



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY



**Universidad de la República
Facultad de Ciencias Sociales**

Licenciatura en Sociología

**Proceso de trabajo y condiciones laborales
de las plataformas de reparto en
Montevideo**

Autor: Michel Martínez

Tutor: Prof. Mag. Rafael Rey

Montevideo-Uruguay

Setiembre de 2021

Tribunal

Tutor: Prof. Rafael Rey.

Prof: Prof. Dr. Marcos Supervielle.

Prof: Prof. Dr. Marcelo Boado.

Agradecimientos:

Agradezco a los distintos trabajadores del área de reparto por la apertura y la predisposición.

A la familia y amigos que han sido pilar fundamental para continuar en este camino, siendo siempre espacio de contención emocional y ánimo ante las diversas etapas de mi vida tanto personal como académica.

A mi tutor Prof. Rafael Rey por haber sido guía en este proceso tan complejo que no solo involucra el trabajo en sí mismo y haber tenido la virtud de acompañarme en su maduración comprendiendo los momentos personales.

Resumen Ejecutivo

El análisis de los procesos de trabajo y las condiciones laborales han sido temas sumamente trabajados desde que el capitalismo comenzó a mostrar su potencial creador, pero también acumulador. Desde ese entonces hasta la actualidad las Ciencias Sociales han desarrollado teorías en diversas direcciones, atendiendo tanto los aspectos estructurales, como también los micro sociales. Con postulados que comenzaron a interpelar el desarrollo y ramificación del mundo del trabajo, el ingreso de las maquinarias y finalmente de la informática. Atendiendo a la última innovación en el mundo del trabajo se puede percibir que tal informatización del mismo repercute en la construcción de los sucesos ya enunciados, pero también en la percepción que los propios sujetos tienen de ellos, las relaciones patronales, el tipo de jornada, los requisitos para el trabajo, entre otros puntos visibles y centrales.

La llamada economía de plataformas es un fenómeno creciente en todo el mundo y que ha captado la atención de múltiples investigaciones. De igual manera se entiende que en lo que respecta a los tópicos centrales de la presente investigación existen una infinidad de blancos propiciados por la falta de información que efectivamente se facilitan a la población. En Uruguay este hecho no es distinto. Debido a eso y como aporte es que aquí se buscará reconstruir estos dos fenómenos desde la visión de quienes son la cara más visible de los mismos, los repartidores.

Con el objetivo de investigar el proceso de trabajo y las condiciones laborales generadas por las plataformas de reparto en Montevideo desde la perspectiva de los trabajadores.

Palabras clave:

Rapi, Pedidos YA!, Plataformas, Aplicaciones, Repartidores, Socio Repartidor, Dependiente, Trabajo, Proceso de trabajo, Condiciones laborales, Precariedad, Algoritmo, Producción, Flexibilidad, Trabajo no Clásico, Horarios, Paga, Ranking, Establecimientos, Capitalismo de Plataformas.

Tribunal.	2
Agradecimientos.	3
Resumen Ejecutivo.	4
Palabras clave.	4
Introducción.	7
Problema de investigación.	10
Marco teórico y antecedentes.	13
Sociedad del conocimiento y plataformas	13
Flexibilidad y desregulación laboral	16
Noción de trabajo precario y gerenciamiento algorítmico	18
Trabajo no clásico	22
Condiciones laborales	24
Trabajo por cuenta propia	24
Preguntas de investigación.	26
Objetivo general.	26
Objetivos específicos	26
Modelo de análisis y datos empleados.	27
Enfoque ontológico/epistemológico	27
Abordaje metodológico.	28
Técnicas.	29
Muestra	30
Estrategia de análisis	34
Proceso de trabajo de reparto por aplicación	36
Acercamiento a la valoración de los sujetos sobre el proceso de trabajo	36
Activación	36
Realización de pedidos	38
Preparación del pedido	40
Control sobre el proceso	41
Envío	42
Recepción	43
Acercamiento a las condiciones laborales para la tarea de repartidor	44
Horarios de trabajo	44
Lugar de trabajo	45

Uniforme	46
Herramientas de trabajo	46
Remuneración	46
Relación contractual	47
Intensidad del trabajo	48
Seguridad	49
Sanciones	51
Ser repartidor	52
Valoración de su trabajo como repartidores	52
Reflexiones finales	58
BIBLIOGRAFÍA.	63
ANEXOS	68
Estrategia de ingreso al campo	69
Criterio de calidad.	70

Introducción

La presente monografía enfoca su atención en la comprensión del fenómeno proceso de trabajo y las condiciones laborales para los repartidores por aplicación de Montevideo.¹

El interés sobre la temática se basa en la necesidad de comprender un fenómeno creciente como lo es el trabajo mediado por las aplicaciones y más precisamente aquellos que forman parte del servicio de reparto, ya que sus trabajadores se presentan como la población con mayor crecimiento en los últimos tiempos. Estas plataformas de reparto son parte de un subtipo de plataformas aún mayor llamado “Plataformas Austeras” Srnicek. N (2018), las cuales poseen funciones vinculadas a la intermediación de servicios básicos. Este es un fenómeno que además ha implicado modificaciones en varios aspectos de las condiciones laborales de una creciente porción de los trabajadores y las trabajadoras. Sabiendo que estas plataformas austeras se presentan como la oportunidad de comienzo para el libre emprendedor, al tiempo que una ocupación redituable y/o complementaria para otros, apta para toda edad, sin las relaciones de dependencia presentadas por el capitalismo industrial o de servicios más clásico. Estas novedosas condiciones se han instalado por medio de su discurso como una diáspora por todo el mundo. Diversificando la oferta de servicios que van desde una plataforma que facilita la recolección, lavado y entrega de ropa, pasando por el modelo de taxi por aplicación, hasta el reparto de comida y otros artículos (a los cuales se puede tener alcance sin importar que sea comida rápida, artículos de supermercado, trámites personales). Centrando la mira en el área de reparto es que se destaca para América del Sur, la existencia de una gama diversa de plataformas (presentes en varias partes del mundo), como lo son Uber Eats, Glovo, Rappi y Pedidos Ya!. Las cuatro con pequeños matices y diferencias en el servicio, así como en el seguimiento de este.

Particularmente en el Uruguay (condición que no está aislada de lo sucedido en los países de la región), estas plataformas desde su instalación (comenzando con Pedidos Ya! en 2009, mientras que el resto lo hizo en 2018) han fagocitado el mercado del rubro que les

¹ La presente monografía tiene como antecedente el informe final del taller central de investigación “Trabajo y organización” correspondiente a la Licenciatura en Sociología de la FCS - UdelaR. El mismo comenzó en marzo de 2019 y concluyó en julio de 2021.

competen casi por completo. Al mismo tiempo han sido fuente de ingreso o reincorporación de individuos al mercado laboral. Individuos que ostentan una condición de vulnerabilidad social, por su edad o las oportunidades vinculadas a su procedencia. Como reflejo de la propia lógica de mercado, pero también de las pérdidas que a cierta parte del capital le creó la pandemia actual, es que al momento del relevamiento sólo dos de las cuatro empresas mencionadas continúan en el Uruguay². Siendo estas Rappi y Pedidos Ya!. Aquí es pertinente expresar que el presente trabajo se enfocará en la búsqueda de algunas respuestas sobre las percepciones que los repartidores por aplicación poseen sobre el proceso de trabajo (siendo sus características algo central) y las condiciones laborales.

Para la presente investigación se utilizó el paradigma cualitativo o interpretativista con el fin de permitir el acercamiento con los sujetos en cuestión y así descifrar la lógica que organiza este nuevo tipo de trabajo, que, si bien ha sido muy publicitado, también posee gran parte de sus características ocultas a la gran mayoría de la población. La técnica que se entendió más adecuada para el acercamiento a los objetivos planteados fue la de entrevistas en profundidad. Asimismo, se planteó un muestreo intencional.

Como producto de esto los perfiles analíticos se generaron en función de la variabilidad discursiva. Finalmente, y luego de todo el proceso de recolección y selección de la información obtenida se realizó un análisis de contenido.

La pertinencia social que posee la presente investigación se enmarca en la necesidad de vislumbrar elementos que aporten evidencia sobre un fenómeno creciente en la sociedad uruguaya. Así como la comprensión de las condiciones de existencia de la población que trabaja en el rubro citado, el proceso de trabajo que guía y reproduce determinada cultura del trabajo desde la visión de los sujetos.

Sociológicamente es pertinente debido a la importancia que implica profundizar sobre la comprensión del mundo del trabajo actual. Mundo del trabajo que se presenta bajo un renovado marco de economía digital y de procesos de trabajo con ciertas diferencias al tradicional. Con condiciones laborales y de ocupación híbridas, así como también siendo portadoras de un nuevo discurso el de economía colaborativa y “*freelancerismo*”.

² Se aclara aquí que existen algunas plataformas de reparto menores que responden a capitales uruguayos, como lo son: Soydelivery y Oxend según Marrero (2021). El hecho de no incluirlas se da por el motivo de que la presente monografía se abocó a las plataformas que ocupan aún hoy casi la totalidad de la oferta de reparto en el Uruguay.

La estructura de la presente investigación muestra en primer lugar el desarrollo del problema de investigación. A continuación, se plantea el marco teórico y antecedentes, para luego centrarse en las preguntas de investigación y los objetivos. En los siguientes capítulos se desarrollan los enfoques ontológicos y metodológicos sobre los cuales está basada la investigación y que funcionaron como base para la elección de la técnica y muestra. En el tramo final de la presente investigación se observará el análisis de campo, las reflexiones finales. Por último, bibliografía y anexos.

Problema de investigación

La propuesta de investigación consiste en describir y analizar, desde la perspectiva de los agentes, las características del proceso de trabajo de los servicios de entrega a domicilio, a partir de la introducción en Uruguay de las plataformas de intermediación. Cómo los trabajadores experimentan esta nueva forma de organización del trabajo y cómo desarrollan, gestionan y construyen su relación con esta nueva modalidad de empleo.

Acercamiento al problema de investigación

En la actualidad las corporaciones utilizan las herramientas comunicacionales y tecnológicas para aumentar la eficiencia en lo producido, así como también darle seguimiento permanente a la producción, aspecto en que tanto Mertens (1990), como Srnicek (2018) coinciden. Estos recursos comunicacionales y tecnológicos proporcionan el medio a las empresas para la obtención de datos de la producción, pero también de los individuos involucrados. Es decir, se busca el control total sobre el ritmo de la producción y el rendimiento de los trabajadores (Badolati 1998). La aplicación del concepto de productividad basada en calidad total (flujo productivo) y flexibilidad, hacen menos tangible para el trabajador la relación entre productividad y esfuerzo humano ya sea físico o mental. De la mano de esto, desde ya hace algunas décadas se observa que la lógica empresarial ha ideado estrategias que faciliten que el trabajador se pueda sentir a gusto en su puesto laboral, creando esquemas de grupos de trabajo y empleados del mes, como forma de aumentar la eficiencia laboral mediante la buena predisposición y la confianza en la empresa. Este modelo, el de calidad total (Badolati 1998) tiene por central el control estadístico del proceso de trabajo y el involucramiento de todos los actores en la producción. De igual forma el modelo ha servido como base del capitalismo colaborativo Srnicek (2018), donde la figura del *freelance* o del socio colaborador se presenta como lo innovador. En este se expresan discursos donde no existe una clara relación patronal en el proceso de trabajo, al tiempo que el mensaje para quienes se ven involucrados apunta a la posibilidad de ascenso social, siendo en la práctica fuente creciente de reincorporación al mercado laboral de parte del llamado ejército de reserva. Este capitalismo colaborativo

tiene como una de sus líneas con mayor crecimiento la del trabajo por plataforma, entre los cuales se destaca la tarea de reparto.

En Uruguay las plataformas tienen como primer antecedente la aparición de Perdidos Ya! en 2009. Esta en sus orígenes presentaba relaciones laborales muy similares a la de los modelos de trabajo más clásicos, donde quienes ingresaban contaban con horarios pautados, remuneración establecida por contrato y aportes a la seguridad social por su condición de empleo. La ya mencionada empresa era quien aseguraba las condiciones comerciales con los establecimientos a los cuales les brindaba el servicio en un principio de la aplicación y luego de sus repartidores. El avance del fenómeno de la *uberización*³ y la introducción a escala mundial de plataformas similares en otras ramas de servicios, tuvo también su correlato en el Uruguay. En dicha etapa además de la mencionada empresa, se establecieron en 2018 UBEREats, Glovo y Rappi, dicho acontecimiento generó las condiciones para la aparición de una nueva figura en este ámbito, la del socio repartidor. Este tipo de vínculo laboral a diferencia del ejemplo genérico contemplado consta en primera instancia de la aceptación por parte del repartidor de una serie de condiciones excluyentes requeridas por las plataformas (entre ellas la creación por parte del repartidor de una empresa unipersonal).

Es de suma importancia saber que, si bien las ganancias percibidas por los socios repartidores son bastante heterogéneas entre empresas, ya que la remuneración en cada una depende de variables diversas como la distancia, la zona, la hora del día o las condiciones climáticas, las plataformas presentan una lógica de incentivos por medio de bonificaciones a los repartidores que permite mantener el servicio constante aún en horas pico o durante alerta naranja.

Por su parte, si bien se dice que el proceso de trabajo tiene pequeños matices entre las plataformas, este proceso no está plasmado en ningún protocolo de público conocimiento, ni tampoco se encuentran disponibles los perfiles de quienes acceden a esa tarea. Dicho esto, se presenta como punto importante relevar la heterogeneidad poblacional de esta rama de servicios. Un informante calificado nos proporcionó el dato de que un 85% de la

³El término *uberización* hace referencia a las diversas plataformas de economía colaborativa en las que, a través de las nuevas tecnologías, unas personas ponen a disposición de otras diversos bienes y servicios (alojamiento, transporte, servicios de entrega a domicilio), sin necesidad de intermediarios ni controles, siendo evaluados los servicios a través de valoraciones online de los usuarios. (Alemany, 2019)

población en cuestión es extranjera. A ese aspecto se le suma la tendencia creciente de la vinculación de los repartidores con las plataformas por la modalidad de socio repartidor.

En relación a lo ya mencionado se entiende que el aporte que aquí puede realizar la presente investigación es el de ensamblar la secuencia que supone el proceso de trabajo de dichas plataformas, además de permitir un acercamiento mayor a sus condiciones laborales desde la perspectiva de los repartidores, tópicos con poca profundización en el ámbito local.

Marco teórico y antecedentes.

Sociedad del conocimiento y plataformas

Con el desarrollo de las sociedades y de la tecnología en su cada vez más fuerte relación con el mundo del trabajo, los cambios en las necesidades de la producción a nivel de recursos humanos también se han visto modificados. Esas modificaciones se pueden observar claramente en el paso que se genera desde la producción artesanal, hasta la actual, donde la relación entre la demanda, el trabajador y las maquinarias han ido variando de acuerdo a los objetivos buscados con esa producción, pero también a la complejidad del propio desarrollo humano. Es así que por esa propia lógica se vaticina que:

un estudio de McKinsey Global Institute (MGI), con la participación de expertos del departamento de Economía de Oxford y el Banco Mundial, pronosticó que entre 400 y 800 millones de personas serán desplazadas de sus puestos de trabajo en 2030 debido a la automatización. (...) Debido a los avances tecnológicos, en 2025 esta cifra significa la pérdida de 75 millones de empleos. Pero sugiere que esta misma tecnología dará vida a más de 133 millones de nuevos roles de trabajo, con lo que se generarán 58 millones de nuevos empleos. (Alvarez, 2018)

Contemplando el panorama creado por el avance de la tecnología, el cambio en el proceso productivo y los modelos productivos se puede considerar que las empresas al igual que lo plantea Mertens (1996) buscan incorporar nuevas estrategias para estar en competencia, mientras que sus trabajadores se ven en la necesidad de tener las características en torno al conocimiento para ser indispensables en el mercado actual de trabajo. Claro que esto no desalienta el coletazo de dicho proceso donde se expresan “la velocidad de los cambios y la importancia de sus consecuencias menos halagadoras: exclusión, retraso y marginalidad en la configuración” (Mertens, 1996: 10). En el entendido de la cita antes planteada se puede percibir que la economía de plataformas y dentro de ella el trabajo por aplicaciones podría estar involucrada con este fenómeno ya que se entiende que incorpora o reincorpora sujetos al sistema productivo, que quizás en otras líneas de producción no serían necesarios.

Al hablar de estas empresas se debe de expresar que lo que hace tan dinámico el modelo de trabajo por plataforma es que no asumen costos de fábrica, ni construyen mercados de cero, ya que se instalan a partir de mercados físicamente existentes, con público objetivo ya generado, donde claramente se conocían preferencias y costumbres (ej.: taxi, delivery). Por otro lado, para su expansión no necesitan invertir en más espacio fabril, sino en servidores que le permitan hacer más extensiva la llegada de sus servicios. El éxito de las plataformas y su rentabilidad está dado por la dependencia respecto al fenómeno del “efecto de red” (Srniczek, 2018, p.46), a sabiendas que cuantos más usuarios tenga la plataforma tanto más valiosa se vuelve.

Si bien estas características son común denominador entre toda la gama de plataformas existentes al día de hoy, Srniczek (2018) hace una categorización vinculada a la diversidad de funciones o servicios, siendo de importancia saber que algunas de ellas contratan los servicios de otras para cumplir los objetivos comerciales pretendidos (ej.: UBER quien utiliza *Google Maps* para su sistema de seguimiento y de orientación), además presentando como factor de diferenciación su rentabilidad real y la proyección del éxito a futuro. En el siguiente punteo se intenta mostrar los cinco tipos existentes de plataformas, jerarquizando aquellos tipos más redituables:

1. Plataformas publicitarias (Google, Facebook).
2. Plataformas de nube (Amazon).
3. Plataformas industriales (GE, Siemens)
4. Plataformas de productos (Spotify).
5. Plataformas austeras (UBER).

(Srniczek, 2018, p.50)

Esta jerarquización, así como sus ejemplos nos acercan un panorama respecto de las particularidades que posee cada plataforma. En este caso es de interés para la presente investigación poder caracterizar brevemente la quinta categoría de plataformas, “plataformas austeras” (Srniczek, 2018), quien tiene a UBER como uno de los fenómenos de características globales. El cual ha servido de modelo para el desarrollo de otras que hoy día han tenido un contundente impacto de red en sus países de origen y han planteado la expansión territorial.

Las plataformas parecen a primera vista empresas sin activos, pero en coherencia a lo ya expresado, poseen la materia más valiosa en disputa (los datos). Según Srniczek (2018)

ellas son poseedoras del activo más importante, a esto se refiere con la propiedad sobre la plataforma, así como de la propiedad sobre los datos de parte importante de la población. Ellas compensan el gasto que genera su dependencia de las plataformas de nube o plataformas como Google, con el traslado de los costos en cada lugar a sus socios colaboradores.

En referencia a lo anterior se expresa que las plataformas austeras convirtieron los servicios no transables en transables, expandiendo el suministro de trabajo a nivel global, “Esto permitía a las empresas, otra vez, recortar costos explotando trabajo barato en países en vías de desarrollo y provoca una mayor presión a la baja de los salarios al ofrecer estos empleos en mercados de trabajo global” (Srnicek, 2018, p.79). Es de suma importancia tener en cuenta esta afirmación, la misma marca la visión estratégica de las empresas en cuestión (plataformas austeras) de expandirse a los países en vías de desarrollo.

Las relaciones laborales expresadas en estas formas de trabajo se basan en una asociación entre el socio repartidor y la plataforma (quien se presenta como una empresa tecnológica encargada de intermediar servicios y clientes). Estas relaciones son posibles gracias a la novedad que representa para los estados esta forma de trabajo, aprovechando los vacíos legales en cuanto a legislaciones laborales para su desarrollo.

Sin embargo, no es arriesgado identificar un elemento en común: la gestión de la relación de trabajo llevada a la práctica responde a un modelo que trata, a través de diversos artificios formales y materiales, de evitar la aplicación de la legislación laboral, allí donde las plataformas operan(...) las empresas aprovechan las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para enmascarar esas notas de subordinación, alegando que no supervisan ni controlan, directamente, a quienes trabajan con la plataforma. (Del Bono, 2020: 88)

Haciendo un paréntesis en la situación actual, es interesante comprender que el efecto de estas plataformas en su conjunto no solamente se expresa en su relación con el socio repartidor, sino que también con los locales, quienes según Fiordelmondo (2018) deben de pagar comisiones por el uso del servicio brindado por las plataformas. Con la aparición de las primeras tres plataformas (ya que Pedidos Ya! era una aplicación uruguaya y existía de forma previa a la llegada del resto), la competencia le permitió a los locales poder renegociar las comisiones, hecho que luego desapareció con el cierre de Glovo y UBEREats en el Uruguay. En segundo lugar y consultado de la misma fuente se marca

que la cantidad de pedidos realizados por aplicación supera con creces el 50% y va en progreso.

Dadas estas condiciones en general se ve que tales plataformas de reparto (austeras) son quienes en gran medida y en relación por lo expuesto por Crozier y Friedberg (1990) manejan el mayor caudal de incertidumbre con respecto a las otras partes ya que en la negociación (y por las condiciones crecientes de digitalización en esta rama), se presenta una mayor dependencia con respecto a ellas. Esto implica que las mismas son quienes imparten las reglas comerciales tanto con los establecimientos, como con los socios repartidores. Las negociaciones, el regateo y las condiciones laborales siguiendo con la línea argumental de estos autores se dan bajo el reconocimiento de que existe una relación de poder (en este caso desigual), donde todas las partes tienen algo que aportar al intercambio y finalmente alguna de ellas es quien tiene la capacidad de subordinar a las otras. Es allí que, en la imposición de determinadas formas de organización laboral, las plataformas de reparto (austeras) han hecho crecer las formas de vinculación por medio de los socios repartidores. Esto es precipitado por la lógica de un mercado hipercompetitivo que incluye a los comercios, quienes progresivamente estiman más conveniente el trabajo con los socios repartidores de estas plataformas. Además de que para los establecimientos el trabajo en conjunto con las plataformas representa una vía sólida (casi siempre) para un mayor alcance, publicidad para el local, así como también una mayor oferta de repartidores y en consecuencia aumento de su clientela.

Flexibilidad y desregulación laboral

Así como la flexibilización aparece como una pieza clave en la transformación del papel de la política social y una estrategia clave en la consideración de los actores colectivos dominantes, también es clave en la transformación de la relación de los individuos con su trabajo obligando compulsivamente a los actores individuales a una actitud reflexiva con relación a éste. (Supervielle y Quiñones, 2000: 19)

Las estrategias que utiliza están vinculadas a generar control sobre la producción y los recursos humanos, de forma que le permita al capital maximizar ganancias y anular los posibles focos de conflictividad. Por otro lado, generar políticas individualizantes, donde el rendimiento, pero también los problemas son y se resuelven de forma individual sin necesidad de acciones colectivas. Dándole un papel central a la empresa como proveedora de trabajo a la que hay que conservar ante la incertidumbre del desempleo. Esta fuerte

individualidad fomenta por un lado la competencia entre trabajadores en detrimento del sentir clasista que históricamente se intentó instaurar. Fenómeno que también se ve reflejado en la construcción de los proyectos de vida y la proyección de movilidad social en base al mérito y al cumplimiento de las normas empresariales.

Muchas veces las realidades contractuales contemplan la flexibilidad en el tiempo y turnos de la jornada laboral, así como en la inespecificación de la tarea (como en el caso de McDonald's (Badolati 1998)). Esta flexibilidad se ve reflejada también en cláusulas que permiten evadir algunos aspectos de la seguridad social, responsabilidad empresarial y riesgos.

Supervielle y Gari (1995) muestran la relación existente entre la creciente precarización del empleo manifestada en las modificaciones en los tipos de contrato al cual está atado el trabajador y la relación de estabilidad que ello supone y las consecuencias posibles para la desindicalización como ya habíamos visto. Es decir, como consecuencia indirecta de las medidas flexibilizadoras numerosas relaciones de trabajo quedan excluidas de la protección del derecho laboral. (Supervielle y Quiñones, 2000: 15)

En el modelo de calidad total y la cultura empresarial se destaca que la proyección de crecimiento y mejoras salariales están vinculadas al apego del trabajador, bajo un marco de responsabilidad personal, a los estándares de productividad requeridos por las empresas.

otras perspectivas de los trabajadores individuales estén ligado a las metas propuestas por la empresa provoca cambios profundos en cuanto a la homogeneidad entre ellos mismos; ya que ello supone un nuevo “contrato social” de carácter mixto entre un trabajo asalariado -donde el concepto de subordinación es central- y un trabajo independiente -donde se introduce un criterio de responsabilidad y rendimiento. (Supervielle y Quiñones, 2000: 20)

Dentro de las categorías de flexibilidad se destaca la flexibilidad numérica. En ella observamos el concepto de flexibilidad interna, que se puede entender como “la capacidad que tiene la empresa para asignar a los trabajadores a unas u otras tareas o puestos de trabajo dentro de la empresa” (Fina, 2001, p.378). Dentro de esta caracterización se encuentran aspectos que implican polivalencia (en resumidas cuentas, rotación de labores y puestos de trabajo). También el trabajo en equipo y la pérdida de la especificidad de la tarea. Por otro lado, la variación en las horas de trabajo y el turno. Prometiéndolo así, garantías de permanencia al trabajador dispuesto a cooperar con la empresa. Aspecto que se ve presente en el cotidiano de un repartidor.

Por otro lado, y dentro de las categorías de flexibilidad numérica, la flexibilidad externa según Fina (2001) se caracteriza por la capacidad que tienen las empresas para aumentar su caudal de empleo (o disminuirlo), sin ver alterado sus costos. Dicha táctica se lleva a cabo

generalmente a través de contratos a término, donde el número de trabajadores es reducido o aumentado sin grandes problemáticas cuando la situación lo amerita.

Se puede entender además que dicha tarea se vincula con aspectos de desregulación según Quiñones y Supervielle (2000). La cual se presenta como la configuración de mecanismos unilaterales de imposición, por medio de los contratos laborales, donde se ve beneficiada la parte que ostenta mayor correlación de fuerzas a la interna de la producción. Aquí se obvian las concesiones hechas hasta el momento, derogando reglas preexistentes, que imponían limitaciones en el marco de las relaciones laborales, del concepto de flexibilidad, definido como:

reordenación de las diversas fuentes que concurren a la regulación de la relación de trabajo y que tiene que ver con una nueva distribución del poder normativo entre el Estado y los actores sociales, ampliando los espacios de la autonomía colectiva (negociación colectiva) y reduciendo los espacios que antes estaban destinados a la ley. (Mantero y Supervielle, 1998; Supervielle y Quiñones, 2000: 15)

Noción de trabajo precario y gerenciamiento algorítmico

Debido a las apreciaciones emanadas de la caracterización antes realizada de flexibilización y desregulación, es pertinente destacar que como síntesis de las condiciones mencionadas se observa que las lógicas de trabajo precario son aquellas donde las empresas ejecutan acciones en favor de desligarse de las implicaciones y responsabilidad que legalmente supone tener trabajadores a cargo. Se puede decir que este tipo de trabajos se imparten en lo formal e informal, además de implicar consecuencias para el trabajador en términos tanto objetivo referido a la forma legal de su tarea, pero también en términos subjetivos. Esto último está relacionado con la posibilidad por parte del trabajador de comprender la situación en la que se encuentra. Tal concepto es central al caracterizar las condiciones en que la población objetivo del presente trabajo parece a priori encontrarse. Ya que como expresa Srnicek (2018) las características de empresas basadas en plataformas austeras, en este caso las de reparto, los costos de la indumentaria, del vehículo, de libreta de conducir, así como los aportes a la seguridad social son responsabilidad del socio repartidor. Por otro lado, la calificación que poseen estos a la hora de percibir un mayor número de pedidos está dada por la fuerte disposición al trabajo y la extensión (además de la velocidad para la entrega) de la jornada laboral.

Allí, tal y como se ha mencionado con anterioridad la vigilancia y el control, para maximizar las ganancias, que tiene como contracara el discurso individualizante de mayor ingreso para ellos nos muestra que:

no es la empresa quién vigila directamente al trabajador, sino que el control se realiza a través de las evaluaciones del cliente. Las empresas delegan amplias funciones de control en sus clientes, pero luego utilizan la información que estos generan para tomar decisiones sobre los trabajadores. (Del Bono, 2020: 90)

En tal caso se agrega un atributo más de la economía digitalizada, quien contribuye a la reducción de determinadas plazas laborales, así como al modelo de eficiencia mencionado en otros párrafos. Teniendo el hiperdesarrollo de los algoritmos (tan utilizados en el mundo para tópicos como campañas publicitarias, mercadeo, intervención política, campañas electorales) como eje central en tal planteo. Según Del Bono (2020) el alcance de lo que llama gestión algorítmica está dado por cinco atributos, que se entiende están relacionados directamente con el proceso de trabajo, las exigencias y seguimiento al socio repartidor. Estos atributos parten del seguimiento constante al trabajador en primer lugar. Por otro lado, la evaluación hacia el repartidor que se realiza a cada momento. En tercer lugar, se puede decir que bajo la llamada neutralidad técnica⁴ se deja a la propia plataforma que tome las medidas de sanción o de cierre de cuentas. En cuarto lugar, se da la imposibilidad al trabajador casi por completo de generar intercambios con su proveedor de trabajo debido a que, en su mayoría, y ante problemáticas en el cotidiano las plataformas poseen comandos configurados de forma previa a los cuales acudir. Claro está que estos no agotan la gama de situaciones que les ocurren a los repartidores a diario. Por último, la modificación constante de los criterios antes mencionados y la poca transparencia por parte de las plataformas en la explicación de ese fenómeno, dando a nivel general responsabilidad a la propia herramienta algorítmica y alegando la falta de comprensión por parte del capital humano conviviente con ella de su funcionamiento.

En complementariedad de tales ejemplos se entendió acertado poder puntualizar en otros aspectos de lo que implica el trabajo precario. En este caso en la definición que Nión (2012), toma de Piñeiro (2008), donde se esboza la noción de precariedad del “sentir” y del

⁴ Cuando se habla de neutralidad técnica a lo que se quiere apuntar es básicamente a la justificación de decisiones que pueden o no ser injustas, en este caso para los repartidores bajo la premisa de que no son los recursos humanos que trabajan en el soporte técnico quienes dictaminan el proceder de la plataforma, sino que el propio sistema algorítmico. según Del Bono (2020)

“estar”. En tal apreciación sobre el concepto la autora se detiene en remarcar que la primera dimensión mencionada tiene en cuenta aspectos relacionados a la subjetividad del trabajador. Tratándose de la experimentación de la precariedad individualmente por parte del sujeto en función de su posición social y el panorama de posibilidades existentes para él en su sociedad. La segunda dimensión es de características externas al trabajador dada por un observador que coloca al sujeto en posición determinada con respecto a un sistema de precariedad.

Proceso de trabajo

Un punto que coincide con varios postulados que se han realizado hasta el momento tiene que ver con los motivos por los cuales el proceso productivo se ha modificado. Aquí la excusa de la inexorable modernización ha servido de velo para encubrir cambios en la composición orgánica del capital que solo benefician a las grandes corporaciones. Es claro que dos condiciones que implícitamente se dan para tal hecho son los mecanismos de concentración y acumulación del capital, mientras que por otro lado se da el cambio en la posibilidad de control sobre el propio proceso productivo. Braverman (1974) se acerca a este fenómeno introduciendo la reflexión sobre cómo el capital industrial logró reinventarse por medio de la separación tajante entre concepción y ejecución, a partir de la llamada “administración científica del trabajo”. De esa forma al analizar para este hallazgo el método taylorista, observó en primer lugar que este era un proceso guiado por los principios de disociación del proceso del trabajo de la pericia de los obreros. En segundo lugar, destacó la separación entre concepción y ejecución del trabajo como ya se mencionó, y el uso del monopolio del conocimiento para controlar cada paso del proceso de trabajo y su modo de ejecución. De la mano de lo ya mencionado el autor explica cómo a consecuencia de esto se ha generado una creciente degradación en las cualidades del trabajador, quien disminuyó los conocimientos y capacidades que tenía. Esta secuencia de sucesos está fuertemente relacionada con el desarrollo pleno del sistema de producción capitalista, teniendo como indicador clave la pérdida de calificaciones del obrero. A este fenómeno como tal se lo llamó *deskilling*. Desde una perspectiva empresarial (al igual que en la actualidad), lo que se ha buscado son formas eficientes de realizar el trabajo, donde

se sienten las bases para la reproducción de los factores que se encuentran involucrados en la producción.

En su desarrollo, Braverman (1974) da cierta noción de organización del trabajo en la cual concibe al capitalista, quien es el dueño de los medios de producción, como el agente responsable de las tareas de organización del proceso productivo. En sus descripciones el autor nos habla de la forma en que se establecieron los principios tayloristas en el seno de la fábrica quienes tenían como supuesto inicial que “El proceso del trabajo ha pasado a ser responsabilidad del capitalista” o que “se convierte en esencial para el capitalista que el control sobre el proceso del trabajo pase de las manos del trabajador a las suyas propias” (Braverman, 1974: 75).

Desde esta perspectiva se puede entender como la masa de trabajadores que inicialmente ostentaba el conocimiento de todo el proceso laboral, acaba por perder ese atributo. En cambio, como producto de las consecuencias que implica el hiperdesarrollo del trabajo abstracto, se ve alienada respecto de los mecanismos de explotación presentes en todo el proceso de producción. Braverman (1974) identifica que desde ese momento el único concepto de la producción que no le es ajeno al trabajador es su salario. Por consiguiente, observa como el resto de los componentes del proceso productivos, pero también su control pasa a estar por fuera de sus intereses. En lo que el autor llama proceso de degradación del trabajo, se da la conversión de los empleos en actividades elementales, en las cuales se instruye de forma basal al asalariado, aislado del proceso general de producción. Para ser más claros el autor plantea que esta es una tendencia histórica del modo de producción capitalista que no se relacionan de primera mano los cambios tecnológicos como tal.

En lo que respecta al proceso de trabajo vinculado a la tarea de reparto por plataforma, se observa una coincidencia con los planteos de Braverman (1974), ya que los repartidores ven separados acción de ejecución, así como también la propia generación de valor que representa su trabajo para las plataformas. Plataformas que les exportan (a los propios repartidores) los costos del capital constante, para maximizar ganancias y ahorrarse responsabilidades, al tiempo que la organización del trabajo y su control se desdibujan bajo la imagen de neutralidad técnica. Aquí la tecnología como tal es una herramienta secundaria, y una justificación para aumentar la intensidad del trabajo, exigir mayor

rendimiento, ocultar la relación de control sobre los medios de producción y la apropiación privada de ganancias, mientras que el propio trabajador apenas reproduce sus medios de vida a costas de jornadas irregulares.

Trabajo no clásico

En la Historia Crítica de las Teorías sobre la plusvalía Marx según De la Garza (2011) acuña con gran insistencia la noción de trabajo inmaterial, como aquella tarea que no se ajusta en estructura a la del trabajo industrial existente (con esto se refiere a la industria tradicional, pero también la de servicios). Al caracterizar este concepto el autor describe que este tipo de trabajo inmaterial cuenta con la presencia de dueños de los medios de producción, pero también existe la presencia de asalariados, y como consiguiente de ganancia. Aquí el producto final que se genera no es material en términos tradicionales. El producto objetivado de la producción inmaterial en lo particular de la tarea de reparto por plataformas es nada más y nada menos que la acción de la entrega. Por más que la estructura laboral del reparto por aplicación se observe cercana a la de muchos contenidos en la industria de servicios, presenta diferencias claves como la relación patronal, condiciones laborales, la modalidad de trabajo (socio repartidor, por ejemplo) que hacen no clasificable a esta tarea dentro de los márgenes preexistentes.

En la amplitud que supone el concepto que titula el presente subcapítulo se vio necesario la incorporación de la noción de trabajo eminentemente interactivo. Este fenómeno posee como eje central la interacción como condición para su producción. Al tiempo que se posiciona bajo esta lógica como lo más importante del producto. En cierto tipo de trabajos según explica De la Garza (2011) es de suma importancia la forma que toma la interacción con el cliente, este triángulo puede ampliarse a más sujetos, especialmente cuando se trabaja en el espacio público (es el caso de los delivery que interaccionan con los clientes, pero también con el soporte de la plataforma y con los establecimientos). Como enuncia el autor estas interacciones pueden ser cara a cara o virtuales, por medio de teléfono o internet. Está claro que en el ejemplo que se toma en el presente trabajo existe una combinación de todas ellas. Además, se añade que toda interacción entre sujetos es simbólica, pues implica la generación e intercambio de

símbolos que son transformados en significados en la subjetividad de los involucrados. En otras palabras, el trabajo interactivo es también trabajo de generación y transmisión de símbolos.

En el trabajo no clásico por la importancia que se carga sobre lo simbólico no reduciéndolo a lo cognitivo, contemplando además lo emocional, moral y estético con mayor razón cuando es interactivo. Es decir, cómo para la actividad concreta de trabajar se configuran entidades de símbolos que no dependen en primera instancia solo del trabajador, sino que incorporan a la propia actividad y el consenso con el cliente u otros actores. Para resumir, se dirá que el cliente en los trabajos no clásicos no se presenta como pasivo que solo consume, ya que el producto que compra no se generará sin su acción. A pesar de no recibir una remuneración de la empresa que vende el producto deseado se podría hablar de una cierta actividad laboral realizada por el cliente quien pasa a ser parte del proceso productivo. Por esta razón, en la industria del reparto por plataforma se contempla la actividad del cliente como parte de generación del servicio, y como componentes de su tarea se lo dota de la capacidad de control del proceso de trabajo y de los sujetos que en ella participan, teniendo una función central en la valoración que las plataformas luego generarán sobre cada uno de los repartidores.

Una última dimensión del trabajo no clásico (simbólico, interactivo) es la del traspaso de los espacios convencionales de trabajo y los mundos de vida que se involucran. Al concepto no clásico de trabajo se considera aquí como ampliado, tanto por el hecho de que se han desdibujado las fronteras convencionales de la valorización del trabajo, pero también las de su propio proceso. Desde este último punto se interpela el hecho que supone ampliar el concepto de ejercicio del trabajar, así como también la noción de quien trabaja y los mecanismos de control sobre el proceso.

El trabajo no clásico es aquel en el que la intervención del cliente es insustituible para que se realice la producción. La intervención del cliente implica interacción con los trabajadores y a veces con otros actores aparentemente ajenos a dicho trabajo. El proceso en el trabajo no clásico implica el intercambio simbólico entre los sujetos del trabajo, incluyendo al cliente. Esto se da porque parte importante del trabajo no clásico es la producción e intercambio de símbolos ya sea de carácter cognitivos, emocionales, morales o estéticos.

Condiciones laborales

Nión (2012) caracteriza a las condiciones laborales como un constructo que contiene a las condiciones de trabajo y las condiciones de empleo, quienes tienen interacción entre sí. El primero de los casos es descrito por la autora como las condiciones que caracterizan una actividad, puntualmente la define como el contenido del trabajo y las consecuencias que este puede tener sobre los aspectos físicos y sociales en la vida del asalariado. Tal y como lo pueden ser la carga mental y física requerida para la tarea, las condiciones ambientales, las de seguridad, así como también los aspectos vinculados a lo psicosocial y organizacional en dicha actividad. Por otro lado, las condiciones de empleo son utilizadas como encuadre donde la actividad es realizada. Esto implica que:

el sistema de determinación del salario, el tipo de contrato, el turno y la carga horaria. Además, incluyen aspectos de estabilidad y seguridad en el empleo, como así también las características del mercado laboral, la sindicalización y la existencia de convenios colectivos. Resumiendo, esta dimensión abarca los aspectos reguladores de la situación del trabajador, el modo en que está unido a ese puesto y cómo se relaciona con la empresa. (Nión, 2012: 87)

Dentro de las condiciones laborales interesa destacar en esta oportunidad: “El tipo de empleo”. Vinculada al grado de formalidad o informalidad, relaciones contractuales y legales, así como características en la relación del trabajador con la empresa empleadora, su lugar de trabajo y los costes de este.

Trabajo por cuenta propia

Los trabajadores por cuenta propia se caracterizan según David Glejberman (2012) por tener el control de la unidad económica y ser responsable de la eficacia de la misma. No poseen una relación patronal. Venden un producto o servicio a uno o más clientes. Por otro lado, afirma el experto en su presentación, que los sujetos en condiciones de cuenta propia no tienen empleados a su cargo en forma permanente y pueden trabajar por su cuenta o con uno o más socios. Se entendió pertinente agregar algunas características del empleo por cuenta propia ya que existen similitudes en las formas en que desempeña su labor a nivel formal con respecto a los repartidores por plataformas austeras.

Preguntas de investigación

¿Cómo perciben el proceso de trabajo de las plataformas de reparto en Montevideo y las condiciones laborales las y los repartidores?

¿Cómo experimentan los trabajadores esta nueva modalidad de trabajo?

¿Cómo desarrollan y gestionan su actividad laboral cotidianamente?

Objetivo general

Analizar el proceso de trabajo de las plataformas de reparto en Montevideo y las condiciones laborales, desde la perspectiva de los repartidores.

Objetivos específicos

1. Delinear las características del proceso de trabajo de dichas plataformas.
2. Explorar el tipo de trabajo que supone ser repartidor por plataformas.
3. Delinear el mapa de condiciones laborales en los trabajadores de las dos plataformas austeras en cuestión.
4. Describir la valoración que hacen los repartidores sobre sus condiciones de trabajo y ocupación.
5. Explorar la presencia de aspectos asociados a procesos de naturalización de las condiciones laborales.

Modelo de análisis y datos empleados

Enfoque ontológico/epistemológico

En lo particular de la situación que ocupa a la presente investigación, se entendió pertinente que el trabajo fuese realizado bajo una perspectiva centrada en la visión de los sujetos, sus conductas, motivaciones, dígame mediante el enfoque interpretativista-comprensivista. Tal enfoque busca descubrir los motivos, intenciones, la forma de vida y todas aquellas circunstancias que dan sentido a una acción o acontecimiento particular. A través de esta vía es posible comprender las razones o motivos de los individuos, así como explicar sus acciones en un sentido cotidiano. Para Weber, según Goldman (1976) lo sociológico consiste en buscar el sentido de los hechos sociales; se trata de constatar que la actividad humana se orienta de acuerdo con un sentido, el cual debe ser comprendido, si se quiere a su vez, entender la sociedad.

En el enfoque interpretativo la premisa fundamental consiste en entender las acciones humanas; para ello es necesario recurrir a la participación social del investigador con el objeto de estudio y seguidamente a la interpretación de los hechos, a través de los motivos, intenciones, formas de vida y todas aquellas circunstancias que les dieron sentido Goldmann (1976). Aquí vale la pena enfatizar que la construcción de la realidad social se hace por medio de la acción e interacción de sujeto-objeto en la vida cotidiana. La concepción interpretativista de la realidad, es inagotable, múltiple; cada individuo la interpreta de acuerdo con sus propias experiencias.

Su objeto se estudia en el presente, valiéndose de la mayor cantidad posible de información, que permita el proceso de interpretación, pero sin involucrarse con el pasado. El punto de partida y la base para la sociología comprensiva desarrollada por Max Weber, es el individuo; interpreta lo particular, como un documento representativo del conjunto del que forma parte (la sociedad). El aporte de este autor al método sociológico además permite pensar que, a través de la introspección, el hombre puede interpretar sus intenciones y conductas, así como las de los otros seres humanos en palabras de Gerth (1972). Se puede entender por tanto que en el enfoque interpretativo el individuo es el

punto central, el que actúa, decide, siendo la sociedad el producto de esas actuaciones individuales conjuntas.

La comprensión es el proceso del método científico que considera los significados de las personas, que conjuntamente con la intersubjetividad, o sea la perspectiva del investigador en íntima unión con las de los actores según Berger y Luckmann (1976), hacen posible esa comprensión de la realidad social. En conclusión, el método interpretativo, es inductivo: estudia los fenómenos sociales a partir de situaciones individuales.

Partiendo de la base enunciada la investigación se basa en las perspectivas aportadas por el interaccionismo simbólico. Corriente que desde su creación daría importancia central al valor de la experiencia social interactiva. Siendo las tres premisas del interaccionismo simbólico, según Blumer (1969), las siguientes:

Los seres humanos actúan hacia cosas sobre las bases de los significados que esas cosas tienen para ellos. El significado de tales cosas emerge de la interacción social que uno tiene con los asociados a uno. Los significados dependen y se modifican a través de un proceso interpretativo usado por la persona en su trato con las cosas que encuentra (Blumer, 1969: 2).

Estas premisas, marcan su énfasis en el significado que cada sujeto tiene sobre algo en particular, manteniéndose ajeno a la sobredeterminación externa. El interaccionismo simbólico en palabras de Blumer (1969) ve que los significados son el producto de la interacción de las personas. Ya que los actores son sujetos de su propia historia bajo las reglas de su propia interpretación. La interpretación de los objetos y la creación de mundos no surgen sólo a causa de la reflexión o contemplación de los individuos. Según Blumer (1969) los mundos y su interpretación son producto de la acción colectiva y de la acción social en términos comunicativos. Aquí se entendió necesario tomar esta escuela para comprender las interacciones con los distintos actores inmersos en el propio proceso de trabajo, así como la implicancia de la interpretación del mundo que poseen los repartidores producto de sus interacciones a lo largo de la vida y cómo ambos factores son influyentes en la valorización del trabajo y sus condiciones.

Abordaje metodológico.

Según Sautu (2005) las metodologías cualitativas son apropiadas a la hora de la construcción social de significados, conocimiento sobre las perspectivas que poseen los actores sociales en cuestión, así como las condiciones de vida cotidiana. Lo cual permite brindar una descripción detallada de la realidad, siendo según este paradigma subjetiva. En base a esto se entendió que bajo tales condiciones dicho paradigma de análisis social era idóneo para llevar adelante el análisis del problema en cuestión. Ya que en el Uruguay el fenómeno que se planteó investigar es casi desconocido.

Ahondando en él, se expresa que en el paradigma cualitativo son los objetivos los que marcan el proceso de investigación. Despojándose de la necesidad de hipótesis. En la investigación cualitativa se busca la determinación del sentido, mediante mecanismos para desentrañar los significados, los cuales están siempre en relación con los objetivos marcados. El diseño cualitativo es abierto, ya que es tarea e interés del investigador la selección de participantes-actantes en la construcción del contexto situacional, pero también el análisis y la interpretación.

Teniendo en cuenta lo antes dicho el diseño de investigación que se utilizó fue de carácter flexible, ya que como explicita Mendizabal (2006) este permite en el propio proceso de investigación la admisión de contextos y situación inesperadas, así como la modificación de los propósitos, preguntas y objetivos de la misma, si la ocasión lo amerita. Por último es de suma importancia saber que bajo la particularidad de que en Uruguay es casi nulo el acumulado teórico vinculado al tema, se entiende que el diseño de investigación debe tomar características exploratorias (al menos en un primer momento):

Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno, y generalmente anteceden a los otros tipos. Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Se caracterizan por ser más flexibles y amplios en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos. (Batthyány y Cabrera, 2011: 33)

Técnicas.

Además de tener en cuenta no solo la situación propiciada por la presente pandemia, sino que también las características de trabajo de los sujetos en cuestión, donde el tiempo que ellos puedan brindar es sumamente valioso (debido a la hiperexigencia de las plataformas). Y teniendo en cuenta que el diseño de investigación elegido presentaba como

característica la flexibilidad, es que se entendió la importancia de utilizar para este tema la técnica de entrevistas abiertas o en profundidad.

La entrevista abierta o en profundidad es una herramienta cualitativa que permite obtener información de cómo los sujetos actúan y reconstruyen el sistema de representaciones en sus prácticas cotidianas. Además, es un espacio de cobertura fundamentado en el comportamiento concreto del individuo con respecto al objeto. Ella debe direccionar sus preguntas hacia el comportamiento pasado, presente y futuro (lo realizado y lo realizable), ya que no solo importa lo que el informante piensa del tema, sino que también cómo actúa o actuó con respecto a él. Se sitúa en lo que Alonso (1995) denomina el decir hacer, espacio intermedio entre lo que se dice y lo que se hace. Esto implica que los interlocutores en dichas entrevistas hablan sobre lo que hacen.

Las entrevistas abiertas en esta oportunidad contarán con un orden que permita realizar la recolección de un grupo de saberes privados y a su vez colaborar en la construcción de un sentido social de la conducta de los individuos o grupo de pertenencia. Es importante para esto destacar que las entrevistas poseen cuatro campos de acción, lo cual es central a la hora de la recolección de la información ya mencionada, estos son: reconstrucción de acciones pasadas, sistemas de creencias y valores que se cristalizan en la visualización de estereotipos y trayectorias vitales. En tercer lugar, la posibilidad del estudio de la interacción entre las constituciones psicológicas personales en palabras del autor ya mencionado y las conductas sociales específicas de los sujetos. Por último, su campo de acción comprende la exploración de discursos y vocabularios.

Para finalizar es de suma importancia comprender que la entrevista es un constructo comunicativo, que además se basa en el proceso de determinación de un texto en un contexto siguiendo el razonamiento de Alonso (1995). Se dividen tres niveles en ella por un lado el contrato comunicativo, en segundo lugar, la interacción verbal y por último el universo social de referencia.

Muestra

La selección de los entrevistados se realizó en base a una muestra intencional, es decir, un subgrupo de individuos que reúne el conjunto de atributos y dimensiones que interesaron profundizar en el análisis.

Debido al tipo de muestreo utilizado se conformó un esquema que representase las características de los entrevistados y su proporción con respecto a la totalidad de la población objetivo:

Cuadro 1.0: Perfiles analíticos de los entrevistados

Origen	Repartidor dependiente	Socio Repartidor	Trabajadores/as otras áreas de las plataformas
Uruguayo/a	G1	G2	G3
Extranjero/a	----- ----	G4	----- ----

Las decisiones muestrales que se tomaron contemplaron los siguientes criterios. En primer lugar, se intentó asegurar el cumplimiento de los criterios de heterogeneidad y accesibilidad. Aquí el criterio de heterogeneidad lo dio el país de origen contemplando a la población uruguaya, cubana y venezolana que hoy en día trabajan para estas plataformas de reparto en la ciudad de Montevideo, además de la condición de socio repartidor o dependiente. Por otro lado, la accesibilidad fue posible gracias a los contactos obtenidos por medio del acercamiento a las zonas calientes donde se concentran los repartidores a la espera de pedidos (lugares céntricos generalmente, ej.: Nuevo centro Shopping, explanada de la Intendencia Municipal de Montevideo, entre otros).

Vinculado a la distribución de los perfiles analíticos que se produjeron en la propia práctica a continuación se presentará en el cuadro 1.1 la sucesión de entrevistas realizadas, así como las características de los entrevistados.

Actividad	Fecha	Perfil de análisis
E1	11/09/2020	Uruguay Sindicalizada. Dependiente. Pedidos Ya! Triciclo (de la empresa)
E2	12/09/2020	Cubana No sindicalizada Rappi Cuentapropista Moto (personal)
E3	15/09/2020	Cubano

		No sindicalizado Rappi Cuentapropista Moto (personal)
E4	17/09/2020	Cubano No sindicalizado Pedidos YA! Cuentapropista (socio repartidor) Moto (personal)
E5	17/09/2020	Cubano No sindicalizado Pedidos YA! Cuentapropista (socio repartidor) Moto (personal)
E6	28/09/2020	Uruguayo Sindicalizado Pedidos YA! Dependiente Moto (personal)
E7	03/11/2020	Cubano No sindicalizado Pedidos YA! Trabajador en un corto período de Rappi. Cuentapropista (socio repartidor) Moto (personal)
E8	03/11/2020	Cubano No sindicalizado Pedidos YA! Cuentapropista (socio repartidor) Bicicleta (personal)
E9	06/11/2020	Venezolano No sindicalizado Pedidos YA!, Rappi Unipersonal Moto

E10	06/11/2020	Uruguayo No sindicalizado Unipersonal Primero bicicleta luego Moto. Trabaja en Montevideo y en Ciudad de la Costa Pedidos Ya!
E11	08/11/2020	Uruguaya Costumer Service Pedidos Ya!
E12	08/11/2020	Uruguayo Partner service Pedidos Ya!

Estrategia de análisis

Una vez tomada la decisión de culminar con la etapa de campo producto de la saturación discursiva y una vez conformados los perfiles analíticos se apeló a la creación de dimensiones de análisis que fueran coherentes con los objetivos de la investigación. En primer lugar, se creó la dimensión “Proceso de trabajo”, la misma fue confeccionada en relación al primer objetivo específico, pero también en relación con el objetivo general, ya que era un aspecto central comprender el fenómeno de la secuencia pedido-preparación-reparto-entrega. Se entendió pertinente esta decisión, debido a la falta de información que existe incluso en la actualidad sobre dicho proceso. La segunda dimensión seleccionada fue la de condiciones laborales y “valoración sobre el trabajo de repartidor”. El conocimiento de estas condiciones es menester para comprender que se encuentra detrás del discurso de emprendedurismo y trabajo flexible que plantean las plataformas, así como la visión que tienen sobre su rol los repartidores.

El paso siguiente a la selección de dimensiones de análisis consistió en realizar el proceso de los datos obtenidos mediante la técnica de análisis de contenido temático. Aquí se tomó como insumo las entrevistas realizadas durante la etapa de campo, así como algunas notas tomadas en base a observaciones y a comentarios realizados fuera del micrófono por parte de los entrevistados. Se intentó partir de lo aportado por Huberman y

Miles (s/d), quienes explican que el análisis en el ámbito de lo cualitativo supone tres líneas de acción o de actividades: La primera es la relacionada con la organización de los datos finales, así como su selección. En segundo lugar, lo que los autores llaman “presentación de los datos”, como forma de ordenar la información de modo coherente. Por último, la construcción de conclusiones que buscan la generación de una dirección argumentativa por medio de la información a resultados buscados que se plantearon inicialmente en el desarrollo del trabajo.

Proceso de trabajo de reparto por aplicación

En el presente subcapítulo se realizó una reseña del mencionado proceso de trabajo a partir de su restauración por medio de los datos aportados por los entrevistados.

Este proceso de trabajo como fiel muestra de las nuevas modalidades de trabajo “Just in time”, posee la característica de presentar casi en simultáneo sus tres partes más importantes: demanda, producción y entrega, donde todas las etapas están pautadas por un esquema de tiempos máximos que se generan en base al conocimiento existente mediante algoritmos.

Acercamiento a la valoración de los sujetos sobre el proceso de trabajo

a) Activación

Gracias a lo aportado por los entrevistados se observó que en esta primera etapa se presentan variantes entre las dos plataformas en cuestión. En primer lugar, en Rappi la activación conlleva la apertura de la aplicación en el teléfono celular y el envío de una selfie por medio de un comando que la propia aplicación posee. Esta activación puede ser en cualquier momento del día y en cualquier zona. Por su parte Pedidos YA! posee para la modalidad de “socio” repartidor un esquema de activación que exige al repartidor presentarse en el lugar de concentración de su zona asignada media hora antes de comenzar su turno. Allí debe confirmar por la app su localización, así como certificar la posesión de 1500 pesos uruguayos que le permitan realizar los pagos al contado.

Los repartidores dependientes (condición exclusiva de Pedidos ya!) poseen dos modalidades. En primer lugar, la de aquellos que se trasladan en motocicleta, los cuales muestran un protocolo muy similar a la de los socios repartidores de la misma empresa, mientras que para aquellos que trabajan en triciclo, la activación se realiza en una zona específica cercana al garaje donde la empresa Pedidos YA! guarda esos vehículos. Luego de ese paso los repartidores deben conducir hacia su zona de trabajo. Cabe destacar que todos los repartidores a excepción de los dependientes en triciclo deben de ser dueños de su vehículo y por ende encargarse de su mantenimiento.

Aquí se pudo ver que cuando los repartidores hablan de la activación más que virtudes hablan de defectos. En el caso de Rappi se expresa claramente que a la hora de la activación no se ve muy claro cuál debe ser el lugar idóneo para el comienzo de la jornada, en el entendido de que el repartidor no posee un conocimiento previo sobre los espacios de mayor demanda. A este hecho se le suma que en repetidas ocasiones el repartidor debe recorrer toda la ciudad haciendo pedidos:

E2: “Un día trabajo normal rappi te engaña, rappi, te manda te va mandando de a poco, para dónde quiere que tú estés yo no he trabajado en pedidos ya! tengo entendido que en pedido ya te asignan una zona directamente, pero yo nunca lo he hecho. Entonces rappi y yo vivo en la Ciudad Vieja rappi en un día normal, me mandan a recoger un pedido en Ciudad Vieja para entregarlo cerca del Legislativo luego me manda a recoger un pedido por el barrio de los judíos para entregarlo que se dio en el hospital de clínicas de Avenida Italia y de ahí. Entonces te manda a recoger un pedido que esté por nuevo centro y te mando entregarlo ya para allá para Malvín. Y ahí entonces te empiezan a caer yo que sé pedidos cortos, dentro del mismo perímetro. Yo quería que estuvieras aquí ya estás aquí empiezo antes y así más o menos el día.”

Continuando con este aspecto y con la misma plataforma, existen quienes afirman que una ventaja radica en que, aunque ellos no realicen entregas, al activar la aplicación en cualquier momento del día pueden acumular puntaje el cual les permitirá la posibilidad de recibir más pedidos conforme mayor sea su puntaje.

E3: “De estar conectado, pero ahora estoy contigo acá y estoy conectado. Aunque no haga pedidos mis puntos van subiendo. Como decir que estás trabajando. Me quedé sentado sin hacer nada, pero mi punto va subiendo y va acumulando puntos y ellos están mirando, están mirando que estabas conectado, estás interesado en trabajar.”

Por su parte la activación en Pedidos YA! como se ha dicho parece relativamente ajustada a un protocolo, con respecto a este punto los entrevistados comentaron que deben presentarse a su zona de trabajo y activar la cuenta, la zona de trabajo puede ser ampliada o modificada dependiendo del rendimiento del repartidor. Particularmente uno de los aspectos comentados por los repartidores y que se inscribe por fuera del propio protocolo es que la plataforma incita a que los repartidores activen su cuenta treinta minutos antes del comienzo de su turno. En ocasiones la propia app les asigna pedidos antes de tiempo, siendo el rechazo de estos un problema para el repartidor, ya que supone que se les registre la llegada tarde del día.

E4: “Parece simple. Uno se levanta, arranca su moto o lo prueba todo, se presenta en el lugar, se lo loguea como dicen acá o se hace, se conecta en hora para que no le reporte una llegada tarde y empieza a repartir, empieza a esperar. Te puedes conectar media hora antes de comenzar por si entra un pedido o lo acepta o no. Si no lo aceptas, te ponen tarde, es un truco de ellos para que tú

lo aceptes obligado y si no espera la hora en punto te lo vas a conectar a la hora en punto y comienza el turno.”

Es en caso de los trabajadores dependientes de Pedidos YA!, donde la situación de activación permite algunas diferencias, se les exige puntualidad (al igual que al “socio” repartidor de la misma empresa) debido a que estos repartidores en particular poseen los beneficios y obligaciones de cualquier asalariado y las presiones sobre las llegadas tarde existen por el hecho de poseer incentivos como el presentismo. En el caso de aquellos que manejan los triciclos de la empresa la activación se da de la siguiente forma:

E1: “Y mira nuestro trabajo. Nosotros tenemos zonas para marcar con la aplicación , en mi caso marcó acá en la ciudad vieja y tenemos un perímetro ahí una cuadra, cuadra y algo que tienes para ir y marcar, qué es tu horario de entrada a trabajar. Por ejemplo yo trabajo en los triciclos, así que de acá de ciudad vieja me tengo que ir al garaje a buscar el triciclo. Y ahí salgo, me voy al market, que son los supermercados de Pedidos Ya!”

Dos aspectos interesantes abordados por los entrevistados son que en primer lugar en varias ocasiones la activación se torna engañosa para el repartidor, cuando una vez realizados los pasos correctos para comenzar, la aplicación sin siquiera enviarles una notificación le pausa la cuenta. Esto lo observan como pérdida de tiempo y algo complicado ya que no se les permite trabajar.

E5: “pero a veces la aplicación ese sistema automatizado tiene problemas y te pone en pausa y a veces el mismo repartidor no se da cuenta y puede depender su turno de trabajo de digamos o digamos un turno de 3 horas y puede pasarse dos horas sin que le caiga un pedido. Y bueno, eso sería vergonzoso porque es un día de trabajo o son horas de trabajo que el repartidor deja de hacer su propio dinero y a veces no se da cuenta.”

En segundo lugar, como ya se ha mencionado, la activación al menos en Pedidos YA! de los unipersonales tiene que contemplar la presentación de pruebas por parte del repartidor de que el mismo posee una cantidad mínima de dinero en efectivo para trabajar:

E8: “Un mínimo de 1500 o 2000 preferiblemente es lo que nos mandan a andar. Si anda con menos de ese efectivo o te ponen una pausa, dice que no anda con el dinero suficiente. Muchos andamos con ese dinero.”

b) Realización de pedidos

En este paso se le suma al proceso la figura del cliente quien luego de la descarga de las aplicaciones en su teléfono celular sigue una cierta cantidad de pasos para el registro de su usuario y dirección. Dentro de la plataforma las opciones van desde compras en

farmacias, carnicerías, supermercados, verdulerías, locales de comida rápida, locales de comida congelada, heladerías, panaderías, confiterías y en el caso de Pedidos YA! particularmente el servicio de envíos. Ya elegido el tipo de productos que se quiere comprar, las propias aplicaciones le asignan una serie de establecimientos relacionados que se encuentran en una zona cercana a su domicilio o que poseen llegada hasta él. Al ingresar al sitio específico del establecimiento seleccionado dentro de la aplicación, al cliente se le muestra una estructura de anuncios de ofertas y catálogo de productos ordenados. Una vez finalizada la etapa de selección de producto y su cantidad las aplicaciones despliegan una nueva pantalla en donde se especifican las características de la compra como: cantidad, extras, dirección, forma de pago, cambio, aclaraciones, horario de entrega y forma de entrega.

Tras ser explicitada la mecánica de esta etapa se dirá que en la realización de pedidos los repartidores son el nexo entre quien desea un producto y quien lo produce o lo comercializa. Ellos reconocen la realización de un pedido desde el instante en que este se les asigna. En este punto son conscientes que la toma de mayor cantidad de pedidos representa mayores posibilidades de una buena paga. Acompañado de esto a partir de la práctica cotidiana es que logran identificar los horarios de mayor demanda. Allí distinguen los horarios cercanos al almuerzo y en paralelo los horarios posteriores a las 19:00 hs. Los horarios pico para la realización de pedidos son motivo de disputas principalmente en Pedidos YA!, debido a que se le da mayor libertad de elección a aquellos “socios” repartidores que se encuentran mejor rankeados. Rappi por su parte deja libre disposición a sus “socios” repartidores, a los cuales se les asignará tales pedidos dependiendo de sus puntajes.

E3: “Ahora son las 7, ¿no? Y ahora que empiezan los pedidos, empezar a llegar a su casa, empiezan a pedir hasta las 12 y los fines de semana sábado, viernes, sábado y domingo, se pide un poquito más y depende la fecha del mes.”

E2: “Yo me elijo ese horario porque es el más movido, porque después a eso de las 4 sobre las 16 hasta las 6 más o menos es medio muerto, pero en el horario almuerzos muy bueno, eso hasta las dos o tres de la tarde, te caen, te caen, te caen y la mañana nunca desde tempranito no he salido porque no hay casi lugares con desayuno y la gente que siempre va sale desayunada de la casa. Entonces nunca trabajo temprano. Así lo más temprano que salías a las 10 de la mañana.”

c) Preparación del pedido

Como consecuencia del paso anterior a los locales les llega la confirmación de pedidos a las aplicaciones que poseen en sus computadoras y que funcionan como POS (en el caso de pedidos YA! la aplicación se llama Partnal Porter) de estas empresas, aunque también el establecimiento puede contar con un POS propiamente dicho de color rojo, perteneciente a la empresa Pedidos YA! en particular. Allí por la propia política de las plataformas se les da un tiempo pautado para la preparación del producto. El local tiene la posibilidad de aplicar demoras al pedido, ya sea por falta de insumos o atraso. Si se da la primera opción la tarea se triangula con el área de “Partner service” donde por medio de técnicas específicas se intenta lograr que el cliente no decline su pedido. El establecimiento tiene además la tarea de informar si el repartidor no se encuentra en las inmediaciones para recoger el pedido una vez listo.

En el momento en que el producto se encuentra preparado se le ponen los empaques correspondientes para viajar en la mochila del repartidor. Por último, en el momento que el repartidor sale del local con el pedido se especifica que el pedido ya fue retirado del local.

Aquí es menester comprender que el rol que cumplen los repartidores comienza estrictamente en el momento que aceptan el pedido y se disponen a viajar o trasladarse hacia el establecimiento. Durante la preparación del pedido, el repartidor debe dar pruebas de que se encuentra en el establecimiento, esto se lleva adelante por medio del ya mencionado rastreo por GPS, la particularidad que comentan aquí es que muchas veces el propio sistema de rastreo satelital no los percibe y eso les ha generado inconvenientes.

La preparación de los pedidos no necesariamente se tiene que dar en locales convencionales. Como ya hemos dicho, los entrevistados comentan que existen al menos en la empresa Pedidos YA! establecimientos atípicos. Uno de ellos son los Markets, supermercados de la compañía mencionada, cerrados al público, quienes trabajan con los repartidores dependientes en motocicleta para los pedidos pequeños, mientras que con los repartidores dependientes en triciclo para los pedidos grandes y de larga distancia. Por otro lado existen las cocinas ocultas o Kitchen (al momento solo existen dos) donde coexisten varios establecimientos de comida rápida. Las Kitchen funciona como un punto de

concentración de los repartidores y es uno de los pocos puntos donde estos trabajadores pueden tener contacto con la figura del supervisor.

E4: “Por ejemplo, la sede ahora llamada la mayoría de nosotros estamos en Domingo Aramburu 2029 que ahí está la Kitchen. Hay como 12 o 15 o 20 locales ahí dentro y hay de todo, hay Hamburguesa y sandwich y hay de todo. Ahí en la Kitchen, ellos se reúnen y hay un supervisor por turno y nosotros no le damos la queja o le decimos nuestra”

d) Control sobre el proceso

En este ítem se destaca la existencia de varios tipos de control en el proceso de trabajo según la perspectiva de los repartidores. En primer lugar, tal y como se ha mencionado, un tipo de control constante en todas las etapas del proceso de trabajo lo ostenta el mismo cliente, quien desde que realiza su pedido puede observar en qué momento del mismo se encuentra su producto y el tiempo estimado para su entrega. No es menor el hecho de que el propio cliente puede observar calle por calle la trayectoria del repartidor desde que este sale del local con su pedido. Es el propio cliente el que realiza el control de calidad tanto del estado de los empaques, la calidad del producto. Por otro lado, también es responsable a la hora de calificar al repartidor por aspectos como: el desempeño, el trato, la velocidad para la entrega, aunque también lo puede hacer por el aspecto de la entrega.

Las plataformas por su parte no solo controlan a los repartidores sus rutas, y localizaciones por GPS, sino que también lo hace por medio de identificar pausas y cantidad de pedidos realizados. En base a esto realiza la asignación y distribución de pedidos, lo cual repercute en el puntaje o ranking del socio repartidor. Por su parte los repartidores advierten que son controlados por la aplicación, principalmente se ve con mayor ímpetu en los “socios” repartidores de pedidos ya.

En resumidas cuentas, se observaron dos tipos de control: el realizado por el cliente, y el que realiza la propia aplicación. El control de los clientes es poco advertido por los repartidores por un tema lógico, ya que quienes los llaman o sancionan son los componentes de las propias empresas de plataformas. En lo que respecta al control de la plataforma está dado por las presiones que se les ejerce a los locales para que el pedido salga en tiempo y forma. Ese tiempo y forma se vincula con las variables de tiempo que manejan las plataformas y que se reflejan en el tiempo de espera que le figura al cliente en su teléfono celular. Los repartidores comentan en este caso que si el pedido se demora tienen la responsabilidad de contactarse con su supervisor en caso de poder. Si no se da esa

posibilidad se hace por medio del chat de la aplicación e inmediatamente se pone en contacto con la parte de soporte y desde allí se contacta a los locales para preguntar los motivos del retraso o simplemente para solucionar la situación.

En cuanto al trabajo del repartidor la aplicación vigila cada paso, le pide confirmación de las acciones que realiza y aun así redobla la observación en búsqueda de irregularidades.

E11: Visualizamos el momento en el que está el cadete en el local, a ver si está efectivamente ahí en donde marcó en el mapa. También visualizamos en donde marcó que estaba llegando cercano al domicilio y puede ser que lo haya marcado en otro punto del mapa.

e) Envío

Esta etapa comienza cuando el repartidor confirma que se le fue entregado el pedido. Allí la plataforma le libera la dirección del cliente. Esta ubicación liberada en la aplicación del repartidor también se muestra como ruta para la entrega, además de detallar el kilometraje que se debe recorrer.

E2: “tienes que ir a buscar pedido una vez estando en el restaurante es que darle decirle que estás en el restaurant un botón estando allí cuando te entreguen el pedido es que puedes ver, tienes que volver a tocar otro botón de que ya tienes el pedido y entonces es que puedes ver a dónde tienes que entregar el pedido antes no puede saber entonces así ya y cuándo llegas al lugar.”

E2: “Es molesto porque tú quieres saber para dónde vas a ir más que nada yo por lo menos para irme preparando con el mapa no lo sabes hasta que no tenga hasta que no tengas el pedido en la mano que le de ahí al que ya tienes el pedido entonces que ellos te dicen dónde tienes a que ir.”

E5: “Los pedidos tienen aproximadamente digamos 10 minutos o 5 minutos en el local o lo elabora cuando ya está listo el producto le damos retirado a la aplicación y bueno, ahí automáticamente nos sale el lugar de destino del cliente y nosotros nos vamos a través de una aplicación que se llama Waze, que es una aplicación de GPS que la utilizamos mucho para llegar al destino de cliente.”

Al salir del local debe de contar con el pedido embalado en perfectas condiciones, con su ticket de compra y llevar el cambio necesario en caso de que el cliente haya realizado su pago en efectivo.

Durante su trayecto los repartidores se ven expuestos constantemente a los accidentes de tránsito o a los asaltos. Sobre esto comentaron la hostilidad que viven a diario en las calles:

E4: “Está el peligro diario en la calle de los malos choferes, las locuras que hay en tránsito en Montevideo, que se maneja muy mal, honestamente, se maneja muy mal. En Cuba se maneja mucho mejor, toma más precaución. Aquí la gente no respeta las leyes simplemente y el peligro de los asaltos, eso es fundamental.”

E4: “Ahora mismo le quitaron una moto de día. Eso pasa todas las noches, todas las noches quitando una moto, si no todas las noches, casi todas las noches a punta de pistola. Nos quitan la moto. Nos roban los celulares, nos roban el dinero, nos dan un golpe, nos tiran a la moto y tenemos que seguir.” Una vez llegado al punto, el repartidor debe entregar el pedido de la forma que el cliente solicitó, allí puede comunicarse con él por vía telefónica o de mensajería en los casos donde la ubicación brindada por la app no sea exacta.

Para culminar el trabajador coloca en su aplicación la confirmación de su entrega y queda libre para seguir repartiendo. Una particularidad es que existe una diferencia entre los tipos de repartidores en cuanto a la distancia de envíos. En el caso de los “socio” repartidores de Rappi ellos pueden tomar un pedido a cualquier distancia. En el caso de los “socios” repartidores de Pedidos YA! y los dependientes en moto, su asignación de pedidos está vinculada con su zona de trabajo y los barrios que tienen asignados. Y finalmente en el caso de los dependientes que trabajan en triciclo para Pedidos YA!, la aplicación les puede asignar pedidos en cualquier punto debido a que los vehículos con los que se desarrolla esta función son de la propia empresa.

f) Recepción

El cliente luego de realizar el pedido y recibir el periodo de tiempo estimado de su llegada, tiene la posibilidad de controlar y seguir el proceso hasta que el producto se encuentra en la puerta de su casa. Al coordinar con la plataforma el tipo de pago y entrega, debe acercarse a la zona de recepción pautada. La aplicación, llegado el momento, puede notificar al cliente si su pedido se encuentra atrasado o por el contrario si el mismo está cerca del domicilio. Una vez entregado el pedido al cliente le figura en su aplicación el detalle de que su compra fue entregada. Si por alguna razón falta algún componente o existe algún problema con el producto puede hacerse el reclamo por la aplicación.

Esta etapa recoge por parte de los entrevistados una infinidad de situaciones. En primer lugar, ellos expresaron el sentimiento de realizar una tarea de calidad, debido a que a la misma la entienden como un servicio que se brinda a la comunidad, ya que se está

colaborando con personas extenuadas por su rutina diaria o que ostentan alguna condición que les imposibilita realizar sus compras personalmente.

E5: “A veces no lo necesitas en un minuto o 5 minutos o algo de urgencia. Cada vez hay más pedidos que no sólo son comida. Si no tienes que ir a algún Farmashop a buscar un medicamento y a lo mejor ese cliente necesita ese medicamento porque se siente muy mal, muy enfermo y a veces lo haces a través de pedidos ya o Rappi que es otra aplicación. Y bueno, en eso consiste. El repartidor tiene que ir lo más veloz posible a entregarle ese pedido.”

Por otro lado, también lo observan como una etapa de tensión entre aspectos que el cliente desde su rol no considera, pero que, en caso de ser problemáticos, cargan las responsabilidades sobre el repartidor. Como expresa el sujeto de la E11, el repartidor es el responsable de todo lo que le pase al pedido.

Siguiendo la línea anterior los repartidores expresaron durante la investigación que no solo en su gran mayoría los clientes no les entregan propinas, (aspecto que no es obligatorio, pero que genera diferencias monetarias en salarios que son bajos muchas veces), sino que también expresan la posibilidad de la no recepción del pedido por diversas razones como por ejemplo que el cliente se encuentra dormido o no se encuentra en el domicilio al momento de la entrega o por el hecho de tratarse de un pedido realizado mediante cuentas falsas, donde el repartidor muchas veces es violentado y hurtado.

E5: “Y esos son los problemas fundamentales que tienen una aplicación que como todo automatizado incluso mismo el que mandó a pedir un pedido falso, le roba a ese cadete y vuelve a pedir de nuevo en pedidos ya y roba otro caudete y así sucesivamente.”

Asimismo, destacaron el rechazo por parte del cliente debido a detalles en el producto, lo cual no solo implica tiempo para la devolución, sino que da lugar a irregularidades como la no devolución del efectivo al repartidor.

E4: “O que, por ejemplo, tengamos alguna queja de un cliente, injusta, y que no nos dieron la aplicación. O porque la manera de despedirnos cerrando la aplicación, aunque no lo hiciera la aplicación porque simplemente un cliente malcriado le dio por protestar, porque simplemente no le gustó su trato o simplemente llegó fría a la hamburguesa y la agarra contigo y te llena la aplicación.”

Acercamiento a las condiciones laborales para la tarea de repartidor

a) Horarios de trabajo

Como ya se ha adelantado los horarios de trabajo no están dispuestos en una forma equitativa. En los repartidores dependientes de Pedidos YA!, en particular, los turnos de trabajo son de 8 horas, estando reglamentado el hecho de esa extensión de horas como

límite debido a los riesgos de conducir. En el caso de los “socios” repartidores de Rappi los horarios dependen de la disponibilidad, ya que pueden conectarse en cualquier momento del día. Por último, los “socios” repartidores de Pedidos YA! poseen la posibilidad de trabajar turnos de entre 3 y 8 horas por día, pudiendo tomar hasta dos turnos el mismo día. Esta cantidad de turnos en un día, así como las cargas horarias de los mismos responden a la posición del ranking en la que se encuentre el repartidor, privilegiando al mejor posicionado en cantidad de horas y horarios.

E4: “Un turno entre mínimo 3 horas, máximo 8 horas. Casi siempre los cubanos hacemos dos turnos, o sea, trabajamos en un promedio de entre 10 y 14 horas diarias. Un cubano normal trabaja entre 10 y 14 horas en que puede. A veces no podemos tener tanto turno y hacemos 8 o 10”

En este último caso los turnos solo pueden ser cambiados en caso de que se encuentre un “socio” repartidor de reemplazo.

b) Lugar de trabajo

Los lugares de trabajo varían dependiendo de la empresa y la relación contractual. Los dependientes trabajan principalmente en los Markets. Por otro lado, los socios repartidores de Pedidos YA! poseen zonas delimitadas, como por ejemplo el Nuevo Centro Shopping, el Montevideo Shopping, aunque también los espacios de cocinas ocultas (La Comercial y Punta Gorda).

A ese lugar de trabajo también le corresponde un radio de distancia para los envíos o barrios específicos en los cuales repartir.

E4: “En los restaurantes, en la McDonald’s casi siempre la McDonald’s en la Kitchen que está ahí en Aramburu, por lo menos yo que trabajo en goes y paso Molino esa es la zona mía, esa es la zona mía goes y paso molino”

Por último, los socio repartidores de Rappi se colocan en espacios llamadas zonas calientes donde se encuentran los sectores y locales de mayor demanda de pedidos, pero a diferencia de los repartidores de Pedidos YA!, el rappidero no debe adaptarse ni a una zona específica para activarse, ni tampoco posee barrios asignados.

c) Uniforme

La indumentaria en el caso de Pedidos YA! se compone de: campera, remera, pantalón, tapabocas, gorro y mochila.

E5: “La misma empresa nos da instrumentos que son abrigo, ramera, osobuco (tapa boca),”

Los repartidores comentaron que la propia empresa les entrega la indumentaria, y que cada cierto periodo de tiempo se encarga de renovarla. Se puede decir que algunas de las falencias que comentaron los entrevistados se encuentran en la falta de suministro de calzado, tanto championes como botas de lluvia. Existen versiones donde el socio repartidor es el encargado de pagar por la indumentaria, mientras otros sostienen que, aunque pensaban que se les cobraba hoy en día piensa lo contrario, ya que la propia empresa se la siguió brindando.

Por su parte Rappi no posee un uniforme emblema (como si lo posee Pedidos YA! con su campera roja con letras plateadas), al menos en nuestro país. Lo cierto es que lo único medianamente necesario que la empresa Rappi posee para el desarrollo de la tarea de reparto es la mochila con su logo. Dicha mochila se le cobra en una sola cuota al repartidor antes de comenzar.

d) Herramientas de trabajo

Las herramientas de trabajo son tres en todos los tipos de repartidores. En primer lugar, el teléfono celular, en segundo lugar, la herramienta virtual que representa la plataforma, ya que permite al repartidor conocer su destino y ver la distancia de los pedidos y los hogares. Por último, los vehículos, que salvo en el caso de los triciclos en los trabajadores dependientes son propiedad del repartidor. Esto último implica no solo que quien compró el vehículo es el propio repartidor, sino que se debe de hacer cargo de todo lo que implica poseer un vehículo, mantenimiento, combustible, seguro y patente.

e) Remuneración

Al observar cómo se comporta este concepto en el caso de los “socios” repartidores quienes tienen formas totalmente atípicas de cálculo para su retribución. Se recuerda simplemente que en el caso de aquellos repartidores que poseen unipersonales (no es el

caso de todo repartidor que trabaja como “socio” repartidor) de la ganancia semanal, que es la forma en la que se pagan en estas empresas, deben de salir los insumos monetarios para el pago de todos los impuestos como empresa unipersonal, esto implica pago al BPS, entre otros.

En lo particular las variables de pago en el caso de Rappi están vinculadas a los km recorridos desde que el repartidor recoge el pedido, hasta que lo entrega:

E3: “Rappi te puede mandar un pedido de 2 kilómetro por 30 pesos. Pues esto dice coño, no va y no se va”.

Si bien este fenómeno se presenta dependiendo de la zona, a gran escala esta empresa mencionada paga a los repartidores quince pesos por kilómetro realizado. Mientras tanto ¡Pedidos YA! tiene diferencias a la hora de cotizar el trabajo de motos y bicicletas. Aquí los entrevistados entienden que esto se debe a los costos de mantenimiento y combustible:

E7: “Tú a la bicicleta le pagan por pedido 45 pesos. O sea, lo ves levantar el pedido del local y entregarlo a los clientes son 45 veces más que pagan 15 peso por kilómetro que tu recorra, o sea, si hay un pedido a 3 kilómetro te vienen pagando 15 pesos cada kilómetro, que serían 45 más 45 más de lo que recogerles en el local, serían 90. Pues ese es el que reparte en bicicleta. Hay que reparten en moto, la recogida y la entrega son 27 pesos a parte eso nos pagan también 15 pesos por hora, por hora trabajada. Si trabajas 4 horas, ahora tú sabes que tienes 60 pesos de las horas, aunque no haya habido pedidos, así que o sea, a la moto le pagan 20 por hora más 20 por el kilómetro y 27 por recoger y entregar”

A esto le podemos sumar las bonificaciones que se dan en caso de alerta naranja, donde se ejercen pequeñas subas al valor de la hora y el kilómetro del envío.

f) Relación contractual

Aquí existen una minoría de trabajadores que poseen una relación contractual dependiente con la empresa. Con esto se hace referencia a trabajadores con un horario pautado, un salario fijo (que posee variable como incentivos y presentismo) y a los que la empresa les paga sus aportes. Ellos en su mayoría son uruguayos debido a que su modalidad de trabajo es anterior al boom de las plataformas en nuestro país y de las fuertes olas migratorias.

El “socio” repartidor en el caso de Rappi no posee absolutamente ninguna relación contractual, y ni siquiera vínculo con RRHH de la empresa. Por su parte, Pedidos YA! luego del momento en que se realiza la selección final de los nuevos repartidores implementa instancias presenciales con personal de RRHH de esa empresa. Debido a la

lógica que desde los últimos años tiene el trabajo por aplicación, las empresas ya no tienen como objetivo la contratación de repartidores dependientes:

E1: “En estos momentos, la empresa está tomando solamente unipersonales,”

Se distinguen dos tipos de socio repartidor. En primer lugar, el más común dentro de la empresa Rappi quien simplemente por el hecho de descargar la aplicación, comprar la mochila, enviar copia del seguro de su moto (en caso de que sea moto) y solicitar una tarjeta Prex puede comenzar a trabajar en la empresa. Mientras tanto en la otra empresa se tiene como requisito excluyente la posesión por parte del repartidor de una empresa unipersonal. También se debe de tener cédula de identidad de la R.O.U, trámite de residencia, poseer SOA de su birrodado, carnet de salud y por supuesto entidad financiera o tarjeta prepaga para su remuneración. Ambas poseen recibos de sueldo, pero en la primera plataforma mencionada constantemente se observan errores en la liquidación. También se denota por parte de los entrevistados que no existe claridad en los criterios de pago semanal. En el caso del socio repartido con unipersonal ellos se encuentran en la obligación de pagar sus aportes y los impuestos que implique tener una empresa.

E4: “Nosotros abrimos uno unipersonal, pagamos BPS, pagamos un impuesto, es como una miniempresa, es como una miniempresa donde nosotros tenemos que pagar el impuesto, sea o no, ganes o no, tenemos que pagar un impuesto mensual”

E1: “entonces tiene en cuenta que vas a tener que estar pagando una empresa para poder trabajar que no vas a tener aguinaldo que no vas a tener licencia o sea que te vas a tener que manejar vos todo”

En tal caso cabe aclarar que estos unipersonales son conscientes de que son una empresa. Los puntos de conflicto que perciben en su tarea están dados por la relación patronal que de todas formas existe con la plataforma, aunque el eslogan de este tipo de trabajo es “se tu propio jefe”, la relación con el cliente, pero también con la obtención de ganancia.

g) Intensidad del trabajo

Los repartidores deben mantener un rendimiento altísimo hasta el primer año para que no le cancelen su cuenta. Se observa que en este punto Pedidos YA! es quien presenta mayores presiones a la productividad. Algo que poseen en común las dos empresas es que

a mayor estatus brindado por la aplicación, mayor cantidad de horarios posibles a tomar y por consiguiente mayor cantidad de pedidos asignados. Una diferencia notoria es que en Pedidos YA! cualquier falla puede ser motivo para descenso en el ranking. Un repartidor con bajo nivel, es un repartidor que no puede elegir entre horarios, al que le disminuye el caudal de pedidos.

Los entrevistados comentaron que en el caso de Pedidos YA! los repartidores novatos tienen 20 días de prueba para poder ascender del nivel 6 a alguno de los cinco primeros niveles del ranking. También que un trabajador promedio debe cumplir con al menos diez pedidos al día. Desde la visión de los dependientes la intensidad del trabajo en los socios repartidores es mayor debido a que cobran por cantidad de pedidos realizados. Así es que destacaron que por esa razón es que gran parte de los siniestros que involucran repartidores son con la participación de los socios repartidores.

E1: “la unipersonal al tener que cobrar por pedidos y no sacan pedidos, no, no cobra, por eso también es un tema de que están corriendo y normalmente cuando hay un accidente de repartidores, es una unipersonal”

h) Seguridad

En este punto se hace referencia a los aspectos físicos, psicológico, ambiental y de seguridad en el trabajo. Fue de común acuerdo entre los relatos obtenidos por medio de las entrevistas que el principal aspecto que amenaza la seguridad en el trabajo son los episodios de violencia y delictivos de los que constantemente son víctimas. Y lo son tanto en moto, como en bicicleta del desorden vial y del atropello por parte de la mayoría de los vehículos. Ellos se perciben expuestos a todo tipo de accidentes, al tiempo que las empresas como tal no plantean un respaldo en caso de siniestro. Pues comienzan su etapa en la empresa en el caso de pedidos ya (para Rappi no se da este punto, pero poseen la misma vulnerabilidad) abonando un supuesto seguro, que luego no reditúa en ningún auxilio a la hora de un accidente de tránsito:

E5: “arriesgando la vida con la moto, la gente no respeta la moto en la calle que te echa como que nos pone a todos en una misma bolsa, no te digo que discriminen a los delivery, pero yo creo que es uno de los trabajos que menos está considerado para lo que hacemos nosotros ¿no?”

E10: “El mayor riesgo es que los accidentes y los asaltos. Y En eso nadie hace nada, porque ni siquiera la policía hace absolutamente nada”

Como se puede ver los repartidores sufren constantemente de la falta de condiciones de trabajo que le permitan realizar su tarea con seguridad. En relación con lo antes dicho se pudo constatar que cuando estos trabajadores son víctimas de un asalto, se encuentran sin apoyo alguno por parte de las empresas. Enfatizan en que ante esas situaciones a las empresas solo les preocupa el estado del producto y su entrega:

E4: “A veces nos llama cuando te pierdes, ¿no? según una situación, pero apoyo como tal no tenemos. Si te asaltan y nadie nos apoya, que sí está bien bueno y dónde y el pedido lo entregaste son lo que le preocupa. Y bueno, está bien, ¿necesitas ayuda? porque ayuda es llamar al 911 a la hora que ya te asaltaron, ya que entonces no hay mucho problema que tiene la obligación, muchísimo problema”

Por la exposición a los robos, y la inactividad de las plataformas en los eventos de hurtos en pedidos de cuentas falsas es que los entrevistados explican que los repartidores han ideado estrategias para evitarlos, como por ejemplo parejas trabajando en una misma moto:

E4“Pero lo hacemos y ese es nuestro modo de existir y es lo que hacemos. Muchos somos médicos, yo soy ingeniero. A un médico amigo de nosotros le dieron un tiro en un testículo, lo dejaron sin un testículo y un tiro en un hombro y está ahora en el hospital. Lo operaron, salió bien, fue complicada la operación, pero salió bien y así a eso nos enfrentamos. Ya mataron a uno y así a eso nos enfrentamos, no a la queja que tengo que tener, que podemos hacer a gran escala.”

Se entiende que estos hechos narrados contribuyen en conjunto con el ambiente de estrés vivido por los repartidores diariamente a que las condiciones ambientales se vean distorsionadas, ya que su entorno se presenta como hostil debido a las exigencias que existen en este proceso productivo no clásico. Donde el repartidor se encuentra cargando con los tiempos de la producción, el seguimiento del cliente y la exigencia de eficacia por parte de la plataforma quien pide determinado margen de rendimiento para mantener la categoría al repartidor o para simplemente no suspender su cuenta. Afecto que se observa con una mayor profundidad principalmente en los unipersonales, siendo más del 90% del padrón de repartidores en el Uruguay:

E1: “la unipersonal al tener que cobrar por pedidos y no sacan pedidos, no, no cobra, por eso también es un tema de que están corriendo y normalmente cuando hay un accidente de repartidores, es una unipersonal y justamente por eso, además, ahora tenemos un tope de 8 horas de trabajo y ellos pueden agarrar más ahora también. No está bien. Además, que ellos no tienen aportes no tienen caja, tienen aportes porque ellos se los hacen, nosotros pendiente la empresa bien y ahí”

i) Sanciones

Por su parte las sanciones para los unipersonales incluso parecen ser un tanto más severas que para los dependientes:

E4: “Una pausa porque tuviste una rotura. No es tan grave. Ya tienen que ser muchas pausas en el día. muchas pausas las semanas, pausas grandes, no pausas de 10 minutos. Una pausa de una hora en adelante por rotura o por algún accidente como me paso a mí, estuve 3 horas en el hospital. Eso fue una pausa grande y me bajaron de rango. Estaba en el 1, me bajaba al tres y no pude subir más.”

Este tipo de sanciones como la citada en el anterior párrafo implican que el repartidor a raíz de un suceso imprevisto ejerciendo su tarea reciba un tipo de pena, que luego repercute en su caudal de trabajo, posibilidad de elegir turnos y zonas de trabajo. Cabe destacar que estos ejemplos son principalmente para Pedidos YA!. Volviendo a la primera situación, se dirá que el caso extremo de un cierre de la cuenta en Pedidos YA! implica el hecho de que quien quiera retomar su actividad con la empresa deberá realizar los trámites correspondientes a la apertura de una nueva unipersonal.

Sin lugar a duda una situación central en el trabajo de repartidor, tiene que ver con el sistema de llegadas tarde, indicador que toma la empresa de Pedidos YA! para mantener el ranking. Principalmente para los unipersonales esto es central. En ese mismo sentido se han presentado varias situaciones en donde el software se ve con dificultades de funcionamiento y esto implica que los propios repartidores marquen su inicio de jornada tarde, que tengan registrada la llegada tarde de ese día y por si fuera poco que la empresa (en su área de soporte técnico) en conocimiento de la situación alegue que no se puede realizar ninguna acción debido a que falla fue realizada por la app.

E4: “La aplicación tiene millones de defectos, muchísimos defectos, que es simplemente por un error de la aplicación. Pagas tus pagas con tu tiempo, pagas con una. Pasa que te quitó un turno, pagaste con un turno, pagaste con una llegada tarde o una ausencia y eso nadie te lo regala. Nadie solo te lo repone a no ser un supervisor que pueda quizás hacer algo, pero no tienen el poder para hacer mucho más, porque la aplicación simplemente son su parámetro y no hay nada que hacer. O sea, eso lo mejoraría. No depender de una aplicación que está mal hecha”

Entre otras formas de desestabilización laboral se encuentra la quita de pedidos cuando los repartidores ya lo han aceptado. Las razones del soporte telefónico es que el GPS de la empresa no los detectó en el local del cual debía sustraer el producto.

Ser repartidor

El presente capítulo se centrará en la visión que aquellos sujetos que se encuentran siendo la mayor población del reparto por aplicación. Además, es central comprender que esta población en su mayoría extranjera vive procesos constantes de adaptación al medio local, observando lógicas de vida ajenas a las suyas. Y por si fuera poco sintiéndose como supervivientes ante las condiciones extremas que representa la tarea de delivery por plataforma.

Valoración de su trabajo como repartidores

Este breve apartado se dedicó al trabajo sobre aspectos ya vertidos acerca de cómo ven y valoran su trabajo los repartidores. Se organizó el análisis con aspectos que vinculan las razones que los sujetos en cuestión poseen para trabajar en las plataformas.

Para comenzar se dirá que en su mayoría los trabajadores coincidieron en que el trabajo de repartidor, más que una elección había sido su último recurso para poder subsistir. Dado que (siendo en su mayoría inmigrantes) existía una magra oportunidad laboral para ellos en la actualidad. Dicho esto, destacan el rol que han jugado las aplicaciones para poder obtener elementos que posibiliten la reproducción de sus medios de vida. Esto se da por el hecho que las mismas poseen facilidades para que puedan insertarse laboralmente, incluso en el caso de aquellos con estudios universitarios.

E7: “Y lo bueno, los a favor que no hay trabajo es lo único que hay. Si nos sirve poco, al final se busca plata. Imagínate una no hay más na.”

E3: “Hay mucha gente que está sin trabajo en este país. Ese es el a favor que podemos encontrar, si te fijas hay mucha gente que no tiene trabajo y como esa puede escapar, aunque sea 500, 600, 700. todo suma, la propina que te da el cliente”

E5: “Bueno, ante todo ser un poco consciente del trabajo y de la labor que va a hacer. Por ejemplo, en el caso mío, yo soy universitario, soy contador que lo ejercía en Cuba, pero acá en Uruguay, es decir, donde estoy desgraciadamente no he podido ejercer mi labor y bueno, la parte buena es que Pedidos ya te brinda una posibilidad de trabajar y entrar rápido a laburar con ellos. Eso si es bueno, te brinda la posibilidad de trabajar y siempre hay empleos abierto posibilidad para cualquier persona que quiera trabajar con ellos. Eso es para la persona necesitada como yo, pero para alguien que tenga otras posibilidades, no lo recomiendo porque es como todo tienes que vivirlo para opinar y sabe”

En segundo lugar, se pensó importante indagar sobre qué tan recomendable era para ello la tarea de reparto por aplicación. Ante lo ya mencionado los entrevistados en principio mencionaron dos condiciones que quien aspire a trabajar en lo que ellos deben de cumplir. La primera condición constaba en las actitudes de persistencia y paciencia, ya que en el momento en que se comienza a trabajar en las plataformas, estas le suministran una mínima cantidad de pedidos al repartidor, por ende deberían no solo dotarse de esas virtudes antes mencionadas, sino que también estar dispuestos a pasar largas jornadas en espera de completar el mínimo de pedidos que se requiere para obtener un buen puntaje o buen escalafón en el ranking y así poder continuar trabajando (en el caso de Pedidos YA!). Se podría decir que estas fueron las afirmaciones más livianas sobre el asunto, ya que también existieron las menciones a los peligros diarios, tanto en las calles debido a la delincuencia o desorden vial. En correlación a lo anterior también denunciaron la falta de espacios donde poder hacer llegar sus quejas, al tiempo que denunciaron las injusticias cometidas a diario por las aplicaciones.

E3: “Te voy a decir la verdad. En realidad, otra que hace repartidor que se tira bastante si no te digo que si no tiene otra cosa que el que tira para adelante o que hay que trabajar y no se puede”.

E4: “Le diría que esto, un trabajo para el que no tiene otro trabajo, otra cosa, y que le gusta la aventura, que le gusta la aventura. Bueno, adelante el que le gusta la adrenalina. Bueno, adelante, montado en una moto 12 horas en la calle todo el tiempo. No sabe para dónde va a ir. Que le guste la aventura de riesgo, de que te roben, de que te empujen, de que te choquen, de que te maten, de que te arranquen lo que tienes con con tanto fue eso que lo luchaste, que le gusta eso. Yo se lo recomiendo, pero el que quiera una vida tranquila no se lo recomiendo.”

Para continuar hilvanando la perspectiva de los repartidores, se dirá que algunos de los entrevistados al hablar sobre el hecho que representaba la potencial recomendación de su trabajo, mencionaron el aspecto diferenciador en términos de seriedad empresarial y de ganancias, que colocaban en una posición de preferencia para el repartidor a la plataforma Pedidos YA!. Al hablarnos de las dos, pero principalmente de esta última, hicieron referencia a las cualidades que estas poseen para posibilitar al repartidor la obtención de buenos niveles de vida y ganancias dignas que les permitan no sólo vivir, y también la posibilidad de colaborar con su familia (principalmente en el caso de los migrantes).

E9: “No, si se lo recomendaría bastante, porque luego te digo ahora mismo de toda la plataformas de lo que es pedidos online y aplicación y eso es la mejor de las pocas que hay en Uruguay, pero es lo mejor, porque Rappi apaga mucho menos, imagínate tú. Y pedidos ya! está bien, yo te digo sinceramente.”

E5: “Hay repartidora que incluso han ganado 60 mil en un mes o un poco más. Todo depende. Todo depende del cadete, de cuántos pedidos hagas en el turno. Y esa es la parte buena de la aplicación.”

En esa valoración que los repartidores realizaron sobre el trabajo por plataforma, se observó una gama amplia de componentes. Uno de los puntos centrales que mencionaron se veía relacionado con las desventajas de su tarea. Entre esas desventajas las que generaban mayores coincidencias entre los entrevistados, eran: la exposición a los accidentes, a la lluvia y a condiciones climáticas extremas, que deterioraba su vestimenta. También se mostraron preocupados por la falta de derechos básicos para un trabajador, como por ejemplo la imposibilidad de acceder a una licencia médica (en el caso del socio repartidor), mientras que en el caso de los trabajadores dependientes la realización por parte de la empresa de quita de beneficios y presentismo.

En el caso de los trabajadores no dependientes de Pedidos YA!, una lesión, accidente o rotura de vehículo tanto en un día normal, como en un día de condiciones climáticas extremas podría repercutir en sanciones para los repartidores. Sanciones que podían ser desde una suspensión momentánea de la cuenta del repartidor, descenso en el ranking. Por último, la exposición a robos, donde los entrevistados comentaron que estos hechos le suceden (al igual que los mencionados anteriormente: accidentes, lesiones o roturas vehiculares) con mayor frecuencia a los socios repartidores, debido a los altos niveles de exigencia que se les carga. Dentro del espectro de robos, algunos entrevistados afirmaron que tales hechos son aún más comunes en el caso de los repartidores extranjeros.

E4: “La policía toma la denuncia, te dice que haga la denuncia, pero la moto desapareció, la desarman, la venden y tú no recuperas absolutamente nada, ni celular ni dinero de la persona. Y muchas veces hasta la campera y la mochila increíblemente y hasta los championes que le han quitado horas antes. Entonces estamos a expensas que los chorros, los vagos de este país roben a la gente trabajadora. Y eso lo sufren los uruguayos también, por supuesto. Pero en este momento lo estamos sufriendo más los cubanos, que somos los que más estamos en pedidos ya de lo sufrimos lo cubano en un 80 por ciento, porque hay venezolanos, hay dominicanos, pero son mínimos y los uruguayos que hacen pedido ya son muy pocos los asaltos los sufrimos más los cubanos que en otro lugar”

Cuando en cambio el foco de atención estuvo fijado en el ámbito de la remuneración se vio que este concepto delimita grandes diferencias entre plataformas, así como entre relaciones contractuales. Comenzando con la segunda comparación se pudo observar de primera mano que los salarios de un trabajador dependiente están cercanos al salario mínimo nacional y que en virtud de esa remuneración una variable que genera diferencias para este sector es la propina. Al comparar a estos con los socios repartidores de la misma empresa vemos que los segundos tienen capacidades potenciales de recibir una mejor remuneración que los primeros. Claro está que existen dos componentes que influyen en el tipo de trabajo. En primer lugar, observamos que los socios repartidores deben realizar aportes a la seguridad social por su cuenta, mientras que aquellos que se encuentran en grado de dependencia no. Ya que es la propia empresa quien realiza esos aportes. En segundo lugar, la productividad no es un ítem tan relevante en estos últimos, ya que su salario se calcula por un valor horario y días trabajados en el mes, mientras que los socios repartidores se ven amenazados por la posibilidad de cancelación para su cuenta, debido a motivos como lo es la baja realización de pedidos.

Por último y como ya se ha exhibido, aunque en otros aspectos, las diferencias entre socios repartidores de Rappi, como de Pedidos YA! también se observan como robustas. Con esto se quiere decir que no solo las variables que definen la remuneración son más claras y con porcentajes más altos en el caso de Pedidos YA!, sino que también la asiduidad de pago y las posibilidades de resolver conflictos vinculados a pedidos no pagos.

E8: “No te voy a mentir, si tienes horas para trabajar, se gana plata es un buen sueldo, digo acá los sueldos son bastante altos, pero la minoría son veintialgo o 30 y los cadete que trabajan en pedidos ya! muchos sacan más de 30, así que podemos sacar la plata. Esa parte es buena siempre y cuando tengas horas. Y contra lo que te expliqué hace unos minutos atrás, las condiciones de trabajo.”

E5: “Pedidos ya te brinda una posibilidad de trabajar y entrar rápido a laburar con ellos. Eso si es bueno, te brinda la posibilidad de trabajar y siempre hay empleos abierto posibilidad para cualquier persona que quiera trabajar con ellos.”

La gran mayoría de los entrevistados mencionaron que la visión que poseían de las empresas era algo así como negativa. Ya que, si bien les habían facilitado el ingreso al mundo laboral, existía una gran falta de responsabilidad y empatía por parte de las empresas con respecto al repartidor. Ellos mencionaron que la variable de ajuste, de presiones y de control, siempre eran los delivery. Pero como expresaron los entrevistados,

las plataformas se muestran preocupadas y proactivas en las situaciones donde el cliente emite quejas del servicio, redundando nuevamente en sanciones para el repartidor, quien se percibe sin respaldo.

E4: “Está muy mal. Eso es lo que considero que está muy mal eso. Ellos se quitan de arriba decisiones a favor tuyo. Sin embargo, sí hay decisiones en contra tuyo, que si las asumen, pero decisiones a favor tuyo, todos se lo dejan a la aplicación y te dicen simplemente que eso es la aplicación”

Se entiende que las diferencias entre empresas son claras, y se observa por el testimonio de los entrevistados que Rappi es la que asegura peores condiciones laborales, así como peor relacionamiento, debido a que el grado de informalidad es considerable, e incluso superior al de Pedidos YA!

E3: “Pedidos ya es una aplicación sería te hacen abrir una unipersonal, te hacen tener un seguro médico porque estás pagando el precio, mientras que en Rappi estás trabajando en negro prácticamente.”

Al llegar al punto en donde se indagó acerca de la opinión de los entrevistados con respecto a la tarea de reparto, aquí se pudo separar la tarea de las condiciones laborales esto permitió observar que de todas formas existía una imagen negativa y vinculada a las necesidades materiales. Solo en uno de los casos que particularmente correspondía a una repartidora uruguaya, la cual se encontraba en relación de dependiente respecto de Pedidos YA! y que trabajaba específicamente en triciclo, se pudo ver una referencia no negativa de la plataforma, debido a que la repartidora en cuestión disfrutaba del oficio por lo que implicaba a nivel de movilidad, de control por parte de mandos superiores.

E1: “es un trabajo que te tiene que gustar, te tiene que gustar a andar en la calle. Te tiene que gustar manejar, tratar con la gente si no te gustan mucho trabajos, lo de tratar con la gente lo tenés que hacer en todos los trabajos vas a tener que hacer, pero si no te gusta andar en la calle y un trabajo que no está bueno. Para los que nos gusta andar en la calle y nos gusta andar manejando, es un trabajo que está genial. Además, tenés la libertad de moverte hacer otras cosas también.”

Un caso en particular que generó curiosidad se trataba de un repartidor de la empresa Rappi, el cual colocó a su trabajo como medio para distraerse de los problemas de su vida. Y aunque reconoció las falencias del reparto por aplicación, expresó que la veía como una actividad generadora de ascenso social y posibilidades de crecimiento.

E9: “Me gusta, por lo menos yo me enfoco en mi trabajo y evito de pensar mucho los problemas que tienen uno personalmente. Pero uno trabaja, te distraes. Tiene una entrada extra de dinero.”

Cuando por su parte se indagó sobre si existía una identidad del repartidor los entrevistados plantearon que este es aquel que está destinado a hacerse presente siempre en su trabajo, y de esa forma poder brindar un servicio a la comunidad. Servicio que debe de existir sin importar las inclemencias del tiempo u otras problemáticas de la vida cotidiana. Esta responsabilidad sobre el servicio le asegura un beneficio o ayuda a gran parte de la población. Podría decirse que el repartidor es incondicional.

E6: “El trabajo haga frío o calor vos tenes que estar ahí,”

E5: “El repartidor, hay un dicho que dice que tiene que ser bajo luz, sol y sereno. Tiene que estar trabajando y si está lloviendo repartiendo, está ahí para brindarle el servicio al público, a la población, al cliente.”

Reflexiones finales

El discurso de los actores permitió la entrada al complejo mundo de la industria de reparto por aplicación. En base a esto se dirá que en la etapa actual se asiste a una nueva actualización del capitalismo, llamado también por quienes lo estudian como capitalismo digital o de plataformas. Lo cierto es que se puede intuir que nuevamente esta reconversión del capital va de la mano de su tendencia histórica a la acumulación. Y así como en su momento con el modelo Tayotista, este modelo de Uberización apunta en dirección de fracturar la identidad de los colectivos de trabajadores, maximizar ganancias y expandirse a nivel global de forma más compleja aún que la que se venía dando, fagocitando en el camino toda aquella línea de servicios que aparente ser redituable. Este último método se da de la mano de la difusión masiva del modelo de socio colaborador (o repartidor) y de la exportación de las responsabilidades laborales desde las plataformas a los propios trabajadores.

Dicho esto, al recoger la voz de las y los repartidores se observa en primer lugar que la percepción que existe del trabajo, así como del proceso de trabajo es variada ya que depende de la relación contractual, así como de la plataforma para la cual se reparta. En base a esto se puede decir que en su gran mayoría ellos y ellas hablan de un proceso de trabajo minado de dificultades donde la puntuación en el caso de los socios repartidores lo es todo a la hora de la asignación de turnos y caudal de repartos. Este proceso de trabajo en sí mismo les obliga a cumplir con mínimos de rendimientos al tiempo que los desprotege en caso de eventualidades vinculadas a las inclemencias del clima, accidentes o hurtos. A este aspecto se le suma la relación cuasi inexistente con los recursos humanos de las plataformas quienes sobrecargan todas las responsabilidades en el propio funcionamiento del software, la tensa relación con los establecimientos quienes en varias ocasiones hacen recaer las responsabilidades de su demora al repartidor y por último la relación con este nuevo agente en el proceso de trabajo, el cliente, el cual como han mencionado está al tanto de todos los pasos que se dan y es la pieza fundamental en la calificación de los repartidores. De la mano de la acción del cliente los entrevistados han manifestado decenas de sucesos negativos entre los que se encuentran la violencia delictiva sufrida por la realización de pedidos mediante cuentas falsas, pero también sucesos no delictivos como

pueden ser el rechazo o la no recepción de los pedidos, pedidos que cuando son a pagar en efectivo, en la gran mayoría de los casos representan una pérdida monetaria para el repartidor. Se dirá que en su gran mayoría esta realidad se ve expresada para los socios repartidores, mientras que para aquellos repartidores dependientes existen otros reparos. En primer lugar, porque poseen una mayor interacción con recursos humanos de las empresas, además de horarios fijos pautados que no dependen de puntuación o ranking, vehículo de la empresa (en el caso de los triciclos) y por supuesto aportes. Claro que esta modalidad representa una pequeña minoría de la población en cuestión.

Por su parte en la última modalidad las pautas de pago están claras y se expresan en el recibo de sueldo, mientras que en el caso de los socios repartidores existe poca claridad en esos puntos (aunque también poseen recibo de pago), sin mencionar que las plataformas sin previo aviso pueden cambiar las tarifas y variables de pagos. En relación con esto se puede decir que en el caso de los dependientes los y las entrevistados manifestaron que perciben pagas muy bajas, al tiempo que poseen comodidad y baja exigencia. Mientras que por su parte se observa una probabilidad de ingresos mayores para los socios repartidores al costo de desarrollar jornadas sumamente extensas, con tiempos acotados para la aceptación, recolección y entrega de los pedidos. Este último punto sin mencionar el hecho de que el mantenimiento de las herramientas para su trabajo debe darse por cuenta propia. Se destaca aquí la exposición constante a los accidentes de tránsito debido a la alta exigencia que poseen para permanecer bien *rankeados* y seguir trabajando. En este marco también se observa incentivos para los socios repartidores en horas pico y alertas climáticas que se presenta como una forma de hacer más aceptables los altos grados de exposición a siniestros.

Respecto a cómo los entrevistados dan cuenta de su experiencia ante esta modalidad de trabajo renovada se puede decir que en primer lugar se observan controlados por un robot, por una aplicación que posee un trato frío con ellos y que por si fuera poco es la única vía de comunicación con la empresa. Esa vía es el medio para la realización de reclamos, consultas y pedidos de ayuda, en base a esto expresan que la efectividad, así como el estado del producto tienen un mayor valor que la propia vida humana. Por otro lado y como se ha expresado, las plataformas tienen un sistema de requisitos para el comienzo de la jornada que penaliza a aquellos socios repartidores que no los cumplan, al mismo

tiempo que poseen un sistema de sanción ante incumplimientos como llegadas tarde, falta, pausas prolongadas y/o repetidas en la jornada, mala calificación de los clientes y locales. Lo curioso es que en todos estos puntos donde quien padece la situación es el socio repartidor, la propia plataforma tiene responsabilidad ya que algunas de esas acciones penalizantes son provocadas por fallas en el funcionamiento de la misma, pero como se ha dicho la excusa se encuentra en el funcionamiento algorítmico el cual no es posible solucionar por los agentes humanos en estos casos. Por otro lado, la asignación de pedidos, horarios y lugares de referencia también se comporta como un foco de conflictividad para los entrevistados ya que asumen que el sistema se comporta como un círculo vicioso debido a que a más pedidos realizados en la jornada y por tanto mejores horarios, más pedidos asignados. Es por esto que, si las acciones que penalizan al repartidor son severas, dudosamente se pueda volver a ostentar una posición de privilegio en el *ranking*, por su parte quienes recién comienzan estarán destinados a dotarse de paciencia y predisposición a jornadas extensas a la espera del caudal de pedidos que les permita mantener su cuenta y avanzar en el *ranking*.

Cuando en base a todo el contexto explicado se les consulta a los entrevistados acerca del porqué de su actividad laboral en el mundo del trabajo por plataformas, es en su mayoría la falta de acceso a otras opciones mejores lo que más se expresa debido a grado de formación o procedencia. Por otro lado, de acuerdo con los peligros cotidianos de la tarea, el reparto por plataforma es una actividad poco recomendada y no solo por la primera razón sino por el grado de desgaste diario y bajo respaldo que se recibe. En mínimos casos se ve como una actividad positiva para la mejora económica o el buen ambiente laboral.

Por los perfiles observados en el proceso de campo y las propias características que presentaron los entrevistados, el mito que plantea que la tarea de reparto por plataforma se ejerce como un trabajo extra o *part time*, para jóvenes estudiantes locales que buscan sus primeras herramientas de trabajo se observa como falaz. En cambio, se pudo entender que el socio repartidor tiene aspecto en su mayoría de hombre, centro americano o caribeño en busca de mejores oportunidades de vida, en gran medida con títulos terciarios sin la posibilidad de revalidarlos al momento y sin la capacidad de acceder a puestos laborales de calidad. Siendo una población que está dispuesta a desarrollar jornadas extensas.

Acompañando lo antes mencionado como consecuencia de la reducción en la demanda de mano de obra en otras ramas de actividad se puede decir que el trabajo mediado por plataformas parece ser el receptáculo de esas y esos trabajadores desamparados, quienes comienzan a acceder a estos puestos de trabajo donde la informalidad y la flexibilidad se observan como moneda corriente.

Como así se ha expresado la innovación que supone el fenómeno de las plataformas austeras y su modelo laboral, es el de hacer transables servicios que no lo eran. Además de justificar las faltas graves en respaldo a los repartidores argumentando que su línea de trabajo es la de empresas de tecnología y nexos entre diversas partes que brindan servicios complementarios (ej: repartidores y locales de comida). Se entiende que la rama de delivery por aplicación está inscripta dentro de lo que llamamos servicio no clásico, porque justamente incumple varios aspectos como la explicitación de la relación patronal y lo que esto implica. En tal rama los mecanismos de control del proceso de trabajo se ven alterados y magnificados por el rastro satelital y el desarrollo tecnológico.

Se puede decir en este punto que el proceso de trabajo que envuelve a los repartidores por plataformas se comporta como un fenómeno que en la formalidad es poco conocido, y sobre el que a las propias empresas les interesa poco difundir. En los testimonios se dejó a entrever que el trabajo de repartidor por plataforma no es tan a libre elección de sus condiciones o sus términos como no dice la propaganda. Se hace énfasis que en resumidas cuentas el factor más vulnerable de este proceso es el repartidor, ya que potencialmente tiene contacto con todas las secciones del proceso de trabajo, pero en simultáneo es quien carga con las presiones de estas. Estas presiones son la expresión metamorfoseada de los tradicionales tiempos de producción, del control sobre ella y de la propia relación patronal.

En concordancia con lo esbozado en los párrafos precedentes se dirá que tales lógicas de trabajo responden a la maduración de diversos procesos simultáneos que el capital en su constante innovación ha generado. El modelo de emprendedurismo es la máscara con la que se ha intentado cubrir el creciente desempleo producido por las políticas de los gobiernos liberales, dejando huella en los estados que representan; estados de los que incluso en las etapas “progresistas” no se pudo eliminar su huella, y que por contrario sólo se contribuyó a la profundización de la problemática.

El resultado de la incursión en un terreno tan hostil como este, por su desconocimiento, permitió comprender las bases del proceso de trabajo de una industria renovada. Allí se pudieron observar aspectos de dicho fenómeno no advertidos a simple vista. Se puede decir que el crecimiento de estos modelos despliega un mensaje para el fortalecimiento de las estrategias que plantean a los seres humanos como consumidores, no como sujetos de derechos y ciudadanos. Al tiempo que se profundiza un discurso de lo deseable apuntado hacia la clase media, quien en su rol de cliente desde una posición de “privilegio” reproduce e invisibiliza la mano de obra precaria, admitiendo que por un capricho del momento haya otro ser que exponga su vida bajo la justificación de que ese es su trabajo.

Este pequeño acercamiento fenómeno permitió aproximarse desde la perspectiva de los actores a los por menores de dos fenómenos poco observados en el Uruguay, asimismo se entiende puede representar una pequeña fuente de insumos para futuras investigaciones que se planteen investigar aspectos como el de la relación entre los socios repartidores (los cuales en su mayoría son empresas unipersonales) y el sindicalismo, también para líneas de investigación vinculadas a la comparación de las condiciones laborales de los inmigrantes en el Uruguay con respecto a las de su país de origen.

BIBLIOGRAFÍA.

Alemaný, C. (2019) La uberización de la sociedad. Recuperado de:
<https://arainfo.org/la-uberizacion-de-la-sociedad/>

Alonso, L. (1995) Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa” en Delgado, JM y Gutiérrez, J “Métodos y técnicas cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales”. Síntesis Sociología. Madrid España.

Álvarez, R. (2018) La automatización eliminará 75 millones de empleos para 2025, pero creará 133 millones de nuevas funciones, según WEF. Recuperado de:
<https://www.xataka.com/robotica-e-ia/automatizacion-eliminara-75-millones-empleos-para-2025-creara-133-millones-nuevas-funciones-wef>

Ambito.com (2019) Concentración de la riqueza al máximo. Recuperado de:
<https://www.ambito.com/concentracion-riqueza-al-maximo-26-personas-tiene-mas-que-3800-millones-pobres-n5011607>

Badolati, A. (1998) ¿Porque no hay sindicato en MC Donalds?. Tesis de grado. UdelaR.FCS.Montevideo

Batthyány, K. Cabrera, M. (2011) “Metodología de la investigación en ciencias sociales: apuntes para un curso inicial”,Udelar. CSE, Montevideo,Uruguay.

Berger, Peter y T. Luckman (1996). La construcción social de la realidad. Amorrortu Editores. Buenos Aires.

Blumer, Herbert (1969). Interaccionismo simbólico. Perspectiva y método. HORA, S.A, Gráficas por venir, Barcelona edición impresa en 1982.

Braverman, H. (1974). Trabajo y capital monopolista. México: Nuestro Tiempo. Capítulo IV

Bredo, E. y W. Feimberg (1982). Knowledge and values. Social and educational research. Temple University Press.

Camacho, D. (1991). Fundamentos de sociología. Editorial Universidad Estatal a Distancia. San José.

Canales, M. y Peinado, A. (1995) “Grupos de discusión” en Delgado, JM y Gutiérrez, J “Métodos y técnicas cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales”. Síntesis Sociología. Madrid España.

Cordero González, J. (2016) Los mecanismos de flexibilidad interna y externa como medidas de conflicto colectivo del empresario. Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO

Crozier, M. y Friedberg, E. (1990) El actor y el sistema. Caps. 1 y 2 Alianza Mexicana.

Dávila. A. (1995) “Las perspectivas metodológicas cualitativa y cuantitativa en las ciencias sociales: debate teórico e implementaciones praxeológicas” en Delgado, JM y Gutiérrez, J “Métodos y técnicas cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales”. Síntesis Sociología. Madrid España.

Del Bono, A. (2020) Nuevas tecnologías y relaciones laborales. Recuperado de: https://www.vocesenelfenix.com/sites/default/files/pdf/11_53.pdf

De la Garza, E. (2003) “La flexibilidad del trabajo en América Latina”. EN: De la Garza, E. (coord.) Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. FCE, México D.F. (págs. 148 – 178).

De la Garza, E. (2011) “Qué es el Trabajo no Clásico Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo Vol. 22, Número 32, Argentina. pp. 5-44

El observador (2014) Delivery Hero compra Pedidos YA!. Recuperado de:
<https://www.elobservador.com.uy/nota/delivery-hero-compra-pedidosya-201462610440>

Fina, L. (2001). El reto del empleo. Editorial Mc Graw Hill, España.

Fiordelmondo, M. (2018). ¿Qué porcentaje se llevan las apps por la comida que pedís por delivery?. Recuperado de:
<https://www.elobservador.com.uy/nota/la-porcion-de-la-pizza-que-queda-en-manos-de-las-aplicaciones-de-deliveries-2018101144013> .

Glejberman, D. (2012) Conceptos y definiciones: situación en el empleo, ocupación y actividad económica. CENTRO INTERNACIONAL DE FORMACIÓN (OIT). Programa de Análisis, Investigación y Estadísticas de Empleo. Presentación Turín 2012.

Goldmann, L. (1976). Las ciencias humanas y la filosofía. Talleres Gráficos Grancharoff, Buenos Aires.

Huertas Barros, E; Vigier, M. Francisco, J. (2010). El grupo de discusión como técnica de investigación en la formación de traductores: dos casos de su aplicabilidad. Editorial Comares. Málaga, España.

Marrero, N. (2021) UBERIZACIÓN DEL TRABAJO: “La era de la precarización digital en el capitalismo de plataforma” Recuperado de:

<https://udelar.edu.uy/portal/wp-content/uploads/sites/48/2021/08/Uberizacion-N.-Marrero.pdf>

Marx, K. (1975) El Capital tomo 1: “Ley general de acumulación capitalista” (capítulo XXIII), Recuperado de: <https://webs.ucm.es/info/bas/es/marx-eng/capital1/23.htm>

Mendizabal, N. (2006) “Los componentes del diseño flexible en la investigación cualitativa”. En: VASILACHIS, IRENE (2006) Estrategias de investigación cualitativa, Barcelona, Gedisa. Cap. II; pp.65-105

Mertens, L. (1996) Competencia laboral: sistemas, surgimiento, modelos. Montevideo: CINTERFOR-OIT.

Miles, M. – Huberman, M. (s/d) ANÁLISIS DE LOS DATOS CUALITATIVOS. RECOPIACIÓN DE NUEVOS MÉTODOS. (s/d) Introducción. Cap. I – II – III.

Mundo Marketing (2018) DELIVERY VS. DELIVERY: RAPPI, GLOVO, PEDIDOSYA Y UBER EATS CONVIVEN EN SUELO ORIENTAL. Uruguay. Mundo Marketing. Recuperado de: <https://www.mundomarketing.com/delivery-vs-delivery-rappi-glovo-pedidos-ya-y-uber-eats/>

NiÓN, M. S. (2012). LA CONSTRUCCIÓN SOCIAL DEL RIESGO LABORAL. Los trabajadores de la industria forestal uruguaya (fase rural). Tesis de Maestría en Sociología. FCS UdelaR. Montevideo, Uruguay”.

Novick, M (1999) La Transformación de la Organización del Trabajo. En E. De la Garza (coord.) Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. México: FCE, Cap. IV.

Piñeiro. D. (2008) Trabajo precario en el campo uruguayo. Udelar. FCS. Montevideo.

Sautu, R (2005) Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales y elección de la metodología

Schütz, Alfred (1932), La construcción significativa del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva, Ediciones Paidós, Barcelona, 1ª reimpresión en España, 1993.

Schütz, Alfred (1962), El problema de la realidad social, Amorrortu editores, Maurice Natanson (comp.), Buenos Aires, Edición en castellano 1974.

Srnicek. N. (2018) Capitalismo de plataformas. Buenos Aires: Editorial Caja Negra.

Supervielle, M y Quiñones, M. (2000) La instalación de la flexibilidad en el Uruguay. Departamento de Sociología Facultad de Ciencias Sociales Documento de Trabajo N° 45. Recuperado de <https://cienciassociales.edu.uy/serie-documentos-de-trabajo/>

Valles. Miguel. S. (1999) “Técnicas cualitativas de investigación social”. Ed. Síntesis Sociológica. Madrid España.

ANEXOS

Pauta de entrevista

- 1) ¿Podría contarme sobre un día de trabajo?
 - ¿Puede describir el proceso de trabajo desde que se realiza un pedido hasta que usted lo entrega?
 - ¿Qué relación percibe entre los repartidores y las plataformas?
 - ¿Cómo llegó a ser repartidor?
 - ¿Qué expectativas tenía cuando comenzó?

- 2) ¿Qué piensa acerca de las condiciones laborales para el rubro?
 - ¿Cómo ve la jornada, la paga y el relacionamiento con los compañeros?

- 3) ¿Qué pros y contras le ve al trabajo?
 - ¿Qué le diría a las personas que se quieren meter en la actividad?
 - ¿Y si la tuviera que recomendar que les diría?
 - ¿Se ve trabajando mucho tiempo acá? ¿Por qué?

- 4) ¿Qué rol debería cumplir un sindicato para que se sintiera representada/o?
 - ¿Qué importancia ve que tienen los sindicatos para el trabajo que usted lleva adelante?
 - ¿Qué sabe y piensa del SINUREP?

Estrategia de ingreso al campo

En la presente investigación se optó por el acercamiento a las zonas calientes donde en su gran mayoría se encontraban aguardando por pedidos los repartidores. Además de el contacto con sujetos vinculados a la estructura laboral de las plataformas.

Las entrevistas se realizaron bajo la modalidad cara a cara. Por último la cantidad inicialmente estipulada se redujo debido a que se entendía que se estaba frente una situación de saturación en el discurso de los entrevistados. Allí y al igual que se describió en el apartado sobre diseño muestral, se agregó a las entrevistas realizadas a los repartidores, las de sujetos encargados del trabajo técnico y de atención al cliente de una de las plataformas en particular.

Finalmente, la sucesión de pasos seguidos por la estrategia de ingreso al campo se puede sintetizar de esta manera:

- 1)Acercamiento a los centros de masas donde se concentraban los repartidores.
- 2)Obtención de contactos por medio de uso de las aplicaciones y por medio de sujetos conocidos vinculados con las plataformas.
- 3) Concertación de encuentros para entrevistas.
- 4)Realización de entrevistas.
- 5)Se solicitó a los primeros entrevistados contactos de repartidores conocidos y luego se los contactó.
- 6)Realización de nuevas entrevistas producto del paso anterior.
- 7)Desgrabación de entrevistas.
- 8) Procesamiento y análisis de los datos.

Tabla 2.0: Calendario de ingreso al campo.

Actividad	Período
Acercamiento a zonas de concentración	14/08/2020-08/11/20
Obtención de contactos	14/08/2020-01/11/2020
Concertación de entrevistas	30/08/2020-11/09/2020
Pedido de contactos a los ya entrevistados	11/09/2020-08/11/2020
Realización de entrevistas	11/09/2020-08/11/2020
Desgrabación E1,E2,E3	01/02/2021- 10/02/2021
Desgrabación E4-E12	07/04/2021- 05/05/2021
Realizar análisis de datos	06/05/2021-01/06/2021

Criterio de calidad.

El criterio de calidad según Valles (1999) está marcado por tres puntos: la credibilidad, la transferibilidad, y la dependabilidad. El primero tiene que ver con la posibilidad de tener una base teórica inspirada en trabajos similares, la posibilidad de consulta y revisión por parte de entendidos en el tema, y por otro lado la opción de triangulación de técnicas y datos. En cuanto al segundo punto, se debe generar las condiciones para que la investigación pueda ser continuada por otros, en ese sentido se estipula que para cumplir este punto se debe tener la capacidad de traspasar guiones de entrevistas, desgrabaciones y grabaciones de las entrevistas. En el último punto se encuentran alojados los aspectos vinculados a los principios éticos (destacando la privacidad, confidencialidad y consentimiento), la posibilidad de acceder a la mayor variedad de realidades sociales y por otro lado la necesidad de que el investigador pueda negociar y renegociar las relaciones de modo que estas sean favorables a los contextos y personas estudiadas.

En lo particular de la presente investigación respecto al primer criterio se pudo contrastar cierta parte de información mediante la participación en el seminario de “Industria 4.0” dictado por la CSEAM en el corriente año. Por otro lado aspectos como la documentación previa en específico para el rubro de repartidores por plataformas austeras, la investigación logró apoyarse en materiales producidos en Argentina, Brasil y algunos acercamientos teóricos del Uruguay que tenían como eje central el gerencialismo algorítmico, así como el trabajo por plataformas. También se pudo profundizar en experiencias previas vinculadas a la investigación sobre economía digital, proceso de trabajo, así como el desarrollo teórico de la perspectiva de trabajo no clásico.

Respecto de la transferibilidad, producto de la técnica utilizada para el presente trabajo se da la posibilidad de contar con un registro de grabaciones de voz y desgrabaciones de las sesiones y sus guiones. El contrato comunicativo que se utilizó estuvo basado en interacciones consentidas, con consignas claras a la hora del tratamiento de los datos.

En su mayoría se logró obtener entrevistados que no ostentan vínculos cercanos con otros y las entrevistas se concretaron fuera de sus horarios de trabajo en su mayoría.