Calidad de vida de los trabajadores en la Era del Capitalismo de plataforma.

Análisis de los cambios en la organización del trabajo y la calidad de vida en el trabajo de los repartidores de Pedidos Ya en Montevideo (2018 - actualidad)

Gianina Moragues

Montevideo, agosto de 2024.

Agradecimientos

Quiero agradecer a mi madre, mi padre y mi hermana por siempre haberme apoyado durante este recorrido tan importante para mí y haber respetado mis tiempos de avances y retrocesos, aportando motivación para seguir adelante.

Por otro lado, agradecer a todos los compañeros con los que tuve la suerte de compartir esta carrera durante estos años, y a las dos que más me acompañaron, Cecilia y Valeria. A mis compañeros de Taller 2023, por el apoyo mutuo entre todos para seguir adelante y culminar esta instancia. También a mi mascota, que no entiende nada de esto, pero fue mi fuente de energía diaria en momentos complejos donde me faltaba "un empujón" para seguir adelante durante estos últimos años.

Por último, agradecer a los docentes de la LeD con los que pude compartir mi trayectoria, mencionando especialmente a Verónica Núñez (mi referente de Taller), Javier Taks y Luis Bértola, que me tuvieron muchísima paciencia y me apoyaron durante este último trayecto del gran recorrido que es la LeD.

Gracias, y espero que la carrera siga creciendo y formando futuros licenciados.

Resumen

En las últimas décadas, las plataformas digitales han emergido como una infraestructura crucial en el mercado global para la interacción entre empresas y clientes. Estas plataformas abarcan diversas formas, como las empresas multinacionales de reparto Rappi, Glovo y Uber, y también como Pedidos Ya, surgida en Uruguay. A medida que la tecnología se expande, surgen arreglos o formas de establecerse las relaciones y organizar el trabajo en estas plataformas basadas en la desregulación y la flexibilización que tienen consecuencias en la calidad de vida de los trabajadores. Así se puede caracterizar la organización del trabajo de Pedidos Ya, plataforma de reparto que se cataloga como austera por el autor Srnieck (2009), quien desarrolla la teoría del capitalismo de plataforma. La presente investigación tiene como objetivo analizar la organización del trabajo de la plataforma Pedidos Ya en relación a la calidad de vida en el trabajo de los repartidores de la empresa, en el período desde 2018 hasta la actualidad. Se utilizará una estrategia de investigación cualitativa, llevando adelante revisión bibliográfica y entrevistas semiestructuradas a repartidores con dos modalidades de contratación, diferentes actores calificados relacionados a la empresa y al sindicato.

Palabras claves: repartidores, Pedidos Ya, calidad de vida en el trabajo, capitalismo de plataforma, freelancers.

Índice

A. Introducción 5
B. Fundamentación 6
C. Antecedentes y marco teórico 11
Recorrido histórico de la organización del trabajo 13
Contexto en América Latina 19
Capitalismo de plataforma y plataformas austeras 21
Estudio de caso: Pedidos Ya 23
D. Objetivo general y específicos 25
E. Especificación de las preguntas que busca responder el proyecto 25
F. Hipótesis 25
G. Estrategia de investigación y técnicas utilizadas 26
H. Análisis 29
Caracterización de las experiencias de los repartidores de Pedidos Ya 29
¿Y qué pasa con la calidad de vida en el trabajo? 32
Situación de dependencia invisible, ¿ausencia del Estado? 44
I. Reflexiones finales 55
J. Bibliografía 59

A. Introducción

El presente documento constituye la monografía de grado de la Licenciatura en Desarrollo de la Universidad de la República. Tiene como objetivo analizar la organización del trabajo de la plataforma Pedidos Ya y su vínculo con la calidad de vida en el trabajo de los repartidores de la empresa, en el período 2018 hasta la actualidad. Se utiliza una metodología cualitativa de carácter exploratorio y descriptivo, mediante la realización de entrevistas semi estructuradas y revisión bibliográfica. Se caracterizan las distintas formas en las que se ha organizado el trabajo a lo largo de la historia y su relación con las condiciones laborales, llegando a realizar un análisis sobre la calidad de vida en el trabajo de los repartidores de Pedidos Ya mediante sus experiencias. Asimismo, se profundiza en el rol de los sindicatos y del Estado en relación a las condiciones laborales.

En la medida en que este trabajo genera conocimiento de utilidad para mejorar las condiciones de trabajo, se espera que pueda ser una herramienta para los actores del mundo del trabajo e insumo para la negociación colectiva.

B. Fundamentación

La dimensión central de esta investigación se centra en el concepto de calidad de vida en el trabajo, considerado no sólo como un fin en sí mismo, sino también como un medio para alcanzar un desarrollo sostenible que mejore la calidad de vida de las personas. Las políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida laboral son herramientas cruciales para promover el bienestar y fomentar una visión sostenible para las generaciones futuras. En el marco de esta investigación, las políticas están enfocadas y se aplican específicamente a aquellos que trabajan a través de plataformas digitales.

Cuando se trata de economía, se afirma que el avance de la tecnología implica grandes progresos en términos de productividad y calidad de la producción, lo que también se refleja en el mundo del trabajo. La incorporación de la tecnología genera cambios significativos en las formas de organizar el trabajo, como por ejemplo la automatización, así como también puede suponer cambios en términos de derechos y beneficios, pero más allá de las justificaciones que se suelen dar, es importante centrarse en las experiencias de los trabajadores, en el caso del presente trabajo, de los trabajadores de plataformas de reparto.

El capitalismo demanda un cambio tecnológico constante, incentiva a modificar los procesos laborales con el fin de reducir la competencia y los costos, ganar participación en el mercado y controlar a los trabajadores (Srnicek, 2018). Algunos de los motivos por los que el capitalismo demanda tecnología son: la automatización de los procesos y el aumento de la productividad, innovación para competir en el mercado a partir del desarrollo de nuevos productos y servicios además de mejorar los existentes a partir de la tecnología, reducir los costos operativos a largo plazo, mejorar las experiencias de los clientes, recopilación y análisis de datos en grandes volúmenes (big data) para tomar decisiones informadas, personalizar ofertas y predecir tendencias del mercado, la globalización es otro de los motivos de demanda de tecnología por parte del capital para acceder a más mercados internacionales, y también la necesidad de adaptarse a los cambios en el mercado de forma rápida para no perder competitividad.

Se realizará un breve recorrido histórico que fundamenta la importancia de analizar la etapa del capitalismo en la que nos encontramos hoy, y cómo se ha modificado la condición del trabajador a partir del nuevo insumo que utiliza el capitalismo: los datos.

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, la producción manufacturera de Estados Unidos se encontraba en una posición dominante, con un sistema de producción fordista que implicaba producción masiva y principios tayloristas en la organización del trabajo en búsqueda de la división del trabajo, la especialización en tareas determinadas dedicándose cada trabajador a una parte de la cadena de producción, eliminando tiempos muertos con movimientos repetitivos y rutinarios (Fernández, 2021). Los trabajadores desarrollaron una identidad colectiva debido a que compartían las mismas condiciones de trabajo, lo cual les permitió crear sindicatos que negociaron de manera colectiva con el fin del crecimiento salarial, jubilaciones garantizadas y estabilidad laboral (Srnicek, 2018).

Conforme el mundo se recuperaba de las secuelas de la Segunda Guerra Mundial, Japón y Alemania experimentaban un crecimiento sostenido en su producción manufacturera. A partir de la década de 1960, ambos países comenzaron a ganar terreno en el mercado, desplazando a Estados Unidos. Este aumento en la producción llevó a una sobreoferta de productos manufacturados, lo que provocó una caída en los precios y generó una crisis de rentabilidad para Estados Unidos, que en la década de 1970 se convirtió en una crisis de alcance global (Srnicek, 2018). Esta crisis forzó un cambio en el modelo taylorista, dando lugar al impulso del toyotismo desde Japón.

Este nuevo modelo de organización del trabajo se caracterizó por el trabajo flexible, el modelo Kanban que implicaba producir lo justo y necesario y hacerlo "just-in-time" (justo a tiempo) para aumentar la productividad, la flexibilidad laboral, la rotación de puestos de trabajo y roles, el fomento del trabajo en equipo, el no especializarse en una sola tarea sino poder cumplir más de un rol dentro del proceso de producción, además de lograr una reducción en los costos de producción y almacenamiento debido a que se producía a demanda y se regía el principio de stock 0, realizando pedidos pequeños y diferenciados (Fernández, 2021).

Los sindicatos, en este nuevo contexto, se vieron afectados directamente debido a desregulaciones en la industria, trabas legales y baja en los afiliados, lo que llevó a que las empresas utilizaran la oportunidad para disminuir los salarios y subcontratar o tercerizar trabajadores, lo cual redujo en gran medida los costos, pero también flexibilizó el trabajo (Srnicek, 2018).

Como menciona Srnicek (2018), en 1990 se dio el boom de las punto-com, haciendo referencia a la importancia que toma el sector de las telecomunicaciones y el internet para la economía en el contexto de caída de la productividad y rentabilidad de la manufactura. Se comenzó a invertir en grandes cantidades con el principio de "primero crecimiento, ganancias después" (Srnicek, 2018:25) en el período de los años 90 hasta los 2000; se invirtió en bases de datos y servidores, fibra óptica, software, y ello llevó a acentuar el proceso de tercerización que ya se venía desarrollando desde los años 70, desarrollándose la producción de tecnología en economías de bajos ingresos y en malas condiciones laborales.

Siguiendo en la línea del autor Srnicek (2018), a partir de la crisis de 2008, dada por la baja de los precios de los inmuebles en Estados Unidos, lo que afectó directamente a los servicios financieros, se desarrollaron otros cambios tecnológicos que implicaron una renovación: automatización, sensores, sistemas de almacenamiento de mayor porte. Los datos, se vuelven la materia prima que se extrae (lo que implica detectar, grabar y analizar) y las actividades de los usuarios a través de las plataformas son la fuente natural de esta materia prima. En el siglo XXI, la infraestructura necesaria para la extracción de estos datos se abarató y a partir de ahí surgieron nuevas industrias con base esta tarea, para poder utilizarlos y así lograr optimizar los procesos de producción; se dio paso a la comunicación con base digital, durante este siglo, "...el capitalismo avanzado se centra en la extracción y uso de un tipo particular de materia prima: los datos" (Srnicek, 2018:41)

La crisis de 2008, disparó el desempleo a altos niveles en todas partes del mundo, lo cual llevó a la disminución de salarios, de ahorros particulares y al aumento de las deudas de aquellos que se encontraban empleados, implicando la necesidad de tomar cualquier trabajo disponible, quedando los trabajadores expuestos a condiciones de trabajo precarias y de explotación (Srnicek, 2018). Este breve desarrollo histórico, representa lo que a largo plazo llevó al contexto económico que tenemos hoy.

Actualmente, nos encontramos en lo que algunos autores como Srnicek (2018) denominan capitalismo de plataforma, en el marco del gran aumento de la utilización de los datos como materia prima a partir del siglo XXI; la extracción de los datos llevó a la optimización de los procesos de producción, para conocer los gustos de los consumidores, controlar a los trabajadores, entre otras características que se vieron reflejadas al incorporar la tecnología y los datos en los procesos. Cabe aclarar, que anteriormente los datos estaban disponibles y eran utilizados en algunos modelos de negocio, pero lo que se destaca de esta

etapa, es el bajo costo de la tecnología necesaria para extraerlos y la posibilidad de usarlos en grandes cantidades, volviéndose un recursos central en un nuevo modelo de negocios: las plataformas (Srnicek, 2018). Las plataformas se han vuelto una pieza fundamental para las empresas en transformación digital, como menciona Marrero (2023), estas empresas proporcionan una infraestructura digital para intermediar entre grupos de usuarios, con efectos de red y que se basan en el control y la extracción de datos.

En la presente investigación se busca analizar la nueva relación capital/trabajo, en qué se avanza y en qué se retrocede respecto a derechos y beneficios adquiridos por los trabajadores a lo largo de la historia, en base a los cambios presentados a partir del capitalismo de plataformas; qué beneficios y qué riesgos encuentran los trabajadores de esta nueva forma de organizar el trabajo, cómo viven sus experiencias, qué costos les implica tanto sociales, como psicológicos y económicos, de qué forma logran gestionar su tiempo y coordinarlo con su vida privada, sus relaciones interpersonales, al posibilidad de generar vínculos con otros compañeros en esta modalidad de trabajo, la necesidad de lograr un espacio de negociación colectiva, la importancia que puede llegar a tener el sindicato y el Estado a la hora de apoyar las demandas de los trabajadores de plataformas de reparto.

Se selecciona el estudio de caso Pedidos Ya, debido a que es una empresa que surgió en Uruguay, desde su creación se expandió por todo Latinoamérica, siendo la plataforma de reparto con más cantidad de trabajadores en nuestro país. Es una empresa multinacional que comenzó siendo un proyecto final de una materia de emprendedurismo de la universidad ORT, realizado por Ariel Burschtin y Álvaro García, que, con apoyo de la ORT, la Agencia Nacional de Investigación e Innovación y el Fondo Emprender, en 2009 se lanza la primera versión de la plataforma. Esta plataforma puede considerarse austera según la clasificación de Srnicek (2018), quien analiza cómo se trata a los trabajadores, denominándolos "colaboradores" y promoviendo formas flexibles de trabajo. Además, este tipo de plataforma no genera ganancias inmediatas y se enfoca en comercializar bienes intangibles.

Pedidos Ya, surgió en Uruguay en 2009 y con el paso del tiempo ha logrado expandirse hasta en 15 países de Latinoamérica, y en Uruguay opera en los departamentos de Montevideo, Salto, Paysandú, Maldonado, Canelones y San José. En 2014, recibe una inversión de la empresa alemana Delivery Hero, quien adquiere la mayoría de las acciones, lo cual permitió que Pedidos Ya continúe en crecimiento exponencial hasta el día de hoy, con un pico máximo en 2020 debido a la pandemia de COVID-19.

La selección temporal del análisis, se enmarca en el año que se instalaron otras plataformas de reparto en Uruguay (2018), lo que llegó a generar competitividad y una tendencia a continuar mejorando constantemente cada aplicación para ir al ritmo de lo que desea el consumidor, a efectos de que el usuario no decida migrar a otra plataforma similar por falta de opciones en la aplicación. Además, la aparición de competencia en el rubro llevó a que se buscaran otras alternativas a la contratación de repartidores, apareciendo aquellos que se vinculan a la empresa como "freelancers" o unipersonales, dejando un mínimo de repartidores en situación de dependencia, en datos mencionados en Marrero (2023) para 2021, había alrededor de 60 y 100 repartidores en modalidad de dependencia contractual, mientras que más de 2500 repartidores se encontraban con un contrato de unipersonales; actualmente, ya no hay repartidores dependientes de la empresa. Establecer la relación laboral bajo la categoría de trabajador autónomo permite a la organización reducir costos. Sin embargo, esto conlleva como consecuencia para los trabajadores la pérdida de la protección laboral que ofrece el empleo en relación de dependencia, manteniendo la flexibilidad con una normativa que no implique grandes regulaciones, además, al tener competencia de otras empresas que se comienzan a expandir por América Latina a partir del 2018 como Rappi (su actual competidora), se encuentran en la situación de buscar reducir costos para mejorar su competitividad en el mercado de las plataformas de reparto.

Las empresas de plataforma, como Pedidos Ya, son una de las más recientes formas de reflejar estas tendencias de flexibilidad, informalización y tercerización laboral que se venían dando a lo largo de la historia como se recorrió brevemente al comienzo de este trabajo; como refiere Marrero (2023), combinan un alto desarrollo de tecnologías digitales con estrategias organizativas, discursivas y administrativas que incrementan la explotación del trabajo. A pesar de que se puedan abrir ventanas de oportunidad y diversificación de empleos a causa de la flexibilización y desregulación del trabajo, debido a los cambios en el movimiento del capital y la tecnología, estos trabajos no tienen buenas condiciones ni seguridad. Se argumenta también que los nuevos puestos de trabajo que podrían surgir al desregular el mercado no justifican el empeoramiento generalizado de la calidad de vida en el trabajo (Weller, 2007).

La calidad de vida en el trabajo de estos trabajadores se ve afectada directamente en el marco del capitalismo de plataforma y las plataformas de reparto, considerando que la calidad de vida en el trabajo implica poder coordinar la vida personal con la laboral, y se compone de distintos elementos físicos, sociales y psicológicos de los trabajadores como: gestión del tiempo y vínculos personales, seguridad y condiciones físicas de trabajo, vínculo con los locales, con

los clientes, con otros trabajadores de la empresa, motivación para el trabajo y formar parte de la empresa, participación, entre otros componentes.

La investigación se centra en cómo la calidad de vida en el trabajo de los repartidores se ha modificado por la organización del trabajo de esta plataforma austera que tiene origen en Uruguay (a diferencia de Uber o Rappi, que se instauraron en 2018 viniendo desde el exterior), y las diferencias de esta calidad de vida entre los tipos de repartidores, aquellos que tienen una relación contractual formal, y los que son independientes y están asociados como unipersonales (también nombrados como *freelancers*). En este caso, la delimitación geográfica de la selección de repartidores se enmarca en los que trabajan en Montevideo, ya que algunas percepciones pueden diferir entre departamentos por las características y cantidad de trabajo disponible.

C. Antecedentes y marco teórico

Debido a los cambios en el mundo del trabajo que implican nuevas condiciones laborales para trabajadores de plataformas como se menciona anteriormente, en el siguiente apartado, se desarrollarán diferentes conceptos y teorías relacionadas a la organización del trabajo y la calidad de vida en el trabajo, realizando un recorrido histórico por los cambios en la organización del trabajo, definiendo conceptos clave como la calidad de vida en el trabajo, el trabajo decente, el concepto de plataforma y la caracterización de las plataformas austeras. Estos conceptos resultan relevantes para la investigación debido a que se busca analizar cómo los repartidores de la plataforma de Pedidos Ya viven su calidad de vida en el trabajo y cómo las condiciones de trabajo han cambiado a lo largo de la historia, flexibilizando y desregulando cada vez más el empleo.

Un *trabajo decente*, en base a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) abarca las aspiraciones que tienen las personas en su vida laboral; es una oportunidad de poder acceder a un empleo que genere un ingreso justo, sintiéndose seguro y protegido tanto el trabajador como su familia, mejorando las perspectivas de desarrollo personal e integración social. Implica libertad de expresión, participación y organización, igualdad de oportunidades y trato para todos, sin discriminar género, raza o rango etario (Castro, 2018).

Para Marx, cuando nos referimos a su conceptualización del trabajo, la libertad y la capacidad de elegir está delimitada por el contexto histórico, abogando por el desarrollo del hombre hacia la creatividad, pensamiento y acción; a su vez, ve el trabajo como la actividad

más importante del hombre, la forma de interactuar con la naturaleza y entre sí, es a través del modo de producción, como hace referencia Marx, "...Lo que son los hombres coincide con su producción, tanto con lo que producen como con el modo de producirlo" (Isorni, 2011:59).

Debido al breve análisis del concepto de trabajo y su modificación, resulta relevante para esta investigación definir los conceptos de *desregulación* y *flexibilidad*. En base a Supervielle, M., & Quiñones, M. (2000) se define *desregulación* como una imposición unilateral que se da a través del contrato de trabajo por parte del empleador, a su beneficio, limitando las relaciones laborales, y *flexibilidad* como una nueva distribución del poder del Estado y los actores sociales, con espacios de negociación colectiva, pero a su vez, reduciendo los espacios que se destinaban por ley. Cuando se da una relación entre la ley o convenio colectivo y el contrato de trabajo, este último deroga a la ley y eso genera que la flexibilidad se convierta en desregulación (Supervielle & Quiñones, 2000).

La *calidad de vida de cada trabajador* implica poder coordinar la vida personal con la laboral, y cuando se habla de calidad de vida en el trabajo, se pueden enumerar distintos aspectos a considerar como: la satisfacción con el trabajo desempeñado, las posibilidades de futuro en la organización, el reconocimiento por los resultados alcanzados, el salario percibido, las prestaciones ofrecidas, las relaciones humanas dentro del grupo y de la organización, el ambiente psicológico y físico del trabajo, la libertad para decidir, las posibilidades de participar y otros puntos similares (Chiavenato, 2009). No solo se deben considerar las condiciones físicas, sino también las sociales y psicológicas. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) a través del *Índice para una vida mejor*, permite comparar las actuaciones de los países con el objeto de medir el bienestar para alcanzar una vida mejor, utilizando 11 dimensiones, incluidos aspectos como ingresos, empleos, salud y equilibrio trabajo-vida, entre otros (Castro, 2018). En el Índice para una vida mejor, se incluye la dimensión equilibrio trabajo-vida, que refiere al desafío de poder encontrar un equilibrio adecuado que viven todos los trabajadores, el poder lograr combinar trabajo, compromisos familiares y la vida personal es importante para el bienestar tanto del trabajador como de su familia (Tu Índice para una Vida Mejor, s. f.)

Como menciona Chiavenato (2009) en su obra, las investigaciones demuestran que si se quiere alcanzar la productividad y calidad de la producción, las personas tienen que estar motivadas e involucradas en sus trabajos y empresas, con recompensas adecuadas, generando

que la competitividad de la organización esté ligada a la calidad de vida en el trabajo; el concepto de calidad de vida en el trabajo, implica que cada trabajador tenga sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad.

Las dimensiones que abarcan los programas de *calidad de vida en el trabajo* y la productividad, son las siguientes: análisis del puesto de trabajo, formación y perfeccionamiento, gestión y clasificación de la carrera profesional, seguridad e higiene, relaciones laborales. Al centrarse en los programas de calidad de vida en el trabajo, estos tienen como fines la satisfacción, participación, dignidad y rendimiento, que, en conjunto con los programas de productividad, llegan a que la organización tenga competitividad, beneficios, crecimiento y supervivencia (Dolan, 2007).

Recorrido histórico de la organización del trabajo

El mundo del trabajo, cambió y sigue cambiando a lo largo del tiempo. El siglo XX fue una época donde se buscó la eficiencia, racionalidad, organización del trabajo para estos fines, además de productividad y ganancia, todo a partir de las plantas industriales que fueron surgiendo debido a la revolución industrial que concluyó a mediados del siglo XIX. Finalizando el siglo XIX y a principios del XX, en Estados Unidos se instauró el foco de poder sistematizar aquellos conocimientos que surgían de la aplicación de estos nuevos métodos y técnicas de la organización del trabajo de la industria (Kilksberg, 1978).

Como hito importante, se debe mencionar el taylorismo y el fordismo como nuevas formas de organizar el trabajo. En 1911 en Estados Unidos, surge la llamada Teoría Científica de la Administración. El taylorismo refleja la ideología del capitalismo norteamericano antes de la crisis de los años treinta. Propuso sustituir el empirismo por la ciencia, la planeación por la improvisación y planteó organizar las tareas de una forma que reducía los tiempos muertos; se pagaba un salario por pieza producida, en función del tiempo de producción y el salario era visto como un incentivo para que se intensifique el ritmo de trabajo (Antunes, 1999). La producción era en masa, y se caracterizaba por el trabajo parcelado y fragmentado, la relación hombre/máquina y el “saber hacer” (Antunes, 2005).

El sistema Taylorista generó que las empresas aumentaran su productividad, pero también hubo un retraimiento de la cualificación del obrero: sólo seguían órdenes sin tener que

pensar, y la falta de motivación era compensada con incentivos económicos (Gallardo & Zarzur, 2010). Esta forma de organización del trabajo implicó que los países capitalistas más avanzados, pudieran regular y controlar de manera efectiva el capital, con el Estado como mediador en la relación capital/trabajo (Antunes, 2005). Los procedimientos que se llevaban adelante basados en el taylorismo, rompieron con los métodos de fabricación artesanal donde los trabajadores creaban y transformaban la materia prima en el mismo proceso, sin especialización. El fordismo estaba orientado a la teoría de Taylor, en 1918 la mayoría de los autos que circulaban en Estados Unidos eran de la empresa Ford Motor Company. Se basaba en un modelo de producción en masa, una línea de montaje y productos homogéneos, control de tiempos y movimientos, producción en serie, funciones fragmentadas y separación entre la elaboración y ejecución del trabajo.

A partir de los años 20, tras el fin de la primera guerra mundial, se comenzó a visualizar que para llegar a ese aumento de productividad que el sistema taylorista logró provocar, este método de organización de trabajo no era suficiente por sí solo, y que debía acompañarse de la tecnología en base a la intervención del hombre, comenzando a tratar algunos conceptos nuevos como: identificación de objetivos, comunicaciones, sentimiento de participación, imagen de la empresa, liderazgo, entre otros (Antunes, 1999); lo que comienza a afectar directamente sobre la calidad de vida en el trabajo de forma positiva. La obsolescencia de este modelo de organización del trabajo, estuvo ligada a problemas intrínsecos a su funcionamiento como la motivación para trabajar de los obreros, que demostraba que se relacionaba con las bajas de las tasas de productividad de las empresas; la racionalización técnica del modelo, implicaba un proceso de racionalización "social", subordinado a los trabajadores al automatismo mecánico y esto negaba su naturaleza humana, cuando aumentaba la riqueza material y el poder político, se lo apropiaba los dueños de los medios de producción (Pinto, 2013).

En 1924, se llevan adelante experimentos en una importante empresa de Estados Unidos: Western Electric Co. para medir la influencia de las condiciones de iluminación en la curva de productividad obrera. A partir de dichos experimentos, se comenzó a desarrollar la Teoría de las Relaciones Humanas como movimiento de reacción hacia las ideas planteadas por Taylor, con Elton Mayo como precursor, gracias al desarrollo de las ciencias sociales y principalmente la psicología (Kilksberg, 1978). Algunos aspectos que se modifican son: consideración de las aptitudes de las personas, apreciación de la personalidad para jerarquizar y promover, planear regímenes de recompensa o incentivos en base a la eficiencia, el interés y

el aporte a la productividad, planificación de los aspectos del bienestar individual del trabajador (licencias, recreación, servicios de seguridad, entre otros), solución de conflictos entre miembros y eliminación de factores que no permiten el desarrollo de las aptitudes (Kilksberg, 1978).

Mayo (1972), a partir de sus experimentos, llega a la conclusión de que el obrero pasa a ser una pieza fundamental en la organización, dándole mayor relevancia a su bienestar. Por ejemplo, en Western Electric Company, se destacaba que el estado de ánimo general o "moral" era bueno y los empleados se encontraban muy conformes con su compañía. Se observaba al trabajador de forma más cercana (debido a los grupos pequeños utilizados para las fases experimentales) y se pudo hacer una relación entre hechos personales y registros de movimientos, lo que en un taller general con más de 300 empleados no era posible. Las condiciones de trabajo tendían a facilitar una adaptación personal satisfactoria (Kilksberg, 1978).

Sin embargo, pese a los aportes de Mayo en términos de la concepción de los trabajadores y su vínculo con la actividad, uno de los cambios más significativos en los modelos de organización del trabajo vino de la mano del toyotismo, dándose el cambio central del fordismo a esta nueva forma de organizar el trabajo que surge en Japón. A partir de las transformaciones en el proceso productivo, surge la acumulación flexible, la gestión de organizaciones, el avance tecnológico, y, creado por Taiichi Ohno (ingeniero industrial japonés), el Toyotismo; visto por algunos autores como una nueva forma de organización industrial (Antunes, 2005).

Este modelo de organización del trabajo empezó a ganar terreno a partir de la crisis del petróleo de 1973 cuando la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) modificó algunas restricciones de exportación de este recurso, que provocó un aumento del precio del mismo, derivando en una fuerte inflación. En ese contexto, el toyotismo se convirtió en el sistema con el cual Japón pudo continuar desarrollando su industria (Antunes, 2005).

Este sistema, tiene otras características como: el trabajador opera con varias máquinas simultáneamente, aumento de la producción con la misma cantidad de trabajadores, se busca "producir lo necesario en el menor tiempo" (Antunes, 1999), el obrero es polivalente y se integra en un equipo, se invierte en su capacitación y se toman los aportes de los mismos para

mejoras en la calidad y la productividad, se comienzan a tener en cuenta derechos más flexibles, a lo que llamamos flexibilización del trabajador. Como mencionan los autores Fleur y Vargas (1983) en Pinto (2013), una idea básica de este modelo de organización del trabajo era que mientras menores fueran los grupos de trabajo y mayores sean las capacidades de hacer distintas tareas completas, teniendo en cuenta las necesidades sociales y psicológicas de los trabajadores, más eficiente sería la organización. Se comienza a ver un lema de empresa que es "Proteger a nuestra empresa para defender la vida" (Antunes, 1999), apelando a aquel concepto de "familia Toyota", buscando el sentido de pertenencia de los trabajadores, brindándoles beneficios como por ejemplo asegurarles el empleo a lo largo del tiempo (Antunes, 1999).

El toyotismo, como proceso de organización del trabajo, tiene como finalidad esencial el intensificar las condiciones de explotación de la fuerza de trabajo llegando a eliminar el trabajo improductivo (Antunes, 2005). Como refleja Pinto (2013) en su obra, este modelo se basó en el régimen de *just-in-time*, que hacía referencia a que el montaje de un producto completo, con todos sus componentes, fabricados en distintos procesos, deben llegar en el momento exacto y la cantidad necesaria para poder realizar el montaje completo, en un tiempo de espera justo entre cada puesto de trabajo, por lo que el rol de cada trabajador era visto como un todo para la capacidad productiva, creando un ciclo.

A inicios de los años 70, el capitalismo atravesaba una crisis estructural debido a: la caída de la tasa de ganancias, agotamiento del patrón de acumulación taylorista/fordista de producción, la concentración de capitales, crisis del Estado de Bienestar Social y la aparición de la desregulación y flexibilización del proceso productivo, los mercados y la fuerza de trabajo (Antunes, 2005).

En 1973, la aparición del régimen de acumulación flexible implicó: división de los mercados, desempleo, división global del trabajo, capital volátil, reorganización financiera y tecnológica, entre otros fenómenos que marcaron la época. La estructura productiva más flexible llevó a que se diera una desconcentración productiva y la aparición de las empresas tercerizadas (Antunes, 2005). El capital tuvo que invertirse en nuevos nichos de mercados, y allí es cuando comienzan a aparecer las plataformas como infraestructuras económicas que permiten que el capital sobrante circule, comprimiendo el espacio y el tiempo, aquí se le da paso al capitalismo de plataforma (López, 2021).

En los años 90, se impulsa la inversión en la industria de Internet, se instala la infraestructura para la economía digital, debido al estancamiento del sector manufacturero estadounidense (Srnicek, 2018) y empresas como Amazon, Google, Facebook, Apple, Microsoft, entre otras empresas, multiplicaron sus reservas en Estados Unidos y en el exterior; entre 1997 y el 2000, como menciona Srnicek (2018), las acciones de las empresas de tecnología aumentaron a un 300%, generando una "inyección masiva de capital hacia los activos fijos de internet" (Srnicek, 2018:25).

Siguiendo en la línea del autor Srnicek (2018), a partir de la crisis de 2008, hubo más cambios tecnológicos que implican una renovación: automatización, sensores, sistemas de almacenamiento de mayor porte. Los datos, se vuelven la materia prima que se extrae (lo que implica detectar, grabar y analizar) y las actividades de los usuarios a través de las plataformas son la fuente natural de esta materia prima. En el siglo XXI, la infraestructura necesaria para la extracción de estos datos se abarató, a partir de ahí surgieron nuevas industrias con base en la extracción de datos y su uso para lograr optimizar los procesos de producción, se dio paso a la comunicación con base digital, durante este siglo, "...el capitalismo avanzado se centra en la extracción y uso de un tipo particular de materia prima: los datos" (Srnicek, 2018:41). Debido a la crisis de 2008, el desempleo aumentó en todo el mundo, y las personas se vieron inmersas en la situación de tomar cualquier trabajo que estuviera disponible.

En el presente cuadro, se realiza un breve resumen de la caracterización de los modelos de organización del trabajo mencionados:

Tabla 1: Caracterización comparativa de los modelos de organización del trabajo.

Aspecto/Modelo	**Taylorismo**	**Toyotismo**	**Capitalismo de plataformas**
Principios	Racionalización del trabajo, división sistemática de tareas, control y supervisión estrictos.	Producción "just-in-time", flexibilidad laboral y en roles, trabajo en equipo. Principio stock 0.	Datos como materia prima. Dependencia de la tecnología, maximización del valor de red, subvenciones cruzadas. Trabajo a destajo.
Organización del trabajo	Trabajo especializado y repetitivo, supervisión intensiva, roles definidos.	Flexibilidad en roles y tareas, trabajo multifuncional, reducción de tiempos muertos.	Autonomía relativa, trabajo bajo demanda, control limitado sobre condiciones laborales.
Ventajas	Aumento de eficiencia y productividad, control de procesos, beneficios empresariales.	Reducción de costos, producción ajustada a la demanda, incremento de la productividad.	Escalabilidad rápida, maximización de valor con usuarios, innovación continua.
Desventajas	Desgaste del trabajador, monotonía, falta de motivación, baja calidad de vida laboral.	Vulnerabilidad ante fluctuaciones económicas, intensidad laboral, condiciones precarias.	Falta de protección social, jornadas extensas e imprevisibles, control limitado de condiciones laborales.
Impacto Social	División clara entre trabajador y supervisor, reducción de la satisfacción laboral.	Mayor flexibilidad pero con condiciones laborales menos estables y seguras.	Difuminación de las líneas entre asalariados y autónomos, precarización laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Este breve desarrollo de cómo se han modificado las formas de organización del trabajo y el avance hacia el Capitalismo de Plataforma, es el disparador del análisis realizado más adelante, donde se plantean interrogantes sobre estos trabajadores que se definen autónomos pero viven en una relación de dependencia oculta, que a veces logran reconocer y buscan tomar acciones para ello, pero muchas otras veces no lo logran visualizar y se quedan en esta relación de dependencia que precariza las condiciones laborales.

Contexto en América Latina

En la región de Latinoamérica, se dio una industrialización tardía, las economías eran cerradas y se alejaban de los criterios de productividad y modelos de competencia de la época. Según Martha Novick (2000) el taylorismo se vio reflejado en la región como un mecanismo de control y disciplina sobre los trabajadores, se desarrolló solo en algunas regiones y sectores industriales; el fordismo se extendió como formas de organización del trabajo y no como un sistema de producción o de consumo masivo. Fue durante la industrialización y el desarrollo del modelo de Industrialización por Sustitución de Importaciones, que el taylorismo tuvo su auge en América Latina.

En el mismo texto de la autora, se detallan brevemente algunos ejemplos de países. Argentina, en 1960, tenía un "prototaylorismo" (Novick, 2000), que mantiene los rasgos fundamentales del taylorismo/fordismo, aunque refuerza los mecanismos de control y disciplina sobre la fuerza del trabajo, sacando el foco del incremento de la productividad. Por otro lado, México, tenía un "modelo contractual de la Revolución Mexicana" (Novick, 2000), que se basaba en tres parámetros: políticas laborales (abarcando empleo, salario y conflicto), relaciones corporativo sindicales, y salario indirecto (como política social del estado). Respecto a Brasil, en base a la misma autora, menciona que estaba inmerso en un modelo de "rutinización" (Novick, 2000), donde se pautaron rutinas, estándares a seguir y la gerencia estaba muy preocupada por el control.

Respecto a Uruguay, las principales consecuencias de las medidas de ajuste y reestructuración fueron un realineamiento productivo con una gran disminución de la agricultura e industria como porcentaje del PBI nacional, reestructuración del comercio exterior que llevó a un déficit comercial, pérdida en los mecanismos de regulación laboral, generando precariedad del trabajo y desempleo estructural, alta dependencia de entrada de capital externo y la centralización del capital en las finanzas (Márquez, 2022).

El sindicato tomó un rol clave en la región y la época, garantizaba el control sobre la mano de obra y se negociaban los marcos económicos y políticos sin incertidumbre; la huelga era el mecanismo de conflicto habitual (Novick, 2000).

A fines de los años sesenta, tuvieron síntomas económicos, sociales, políticos y culturales que se convirtieron en problemas para los países más aferrados a la regulación fordista; se agotó el crecimiento de la productividad que se basaba en la tecnología taylorista; se redujo la capacidad de manejo de la economía por parte del Estado debido a mercados de bienes y financieros que se fueron integrando, lo que llevó a que se debiliten los procesos de integración social. Surgieron las reformas orientadas a desregular el mercado de trabajo (Weller, J.; 2007).

En la segunda mitad de los años setenta, el quiebre que se dio en la democracia por las dictaduras, llevó a una ruptura de derechos laborales y de los sindicatos. Algunos puestos comenzaron a promover la polivalencia y "plurifuncionalidad" (Weller, J.; 2007), el trabajo en equipo, la racionalización y "retaylorización de los puestos" (Weller, J.; 2007)

Respecto a Uruguay, la participación de trabajadores y sindicatos en el período que va desde el levantamiento de la huelga general el 11 de julio de 1973 a la celebración del 1 de mayo de 1983 fue escasa, ya que se restringió su accionar por el gobierno autoritario llevado adelante por las Fuerzas Armadas. En 1974 se comenzaron a tornar con más violencia las restricciones hacia los sindicatos, por ejemplo, ese año ilegalizaron el SUNCA (Sindicato Único Nacional de la Construcción y Anexos), entre otros sindicatos, desde allí fueron expandiéndose y creciendo cada vez más las medidas de restricción (Álvarez y Sosa, 2019).

Luego del período de dictadura, la administración democrática que tomó el timón, tuvo el desafío de alejarse del estado dictatorial, limitándose sus posibilidades de acción en gran medida. El nuevo gobierno, reafirmó la vigencia de la ley 10.449 del año 1943 -conocida como de los Consejos de Salario en el ordenamiento jurídico nacional-, siendo este el mecanismo tripartito para fijar salarios e iba a permitir la expansión del Estado de Bienestar, lo que se vio restringido durante la dictadura. Se buscó la forma de disciplinar a los actores laborales en el nuevo contexto social y político; los empresarios tenían el hábito de cargar al estado la responsabilidad de la empresa sobre las relaciones laborales, debido a la falta de accionar de sindicatos durante el período (Supervielle y Quiñones, 2000).

A mediado de los años ochenta, con un modelo ISI en crisis, que ya no generaba repercusiones positivas en la región, aparece la tecnología, y con ella los modelos de círculos de calidad, just-in/time, trabajo en grupo, polivalencia, cambios de roles en las jefaturas, entre

otros; como menciona Montero (1997) en el texto de Martha Novick, existen en simultáneo sistemas preindustrializados con formas de organización fordista, servicios públicos que se defienden de la privatización y fábricas que aplican la acumulación flexible, por ello es que resulta más complicado estudiar las formas más dominantes de la organización del trabajo en la región (Novick, 2000), otra de las razones por la cual es importante continuar generando documentación e investigaciones relevantes sobre el avance de la flexibilización y desregulación de los puestos de trabajo.

Capitalismo de plataforma y plataformas austeras

En base al autor Srnicek (2018), existen tres momentos en la historia que son relevantes para la coyuntura que tenemos en la actualidad, producto de tendencias de largo plazo y movimientos cíclicos: "... la respuesta a la recesión de los años 1970; el boom y la caída de los años 1990; y la respuesta a la crisis del 2008. Cada uno de estos momentos ha preparado el escenario para la nueva economía digital y ha determinado las maneras en las que se ha desarrollado" (Srnicek, 2018:15)

El capitalismo, en base al autor, tiene características que no se modifican y una de ellas es la demanda del cambio tecnológico constante, buscando reducir costos, eliminar competidores, controlar trabajadores, reducir tiempos muertos, entre otras acciones que incentivan a los capitalistas a transformar el proceso laboral (Srnicek, 2018).

Srnicek (2018) define las plataformas como empresas que se caracterizan por ser una infraestructura y no tener que comenzar un negocio desde cero, donde los diferentes grupos interactúan, se generan tendencias monopólicas, subvenciones cruzadas para captar usuarios distintos, y poder controlar las posibilidades de interacción.

Estas plataformas, según el autor que se toma como referente de la teoría del capitalismo de plataforma, se categorizan en cinco grandes grupos: plataformas publicitarias, haciendo referencia a aquellas que extraen información de los usuarios y a través de un análisis generan un producto para vender espacios publicitarios; de la nube, propietarias de hardware y software de negocios que dependen de lo digital; industriales, productoras de hardware y software para transformar la manufactura tradicional hacia el internet y a bajo costo; de productos, que son aquellas que obtienen ganancias a partir del uso de otras plataformas para

transformar un bien tradicional en un servicio y cobrar por ellos un alquiler o suscripción; y por último están las plataformas austeras en las que se entrará en detalle ya que son el eje de la presente investigación. Esta categoría de plataformas, es muy importante, ya que no poseen bienes, pero son las dueñas de los softwares, convirtiéndose en el activo más relevante en la actualidad (por ejemplo, Pedidos Ya, Uber, entre otras). Son un fenómeno en crecimiento constante tanto en América Latina como en el mundo.

Las plataformas austeras, están basadas en subcontrataciones que se caracterizan por una reducción de beneficios y derechos establecidos por modelos tradicionales de negocio, y también la imposibilidad de crecimiento de estas empresas, que suelen crearse a partir de una startup (Srnicek, 2018). El lema que las define es "primero crecimiento, luego ganancias", lo que se asemeja al modelo de negocio de 1990; los servicios que se consideraban no transables, se convierten en transables, se recortan costos que llevan a explotar el trabajo, presionando a la baja de salarios (Srnicek, 2018).

El auge de las plataformas austeras llegó luego de la crisis de 2008, donde sucedieron dos situaciones: hubo un aumento del excedente de dinero de las empresas, y el trabajador se volvió autónomo por el contexto de desempleo, con necesidad de subsistir (Chaves, 2020). Se puede adjudicar también que estos modelos de flexibilizar las relaciones de trabajo tradicionales son para que el trabajador pueda articular su vida con el trabajo, pero sólo es posible afirmar dicha hipótesis si se ignora la pérdida de derechos y beneficios, la precarización laboral que conllevan este tipo de plataformas.

En estas plataformas, según Zanotti y Venturini (2020), los trabajadores no son vistos como empleados, sino como colaboradores, usuarios o asociados, y esto implica que pueden evitar responsabilidades como la regulación de las condiciones laborales frente al Estado. Y en palabras de los autores, "...generan una relación de dependencia encubierta ya que las condiciones de trabajo, los tiempos y formas de pago (castigos y suspensiones, etc.), son determinadas y controladas por las plataformas mediante algoritmos de calificación" (Zanotti y Venturini, 2020:149).

Existen autores, como Nicolas Marrero (2021), que nombran a esta situación de falta de derechos, garantías y protecciones asociados al trabajo como *uberización* (lo cual no tiene ninguna relación directa con la empresa Uber). "Esta modalidad de trabajo abarca a

trabajadores médicos, enfermeros, electricistas, abogados, servicios de limpieza, trabajadoras domésticas, re-vendedores de cosméticos, profesores, entre otros, donde las empresas de plataforma 'conectan' mediante aplicaciones a trabajadores y trabajadoras con el cliente" (Marrero, 2021).

Esta relación con los trabajadores que apunta a que estos sean sus propios jefes, o al emprendedurismo, los vuelve responsables de su propia reproducción social, desdibujando el tiempo de trabajo y no trabajo, afectando directamente a la calidad de vida tanto dentro como fuera del trabajo. En palabras de Nicolás Marrero (2021), "...se trata de un encubrimiento de la relación de trabajo, en un contexto donde la flexibilidad (organizativa y contractual) alcanza niveles sin precedentes". Como señala De Stefano (2016) los trabajadores ofrecen su trabajo "just-in-time" y son retribuidos sobre una base de "pay-as-you-go" (a destajo), es decir, sólo en los momentos en que trabajan para el cliente. Este tipo de vínculo laboral autónomo genera peores condiciones de trabajo".

A modo de aporte para el desarrollo de la investigación, es importante mencionar que el sector de las plataformas de reparto/austeras está masculinizado y tiene una presencia significativa de migrantes, debido a las condiciones que se ofrecen y los requisitos que se tienen para formar parte de estas *startups* (Márquez, 2022). Además, en el artículo "Las plataformas y la nueva precariedad" de Salvador Ferrer (2021), se desarrolla un cuadro que describe las desventajas del trabajo en plataformas digitales, mencionando el subempleo, cuando menciona que la mayoría de los trabajadores de estas plataformas tienen un alto nivel de estudios y son menores de 35 años.

Estudio de caso: Pedidos Ya

En América Latina el surgimiento del capitalismo de plataforma impacta de maneras distintas a regiones donde los países cuentan con otro avance de desarrollo, por lo que resulta crucial destacar cómo se enfrenta la región a fenómenos de la globalización.

Pedidos ya, es una de las principales plataformas de reparto en Uruguay, que funciona como delivery de comida al comienzo y luego otro tipo de productos (como veterinarias, farmacias, supermercados); se trabaja con 3 actores: quienes adquieren los productos/comidas (usuarios de la plataforma), los socios o partners (restaurantes, supermercados, farmacias, entre

otros) y los riders o repartidores (en quienes nos enfocaremos a lo largo de la investigación). Su origen se remonta a un trabajo final de una materia de emprendedurismo realizado por Ariel Burschtin y Álvaro García, en la Universidad ORT. Con apoyo económico de la ORT, la Agencia Nacional de Investigación e Innovación y el Fondo Emprender, en 2009 se lanzó la primera versión de la plataforma. En 2010, se expandieron a Chile, Argentina y Brasil recibiendo una gran inversión entre 2010 y 2013. En 2014, vuelve a recibir una inversión, ya que se une con Delivery Hero[1], quienes adquieren acciones y el objetivo de la plataforma, pasa a ser el revolucionar el delivery como se conocía (Battiste, 2020). A partir de esta unión con Delivery Hero, Pedidos Ya continúa en un crecimiento exponencial de inversiones, alcanzando un pico máximo en 2020 por la situación de pandemia por COVID-19.

En relación con las condiciones descritas en el estudio de caso de esta investigación, en sus inicios, la empresa operaba bajo una dirección nacional y contaba exclusivamente con repartidores en relación de dependencia, priorizando esta modalidad de empleo. Sin embargo, tras su venta a la empresa alemana Delivery Hero, el número de trabajadores con contratos tradicionales comenzó a disminuir progresivamente, hasta llegar a la situación actual, en la que todos los repartidores son empresas unipersonales o lo que se denomina *freelancers*. Como resultado, muchos de los derechos y protecciones que las empresas solían ofrecer a los trabajadores con contratos tradicionales han desaparecido, lo que permite a las empresas reducir costos, asumir menos riesgos y desalentar las acciones colectivas (Battiste, 2020).

Aun así, a lo largo de estos últimos años (principalmente a partir de la pandemia de COVID-19), los repartidores de la empresa, auto organizados han realizado paros generales y movilizaciones en reclamo de sus derechos, salarios y beneficios, más allá de la existencia de dos sindicatos como son el Sindicato Único de Repartidores y el Sindicato UTP (este sindicato, se compone por los trabajadores administrativos de las oficinas, a partir de la movilización que realizaron los repartidores a fines del 2022, se pusieron en contacto y comenzaron a afiliarse).

[1] Multinacional alemana de pedidos y entrega de alimentos en línea con sede en Berlín, Alemania, creada en 2011.

D. Objetivo general y específicos

El objetivo de este trabajo es analizar la organización del trabajo de la plataforma Pedidos Ya y su relación con la calidad de vida en el trabajo de los repartidores de la empresa, en el período 2018 hasta la actualidad, en Montevideo.

Como objetivos específicos, se plantean:

1- Relevar prácticas de organización y gestión laboral utilizadas por la empresa a partir de experiencias de sus trabajadores (repartidores y administrativos que forman parte del sindicato UTP).

2- Identificar características de la calidad de vida en el trabajo de los repartidores dependientes y de los freelancers de Pedidos Ya;

3.- Reconocer riesgos y beneficios (vinculados a las plataformas austeras) de una relación tradicional de trabajo con Pedidos Ya respecto a un contrato independiente con la empresa, a modo de visibilizar cambios en la calidad de vida en el trabajo de los repartidores.

E. Especificación de las preguntas que busca responder el proyecto

Los anteriores objetivos plasmados se redactan a partir de las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las prácticas de organización y gestión laboral que utiliza Pedidos Ya en relación a los repartidores?
- ¿Cómo es la calidad de vida en el trabajo de los repartidores dependientes y los freelancers o independientes?
- Respecto a la calidad de vida de estos repartidores, ¿Cuáles son los riesgos y beneficios de un repartidor freelancer respecto a un contrato tradicional de trabajo?

F. Hipótesis

La experiencia de los trabajadores freelancers en cuanto a su calidad de vida laboral difiere de la de los repartidores en relación de dependencia, debido a la pérdida de beneficios y derechos que se cuestionan a partir de la organización del trabajo implementada por la empresa Pedidos Ya.

G. Estrategia de investigación y técnicas utilizadas

En busca de cumplir con los objetivos de la investigación, se implementó un enfoque cualitativo de carácter exploratorio y descriptivo. Este método operó con una lógica inductiva, permitiendo identificar las condiciones cambiantes en la dinámica capital-trabajo y en la calidad de vida laboral de los repartidores de Pedidos Ya en Montevideo.

Alberto Vallejo plantea que el análisis cualitativo genera datos y trabajar con ellos es un ida y vuelta, mientras se va llevando adelante la investigación irán surgiendo nuevas hipótesis e ideas que se contrastarán con los datos constantemente (Vallejo, 2018). Según dicho autor, este método permite rediseñar la metodología a medida que sea necesario en el avance de la investigación y tiene una marco de improvisación; cuando se habla de un diseño cualitativo, hay que destacar que el investigador es quien elige a los participantes a partir del criterio teórico más conveniente y también se encarga de realizar el análisis y la interpretación. En base a Sautu (2005), esta metodología apunta la construcción social de significados y conocimientos de las perspectivas de los actores, y ello permite brindar una descripción detallada de la realidad, de manera subjetiva.

Se considera que la presente investigación adquiere el carácter de exploratorio debido al poco material sobre la temática que se ha producido en el país hasta el momento, además, se realizará una comparación de dos formas distintas de contratación: los freelancers (repartidores que se asocian a la empresa como una unipersonal) y los repartidores dependientes (con un contrato de trabajo tradicional). Los estudios de carácter exploratorio anteceden a otros tipos, se lleva adelante cuando el objetivo es poder examinar un tema poco estudiado antes o que no ha sido abordado, se caracterizan por ser flexibles y amplios en comparación con los estudios explicativos (Batthhyàny & Cabrera; 2011).

Como actividades que se realizaron para el desarrollo de esta investigación:

- Revisión bibliográfica sobre la temática, recorrido histórico sobre las formas de organización del trabajo, comparaciones con información sobre las características del trabajo en el capitalismo de plataforma y las plataformas austeras.

- Entrevistas semiestructuradas a repartidores con relación contractual formal y a aquellos que denominan *freelancers*[2].
- Entrevista semiestructurada a directiva del sindicato UTP, para obtener su visión de la caracterización de los repartidores y sus problemáticas.
- También se abordarán documentos de prensa y comunicados oficiales del Sindicato Único de Repartidores (SINUREP) a modo de comparar su discurso sobre los repartidores de plataformas como Pedidos Ya y la realidad de las acciones que toman.

Las entrevistas fueron de carácter individual para poder analizar sus puntos de vista por separado y realizar una comparación entre los distintos tipos de repartidores en Pedidos Ya.

Se toman las experiencias de los repartidores como **unidad de análisis,** y se los clasifica en base a: relación contractual con la empresa, nacionalidad y afiliación a algún sindicato.

Los riders o repartidores tienen diferentes nacionalidades en Uruguay y principalmente en Montevideo, por lo tanto, en la presente investigación se contempló entrevistar repartidores de distintas nacionalidades, agrupándolos en repartidores extranjeros y repartidores de Uruguay, debido a que al provenir de distintos países, el origen puede operar como un criterio de segmentación de las experiencias en la medida que las formas de relacionamiento con las instituciones del trabajo pueden ser distintas, pueden tener diferentes percepciones de la calidad de vida en el trabajo y lo que esperan de un trabajo, además de una cultura sindical diferente dependiendo del país proveniente en comparación a la cultura sindical que tenemos en el Uruguay y otro vínculo con el trabajo.

Se entrevistaron 5 repartidores de diferentes nacionalidades, una mujer y cuatro hombres, un afiliado al sindicato y un repartidor que trabajó en relación de dependencia con Pedidos Ya (debido a que todos aquellos que tenían una relación contractual fueron desvinculados en 2023), también se realizó una entrevista a la directiva del sindicato UTP.

La razón por la que se incluye la mirada de las mujeres sobre su calidad de vida laboral es por la carga de cuidados y el trabajo doméstico que se les adjudica históricamente, pero cabe

[2] Los freelancers son aquellos repartidores que trabajan para la plataforma como una unipersonal de forma autónoma.

mencionar que el trabajo en plataformas de reparto es un sector masculinizado en el mercado laboral, a modo de ejemplo, en el trabajo de Marrero (2023) se menciona que, de las entrevistas y encuestas realizadas para la investigación, solamente el 10.8% corresponde a mujeres.

Por otro lado, respecto a la afiliación al sindicato, se entrevistó a un repartidor afiliado al sindicato UTP, no se logró localizar repartidores de la empresa que estuvieran afiliados al Sindicato Único de Repartidores. Derivado de esta situación, se entrevista a un representante de la directiva del sindicato UTP y no se logra localizar algún representante del SINUREP. Las entrevistas fueron realizadas durante los últimos 3 meses del año 2023.

Para llegar a la muestra de repartidores a entrevistar, se utilizó un método llamado bola de nieve[3] en el caso del repartidor sindicalizado, quién fue recomendado por el entrevistado de la directiva del sindicato UTP, y el resto de repartidores fueron surgiendo a partir de difusión de la investigación por medios como grupos de WhatsApp y grupos de Facebook de repartidores, donde también se aplicó la técnica de observación participante en los diferentes grupos. Se mantiene el anonimato de los entrevistados ya que fue una forma de que lograran sincerarse respecto a su situación actual.

A modo de sistematizar la información obtenida en las entrevistas, se analizan los relatos de los repartidores a partir de las siguientes categorías: expectativas sobre el trabajo, motivos para elegir el trabajo, gestión del tiempo, descripción del proceso de un pedido y sus inconvenientes, vínculo con locales, vínculo con clientes, vínculo con la empresa y vínculo con otros repartidores.

[3] Este método implica que los primeros entrevistados nos lleven al resto hasta que se complete la muestra con las características planteadas.

H. Análisis

Caracterización de las experiencias de los repartidores de Pedidos Ya

Para comenzar a adentrarnos en los repartidores, es importante contextualizar como describen los entrevistados el proceso que viven cada día de trabajo, y a lo largo del análisis se describirán las características que afectan la calidad de vida en el trabajo de estos trabajadores. En principio, ellos tienen un día en la semana que deben tomar turnos para trabajar, un horario en un día en específico, en una zona específica. Todo ello, depende de un "ranking", muy mencionado en las entrevistas, determinante de la calidad de vida en el trabajo de estos cadetes; este ranking va del puesto 1 al puesto 5, y mientras más arriba en el ranking estén, pueden elegir mejores zonas, horarios y cantidad de horas; los puestos 1 y 2 tienen prioridad para seleccionar dónde, cuándo y cuánto quieren trabajar.

Una vez seleccionados los días y horarios, para comenzar a trabajar tienen que trasladarse hasta la zona correspondiente, y allí ingresar a la aplicación y colocarse como conectados. Una vez se conectan en la app, comienzan a recibir pedidos, los cuáles deben aceptar, ya que su nivel de aceptación es uno de los determinantes para tener un mejor lugar en el ranking. Pueden tener la condición de "autoaceptación", lo que quiere decir que cada vez que les llega un nuevo pedido se acepta automáticamente, o pueden hacerlo de forma manual. Una vez aceptado el pedido, se dirigen hasta el local que les indica la aplicación; la app les muestra cuánto va a demorar el pedido aproximadamente para que se les sea entregado, en caso de que el pedido sea en efectivo deben abonar el monto del mismo en el local, dinero que recuperarán cuando el cliente les pague, y en caso de ser online no deben pagar en ningún momento ni recibirán dinero de los clientes. Cuando el pedido está listo, Google Maps o Waze los redirecciona a la casa del cliente, al llegar se entrega el pedido, y se les puede solicitar una foto para garantizar la seguridad de que lo entregaron; una vez que marcan el pedido como completado, finaliza el proceso de entrega.

Cuando se lee el "proceso ideal de entrega" de un pedido, se llega a reflexionar que es un trabajo fácil, pero la cantidad de problemas que se pueden presentar en este proceso es infinita. En base a conocimientos propios de la investigadora como ex trabajadora del área de soporte a los cadetes, para cada inconveniente que pueda llegar a ocurrir existe un proceso que cada persona de soporte por chat tiene que seguir para resolver la situación que presentan los

repartidores cuando se contactan, estos procesos generalmente benefician en muy pocas oportunidades a los repartidores.

A modo de aclaración, existían hasta diciembre de 2023 dos tipos de vehículo para realizar el trabajo, podían ser en bicicleta o en moto. En diciembre de 2023, se eliminaron todas las cuentas de trabajo en bicicleta; por testimonios de entrevistados, se comenta que se comenzó incentivando a los repartidores a cambiar de cuenta, de bicicleta a moto, hasta que en octubre-noviembre aproximadamente, les llegó la notificación de que las cuentas de repartidores en bicicleta cerrarían a partir del primero de diciembre del 2023 y sólo se podría trabajar en moto. Los repartidores tienen diferentes "estrategias" para trabajar para Pedidos Ya, una de ellas es alquilar cuentas de otros compañeros que no la estén utilizando, y otra que tenían y tuvieron que abandonar, fue trabajar con una cuenta de bicicleta, pero en moto y sin libreta, lo cual fue un relato muy frecuente en las entrevistas realizadas.

Muchos de los que hoy trabajan como repartidores para la empresa Pedidos Ya, trabajaron para otras plataformas y cadeterías independientes, y por alguna razón u otra mencionada en las entrevistas realizadas, eligieron el vínculo con esta empresa.

Aquellos que están conformes con el vínculo de trabajo, principalmente son extranjeros, destacan esta experiencia por sobre otras donde mencionan haber recibido un trato discriminatorio por ser migrantes. Otros, de nacionalidad uruguaya, destacan fuertemente la discriminación en general por ser repartidor, la vivencia de situaciones hostiles frente a locales y clientes, comentando que *"... con el único que se la pueden agarrar es con el delivery"* (Repartidor 2), también cuentan experiencias con algunos locales que serán retomadas más adelante, pero destacan que los *"dejan como que sos un cero a la izquierda y ellos se creen mejor que vos [...] lo que les molesta es la pobreza de los demás"* (Repartidor 3).

Antes de continuar con el análisis, es importante recalcar que hoy en día, no existen los repartidores dependientes, con un contrato tradicional de trabajo. Si bien existieron, más que nada al principio del auge de la empresa (2018 en adelante), fueron desvinculados. Se menciona en la entrevista con la directiva del sindicato, que los trabajadores dependientes eran principalmente aquellos que sólo se encargaban de pedidos de los Pedidos Ya Market (supermercados que solo funcionan con pedidos por la aplicación), que se trasladaban en

motocarros que les brindaba la empresa; pero también había repartidores que trabajaban en moto con todos los tipos de pedidos (supermercados, farmacias, restaurantes, etc.).

En la entrevista con el repartidor número 3, comenta que anteriormente, en 2018-2019 estuvo trabajando como dependiente, y que no le era rentable el pago de los pedidos comparado con el trabajo que realiza hoy (destacando que hubo un aumento de sus honorarios durante la pandemia, que volvió a disminuir una vez culminada la misma). La diferencia que destaca el entrevistado es que les pagaban los aportes de BPS, ya que igualmente todas las herramientas de trabajo siempre fueron propias (vehículo, celular, entre otros), y además, los repartidores cada vez que comienzan su turno de trabajo, tienen que tener una base de dinero en efectivo para los pedidos que tienen que abonar en los locales, y en el caso de los que fueron contratados como dependientes de la empresa, recibían un monto de $2000 para comenzar sus turnos diarios, actualmente con los repartidores freelance o independientes, el monto de base para comenzar sale directamente de sus ingresos. El repartidor número 3, comenta lo siguiente: *"... creo que tenías un auxilio que era un fantasma que te hacía el auxilio. Nunca tuvo nada, por eso fue que yo me fui, era tremendo desgaste y la plata no pagaba la diferencia; volví por un sentido económico, no por ay si Pedidos Ya, yo no estoy orgulloso de nada, el trabajo es trabajo"* (Repartidor 3).

Durante la entrevista con la Directiva del sindicato UTP, se abordó la discusión de cómo caracterizan a los repartidores desde su visión, mencionando que los identifican como clase media - baja y baja, que la mayoría son extranjeros principalmente venezolanos y dominicanos, destacan la existencia de una *"retórica anti política y antisindical principalmente por parte de los extranjeros"* (Directiva sindicato UTP); los repartidores se sienten propietarios, que son sus propios jefes y no logran reconocer la situación de dependencia, y luego se menciona una característica más vinculada a el ocio:

> *"Otro tema que hay que está un poco más vinculado a aspectos psicológicos, es el tema de que no saben qué hacer en tiempos de ocio, hay un problema muy grave ahí, que incluso también nos pasa a los trabajadores administrativos, que bueno, al trabajar todos los días, en ese tiempo de ocio que tienen [...] los tipos no saben qué hacer con el tiempo libre, los terminó absorbiendo la aplicación y el trabajo, terminan trabajando en su tiempo de ocio, eso es un problema, sabemos muy bien que la vida no es sólo para trabajar sino que también tiene que haber espacio de disfrute, de descanso, y*

muchos de los repartidores trabajan todos los días porque no saben que hacer todos los días." (Directiva sindicato UTP)

La última característica que se menciona en la entrevista, es que *"ellos entienden que con esta independencia también con lo que ganan, pueden acceder a bienes, que quizás en sus países no pueden acceder"* (Directiva sindicato UTP), refiriéndose hacia una característica de los repartidores extranjeros.

Desde la visión que queda reflejada a partir de las entrevistas de los repartidores, la descripción que hacen desde la directiva del sindicato UTP resulta acertada, es lo que se demuestra en cada respuesta desarrollada por los repartidores durante las entrevistas realizadas, destacando los motivos de elección del trabajo por ser trabajadores independientes o sus propios jefes, dejando de lado la idea de que en realidad se encuentran en una situación de dependencia, sin derechos laborales básicos, con un contrato de trabajo disfrazado de empresa unipersonal.

¿Y qué pasa con la calidad de vida en el trabajo?

Como se menciona al comienzo, la investigación tiene como objetivo central analizar la organización del trabajo en la plataforma Pedidos Ya y cómo esto repercute en la calidad de vida de sus repartidores en el período 2018 hasta la actualidad. Para ello, se realizaron entrevistas en las que se buscó indagar las percepciones de los repartidores en relación con las dimensiones que abarca la calidad de vida en el trabajo. En el marco teórico, se adoptó el enfoque de Chiavenato (2009), quien sostiene que la calidad de vida en el trabajo implica la posibilidad de coordinar la vida laboral con la personal, considerando tanto las condiciones físicas como las sociales y psicológicas. Chiavenato destaca aspectos clave como la satisfacción con el trabajo, las oportunidades de desarrollo en la organización, el reconocimiento, el salario, las prestaciones, las relaciones humanas, el ambiente laboral, la libertad para tomar decisiones y la participación.

Estos conceptos teóricos se reflejan claramente en los hallazgos de la investigación, que evidencian cómo las condiciones de trabajo en Pedidos Ya impactan en cada una de las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo. Por ejemplo, aunque los repartidores valoran la flexibilidad horaria, esta se ve restringida por el sistema de ranking, lo que disminuye su satisfacción laboral y afecta el equilibrio entre su vida personal y profesional. Además, las

situaciones frecuentes de inseguridad y la falta de respuesta adecuada por parte de la empresa agravan estas dificultades. También se mencionan experiencias de discriminación que perjudican su bienestar emocional y generan una profunda insatisfacción. Aunque los repartidores perciben una aparente autonomía, el modelo de trabajo realmente implica una dependencia laboral invisible que limita su libertad para tomar decisiones y participar en la configuración de sus condiciones laborales, revelando un marcado desequilibrio entre las expectativas promovidas por la empresa y la realidad cotidiana de los trabajadores.

A continuación, se desarrolla en detalle lo recabado en entrevistas para reflejar las experiencias de los repartidores en las dimensiones mencionadas anteriormente.

A lo largo de las entrevistas, se mencionaron distintas razones por las cuales el trabajo como repartidor para la empresa resulta beneficioso, como por ejemplo: pagos en fecha y por semana, flexibilidad horaria, no tener jefe, entre otras; pero por otro lado, también se mencionaron varias características que no resultan positivas como: falta de seguridad y atención frente a accidentes y robos, vínculo casi nulo con la empresa, malos tratos recibidos por clientes de la plataforma (locales y usuarios consumidores), y otros motivos que se desarrollarán a lo largo de este apartado.

Analíticamente se optó por tomar como dimensiones las características mencionadas en las entrevistas con los repartidores de carácter más cualitativo, sociales y psicológicas: gestión del tiempo y vínculos personales, seguridad y condiciones físicas de trabajo, vínculos con los locales, vínculos con los clientes, vínculos con compañeros y brevemente el vínculo con la empresa; dejando para el siguiente apartado la dimensión de la negociación colectiva y un desarrollo mayor de la relación de los repartidores con la empresa, ya que se busca describir la conexión que tienen los repartidores con los sindicatos como parte de los objetivos de la investigación, lo que también hace a la calidad de vida en el trabajo.

Claro está por el recorrido histórico realizado de la relación capital/trabajo y la organización del trabajo, que las empresas apuntan a mejorar la productividad y la calidad de la producción, principalmente en el capitalismo de plataforma donde el éxito de las empresas depende del tránsito de usuarios por las aplicaciones.

Para Chiavenato (2009), en base a su investigación, para alcanzar productividad y calidad de la producción es importante que las personas estén motivadas e involucradas en sus trabajos y con las empresas, que tengan recompensas adecuadas, que cada trabajador tenga sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad. A partir de los relatos brindados en las entrevistas por los 5 repartidores y la perspectiva de la Directiva del sindicato UTP, se puede afirmar que los repartidores de Pedidos Ya no tienen estas sensaciones, algunos de ellos tienen la sensación de ser sus propios jefes, de ser autónomos, pero no logran visualizar la situación de dependencia invisible en la que viven como hemos mencionado anteriormente.

Comenzando por la dimensión de gestión del tiempo y vínculos personales, existen diferentes motivos por los que eligen el trabajo, uno de ellos es la flexibilidad horaria, mencionada por todos los entrevistados, el primer entrevistado, un repartidor venezolano, menciona que *"... uno como inmigrante le beneficia el delivery, porque uno no cuenta con familiares aquí y la flexibilidad de horarios que tú puedas escoger, adaptarte, hacer otras tareas…"* (Repartidor 1). Otro de los entrevistados, destaca que siente satisfacción por andar en moto todo el día, hacía recorridos desde Barros Blancos a Paso Molino, hacia Goes, después Carrasco, relata que *"... andar en moto me encanta, esa ventaja de pasear en moto"* (Repartidor 2). El repartidor que decidió volver a trabajar en Pedidos Ya luego de haber trabajado como dependiente en primer lugar, elige el trabajo por lo económico, destacando que es "mucho más redituable que trabajar para alguien más", mencionando que el desgaste no es tanto porque las distancias y los horarios son cortos, aclara que es un trabajo que no le gusta, pero le sirve a nivel económico.

Otra de las entrevistas realizadas, fue a una mujer que trabajaba como repartidora en la empresa, relata que al comienzo le servía trabajar en esta modalidad porque el soporte te asigna los horarios, estaba contenta porque podía hacer hasta 10 mil pesos por semana, pero una vez termina ese período y los comienzan a asignar a puestos en el ranking ya no le pareció redituable, lo cual sucede a partir de la tercera semana de trabajo. En su caso personal, necesita poder coordinar los horarios de trabajo para estar con sus hijos, y sentía que Pedidos Ya le brindaba esa posibilidad.

El ranking, como mencionamos anteriormente, tiene varias cuestiones en cuenta para asignar el nivel a cada repartidor, una de ellas es la aceptación de pedidos, que mientras más alto sea el porcentaje se evalúa mejor, otro de los aspectos que se considera es la cantidad de

horas especiales que hacen los repartidores, esas horas son principalmente los fines de semana de viernes a domingo, de 20 a 00 hs aproximadamente. Por último, otra variable que toman en cuenta mencionada en las entrevistas son las horas sobre planeadas, en palabras de la repartidora entrevistada: *"... las horas sobre planeadas es por ejemplo si vos elegiste un turno a las 8 de la noche, tenes que llegar a las 8 de la noche, o si llegas media hora antes es mejor porque ahí competís con otros deliverys y tenes la posibilidad de que a la próxima semana te pongan en un mejor turno"* (Repartidora 4).

Esta repartidora, en su relato, comenta que las horas especiales le impedían el poder estar con sus hijos, su hija está con ella de viernes a lunes y esta modalidad de horas especiales le impedía compartir su tiempo durante muchas horas, ya que, si estaba en niveles como el 1 o el 2 en el ranking, el horario era de 8 am a 18 pm aproximadamente, y no le quedaban horas del día para compartir con su hija principalmente. En palabras de la repartidora:

> *"…yo tengo dos hijos, entonces para mi Pedidos Ya para una madre no, no es viable, porque pasa, vos tenes que trabajar suponete, imaginate que este en el mejor nivel, que tenga que trabajar de 8 de la mañana a las 6 de la tarde, el tema es viernes, sábado y domingo, que vos tenes que hacer esas horas de noche [...] ¿En qué momento vos estás con tus hijos?, no sé en qué momento compartís con ellos, porque esto te dice si no haces esto no podes mejorar el nivel, no podes tener una mejor calidad de vida…"* (Repartidora 4)

Respecto al ranking, los repartidores tienen algunas técnicas para poder tomar turnos, con algunas aplicaciones como AutoClick, aplicación que con cierta configuración tomaba turnos para trabajar, te permitía cancelarlos, volver a tomarlos, resulta como una especie de programación con puntos y configuraciones para que la aplicación seleccione turnos sin tener que estar pendiente de los mismos una vez los habiliten. Pero como relata la repartidora entrevistada, en un momento puede dejar de funcionar por ejemplo por actualizaciones y la capacidad y funcionamiento del celular que utilice cada repartidor, y allí fue cuando le comenzó a dar problemas: *"... había noches que ni siquiera dormía, me pasaba mirando a ver si agarraba un turno para el otro día en la mañana [...] Ya te digo, vos terminas siendo esclavo de la aplicación, te va llevando…"* (Repartidora 4).

El quinto repartidor entrevistado, venezolano y afiliado al sindicato UTP, menciona que, durante la pandemia, este trabajo le permitió mantener a su familia ya que los deliverys eran los únicos que estaban facturando, y menciona como positivo:

> *"...tú eres tú jefe, no tienes que darle referencias a nadie, el día que te sientas mal y tengas que ir a trabajar no vas, tienes esa libertad, y además por ser migrante no tienes el aspecto grosero, racista, despectivo, de "estos migrantes", no te vas a cargar el insulto de algún jefe porque el día que no fuiste, o no quieras hacer un trabajo, no te vayan a hacer ese tipo de desprecio por ser migrante en un país.*" (Repartidor 5)

Se destaca por parte de todos los entrevistados el control sobre sus horarios, qué es lo que busca difundir la empresa, ofreciendo un esquema de trabajo flexible que permita que se adecúe mejor a tiempos de cuidado, estudios, negocios propios (Darricades & Fernández, 2021), pero el ejercicio de las empresas termina siendo contrario a lo que buscan promover, son quienes determinan horarios de trabajo, cuántas horas y en qué lugares, qué acciones se penalizan, quienes los califican en base a un ranking que tiene en cuenta indicadores cuantitativos que no contemplan las variadas situaciones que pueden sucederle a cada repartidor.

Como mencionan Darricades y Fernández (2021) en su informe "La organización del tiempo de les trabajadores de plataformas", los tiempos de búsqueda y espera de pedidos no son remunerados, tornando difuso el límite entre el tiempo de trabajo registrado por la plataforma y el tiempo de trabajo que no se remunera, como el que pasa entre que se completa un pedido y vuelve a llegar otro, resulta indeterminado, pueden ser minutos, o ratos más largos, aquí es cuando entra el concepto de trabajo a destajo que se menciona anteriormente, pagándole al repartidor cada pedido completado, sin tener en cuenta el tiempo de espera entre pedido y pedido y de cuánto tiempo es el turno tomado.

Como se mencionó anteriormente, un trabajo decente para la Organización Internacional del Trabajo, apunta a la oportunidad de acceder a un empleo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social de las familias, en fin de mejorar el desarrollo personal y la integración social, también implica la libertad de expresión de los individuos, dando la oportunidad de organizarse y participar, además de implicar igualdad de oportunidades y trato para hombres y mujeres (Castro, 2018).

Intrínseca a este concepto de trabajo decente, se encuentra la calidad de vida laboral o calidad de vida en el trabajo, implicando las condiciones de trabajo, tanto físicas como de seguridad y de salud, y psicológicas como por ejemplo el estrés laboral (Castro, 2018), por lo tanto, es importante destacar en este apartado del análisis una situación que los repartidores viven frecuentemente, que es la inseguridad, abordando la dimensión de seguridad y condiciones físicas en el trabajo.

De manera repetitiva, en los relatos de los entrevistados, en las interacciones que tienen en los grupos de redes sociales como Facebook y además de ser una demanda de los repartidores hacia el sindicato a la hora de afiliarse, se relatan distintas situaciones de robos, rapiñas, o situaciones donde sospechan que podría ser un "pedido fantasma" como lo llaman ellos, un pedido falso hecho por un cliente que no existe, para robarles; en estas situaciones, destacan siempre que la respuesta que tiene la empresa es insuficiente o nula.

Cuando a los repartidores se les presenta algún inconveniente de cualquier tipo, tanto del proceso del pedido como una situación de accidente, robo, problemas mecánicos, entre otros, tienen la opción de comunicarse con un soporte que le brindan desde la empresa vía chat. Este soporte tiene la función de recibir el contacto de cada repartidor que intente comunicarse y ayudarlo a resolver lo que plantea que está sucediendo a partir de procesos creados por la empresa dependiendo la situación. Estos procesos implican un sistema de pausas que se identifican como "pausas buenas" o "pausas blancas" aquellas que no los afectan en la evaluación para el ranking de la semana siguiente, y las "pausas malas" o "pausas negras" que son aquellas que sí afectan al ranking. Al estar pausados no reciben pedidos, y cada situación tiene una pausa buena o mala asignada, donde el soporte aclara en el sistema de la empresa, qué tipo de pausa le coloca al cadete por la situación que se presentó.

En las entrevistas hubo varios testimonios de robos o situaciones de las que desconfiaron del cliente o el pedido, como por ejemplo el Repartidor 2, relata una situación violenta de robo:

> *"A mi cuando me asaltaron, nunca me habían afanado, llego al Burger King de 8 de octubre ahí, y sigo dando vueltas porque el GPS no es, depende el celular por lo general, no es que te deje en la puerta, hay 3 calles. Cuando salió el cliente me dijo ahí*

donde estabas vos es peligroso, y había visto que había un gordito en la esquina que me miraba, me voy, me deja propina el hombre, saca un revolver en la esquina y me dice dame la plata porque te pego, dame toda la plata, me metí la mano en el bolsillo, le di la plata y el celular también, me dijo andate y me fui. Y de bobera después hice la denuncia, solo porque sí, porque iba a estar un tiempo sin celular, le dije a los milicos que no esperaba nada por mi laburo, y ta." (Repartidor 2)

Otra situación que relata la repartidora entrevistada, fue de una sospecha de robo por desconfianza de un pedido:

"Una vez me quisieron robar, pero diga que justo había un chico ahí, estaba en el Mc Donald, suponete acá en emancipación que es por donde yo vivo es re jodido, ya todos más o menos sabemos, es un pago en efectivo, también eso es importante, los delivery sabemos que después de las 10 y media de la noche si es pago en efectivo hay que tener cuidado, si es pago en efectivo de 3000 pesos, estate atento, porque puede ser que te quieran robar, porque si de repente es una persona que hace un pago con tarjeta, ya está pago, vos sabes y raro que te quiera robar, pero si es un pago en efectivo de 2300 pesos lo más probable es, fijate que zona puede ser, quería cancelarlo y no me dejaba, estando en el local no te deja, si te deja cancelar cuando te trasladas al lugar del cliente, y eso es una cagada, porque yo después le decía a la de soporte, me van a querer robar, y me decía no trasladate hasta el lugar y yo estaba a dos cuadras del lugar, eso fue una vez." (Repartidora 4)

El repartidor 5 relata una situación donde ve a tres personas sospechosas a la hora de entregar un pedido, intentando contactarse con el cliente que realizó el pedido no obtiene una respuesta, y se comunica con soporte:

"Entonces le escribo a soporte, señora por favor, necesito que me quiten el pedido porque estoy en una zona peligrosa, y yo me voy, estando en zona segura abro nuevamente el chat, y veo que el soporte me dice "compañero no puedo cancelar la orden, tengo que esperar 3 a 5 minutos que el cliente conteste", pero si te estoy diciendo que estoy en una zona peligrosa y el cliente no contesta, entiendes, entonces cuelgo listo." (Repartidor 5)

En estos relatos se pueden visualizar también los vínculos que tienen con la empresa, a través de este soporte por chat para situaciones urgentes que suceden en el momento o la emisión de un "ticket" que se les responde por mail, algunos destacan que tienen una respuesta rápida, otros que no es una respuesta que les sirva a lo que plantean, por lo que se puede ver que la evaluación que tienen los repartidores hacia cómo actúa la empresa frente a lo que les sucede es insuficiente. Al comienzo de la empresa, había supervisores, los repartidores tenían sus números para contactarlos por WhatsApp, pero en el relato de algunos repartidores entrevistados comentan que no respondían o te pedían que enviaras tu situación por ticket.

Otra de las situaciones a destacar, es que, al ser trabajadores unipersonales, no cuentan con una cobertura frente a riesgos como accidentes de tránsito, situación muy frecuente entre los trabajadores de plataformas de reparto, se hace referencia a que, según el Banco de Seguros del Estado, cuatro de cada diez accidentes de tránsito durante el trabajo son protagonizados por conductores de motos (Supervielle & Marrero, 2021). Además, resulta interesante volver a mencionar la situación que se relata varias veces en las entrevistas y que también se logra visualizar a la hora de ver las interacciones de los trabajadores en los grupos de Facebook, muchos de ellos trabajaban con cuentas de bicicleta, pero estaban trabajando en moto sin libreta, lo cual implica un riesgo extra en caso de tener un accidente de tránsito.

Otra de las características del trabajo de los repartidores, en este caso de Pedidos Ya, que se indagaron fue el vínculo que tienen con los clientes y los locales. Parte de la discriminación que sienten por el trabajo que realizan y por la condición de extranjeros en su caso, se da por parte de estos actores en el flujo de la aplicación. Algunos repartidores comentan que tratan de no responder, de no enojarse, que dejan pasar las situaciones principalmente con los locales, pero hay veces que no logran contenerse porque sienten que la injusticia del trato que reciben es mayor a lo que podrían soportar. Uno de los repartidores relataba:

> *"Un compañero del Paso Molino una vez llevó a la panadería y la panadera le habló mal no sé qué y el guacho agarró y le tiró los bizcochos por la cabeza y le cerraron la cuenta. Después se dé un fantasma que tiene un local de hamburguesas por Carrasco que también maltrataba, echaba a los deliverys…"* (Repartidor 2)

Otro de los entrevistados, relató una situación de discusión con el dueño de un local por tratarlo mal, reconociendo que intenta dejar sus problemas en su casa, pero que a veces no lo logra y termina reaccionando a los maltratos recibidos:

> *"El tipo estaba con un cliente adentro, el espacio era chico, le toco timbre viste y no me dijo ni que esperara ni nada, como decirte, como sí había un pastoso afuera pidiéndole algo, y entonces yo le digo para estoy laburando también, y después cuando se fue el tipo me dice ah para qué estás apurado, y le digo no estoy apurado, simplemente estoy trabajando igual que vos le digo, y ahí la conversación cambió el color y nos dijimos un par de cosas más y ahí me saltó y me dijo ñery, y le digo ñery las larailas, vos sabes cómo es, y me dice ta discúlpame yo no sabía que era eso, ta le digo, y ahí nos disculpamos los dos."* (Repartidor 3)

Este mismo repartidor, nos cuenta una situación de discriminación en uno de los Shoppings de la ciudad de Montevideo, donde les indican que deben ingresar al establecimiento por el estacionamiento, por el ascensor de servicio, para no juntarse con el resto de la gente; enfatiza en que en el shopping se hace una diferencia de clases, y que *"...lo que les molesta es la pobreza de los demás"* (Repartidor 3).

La repartidora entrevistada comenta que tienen que recordarles a los locales que ellos dependen de hacer los pedidos a tiempo, relata que ella ve que, a los locales, *"lo que más le importa es la gente que ven, y lo que no ven no les importa, y lo que les mueve más de la mitad del personal, somos nosotros los deliverys que le llevamos la comida a las personas"* (Repartidora 4)

Otro de los repartidores, comenta que siente que la culpa siempre es del cadete, *"... que el cadete se comió el pedido, que, si no lo entregó, todo es culpa del cadete"* (Repartidor 5), lo cual termina siendo una idea generalizada en todas las entrevistas y en las expresiones que dejan publicadas en los grupos que forman a través de redes sociales. Sí es verdad, que algunas veces sucede que los repartidores se queden con los pedidos, no los entreguen y se los terminan cancelando, no los devuelvan al local, pero, ¿por qué pasa esto? La repartidora confiesa a lo largo de la entrevista, que ella se ha quedado con pedidos en algunos momentos, motivo por el cual le cerraron una cuenta que había alquilado a otro repartidor para trabajar:

"Me cerraron la cuenta porque yo me quedaba con pedidos, porque que pasa, en la cuenta bici, a veces salía un pedido cada 8hs, y hacíamos a veces 4 pedidos, y yo tenía que pagar la cuenta entonces no me daba, tenía que rescatar algún pedido del market o algo para poder comer, no era que yo quería hacerlo, pero llegó un momento que tuve que decir perdoname [al dueño original de la cuenta] pero tengo que hacerlo porque no me da." (Repartidora 4)

Otro motivo por el cual le cerraron una cuenta alquilada a la repartidora que se entrevistó, fue porque cuando fue a entregar uno de sus primeros pedidos, el pedido estaba en mal estado, y la clienta expresó su queja a Pedidos Ya de la condición del pedido, comentando que eso había pasado porque la repartidora no tenía la mochila de Pedidos Ya. Respecto a estas herramientas exclusivas de la empresa, nos relatan que si bien la mochila y la ropa de verano, de invierno y de lluvia, se las da la empresa, se les descuenta en cuotas el valor de estos insumos del pagos por los pedidos, por lo que se sigue afirmando la idea de que además de la moto (y todo lo que conlleva el mantenimiento del vehículo) y el celular, también tienen que abonar la mochila y el uniforme que deben usar para entregar los pedidos, porque como le pasó a la entrevistada, también sucede que hay locales que no los dejan ingresar a retirar los pedidos o directamente no se los dan si no tienen la vestimenta de la empresa.

Cuando hablan del vínculo con los clientes, destacan que no es personalizado, que muy difícilmente te toque el mismo cliente dos veces, que hay otras aplicaciones como Rappi que estaban más configuradas para coincidir con los mismos clientes, pero que Pedidos Ya abarca muchas zonas. El repartidor 3, que trabajó primero como dependiente y luego volvió a formar parte como freelancer, comenta que con la experiencia fue aprendiendo como tratar a los clientes, hay situaciones como por ejemplo cuando llevan un pedido a un edificio y el cliente quiere que el repartidor entre al edificio, vaya hasta su piso y le entregue el pedido en la puerta, lo cual los cadetes no pueden hacer, pero este repartidor afirma que por ejemplo cuando el pedido es en efectivo y necesita asegurarse de recuperar el dinero que pagó en el local, lo hace, pero otras veces trata de explicar que no puede hacer lo que le están pidiendo, o que no puede dejar la moto sola porque se la robarían, y afirma que generalmente los clientes entienden.

Para culminar este apartado sobre la calidad de vida en el trabajo de los repartidores de Pedidos Ya, se tomó en cuenta el vínculo de trabajo entre ellos, ya que uno de los determinantes

de la calidad de vida en el trabajo es la interacción entre los trabajadores de una empresa como se menciona al comienzo.

Relatos de los repartidores nos referencian una "*camaradería*" (Repartidor 1) entre ellos, un grupo, existe colaboración e intercambio en los espacios donde estacionan para tomar pedidos. El repartidor 2, se interesó en Pedidos Ya a causa de que un día estacionado esperando un pedido de la plataforma Uber Eats, llegó un repartidor con la vestimenta de la empresa y les contó de la misma, así fue como decidió anotarse a trabajar con ellos, ya que Uber Eats no le resultaba rentable. Hay varios lugares donde uno puede visualizar grupos de repartidores esperando pedidos, generalmente se llaman "zonas calientes" que en el mapa se marcan con puntos rojos, y es donde hay más demanda, también en los Pedidos Ya Market, los supermercados internos de la empresa que sólo funcionan a través de los pedidos por la aplicación. Comentan que conversan de la vida, del trabajo, aunque algunos de ellos prefieren apartarse y mencionan que el trabajo les resulta individualista.

La repartidora entrevistada, comenta que *"...es como que estás solo pero no sé qué tan solo, siempre hay un montón de deliverys que están hace un montón de tiempo y ellos te sacan las dudas, y como que ta, la más mano que nos damos es entre nosotros"* (Repartidora 4). Otro de los entrevistados, menciona que *"al final siempre gana la parte humana"* (Repartidor 5), ya que relata que se avisan de zonas peligrosas, de "pedidos fantasmas" o pedidos falsos que hacen para robarles al momento de entregar el pedido, cuando tienen accidentes se auxilian entre ellos, si pinchan la moto, si los chocan. La repartidora entrevistada cuenta una situación de un pedido falso, donde se sintió más segura ya que un compañero que se encontraba en el mismo local donde tuvo que retirar el pedido, decidió acompañarla ya que a ambos les pareció sospechoso el pedido. También se menciona que cuando algún compañero tiene un accidente, suelen quedarse a acompañarlo hasta que llegue la ambulancia o la familia, pero que Pedidos Ya termina poniendo una pausa que te afecta en su ranking y su trabajo, buscando que el trabajo sea individual.

Se hace referencia, tanto en las entrevistas a los repartidores como en la entrevista realizada a la Directiva del sindicato UTP, la existencia de grupos de WhatsApp donde se brindan apoyo e información, además de grupos de Facebook donde se realizan intercambios sobre el trabajo además de alquiler de cuentas, compra y venta de indumentaria y mochilas, compra y venta de motos o celulares, entre otras actividades.

Desde la directiva del sindicato reconocen que la solidaridad entre repartidores está oculta, por ejemplo, se relata durante la entrevista que en estos grupos de WhatsApp que existen, cuando algún compañero tiene un accidente, realizan colectivos de dinero para poder darle apoyo a quién tuvo el accidente y compensar el ingreso que no va a tener durante el tiempo que no trabaje, aunque sea con un monto mínimo:

> *"…cuando existen accidentes de tránsito y hay repartidores que no pueden trabajar, ahí solidarizan colectivos para poder aportar y poder cubrir por lo menos mínimamente lo que es los gastos que tenga ese repartidor [...] Están organizados por grupos de WhatsApp, ahí los ves que hay mucha colaboración, colaboración no se le exige un monto mínimo a cada uno, sino que cada uno aporta lo que puede, pero en ese aspecto en el que ellos no están amparados, la solidaridad está clara."* (Directiva sindicato UTP)

Identificar las condiciones de trabajo de los repartidores es uno de los objetivos de la presente investigación. La diferencia de condiciones entre los repartidores dependientes y los freelancer era el aporte a la seguridad social y el monto de dinero que les daban como base para empezar la jornada laboral, dejando en claro también que ya no existen los repartidores dependientes, con un contrato de trabajo tradicional, y que aquellos que lo fueron en su momento destacan que el monto que les pagaban por pedido no era rentable; frente a esta afirmación del pago de pedidos, es importante tener en cuenta que fue antes de la pandemia, donde los honorarios recibidos aumentaron considerablemente por la cantidad de trabajo que se comenzó a demandar a las plataformas de reparto, aunque en la actualidad se les haya disminuido el pago por kilómetro sin brindar una explicación por parte de la empresa. El resto de las condiciones que se relatan, cómo el vínculo con la empresa, locales, clientes, los inconvenientes que se presentan en el proceso de entrega de un pedido, se mantienen en el tiempo.

A modo de síntesis, se resaltan los principales hallazgos desarrollados anteriormente respecto a las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo:

1. **Gestión del tiempo y vínculos personales**: Los repartidores valoran la flexibilidad horaria que les permite adaptar el trabajo a sus necesidades personales. Sin embargo,

enfrentan desafíos como el ranking que determina asignaciones y horarios, lo cual puede afectar negativamente su calidad de vida al imponer restricciones y presiones.

2. **Seguridad y condiciones físicas de trabajo**: Los repartidores reportan problemas frecuentes de inseguridad, incluyendo robos y situaciones de riesgo durante las entregas. La empresa ofrece un soporte limitado frente a estos incidentes, lo cual genera insatisfacción y estrés adicional.
3. **Relaciones con clientes y locales**: Existen casos de discriminación hacia los repartidores, tanto por parte de clientes como de locales. Esto se refleja en tratos injustos o despectivos que afectan la moral y el bienestar emocional de los trabajadores.
4. **Vínculo con la empresa y condiciones laborales**: A pesar de la autonomía aparente que algunos repartidores mencionan, la situación de dependencia laboral invisible y las condiciones impuestas, como el sistema de ranking, revelan una falta de control real sobre sus condiciones laborales.
5. **Aspectos organizacionales y laborales**: Se discute cómo la estructura organizacional y las prácticas laborales de Pedidos Ya influyen directamente en la calidad de vida de los repartidores, evidenciando un desequilibrio entre las expectativas creadas por la empresa y la realidad vivida por los trabajadores.

En resumen, se aborda la complejidad de la calidad de vida en el trabajo para los repartidores de Pedidos Ya, subrayando la necesidad de mejorar las condiciones de seguridad, gestionar de manera más equitativa el sistema de ranking y promover un trato justo y respetuoso tanto por parte de los clientes como de la empresa. Estos hallazgos destacan la importancia de considerar el bienestar integral de los trabajadores de plataformas como un aspecto crucial para una práctica laboral ética y sostenible.

Situación de dependencia invisible, ¿ausencia del Estado?

Como se mencionó anteriormente, los trabajadores de las plataformas de reparto se encuentran en una situación de relación de dependencia, que para muchos de ellos resulta ser invisible, mientras que, para otros, es muy evidente y son aquellos que buscaron movilizarse autoconvocados, y ahora afiliándose al sindicato UTP. Se realizaron entrevistas a un repartidor extranjero sindicalizado, y a la directiva del sindicato UTP para que plantearan cuáles son aquellas problemáticas que los llevaron a organizarse en un principio sin un sindicato que los respalde, y luego buscaron la afiliación a partir de esa primera movilización.

El repartidor sindicalizado comenta que, al inicio de la pandemia, se incrementaron los honorarios, pero posteriormente ese aumento fue retirado. Actualmente, exigen un ajuste en el pago por pedido que refleje la inflación. Además, otro de sus reclamos es que la aplicación presenta fallas, como no reconocer cuando están en la zona de conexión, lo que afecta su ranking al colocar una pausa; también hay pedidos que no aparecen en pantalla. Según el entrevistado, el cadete siempre termina siendo el más perjudicado, ya sea por fallas en la aplicación, problemas con la moto, zonas peligrosas u otras situaciones que escapan al control del repartidor durante su jornada laboral.

Otra de las demandas que relata el repartidor, es que le parece que no deberían regirse por los horarios de la empresa si son independientes, que Pedidos Ya tiene un doble discurso, y que esta modalidad del ranking genera que no todos puedan trabajar la cantidad de horas que necesiten. En palabras del entrevistado:

> *"Los contra de Pedidos Ya y del tipo de trabajo, es que no hay un respeto hacia nosotros como lo que somos, si yo soy una unipersonal afiliada a darte un servicio, tratame por lo que soy, sabes, no me trates como tu empleado, que no lo soy, entonces que la compañía no se disfrace en ese motivo, cuando vayan a tener una entrevista de radio o de televisión, ´no es que ellos son dueños, son unipersonales, emprendedores´, ¿emprendedores de qué?, si yo estuviese haciendo otra cosa te lo creo que sea un emprendedor, pero yo te presto un servicio expresamente a ti, y tú me haces a mi abrir una unipersonal para ti, no es como que yo soy dueño de, o como tú que trabajas en la intendencia y por las noches voy y trabajo en pedidos ya porque me genera un extra, no lo hago. Expresamente trabajo para ti."* (Repartidor 5)

¿Por qué le denominamos situación de dependencia invisible? Sucede que la mayoría de los repartidores, reconocen como ventaja de esta modalidad de trabajo el poder ser sus propios jefes y tener libertad de horarios, pero, ¿hasta qué punto esto es realmente así? En la entrevista con la Directiva del sindicato UTP se habla de este punto:

> *"…la empresa te sanciona, te delimita donde podes repartir, el pago, te marca todo básicamente entonces se termina mostrando judicialmente que hay una relación de dependencia, de derecho se niega y de hecho se muestra que existe una relación de*

dependencia, te sancionan, te limitan el trabajo, te suspenden la cuenta, te marcan las zonas donde podes repartir, hay muchas cosas que muestran que hay una relación de dependencia claramente…" (Directiva sindicato UTP)

Al referirse a que es una situación que de derecho se niega, se hace referencia a que la reglamentación que ampara la relación de trabajo de los repartidores freelancers y la empresa Pedidos Ya, niegan que haya una relación de dependencia, pero "de hecho se muestra" la existencia de esta relación con las medidas que toma la empresa afectando directamente el trabajo de los cadetes, limitando y sancionando algunas acciones, zonas de trabajo, horarios y demás.

Durante la entrevista con la directiva, se abordaron los problemas identificados a partir de las demandas planteadas por los repartidores. La directiva fue más específica al detallar estas demandas, mencionando: desventajas respecto a los trabajadores de las oficinas de Pedidos Ya por la situación de estar en la parte más baja de la cadena de trabajo, problemas con los pagos de propina online (indicando que esa propina que brinda el cliente al cadete por la aplicación cuando realiza un pago online no llegaba a la billetera de los trabajadores), se fomenta la competitividad entre repartidores en base al ranking, en el pago de los pedidos no les toman en cuenta la totalidad de kilómetros realizados en casos como complejos o zonas como La Tahona, les disminuyeron el pago sin darles ninguna explicación, los gastos corren por su cuenta en situaciones de accidentes o problemas mecánicos, y se menciona por último que no tienen lugares donde parar descansar durante la jornada laboral.

Respecto a los lugares de descanso, uno de los repartidores entrevistados menciona que pueden ir al baño y tomar agua en los Pedidos Ya Market, pero consultando esto al resto de los entrevistados, mencionan que no hay siempre un Pedidos Ya Market cerca donde parar, y que depende del local, porque hay algunos que no permiten que paren a descansar allí.

Desde el sindicato, se traslada la preocupación por problemas para organizarse como tal. Los repartidores, en un principio, se agruparon comunicándose por WhatsApp, grupos de Facebook y en los lugares de encuentro a través del boca a boca, debido a la preocupación por todo aquello que falla en Pedidos Ya y que los afecta directamente a ellos. Así fue como se dio la primera manifestación en diciembre de 2022, donde hablaron de las inquietudes que tenían con un abogado de la empresa, y a partir de esta actividad, conocieron a la presidenta del

sindicato UTP con quien luego se mantuvieron en conversación hasta afiliarse en octubre del 2023. El repartidor sindicalizado relata el camino recorrido en la entrevista que se le realizó:

> *"Nos reunimos como que agarramos una persona de cada sector, centro, la costa, Atlántida, y pedimos una audiencia a ellos, a través de un abogado. Se hablaron de unos temas que obviamente eran como 32 temas que se hablaron en esa sesión, se habló el tema inflacionario, y el abogado dijo expresamente, si la compañía les aumenta un peso, un peso, es un exabrupto, porque para la compañía son acciones [...] A través de esa negociación que se hizo a finales del año pasado, el 30 de diciembre, algo así, y ahí es cuando nosotros conocemos a Camila del sindicato UTP. Todo este tiempo hemos, ella nos dio la oportunidad de organizarnos nosotros mismos, pero al ver que hay muchas personas que no manejamos el tema de sindicato [...] nos juntamos con Camila, y ella nos dio la oportunidad, nos puso a hablar con gente del medio, pero nunca nosotros como repartidores digamos, sino que hicimos un congreso con el señor Hugo Barreto creo que se llama el abogado, y nos asesoró si podríamos afiliarnos, nosotros podríamos afiliarnos independientemente de lo que seamos, y por ahí andamos."* (Repartidor 5)

Diferente a lo que sucedió en Argentina, con los trabajadores organizados de la plataforma Rappi en el sindicado APP (Asociación de Personal de Plataformas)[4], los repartidores de Pedidos Ya en Montevideo, área metropolitana y Maldonado, no formaron un sindicato con el fin de evitar sanciones y limitaciones hacia los trabajadores y que en caso de suceder, pueda tomarse como anti sindicalismo, sino que como expresa el repartidor sindicalizado en la entrevista, muchos de los que forman parte del sindicato hoy, y los que se agruparon en una primera instancia para esa primera manifestación que se llevó a cabo con anterioridad, no están interiorizados con los sindicatos, principalmente por la cantidad de migrantes que forman parte hoy de los trabajadores de la empresa, lo que lleva a que, como comenta el Repartidor 5, muchos estén "reacios" a formar parte de un sindicato.

[4] Ampliar información en caso de interés en: Perelman, L., et. al. (2020) UNA APP DE LOS/AS TRABAJADORES/AS TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL. La lucha del primer sindicato de trabajadores/as de plataformas en América Latina. Trabajo y justicia social. Friedrich Ebert Stiftung. Argentina. https://library.fes.de/pdf-files/iez/16625.pdf

De parte del sindicato, se reconoce una fuerte "retórica anti política y antisindical", que dificulta la atracción de repartidores en forma masiva a afiliarse al sindicato:

> *"Hay una retórica muy anti política y antisindical, que es una problemática muy importante que tenemos a la hora de organizar o concientizar, ellos a principio habían generado un rechazo cuando hablábamos un poco de lo sindical, lo político, pero bueno, luego entendieron que no es el mismo contexto Venezuela, Cuba, o lo que fuera, que lo que es Uruguay, hay otras formas de proceder que bueno ellos lo sabrán un poco más. Tienen un poco la visión de que el sindicalista roba, se apropia, no trabaja, porque lo ven desde el punto de vista de la política nacional."* (Directiva sindicato UTP)

Otra problemática que destacan desde el sindicato es la "disciplina de la organización", las formas de comunicarse, el adaptarse a las formas de tomar resoluciones, la metodología de trabajo, lo que los lleva a tener que trabajar en ello antes de poder tener una bipartita entre repartidores y la empresa:

> *"No está pensado por ahora tener una bipartita con la empresa con los repartidores, va a exigir una preparación como sindicato de poder asentarnos, porque claro, nosotros lo que estamos intentando evitar en realidad, dados estos problemas metodológicos de no tener experiencia política, sindical o social, es de que bueno, cuando nos sentemos repartidores y la empresa, esto no se desmadre por decirlo de alguna manera, ellos están en una situación bastante complicada y bueno sabemos que una negociación hay que dejar de lado muchas veces la parte emocional, hay que pensar racionalmente y sobre todo, al tener tantas demandas para que puedan ser trabajadas y ser satisfechas, hay que priorizar algunas cosas, y bueno eso está todavía en construcción."* (Directiva sindicato UTP)

El primer sindicato en el que se pensó coordinar una instancia de entrevista para el presente trabajo, fue el Sindicato Único de Repartidores (SINUREP), asumiendo que era el sindicato avalado por la Federación Uruguaya de Empleados de Comercio y Servicios (FUECYS) perteneciente al PIT-CNT, el que representaba a los repartidores de Pedidos Ya. A medida que se avanzó con las entrevistas y con la búsqueda de material de prensa, se llegó a la conclusión de que los repartidores unipersonales o freelancers, no se sienten representados por

este sindicato. Uno de los motivos que se menciona en la entrevista con la Directiva del sindicato UTP, es que el PIT-CNT, por términos de derecho, crea que no es importante organizar a estos trabajadores porque son pequeñas empresas independientes.

Se le consulta en la entrevista a los repartidores si conocen la existencia de algún sindicato que los ampare, y de los 5 repartidores entrevistados, 3 de ellos no conocen la existencia de ningún sindicato, otro de ellos conoce al sindicato UTP, pero no le interesa afiliarse, y luego está el repartidor 5, afiliado a UTP y también formó parte de la primera manifestación autoconvocada que realizaron en diciembre del 2023. A este último repartidor, se le pregunta si conoce el SINUREP, y comenta:

> *"Si habíamos conocido, pero por antecedentes de otros repartidores, ellos no querían hacer nada con ellos, había algunos repartidores que en algún momento se habían afiliado con ellos, pero en el momento que les cerraron la cuenta, quedaron sin trabajo por x o por y, fueron a pedirle ayuda al SINUREP y les dijeron que no."* (Repartidor 5)

Por otro lado, se le consulta a la Directiva del sindicato UTP por qué motivos creen que los repartidores eligen este sindicato frente a SINUREP, y se brindan los siguientes motivos: no se sienten representados por SINUREP, ven a UTP como un canal para llegar directamente a la empresa, con más legitimidad y como una organización de referencia. El otro motivo que se plantea está relacionado a la forma de ver a los sindicatos que tienen los repartidores:

> *"Lo que ellos visualizaban también en nuestra organización, es el tema también de que no trae los vicios de lo que es el viejo sindicalismo, es un sindicato joven, tener legitimidad, tener una ética, una moral, a la hora de desempeñar las funciones, ellos veían en nosotros una de las mejores referencias para poder organizarse y canalizar sus demandas."* (Directiva sindicato UTP)

En la Jornada de Extensión Universitaria de la UDELAR denominada "Uberización y digitalización del trabajo" que se llevó adelante el 28 y 29 de abril del año 2023, una de las mesas se denominó Actividad Sindical, y hubo una muy breve exposición del SINUREP. Allí, Andrés Palermo, dirigente del sindicato con quién se intentó realizar una entrevista para el presente trabajo pero no hubo éxito en la comunicación, responde a la siguiente

pregunta:"¿Cuáles son los principales desafíos y reivindicaciones del sindicato en Uruguay?", remarca que la principal problemática que detectan es la gran siniestralidad, mencionando que de 10 accidentes, 8 son motos y de ellos, alrededor de 6 o 7 son repartidores, luego menciona que hay otras cuestiones que cambiar, como las condiciones de trabajo y como prioridad generar trabajo digno en términos de remuneración económica, y por último se hace referencia a que SINUREP forma parte de la confederación internacional de repartidores, donde buscan combatir las empresas multinacionales como Rappi, Soy Delivery, entre otras, y que esa es su iniciativa.

El discurso de buscar organizar a los repartidores unipersonales, también se repite en textos como el de Supervielle y Marrero, donde se menciona que el SINUREP apunta a que la relación laboral de los repartidores se enmarque en el Consejo de Salarios y la negociación colectiva, además de apuntar a organizar a estos trabajadores en cooperativas de trabajo. Sin embargo, las movilizaciones más visibles que ha realizado este sindicato a fin de los trabajadores de Pedidos Ya, fueron apuntando principalmente a la situación de los repartidores en situación de dependencia, con un contrato de trabajo tradicional, cuando a raíz de la pandemia de COVID-19, se envió a seguro de paro a estos trabajadores y la medida desembocó en el despido de alrededor de 80 trabajadores; desde SINUREP lograron que no despidieran a los que estaban afiliados al sindicato (González, 2021). Otra de las movilizaciones más visibles que se realizaron, fue en diciembre de 2019, donde tuvieron una bipartita entre empresa y sindicato, reclamando una mejora en las condiciones de trabajo como por ejemplo, dejar de descontar del sueldo el tiempo utilizado para ir al baño durante el trabajo, rupturas del vehículo y demás, que con el sistema de pausas impuesto por Pedidos Ya, se veía afectado el monto cobraban los repartidores dependientes, los cuáles no se regían por un ranking, ya que su contrato de trabajo determinaba cantidad de horas y zonas a trabajar diariamente. Hoy en día, los repartidores unipersonales se manifiestan por derechos que SINUREP ya había logrado conseguir para los repartidores dependientes en 2019 con la movilización mencionada anteriormente.

Es relevante preguntarse cómo actúa el Estado frente a este tipo de trabajo. En 2012, se aprobó el decreto número 34.234 con el fin de regular el servicio de cadetería de todos los rubros (reparto de comida a domicilio, mensajería, entre otros) al ver la expansión del mismo. En 2022, la Intendencia de Montevideo presentó un proyecto de decreto ante la Junta Departamental para regular las condiciones de trabajo de los repartidores de las aplicaciones;

la reglamentación plantea que las empresas tienen que brindar un lugar de estacionamiento a los trabajadores, con comedor y baño, además prohíbe que los repartidores estacionen en la vereda, con multas a la empresa en caso de que lo hagan o no cumplan con las condiciones de establecimiento (Sindicato Único de Repartidores: 2022, mayo 10).

El proyecto de decreto realizado por la Intendencia de Montevideo en el año 2022, es aprobado por la Junta Departamental el 30 de marzo de 2023, es el decreto 38247, y abarca finalmente la obligación de disponer de un establecimiento adecuado para la permanencia de estos trabajadores, refiriéndose de forma general a "las personas que realizan servicio de entrega o reparto a domicilio, cualquiera sea el vínculo jurídico que exista con ellos" (Decreto número 38247), además de la prohibición de permanecer en la calzada para las personas que brinden este servicio en un número superior a tres, esto significa que hasta tres repartidores pueden quedarse en la acera, esperando a que el local les entregue los pedidos para llevarlos a los clientes, o simplemente aguardando la asignación de nuevos pedidos

Al momento de plantear que en caso de que estas condiciones del Decreto 38247 no se cumplan tendrán una sanción o multa de diferentes montos dependiendo del incumplimiento, se hace referencia a que esta se aplicará a la empresa, pero en el caso de los repartidores freelancers que tienen una unipersonal, ¿es a ellos a quién se les aplica la multa?, ¿es el trabajador quién debe pagar cuando el local les niegue la entrada y deban esperar el pedido en la calzada?, ¿es el repartidor quien debe controlar que no haya más de 3 repartidores (que pueden ser de diferentes plataformas) en la calzada para no recibir la multa? La intención de la regulación de las condiciones de trabajo existe, pero no es claro cómo funciona y cómo puede afectar para los repartidores freelancers.

Por otra parte, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ha tomado acciones y demostrado preocupación por la actividad de los repartidores de plataformas digitales. En 2020, se presentó el documento "Estado de situación Repartidores a febrero 2020. Mejorar la calidad del empleo y las condiciones de trabajo de los repartidores en Uruguay", que describe las problemáticas que identifican en esta modalidad de trabajo como la siniestralidad (MTSS, 2020).

Además, este informe, menciona la existencia desde el año 2015 de una Comisión Tripartita e Interinstitucional que se reúne mes a mes y trabaja en coordinación con los

organismos estatales; esta comisión se conforma por: FUECYS-PIT-CNT, CAMBADU, Cámara Nacional de la Alimentación, Asociaciones de Farmacias (Centro de Farmacias del Uruguay y Asociación de Farmacias del Interior), Unidad Nacional de Seguridad Vial (UNASEV) , Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (INEFOP) , Banco de Seguros del Estado (BSE) e Inspección General del Trabajo y la Seguridad Social (IGTSS MTSS), y el BPS que participa cuando se trata de normativas y coordinación de fiscalización. Los objetivos principales de la comisión que se detallan en el informe son: "disminuir y prevenir los riesgos y siniestros laborales-viales y enfermedades profesionales de los repartidores en moto y bicicleta en todo el país; mejorar la formalización y calidad del empleo de los repartidores" (MTSS, 2020); y las líneas de acción que se mencionan: "la difusión y sensibilización; la formación de los trabajadores y empresarios; la adecuación normativa; la articulación de las fiscalizaciones entre los organismos competentes" (MTSS, 2020). Algunas de las acciones tomadas implicaron una capacitación a repartidores del rubro farmacéutico y gastronómico brindada por INEFOP, abarcando los contenidos de salud y seguridad en el trabajo, seguridad vial, derechos laborales (MTSS, 2020).

En septiembre de 2022, el MTSS presentó un proyecto de ley (Proyecto de ley de trabajo desarrollado mediante plataformas digitales T/314 de 2022) ante el parlamento que refiere a la tutela del trabajo desarrollado mediante plataformas digitales que organizan los servicios de entrega de bienes o transporte urbano y oneroso de pasajeros. Este proyecto, que se aprobó recientemente en la cámara de diputados en julio de 2024, busca regular las condiciones de estos trabajadores en busca de que puedan obtener al menos el beneficio mínimo más allá del vínculo jurídico que tienen con la empresa propietaria de la plataforma digital (dependientes o autónomos).

El proyecto de ley plantea tres propuestas básicas, siendo una de ellas el que todos los trabajadores del rubro, más allá del vínculo jurídico que tengan con la empresa y la modalidad en la que trabajen, tengan derechos mínimos esenciales; se habla de una "Garantía Laboral Universal" que les brinde una protección adecuada con condiciones humanas de trabajo para todos. Otra de las propuestas es el planteo de una relación laboral de carácter especial, con determinadas limitaciones protectoras en comparación con el trabajador dependiente tradicional; y la tercera propuesta plantea la creación de una figura de trabajador autónomo que cuente con protección en el trabajo, pero a un nivel intermedio entre la no protección y el

trabajador dependiente tradicional, ya que se asumiría que no hay una situación de dependencia entre las partes.

A lo largo del proyecto, el capítulo 3 habla de las condiciones de los trabajadores dependientes, pero el centro de este trabajo será en el capítulo 4 que menciona las condiciones de los trabajadores autónomos. Entre ellos se menciona: la incorporación de estos trabajadores a la regulación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales prevista en el artículo 4 de la Ley N° 16.074; para la cobertura y beneficios de estos trabajadores se los incluye en el régimen del Monotributo, regulado por la Ley N° 18.083; y respecto a la negociación, se les reconoce el derecho de la negociación colectiva de las organizaciones que representen a los trabajadores autónomos, con la posibilidad de suscribir acuerdos sobre las condiciones de trabajo y retribución.

Respecto a este breve recorrido de algunas medidas planteadas a favor de la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores de las plataformas de reparto, es importante reflexionar por qué llevó tanto tiempo aprobar el último proyecto de ley mencionado que realizó el MTSS, esta temática, ¿es hoy importante en Uruguay? Si bien la Intendencia logró que fuera aprobado el proyecto que enviaron a la Junta Departamental, es una temática que no sólo es visible en Montevideo, sino que hay repartidores en todo el país, principalmente de la empresa Pedidos Ya, por lo tanto son medidas generales que deberían tomarse desde el Estado, y a partir de allí tomar las medidas que sean convenientes para cada departamento, porque sabemos que si bien el funcionamiento de la empresa y sus características ya mencionadas anteriormente como el ranking y el algoritmo que manejan es igual para cualquier parte del mundo en la que estén, cada departamento tiene sus particularidades y problemáticas principales que causan diferentes efectos en las condiciones de trabajo de los repartidores.

A partir del proyecto de ley recientemente aprobado, sería importante que además de los organismos que forman parte hoy de la Comisión Tripartita e Interinstitucional, integrar al sindicato UTP más allá de que el FUECYS forme parte y esté el SINUREP representado, sin embargo, una vez que los repartidores que trabajan para la empresa en cuestión se afilian a UTP, es fundamental que se sientan representados en esta comisión, la cual forma parte de las medidas adoptadas por el Estado. Este es también un aspecto clave del proyecto de ley, que reconoce el derecho de los trabajadores autónomos a la negociación colectiva a través de las organizaciones a las que decidan afiliarse.

El sindicato UTP pasa a ser un gran representante a partir de ahora de los repartidores de Pedidos Ya que trabajan en condición de autónomos, como plan a futuro van a continuar con la campaña de llegar a más repartidores, principalmente con el boca a boca ya que lo reconocen como una modalidad efectiva entre los cadetes más allá de los grupos que manejan por redes sociales. Los últimos meses de 2023 continuaron con esta planificación de expandir el número de afiliados, pero actualmente se entiende que pasó a un segundo plano dentro de lo que trabaja el sindicato debido a medidas tomadas por Pedidos Ya de despidos masivos hacia un gran número de trabajadores de las oficinas, población que representa el sindicato UTP desde sus comienzos.

I. Reflexiones finales

A lo largo de esta investigación, se generó un acercamiento a las experiencias de trabajo de los repartidores de la empresa Pedidos Ya, logrando identificar y clasificar cómo viven su calidad de vida en el trabajo a través de las dimensiones de la gestión del tiempo y vínculos personales, seguridad y condiciones físicas de trabajo, vínculos con los locales, vínculos con los clientes, con compañeros, la relación que tienen con la empresa, la que tienen con los demás repartidores y la negociación colectiva.

Una de las conclusiones que se permite expresar, es que a pesar de que a lo largo de la historia se fueron instalando modelos orientados a la flexibilización y la desregulación del trabajo, con la aparición de las plataformas como nuevo modelo de negocio, estos aspectos se acentuaron en grandes niveles debido a la tercerización del trabajo. El empleo de repartidor solicita pocos requisitos para comenzar a trabajar para la empresa, además del vehículo, un celular y la mayoría de edad, es necesario contar con una unipersonal que permita trabajar de forma autónoma, sin vínculos de dependencia con Pedidos Ya. Esto, implica mayor libertad para los repartidores, autonomía, flexibilidad horaria, "ser tu propio jefe", como destacaron varios de ellos en el transcurso de las entrevistas, pero a su vez, implica no contar con seguridad social ni ningún punto de apoyo frente a las variadas adversidades que enfrentan en su día a día realizando repartos.

Plataformas austeras como Pedidos Ya, dependen de otras plataformas, como por ejemplo de Google para utilizar el GPS, que utilizan tanto los repartidores para llegar a los diferentes destinos y para conectarse a su turno en la zona seleccionada, como la empresa para saber dónde están y si se encuentran o no en movimiento; también este tipo de plataformas trasladan sus costos a los trabajadores, costos de inversión, de seguros, de mantenimiento (Srnicek, 2018).

Las vivencias de los repartidores y el discurso de la empresa se vuelven contradictorios, no logran la autonomía que les prometen: las horas que trabajan dependen del nivel en el que se encuentren del ranking, lo mismo las zonas de trabajo, el dinero que cobran por cada pedido realizado depende de las prestaciones que decide la empresa; pero por otro lado, cuando les sucede algo como un accidente, un robo, problemas con el vehículo, con el celular, si tienen o

no la indumentaria de la empresa o la mochila para transportar los pedidos, todo esto es responsabilidad total del repartidor, sin apoyo de Pedidos Ya.

Respecto a los repartidores con contrato de trabajo en situación de dependencia que hoy ya no existen en la empresa, no contaban con muchas diferencias en la calidad de vida en el trabajo, pero sí un diferencial relevante que era un contrato de trabajo que les permitía acceder a la seguridad social, aunque igualmente los insumos como vehículo y celular dependían de su poder adquisitivo. Otra de las diferencias era que no tenían la flexibilidad que mencionan los freelancers, contaban con un horario fijo de trabajo en una zona determinada, y como menciona el repartidor que en 2019 trabajó en esta modalidad para la empresa, lo que pagaban por cada pedido completado no era suficiente como para dedicarse solamente a repartir para Pedidos Ya. Por lo tanto, la calidad de vida en el trabajo de ambos tipos de repartidores es muy similar, y en este caso, la persona que trabajó en modalidad de dependencia y actualmente como freelancer, valora más su calidad de vida en el trabajo hoy que en 2019. Se puede concluir que la calidad de vida en el trabajo depende también de la percepción, expectativas y necesidades de cada repartidor, pero no quita algunas cuestiones como la falta de seguridad social.

Respecto a las acciones que toma el Estado frente a la situación de los trabajadores de plataforma, pareciera no ser un tema que se encuentre como prioritario en la agenda del mismo, lo que se puede concluir a partir del tiempo que llevó ser tratado por diputados el proyecto de ley de 2022. La situación de los repartidores debe ser atendida por parte del Estado como prioridad, debido al avance de las plataformas y el aumento de repartidores a partir de la pandemia de Covid-19 en 2020. Además, frecuentemente se ven conflictos en las calles que son protagonizados por los repartidores, principalmente accidentes de tránsito, reforzando la idea que se expresa a lo largo de los relatos de los entrevistados haciendo referencia a la discriminación a la que se encuentran expuestos, de que “la culpa siempre la tiene el repartidor” tanto por los locales, como por los clientes, por la empresa y en estas situaciones, por el o los otros involucrados en el accidente.

Para cubrir la falta del Estado en la temática, están los sindicatos. El SINUREP presenta una carencia significativa en cuanto al apoyo a los trabajadores de plataformas, según se menciona en las entrevistas con repartidores y la directiva del sindicato UTP. Este sindicato no cuenta con los recursos ni el enfoque necesario para respaldar a los trabajadores de plataformas que operan como unipersonales, concentrándose más en los repartidores tradicionales de cada

empresa, quienes gozan de condiciones laborales conocidas y legisladas que protegen sus derechos y beneficios. Esto contrasta con la situación de los freelancers, que no cuentan con un marco legal claro que defienda sus derechos.

Respecto al sindicato UTP, se encuentra en desarrollo su trabajo con repartidores, porque si bien es un sindicato que ha logrado diferentes cosas a lo largo de estos años, siempre ha sido con los trabajadores en situación de dependencia que trabajan en las oficinas, principalmente los que brindan la atención al cliente, a los locales y a los cadetes; por lo tanto se encuentran comenzando a pensar en cómo trabajar con los repartidores y principalmente cómo lograr que puedan acercarse al espacio, debido a que como hay una gran cantidad de repartidores migrantes, viven una "retórica antisindical" que generalmente hace que se nieguen o no crean en lo que puede o no llegar a lograr un sindicato, pensando que pueden verse perjudicados frente a la empresa por formar parte.

Igualmente, muchos de los repartidores no conocen de la existencia de algún sindicato (ni UTP ni SINUREP) o han escuchado nombrarlos, pero no les interesa formar parte por lo que se comentó anteriormente. Por lo tanto, UTP tiene un gran desafío a largo plazo para poder trabajar con los repartidores de Pedidos Ya, no solo para atraerlos, sino para instaurar el funcionamiento de un sindicato organizado y la forma de escuchar y comunicarse, debido a que como se comenta en la entrevista de la directiva, es imposible pensar en una tripartita sin antes aclarar y guiar a los repartidores a que no se dejen llevar por sentimientos a la hora de realizar planteos frente a la empresa.

Como se menciona a lo largo del documento, las plataformas surgen como una salida a las bajas tasas de interés y financiación que hubo en la industria de la manufactura a partir de la crisis de 2008, generando grandes inversiones de capital, volviéndose dueñas de la enorme cantidad de datos que se disponen para procesar, registrar y utilizar, con tendencias monopólicas. El discurso de emprendedurismo por parte de los trabajadores, en este caso repartidores de Pedidos Ya, demuestra la necesidad de las empresas de dar una imagen de libertad, flexibilidad y autonomía que se convierte en una realidad totalmente contraria al discurso, lo que se comprobó a lo largo de los relatos y la investigación sobre cómo funciona la empresa. Los trabajadores de plataformas se encuentran desprotegidos frente a las distintas situaciones que enfrentan cotidianamente, y esta tendencia de trabajo en plataformas se expande en varios sectores, lo que lleva a que el trabajo se encuentre cada vez más en situación

de flexibilización, desregulación y hasta precarización del mismo por falta de beneficios y derechos laborales mediante las nuevas modalidades de organización del trabajo, a través de la gestión algorítmica.

J. Bibliografía

Álvarez, S.; Sosa, Á. (2019) Trabajadores y sindicalismo en el Uruguay de la dictadura (1973-1985): bibliografía, fuentes y acervos documentales disponibles. Sociohistórica (44), e093. En Memoria Académica.
Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.11017/pr.11017.pdf

Antunes, R. (1999). ¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo. Editorial Antídoto.

Antunes, R. (2005). Los sentidos del trabajo: Ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo (1a. ed). Taller de Estudios Laborales: Herramienta.

Batthyány, K., Cabrera, M. (2011). "Metodología de investigación en Ciencias Sociales: apuntes para un curso inicial", Udelar. CSE, Montevideo, Uruguay.

Battiste, D. (2020, octubre 20). Pedidos Ya cumple 11 años y celebra hitos históricos. https://cie.ort.edu.uy/innovaportal/file/105177/1/Pedidos Ya.pdf

Castro, P. et. al (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. Revista Iberoamericana de Ciencia. No. 6, Vol. 5.

Chaves, A. B. P. (2020). Da Planta taylorista/fordista ao capitalismo de plataforma: As engrenagens da exploração do trabalho. *Research, Society and Development*, *9*(6), e01963473-e01963473. https://doi.org/10.33448/rsd-v9i6.3473

Chiavenato, I., Mascaró Sacristán, P., & Hano Roa, M. del C. (2009). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (7a ed). McGraw-Hill/Interamericana.

Darricades, M. y Fernández Massi, M. (2021). La organización del tiempo de trabajo de les trabajadores de plataformas. Fundación Friedrich Ebert. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.6133/pm.6133.pdf

Dolan, S. L. (Ed.). (2007). La gestión de los recursos humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación (3. ed). McGraw-Hill.

Fernández, T. (2021) Tiempos Modernos: Taylorismo, Fordismo y Toyotismo. Trabajo final de práctica profesional. Licenciatura en Administración y Gestión empresarial. Escuela de Economía y Negocios, Universidad Nacional de San Martín.

Ferrer, T. (2021). Las plataformas y la nueva precariedad. Política y cultura n° 56, 87–104.

González, A. (2021). Identidad, organización y acción colectiva El caso de los trabajadores de delivery en Uruguay. Tesis Licenciatura en Sociología. FCS, UDELAR. Montevideo, Uruguay.

Isorni, M. E. (2011). Los conceptos de hombre y trabajo en Karl Marx y Jean Paul Sartre. Recuperado de: http://fhu.unse.edu.ar/carreras/rcifra/emiliaisorni.pdf.

Kilksberg, B. (1978). El pensamiento organizativo del taylorismo a la teoría de la organización. Estrategias modernas en administración: Relaciones humanas y teoría de la organización (3era ed.). PAIDOS.

López, N. (2021) Entre la autonomía y la desposesión. El trabajo en plataformas digitales de reparto en Uruguay entre 2018 y 2021. Tesis Licenciatura en Trabajo Social. FCS, UDELAR. Montevideo, Uruguay.

Marrero, N. (2021). Uberización del trabajo. La era de la precarización digital en el capitalismo de plataforma. *Cuadernos abiertos de crítica y coproducción nº4.* https://udelar.edu.uy/portal/wp-content/uploads/sites/48/2021/08/Uberizacion-N.-Marrero.pdf

Marrero, N., González, A., Leguisamo, P., López, N. (2023) Emprendedores Ya! Capitalismo de plataformas en Uruguay. Ediciones del berretín. GUSSI. Montevideo, Uruguay.

Márquez, C., Escoto, A., Gonsales, M., & Mariatti, A. (2022). Mexico City, Montevideo, and Sao Paulo: Collective action by delivery platform workers in three different scenarios. Journal of Labor and Society, 25(1), 1-32. https://doi.org/10.1163/24714607-bja10058

Martínez, M. (2021) Proceso de trabajo y condiciones laborales de las plataformas de reparto en Montevideo. Monografía Final de Grado. FCS, Udelar. Montevideo, Uruguay.

Mayo, E. (1972). Problemas humanos de una civilización industrial (2da ed.). Nueva Visión.

MTSS. (2020). Estado de situación Repartidores a febrero 2020. Mejorar la calidad del empleo y las condiciones de trabajo de los repartidores en Uruguay. URL: https://www.gub.uy/ministerio-trabajo-seguridad-social/sites/ministerio-trabajo-seguridad-social/files/documentos/noticias/Estado%20de%20situaci%C3%B3n%20Repartidores%20a%20Febrero%202020.pdf

MTSS (septiembre 29, 2022) Proyecto de ley T/314. Proyecto de ley que refiere a la tutela del trabajo desarrollado mediante plataformas digitales que organizan los servicios de entrega de bienes o transporte urbano y oneroso de pasajeros. https://medios.presidencia.gub.uy/legal/2022/proyectos/09/mtss_314.pdf

Novick, M. (2000). La transformación de la organización de trabajo. En Tratado latinoamericano de sociología del trabajo. (1era ed., pp. 123-144). FLACSO-MX.

Pinto, G. A. (2013). A organização do trabalho no século XX: Taylorismo, fordismo e toyotismo (3a Edição). Expressão Popular.

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.

Srnicek, N. (2018). Capitalismo de plataformas (1ª ed). Caja Negra.

Supervielle, M., Marrero, N. (2021) Los trabajadores de las aplicaciones: ¿trabajadores subordinados o trabajadores independientes? Revista Derecho Laboral n° 282 de la Facultad de Derecho, Universidad de la República. Montevideo, Uruguay.

Supervielle, M., & Quiñones, M. (2000). La instalación de la flexibilidad en Uruguay. Estudios Sociológicos, XVIII (3), 581-615.

Tu Índice para una Vida Mejor. (s. f.). Recuperado 10 de abril de 2024, de https://www.oecdbetterlifeindex.org/es/topics/work-life-balance-es/

Vallejo, A. (2018) Abriendo la caja negra: el análisis cualitativo en Estrategia de Investigación en las Ciencias Sociales fundamentos para la elaboración de un trabajo de fin de Grado o un trabajo de fin de Máster. Universidad de Málaga. Capítulo 14.

Weller, J. (2007). La flexibilidad del mercado de trabajo en América Latina y el Caribe. Aspectos del debate, alguna evidencia y políticas. www.cepal.org/publicaciones

Zanotti, JM., Venturini, T. (2020) Precarización laboral en plataformas: Consecuencias y afectaciones para el trabajo periodístico en Otras plataformas: Tramas de una convergencia periférica en sectores populares, comunitarios, cooperativos y alternativos. (1a ed.). Largo editora.