaría conmigo a la brevedad. (...) Después de 15 minutos esperando sin recibir respuesta llamé a la clienta. Le comenté la situación y le dije que tenía que esperar la respuesta de Rappi para poder irme de ese lugar. Lo cierto es que podría haberme ido sin esperar la respuesta, pero mi esperanza era no tener que completar el pedido. Mi mayor ilusión era poder quedarme con la pizza: una muzzarella con huevo revuelto, 4 quesos y panceta, con los bordes rellenos de queso. (...) La clienta dudaba de mi relato por lo que le mandé por WhatsApp una impresión de la pantalla de mi celular para que viera lo mismo que veía yo.*



*En ese momento, me llegó otro pedido. Lo cierto es que técnicamente, en el mundo virtual de la aplicación, yo estaba esperando que ella me abriera la puerta, y en esos momentos uno está ya habilitado para recibir otros pedidos. Este nuevo pedido había que retirarlo cerca y llevarlo a Ferrer Serra y Cassinoni. Era relativamente en la misma dirección que el que tenía en curso y ya presentía que durante esa noche no iba a haber respuesta de Rappi. Mis opciones eran liberar el pedido o llevarlo por los \$31 que había aceptado cuando creía que el esfuerzo iba a ser mínimo. Por lo tanto lo acepté, y llevé los dos. En ese momento las dos clientas me mandaban mensajes; la primera incluso me llamó varias veces. Pedaleé a toda velocidad hasta su casa. Le rogué que no me calificara mal, porque no era culpa mía la falla del sistema, mientras hablaba por celular con ella a la vez que pedaleaba por Bulevar Artigas. Finalmente, cuando llegué a su casa, su esposo me dio muchas monedas de propina. No los conté, pero no creo que fueran más de \$10. Mientras tanto la segunda clienta me había estado escribiendo: iba siguiendo mi ubicación por el mapa, y me decía “Creo que te perdiste. Tenías que seguir por Bulevar”. Le expliqué que tenía otro pedido en curso, y me contestó: “ah ta pensé que solo tenías este. Es que tengo hambre jaja”. Le contesté que no se preocupara, porque yo también tenía hambre y por lo tanto iba muy apurado. Efectivamente fui apuradísimo. Cuando llegué sí me dieron bastante propina, casi \$30. Esta vez sí tuvo éxito mostrar que me estaba esforzando por llegar rápido.*

*(NC, 9/10/20)*

Los sistemas de calificaciones y evaluación de desempeño merecen un capítulo aparte. Éstos buscan asegurar la calidad del servicio y tienen un impacto significativo en las ganancias y posibilidades de empleo de los repartidores. Además, contribuyen a asegurar que la relación social entre repartidores y consumidores permanezca mediada por la plataforma. La evaluación del desempeño está atada al **control algorítmico** del proceso de trabajo, definido como un conjunto de herramientas y técnicas tecnológicas usadas para controlar remotamente la fuerza de trabajo, apoyándose en la recolección de datos y en la vigilancia de los trabajadores para habilitar la toma de decisiones automatizada o semi-automatizada

(Mateescu y Nguyen, 2019). A partir de la recolección automatizada de datos, ambas plataformas evalúan y clasifican a sus repartidores. En PedidosYa la ubicación en el ranking se determina a partir de las ausencias y cancelaciones de turnos, aceptación de pedidos y pedidos realizados por hora. En Rappi la determinación del “estado” se basa en la aceptación y finalización de pedidos, en las tareas completadas a tiempo y en la calificación de los clientes. Al ser calculadas por algoritmos, estas métricas se consideran objetivas. Sin embargo, la información a partir de la cual se calculan no es transparente. En Rappi, por ejemplo, si bien uno puede consultar sus métricas, no es posible consultar el total de casos a partir del cual se calculan y en ocasiones no queda claro cómo se calculan.

Un indicador fundamental para la evaluación del desempeño es la calificación de los clientes. En Rappi los repartidores no saben a qué pedido corresponde cada valoración, lo cual evidencia que las calificaciones no pretenden ser un insumo para mejorar el desempeño sino que funcionan exclusivamente como un mecanismo de **control normativo**, el cual apunta a capturar las subjetividades de los trabajadores bajo idearios deseables para las empresas (Castillo y Ratto, 2018), y que conlleva una intensificación cualitativa del proceso de trabajo.

Vale la pena detenerse en algunos de sus rasgos distintivos. Las plataformas buscan impulsar a los repartidores a verse como emprendedores, legitimando de esta

manera su estatus de trabajadores autónomos. Esto puede observarse con claridad en los instructivos online, que constituyen la vía principal de instrucción acerca de cómo desarrollar el trabajo. En éstos Rappi presenta el vínculo con los repartidores como un vínculo flexible y entre iguales, a la vez que dicta un sinnúmero de normas acerca de cómo comportarse (Anexos, Imágenes 2). Las imágenes muestran la idealización del vínculo laboral: ser un rappidero no requiere mucho y uno puede trabajar libremente e incrementando las ganancias indefinidamente. Desde un primer momento la plataforma busca asociar la cultura del emprendedurismo con el deber ser, y por lo

tanto con la satisfacción. La volatilidad de ingresos y la ausencia de coberturas sociales son redefinidas en términos de autonomía y libertad.

Por otra parte, por más independientes que sean los repartidores, ambas plataformas coinciden en que sus repartidores son su imagen. Por este motivo establecen que si bien son libres de trabajar para múltiples empleadores, deben vestir la indumentaria de la empresa. Rappi enfatiza además la importancia de la presentación de los repartidores, lo cual





constituye evidentemente una forma de **trabajo estético** (Castillo y Ratto, 2018). Éste está a menudo atado a distintas formas de **trabajo emocional**, definido por Hochschild (1983, citado por Castillo y Ratto, 2018) como la manipulación por parte de los empleados de sus emociones y de las del cliente para el beneficio comercial de la empresa. En los instructivos se le da una particular importancia a mantener el temple y la amabilidad aun cuando los clientes ya están de mal humor cuando llega el repartidor, y se recuerda en numerosas ocasiones que el respeto de estas normas es efectivizado por el control de los clientes y que seguir estas pautas “puede evitar malas calificaciones”.

En conclusión, se evidencia que estas plataformas emplean innovadoras formas de control sobre el proceso de trabajo. Lo que las distingue fundamentalmente de otras formas de control empleadas en el trabajo de servicios es que están atadas a la producción de métricas, integrada en el funcionamiento de la plataforma y por lo tanto ineludible para los trabajadores. Y las plataformas se aseguran de que los repartidores no pierdan de vista este elemento crucial.

## **Funcionamiento y reacciones a los mecanismos de control**

Como ya se vio, las posibilidades de ocurrencia y las formas que puede adquirir la resistencia varían según las características concretas de los procesos de trabajo particulares y según variables externas relacionadas al lugar de trabajo. La naturaleza misma del control algorítmico en las plataformas digitales implica que no puede ser evadido. A modo de ejemplo, la única forma de completar el pedido y ser remunerado por ello implica someterse al control técnico del proceso de trabajo. Sin embargo, Newlands (2021) evidencia cómo en la disonancia cartográfica que está en la base del control algorítmico se encuentran las bases para la emergencia de resistencias al proceso de trabajo.

Respecto al control técnico la disonancia cartográfica solo repercute en causar problemas a los repartidores. Por ejemplo, en ocasiones se asignan pedidos a una distancia enorme de la ubicación del repartidor y pueden sancionarlos si demoran en llegar. El tiempo límite para llegar al restaurante es estandarizado. En Rappi, liberar un pedido conlleva no poder trabajar por la siguiente hora y media.

Las consecuencias de un “mal desempeño” son graves para los repartidores de PedidosYa porque restringen seriamente sus posibilidades de trabajo futuras. Hablando de los momentos en que le llega un pedido poco conveniente, el entrevistado 10 afirma que “*Te tienen ahí entre la espada y la pared*”. Por su parte, los repartidores de Rappi tienen menos presión por mantener sus métricas en niveles de excelencia.

Como ya se mencionó, el trabajo estético y emocional están muy vinculados al control por parte de los clientes. Los repartidores afirman que en general los clientes son respetuosos, pero que algunos los tratan con desprecio o se enfadan con ellos por las demoras de los locales. Si bien subyace en algunas entrevistas la necesidad de ganarse el buen parecer de los clientes, este asunto se observa con mayor



claridad en el terreno. El dilema entre autonomía y trabajo emocional surge a menudo al hablar de las ocasiones en que los clientes piden a los repartidores que suban a sus apartamentos a entregar los pedidos. A su vez, durante el trabajo me encontré poniendo en práctica distintas estrategias para suscitar la empatía de los clientes, apelando al buen trato, el sentido del humor y fingiendo un excesivo cansancio:

*Unos minutos después me cayó un pedido (...) a 3.9 km. Por solo \$87. Igual lo acepté, preferí eso a esperar. Cuando llegué y le entregué el pedido, la clienta me dio \$12 de propina en monedas de \$2. Me golpeé la cabeza lamentando la pobreza de esa propina después de que cerró la puerta de vidrio. Lentamente ordené mis cosas y salí hacia Gonzalo Ramírez (la casa era en una perpendicular). Cuando estaba por la esquina escucho que me gritan “delivery!”: la clienta había vuelto a salir. Me acerqué y me dio un billete de \$50. Me dijo: “No sabía que venías en bici”. Le agradecí varias veces, tratando de poner la cara que mejor expresara lo sinceramente agradecido que estaba.*

[NC, 6 de noviembre de 2020]

También me esforcé por aparentar velar por los intereses de los clientes en todo momento y lugar, apurando a los mozos de los restaurantes cuando los pedidos se demoraban (o fingiendo hacerlo), y trasladándoles la culpa por los posibles problemas del pedido:

*Ya dentro del Mc el cliente me pidió que me asegurara de que le pusieran los juguetes a sus cajitas felices. Le dije que sí pero después me olvidé. Después de dejarle el pedido en la recepción según me pidió, le dije que los del Mc me habían dicho que estaban ahí pero que no había podido verificarlo porque estaba cerrada la bolsa. Le deseé suerte y me fui, para evitar que pudiera reclamarme en caso de que no estuvieran.*

[NC, 6 de noviembre de 2020]

En lo que refiere al trabajo estético, los repartidores unipersonales de PedidosYa suelen vestir el uniforme de la empresa, tanto por temor a los supervisores como por la conveniencia de la indumentaria para el trabajo. En Rappi, ante la ausencia de la figura de los supervisores y de una indumentaria obligatoria, la mayoría viste de particular durante el trabajo y muchos usan mochilas de otras empresas.

Por otra parte, si los repartidores rechazan pedidos no es por desidia, sino en busca de emplear de manera óptima el tiempo de trabajo. En Rappi, donde los largos tiempos de espera son habituales, muchos de los repartidores desarrollan estrategias en busca de maximizar la obtención de pedidos. El E5 retrata una creencia ampliamente difundida:

*...Sí, yo creo que tiene un techo al que vos podés llegar si seguís ciertas estrategias. Pero tiene mucho subjetivo o de mitos o cosas que no sabés si son ciertas, y las podés seguir o no, y ahí te vas adecuando a hacer lo mejor que puedas el trabajo. Pero nunca tenés la información cierta para decir que tal acción es la mejor.*

Entre los repartidores de Rappi las teorías sobre cómo conseguir pedidos son una gran preocupación. Muchos consideran que las métricas son una farsa que no incide en la asignación de pedidos, y por lo tanto rechazan muchos pedidos. Otros creen que la aplicación recompensa a quienes

aceptan todos los pedidos. Sin embargo, la autoaceptación de pedidos<sup>2</sup> suele ser descartada. En uno de mis primeros días, teniendo la autoaceptación activada me fue asignado un pedido de 4.5 km. que tuve que retirar a más de 3 km. de mi ubicación inicial. Para obtener más pedidos, algunos repartidores de Rappi que trabajan en bicicleta usan cuentas registradas en moto, tras constatar que quienes están registrados en moto reciben más pedidos. A su vez, en varias ocasiones me encontré con repartidores que usan simultáneamente dos celulares con sus respectivas cuentas de Rappi. Otros usan a la vez dos aplicaciones, por ejemplo Rappi y Uber Flash, una plataforma destinada a la mensajería. La persistencia de estas prácticas muestra cómo muchas cosas escapan al control algorítmico.

Las promociones en Rappi, que ofrecen importantes bonificaciones por completar determinado número de pedidos en el lapso establecido, son un incentivo importante para los repartidores. Es normal que se trabaje las noches de viernes, sábados y domingos, días en los que se fijan regularmente bonificaciones para quienes completan 8/10 pedidos. Observé que entre un grupo de repartidores estaba difundida la creencia en que la mejor forma de completarlas era postergando la inscripción hasta que faltara solo 1 pedido para completar la promoción. De lo contrario, la asignación de pedidos disminuiría desde el principio haciendo más difícil llegar a la meta. Yo mismo terminé siguiendo esta creencia.

Muchos repartidores se resisten a participar en el juego propuesto por la empresa y en lugar de ser proactivos en la búsqueda de pedidos optan por reunirse con otros compañeros para alivianar la espera. Estas reuniones evidencian en qué manera el espacio tal como es percibido y vivido por los repartidores escapa al control de la plataforma, abriendo una brecha para la organización y la resistencia. Lo habitual es que se den con cierta estabilidad en ciertos lugares. Al preguntarles acerca de los motivos de estas reuniones, los repartidores destacaron que prefieren estar en compañía de compañeros mientras esperan pedidos. En este punto el modelo de organización del trabajo de Rappi entra en contradicción con las pretensiones de control de la empresa: el exceso de oferta de repartidores lleva a que compartan un espacio libre durante el tiempo de trabajo. Esta situación no se da sin mediar conflicto. La primera vez que pasé más de 5 minutos conversando con otros repartidores mientras esperaba recibir un pedido, para mi gran sorpresa me encontré con una notificación que decía “*Evita reuniones con otros RTS en espacios públicos para evitar ser inhabilitado o recibir un comparendo de las autoridades. Mantén 2 metros de distancia con usuarios, RTs y aliados*” (Anexos, Im. 3). Así registré el evento en las notas de campo:

*En ese momento vi que tenía una notificación que decía (...) Lo comenté y todos me dijeron que era cualquiera, se rieron. Dije que tampoco lo tomaba en serio pero que me llamaba la atención, y algunos dijeron que era para evitar que se reunieran. En ese momento me despedí y salí por el pedido.*

[NC, 24 de agosto de 2020]

Esto muestra cómo la empresa se aprovecha del argumento de la necesidad de mantener el distanciamiento físico (por la pandemia del covid-19) para disuadir a los repartidores de mantener

---

<sup>2</sup> Modalidad en la que los pedidos son aceptados automáticamente. La liberación del pedido trae consigo una sanción.

encuentros. Estas notificaciones llegan en intervalos regulares a todos los repartidores reunidos, y no hacen más que evidenciar que Rappi es consciente de los límites del asfixiante control algorítmico.

Los repartidores de PedidosYa participan de estas reuniones cuando la cantidad de pedidos es baja. Entre ellos suelen surgir reuniones cuando los pedidos son tantos que los locales se atrasan o al inicio de los turnos, cuando deben concurrir a una zona designada para conectarse.

Estas reuniones muestran cómo los repartidores pueden reapropiarse del espacio urbano, constituyendo un espacio de autonomía que escapa al control de las plataformas. Los temas de conversación predominantes en estas instancias tienen que ver mayoritariamente con la situación laboral. Las conversaciones suelen comenzar con un “¿Cómo va eso?”, a lo que sigue una puesta en común de las ganancias acumuladas en el correr del día y las experiencias destacables. Más allá de esto, suelen versar sobre experiencias vinculadas al trabajo:

Claro, porque viste que cada reparto, cada condición es diferente. Entonces hay tantas anécdotas que te pasan y le comentas uno al otro. Porque parece mentira, tú puedes trabajar meses con una aplicación, pero siempre te va a ocurrir algo nuevo. Y a lo mejor a tu compañero le ha pasado y a tí no. Entonces tú le comentas y entonces "ahh", y entonces mucha gente...Tú le comentas y entonces empieza la dinámica, y entonces "Ah, a mí me pasó no sé qué...", y entonces, se da esa interacción ahí, de experiencia. (E1)

El intercambio de experiencias entre compañeros visibiliza el carácter colectivo del proceso de trabajo, en contraste con la individualización del mismo que es promovida por las empresas. Los repartidores comparten sus problemas y de esta manera se refuerza el sentido de solidaridad entre compañeros en oposición a “la aplicación”, que es vista como la causante de los malestares colectivos.

En contraste con el resto de los entrevistados, el entrevistado 5 afirmó que “*yo intento no juntarme con muchos por una de esas supersticiones, de que si somos 10 en el lugar el pedido que llega se tiene que dividir entre todos, entonces prefiero hacer la mía*”. Este entrevistado basa sus cálculos en la premisa de que el número de pedidos es limitado, por lo que su asignación es un juego de suma cero: no todos los repartidores pueden beneficiarse a la vez de una misma estrategia para obtener pedidos. Si todos la conocen, la estrategia pierde su utilidad:

Sí, es lo que te decía sobre tomar ventajas y eso. Solo que, no se lo digo a nadie. Porque si yo descubro un lugar que sé que hay muchos pedidos, yo le digo a uno, después otro le dice a otro y cuando quiero acordar ya son muchos. Pero ya se lo he dicho a algunos algunas cosas y tampoco anda mal. Bueno, son algunas trampitas y trucos para ganar más, no? Porque si voy a usar mi tiempo en esto lo quiero hacer lo más eficiente...

Sin embargo, en general en estos encuentros los repartidores ponen en común sus experiencias y van aprendiendo cuáles son los posibles problemas a enfrentar en el trabajo y cómo enfrentarse a ellos. Es durante estos intercambios que se desarrollan o se ponen en común las estrategias descriptas en el

apartado anterior. Además de éstas, se comparten estrategias sobre cómo aumentar las posibilidades de contactarse con soporte, se relatan experiencias de rapiñas sufridas personalmente o por compañeros, y es muy habitual que se recuerden experiencias comunes de la inmigración desde Cuba.

En definitiva, las reuniones tienen el poder de funcionar como zonas libres en las que los repartidores pueden poner en común sus experiencias, miedos y estrategias para aumentar las ganancias y vencer al algoritmo. Sin embargo, si bien estos intercambios están guiados evidentemente por la solidaridad entre repartidores, el desarrollo de estrategias individuales para hacer valer los intereses propios sobre los de las plataformas es un juego de suma cero: que un repartidor “gane” un pedido implica que otro lo está perdiendo. A su vez, este tipo de estrategias no cuestionan las reglas del juego ni debilitan los intereses de las plataformas, quienes se benefician de la intensificación de los ritmos de trabajo. Brillan por su ausencia el desarrollo de formas de resistencia que busquen transformar de raíz las condiciones de trabajo.

## **Subjetividad e Identidad**

De acuerdo con De la Garza, en el triángulo entre estructuras, subjetividades e interacciones pueden generarse tanto procesos de identificación como de fragmentación. A la luz de las características del mercado de trabajo, la regulación y del proceso de trabajo se analizarán a continuación los procesos de construcción de significados en torno al trabajo de los repartidores.

## **El significado del trabajo**

Los significados construidos por los repartidores en torno al trabajo son variados. Coexisten, por ejemplo, la valoración de la libertad, la autonomía y la flexibilidad con el rechazo a las condiciones de trabajo y a la falta de apoyo brindada por las plataformas. No son pocos los repartidores que valoran positivamente su trabajo. En particular destacaron el placer y la libertad de trabajar al aire libre, y con un horario flexible, en contraposición con el trabajo de oficina.

A mí me gusta particularmente. Siento cierta libertad. Ganando lo mismo, elijo trabajar en la calle a estar 8 horas frente a un mostrador, prefiero estar en la calle, y más si puedo tener mis horarios, no? [Entrevista 5]

...de verdad que sí me gusta porque soy el tipo de persona que me gusta mantenerme activa físicamente. Y bueno, ahora que estoy en bici hago ejercicio, por así decirlo. [Entrevista 6]

El E1 destaca que *“Psicológicamente te relaja. (...) Pareciera que no estuvieses trabajando. Algunas veces, pareciera que estuvieses paseando más bien. (...) Entonces es bueno, está bueno porque conoces la ciudad, en esa parte, no? Como un turismo...que te pagan (Risas)”*. Estas palabras son un ejemplo paradigmático de cómo la ludificación puede servir para obtener el consentimiento de los individuos para mantener un intenso ritmo de trabajo. Pero dejando de lado el elemento del control, expresan que para el trabajador la experiencia del trabajo se hace llevadera y disfrutable. El E3 comparte esta opinión: *“dentro de lo rutinario no es monótono. (...) es un trabajo que no es trabajo”*.

Elementos como la flexibilidad horaria y la autonomía son valorados por muchos de los repartidores, incluso por aquellos que rechazan el trabajo en general. Varios de los entrevistados valoran positivamente la posibilidad de elegir los horarios, así como el trato constante con los clientes, que hace del trabajo una actividad menos monótona. Otros destacan como una ventaja el pago semanal y la propina, porque les brindan una mayor autonomía financiera. Sin embargo, las valoraciones del trabajo y los significados construidos en torno a éste no están carentes de contradicciones. El E10, en una lúcida observación, resume la paradoja que está en el fondo de los debates sobre trabajo de plataforma:

**¿Y cuáles considerarás vos que son las principales ventajas del trabajo?**

Principales ventajas es que tienes libertad, o sea, no tienes jefe. Supuestamente no tienes jefe porque no tienes nadie que te diga "tienes que trabajar a tal hora obligado", te están exigiendo, te están controlando. En ese sentido hay libertad. Y en cierto sentido el tiempo. Que tú puedes escoger cuando te ponen los turnos la hora en que tú quieras trabajar.

**¿Y cuáles considerarás que son las principales desventajas?**

Bueno...las principales desventajas son esas (risas). Que si estás en el ranking 3 no tienes trabajo, o en el 4. Bueno, en el 3 tienes un poquito de trabajo. En el 4 no tienes trabajo, no te ponen turnos. Entonces, te obligan a abrir -eso es otra desventaja- una empresa unipersonal (...)

La contradicción que subyace al trabajo de plataformas y que se observa con claridad en estos casos es que las libertades son todas aparentes, pero no reales. No hay nadie que diga “tienes que trabajar a tal hora”, pero trabajar pocas horas implica caer a los peores niveles del ranking, y con esto desaparece la flexibilidad horaria. El cargo por mantener abierta la unipersonal, a su vez, exige que los repartidores trabajen muchas horas. La mayoría de las desventajas del trabajo identificadas por los repartidores son la contracara de las ventajas señaladas por ellos mismos. En este sentido, una de las principales desventajas mencionadas por los repartidores es la falta de apoyo de las empresas al momento de resolver problemas. Otros temas mencionados por los repartidores son la inseguridad y las inclemencias del clima.

Tal como se vio previamente, muchos de los inmigrantes que trabajan como repartidores sienten que este trabajo es su única opción. Esto lleva a que muchos lo lleven a cabo con resignación, sólo por necesidad económica, aunque les desagrada y lo rechazan explícitamente:

Realmente no me gusta (risas). Es lo que hay. Trabajo de eso porque es lo que hay. A ver, yo en Cuba era profesor. Era profesor. Y ahora mismo lo que hay es eso, repartidor. (...) Ahora mismo según mi entender lo mejorcito que hay es eso. [Entrevista 10]

Por otra parte, la idea de que el trabajo de reparto es algo provisional está ampliamente difundida entre los repartidores. El compromiso con el trabajo durará mientras la actividad sea redituable y conveniente personalmente, y no más allá. La búsqueda de emigrar viene a acrecentar la transitoriedad que caracteriza al sector. De acuerdo con el E2, “*se nota la rotatividad porque, no digo todos los días pero todas las semanas están entrando freelancers nuevos*”. Ésta es mayor en Rappi debido a la mayor facilidad con la que se ingresa al trabajo y a los peores ingresos y condiciones de trabajo en general.

## **¿Trabajadores independientes o falsos autónomos?**

Son aún escasos los trabajos que analizan la definición que hacen los propios repartidores de su situación laboral. Se observó a lo largo del trabajo de campo que las conceptualizaciones de los repartidores sobre este aspecto son variadas. Además, se observa una clara diferencia entre los repartidores de Rappi y los de PedidosYa.

Como ya se vio, muchos de los repartidores de Rappi tienen al reparto como trabajo secundario. El E1, por ejemplo, no se considera empleado de Rappi: “*no hay un compromiso. Si quiero lo hago o no lo hago. Tienes la libertad de que si quieres agarras el pedido, entonces... Como trabajador no, es algo como un mutuo acuerdo. (...) yo lo veo bien así porque no tienes ese compromiso*”. El E1 expresa de manera paradigmática la conceptualización de la relación laboral defendida por las plataformas digitales. El E11 expone argumentos similares:

No, yo me considero trabajador por cuenta propia porque yo lo hago cuando yo quiera, me entiendes. Si estuviera en PedidosYa a lo mejor sí fuera empleado porque es obligatorio, tienen los turnos básicos que tienen que salir a hacerlos obligatoriamente. Si no bajas de rango y te quitan y todo. Pero en Rappi no (...) Rappi yo lo hago cuando yo quiera.

A diferencia de los casos anteriores, el E5 se dedica enteramente al reparto en Rappi. Afirma que “*Por más que pretenda serlo sé que si me pasa algo no hay nada que reclamarle a Rappi, entonces no me considero empleado*”. Sin embargo, poco después sostiene que “*yo creo que en la práctica (...) sos un empleado porque dependés de eso*”. Estas definiciones sobre el estatus laboral de los repartidores contrastan con las de muchos de los repartidores de PedidosYa. Los entrevistado 9 y 10 argumentan que si bien el vínculo formal que los une a la empresa es el de un trabajador independiente, la realidad del proceso de trabajo y la subordinación exigida encajan con un vínculo de empleado formal:

No no, el que está en PedidosYa es empleado de PedidosYa. Porque ya te digo, para el ranking, para todo tienes que ser no empleado, esclavo de PedidosYa. Trabajar no sé cuántas horas, estar ahí ahí ahí ahí ahí, al pie de la letra. [Entrevista 9]

Ellos dicen que somos trabajadores por cuenta propia, tenemos nuestra propia empresa. Que no nos subordinamos a ellos. Pero a la hora de la verdad, nos subordinamos a ellos, entiendes. (...) hay una serie de elementos que al final tú te subordinas a ellos, no puedes hacer lo que tú quieras tampoco en agarrar trabajos. [Entrevista 10]

La cuestión de los turnos parece estar a la raíz de lo que los repartidores entienden como subordinación. Los repartidores de PedidosYa no tienen la libertad de elegir cuándo y cómo trabajar, y por lo tanto no compran el discurso del trabajador independiente. Sin embargo, esto no implica que aboguen por modificar su estatus laboral. El E8, si bien considera injustas las arbitrariedades en el trato por parte de la empresa, afirma que *“Creo que es mejor así como estamos hasta ahora, tener unipersonales aparte. Hasta ahora por el tema de los pagos, la plata, entiendes. Porque uno viene aquí a buscar dinero. Y buscando por la cuenta de nosotros ganamos más plata que si estamos por contrato, entiendes. (...) Todos, todos preferimos así”*. Los beneficios económicos y la posibilidad de trabajar muchas horas que brinda el estatus de autónomo son vistos por muchos repartidores como beneficios que compensan las injusticias e inseguridades de su condición laboral, y que los llevan a preferirlo al estatus de empleado. Un detalle no menor es que en esta comparación lo que se compara no son dos modelos teóricos de regulación del trabajo (trabajo autónomo - trabajo como dependiente), sino la realidad empírica y actual de los repartidores autónomos frente a la de los empleados formales de PedidosYa. Esto hace que la perspectiva de un trabajo como empleados formales bien remunerado no sea tomada en consideración.

En conclusión, los significados construidos en torno al trabajo son múltiples y contradictorios. La flexibilidad horaria y la autonomía, puntas de lanza de las empresas en la defensa de su modelo de trabajo, son valorados positivamente por la mayoría de los repartidores. Sin embargo, sus contracasas (el desamparo y las dificultades económicas) son a su vez identificadas como las principales desventajas. Por otra parte, la gran mayoría de los repartidores manifiesta haberse acercado al trabajo por sus promesas de altas ganancias y por la facilidad de acceso, en un contexto de dificultades para acceder al mercado de trabajo. Si bien algunos manifiestan disfrutar del trabajo, la mayoría lo vive con rechazo: por la intensidad de su ritmo, la inseguridad, el desamparo ante las demandas de los clientes, proveedores, las plataformas e incluso del clima, y por las dificultades para hacer realidad las promesas de flexibilidad, autonomía y altas ganancias. En los términos de De la Garza, podría decirse que se está más cerca de una identidad con el rechazo al trabajo que de una identidad *con el trabajo*, la cual presupondría un orgullo asociado al desarrollo de la actividad concreta que no se observa de ninguna manera en estos casos.

Por otra parte, mientras muchos de los rappideteros se consideran trabajadores autónomos, la mayoría de los repartidores de PedidosYa parece considerar que el vínculo que los une a la empresa es de subordinación, debido a la escasa autonomía con que cuentan para desarrollar el trabajo y elegir sus horarios. Sin embargo, el beneficio económico que entraña el trabajo como unipersonales en comparación con el de los empleados de PedidosYa lleva a que descarten reivindicar su reconocimiento como empleados formales de la empresa.

## **Identidad con la comunidad de trabajadores: identidad migrante y con los compañeros que comparten condiciones de trabajo.**

En este trabajo, donde la identidad con la actividad concreta no abunda entre los trabajadores, cobra particular relevancia una segunda dimensión a considerar: la identidad de los trabajadores con sus compañeros. A continuación se analizará la construcción de una identidad colectiva con la comunidad de repartidores de plataforma.

La identidad colectiva consiste en el “significado de pertenencia a un grupo social (...), pero esa pertenencia puede transcurrir por la identificación grupal o social con objetos, ideas, grupos sociales, interacciones, estructuras, del pasado, del presente o imaginadas en el futuro” (De la Garza, 2013, p. 11). Tanto en las entrevistas como durante el trabajo pude observar este sentimiento de pertenencia al colectivo de repartidores, así como sus matices y contradicciones. Todos los entrevistados coincidieron en que las relaciones entre los repartidores son buenas, amistosas:

Bueno, con los compañeros esperando hay siempre buena onda. Nunca vi una discusión, una pelea, están como que todos se ayudan entre ellos. [Entrevista 5]

No, muy bien. Todos los repartidores nos llevamos super bien.(...) Sí, sí, tengo muchos amigos (...) Nosotros tenemos grupos así de 3 o 4 personas entre los más cercanos, teléfonos y eso, pero mayormente en el cara a cara. [Entrevista 8]

La mayoría de los entrevistados coinciden en que “*se ha formado una comunidad porque te llega tener una realidad en la cual te sentís identificado con otros trabajadores, que te llevan a generar esa comunidad por decirlo así, que es la de los repartidores de las apps, que tienen una forma de ver la vida por cómo te lleva a trabajar la app y todo...a que te pasan las mismas cosas, pensás las mismas cosas después de tanto tiempo*” (Entrevistado 3). Este sentido de comunidad no se construye ni se sostiene en abstracto, sino que se basa en códigos y experiencias comunes que le dan forma.

Desde la perspectiva de los repartidores, este sentido de pertenencia se despierta principalmente cuando enfrentan un problema y otros repartidores acuden en su ayuda:



O sea, se ayudan mucho entre todos, o sea de verdad que sin el hecho de ya conocer a una persona, siempre si tiene algo, qué se yo, se te pincha una bici, un caucho de la bici, se detienen, te ayudan, si tienes alguna duda te asesoran con mucha amabilidad. O sea, es una buena conexión. (...) Por ejemplo, yo he visto por ejemplo los motorizados a veces, qué se yo, que sienten alguna falla, y siempre se detiene uno y empiezan a preguntarse, o "mira, creo que es esto", o "es lo otro", y se ayudan para que bueno, para que pueda la otra persona que tiene problemas seguir con su jornada. En mi caso una vez se me pinchó un caucho y yo no me había dado cuenta y hubo un cadete que se acercó y me ayudó con eso.

[Entrevista 6]

Todos los otros entrevistados, sin excepción, relatan experiencias similares. A éstas se suman los intercambios de información, la ayuda con el cambio, las alertas cuando hay policías en la zona, etc. La identificación de múltiples factores de riesgo en el trabajo genera empatía y unión entre los repartidores. La soledad que se vive ante un accidente o un pinchazo en la calle, en medio de la noche, es conocida por todos los repartidores. Nadie quisiera estar desamparado en una situación así: *"Yo procuro, "buenas, buenas", saludar, "epa, ¿cómo estás?", así no los conozca, por cuestiones de cortesía. Uno anda en la calle, uno nunca sabe si llegase a necesitar ayuda de alguien (...) pienso yo que esto es así"* (E1).

Muchos repartidores destacan que lo que los une a sus compañeros de trabajo es la experiencia compartida de trabajar en la calle: *"Y mirá, yo creo que todos entendemos lo que es estar en la calle, con sol muy fuerte, con frío, con lluvia. (...) todos pa la misma, pa hacer una moneda, pa llevar a las casas. Y bueno, yo creo que eso es algo que nos une. Sabemos que no hay uno que esté acá porque le encante. (Risas)"* (E4). Este elemento emergió principalmente entre los empleados formales de PedidosYa afiliados a SINUREP, y sólo emergió entre los inmigrantes como un factor secundario. Entre los inmigrantes, la unión y la pertenencia al colectivo de trabajadores están dadas por otros factores que dan forma a una identidad diferente, y quizás más fuerte.

### ***Condición de migrantes***

Para los migrantes el factor central de identificación entre repartidores no es otro que su condición de inmigrantes. El E5 (uruguayo) observa que *"no sé si es por el tema de que sean la gran mayoría, no sé, el 95% inmigrantes, pero hay un sentimiento mucho de ayudarse entre sí en muchas situaciones"*. La predominancia de los inmigrantes entre los repartidores es tal que en ocasiones los entrevistados asocian el *ser repartidor* con el *ser inmigrante*, o en específico con el *ser cubano*. Al preguntarle sobre las reuniones, el E8 contesta que *"será porque, a ver, nosotros los cubanos somos muy unidos siempre, donde quiera que estemos. Aunque no nos conozcamos"*.

Durante mi tiempo de trabajo en Rappi dialogué con decenas de repartidores, probablemente más de cien. Sin embargo, en todo ese tiempo no identifiqué a más de diez repartidores uruguayos. Solo en

una ocasión encontré a un uruguayo en una ronda de repartidores. Los inmigrantes, al hablar sobre las relaciones con sus compañeros, si bien aclaran que mantienen buenas relaciones con los uruguayos, se enfocan en los vínculos entre los inmigrantes, quienes suelen conformar sus círculos más cercanos: *“Bueno, que lo que nos une es que más casi que somos inmigrantes, viste. Por eso, y que todos casi somos de Cuba, casi todos, o de Venezuela, viste. Y por eso, sí. Nos allegamos más por eso casi”*, afirma el E9. Las palabras del E10 son aún más ilustrativas.

Nada, con los repartidores sí, las relaciones son bastante buenas. Aparte que la mayoría somos extranjeros. Entre venezolanos, cubanos, y algún que otro de República Dominicana. Pero la relación es bastante buena porque nos entendemos, somos inmigrantes, es bastante buena. Y con los uruguayos también, nos llevamos bien.

La E6 es la que mejor define el vínculo entre los inmigrantes que trabajan como repartidores:

Mira, por ejemplo aquí bueno, la mayoría de los cadetes sabes bien que son migrantes. Y de por sí ya está esa calidez, o esa conexión de bueno, de que estamos pasando lo mismo, se siente bien. (...) como te he dicho, el hecho de estar en otra ciudad, en otro país, estar lejos de tu familia, sientes un poco de lo que pasan estas personas. Y a veces lo que buscas es, por así decirlo, además de sentirte entendido es una persona que te trate bien, que de alguna manera u otra te haga sentir en casa. En mi caso, la mayoría de los repartidores son cubanos o venezolanos. Y bueno, cuando te encuentras a una persona de tu misma nacionalidad, te sientes como, por así decirlo, en tu zona de confort. Sabes que hay otro como tú, que está trabajando en lo mismo, que está dando su mejor esfuerzo, y es chévere.

En Rappi hay un gran número de repartidores cubanos. Tal como afirma el E11, *“siempre entre nosotros hay un tema de conversación, cuando no es de Cuba, cuando no es de aquí, si no qué vamos a hacer, y que siempre está malo. Y cosas así, cosas de nosotros”*. Durante el trabajo observé cómo diferentes temas de conversación vinculados a la migración eran recurrentes en las reuniones:

*Por otra parte, observé que varios de ellos comparten espacios importantes de sus vidas más allá del trabajo. Algunos inmigraron juntos, otros comparten residencia. Estuvieron compartiendo sus experiencias sobre el viaje desde Cuba a Uruguay, recordando las precarias avionetas en las que viajaron desde Guyana a Brasil. En esos momentos yo escucho y sonrío, pero claramente no tengo mucho que aportar a la conversación.* [NC, 28 de agosto de 2020]

*Me preguntaron por el golpe mientras bromeaban [me había caído de la bici]. Después hablaron por un buen rato de cubanos que habían estafado a otros en Cuba, en Costa Rica y en Uruguay. (...) Durante mucho tiempo comentaron cosas sobre Cuba. Sobre cómo era la vida antes, en los 80' y los 90' (...) sobre la situación de los migrantes en Uruguay, sobre la delincuencia, la falta de trabajo o la mala calidad de los trabajos.* [NC, 14 de octubre de 2020]

Más allá de los temas de conversación, es evidente que los inmigrantes comparten muchas situaciones propias de la inmigración. En este sentido, el trabajo de reparto se inserta de manera similar

en sus vidas. La mayoría tienen familias o pareja esperándolos en sus casas mientras pasan la mayor parte del día y la noche trabajando. Por este motivo se ve a muchas parejas repartiendo juntas. Evidentemente los repartidores inmigrantes se reconocen como similares, como pertenecientes a un mismo grupo: comparten una identidad. Sin embargo, tal como afirma De la Garza las identidades no existen en sí, sino que son una forma de dar significado a determinados objetos sociales. Los inmigrantes traen consigo una serie de códigos comunes a través de los cuales dan sentido a su actividad de trabajo. Por lo tanto, no solo comparten un origen regional y una experiencia removedora como la inmigración, sino que también comparten una definición del significado del trabajo, del trabajar y de sus perspectivas de futuro.

### ***Intensificación del ritmo de trabajo***

La posibilidad de trabajar tanto tiempo como quieran es valorada positivamente por muchos repartidores porque es justamente lo que les permite tener ingresos suficientes para subsistir, enviar remesas a sus países y/o ahorrar. Estas motivaciones dan sentido al trabajo como una actividad detestable pero valorada en cuanto permite trabajar tantas horas como uno quiera. Los códigos compartidos por los inmigrantes y los significados construidos en torno al trabajo (*explotación por un tiempo limitado, fuente de trabajo ilimitado, posibilidad de obtener ingresos para quien esté dispuesto a hacer el esfuerzo*) explican de qué manera se da el encuentro entre oferta y demanda de fuerza de trabajo en el sector.

La comprensión del trabajo como un medio para un fin a corto plazo coexiste con otros significados construidos en torno al trabajo. Hay dos códigos que dan sentido en gran medida a la experiencia laboral: *la búsqueda de libertad y de crecimiento personal*. Éstos son de enorme importancia para entender la identidad construida en torno al trabajo y la acción colectiva de los repartidores.

Como se vio, las posibilidades de encontrar un empleo en sus rubros han sido pocas o nulas para muchos. Sin embargo, las limitaciones de la oferta de trabajo no implican que se renuncie a la búsqueda de libertad y de crecimiento personal. En este sentido el trabajo de reparto a través de plataformas es, al menos en un primer momento, un terreno fértil para materializar estas esperanzas. En cierta medida, recurrir a este trabajo implica asumir una actitud emprendedora: las plataformas presentan al desempleo como la consecuencia de una mentalidad inadecuada. Tal como se vio en varios de los apartados anteriores, los repartidores valoran la posibilidad de ser autónomos, elegir sus horarios y “no tener jefe”. A esto se suma la movilidad en la ciudad, que potencia la sensación de libertad al transformarla en una realidad física. Es central en la definición identitaria la idea de poder trabajar tanto como se desee, pues permite intensificar al máximo la venta de fuerza de trabajo y por lo tanto incrementar las ganancias. Esta idea va de la mano en ocasiones con la voluntad de ganarse con su esfuerzo cada peso:

*...llegó un borracho de unos 40 años, con una botella de vino casi vacía, ofreciendo marihuana. (...) Contaba que había salido con una cubana que vivía en su pensión, y que él*

*sabía cómo estaban los cubanos y que hacían muy buena plata repartiendo, por lo que no podían quejarse. (...) En un momento les preguntó en general cómo estaban. El de PedidosYa le dijo “Nos falta poco para quedar como tú”. Otro dijo “Hecho leña”, otro “Como la pinga”, otro “Desbaratao”. Ahí empezó el borracho a decirles que ellos habían venido engañados pero que nosotros (los uruguayos) nunca les habíamos dicho nada, que ellos se habían engañado solos, a lo que le respondieron que claramente era así. El borracho les dijo que Uruguay era un gran país. Si tenías problemas ibas al MIDES, decías que estabas en la calle y te dan todos los meses una canasta familiar de 2000 pesos. Pero el gordo de PedidosYa le dijo “Pero yo no quiero que me lo dé el MIDES, yo quiero ganármelo trabajando”. El borracho le dijo que en Uruguay le daban la cédula en seguida. “¿Pero para qué quiero yo la cédula? Te doy mi cédula y tú dame dinero”, le respondió. El borracho en un momento se enojó. Les dijo que hacían platales, que solo con la propina ya hacían platales, mucho más que mucha gente. Se fue insultándolo y gritando. Cuando se fue muchos se reían tímidamente. “Si no hay ni pedidos cómo vamos a hacer propina”.*

[NC, 5 de noviembre de 2020]

Se evidencia en la cita una mentalidad para la cual la libertad económica y el dinero en sí mismo están por delante de los derechos sociales. Las ayudas estatales son rechazadas explícitamente.

El otro código mencionado tiene que ver con la *búsqueda del crecimiento personal*. A través del diseño del proceso de trabajo se apunta a construir una experiencia individualizada de crecimiento, que se manifiesta en primer lugar en los sistemas de clasificación. El E5 afirma que “*a futuro no hay mucha posibilidad de crecimiento [dentro de Rappi]. Uno sabe que siempre va a ser igual*”. Entre los de PedidosYa, sin embargo, el ascenso en el ranking es una motivación constante por la dificultad que entraña y la promesa económica que contiene. El progreso dentro de los sistemas de clasificación suele ir acompañado por una mejoría en el plano material: se estabilizan los horarios, aumentan los ingresos, cambian los vehículos. El mejoramiento de los vehículos, por su parte, es un cambio que tiene enormes repercusiones sobre la experiencia del trabajo, así como en la autoestima y en los ingresos futuros.

Luego de unos meses repartiendo, decidí cambiar mi bicicleta. La que usaba en un primer momento estaba en muy mal estado. Al preguntarle a otros dónde habían cambiado las suyas, muchos se identificaron con mi situación y me contaron cómo cada uno de ellos había recorrido ya el transcurso que yo estaba siguiendo: comenzaron con las bicicletas que pudieron encontrar, luego pasaron a bicicletas buenas, para finalmente pasar a motocicletas. Las motocicletas no solo deslindan en buena medida el trabajo del esfuerzo físico, sino que permiten aumentar la cantidad de pedidos enormemente. La experiencia de cambiar de vehículos es a su vez una materialización del crecimiento individual que promueven las plataformas en sus infraestructuras digitales: cualquier repartidor que mire en retrospectiva y compare sus inicios en una bicicleta sin cambios oxidada respecto a su presente en una motocicleta nueva no puede más que experimentar una sensación de mejoría, crecimiento, y quizás incluso orgullo.

En conclusión, el trabajo como repartidores es experimentada como una forma de crecimiento personal, tanto en la dimensión digital (ranking, calificaciones) como en la material, dando forma a una

configuración identitaria que se construye en torno a las ideas de *libertad y crecimiento personal*. Esta configuración identitaria que incorpora elementos emprendeduristas no puede verse como una imposición unidireccional de las pretensiones de las plataformas, sino que debe comprenderse como un fenómeno mucho más complejo de articulación entre estructuras, interacciones y subjetividades, en la que muchos factores escapan al control de las empresas y, sin embargo, conducen al resultado por ellas deseado.

## **Fragmentación y divisiones**

La existencia de elementos identitarios comunes entre los repartidores de plataforma no puede llevar a suponer que no existen divisiones dentro de este gran grupo. Algunas de éstas resultan particularmente evidentes y significativas para entender la forma en que se articulan identidad, organización y acción colectiva.

La identidad como repartidores no está estrictamente atada a las empresas en las que trabajan. Los repartidores de ambas empresas se encuentran en las reuniones, a la vez que muchos repartidores de PedidosYa trabajan también en Rappi cuando no consiguen turnos, o por fuera de su horario de trabajo en el caso de los empleados. Sin embargo, es notorio que hay diferencias en los regímenes de trabajo de ambas empresas que implican diferencias en sus poblaciones:

Sí, la gente como que... se unifica. "Yo soy de PedidosYa y estoy con los de PedidosYa porque...". Lo que pasa que también recuerda que los de PedidosYa trabajan para eso, me entiendes. (...) Son gente que todos los días se están viendo, y se conocen. Por lo menos en mi caso puntual, (...) un PedidosYa que veo ahorita, en un restaurante, no lo vuelvo a ver. (...) son gente que se gana 40, 50 palos al mes. ¿Entiendes? Es una empresa. Por lo menos, los rappiteros yo creo que (...) la gran mayoría tenemos a Rappi como segunda opción. [E1]

Los distintos procesos de trabajo en ambas empresas dan lugar a dos grupos que, si bien tienen mucho en común, se diferencian por sus ingresos y por su tiempo y ritmo de trabajo.

Esta situación se replica entre los repartidores de PedidosYa de distintos niveles. Tomando las palabras de un conocido de PedidosYa, "*Los nivel 1 y 2 son los reyes de aquí*" (NC, 6/11/2020). El E10 expresa las consecuencias prácticas de esta división para la unión entre los repartidores: "[nos une] también el malestar, principalmente con los que estamos en el ranking 3 pa abajo. Que eso nos une, ves. La gente que están en el 1 no les importa porque bueno, están en el 1. Cuando bajan entonces es que se unen al malestar".

Por otra parte, la nacionalidad es tanto un factor de identificación como de diferenciación. Esta última se da a varios niveles: entre las distintas nacionalidades de los inmigrantes y entre inmigrantes y uruguayos. En múltiples instancias repartidores cubanos me expresaron que sentían que los uruguayos eran muy distantes, casi fríos, prácticamente opuestos a los cubanos:

Mientras salía caminando hacia PanchoVa me vio y me dijo “Tú eres uruguayo, no? No es contigo pero los uruguayos son todos unos zingaos”. (...)se me acercó y trató de justificar lo que había dicho, explicándome que sencillamente los cubanos y los uruguayos son diferentes. Ellos son mucho más compañeros, solidarios con los desconocidos, conversan con mayor facilidad.

[NC, 4 de octubre de 2020]

Entre inmigrantes no se observó ni en las entrevistas ni durante el trabajo ninguna señal de hostilidad ni divisiones fuertes. Sin embargo, sí se observó entre los cubanos una tendencia a formar grupos endógenos. Esto se refleja en las palabras del E8: *“nosotros los cubanos somos muy unidos siempre, donde quiera que estemos. Aunque no nos conozcamos nos conocemos en el momento y siempre somos unidos. Por lo menos en la parte de los cubanos, no conozco a los venezolanos, el sistema de ellos no sé”*.

La diferencia entre empleados y autónomos de PedidosYa aparece como un verdadero clivaje entre los repartidores. Empleados y autónomos se reconocen como alguien que trabaja para el mismo empleador pero que tiene condiciones de trabajo y problemas en cierta medida diferentes. El entrevistado 4, empleado, afirma que la relación con los unipersonales es buena, si bien en ocasiones hay roces como consecuencia de los distintos ritmos de trabajo que manejan:

...o sea, a veces hay cruces como con todo el mundo, porque a veces nosotros no estamos tan apurados, y ellos sí (...) Pero ta, son cosas puntuales que pasan en todos lados, pero la relación en líneas generales es muy buena, nos saludamos entre todos, tenemos lugares donde paramos a esperar pedidos y conversamos todos juntos. O sea, picas entre los dependientes y los unipersonales no existe. Sabemos que estamos todos abajo de la misma empresa.

Sobre el vínculo con los unipersonales el entrevistado 3 afirma que entre los unipersonales hay dos formas muy distintas de vincularse con los compañeros:

...tenés la de que son con conocidos entre ellos, porque la mayoría viven en las mismas pensiones, y es buena, y después como un total desconocido. No es como un vínculo de un trabajo cerrado que tengas un lugar físico de trabajo, que los conocés a todos (...) como que ya conocés a la gente con la que te rodeás. Tipo yo que estoy hace muchos años conozco tipo...uno, dos, tres, cuatro, de 800 cadetes que hay (...) Venís un mes a la misma parada, ponele que al McDonald's de Plaza Matriz, y venís un mes después y ya no están los mismos cadetes. Uno, o dos, pueden quedar. Rota mucho.

Muchos de los empleados entrevistados aclaran que los grupos que conforman entre repartidores están compuestos fundamentalmente por otros empleados de la empresa:

Yo en todos los lugares en que he trabajado (...) siempre se forma un grupo con los cadetes. En realidad las unipersonales como que no se dan tanto con nosotros. Pero porque solo están para laburar, y como te digo en realidad le caen muchos pedidos, más que a nosotros

sobre todo. Y ta. Es como que no se acoplan a los grupos tampoco. Más que alguno, siempre hay excepciones, no? Pero es más como los grupos se andan de los dependientes. [E7]

En línea con esto, el entrevistado número 2, empleado de PedidosYa, afirmó lo siguiente:

Nosotros acá tenemos nuestro grupo, después están los muchachos los freelance, que también, más allá de que están en frente también están con nosotros. Todo eso. Eso, el compañerismo y eso es lo que nos une. Porque en sí, por lo menos en esta zona hay un lindo grupo. **Y, o sea, no se encuentran tanto entre ustedes los que son empleados con los freelance por las características del trabajo, andan en lugares distintos que vos decías que ellos están en frente y ustedes...?** No, ellos están en frente por cuestión...de ellos. Digo, ellos vienen acá con nosotros, algunos toman mate, lo que sea. Pero por lo general nosotros siempre estamos acá, ellos no sé por qué se van para el frente, pero incluso hay freelance con nosotros también. Pero en sí cuando pasa algo o alguien necesita algo, vamos todos. No importa si es freelancer, si es dependiente, eso no importa.

Las referencias de los unipersonales a los empleados son más escasas, probablemente porque los empleados representan una pequeña proporción de la masa de repartidores de PedidosYa. Cuando en las entrevistas surgieron referencias a los empleados, también llamados “fijos” por los unipersonales, fue para señalar cuan diferentes son sus problemas y sus condiciones de trabajo y de vida.

## **Procesos de organización y acción colectiva de los trabajadores**

### **Identidad con las organizaciones: el Sindicato Único de Repartidores (SINUREP)**

Antes de analizar la identidad con las organizaciones de trabajadores, en particular con el Sindicato Único de Repartidores (SINUREP), cabe mencionar su desarrollo y características. A mediados de 2018 se constituyó el SINUREP, el cual forma parte de FUECYS, a partir de reuniones entre repartidores de distintos rubros y empresas. A principios de 2021, SINUREP contaba con entre 300 y 400 afiliados (Riguetti, 6 de enero de 2021; Ojeda, 9 de marzo de 2021). Dentro de este total, poco menos de 100 trabajan a través de plataformas digitales. Desde un primer momento SINUREP ha pujado por conformar un grupo específico para la actividad en los Consejos de Salarios, iniciativa que aún no ha prosperado. A su vez, el sindicato ha entablado un diálogo con la empresa PedidosYa, manifestándose en las calles, generando ámbitos de negociación tripartitos y obteniendo acuerdos que garantizan ciertas condiciones de trabajo. El 27 de noviembre de 2019 tuvo lugar la primera instancia de negociación bipartita entre SINUREP y PedidosYa, celebrada en el MTSS mientras en la calle se manifestaban los miembros del sindicato. En esta primera reunión el sindicato reclamó una mejora de las condiciones de trabajo. Uno de los principales reclamos fue que se dejara de descontar del sueldo el tiempo empleado

para ir al baño. El 7 de diciembre se pautaron una serie de acuerdos, con los cuales se comenzó a avanzar en la regulación del trabajo que hasta el momento permanecía sujeta a la discrecionalidad de la empresa. Estos acuerdos establecen garantías en lo que refiere a idas al baño, pausas por roturas, por salida de la zona designada o por cancelación de pedidos, entre otros. El acuerdo, sin embargo, concierne exclusivamente a los empleados de la empresa. Sobre los unipersonales se dice que se comenzó a hablar sobre los trabajadores que son empresa para mejorar sus condiciones laborales.

Tras desatarse la pandemia del COVID-19 PedidosYa envió a seguro de paro prácticamente a la totalidad de los repartidores empleados de la empresa. Finalmente la empresa quiso despedir a 86 trabajadores. SINUREP se opuso y logró evitar el despido de los repartidores afiliados al sindicato (SINUREP, 2020a). En esta instancia, en julio de 2020, se firmó un acuerdo que muestra un nuevo avance en la regulación del trabajo. Éste establece la justificación de faltas por motivos de salud, la contemplación de pausas para reponer efectivo y combustible, un límite de distancia para los pedidos y finalmente la regularización de la evaluación del desempeño. Esta última constituye una garantía para prevenir los despidos, uno de los mayores temores de los empleados. En este acuerdo se destaca nuevamente por su ausencia la referencia a los repartidores unipersonales. Sobre los límites de distancia a los pedidos, el E2 explicó que estos no se aplican a los unipersonales porque éstos prefieren los pedidos largos porque se les paga por distancia recorrida. Sin embargo, elementos como la justificación de las pausas o de las faltas serían beneficiosos también para ellos.

Las demandas y proyectos actuales del sindicato en lo que refiere al trabajo de plataforma se dividen en dos sendas complementarias: la defensa de los derechos de los empleados y la regularización de la situación de los trabajadores independientes. A su vez, actualmente SINUREP apunta a aumentar el número de afiliados al sindicato principalmente en las ciudades del interior del país y entre los unipersonales. Según el E4 en los últimos años se han establecido fuertes vínculos entre el sindicato y los repartidores del interior, obteniéndose altos porcentajes de afiliación y dando a su vez respuesta a los principales problemas que enfrentaban. La afiliación de unipersonales, sin embargo, no ha prosperado por el momento con la misma facilidad. Actualmente se está buscando incorporar sus reclamos a las demandas de SINUREP.

Los miembros de SINUREP entrevistados identifican que la principal causa de molestia de los unipersonales tiene que ver con el ranking y la obtención de turnos. El sindicato ha intervenido para rectificar los descensos injustificados en el ranking, o para solicitar una mayor flexibilidad en la asignación de turnos para algunos de sus afiliados, obteniendo una respuesta favorable por parte de la empresa. Si bien la superación del modelo de falsos autónomos aparece en el horizonte de todos los miembros de SINUREP entrevistados, por el momento el foco está en la obtención de resultados que puedan mejorar la situación a corto plazo. Esto no implica, sin embargo, que no se esté buscando modificar la regulación del trabajo de los unipersonales. En un primer momento SINUREP exigió a



PedidosYa que se asimile la situación de los unipersonales a la de los empleados formales de la empresa: “*Esa es la idea, que [los inmigrantes] entiendan que tienen los mismos derechos que todos nosotros, y llevarlo a regular con la situación del país (...) la normativa nuestra es una y esa tiene que regir para todos*”, declaró el presidente de SINUREP a la salida de una negociación (“Trabajadores de Pedidos Ya realizaron...”, 2019). Actualmente desde SINUREP se está impulsando la idea de organizar a los trabajadores independientes en cooperativas de trabajadores. El entrevistado 4 esbozó esta propuesta:

...una cooperativa paga la mitad casi [que una unipersonal]. (...) y es más difícil que les bajen la cuenta, porque para bajar una cooperativa no pueden bajar a uno, tienen que bajarlos a todos. Entonces es darles a ellos una seguridad. Una mejora económica seguro, y una seguridad también ante la empresa (...) Y ese sería el principal logro que nosotros queremos tener para con ellos.

Esta idea está lejos de una regularización plena: más bien parece un pasaje de *falsos autónomos* a *falsas cooperativas*. Sin embargo, podría convenir a ambas partes en la medida en que permite a los repartidores aumentar sus ingresos sin que las empresas tengan que aumentar sus gastos.

### ***Manifestaciones públicas***

Las negociaciones fueron acompañadas por movilizaciones de los repartidores en apoyo del sindicato. Si bien no se logró aclarar las fechas exactas de estas manifestaciones, el E3 afirma que “*sí hemos hecho por lo menos 6 movilizaciones que yo me acuerdo*”. En agosto de 2019 se organizó una manifestación en reclamo por el fallecimiento de un repartidor en Ciudad de la Costa. La movilización desarrollada el 27 de noviembre de 2019, referida anteriormente, fue sin lugar a dudas la más notoria. Esta movilización tuvo un gran impacto en los medios de comunicación. Las imágenes del día recogen escenas de cantos, bombos, sonrisas y palpable compañerismo entre los repartidores presentes; probablemente entre 50 y 75. En los Anexos (Im. 4) se incluyen imágenes de estas manifestaciones. Durante el 2020 la crisis sanitaria condicionó las posibilidades de movilización. En el primer semestre del año se organizó una manifestación por la noche frente a la Torre Ejecutiva, que no fue recogida por la prensa escrita.

### ***Nivel de participación de los trabajadores***

Dentro de los repartidores de plataformas, desde un primer momento los empleados de PedidosYa conformaron una amplia mayoría dentro de SINUREP. La cercanía y la identidad con el sindicato se extienden a todos los empleados uruguayos con los que dialogué. Esto puede deberse al vínculo con sus

compañeros involucrados en SINUREP. Los entrevistados 8 y 9, repartidores unipersonales de PedidosYa, destacan la importancia de sentirse amparados por el sindicato cuando tienen problemas con la aplicación y la presión que pueden ejercer al agruparse entre trabajadores:

Yo tengo muy buena opinión del sindicato. Resuelven los problemas y siempre están ahí al pendiente del cadete, lo que necesiten, siempre están al pendiente de todos. [Entrevista 8]

(...) entonces él le escribió al sindicato, y el sindicato a PedidosYa, y ganamos esa batalla. Por esa vez sí ganamos. Ves, como cosas así que PedidosYa normalmente no las resuelve y entonces por el sindicato sí. Más presión, qué se yo. [Entrevista 9]

Esta identidad con el sindicato no se extiende a la población general de repartidores independientes ni a la de inmigrantes. El siguiente diálogo con un cubano empleado formal de PedidosYa ilustra esta situación. La condición de empleado aparece como un obstáculo y no como algo a defender, por lo que el sindicato surge como un anclaje a una situación que se busca superar:

*Me comentó que hacía mucho tiempo que era empleado (...) Le pregunté, y me dijo que no estaba sindicalizado (...) quería pasarse al régimen de unipersonal porque como empleado no le permiten trabajar más de 5 horas, por eso trabaja en Rappi.* [NC, 28/09/2020]

Sin embargo, el extrañamiento respecto al sindicato alcanza niveles mucho mayores entre los repartidores autónomos. Durante mi experiencia en Rappi, encontré que lo habitual era que los repartidores desconocieran la existencia del sindicato. Esto se hizo palpable tanto en las conversaciones durante el trabajo como en las entrevistas. El entrevistado 2, de SINUREP, afirma que “*hay muy poco de Rappi en el SINUREP, muy poco*”. Esto en parte tiene que ver con la ausencia de personal de Rappi en Uruguay, que impide negociar directamente con la empresa. En el caso de PedidosYa noté que varios de los unipersonales estaban al tanto de la existencia del sindicato, aunque no tuvieran interés en afiliarse.

El vínculo entre unipersonales y empleados de PedidosYa y el reconocimiento de las diferencias entre sus respectivas situaciones puede ser también un factor de extrañamiento respecto al sindicato entre los unipersonales de la empresa. El relato del entrevistado 10 sobre su participación en una manifestación expresa con particular densidad las diferencias entre unipersonales y empleados:

Bueno (risas), sí participé en una [manifestación]. Participé porque no sabía ni qué era. Un grupo de gente dijo "vamos pa ahí". Una que hubo ahí por el Ministerio de Trabajo. "Vamos pa ahí que hay una manifestación, no sé qué". Bueno, voy pa ahí. Cuando llego a la manifestación el problema de las manifestaciones era que...estaban protestando los fijos -porque sabes que hay cadetes fijos también-, los fijos eran los que estaban manifestándose porque PedidosYa los ponía en pausa cuando iban al baño, o una cosa de esas. Que salió por las noticias y todo eso. (...) pero bueno, sí, yo participé en una. Ya no participo más en ninguna. Fue en esa nada más. **¿Y no participás más porque viste que era para los fijos y no para ustedes?** Exacto. O sea, los fijos están organizados porque ellos tienen derechos laborales

y esas cosas. Pero nosotros no, nosotros es un poco complicado, me entiendes.

Más adelante en la conversación el entrevistado expresó que le sorprendió tras llegar que estuvieran manifestándose por semejante “bobería”. Un reclamo de este tipo no haría más que evidenciar la diferencia entre las situaciones laborales de fijos y unipersonales.

## Otras movilizaciones

En Montevideo se han organizado en los últimos años al menos dos manifestaciones de repartidores por fuera de la dirección y organización de SINUREP. En primer lugar, en conversaciones y entrevistas a repartidores se hizo referencia a una manifestación y un paro llevado a cabo por repartidores de Rappi, probablemente en 2019. Este es su relato sobre el suceso:

...Rappi no sé qué pasó, como que bajaron las tarifas, y vi que hubo concentraciones. (...) iban a hacer como un tipo de protesta como que no se iban a conectar. (...) Me entiendes, para que Rappi sintiera de que "ah, no tengo repartidores", me entiendes. Pero no sé al fin si llegó a algo. Porque en ese entonces sí había oficina de Rappi (...) Pero ahora, reciente, no. A la gente se le presentan infinidad de problemas y como soporte no te los resuelve...(...) Donde yo estaba reunido siempre había gente de Rappi y los llamaban, "vénganse, no sé qué...". Entonces se seguía y se concentraron...bueno, no sé, yo estaba por Ellauri y Gabriel Pereira, estaba yo ese día ahí, y esperé y me tocó repartir algo por aquí y los encontré por aquí en Ejido a todos, ahí frente a la Intendencia. Estaban con una concentración ahí pero, eso pa mí que quedó en el aire, creo que no llegaron a nada.

Tiempo después, conversando con un repartidor de PedidosYa que había trabajado tiempo atrás en Rappi, le pregunté sobre esta protesta: “*Según me dijo, las protestas no fueron por el cambio en las tarifas, sino por una acumulación de errores en los pagos semanales*” (NC, 30/10/2020). Ésta no fue recogida por ningún medio, por lo que resultó imposible obtener más información.

En enero de 2021 tuvo lugar una protesta de repartidores de PedidosYa en el Centro de Montevideo reclamando por el pago de salarios (demorado) y por la mejora de sus condiciones de trabajo. Esta movilización no se hizo junto al sindicato, si bien compañeros afiliados asistieron en solidaridad (Riguetti, 6 de enero de 2021). El portavoz de los manifestantes declaró que buscan que se los respete como trabajadores y criticó el sistema de evaluación de ranking, el cual solo toma en cuenta la cantidad de trabajo realizado e ignora las necesidades de ir al baño y la rotura de vehículos, entre otros posibles imprevistos. Se observa que los repartidores unipersonales se manifiestan reclamando derechos que SIINUREP obtuvo ya para los empleados a fines de 2019. La Diaria (Riguetti, 6 de enero de 2021) recogió una serie de declaraciones de la empresa PedidosYa en respuesta a esta manifestación, en las que se afirma que “*las personas que protestaron no pertenecen a la empresa*” y se legitima el sistema de

ranking en la búsqueda de mantener altos estándares de calidad y de brindar a los repartidores la libertad de manejar sus horarios. Finalmente, se afirma que “no hubo planteo formal”, lo cual podría interpretarse como una invitación a que los reclamos se expresen a través del sindicato.

### **Identidad, organización y acción colectiva**

Como se vio, en las reuniones entre repartidores la puesta en común de los problemas del trabajo es moneda corriente. Sin embargo, se observa que dentro de amplios grupos de repartidores se desconoce la existencia del sindicato. Llegado este punto vale la pena retomar el análisis de De la Garza. Entre las estructuras y la acción median las formas de dar sentido, es decir, la interacción y las subjetividades de los trabajadores. Los procesos de identificación y/o de fragmentación que pueden generarse en este triángulo presionan -o no- hacia la acción colectiva. A continuación se analizarán las implicancias que tiene la forma que toma este proceso para la organización y acción colectiva de los repartidores.

Tal como se vio anteriormente, otros mundos de vida pueden presionar las construcciones identitarias en torno al trabajo. Esto se hace evidente en el caso de los repartidores inmigrantes, en particular entre aquellos que pretenden seguir emigrando. Estas definiciones de vida inciden fuertemente en la subjetividad de los trabajadores. Varios de los entrevistados consideran que uno de los motivos por los que los inmigrantes no se sindicalizan es que gran parte de ellos apunta a emigrar a la brevedad. El E8 afirma que: “*muchos, mayormente con los que yo he hablado, es porque se van. Dicen "para qué me voy a afiliar si yo me voy del país", no sé qué. Lo otro así no me han dado ninguna mala opinión ni nada. Todo el mundo me dice eso. (...) Como yo, que me voy a quedar más tiempo aquí. Ellos se van. Ellos van trabajando para reunir su plata y después seguir*”. El E10 explica que “*la idea de ellos es hacer una estancia en Uruguay para seguir pa los Estados Unidos. (...) Entonces como la mayoría que está aquí es pa hacer un tiempo, no les importa nada de eso. No quieren organizarse pa no buscarse problemas*”.

A la búsqueda de emigrar se suma la siempre presente posibilidad de encontrar un mejor trabajo en Uruguay. Tal como se vio anteriormente, por las características propias del mercado de trabajo uruguayo muchos inmigrantes ven el trabajo de reparto como su única opción al llegar al país. Sin embargo, no existe en el nivel subjetivo una identificación con la actividad laboral. Por lo tanto, éste es un trabajo que los repartidores suelen conservar sólo hasta encontrar algo mejor. Esto afecta tanto las motivaciones subjetivas para involucrarse en acciones colectivas como las posibilidades objetivas de conformar organizaciones estables en el sector. El E3 señala que “*lo único que nos piden es soluciones instantáneas, y nada tiene soluciones instantáneas, más en ámbitos sindicales (...) les decís tipo "la idea es esta" y no, ellos quieren soluciones al instante. Y de cosas que no son importantes*”. En Rappi, esto se suma a que para muchos el trabajo de reparto es un trabajo secundario. El entrevistado 11 cree que “*como*

*Rappi no es nada del otro mundo, no se lo toman tan en serio porque saben que Rappi es, cómo decirte, una bobería. Al final nadie ha hecho nada porque estoy seguro que si lo hicieran, si todos nos uniéramos un día y nadie hace pedidos en Rappi, olvídате de eso, que ellos tienen que cambiar.”*

De acuerdo con los empleados de PedidosYa entrevistados, otro de los motivos por los que los inmigrantes se mantienen alejados de SINUREP tiene que ver con los prejuicios negativos que tienen respecto a los sindicatos. Piensan “*que es algo pa sacarles plata y que no les va a ayudar*” (E3). Esto surgió en todas las entrevistas realizadas a empleados, quienes resaltaron a su vez los esfuerzos en los que incurren para cambiar estas ideas: “*ahora están viendo que la realidad es otra, que acá dentro de todo es un país que vos podés...es un país libre*”, señala el entrevistado 2. El entrevistado 10, cubano y repartidor de PedidosYa, se identifica con esta creencia y se diferencia de los uruguayos:

El gobierno cubano nos metió una cosa en la cabeza, que nosotros como que organizarse y protestar es como que te vas a buscar problemas, que está mal, entiendes. Entonces como que no tenemos esa inspiración de organizarnos y formar líos, como forman ustedes los uruguayos por cualquier cosa, y pancarta...y nosotros no. Entonces eso afecta mucho. Por eso no hay organización, no hay protesta, no hay nada.

El E9 ratifica la idea de que los cubanos tienen una concepción negativa de los sindicatos y, sorprendentemente, afirma que cambió de opinión al constatar que estaba “en un país libre”:

Qué pasa, que en Cuba el sindicato no funcionaba. No funciona. Porque el sindicato más bien ayuda a los jefes, qué se yo, a las empresas, que no al mismo trabajador. Y ya esa mente la tenemos desde Cuba, viste, que el sindicato no va a hacer nada (...) **¿Sentís que eso es lo que opinan tus compañeros en general?** Sí, sí **¿Y a vos qué es lo que te hizo cambiar de opinión?** No, que estamos en un país libre, nada que ver viste con...He visto cosas con el sindicato de acá que no tienen nada que ver con el de Cuba (...). Acá sí se ayuda al trabajador.

Este relato evidencia que los prejuicios negativos sobre el sindicalismo pueden ser transformados en la interacción tanto con compañeros de trabajo como en otros mundos de vida.

Muchos de los empleados señalan que uno de los motivos por los que los unipersonales no se acercan al sindicato es porque solo están interesados en ganar dinero y están conformes con su remuneración: “*El tema es que los freelancer, con todos los que hemos hablado, ninguno trabaja menos de 9/10 horas por día. Entonces, ellos mismos dicen "yo cobro bien" pero el tema es que después (...) hoy o mañana a la empresa se le ocurre bajarte la cuenta y tenés que quedarte callado*” (E3). Esto es señalado también por trabajadores independientes, y se observa sobre todo entre los repartidores de PedidosYa, cuyos ingresos y estabilidad laboral son mayores que los de los rappideros. Esto refleja las presiones del mercado de trabajo en el nivel de la subjetividad: la valoración positiva de este trabajo basada en la remuneración evidencia el hecho de que los repartidores cuentan con escasas opciones en el mercado laboral para igualar los ingresos que obtienen trabajando para las plataformas.

A su vez, la regulación formal de la actividad también tiene efectos en la subjetividad de los trabajadores. Los empleados tienen claro que el miedo a ser sancionados o despedidos por las plataformas detiene a muchos autónomos al momento de afiliarse, *“porque está en el contrato de ellos que cuando la empresa disponga que no necesite más de los servicios les puede cerrar la cuenta”* (E2), si bien el E4 afirma que es un miedo infundado porque en Uruguay ninguna plataforma ha tomado medidas contra trabajadores por participar en el sindicato. Hablando con otros repartidores durante el trabajo también percibí este temor. En un caso en particular el miedo se basaba en las acciones de Rappi en Argentina, que le valieron en 2019 un fallo adverso por conducta antisindical. Se observa por lo tanto que la calificación como trabajadores independientes infunde en muchos repartidores el miedo a perder su trabajo en caso de manifestarse contra las plataformas.

A su vez, en otro ejemplo de cómo la regulación del trabajo permea la subjetividad de los trabajadores, la calificación como trabajadores autónomos lleva a creer a muchos que los derechos de los empleados formales no les corresponden, poniendo su vínculo laboral formal por delante del vínculo laboral real. La E6 no tenía siquiera claro cuáles son los derechos laborales básicos de un empleado. La informalidad en la que opera Rappi hace creer al E5 que *“con estas empresas que hacen este tipo de sistema es difícil reclamarles algo. Porque no es que tenés, no es que están obligados por ley a pagarte tanto, o lo que sea”*.

Más allá de que muchos creen que no les corresponde hacer reclamos, la ausencia de una sede u oficina identificable de las plataformas, o de personal local que las represente, hace creer a los repartidores de Rappi que no hay *a quién* reclamar. Esta situación se ve verificada por el hecho de que SINUREP no ha entablado en ningún momento un diálogo con Rappi por no contar la empresa con representantes o portavoces en Uruguay.

Por último, a estos elementos identificados por los repartidores como obstáculos para la organización y acción colectiva se suma la forma particular que suelen adquirir las resistencias. Tal como se vio anteriormente, mercado de trabajo, regulación, proceso de trabajo y las estructuras de otros mundos de vida presionan a los repartidores hacia la adopción de determinadas formas de resistencia de alcance individual que tienen el objetivo de aumentar las ganancias e intensificar el ritmo de trabajo. Por todos los factores analizados anteriormente, lo habitual es que ante la emergencia de problemas en el trabajo los repartidores opten por estas salidas individuales y no por el desarrollo de acciones colectivas.

En el marco de estas resistencias los repartidores desarrollan estrategias solidarias, ayudándose y poniendo en común sus conocimientos. Sin embargo, este tipo de resistencias, analizadas a un nivel de abstracción mayor, constituyen una competencia entre repartidores por la obtención de más y mejores pedidos en la que algunos repartidores ganan, otros pierden y las plataformas se benefician en todo momento.

## **¿Identidad para la acción colectiva?**

En el apartado de *Subjetividad e Identidad* se analizaron los significados construidos por los repartidores en torno a su actividad y las formas en que éstos construyen una identidad colectiva en torno al trabajo. Se destacó que la identificación entre los repartidores está dada principalmente por el reconocimiento de experiencias compartidas en torno al trabajo y, más aún, por los vínculos propios de la condición de inmigrantes y por la configuración de sentidos comunes en torno al trabajo basada en las ideas de libertad y crecimiento personal. A su vez, se vio que las resistencias al control de las plataformas, si bien ampliamente difundidas y basadas en solidaridades entre compañeros, suelen tener un alcance individual. Las estrategias colectivas, a través de las cuales podrían ponerse en cuestión las reglas de juego que regulan la actividad, están fuera de consideración salvo unas pocas excepciones. Ante la constatación de esta situación emerge la siguiente pregunta: ¿cómo se relaciona la identidad colectiva de los repartidores con las perspectivas de organización y acción colectiva?

Tal como afirman Melucci y De la Garza, la construcción de identidades colectivas favorece las posibilidades de acción colectiva. La identidad colectiva no viene dada estructuralmente, sino que se construye en la interacción entre compañeros: entre empleados y autónomos, entre uruguayos e inmigrantes, entre trabajadores de PedidosYa y de Rappi. A lo largo del análisis se observa que si bien hay diferencias en los significados construidos en torno al trabajo por los repartidores, las reuniones y distintos encuentros que tienen lugar en el espacio urbano son un espacio libre de control que tiene el potencial de transformar las subjetividades, definiendo una identidad colectiva que supere las diferencias. Esto se observa en las relaciones de solidaridad entre repartidores de distintas empresas, en los inmigrantes que cambian sus visiones sobre el sindicalismo, en los autónomos que se afilian a SINUREP. En cada uno de estos casos se expresa el potencial para la identificación y para la acción colectiva que reside en los espacios libres que se inscriben en el proceso de trabajo.

Dejando de lado las potencialidades y logros observados, también se hace evidente que algunos de los sentidos compartidos por los repartidores no apuntan hacia la acción colectiva ni hacia la organización, sino más bien lo opuesto. Pareciera que en ocasiones la búsqueda de la libertad y del crecimiento personal en el trabajo presionasen en contra del surgimiento de acciones colectivas y en particular de la organización sindical tal como se ha dado en el caso de los repartidores. Como ya se vio, estos códigos compartidos por los repartidores no son impuestos unilateralmente por las plataformas. Sin embargo, el ideario emprendedurista tanto si es vehiculado por las plataformas como si lo es por los mismos repartidores cuestiona las instituciones tradicionales de regulación del trabajo, llegando incluso en algunos casos a invisibilizar las relaciones de subordinación sobre las que se basa el trabajo en plataformas.

A diferencia de lo que se podría esperar, esta identidad no da lugar necesariamente a conductas individualistas. La solidaridad entre repartidores es un elemento fundamental del día a día en el trabajo que se expresa en la ayuda a los compañeros ante accidentes y al compartir información relevante para el trabajo, por ejemplo. Sin embargo, si bien esta identidad no determina conductas individualistas, sí presiona hacia la adopción de respuestas o resistencias de alcance individual ante el control managerial. Las resistencias existen, son habituales y son creativas. Cómo obtener más pedidos, de qué manera completar más rápido las promociones, cómo contactarse fácilmente con soporte, etc. Estas estrategias circulan entre los repartidores. Sin embargo, todas apuntan a construir y difundir resistencias *individuales*. La solidaridad existe, pero la forma en que se da sentido al trabajo, en un nivel holístico, lleva a que en general las resistencias colectivas y la organización en sí misma aparezcan fuera de consideración.

## **Conclusiones**

El auge del mercado de plataformas de reparto comenzó en Uruguay en 2018, cuando el aumento del desempleo coincidió con el arribo al país de tres nuevas plataformas que comenzaron una disputa por el predominio en el sector. A lo largo de la investigación se buscó indagar en la construcción de una identidad colectiva por parte de los repartidores de plataformas a partir de las tres dimensiones identificadas por De la Garza: identidad con el trabajo, con la comunidad de trabajadores o con las organizaciones.

En primer lugar se observó que no existe una identidad con el trabajo entre los repartidores de plataformas. Si bien se observa en general una identificación en torno a la autonomía, en ningún momento se observa una identificación con la actividad concreta del trabajo. No puede decirse lo mismo respecto a la identidad con los compañeros de trabajo. En general los repartidores expresan una fuerte identificación con la comunidad de repartidores de plataforma, sobre todo los inmigrantes. Es fundamental para este proceso analizar cómo funciona el control de las plataformas en el ámbito urbano. Si bien las plataformas emplean múltiples formas de control sobre el proceso de trabajo de manera combinada, éstas dependen excesivamente del “espacio concebido” generado a través del control algorítmico, y al ignorar la realidad percibida y vivida por los trabajadores limitan el alcance de su control. En los espacios libres del control organizacional radica la potencialidad de la resistencia. En particular la libertad de interactuar con otros compañeros en las reuniones que tienen lugar mientras se esperan pedidos habilita la posibilidad de poner en común los problemas y da lugar a la construcción de una identidad con los compañeros de trabajo. Esta identidad se basa en el reconocimiento de los peligros de la actividad y de las experiencias compartidas de rechazo al trabajo, así como en códigos compartidos a través de los cuales se significa la actividad.



La identidad, a su vez, se ve presionada por elementos estructurales tales como el mercado de trabajo, la regulación y el proceso de trabajo. Entre los inmigrantes en particular, estas estructuras (así como las de otros mundos de vida) presionan hacia la conformación de una identidad que comprende el trabajo de reparto como un ámbito en el que desarrollar la propia autonomía y a través del cual progresar económicamente gracias al esfuerzo personal. La forma que adquiere esta identidad lleva a la búsqueda de la intensificación del ritmo de trabajo y de las ganancias a través del desarrollo de estrategias que buscan vencer a los algoritmos. La solidaridad entre repartidores se expresa, entre otras cosas, en la puesta en común de estas estrategias, la cual es muy habitual en las reuniones. Sin embargo, este tipo de estrategias y resistencias individuales no tienen el potencial de transformar las condiciones de trabajo, sino que crean un juego de suma cero en el que algunos repartidores ganan y otros pierden.

A su vez, debe tenerse presente que esta identidad con la comunidad de trabajadores no constituye una construcción homogénea o carente de divisiones. Por el contrario, la nacionalidad, la empresa y la forma de contratación son algunos de los elementos que aportan diversidad dentro de esta identidad.

Autores como De la Garza y Melucci enfatizan la importancia del desarrollo de una identidad colectiva como un paso previo para la acción colectiva, lo cual se evidencia a su vez en investigaciones como las de Tassinari y Maccarrone (2020) y Negri (2020). En el caso uruguayo la existencia de una identidad colectiva es también un factor fundamental para la organización y la acción colectiva. Los miembros de SINUREP se reconocen como compañeros de todos los repartidores de plataforma y repartidores en general. Sin embargo, la mayor parte de los repartidores de plataforma permanece ajena al sindicato, y puede afirmarse que buena parte incluso desconoce la existencia de SINUREP o experimenta una sensación de extrañamiento respecto a éste. Por lo tanto, entre los no afiliados no puede hablarse de la existencia de una identidad con las organizaciones de trabajadores.

El SINUREP representa un enorme logro para el sector de reparto, que enfrenta numerosos obstáculos a la organización colectiva. Durante su corta existencia ha logrado avanzar en la regulación del trabajo y afianzarse como interlocutor de los trabajadores del sector. Sin embargo, sigue enfrentando numerosos obstáculos para captar e incluir la diversidad que caracteriza al sector, y su situación simboliza las dificultades de construir una herramienta sindical en un sector tan variable y heterogéneo.

La situación actual evidencia que no obstante el potencial para la acción existe, son también considerables las barreras que frustran su pleno desarrollo. A las implicancias de la formación de una identidad basada en la búsqueda de libertad y crecimiento personal, y de las aspiraciones a corto plazo de muchos repartidores, se suman elementos estructurales que dan forma a la subjetividad. La transitoriedad en el empleo lleva a que muchos trabajadores no tengan el compromiso con la actividad necesario para involucrarse en un proyecto colectivo. Por otra parte, la calificación como autónomos o unipersonales lleva a que muchos consideren que no les corresponden los derechos laborales tradicionales por “ser una empresa”. En definitiva, las características del mercado de trabajo y la forma en que se regula la actividad

influyen en que los repartidores no reclamen por la mejora de sus condiciones laborales. Las visiones negativas del sindicalismo y el miedo a despidos arbitrarios, entre otras cosas, contribuyen también a esta situación.

Esta investigación abre numerosas interrogantes sobre el vínculo entre acción e identidad colectiva. En particular, permanece como una cuestión en la que profundizar la forma en que se inserta el trabajo de plataformas en la vida de los inmigrantes, y cómo la construcción de significados en torno al trabajo se relaciona con otros de sus mundos de vida. A su vez, aportaría enormemente a la comprensión del problema un análisis comparado de la relación entre proceso de trabajo, identidad y acción colectiva a nivel internacional. En Uruguay, queda por ver cómo influirá en la dinámica de las reuniones el reciente cambio en la organización del trabajo instaurado por Rappi a comienzos de 2021.

El foco en la identidad permite comprender cómo la unión entre repartidores puede coexistir con idearios individualistas, al comprenderse la actividad laboral como un camino de crecimiento basado en el esfuerzo individual, en el que la solidaridad juega un papel fundamental pero la responsabilidad reside en última instancia en el trabajador, en su compromiso, fuerza de voluntad y esfuerzo.

El retorno a las proposiciones de Melucci y De la Garza puede contribuir a comprender el vínculo que asumen en este caso concreto identidad y acción colectiva. Melucci propone un concepto de identidad basado en la definición de un proyecto colectivo, de los medios para alcanzarlo y del ambiente en que se enmarca. La identidad entre los repartidores no satisface estos requisitos, y esto se refleja en el tipo de acciones colectivas que han desarrollado. Por fuera de las iniciativas de SINUREP los repartidores de plataformas se manifestaron al menos en dos ocasiones en respuesta a agravios particulares, como cambios en las tarifas o errores en los pagos semanales. Este tipo de acciones colectivas, que no pueden leerse como parte de un proyecto a largo plazo, reflejan la existencia de una fuerte identidad con la comunidad de trabajadores tal como es definida por De la Garza, la cual suele estar relacionada a la identificación de un peligro para el desempeño de la actividad.

La situación actual plantea dificultades para la organización y acción colectiva de los repartidores, pero también evidencia que en la identidad con la comunidad de trabajadores existe una sólida base para la acción, dando lugar a un escenario en el que el fortalecimiento de la organización y la intensificación de la acción colectiva permanecen en potencia.

## **Bibliografía**

Antunes, R. (2005) *Los sentidos del trabajo. Ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo*. Buenos Aires: Herramienta ediciones

Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão. O novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo Editorial

Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U. y Six Silberman, M. (2018). *Digital labour platforms and the future of work. Towards decent work in the online world*. Ginebra: OIT.

Bervejillo, M. (2016). Trabajadores de UBER: ¿relación de dependencia? *Revista CADE: profesionales y empresas*, 34, p. 33-43.

Burawoy, M. (1982). *Manufacturing consent: changes in the labor process under monopoly capitalism*. Chicago: The University of Chicago Press.

Cingolani, P. (2016). Capitalismo de plataforma: nuevas tecnologías de la comunicación e internacionalización del trabajo. *Boletín Onteaiken*, 22. [http://onteaiken.com.ar/ver/boletin22/onteaiken-22\\_Cingolani.pdf](http://onteaiken.com.ar/ver/boletin22/onteaiken-22_Cingolani.pdf)

Coller, X. (2005). *Estudio de casos*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas

de Certeau, M. (2000). *La invención de lo cotidiano I. Artes de hacer*. Mexico D.F.: Universidad Iberoamericana - Biblioteca Francisco Xavier Clavigero.

De la Garza, E. (2009) Hacia un concepto ampliado de trabajo. En: Neffa, De la Garza y Muñiz (comp.). *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales. Vol. I*. (pp. 111-140). Buenos Aires: CLACSO; CAICyT.

De la Garza, E., Gayosso, J.L. y Moreno, S. H. (2010). La Querrela da las Identidades: ¿pasado sistemático, presente fragmentario?. En: De la Garza Toledo, E. y Neffa, J. C.(coord.). *Trabajo, identidad y acción colectiva*. (pp. 9-42) México D.F.: Clacso; UAM Iztapalpa; Plaza y Valdés.

- De la Garza, E. y Neffa, J. (2010). *Trabajo y modelos productivos en América Latina*. Buenos Aires: CLACSO.
- De la Garza, E. (2011a). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. Tomo I*. México D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana; Plaza y Valdés.
- De la Garza, E. (2011b) *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. Tomo II*. México D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana; Plaza y Valdés.
- De la Garza, E. (2011c) Introducción. Construcción de la identidad y acción colectiva entre trabajadores no clásicos como problema. En: De la Garza Toledo (coord.). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. Tomo II*. (pp. 11-22). México D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana; Plaza y Valdés.
- De la Garza, E. (2011d) Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. En: De la Garza Toledo (coord.). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. Tomo II*. (pp. 305-334) México D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana; Plaza y Valdés.
- De la Garza, E. (2018) *La metodología configuracionista para la investigación social*. México D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana; Gedisa.
- De la Garza, E. (2013). La Identidad y su desarticulación: la polémica actual. En Guevara Ramos, R., Jacinto Jiménez, M.C. y Cerón Hernández, J. A. (Coord.), *Seminario Permanente de Sociología*. Ponencia llevada a cabo en el congreso organizado por CRNES-UAMI, Ciudad de México. Recuperado de: <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/congresos/P10.pdf>
- De Stefano, V.(2016). *The rise of the "just-in-time workforce": on-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig-economy"*. Ginebra: OIT.
- Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, 21, e083. [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.11503/pr.11503.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.11503/pr.11503.pdf)
- Facal, J. (2016) La uberización de las actividades reguladas y el marco legal en el actual escenario del consumo colaborativo. *Revista CADE: profesionales y empresas*, 37, pp. 35-43.

- Fernández, G., Palacio, V. y Rivas, C. (2017). *Modelo de negocio en la economía colaborativa :los casos de Uber, Airbnb y TuTasa*. Montevideo: UR, FCEA.
- Fieseler, C., Lutz, C., & Newlands, G. (2017). Power in the Sharing Economy. (Reporte de investigación, no publicado). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20016.15362>
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72, 6, pp. 1039–1056.
- Gauthier, G. (2015). El derecho laboral ante el reto de la economía compartida: apps, smartphones y trabajo humano. *Revista del derecho al trabajo*, 9, pp. 7-13.
- Gauthier, G. (2017a). La calidad de empleados de los choferes de Uber. *Revista del derecho al trabajo*, 15, pp. 251-269
- Gauthier, G. (2017b). La incipiente jurisprudencia sobre la naturaleza del vínculo entre Uber y los conductores: ¿alcanza con una relectura de la subordinación? *Revista CADE: doctrina y jurisprudencia*, 43, pp. 13-24
- González Cao, R. (2018). Los trabajadores de plataforma y la evolución de las relaciones laborales. Trabajo de investigación no publicado. CEAT-FCE-UBA. Recuperado de: [http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2018/10/CEAT\\_Trabajadores\\_de\\_plataforma.docx.pdf](http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2018/10/CEAT_Trabajadores_de_plataforma.docx.pdf)
- Gorz, A. (1982). *Adiós al proletariado*. Barcelona: El viejo topo.
- Guber, R. (2001). *La etnografía. Método, campo, reflexividad*. Buenos Aires: Editorial Norma.
- Gullo, E. (S/F). Capitalismo con tracción a sangre. Revista Anfibia. Recuperado de: <http://revistaanfibia.com/cronica/capitalismo-traccion-sangre/>
- Harvey, D. (1998). *La condición de la posmodernidad. Investigación sobre los orígenes del cambio cultural*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Hidalgo, K. y Salazar, C. (eds.) (2020). *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina*. Quito: FES.

- Hodson, R. (1995). Worker resistance: An underdeveloped concept in the sociology of work. *Economic and Industrial Democracy*, 16, 1, pp. 79–110.
- Hunt, A., Samman, E., Mansour-Ille, D. y Max, H. (2018). The gig economy in complex refugee situations. *Forced migration review*, 58, pp. 47-50.
- Jansen, G., Akkerman, A. y Vandaele, K. (2014). Undermining mobilization? The effect of job flexibility and job instability on the willingness to strike. *Economic and Industrial Democracy*, 38, pp. 99-117.
- Jaramillo-Molina, M. E. (2020) “Precariedad y riesgo: diagnóstico sobre las condiciones laborales de los repartidores de apps en México”. En: Hidalgo, K. y Salazar, C. (eds.). *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina*. (pp. 135-148). Quito: FES.
- Johnston, H. y Land-Kazlauskas, C. (2018) *Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy*. Ginebra: OIT
- Kidder, J. (2008). Appropriating the city: space, theory, and bike messengers. *Theory and Society*, 39, 3, pp. 307-328.
- Langley, A. (2010). Processual case research. En: Mills, A.J., Eurepos, G. y Wiebe W. (ed.). *Encyclopedia of case study research*. (pp. 736-740). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Lee, M.K., Kusbit, D., Metsky, E. y Dabbish, L. (2015). Working with machines: the impact of algorithmic and data-driven management on human workers. En *Proceeding of the 33<sup>rd</sup> Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*. (pp. 1603-1612) New York: ACM New York.
- Lefebvre, H. (2013). *La producción del espacio*. Madrid: Capitán Swing Libros.
- Marrero, N. (2014). *Transformaciones del mundo del trabajo y acción sindical. El caso de FUECYS*. (Monografía de Grado, Universidad de la República, Montevideo). <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/10020>
- Mateescu, A. y Nguyen, A. (2019). Algorithmic Management in the Workplace. *Data & Society*. Recuperado de: [https://datasociety.net/wp-content/uploads/2019/02/DS\\_Algorithmic\\_Management\\_Explainer.pdf](https://datasociety.net/wp-content/uploads/2019/02/DS_Algorithmic_Management_Explainer.pdf)

Melucci, A. (1994). Asumir un compromiso: identidad y movilización en los movimientos sociales. *Zona Abierta*, 69, pp. 153-180.

Mendizábal, N. (2006) Los componentes del diseño flexible en la investigación cualitativa. En Vasilachis, I. (coord.) *Estrategias de investigación cualitativa*. (pp. 65-106). Barcelona: Gedisa

Morales Muñoz, Karol (2020) La valoración de la flexibilidad y la libertad en el trabajo en apps. ¿Los trabajadores de plataforma son sujetos neoliberales?. En: Hidalgo, K. y Salazar, C. (eds.). *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina*. (pp. 21-36). Quito: FES.

Negri, S. (2019). ¿Cómo es trabajar en una plataforma de delivery? - aproximaciones de una investigación preliminar. *XIII Jornadas de Sociología*. Ponencia en jornadas organizadas por la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Negri, S. (2020). *Workers' mobilisation in delivery platforms in Argentina. A case study*. (Tesis de maestría, London School of Economics and Political Science, Londres). [https://www.academia.edu/43927950/Workers\\_mobilisation\\_in\\_delivery\\_platforms\\_in\\_Argentina\\_A\\_case\\_study\\_MSc\\_Dissertation\\_at\\_LSE](https://www.academia.edu/43927950/Workers_mobilisation_in_delivery_platforms_in_Argentina_A_case_study_MSc_Dissertation_at_LSE)

Newlands, G., Lutz, C. y Fieseler, C. (2018). Collective action and provider classification in the sharing economy. *New Technology, Work, and Employment*, 33, 3, pp. 250-267.

Newlands, G. (2021). Algorithmic Surveillance in the Gig Economy: The Organization of Work through Lefebvrian Conceived Space. *Organization Studies*, 42, 5, pp. 719-737.

Offe, C. (1996) *Disorganised capitalism*. Cambridge: Polity

Ojeda, P. (9 de marzo de 2021) <https://970universal.com/2021/03/09/arriba-de-la-moto-van-los-invisibles/>. *970 Universal*. Recuperado de: <https://970universal.com/2021/03/09/arriba-de-la-moto-van-los-invisibles/>

Pérez Novaro, C. (2016). Las nuevas apps: aspectos tributarios. *Tribuna del abogado*, 198, pp. 16-21.

Portes, A. & Hoffman, K. (2003). *Las estructuras de clase en América Latina: composición y cambios durante la época neoliberal*. Santiago de Chile: CEPAL.

Ramírez Arrieta, G. (2017). La experiencia uruguaya en materia de Impuesto a la Renta en el marco de la economía digital. *Revista tributaria*, 44, 261, pp. 949-974

Restrepo, E. (2016) *Etnografía: alcance, técnicas y éticas*. Bogotá: Enviñón Editores

Reygadas, L. (2011). Introducción: trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda?. En: Pacheco, E., De la Garza, E. y Reygadas, L. (coords.). *Trabajos atípicos y precarización del empleo*. (pp. 21-47). México D.F.: El Colegio de México, Centro de Estudios Demográficos, Urbanos y Ambientales.

Riguetti, B. (6 de enero de 2021) Repartidores de Pedidos Ya dispuestos a conformar una cooperativa que les permita un ahorro de 50% en los gastos mensuales. *La Diaria*. Recuperado de: <https://ladiaria.com.uy/trabajo/articulo/2021/1/repartidores-de-pedidos-ya-dispuestos-a-conformar-una-cooperativa-que-les-permita-un-ahorro-de-50-en-los-gastos-mensuales/>

Salazar, C. y Hidalgo, K. (2020) “La aplicación te precariza”: experiencias de personas repartidoras y conductoras en Ecuador”. En: Hidalgo, K. y Salazar, C. (eds.). *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina*. (pp. 83-98). Quito: FES.

Scasserra, S. (enero-febrero 2019a). El despotismo de los algoritmos. Cómo regular el empleo en las plataformas. *Nueva Sociedad*, 279. Recuperado de: <https://nuso.org/articulo/el-despotismo-de-los-algoritmos/>

Scasserra, S. (2019b) *Cuando el jefe se tomó el buque. El algoritmo toma el control*. Fundación Foro del Sur. Recuperado de: [https://lasargentinastrabajamos.com/pdf/Sofia\\_Scasserra\\_Cuando\\_el\\_jefe\\_se\\_tomo\\_el\\_buque.pdf](https://lasargentinastrabajamos.com/pdf/Sofia_Scasserra_Cuando_el_jefe_se_tomo_el_buque.pdf)

Serrano Pascual, A. y Fernández Rodríguez, C.J. (2018) De la metáfora del mercado a la sinécdoque del emprendedor: la reconfiguración política del modelo referencial de trabajador. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 36, 2, pp. 207-224.



SINUREP [Sinurep-Uruguay]. (18 de agosto de 2019, a). Hoy nos hicimos sentir,esto es lo que hace fuerte y unido a un sindicato,la lucha de todos,seguiremos por este camino [Publicación de estado]. Facebook.

[https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=115991669754467&id=100833724603595&\\_\\_cft\\_\\_\[0\]=AZVD4Br7JU-pfOd8fL7-AttKJswUQbVcMit0ox74-xjK8-MKyksTAaWt1Xx2hZM8zaVSWBvOL2ydnqQftRo8PEYm2DsxMrD3JDD1qN5WB-rO2AJj7mdGKodO6T6luGyVLxgUMiEjQvdKF6FDhgpoN8dv&\\_\\_tn\\_\\_=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=115991669754467&id=100833724603595&__cft__[0]=AZVD4Br7JU-pfOd8fL7-AttKJswUQbVcMit0ox74-xjK8-MKyksTAaWt1Xx2hZM8zaVSWBvOL2ydnqQftRo8PEYm2DsxMrD3JDD1qN5WB-rO2AJj7mdGKodO6T6luGyVLxgUMiEjQvdKF6FDhgpoN8dv&__tn__=%2CO%2CP-R)

SINUREP [Sinurep-Uruguay]. (26 de noviembre de 2019, c). Con motivo del constante atropello a los derechos de las y los trabajadores departe de la Empresa Repartos Ya, el [Publicación de estado]. Facebook.

[https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=149485633071737&id=100833724603595&\\_\\_cft\\_\\_\[0\]=AZV7MOKAODGZ1PGa89rmHKJG9fuC3YQR3KR\\_SUBMX4-QDydniOgMnreJ9vKyaqYmYmyFfmwx5Gvi4blTyfyflblhEDeSjEkElvR\\_xs\\_x0cjagCZfjG0meagRfrgtXBYqurkjacipYLaqKdG8O8P65hUW&\\_\\_tn\\_\\_=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=149485633071737&id=100833724603595&__cft__[0]=AZV7MOKAODGZ1PGa89rmHKJG9fuC3YQR3KR_SUBMX4-QDydniOgMnreJ9vKyaqYmYmyFfmwx5Gvi4blTyfyflblhEDeSjEkElvR_xs_x0cjagCZfjG0meagRfrgtXBYqurkjacipYLaqKdG8O8P65hUW&__tn__=%2CO%2CP-R)

SINUREP [Sinurep-Uruguay]. (28 de noviembre de 2019, d). LOS DERECHOS SE CONQUISTAN Y SE DEFIENDEN [Publicación de estado]. Facebook.

[https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=150088133011487&id=100833724603595&\\_\\_cft\\_\\_\[0\]=AZVxd9S4Gx\\_SIHBJLous\\_iwrUdy1pyNpMkiDauHgAHI9pbhzdeLFfe9NqF5McLyjBNmRtymLcXkhwShK4HiyHUM2VY6A0bkFAa7XP-67YTNe9sik\\_Job-ausk0XUIIXsewhQFNxIQ1o0dbtg2kKzhmnoEwQ0tf\\_sW8W3pfoJEqDw&\\_\\_tn\\_\\_=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=150088133011487&id=100833724603595&__cft__[0]=AZVxd9S4Gx_SIHBJLous_iwrUdy1pyNpMkiDauHgAHI9pbhzdeLFfe9NqF5McLyjBNmRtymLcXkhwShK4HiyHUM2VY6A0bkFAa7XP-67YTNe9sik_Job-ausk0XUIIXsewhQFNxIQ1o0dbtg2kKzhmnoEwQ0tf_sW8W3pfoJEqDw&__tn__=%2CO%2CP-R)

SINUREP [Sinurep-Uruguay]. (10 de diciembre de 2019, d). Informe de lo acordado en la Bipartita del día 7-12-2019 1- Las pausas para ir al baño desde el día [Publicación de estado]. Facebook.

[https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=153456772674623&id=100833724603595&\\_\\_cft\\_\\_\[0\]=AZX78EAXgzlIU3\\_r7BssPVotBQZvDE4XphUwXVvKZ-nEhdCeWocJ\\_K3sbceGLIVfRRdLu687Zic0iD8SRLGu53uQ\\_OrrGhJbalJO7zKL7wFAYWPOhVFEJCLPxaBw0lxGa\\_OO5C8ihnthhF9cjDFY3Ftv&\\_\\_tn\\_\\_=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=153456772674623&id=100833724603595&__cft__[0]=AZX78EAXgzlIU3_r7BssPVotBQZvDE4XphUwXVvKZ-nEhdCeWocJ_K3sbceGLIVfRRdLu687Zic0iD8SRLGu53uQ_OrrGhJbalJO7zKL7wFAYWPOhVFEJCLPxaBw0lxGa_OO5C8ihnthhF9cjDFY3Ftv&__tn__=%2CO%2CP-R)

SINUREP [Sinurep-Uruguay]. (27 de julio de 2020). Buenas tardes: hace aproximadamente 2 meses q se empezó una negociación con Pedidos ya por el tema de los reitegros [Publicación de estado]. Facebook.

[https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=110565394080775&id=102820208188627&\\_\\_cft\\_\\_\[0\]=AZWKfCL0m1UL5J-w4kfnqhPxvWolejmj16dAk6jk7B7bxsxAAHR4l4uizA3spvx5bSvyZbo6KcbW2J\\_VqyhcoQzXBOe97R](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=110565394080775&id=102820208188627&__cft__[0]=AZWKfCL0m1UL5J-w4kfnqhPxvWolejmj16dAk6jk7B7bxsxAAHR4l4uizA3spvx5bSvyZbo6KcbW2J_VqyhcoQzXBOe97R)

RfAh6c4JtFot\_wPEHYce6yyGq61vCmaAKXQ7d3Vd5k25E-RRPvGwfb5MX3&\_\_tn\_\_=%2CO%2CP-R

Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.

Supervielle, Marcos (2015) Apuntes sobre categorías del entendimiento. En Quiñones, Supervielle y Acosta. *Introducción a la sociología cualitativa. Fundamentos epistemológicos y elementos de diseño y análisis*. (pp. 27–66). Montevideo: Facultad de Ciencias Sociales — Udelar y Comisión Sectorial de Investigación Científica.

Tassinari, A. y Maccarrone, V. (2020). Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK. *Work, Employment and Society*, 34, 1, pp. 35–54

Thompson, E. y Ackroyd (1995) *All quiet on the workplace front? A critique of recent trends in British industrial sociology*. Londres: Sage.

Thompson, P. (2011). The trouble with HRM. *Human Resource Management Journal*, 21, 4, pp. 355–367.

Trabajadores de Pedidos Ya realizaron un paro en reclamo de mejoras laborales. (2019, 27 de noviembre). Recuperado de <https://www.telenoche.com.uy/nacionales/trabajadores-de-pedidos-ya-realizaron-un-paro-en-reclamo-de-mejoras-en-las-condiciones-de-trabajo?fbclid=IwAR2afk6m5Q3BnHzEm6KZcsTRz6LGeMLzHrIc1I6WVQ9v7Z8Dgha7-b5xGak>

Vallés, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis

Vasilachis de Gialdino, I. (2006) La investigación cualitativa. En Vasilcahis, I. (coord.) *Estrategias de investigación cualitativa*. (pp. 23-64). Barcelona: Gedisa

Verd, J. y Lozares, C. (2016). *Introducción a la investigación cualitativa. Fases, Métodos y Técnicas*. Madrid: Editorial Síntesis.

Waters, F. y Woodcock, J. (2017). Far from seamless: a workers' inquiry at Deliveroo. *Viewpoint Magazine*. Recuperado de: <https://www.viewpointmag.com/2017/09/20/farseamless-workers-inquiry-deliveroo/>

Yin, R.K. (2017). *Case Study Research and Applications: Design and Methods. Sixth Edition*. Thousand Oaks: SAGE Publications.