



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY



Ciencias
Sociales

Universidad de la República
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento en Sociología

Tesis para obtener el título de Magíster en Sociología

**Tensiones entre consentimiento y resistencia. El trabajo de reparto por
plataformas digitales en Uruguay. 2019-2023**

Autora: Lic. Camila Cutro Dumas
Tutor: Dr. Francisco Eduardo Pucci Garmendía
Co-tutora: Dra. Marina Valeria Falvo (UNC, Arg.)

2024

Montevideo, Uruguay

Resumen

En esta investigación se analizan las dinámicas laborales en el trabajo de reparto tomando como caso de estudio la empresa PedidosYa. Se destaca cómo esta empresa representa un ejemplo paradigmático del capitalismo de plataformas. La externalización del trabajo, la flexibilización laboral y el control de datos constituyen los pilares de la nueva forma de acumulación en la era digital, donde el control sobre el trabajo se ejerce a través de tecnologías digitales, transformando el acceso y la organización del trabajo, mientras los datos y la conectividad se convierten en nuevos bienes de valor central.

El objetivo es comprender el impacto de esta organización laboral, caracterizada por la flexibilización extrema y la desregulación, en la subjetividad de quienes trabajan. Se enfoca en las tensiones entre consentimiento y resistencia dentro del proceso laboral utilizando una metodología cualitativa, mediante la recolección de datos a través de entrevistas en profundidad con trabajadores, trabajadoras y referentes sindicales, y el análisis de notas de prensa sobre la conflictividad laboral.

Se destaca un eje clave que es la emergencia de un “mercado informal” de cuentas dentro de PedidosYa, que refleja un nivel extremo de precarización y flexibilidad laboral. Este mercado, operado por los propios trabajadores y trabajadoras, introduce nuevas formas de explotación y resistencia, particularmente para las y los migrantes, quienes recurren a estrategias de alquiler o venta de cuentas para sobrevivir en el entorno laboral precario.

Se examina el sistema de ranking algorítmico, que actúa como un mecanismo de control productivo automatizado, gestionando el rendimiento y definiendo las oportunidades laborales e ingresos. El estudio también aborda las estrategias de autogestión, tanto colectivas como individuales, en el trabajo autónomo. Estas estrategias, aunque aparentemente brindan autonomía, en realidad profundizan la autoexplotación y la precariedad, reproduciendo las lógicas de control capitalista. La internalización de estas lógicas por parte de los trabajadores refleja su subordinación a un sistema que intensifica la explotación.

Finalmente, el estudio aborda las formas de resistencia y organización sindical en este contexto de precarización. Se examinan las limitaciones y tensiones de los sindicatos como Sinurep y UTP, que enfrentan dificultades para movilizar a los trabajadores debido a la dispersión geográfica, la alta rotación y la fragmentación de identidades laborales. A su vez, se identifican experiencias de autoorganización, que emergen como alternativas de resistencia y nuevas subjetividades políticas. El análisis sugiere que a pesar de las estrategias de control y fragmentación impulsadas por las plataformas digitales, se desarrollan formas significativas de resistencia, tanto individual como colectiva. Estas resistencias, aunque muchas veces informales y atomizadas, contribuyen a la emergencia de nuevas formas de identidad laboral que desafían los límites impuestos por las dinámicas de trabajo en plataformas.

Abstract

In this research, labor dynamics in delivery work are analyzed, using PedidosYa as a case study. The company is highlighted as a paradigmatic example of platform capitalism. Outsourced labor, labor flexibilization, and data management are the pillars of a new form of accumulation in the digital era, where control over work is exercised through digital technologies, transforming access to and organization of work, while data and connectivity become central assets of value.

The objective is to understand the impact of this labor organization, characterized by extreme flexibilization and deregulation, on the subjectivity of those who work. The focus is on the conflict between consent and resistance within the labor process, using a qualitative methodology that collects data through in-depth interviews with workers and union leaders, as well as an analysis of press reports on labor conflicts.

A key focus is the emergence of an "informal market" for accounts within PedidosYa, reflecting an extreme level of precarization and labor flexibility. This market, operated by the workers themselves, introduces new forms of exploitation and resistance, particularly for migrants, who resort to strategies of renting or selling accounts to survive in the precarious labor environment.

The study examines the algorithmic ranking system, which acts as an automated productive control mechanism, managing performance and defining labor opportunities and income. It also addresses the self-management strategies, both collective and individual, within autonomous work. These strategies, while seemingly providing autonomy, in reality, deepen self-exploitation and precarization, reproducing capitalist control logics. Workers' internalization of these logics reflects their subordination to a system that intensifies exploitation.

Finally, the study explores forms of resistance and union organization in this context of precarization. The limitations and tensions of unions such as Sinurep and UTP are examined, which face difficulties in mobilizing workers due to geographic dispersion, high turnover, and fragmented labor identities. At the same time, experiences of self-organization are identified, emerging as alternatives of resistance and new political subjectivities. The analysis suggests that despite the control and fragmentation strategies driven by digital platforms, significant forms of resistance, both individual and collective, are developing. These resistances, although often informal and atomized, contribute to the emergence of new forms of labor identity that challenge the limits imposed by platform work dynamics.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a la Universidad de la República por permitirme acceder a una educación gratuita y de calidad. También extendo mi gratitud a la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) por financiar esta investigación, así como al programa de Iniciación a la Investigación de la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC, Udelar). Estas oportunidades, apoyos y recursos son indispensables para realizar un trabajo de investigación comprometido.

Esta investigación no habría sido posible sin el apoyo y el tiempo brindado por los repartidores y repartidoras, quienes me dedicaron horas y horas de entrevistas. Agradezco sinceramente su disposición para colaborar y participar en esta investigación, y espero haber logrado reflejar adecuadamente lo que me fue compartido.

Agradezco con afecto a mi tutor, Francisco Pucci, y a mi cotutora, Marina Falvo, quienes me acompañaron durante todo este trayecto, señalando aspectos relevantes para mejorar la calidad del trabajo y enseñándome a ser una investigadora más crítica y atenta. En particular, quiero agradecer a Francisco por impulsar y liderar el proyecto I+D "La construcción de identidades laborales en el trabajo no clásico", apoyado por la CSIC, que permitió profundizar en varios temas de esta investigación e incorporar nuevos conocimientos sobre otros sectores laborales en Uruguay.

Aunque el proceso de realizar una tesis suele ser solitario, mucho de lo que se refleja en este trabajo es fruto de perspectivas y formas de mirar la realidad construidas colectivamente desde diversas disciplinas. Aquí debo agradecer especialmente a los espacios colectivos que han contribuido a mi formación profesional y personal. Primero, al Observatorio de Conflictos Laborales de Córdoba (OCLC, Argentina), donde participo desde 2017. En este ámbito aprendí a conocer, problematizar y estudiar la conflictividad laboral, no solo desde una perspectiva académica, sino también explorando las realidades concretas de algunos sectores de trabajo, con un fuerte enfoque extensionista. Segundo, extendo mi agradecimiento al Colectivo Habitadas de Uruguay, con quienes aprendo constantemente a ejercer el trabajo interdisciplinario y a mirar críticamente la realidad, destacando los problemas de desigualdad de género en los territorios desde diversas perspectivas feministas.

Como extranjera, mi paso por la Maestría en Sociología me permitió consolidar numerosos aprendizajes, no solo en términos de contenidos, sino en todo lo que implica conocer y ser parte de una nueva comunidad educativa. En este sentido, quiero agradecer a Catalina y a Macarena, amigas que este trayecto me dejó.

Agradezco profundamente a mi mamá y a mi familia en Argentina, así como a mi familia construida por elección en Uruguay. Ellas y ellos, junto a mis amigas de allá y de acá, son la red que me sostiene en periodos de agotamiento, estrés y frustración, y con quienes también comparto la alegría, la satisfacción y la curiosidad que genera investigar. Agradezco especialmente a Ernesto, quien más me ha acompañado, por ser fuente de cariño y por el tiempo destinado a cuidarnos a mí y a nuestra casa. Esta tesis es producto de todos estos elementos convergiendo, y aunque no podría haberlo logrado sin mi tenacidad y compromiso con la realidad social, también quiero agradecerme a mí misma por todo lo que he alcanzado.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	III
AGRADECIMIENTOS.....	V
INTRODUCCIÓN	6
ANTECEDENTES Y ESTADO DE LA CUESTIÓN. LAS PLATAFORMAS DE TRABAJO Y SUS CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA DEL TRABAJO	9
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN TIEMPOS DE ALGORITMOS	12
MOVILIZACIÓN LABORAL DE REPARTIDORES EN AMÉRICA LATINA Y OTRAS REGIONES	14
EL DEBATE SUBORDINACIÓN-AUTONOMÍA	18
ORIENTACIÓN DE LA LECTURA	19
CAPÍTULO 1.....	21
MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	21
1. EL LUGAR DE LAS PLATAFORMAS EN LA ESTRUCTURA DEL CAPITAL Y LAS TRANSFORMACIONES EN EL TRABAJO CONTEMPORÁNEO.....	21
2. EL SUJETO Y LA PRODUCCIÓN DE SUBJETIVIDAD	25
3. CONFIGURACIONES SOCIOTÉCNICAS Y SUBJETIVAS EN EL TRABAJO NO CLÁSICO.....	26
4. RED DE DISPOSITIVOS DE SUJECCIÓN	31
4.1 La producción de consentimiento.....	34
5. SUBJETIVACIÓN COLECTIVA Y RESISTENCIA.....	37
5.1 Observar la conflictividad laboral.....	39
CAPÍTULO 2.....	41
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	41
1. PRECISIONES EPISTEMOLÓGICAS Y METODOLÓGICAS PREVIAS	41
2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42
3. FUENTES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE DATOS	44
CAPÍTULO 3.....	48
TRANSFORMACIONES DEL TRABAJO Y DEL CAPITAL EN EL CAPITALISMO DE PLATAFORMAS.....	48
1. SUBSUNCIÓN DEL TRABAJO (INMATERIAL) AL CAPITAL	48
2. EL NACIMIENTO DE LOS UNICORNIOS: UN ARQUETIPO DE LA REPRODUCCIÓN DEL CAPITALISMO CONTEMPORÁNEO.....	52

2.1 UNA CARTOGRAFÍA DE LA PLATAFORMA PEDIDOSYA.....	54
2.1.1 El comienzo: intermediación en la circulación de mercancías	56
2.1.2 Creación de la plataforma y del servicio de logística	57
2.1.3 Expansión hacia otros servicios de plataformas	58
2.1.4 Tercerizaciones.....	60
CAPÍTULO 4.....	63
DISPOSITIVOS DE SUJECCIÓN EN LA PLATAFORMA PEDIDOSYA. DISCIPLINAMIENTO Y	
CONSTRUCCIÓN DE IDENTIDADES LABORALES AMPLIADAS	63
I. ADHESIÓN A LA PLATAFORMA DE DELIVERY DE PEDIDOSYA.....	64
1. SUBCONTRATACIÓN Estricta: “SOY ESO, UN JORNALERO NORMAL”	64
1.1 LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DEL MODELO DE SUBCONTRATACIÓN Estricta.....	65
1.1.1 Forma de ingreso	65
1.1.2 Jornada de trabajo	66
1.1.3 Salario	67
1.2 CRÓNICA DE UNA MUERTE ANUNCIADA: FIN DEL MODELO DE SUBCONTRATACIÓN Estricta	69
2. CONTRATACIÓN DE AUTÓNOMOS: PRESTAR SERVICIO A LA APP	70
2.1 REQUISITOS NECESARIOS PARA TRABAJAR PRESTANDO SERVICIO EN PEDIDOSYA	71
2.1.1 Mantenimiento de la empresa y puesto en la app.....	73
2.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE REPARTO MEDIANTE UNIPERSONALES.....	75
2.2.1 El ranking: “tenemos el jefe pero oculto, el yugo oculto”	75
2.2.2 Planificación de la semana de trabajo: tomar turnos.....	81
2.2.3 Forma de pago	83
3. MERCADO INFORMAL DE CUENTAS	86
3.1 EXPERIENCIAS DE INFORMALIDAD	88
3.1.1 De la demanda de cuentas.....	88
3.1.2 De la oferta de cuentas	93
3.1.3 Otros acuerdos entre trabajadores para trabajar cuentas no propias	95
II. EL JUEGO DENTRO DEL PROCESO PRODUCTIVO	96
1. LAS TAREAS DEL PROCESO PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE PEDIDOSYA	96
2. AUTOGESTIÓN DEL RENDIMIENTO	99
2.1 Las trayectorias de trabajo de migrantes	100
3. GERENCIAMIENTO ALGORÍTMICO Y EL ROL DE LA SUPERVISIÓN COMO COOPERACIÓN AL PROCESO DE	
TRABAJO	105
3.1 Control por rastreo.....	106
3.2 El rol de la supervisión	107
3.2 Los tickets: automatización y centralización de la asistencia a las tareas del reparto	114
CONCLUSIONES CAPÍTULO 4.....	116

CAPÍTULO 5.....	118
ORGANIZACIÓN COLECTIVA Y MOVILIZACIÓN LABORAL EN EL ENTORNO DEL TRABAJO DE REPARTO EN LA PLATAFORMA PEDIDOSYA.....	118
1. LA ORGANIZACIÓN SINDICAL.....	119
1.1 SINDICATO DE REPARTO Y CADETERÍA: LA EXPERIENCIA DE SINUREP	119
1.2 SINDICATO DE PLATAFORMAS: LA EXPERIENCIA DE UTP	121
2. LA ORGANIZACIÓN NO INSTITUCIONALIZADA DE LA RESISTENCIA.....	125
3. MOVILIZACIÓN LABORAL Y RESISTENCIA EN EL SECTOR DE REPARTO EN URUGUAY DURANTE 2019 Y 2023.....	128
3.1 ESTRATEGIA Y HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD LABORAL	128
3.2 LAS PRIMERAS PROTESTAS: “LOS DEPENDIENTES” A TRAVÉS DE SINUREP.....	131
3.2.1 Protesta en oposición al proceso de trabajo: la experiencia en Punta del Este	131
3.2.2 Despidos encubiertos y la crisis sanitaria como argumento	133
3.3 CONFLICTO LEGAL CONTRA GLOVO POR EL RECONOCIMIENTO DE SUBORDINACIÓN DEL TRABAJO	135
3.4 LA CONFLICTIVIDAD “NO DIRIGIDA”	137
3.4.1 Conflicto por Pago Justo	138
3.4.2 Conflictos por ingreso, mejores condiciones y políticas públicas en Maldonado	142
3.5 GIROS EN LA CONFLICTIVIDAD DESDE EL SINUREP	144
3.6 MOVILIZACIONES EN PAYSANDÚ	145
3.7 LAS RESISTENCIAS INDIVIDUALES.....	146
CONCLUSIONES CAPÍTULO 5.....	149
CONCLUSIONES	152
BIBLIOGRAFIA	159
APÉNDICE METODOLÓGICO.....	171
1. PAUTA DE ENTREVISTA	171
2. PAUTA DE OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE	172
3. SISTEMATIZACIÓN DE DATOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS	173
4. RED DE CÓDIGOS	174
5. MUESTRA DE NOTAS DE PRENSA	175
6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD LABORAL EN EL SECTOR DE REPARTO DE PLATAFORMAS DIGITALES.....	176

(Coro, tono entusiasmado)	<i>Ay, qué lindo es Uruguay, no me puedo quejar Ya conseguí trabajo y lo tengo que cuidar. Vamos a entregar, empiecen a llamar Recibo los pedidos solo por el celular.</i>
(Coro, con tono alegre y enérgico)	<i>Me suena, estoy entusiasmado, ya me largo pa' la calle No me ponen en caja, pero eso es un detalle.</i>
(Coro, con tono más serio, pausado y algo confuso)	<i>Algunos me contaron de algo que se llama Asse y no sé cómo se hace Me piden que compre la mochila que yo mismo llevo al hombro Pero no puedo todavía, yo no cobro. Para poder pagarla, tengo que hacer un pedido ¡Adelantame el despido!</i>
(Solista, tono de burla)	
(Coro, con desesperación humorística)	
(Solista, en tono jocoso)	
(Coro, lamentándose con resignación)	<i>La entrega, en Parque Rodó, Pocitos y Punta Carretas Como queda cerca, no me dieron bicicleta Dijeron de la empresa que me calle y caminara ¡Si caminé de Caracas!</i>
(Solista, con tono sarcástico)	
(Coro, gritando con énfasis)	
(Coro, con tono resignado)	<i>Ay, esto es lo que hay, para trabajar... Y hoy soy un esclavo de la modernidad. Se enteran qué camino hago y cuando subo una escalera Si cruzo mal la calle o me siento en la vereda. [...]</i>
(Coro, de forma acelerada)	
(Coro, con tono burlón, casi como confesando)	<i>Me altera... Ser burro de carga de la fucking nueva era Ya tengo hasta hernia de disco y la columna está deshecha Yo mismo me atiendo y me autodiagnostico ¡Si soy doctor grado 5!</i>
(Solista con ironía)	
(Coro, con tono de desánimo)	<i>Se agenda en dos aplicaciones porque no le dan las cuentas. Siempre está cansado y habla con la lengua afuera. Es el multiempleo que acá vemos a la vista ¡Reparte y es malabarista!</i>
(Solista, con falsa alegría)	<i>Con buena onda, voy entregando los pedidos que levante, Hacer propina en el trabajo es importante. En vez de plata, te agradecen con estrellas... ¡Y yo no vivo de ellas!</i>
(Coro, interrumpiendo, irónico)	
(Coro, con tono crítico)	<i>Dale... está llegando... El progreso va cambiando... Igual que los cajeros a mí me están exportando. Dale... Hay que juntarnos, por nuestros reclamos... Y cuando protestamos de la aplicación nos bloquearon.</i>
(Solista, resignado)	
(Solista y Coro, con tono de protesta)	

Murga La Gran Muñeca (2019, 18:25 - 20:50)¹

¹ 9na Etapa - La Gran Muñeca - Primera Rueda: <https://www.youtube.com/watch?v=GNpHG2JFS6w&t=1258s>

Introducción

El trabajo a través de plataformas digitales se encuentra en el centro de numerosos debates que convocan a las ciencias sociales, en especial a la sociología del trabajo, a proyectar discusiones pertinentes atravesadas por diversas dimensiones que intervienen en la realidad social vinculada al trabajo. Esto es central porque son las plataformas digitales las que, entre otros fenómenos, irrumpen en el mundo laboral generando múltiples transformaciones.

La forma de relación laboral que promueven las plataformas digitales pone en tensión las categorías clásicas del trabajo, dificultando su abordaje conceptual. Una característica de estas empresas es expandir los límites de la flexibilidad laboral, eludiendo la lógica tradicional del trabajo asalariado y fortaleciendo el vínculo laboral a través de diversas formas de tercerización. Esto se refleja en la falta de cobertura de algunas garantías laborales básicas y en la introducción de nuevos mecanismos de control del trabajo. Además, muchas de estas empresas de servicios, como las de transporte de pasajeros o reparto de bienes, evaden la responsabilidad de invertir en los costos fijos necesarios para ejecutar el trabajo, trasladando a trabajadores y trabajadoras la responsabilidad de poseer los medios necesarios para trabajar.

En este contexto, se vuelve hegemónica la narrativa empresarial que sugiere que las trabajadoras y los trabajadores son emprendedores, empresarios de sí mismos o autónomos. Sin embargo, al analizar las características del proceso de trabajo (cómo se ejecuta, los medios utilizados, los ritmos, el control, la organización, etc.), se destaca un tipo de subordinación encubierta (Abílio, 2019), donde las libertades aparentemente promovidas por este modelo de trabajo se encuentran limitadas por diversos factores. Conocer las características del proceso de trabajo en el reparto a través de plataformas digitales fue una de las principales inquietudes de esta investigación, partiendo del supuesto de que existen diferencias clave respecto al reparto tradicional, es decir, aquel en el que no interviene la intermediación tecnológica de las plataformas.

Esta intermediación tecnológica afecta múltiples aspectos de la dinámica laboral: conecta la demanda con la oferta de trabajo, organiza el trabajo, controla y supervisa el proceso, califica el servicio, entre otros. Además, genera un flujo de datos indefinido que sirve de base para continuar transformando y optimizando el modelo de negocios (Srnicsek, 2018). Se trata, entonces, de comprender el papel de los algoritmos en el trabajo. Existe un amplio consenso en la literatura reciente sobre este tema en cuanto al rol omnipresente que los algoritmos cumplen en diversas dimensiones de la dinámica laboral. Esto no solo se debe a su intervención en varios momentos del proceso, sino también porque son objeto de importantes controversias. Tanto los trabajadores y trabajadoras entrevistados en este estudio, como especialistas en la temática, destacan la falta de transparencia en el funcionamiento de los algoritmos,

lo que abre un debate público sobre la necesidad de democratizar los códigos algorítmicos que influyen en el trabajo.

En relación a lo anterior, las transformaciones que las plataformas digitales introducen en el mundo laboral promueven un debate político en torno a los vacíos legales que dificultan la adecuada adaptación de las normas vigentes y la necesidad de crear nuevos marcos regulatorios para los múltiples tipos de trabajos que se desarrollan a través de estas plataformas. En este sentido, recientemente en Uruguay fue aprobado en el plenario de la Cámara de Diputados un proyecto de ley que regula la actividad de las plataformas digitales, propuesto por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), con el apoyo exclusivo del oficialismo. Esta iniciativa, que aborda servicios de entrega y transporte mediante plataformas digitales, obtuvo media sanción para ser debatida en el Senado. Sin embargo, tanto la oposición como representantes de la Unión de PedidosYa (UTP) presentaron objeciones, argumentando que el proyecto no protege adecuadamente a quienes trabajan para las aplicaciones y aumenta su vulnerabilidad. Subrayan la necesidad de una regulación que promueva un mayor diálogo social y reconozca las desigualdades entre trabajadores y empresas.

En este contexto, es esencial generar conocimiento crítico sobre las formas actuales de acumulación capitalista, situadas en las realidades específicas en las que se desarrollan. Al igual que en otras partes del mundo, en Uruguay el modelo de negocios de las plataformas digitales ha traído consigo profundas modificaciones en la estructura laboral y, con ello, cambios culturales significativos. No se trata únicamente de cambios en la organización, gestión y control del trabajo, aunque estas dimensiones sean fundamentales, sino también de la transformación en la composición de determinados colectivos laborales y, por ende, de las implicaciones que dichas transformaciones tienen en la formación de identidades colectivas y en la subjetivación de los trabajadores y trabajadoras.

Esta perspectiva, que guía nuestra investigación, exige incorporar la dimensión subjetiva a los aspectos objetivos y materiales del trabajo. Es fundamental comprender estos elementos de forma interrelacionada dentro de la realidad social, para poder prestar especial atención a las dinámicas de poder articuladas en contextos históricos y sociales específicos. Por ello, estudiar las transformaciones que las plataformas imponen al trabajo y a la realidad social implica, desde nuestra perspectiva, un compromiso con los colectivos laborales y con los factores sociales que condicionan estas transformaciones. En este sentido, es fundamental considerar la participación de personas migrantes en las relaciones laborales que se establecen. No se trata solo de un dato cuantitativo, sino de la necesidad de comprender las transformaciones subjetivas y las diversas formas de subjetivación. Analizar las dinámicas laborales de la población migrante en el mundo de las plataformas permite observar los factores extralaborales que agravan las situaciones de precarización. Las transformaciones en el mundo laboral contemporáneo generan nuevas experiencias relacionadas con las acciones colectivas de los

trabajadores y trabajadoras. En este sentido, el movimiento sindical enfrenta nuevos desafíos para incluir las demandas de quienes se desempeñan en trabajos de plataformas digitales. Conocer la integración de los colectivos migrantes en la sociedad uruguaya ofrece una oportunidad para reflexionar sobre los conflictos que podrían surgir en la organización sindical.

Es evidente que la selección de un tema de investigación implica un recorte de la realidad social, y que este está condicionado por la experiencia personal de quien investiga. Por más esfuerzos de objetivación que se hagan, la mirada sociológica no puede ser aplicada de manera acrítica ni excluir las implicancias que el objeto de estudio tiene en la trayectoria personal de quien realizó la investigación, quien migró a Uruguay en 2019, al igual que muchos de los entrevistados. Este aspecto no es anecdótico, sino que implica un proceso autorreflexivo que permitió, por un lado, generar un tipo de empatía particular durante el trabajo de campo y, por otro, escribir este trabajo desde un conocimiento situado, explorando las experiencias personales del desarraigo y las dificultades del cambio cultural. Este conocimiento situado revela, a menudo, aspectos inimaginables. Por ello, partimos del supuesto de que nadie conoce mejor el trabajo en plataformas digitales que los propios trabajadores y trabajadoras. Sus experiencias son clave para comprender las tensiones entre el consentimiento y la resistencia como formas de manifestación de la subjetivación, tanto en términos de control (Burawoy, 1989; Zangaro, 2012).

Este estudio, que analiza de manera dialéctica el consentimiento y la resistencia en el trabajo de plataformas digitales, no comenzó con la selección de este tema como objeto de investigación. El aspecto situado de quien realizó la investigación también es decisivo aquí. No se trata solo de un recorte de la realidad para la investigación científica, sino de una trayectoria formativa en Argentina que expone formas específicas de concebir la realidad y de formular investigaciones desde perspectivas sociológicas e interdisciplinarias. Varias de estas perspectivas se aplicaron en un estudio anterior sobre la subjetividad, las relaciones laborales y las tensiones entre disciplinamiento y subjetivación política en una fábrica de aviones en Argentina. Esta investigación permitió comprender en profundidad el trabajo industrial y las relaciones entre el Estado y una empresa estratégica, revelando la politicidad en el interior de la fábrica y los elementos que influyen en las prácticas sindicales. Así, algunas de las líneas que guiaron la investigación sobre la fábrica están presentes en esta propuesta, aunque de manera más compleja, porque no solo las plataformas complican el estudio del trabajo, sino también porque implicó el desafío de comprender las especificidades de la realidad uruguaya, especialmente en lo relativo a la acción colectiva y la conflictividad laboral.

Pensar y preguntarnos sobre el trabajo y las personas que trabajan en empleos "no clásicos" (De la Garza, 2011), aquellos que se desarrollan de manera atípica en el capitalismo global, implica recurrir a un amplio abanico de herramientas conceptuales y corrientes sociológicas y filosóficas que nos

permiten reflexionar sobre cómo se desarrolla la relación entre capital y trabajo, y la interacción de los trabajadores con la tecnología, considerando sus consecuencias en la organización del trabajo y las formas posibles de acción colectiva. Es tarea de la sociología del trabajo problematizar las transformaciones actuales en la relación capital-trabajo, abogando por una perspectiva crítica que, más que buscar respuestas, genere preguntas para producir conocimiento informado que contribuya a una comprensión más profunda y a una acción más eficaz. En consonancia con ello, esta investigación apuesta a generar un antecedente sobre las dinámicas de la acción colectiva y su manifestación en la conflictividad laboral, ya que existe una vacancia de antecedentes sobre estas temáticas.

El objetivo central de la investigación consiste en comprender cómo se desarrollan los dispositivos de sujeción en los procesos de trabajo y las prácticas de subjetivación de los trabajadores y trabajadoras de reparto de aplicaciones digitales en Uruguay, durante el período 2019-2023. A partir de esto, se desprenden tres objetivos específicos: a) identificar los dispositivos de sujeción tendientes al consentimiento en el proceso de trabajo; b) describir las prácticas de subjetivación de acuerdo a las modalidades de organización y grados de aceptación o rechazo a lo instituido que se expresan en el conflicto laboral; y c) interpretar las intersecciones entre prácticas de subjetivación y dispositivos de sujeción, en particular, en prácticas de acción colectiva.

Antecedentes y estado de la cuestión. Las plataformas de trabajo y sus cambios en la estructura del trabajo

Existe una vasta literatura en los últimos años que enfatiza las transformaciones del mundo del trabajo asociadas al uso de tecnologías de la información. Los antecedentes teórico-metodológicos y específicos permiten resaltar la relevancia de nuestra investigación, para lo cual tomamos en cuenta investigaciones desarrolladas desde el año 2015 en adelante. Es a partir de este año que el trabajo mediado por plataformas comienza a tomar protagonismo en América Latina y se convierte en tema central de investigaciones desde distintos campos disciplinares. Nos centraremos en los estudios que son de utilidad para un análisis desde la sociología del trabajo y las relaciones laborales, principalmente los que se sitúan en la realidad del contexto latinoamericano.

Según las diferentes propuestas analíticas, los conceptos como “uberización del trabajo”, “plataformización del trabajo” y “economía de plataformas” permiten dar cuenta de los procesos de transformación que atraviesa el trabajo en el siglo XXI a partir del desembarco de las plataformas como modelo de negocio. La uberización del trabajo (Antunes, 2018; Abílio 2019; Antunes y Filgueiras, 2020) refiere a los nuevos modelos de trabajo que se desarrollaron a partir del modelo de negocios que

implementó Uber. Con ello, surge una masa de emprendedores que actúa sobre la demanda de trabajo a través de la adhesión a una plataforma de trabajo. De esta manera, se produce una relación entre el cliente, es decir, aquellas personas usuarias de la aplicación con empresas vendedoras (dentro de todo el ciclo de la producción de bienes y servicios) que es mediada por distintos algoritmos y que hacen posible la ejecución del trabajo.

Silva Franco y da Silva Ferraz (2019) plantean que la uberización del trabajo representa un modo específico de acumulación capitalista al generar nuevas formas de mediar la subsunción del trabajo, ya que en los procesos de trabajo, los costos de producción necesarios y los elementos físicos para desarrollar la actividad productiva son transferidos a los trabajadores y trabajadoras y se constituye en parte del valor de la reproducción de la fuerza de trabajo.

La conceptualización de uberización del trabajo introduce el análisis de formas de ser del trabajo que se replica en las plataformas digitales, en las cuales las relaciones de trabajo son más individualizadas y se presentan como prestación de servicios (Abílio, 2019). Esta idea es problematizada por Abílio, Amorim y Grohmann (2021) al incorporar una perspectiva decolonial desde el sur global en la que plantea que la “plataformización del trabajo” oculta la subordinación del trabajo a partir de la categoría “emprendedor” la cual postula una (falsa) autonomía del trabajo. Estos autores, adhiriendo a la definición de uberización del trabajo, asumen que esta forma parte de un proceso que en sí mismo es más amplio y que trasciende a las plataformas digitales de trabajo, ligado a procesos históricos de informalidad del trabajo a demanda (Abílio, 2021). En síntesis, la noción de “uberización del trabajo” es más abarcativa para un análisis del proceso de transformación del trabajo que la referencia de “trabajo en plataformas digitales”.

Desde otro enfoque, la acepción “economía de plataformas” (*platform economy*) (De Stefano, 2016; Bensusán 2016, 2020; Neffa, 2020) da cuenta de los diversos tipos de actividades que se realizan a través del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en parte por ofrecer la posibilidad de realizar el trabajo a distancia. Dentro de este paraguas se enfatiza en diferentes formas de clasificar el trabajo: 1) *Gig economy*: pequeños trabajos por un periodo acotado de tiempo; para su desarrollo no es necesaria la mediación formal entre trabajadores y empresas y el mismo se puede realizar en y para cualquier espacio geográfico 2) *Crowdwork*: trabajo colaborativo, digital o realizado en línea. 3) *Work-on-demand vía apps*: trabajos para los cuales se utiliza una plataforma en la que se reúne la oferta y la demanda. De Stefano (2016) introduce el análisis de la relación entre trabajo y territorialidad, lo cual permite habilitar la discusión sobre las múltiples formas de relación laboral posibles. En el trabajo en línea no se establece una localización fija preestablecida para su realización; por el contrario, el trabajo *just-in-time* característico del trabajo a demanda, requiere una determinada localización para que sea concluido.

Desde un enfoque similar, la OIT (2019) centrada en poder dar cuenta de los desafíos en los que se encuentra el mundo a causa del desempleo y los niveles de informalidad del trabajo, analiza el impacto de la tecnología como incentivo para la creación de nuevos puestos de trabajo. En este sentido, es relevante destacar que dicho informe se centró en caracterizar al trabajo según dos grandes tipos de plataformas digitales. Por un lado, las plataformas *web* (freelance, de micro tareas o creativas basadas en concursos) y por otro, las que se establecen a partir de la ubicación (alojamiento, transporte, entregas, servicios para el hogar o micro tareas locales). Si bien las referencias establecidas por organismos internacionales, como la OIT en este caso, son útiles para identificar el contexto de las discusiones sobre el trabajo en plataformas, la limitación de este tipo de antecedentes radica en la perspectiva global y generalizada que adquieren sus clasificaciones, en el énfasis puesto en la recopilación de datos cuantitativos y la falta de profundización en aspectos sociales y culturales que son de importancia para el análisis sociológico.

Dentro de la línea de estudios de la uberización del trabajo y de la economía de plataformas, en los últimos años se han desarrollado numerosos estudios específicos sobre éstas, que buscan dar cuenta de dichos cambios en la estructura social (Scribano, 2007). Parte de nuestros antecedentes teóricos-metodológicos están centrados en los estudios en plataformas de reparto.

Para Míguez y Diana Menéndez (2023) las ciudades latinoamericanas densamente pobladas son altamente deseadas por las plataformas de viajes compartidos y delivery debido al alto número de viajes e interacciones comerciales. Algunas plataformas surgieron entre 2009 y 2015, pero se volvieron relevantes en América Latina a partir de 2015, con empresas como PedidosYa y Rappi marcando hitos importantes. Este estudio se enmarca en las discusiones de capitalismo de plataformas y capitalismo cognitivo y a partir de una metodología cualitativa explora sobre el origen, expansión e impactos de las plataformas de viajes y de delivery en nuestro continente. Plantean que la homogeneización de las plataformas en América Latina está generando efectos significativos en el mercado laboral y en las condiciones de trabajo, con tendencias hacia el monopolio y una gestión del trabajo cada vez más estandarizada entre países y plataformas.

Otras investigaciones se centran en el estudio del perfil sociodemográfico de las y los trabajadores de plataformas de reparto². Para el caso de Uruguay, Marrero *et al.* (2024) indaga sobre cómo se configura el trabajo por plataformas. Entre sus objetivos, se propone dar cuenta del perfil de

² Para el caso de Argentina, ver Haidar (2021) donde se analizan los datos de la "Encuesta a trabajadoras y trabajadores de plataformas de reparto CABA 2020". Se toma en cuenta: la distribución de las y los trabajadores de plataformas de reparto por sexo, nacionalidad, nivel educativo y edad, su inserción en el trabajo de reparto según distintas plataformas, distinguiendo entre Rappi, Glovo, UberEats, PedidosYa y otras; la antigüedad en las plataformas de reparto y por último, se analizan datos estadísticos de los impactos del Aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) como medida preventiva a la pandemia mundial por coronavirus.

quienes trabajan en plataformas de reparto en Montevideo³. Los resultados que arrojan es que la fuerza laboral de repartidores es mayoritariamente masculina (89,2%), con un 40% de uruguayos y 60% de extranjeros, destacando cubanos (36,1%) y venezolanos (15,7%). La mayoría (40%) tiene entre 31 y 40 años, siendo mayoritariamente adultos y con educación superior (57%). Para el 85,5%, el trabajo en plataformas es su principal fuente de ingresos, llegando al 94,3% en jóvenes de Uruguay. El 84,3% tiene contrato como empresa unipersonal.

Ambos antecedentes son relevantes para nuestro objetivo de comprender cómo se desarrollan las formas de control dentro del trabajo en Uruguay, ya que proporciona un contexto amplio sobre la expansión y los impactos de las plataformas en la región. La tendencia hacia la homogeneización y el monopolio mencionada por Míguez y Menéndez (2023) sugiere una estandarización en la gestión del trabajo que podría influir en formas de coerción de los sujetos, como también en la activación de un tipo de agencia vinculada a la impugnación de las reglas. Los datos sociodemográficos nos ayudan a contextualizar los determinados elementos de la subjetividad de los trabajadores de reparto en Uruguay. La predominancia de trabajadores extranjeros y la alta dependencia económica de este trabajo sugieren una vulnerabilidad particular que podría influir en los grados de aceptación o rechazo a lo instituido, así como en su participación en acciones colectivas. Este perfil también puede ser útil para identificar dispositivos de sujeción específicos que buscan obtener su consentimiento en el proceso de trabajo.

Organización del trabajo en tiempos de algoritmos

Nuestro objeto de estudio, también definido como trabajo comandado por las plataformas (Palermo *et al*, 2020; Míguez, 2021) refiere a tareas ya existentes en el mundo laboral, como la de choferes o cadetería; sin embargo, lo que introducen las plataformas es una nueva forma de organización laboral.

Según la OIT (2021) las empresas de este tipo se reservan el control del proceso de intercambio comercial y del proceso de trabajo mediante la infraestructura digital. La lógica *just-in-time*⁴, fomenta el control algorítmico a partir del acceso a la ubicación o de los trayectos que realizan las personas. El modelo de plataformas se sofisticó mediante el aprendizaje de los algoritmos a través de la extracción y captura de datos (Míguez y Diana Menéndez, 2023).

³ Para ello se aplicó una encuesta compuesta por 86 casos para determinar el perfil sociodemográfico de la población (distribución por sexo, edad, nivel educativo, nacionalidad, antigüedad en la plataforma, entre otras). Aseguran que con dichos resultados, si bien no se logra una representatividad estadística, es posible afirmar una representatividad teórica.

⁴ Modelo de organización del trabajo que maximiza la eficiencia y la flexibilidad en la asignación de tareas y la utilización de la fuerza laboral mediante la asignación dinámica de tareas y el uso intensivo de tecnología. Si bien el modelo ofrece ventajas en términos de optimización de recursos y respuesta rápida a la demanda, también plantea desafíos significativos para los trabajadores en términos de estabilidad laboral, incertidumbre de ingresos y control algorítmico (De Stefano, 2016).

En la gestión de la mano de obra en las plataformas digitales, los trabajadores y trabajadoras son supervisadas mediante geolocalización y sistemas algorítmicos. Esto incluye a aquellos que operan en servicios de transporte de pasajeros y entrega de comida o productos, donde su ubicación y desempeño son monitoreados en tiempo real para optimizar la asignación de tareas y la eficiencia operativa. Las evaluaciones de desempeño, las implementaciones automáticas de decisiones, la aceptación o rechazo del trabajo, entre otras tantas acciones, están totalmente regidas y mediadas por algoritmos. Estos procedimientos son entendidos a partir del concepto de “gestión algorítmica” (Lee *et al.* 2015), lo cual supone un sistema de ajustes en el trabajo en el que los y las trabajadoras humanos se asignan, optimizan y evalúan mediante algoritmos y rastreo de datos. Estas lógicas remiten al encubrimiento de las relaciones de trabajo a través de una nueva forma de organización; el “gerenciamiento algorítmico” es un término que permite dar cuenta de este mapeo completo de todo el proceso de trabajo a través de las posibilidades que ofrece la tecnología y las TICs (Abílio, 2019).

Relacionado a lo anterior, existen estudios que señalan que los algoritmos cumplen el rol de “patrón” al ejercer el control sobre los trabajadores y los procesos (Bensusán 2017; Del Bono 2020; Scaserra 2019). Desde un punto de vista crítico, se plantea que los procedimientos codificados de los cuales los algoritmos son resultado, deben necesariamente ser desenmascarados, es decir, dar cuenta de las elecciones humanas e instituciones que están por detrás de dichos mecanismos aparentemente abstractos (Abílio, 2020a). Según Ferrer Ramírez (2021) “la nueva precariedad” es una condición laboral marcada por la inseguridad, la falta de beneficios y protección, y el control riguroso mediante tecnologías digitales, que crea un entorno de trabajo inestable y vulnerable para los trabajadores en la economía de plataformas.

Woodcock (2020) analiza cómo Deliveroo (plataforma de delivery presente en Europa) utiliza tecnologías algorítmicas para controlar y gestionar a sus trabajadores. Emplea el concepto de panóptico (cfr. Foucault), para describir cómo la vigilancia y el control se ejercen en este entorno laboral digital. Los algoritmos desempeñan un papel crucial en la evaluación y supervisión continua de los repartidores, lo que genera una ilusión de autonomía y control mientras que, en realidad, refuerza la explotación y la inseguridad laboral.

Estos antecedentes contribuyen a la comprensión de los mecanismos de sujeción y subjetivación en tanto las plataformas introducen una nueva forma de organización laboral que modifica profundamente tareas tradicionales como la de choferes o cadetes. Al mismo tiempo que incorpora un tipo de supervisión continua y optimización de tareas a través de algoritmos que influyen directamente en la subjetivación de los trabajadores y trabajadoras.

Movilización laboral de repartidores en América Latina y otras regiones

En el marco de la uberización del trabajo y del trabajo en la economía de plataformas, en los últimos años se ha desarrollado una línea de indagación acerca de los desafíos para la acción colectiva y la movilización laboral con propósitos de conocer sobre las configuraciones de la acción colectiva, resaltando, por un lado, los dilemas para la organización sindical y, por otro, sobre la conflictividad laboral de trabajadores y trabajadoras de reparto en aplicaciones. Veamos algunos antecedentes que abordan este tipo de análisis.

i) Abordaje de los desafíos para la acción colectiva y sindical de los colectivos de trabajo de plataformas.

Köhler (2020) analiza las relaciones laborales en la economía de plataformas y plantea que la estrategia del empleado (que traslada a los y las trabajadoras todos los riesgos y responsabilidades de la relación laboral) se convierte en un desafío clave para organizar y sindicalizar a las personas de estos sectores. Pese a que son escasos los convenios colectivos del sector de plataformas digitales, existe un número creciente de experiencias de lucha de las personas que participan en estos trabajos y un conjunto de acciones sindicales que apoyan la autoorganización. Sin embargo, la distancia cultural dificulta la afiliación y organización sindical formal, ya que quienes trabajan en las plataformas prefieren prácticas más informales y flexibles. Esto puede motivar a los sindicatos a agilizar sus estructuras y funcionamientos organizativos (Köhler, 2021).

Johnston y Land-Kazlauskas (2018) sostienen que las experiencias de organización son sumamente importantes en un contexto de gran transformación del mercado laboral, en el que algunos sectores presentan dificultades para la organización colectiva. Pese a los desafíos imperantes para la acción colectiva, la creación de jóvenes organizaciones sindicales para trabajadores y trabajadoras de empleos atípicos opera como herramienta de lucha para la defensa de derechos laborales.

Míguez y Diana Menéndez (2023) sostienen que la visibilidad juega un papel crucial en la organización colectiva de los trabajadores, y la diferenciación entre estos dos grupos puede influir en su capacidad para organizarse. A pesar de los desafíos, en algunos países de la región han surgido organizaciones sindicales que luchan por mejorar las condiciones laborales y enfrentar la precarización del trabajo en plataformas.

Específicamente las experiencias de colectivos del trabajo de reparto han mostrado acciones de resistencia y organización colectiva, como huelgas y la formación de sindicatos tanto en países del sur global como del norte global.

ii) Abordaje sobre la relación de las dimensiones de resistencias, conflictos, negociaciones y autoorganización que se desarrollan por parte de los trabajadores y trabajadoras de reparto en el marco de la uberización del trabajo y la economía de plataformas.

Diferentes estudios, que analizan casos situados en Argentina, registran la experiencia de la APP⁵, integrada por trabajadores de plataformas como Rappi, Uber y Glovo, como también de ATR⁶, RedApps⁷ y del Sitrarepa⁸, colectivos presentes principalmente en la capital del país y algunos con alianzas estratégicas con otros colectivos provinciales (Haidar 2020; Arias, Diana Menéndez y Haidar 2020; Negri, 2020; Madariaga *et al.* 2019; Perelman *et al.* 2020; Diana Menéndez, Haidar y Arias, 2023; Batistini, 2021). Algunos estudios del caso argentino abordan la relación entre uberización del trabajo y la conflictividad laboral en plataformas digitales. Kasparian y Súnico (2022) examinan el impacto en el conflicto social en Argentina durante los años 2016 y 2019, utilizando enfoques cuantitativos y cualitativos para comprender el proceso y sus actores. A partir de la delimitación de distintos actores, sistematizan las distintas demandas elaboradas por estos colectivos en dichas acciones colectivas. Asimismo, analizan las formas de la acción colectiva de los grupos y las cronologías contenciosas en torno a las aplicaciones de servicios. En una línea similar de indagación, Bachoer (2022) analiza la conflictividad laboral de trabajadores y trabajadoras de reparto en plataformas digitales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires entre 2018 y 2020 mediante una metodología cualitativa. Examina tres conflictos laborales protagonizados por trabajadores de base para entender las tensiones entre el capital y el trabajo e identificar indicadores que permiten analizar y clasificar la conflictividad laboral en las plataformas de reparto. Desde otro enfoque, Enrietti Jordán y Escribano (2023) indagan sobre las “resistencias cotidianas” de los y las trabajadoras de reparto de PedidosYa y Rappi de la ciudad de Córdoba. Esta mirada aporta a la visualización de los intersticios del sistema que utilizan a su favor quienes se desempeñan en estos trabajos. Asimismo, advierten sobre las dificultades e intentos colectivos de organización en Córdoba. Por último, otros antecedentes vinculan la dinámica del trabajo de reparto por aplicaciones en el contexto de crisis sanitaria y su desenlace en la conflictividad laboral (Natalucci *et. al.* 2020; Falvo y Cutro Dumas, 2021; Pérez Martirena, 2022).

Otros antecedentes específicos que aborda el estudio de las protestas y resistencias de los colectivos de trabajo de las plataformas situados en Brasil, dan cuenta del crecimiento y aumento de las acciones colectivas de las trabajadoras y trabajadores “uberizados”, sobre todo en el contexto de la crisis sanitaria. En este marco se configura un proceso colectivo denominado *breque dos apps* (paro

⁵ Asociación de Personal de Plataformas de Argentina.

⁶ Asociación de Trabajadores de Reparto de la provincia de Buenos Aires, Argentina.

⁷ Repartidores de Apps Unidos Argentina.

⁸ Sindicato de Base de Trabajadores de Reparto por Aplicación de Mar del Plata, Argentina.

de aplicaciones) que marcó diversos hitos en la acción colectiva tanto a partir de protestas como en el surgimiento de organizaciones como Entregadores Antifacistas. Algunos estudios narran sobre la adhesión a la primera huelga nacional en 2020 de los y las trabajadoras de reparto de aplicaciones, en la que resaltan el modo de organización, sus demandas y las formas en la que se desarrollaron las protestas (Abílio 2020b; Gonsales, 2020).

Diversas movilizaciones de este sector se llevaron a cabo en Colombia desde 2018 y se registran formas organizativas que inician en el movimiento MNRPD⁹ y avanzan hacia la consolidación de la UNIDAPP¹⁰ (Muñoz Cañas, 2024). Sánchez Vargas y Maldonado Castañeda (2020) analizan la movilización laboral a partir de las protestas del colectivo de reparto, con énfasis en la empresa colombiana Rappi, mediante los registros en la prensa de dichos eventos. En los colectivos de trabajo de reparto en Colombia, a pesar de la cultura individualista promovida por las plataformas, prevalecen la solidaridad y la ayuda mutua entre los repartidores y repartidoras de Rappi. Esto se refleja en acciones colectivas como marchas, paros y desconexiones, así como en redes de apoyo espontáneas frente a situaciones de acoso o accidentes. Estudios desde un enfoque jurídico puntualizan en la necesidad de regulación de este tipo de negocios, destacando el proyecto de reforma laboral presentado al Congreso en 2023, el cual pone en agenda política las demandas de las y los trabajadores (Bedoya, Ocampo y Valencia, 2023).

En el año 2018 en México se conforma el colectivo Ni Un Repartidor Menos y Ni Una Repartidora Menos¹¹, quienes expresan aversión por la forma de organización sindical y avanzan hacia la consolidación de su colectivo como organización civil. Además, en 2021 se conformó la organización sindical UNTA¹² (Díaz Santana, 2021).

En Chile los y las repartidoras han protestado contra las condiciones laborales, llevando a cabo tres huelgas en 2020, demandando pagos justos y equipos de protección frente a la crisis sanitaria. Fueron los cambios en las condiciones y pagos de plataformas como PedidosYa los que desencadenaron las huelgas. En este marco de resistencia, se desarrolla un proceso de autoorganización entre las personas de este sector, el colectivo Riders Unidos Ya (Arriagada *et al*, 2023).

En Ecuador, FrenApp¹³ busca legalizar su organización sindical y han participado en huelgas internacionales, además se encuentran a la espera del debate y aprobación de una ley de regulación de plataformas (Maya *et al*. 2021).

⁹ Movimiento Nacional de Repartidores de Plataformas Digitales de Colombia.

¹⁰ Organización sindical Unión de trabajadores de plataformas de Colombia.

¹¹ <https://www.nosotrxs.org/tag/ni-un-repartidor-menos/>

¹² Unión de Trabajadores por Aplicación de México.

¹³ Frente de les Trabajadores de Plataformas Digitales del Ecuador: <https://frenappsindicato.com/>

Algunas investigaciones indagan sobre las acciones colectivas de los colectivos de trabajo a nivel latinoamericano a partir de casos múltiples y, en algunos de ellos, en clave comparativa. Al respecto, Márquez *et al.* (2021) que aborda el trabajo de reparto en las ciudades de São Paulo, Ciudad de México y Montevideo, da cuenta de la conformación de dichos mercados laborales en clave comparativa. Reseñan sobre las formas que adquiere la acción colectiva tanto institucionalizada como no institucionalizada en cada región. Específicamente sobre el caso uruguayo, resaltan que la acción colectiva de los trabajadores de reparto en Uruguay ha sido canalizada principalmente a través del Sindicatos Único de Repartidores (Sinurep), afiliado a la central sindical única. Sinurep, surgido en 2018, representa a empleados de comercios, empresas de cadetería y plataformas. Gutiérrez y Atzeni (2021) centran el estudio en los casos de Argentina y Chile y sostienen que en el marco del desarrollo de paros a nivel internacional, se está instalando el debate de la irregularidad de las plataformas en el debate público, aunque aún no se logre revertir la situación. Bueno de Jesus y da Penha (2022) analizan desde la mirada de los y las repartidoras, las disputas narrativas y las formas de organización de estos colectivos en distintas ciudades latinoamericanas durante 2020, año en el que se desarrollaron diversas movilizaciones internacionales y en el que la crisis sanitaria acrecentaba el nivel la vulnerabilidad del sector. Finalmente, también hay estudios que enfatizan el carácter transnacional de la acción colectiva por parte de este sector de trabajo a partir del análisis de los paros en distintos países latinoamericanos (Ortega Erreguerena, 2023).

Asimismo, afectados por la pandemia, en Nueva York, Estados Unidos se creó la organización Deliveristas, un colectivo formado principalmente por migrantes latinos que logró su sindicalización mediante la organización Los Deliveristas Unidos (Köhler, 2021).

Puesto que en Europa el desembarco de las plataformas fue previo a Latinoamérica, la historia reciente de la conflictividad laboral en el sector de plataformas es también anterior a los procesos desarrollados en nuestra región. En este marco, comenzaron a desarrollarse protestas desde 2016 por colectivos independientes de la empresa de plataforma Foodora y Deliveroo en Londres y la consecuente dispersión de la conflictividad en otras regiones (Cant, 2017; Köhler, 2021). En toda Europa, se han desarrollado conflictos entre trabajadores, trabajadoras y las empresas de plataforma, creado colectivos de repartidores y repartidoras para defender sus derechos e intereses. Estos grupos se organizan a nivel local y nacional, adaptándose a las diferencias culturales y jurídicas de cada país. Ejemplos notables incluyen el Collectif des Livreurs Autonomes de París, y el Syndicat de Coursiers à Vélo de la Gironde en Burdeos, Francia; Riders x Derechos¹⁴, de España; Riders Union en Bolongna y Padua, Deliverance Project en Turín y Milán, Italia (Fernández-Trujillo Moares, 2020); y Gorillas

¹⁴ <https://www.ridersxderechos.org/>

Workers Collective de Berlín, Alemania (Köhler, 2021). El trabajo de Abdelnour y Bernard (2019) registra las movilizaciones laborales de trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales de servicios de traslado de personas y de reparto en París, Francia, a partir de una metodología basada en encuesta etnográfica. Otros estudios registran las movilizaciones de riders de Foodora en Turín, Italia (Leonardi, Murgia y Armano, 2020).

Finalmente a partir de antecedentes que adoptan una postura decolonial, en el trabajo de Mezzadra (2021) se visibilizan experiencias de resistencia en contra del control algorítmico que también se gestan fuera de Occidente.

El debate subordinación-autonomía

La organización del trabajo desagregada en tareas específicas como la entrega de pedidos, les permite a las plataformas de trabajo externalizar aspectos del trabajo a costos más bajos, es decir que se generan nuevas formas de mercantilización del trabajo (OIT, 2019). En este sentido, la modalidad de trabajo a través de la prestación de servicios, ha generado amplios debates sobre la “falsa autonomía” o, dicho de otro modo, de la relación informal de subordinación (Abílio, 2019, 2020a, 2021) que promueven las plataformas. En este contexto, las grandes empresas maximizan la reducción de las responsabilidades al delegarlas en los y las trabajadoras, tanto en el proceso productivo como en el de la distribución. Asimismo, este modo de regulación “individual” de la relación laboral se opone al de una determinación colectiva del salario y las relaciones laborales de igual modo que se establece en el modelo de “contratos cero horas” (Esteve Segarra, 2018). En Uruguay la mayoría de personas en trabajo de reparto lo hacen autónomamente, mediante empresas “unipersonales”, pero dadas las responsabilidades y formas de organización del trabajo y demás características, se presenta más bien como un trabajo típico subordinado y precario (Supervielle y Marrero, 2021; Marrero *et al*, 2024).

Esta dimensión del estudio del trabajo en plataformas ha sido ampliamente abordada desde una perspectiva jurídica que analiza la naturaleza del vínculo laboral y de la huida de estas empresas a los modelos clásicos de trabajo. En este sentido, organismos internacionales se han ocupado de poner en agenda pública estos temas (OIT, 2019; CEPAL, 2021; FES-ILDIS, 2020, 2018) enfatizando en las condiciones precarias del trabajo y la necesidad de regulación por parte de los Estados.

En síntesis

Los antecedentes analizados dan cuenta de manera exhaustiva y crítica las transformaciones contemporáneas del trabajo mediado por plataforma y los estudios de caso contribuyen a situar el fenómeno de la uberización y la economía de plataformas en un contexto más amplio de transformaciones del capitalismo en el siglo XXI. En este sentido, las plataformas no son simplemente

nuevas formas de organización del trabajo, sino que representan una fase avanzada del capitalismo neoliberal donde la flexibilización y la precarización del trabajo se intensifican. Por ello es fundamental relacionar estas transformaciones con la historia de la precarización laboral en América Latina, marcada por períodos de ajuste estructural y reformas neoliberales.

En esta investigación abogamos a la incorporación de estas perspectivas situándose en un marco teórico más amplio y resaltando las continuidades y rupturas en las formas contemporáneas de explotación laboral. La economía de plataformas representa una nueva frontera en el capitalismo, y es crucial analizarla críticamente para entender y resistir sus implicaciones más amplias.

Orientación de la lectura

Este trabajo de investigación se centra en el análisis de las plataformas digitales de trabajo, con un enfoque particular en el caso de los repartidores de la plataforma PedidosYa en Uruguay. La investigación explora las transformaciones del trabajo en el contexto del capitalismo de plataformas, analizando tanto los mecanismos de control que estas plataformas imponen a los trabajadores como las formas de resistencia y movilización que surgen como respuesta.

El estudio se estructura en cinco capítulos que abordan progresivamente la relación entre trabajo, capital, subjetividad y conflicto en el entorno de las plataformas digitales. El primer capítulo presenta el marco conceptual y teórico que guía el análisis, poniendo especial énfasis en el lugar que ocupan las plataformas en la estructura del capital contemporáneo y en las configuraciones sociotécnicas o productivas, como también subjetivas que emergen en este nuevo escenario. Aquí se introduce una discusión crítica sobre la subordinación del trabajo a los dispositivos de control algorítmicos, así como la producción de subjetividad que acompaña a estos procesos.

El segundo capítulo detalla la estrategia metodológica adoptada, describiendo el enfoque epistemológico y las herramientas utilizadas para la recolección y análisis de datos. La investigación combina técnicas cualitativas como entrevistas y observaciones no participantes, permitiendo una aproximación a las experiencias y percepciones de los trabajadores de plataformas.

El tercer capítulo aborda las transformaciones del trabajo y del capital bajo el capitalismo de plataformas. Se profundiza en la subsunción del trabajo inmaterial al capital, y se examina el fenómeno del surgimiento de los llamados "unicornios", empresas cuyo crecimiento exponencial encarna la reproducción del capitalismo contemporáneo. A través de una cartografía detallada de la plataforma PedidosYa, se examina su evolución y expansión, destacando las dinámicas de intermediación, tercerización y las distintas formas de contratación laboral que implementa.

El cuarto capítulo se dedica a un análisis detallado de los dispositivos de sujeción implementados por PedidosYa, describiendo las formas de disciplinamiento y las identidades laborales que se construyen en este contexto. A través de un estudio minucioso de las experiencias de los repartidores, se exploran las formas de control ejercidas por la plataforma, desde la organización de turnos y el ranking de desempeño hasta la gestión algorítmica y las informalidades presentes, como el mercado de cuentas.

Finalmente, el quinto capítulo se centra en las formas de organización colectiva y resistencia laboral que surgen entre los repartidores. Se exploran tanto las experiencias sindicales institucionalizadas, como es el caso de los sindicatos SINUREP y UTP, como las formas de resistencia no institucionalizadas. Asimismo, se examinan los distintos conflictos laborales que han tenido lugar en Uruguay entre 2019 y 2023, destacando tanto las movilizaciones colectivas como las resistencias individuales.

Este trabajo tiene como objetivo contribuir a una comprensión crítica de las dinámicas de control y resistencia en el contexto del trabajo en plataformas digitales, ofreciendo una mirada compleja sobre la subjetividad de los trabajadores y las nuevas formas de conflictividad laboral en el capitalismo contemporáneo. Los capítulos están diseñados para ofrecer una lectura progresiva que permita a quien lee, comprender las múltiples dimensiones de este fenómeno y las implicancias que tiene para la teoría y la práctica de la resistencia laboral en América Latina y más allá.

Capítulo 1

Marco conceptual y teórico de la investigación

1. El lugar de las plataformas en la estructura del capital y las transformaciones en el trabajo contemporáneo

Harvey (2003) propone el concepto de "acumulación por desposesión" para describir los mecanismos mediante los cuales el capital sigue su curso de expansión a través de la expropiación de recursos y la privatización de bienes comunes, despojando a las comunidades de sus recursos naturales, derechos y riquezas. Este proceso es una actualización contemporánea del concepto de "acumulación originaria" de Marx, donde se enfatiza la privatización de activos previamente públicos o comunes como una forma de acumulación de capital bajo el neoliberalismo. En coincidencia con este concepto, De Angelis (2012) avanzó la idea de acumulación primitiva tal como la conceptualizó Marx pero argumenta que, contrariamente a la interpretación convencional, la acumulación primitiva como un fenómeno histórico que precede al capitalismo, es en realidad un proceso continuo y fundamental para la expansión y reproducción del capitalismo en distintas fases históricas. La "acumulación primitiva se encuentra necesariamente presente en los sistemas capitalistas 'maduros' y, dada la naturaleza conflictiva de las relaciones capitalistas, asume un carácter 'continuo'" (2012, p. 3).

De este modo, expande la interpretación marxista clásica de este concepto para mostrar su relevancia en el análisis contemporáneo del capitalismo, enfatizando que los "cercamientos" del capital son un aspecto persistente y adaptativo en la historia capitalista. Sostiene que los "cercamientos" que Marx identificó como un mecanismo para separar a los trabajadores de los medios de producción, siguen ocurriendo en distintas formas en la modernidad. Este proceso se manifiesta no solo en la expropiación directa de tierras, sino también en la privatización de bienes comunes y la imposición de nuevas formas de disciplina laboral.

El carácter continuo de acumulación primitiva es esencial para la expansión del capitalismo y para mantener el control sobre la fuerza de trabajo. De Angelis también analiza cómo estas dinámicas afectan a las luchas sociales y a la resistencia en el trabajo, destacando la importancia de entender la acumulación primitiva no como un preludio al capitalismo, sino como un elemento estructural y permanente del sistema capitalista.

En una línea similar, Federici (2015) también sostiene que la acumulación primitiva es un proceso continuo, manifestado en la actual explotación y desposesión de mujeres, especialmente en el Sur Global. En este sentido asume que la acumulación primitiva no solo implicó la expropiación de tierras, sino también la subordinación y control de las mujeres, particularmente a través de la caza de brujas.

También el concepto de "capitalismo de frontera" amplía la noción de fronteras internas, vinculando la expansión del capital global con la creación de nuevos espacios de explotación que reconfiguran la relación entre migración y trabajo. Mezzadra (2015) argumenta que el capitalismo contemporáneo depende de la creación de fronteras y espacios de explotación que estructuran no solo las relaciones internacionales, sino también las divisiones internas dentro de los mercados laborales nacionales. Las fronteras crean zonas de explotación diferencial, donde los trabajadores migrantes, a menudo empujados por la necesidad económica, se ven atrapados en circuitos laborales precarios. Las fronteras no son solo divisiones territoriales entre naciones, sino también mecanismos de control y gestión que operan dentro de los propios países y sectores laborales.

Con el concepto de "fronteras internas", Mezzadra y Neilson (2013) sostienen que el capital global fragmenta el trabajo a través de fronteras simbólicas y productivas, que generan jerarquías entre diferentes grupos de trabajadores, especialmente entre locales y migrantes. Estas fronteras internas facilitan la explotación diferenciada al regular el acceso a derechos, condiciones laborales, y oportunidades de movilidad social y económica. Asimismo, estos autores ponen énfasis en la heterogeneidad del trabajo, concepto con el cual indican la fragmentación del trabajo en formas múltiples, muchas veces invisibilizadas, y la diversificación de las condiciones de explotación dentro de la fuerza laboral. Por tanto, señalan que en el capitalismo contemporáneo, las fronteras internas generan una proliferación de formas de trabajo que se sitúan en un espectro de precariedad. Estas diversas formas de trabajo no solo dependen de la segmentación tradicional entre sectores de trabajo manual e intelectual, sino también de la condición migratoria, la raza, y el género.

Desde estas perspectivas es posible indagar sobre la expansión del capitalismo a nuevas esferas de la vida social y económica, facilitando el acceso a nuevos recursos y mercados y, a la vez, articular las resistencias y luchas sociales, lo que revela las contradicciones inherentes al capitalismo y la persistente importancia de los movimientos sociales. Estas reinterpretaciones de los "cercamientos" del capital tiene implicancias significativas para el análisis de las dinámicas contemporáneas del capitalismo, sugiriendo que los mecanismos de expropiación y privatización siguen siendo centrales en la estructura del sistema capitalista actual.

El extractivismo de tierras y el extractivismo de datos pueden ser vistos como formas de acumulación originaria, en las que el capitalismo expande sus fronteras hacia nuevas fuentes de extracción de valor. Así como el extractivismo de tierras implicaba la apropiación de recursos naturales y la conversión de bienes comunes en propiedad privada, el extractivismo de datos implica la apropiación de información digital y la conversión de los flujos de datos en propiedad capitalista, con un fin lucrativo. Ambos procesos operan bajo la lógica de la acumulación infinita. El capitalismo continúa expandiendo

sus áreas de explotación para extraer valor, primero con la tierra y ahora con los datos, pero el resultado es el mismo: la creación de nuevas formas de dependencia y subordinación a los intereses del capital.

La novedad radica en que mientras el extractivismo de tierras se relacionaba con recursos tangibles y físicos (minería, agricultura), el extractivismo de datos trabaja con recursos intangibles (información, datos personales, interacciones en línea para el ocio o para el trabajo). Aquí, la extracción de valor ya no se centra en la explotación de la naturaleza sino en la captura y uso de datos a gran escala, lo que introduce nuevas formas de explotación, control y vigilancia. El impacto de esto en la subjetividad es que las plataformas digitales configuran una subjetividad orientada a la producción constante de datos y a la participación en estas nuevas modalidades laborales, donde trabajadores y trabajadoras no siempre son conscientes del valor que se extrae de su información.

Las plataformas digitales de trabajo, como ejemplo del ahora llamado “capitalismo de plataformas” (Srnicek, 2018), establecen consecuencias en los mercados laborales. Antunes (2003) sugiere que hay una “nueva morfología del trabajo” constituida a partir de las transformaciones profundas que experimentó el trabajo en la era contemporánea. La globalización, las tecnologías digitales y las políticas neoliberales marcan las directrices de la reconfiguración de las relaciones laborales y del trabajo. Dichas transformaciones se expresan tanto en la estructura como en la naturaleza del trabajo: en el aumento de empleos precarios e informales, en la redefinición de tareas y funciones laborales mediante digitalización y automatización; en un crecimiento de la flexibilidad promovida de las políticas neoliberales y de austeridad que beneficia a empresas a costa de protecciones sociales que contribuyen a agravar las condiciones de trabajo. La nueva morfología se gesta en la crisis del trabajo industrial tradicional a partir de una transición hacia el sector de servicios y de una “economía del conocimiento” basada en el trabajo inmaterial que incluye actividades como la creación de contenidos, servicios, y trabajo emocional.

Antunes (2003) también contribuye a pensar desde una perspectiva crítica que el futuro del trabajo está en disputa y que es necesario pensar en alternativas que prioricen la justicia social, la igualdad y bienestar de trabajadoras y trabajadores. En este sentido, es clave el resurgimiento de movimientos sociales y laborales que luchan por mejores condiciones y derechos del trabajo como mecanismo para comprender las luchas sociales intrínsecas a la relación capital-trabajo de la nueva “clase-que-vive-del-trabajo”. Veamos entonces las dimensiones que configuran a las plataformas como nuevos espacios de trabajo de servicios en la era digital.

Las plataformas digitales son infraestructuras digitales que facilitan la interacción entre diferentes grupos de usuarios, como consumidores, anunciantes, proveedores de servicios y productores. En cuanto a su modelo de negocio, las plataformas se caracterizan por su capacidad para recolectar, procesar y analizar grandes cantidades de datos. Este enfoque permite a las empresas

personalizar sus servicios, mejorar la eficiencia operativa y generar ingresos a través de publicidad dirigida y otros medios (Srnicek, 2018).

Las plataformas se caracterizan por su capacidad para generar efectos de red, donde el valor de la plataforma aumenta a medida que más usuarios se unen a ella. Esto crea un ciclo de retroalimentación positiva que puede conducir a posiciones de monopolio en varios mercados. Además, su modelo de negocio permite diversificar sus servicios y productos para minimizar riesgos y maximizar ingresos. Por ejemplo, Amazon no solo vende productos en línea, sino que también ofrece servicios en la nube y contenido digital. Para Srnicek (2018) estos tipos de plataformas al igual que otras como Facebook o Google (plataformas de publicidad), industriales como General Electric o de productos como Apple, son complejas o robustas, ya que suelen ofrecer una gama más amplia de servicios, características personalizadas y una mayor inversión en infraestructura para proporcionar una experiencia más variada por parte de sus usuarios.

Sin embargo, otro modelo de plataforma son las austeras tales como Uber, Airbnb, PedidosYa, etc. Estas se diferencian de las anteriores por operar con un enfoque de bajo costo y bajo mantenimiento, centrándose en la función básica de conectar usuarios y ofrecer un servicio esencial, sin inversiones significativas en características adicionales o en el desarrollo de infraestructura compleja. Srnicek (2018) argumenta que estas plataformas explotan la fuerza de trabajo al maximizar la eficiencia y reducir los costos operativos a expensas de la seguridad y el bienestar de los trabajadores. Al ofrecer una interfaz simplificada y reducir la inversión en soporte, las plataformas austeras pueden presionar a quienes trabajan para ellas para que asuman más riesgos y responsabilidades. Para las empresas, sin embargo, esta simplicidad y el enfoque en la reducción de costos permiten que estas plataformas operen con márgenes de ganancia más altos. No obstante, esto también significa que los costos asociados con el trabajo se externalizan y se minimizan a través de la reducción de soporte y servicios.

Además, la característica de bajo costo de las plataformas austeras, frecuentemente se traduce en la precarización del trabajo. La fuerza laboral de estas plataformas, en general, percibe bajos salarios, falta de estabilidad laboral y escasa protección social, dado que estas empresas minimizan su rol en la gestión y apoyo de los trabajadores y trabajadoras. En este sentido el autor sostiene que este modelo de plataformas contribuye a la desregulación del trabajo al operar en un modelo de autoempleo. Quienes trabajan para las plataformas austeras son tratados como empresarios independientes, lo que les deja sin acceso a derechos laborales tradicionales y aumenta su vulnerabilidad (Srnicek, 2018).

2. El sujeto y la producción de subjetividad

En *La cocina de Marx*, Mezzadra (2014) explora la relevancia contemporánea de las ideas de Marx, a fin de contribuir en la comprensión de las relaciones de poder expresadas en explotación y dominación en el capitalismo actual; pero también, cómo estas relaciones afectan la construcción de subjetividades y luchas por la liberación. El punto de partida es la categoría “producción de subjetividad” la cual, *a priori*, da cuenta de que el capitalismo, además de producir bienes y servicios, produce también subjetividades: formas de pensar, sentir, actuar y ser de los sujetos.

Mezzadra parte de la idea que el sujeto se constituye a partir de la tensión inherente entre *subditus* y *subjectum*, categorías específicas que componen la semántica de la palabra *sujeto*. Estas dimensiones se traducen en formas de subjetivación que suponen la subordinación y soberanía (Mezzadra, 2014), que se trata de un proceso continuo, ligado a condiciones estructurales y materiales. En tanto proceso continuo, la acción del sujeto en “hacerse sujeto” está circunscrita en lógicas que responden a la expansión del capital y a la lucha de clases: sus prácticas, impregnadas de politicidad, se presentan en el ámbito de la producción como un juego de presiones y resistencias (Mezzadra, 2014).

Una perspectiva marxista sobre la sujeción, plantea que esta viene dada por el Estado y la propiedad privada. En este sentido, Marx afirmó en sus trabajos, que el Estado como potencia histórica se ha caracterizado por su modalidad específica de producción de subjetividad que es la del capital. Mezzadra plantea que los “dispositivos de sujeción” son elementos que configuran una red que puede ser instituida para alcanzar un objetivo estratégico concreto (discursos, leyes, instituciones, etc.). Mediante esta noción busca dar cuenta de la red que configura un “sujeto subordinado”, e incluye diversas formas de regulación y control, como las leyes laborales, las políticas migratorias, las prácticas disciplinarias en el lugar de trabajo, y otros mecanismos sociales y económicos que aseguran la subordinación de los trabajadores y otras poblaciones marginalizadas a las lógicas del capital. Estos dispositivos provenientes de la “lógica del capital” plausibles identificar en diversos ámbitos laborales y extralaborales, no solo operan a nivel estructural y legal, sino también a nivel subjetivo, influyendo en cómo las personas perciben sus posibilidades y limitaciones dentro del sistema capitalista.

En la otra cara de la moneda, están las prácticas de subjetivación que incluyen también la creación activa de nuevas formas de ser y de identificarse, que pueden surgir en oposición a las estructuras de poder existentes. Esto es fundamental para llevar a cabo procesos de liberación y transformación social.

Ahora bien, esta idea de sujeto subordinado cargado de categorías que históricamente han sido incorporados a los sujetos en el “proceso de subjetividad” (como en diferentes etapas del proceso

de proletarización ligados a la internacionalización de normas y comandos), generan desbordes que se expresan en formas subjetivas que impugnan el orden establecido. Es decir, los procesos de subjetivación entran en tensión cuando nos situamos en la lógica de la “lucha de clases”, contribuyendo a la formación de subjetivaciones asociadas a las experiencias de soberanía y liberación.

Por otro lado, la conceptualización de Mezzadra (2014) sobre los dispositivos de sujeción, aquellos que configuran la cara del sujeto subordinado, puede ser plausible de ser abordada empíricamente a través de los mecanismos por los cuales se imponen las reglas del proceso de trabajo, otras normas internas de las empresas, los contratos laborales o las diversas formas de control sobre el trabajo. No obstante, si bien esta perspectiva aborda de manera dialéctica la tensión entre subordinación y soberanía que encarnan los sujetos y la convierte en un campo fértil para el abordaje de diversos estudios sobre el trabajo, debemos remarcar en este caso, que el peso que es otorgado a la estructura social encarnada por el capitalismo, podría, en ocasiones sobredeterminar ciertas situaciones y experiencias vividas en el trabajo, las cuales pueden configurarse fuera de las lógicas del capital y de las lógicas de la lucha de clases. En este sentido, otros aspectos pueden influir tanto en las estructuras productivas como subjetivas que son de otros órdenes, como el emocional, el estético o el cultural, las cuales expresan articulaciones más de tipo fenomenológicas.

En este sentido, siguiendo a De la Garza (2020), nos enfocamos en la perspectiva de las configuraciones subjetivas y socio-productivas dentro de una formación social específica. Esta categoría permite abordar los distintos niveles de análisis en los que se puede estudiar el trabajo, reconociendo que sus relaciones se desarrollan de manera conflictiva, reflejan culturas y tradiciones tanto organizacionales (desde el lado del capital) como laborales (por parte de los trabajadores y trabajadoras), y están marcadas por una historicidad.

Ambos enfoques pueden complementarse teóricamente en tanto se integran herramientas para entender la resistencia y la transformación desde una perspectiva de clase y autonomía, mientras que el configuracionismo enriquece el análisis con una atención a la contextualización y multidimensionalidad, de las estructuras en el marco específico de América Latina, considerando sus particularidades históricas, culturales, políticas y económicas, tal como veremos a continuación.

3. Configuraciones sociotécnicas y subjetivas en el trabajo no clásico

La perspectiva configuracional (De la Garza, 2018) se basa en ciertos supuestos, entre los cuales se incluyen: los individuos poseen capacidad de agencia, las estructuras pueden ejercer presión o limitar, pero siempre existe un margen para la acción voluntaria; estos individuos actúan e interactúan guiados, en parte, por su subjetividad, que sirve como un mecanismo para construir significados, evaluar y

decidir acciones; la subjetividad abarca no solo conocimientos científicos, sino también emociones, valores éticos, estéticos, conocimientos no científicos y formas cotidianas de razonamiento (De la Garza, 2020, p. 30). Desde este enfoque, ponemos atención en el concepto de configuración productiva. A través del mismo se entiende cómo el proceso productivo genera valor y cómo se distribuye el excedente económico producido que, en términos marxistas, abarcaría la discusión sobre la plusvalía. Asimismo, debe considerarse los costos de producción y su impacto en la rentabilidad y la competitividad de las empresas.

El concepto de configuraciones productivas o configuraciones sociotécnicas da cuenta de la manera en que se organizan y articulan los diferentes elementos técnicos, organizativos y sociales que componen el proceso de producción y circulación de bienes y servicios. Para ello se incluyen tecnologías, formas de gestión, relaciones laborales y modos de organización del trabajo.

En este sentido, se debe atender a la combinación y articulación de elementos técnicos, organizativos y sociales que conforman el proceso productivo y circulatorio. En el entramado configurativo de esta dimensión, se debe tomar en cuenta la inclusión o no de las tecnologías utilizadas, los métodos de organización del trabajo, las formas de gestión y las relaciones laborales que se establecen en dicho proceso. Estas configuraciones no son estáticas, sino que evolucionan y se transforman en respuesta a cambios económicos, tecnológicos, sociales y políticos.

Sin embargo, una de las características principales de dichas configuraciones es la interdependencia de los elementos, es decir, las configuraciones sociotécnicas son el resultado de la interdependencia entre elementos técnicos (tecnología, maquinaria), organizativos (métodos de gestión, estructura organizativa) y sociales (relaciones laborales, cultura organizativa). Asimismo, son dinámicas, o sea, están en constante evolución, adaptándose a las nuevas demandas del mercado, avances tecnológicos y cambios en las políticas laborales.

Consecuentemente, las configuraciones sociotécnicas o productivas tendrán un impacto directo en las condiciones laborales, la organización del trabajo y la calidad del empleo, influyendo en aspectos como la flexibilidad laboral, la precarización del empleo y la individualización de las relaciones laborales. Estas configuraciones también reflejan y reproducen relaciones de poder y control en el lugar de trabajo, determinando la distribución de roles, responsabilidades y beneficios entre los trabajadores y la gestión. Estos elementos pueden observarse, por ejemplo, en el sector de los servicios a partir de la digitalización y de la aplicación de las Tecnologías de Información. Las mismas producen transformaciones en las formas de prestación de servicios y la organización del trabajo fundados en modelos de gestión que se basan en la flexibilidad y la externalización, donde el trabajo se organiza de manera más dispersa y menos jerárquica. Además, De la Garza (2020) también sugiere atender al

impacto de la globalización, en tanto la integración de mercados globales exige adaptaciones en las configuraciones sociotécnicas para ser competitivos en un contexto internacional.

La dimensión técnica y organizativa del proceso productivo, entendido como la secuencia de actividades y operaciones necesarias para transformar materias primas en productos terminados que incluye tanto las tecnologías utilizadas como la organización del trabajo, debe ser tamizada por una dimensión social que incluya diversas variables. La observación de las relaciones laborales, por ejemplo, permite comprender cómo se estructuran las relaciones de trabajo dentro del proceso productivo, incluyendo las relaciones de poder entre quienes trabajan y empleadores; las condiciones de trabajo o la formación y capacitación de trabajadores y trabajadoras como parte del proceso productivo.

La discusión sobre modelos de producción se ha centrado en la competitividad empresarial, relegando la relación capital-trabajo. Por ejemplo, autores como Freyssenet y Boyer identifican estrategias empresariales como componentes principales, sin embargo, se discute el concepto de modelo productivo como estructura coherente e integrada. Las configuraciones sociotécnicas pueden incluir dimensiones contradictorias y no deben ser vistas como híbridos simples. Por tanto, es fundamental explorar sus compatibilidades e incompatibilidades en las prácticas cotidianas y el análisis debe considerar la interacción entre factores internos y externos, y las relaciones de la empresa con su entorno. En este sentido, la relación entre estructura y estrategia, así como la influencia de contingencias en las decisiones empresariales, es compleja. Las estrategias empresariales no son siempre coherentes ni racionales, sino que incluyen elementos culturales y de poder, y se definen en la práctica diaria (De la Garza, 1999).

Para De la Garza, el proceso productivo del trabajo “no clásico” (concepto que ya definiremos a continuación) es heterogéneo:

Se presentan anomalías, [...] respecto del trabajo clásico, como la presencia de producción inmaterial (Marx, 1974) en la que no es posible separar producción circulación y consumo (como la obra de teatro tradicional), los traslapes entre producción y reproducción como en el trabajo a domicilio, y la producción meramente de símbolos como en el diseño” (De la Garza, 2009, p. 2).

Por ello, otro concepto relevante es el de configuraciones subjetivas. Estas se constituyen en la complejidad de las interacciones cotidianas en el marco de estructuras culturales, económicas, sociales y políticas que condicionan las formas de significación, aunque no las determinan (De la Garza, 2001). Como estrategia teórica para abordar empíricamente la dimensión objetiva y subjetiva del trabajo, De la Garza propone ampliar la noción clásica del trabajo, de manera tal que permita abrir nuevas teorizaciones sobre el trabajo y los sujetos laborales.

De la Garza (2017) explora el concepto de trabajo “no clásico”, destacando cómo las nuevas formas de organización del trabajo difieren de las modalidades clásicas que han dominado históricamente, caracterizadas por contratos estables, relaciones laborales formales, empleo a tiempo completo, y una clara división de tareas y jerarquías. En relación con esto, el trabajo no clásico surge como respuesta a las demandas de flexibilidad en un contexto de globalización y cambios tecnológicos. Incluye modalidades como el trabajo temporal, a tiempo parcial, independiente e informal. En lo que refiere a las nuevas formas de contratación, se observa un aumento en el trabajo autónomo, freelance y por proyectos, alejándose del empleo estable y a largo plazo.

De esta manera, se constituyen como características centrales del trabajo no clásico, la inestabilidad laboral, en cuanto a falta de garantías en el trabajo y de seguridad laboral; la diversidad de condiciones laborales que oscilan entre trabajos altamente cualificados y bien remunerados y empleos precarios y mal pagados; y, por último, la falta de beneficios como seguros de salud, vacaciones pagadas o pensiones. Este contexto introduce tres corolarios sociales y económicos. En primer lugar, la precarización del trabajo, en tanto el trabajo no clásico tiende a precarizar las condiciones laborales. En segundo lugar, en el campo de la identidad y la acción colectiva al afectar la construcción de identidades colectivas y la organización, esto es, que trabajadores y trabajadoras no clásicas pueden tener menos oportunidades para la sindicalización y dificultades para la cohesión. Tercero, las relaciones laborales se redefinen a partir de la individualización de estas, tal como se visualiza mediante la baja frecuencia de negociaciones de condiciones de trabajo impulsadas a través de intermediarios colectivos como los sindicatos.

La creciente prevalencia del trabajo no clásico en la economía global genera cambios en las formas emergentes de empleo, como la fragmentación y diversidad de las condiciones laborales, la falta de continuidad en el empleo o la dispersión geográfica y sectorial. Las mismas impactan en la identidad y las estrategias de las y los trabajadores al dificultar la formación de identidades colectivas fuertes, la sindicalización u otras formas tradicionales de acción colectiva. Sin embargo, se visualizan nuevas formas de organización que surgen en respuesta al trabajo no clásico tales como cooperativas, redes de apoyo mutuo u organizaciones basadas en la comunidad (De la Garza, 2011).

En el centro de la propuesta de configuraciones subjetivas de De la Garza, se halla la cuestión de comprender la subjetividad como el resultado de un proceso social y dinámico a través del cual las personas movilizan y resignifican ciertos códigos culturales para dar sentido a la situación concreta y decidir la acción. Estos códigos de significación se actualizan en procesos de subjetivación, pero tampoco desaparecen al momento de que los sujetos les otorgan otros sentidos.

Para comprender, en un sentido hermenéutico, los procesos sociales, se debe reconocer las diversas estructuras que influyen por igual en cada fenómeno social. “Las estructuras no determinan

formas de acción o conciencia, sino que las presionan, y que para traducirse en acciones tienen que pasar por la subjetividad de los sujetos sociales” (De la Garza, 2018, p. 352). Dentro de este orden de ideas, las estructuras no se reducen a lo económico ni de una reducción a las prácticas, pese a que no pueden existir sin ellas; pueden pensarse según distintos grados de abstracción, dependientes de las concepciones pero también de realidades que van más allá de los sujetos. Con estas premisas conceptuales arribamos a uno de los puntos nodales que se atienden en esta investigación, que trata de la subjetividad no como un fenómeno simple de exploración, sino de las relaciones entre estructuras, subjetividades y acciones sociales (ibidem, p. 184).

Con estos marcos de referencia, nos interesa mirar cómo impactan las transformaciones en el trabajo, que fueron desatadas por el modelo de acumulación flexible que se profundizó a partir de los años 70 con el neoliberalismo, cambiando los procesos de trabajo, de organización y gestión del mismo. Una vez identificadas las condiciones materiales del trabajo, es necesario avanzar hacia la problematización de los impactos de dichas transformaciones en el campo de la subjetividad. Nuestra lectura entiende a la subjetividad como una configuración de significados que permiten dar sentido a la acción, que admiten contradicciones, discontinuidades, oscuridades y disfuncionalidades (De la Garza, 2018). Al mismo tiempo, la subjetividad entendida como proceso que constituye la formación del “sujeto” (Mezzadra, 2014) nos provee elementos para identificar la tensión existente entre “subordinación” y “soberanía”, tensión inherente al sujeto, que analíticamente es posible distinguir a partir de las “prácticas de subjetivación” y de los “dispositivos de sujeción”.

Si bien es cierto que estos enfoques teóricos tienen diferencias, principalmente en cuanto a las estrategias para el cambio social. La perspectiva de Mezzadra aboga por la acción directa como medio para subvertir las estructuras opresivas, mientras que el enfoque de De la Garza puede enfatizar también la negociación y la reforma dentro de las estructuras existentes, considerando las especificidades contextuales. Pero a la vez, ambas perspectivas enfatizan el dinamismo y transformación de las estructuras y de las relaciones de poder, otorgando un papel central a la agencia ya la resistencia de los actores sociales. Visto de esta forma resulta claro una complementariedad teórica debido a que un enfoque ofrece herramientas para entender las resistencias y la transformación desde una perspectiva de clase y autonomía, mientras que otro enriquece el análisis con una atención a la contextualización y multidimensionalidad de los factores, en particular el de las configuraciones sociotécnicas.

4. Red de dispositivos de sujeción

Entendemos a partir del aporte de Palomino (2004) que la relación capital-trabajo se ha transformado bajo la influencia del capital en el contexto contemporáneo. Dichas transformaciones se expresan en diversas formas de sujeción indirecta del trabajo al capital. Esto indica que algunos de los conceptos relacionados con el trabajo asalariado quedan en ocasiones vetustos para la interpretación de las dinámicas del trabajo no clásico. La idea de que el trabajo asalariado ha evolucionado hacia formas más indirectas de control y explotación bajo el capitalismo contemporáneo, implica comprender de manera empírica cómo se desarrollan las nuevas dinámicas del trabajo. Partiendo desde esta visión, es preciso señalar las formas de organización y de contrato del trabajo, dispositivos de sujeción claves para la interpretación de la producción de subjetividad.

Siguiendo al autor, por un lado, la dimensión organizativa refiere al “orden” del proceso de trabajo; a una dependencia jurídica que está sujeta a una dirección, a un control técnico o supervisión, etc. Ante esta figura se torna evidente que quienes trabajan construyen una subjetivación ligada al consentimiento ya que se legitiman las posiciones de poder situando al sujeto en una línea de tensión entre subordinación y autonomía. Por otro lado, la dimensión contractual del trabajo corresponde al intercambio del trabajo por dinero, lo cual establece una relación salarial. En términos marxistas corresponde a la compra-venta de la fuerza de trabajo, es decir, se plantea una relación social con dependencia económica. Desde el punto de vista histórico, el Derecho del Trabajo actúa como institución reguladora de la caótica relación entre capital y trabajo. El reconocimiento del derecho colectivo y de las garantías laborales individuales, construcción jurídica del siglo XX, condujo a mejorar la posición del trabajo asalariado (Palomino, 2004). Como estrategia para las empresas, la flexibilización laboral presente en los vínculos laborales actúa erosionando paulatinamente las garantías y protecciones erigidas por el Derecho del Trabajo.

A propósito del concepto “flexibilidad”, es útil precisar algunos puntos, ya que como sugieren Basualdo y Morales (2014), atraviesa en distintos grados y aspectos todas las situaciones de tercerización:

Siguiendo a Xavier Coller (1997), dentro de la amplitud del concepto de *flexibilidad* puede distinguirse entre flexibilidad *externa*, *interna* y del *tiempo*, de acuerdo con una serie de dimensiones analizadas primeramente por Terry y Dickens (1991, cit. en Coller, 1997). El primer caso se refiere a los procesos de *externalización productiva*, tales como sumersión de actividades y subcontratación. Dentro de la flexibilidad interna distingue entre la *funcional* (movilidad/polivalencia), la *numérica* (contratos temporales y a tiempo parcial), la *salarial* (salario por rendimiento, méritos u objetivos) y en el *proceso de trabajo* (incorporación de tecnología, enriquecimiento de tareas, o sistema *just in time*). Por último, la flexibilidad del *tiempo* se refiere directamente a la realización de horas extras (Basualdo y Morales, 2014, p. 40).

Volviendo sobre el tema de las dimensiones de contrato y organización, al tomarlas como variables operacionalizables, sus valores se combinan para conceptualizar el trabajo de diferentes maneras: a) el campo que combina la dependencia contractual con mayor subordinación organizativa, incluye la modalidad típica del trabajo asalariado; b) la combinación de independencia en la relación contractual y la subordinación organizativa, abarca lo que se denomina comúnmente subcontratación; c) en el campo constituido por la dependencia contractual y menor subordinación organizativa, se contienen tanto viejas modalidades de “subsunción formal” del trabajo al capital como también modalidades de gestión del trabajo que prevalecen en las modernas formas de organización empresarial; y d) en el terreno correspondiente a la independencia contractual y menor subordinación en la organización, se sitúa la prestación de servicios, como alusión al carácter comercial que adquiere aquí la relación de trabajo (Palomino, 2004).

El escenario contemporáneo presenta diversas formas de inserción laboral según la dependencia o independencia contractual y la subordinación o autonomía organizativa (Palomino, 2004). La caracterización de la variedad de formas de trabajo que estas combinaciones habilitan, puede servir de clave analítica práctica para conocer la realidad empírica de los trabajos no clásicos. Según esta caracterización, en el sector de actividad que estudiamos, nos enfrentamos a colectivos de trabajo regidos bajo diferentes modalidades de contratación, a pesar que la actividad que desarrollan es la misma. Se encuentran presente en los casos analizados, un grupo pequeño de repartidores bajo el modelo de subcontratación y otro gran grupo perteneciente a la modalidad de prestación de servicios.

Otra lectura respecto a cómo organizar los elementos de la contratación es la de Basualdo y Morales (2014). Allí se identifica a la tercerización (subcontratación según la diferenciación realizada por Palomino) mediante una amplia variedad de formas jurídicas que son resultado de factores complejos.

Tercezar tiene que ver con la evaluación por parte de la empresa respecto de que un *tercero* podría realizar determinadas tareas con mayor eficiencia, debido a determinados factores a tener en cuenta. Es una manera de desintegración vertical de la organización empresarial, sin que esto implique necesariamente una mayor horizontalidad en las relaciones ni la anulación de jerarquías. Se ha acuñado una serie de términos para nombrar a las *empresas demandantes* (principal, tomadora, usuaria, madre, cliente, central, beneficiaria) y a las *empresas demandadas* (proveedora, prestadora, auxiliar, periférica, de apoyo) Esta relación [...] puede dar lugar a la fragmentación del colectivo laboral al establecer entre los *trabajadores de las empresas demandantes* (efectivos, propios, directos, permanentes, estables, centrales, de planta fija) y los *trabajadores de las empresas demandadas* (tercerizados, indirectos, temporales, no efectivos, inestables, subcontratadora, periféricos) (Basualdo y Morales, 2014, p. 21-22).

En esta línea, los autores recuperan la definición de Ermida Uriarte y Orsatti (2011) para definir cuatro tipos de modelos de tercerización: a) la subcontratación en sentido estricto; b) la intermediación laboral;

c) el suministro de mano de obra temporal y d) la utilización de trabajadores autónomos (ibidem, p. 23). Como dijimos, la primera y la última de estas caracterizaciones son las que se encuentran presentes en el trabajo de reparto para la plataforma PedidosYa en Uruguay, durante los años analizados (2019-2023). Pero, a diferencia de la caracterización realizada por Palomino (2004), esta última visión incorpora al modelo de la prestación de servicios como parte del engranaje complejo del fenómeno de tercerización, aspecto relevante sobre todo si atendemos a las realidades latinoamericanas.

Sin pretensión de una exhaustividad respecto a esta discusión, a los fines de esta investigación, es preciso señalar las definiciones conceptuales de estas dos modalidades ya que son fundamentales para comprender la estructura del capítulo 4. La subcontratación en sentido estricto se define como una operación

mediante la cual 'una empresa confía a otra (física o jurídica) el suministro de bienes o servicios, y esta última se compromete a llevar a cabo el trabajo por su cuenta y riesgo, y con sus propios recursos financieros, materiales y humanos'. En este caso, generalmente existen dos contratos y tres agentes intervinientes (la empresa intermediaria participa en los dos contratos). Esta figura habilita convenios de colaboración o cooperación. Un sector que tradicionalmente utiliza esta modalidad es la construcción [...] Sin embargo, se ha ido extendiendo a otras actividades (Basualdo y Morales, 2014, p. 24).

La modalidad de contratación de trabajadoras y trabajadores autónomos, sin embargo, implica mayor precariedad ya que:

los trabajadores no quedan encuadrados en el régimen laboral (Ermida Uriarte y Colotuzzo, 2009:50-53). Una de las preocupaciones actuales es el aumento de este tipo de modalidad, que, bajo hipótesis -en algunos casos certera- de que existen trabajadores independientes que trabajan y facturan para diversos clientes, esto encubre 'falsos autónomos', empresas 'unipersonales' y hasta ciertas cooperativas de trabajadores. A esta forma se la encuadra en la tendencia conocida como *deslaborizadora* o de *travestimo laboral*, ya que si bien la relación laboral existe se la encubre y oculta para desligarse del cumplimiento de los derechos laborales (ibidem, p. 24-25).

Para completar los elementos que componen la red de dispositivos de sujeción útiles para analizar nuestro problema, debemos adicionar algunos aspectos concernientes al control y la supervisión en el trabajo, los cuales corresponden a la dimensión organizativa del trabajo. Además, este aspecto es de suma relevancia para contribuir, tal como plantea Woodcock (2021) en los debates sobre el uso de algoritmos en plataformas de trabajo. Poco se sabe de su funcionamiento, por ello el análisis que se aborda en el Capítulo 4, además de analizar la dimensión contractual, analiza la dimensión organizativa, en tanto se busca comprender cómo se ejerce la medición, control y supervisión del trabajo de reparto en la plataforma PedidosYa.

Las plataformas de trabajo emplean el uso de la tecnología a través de los algoritmos para la supervisión para monitorear y controlar a los trabajadores y trabajadoras. Este control disciplinario busca maximizar la eficiencia y minimizar el tiempo ocioso, creando un ambiente de trabajo altamente

regulado. Comprender algunos de los modos de funcionar que tienen los algoritmos sobre el proceso de trabajo implica analizar las estrategias de gestión de estas empresas incluyendo incentivos, coerción y manipulación emocional, para mostrar cómo estas prácticas maximizan la productividad a expensas del bienestar de quienes trabajan (Woodcock, 2017).

La medición en el trabajo consiste en una “parte fundamental de la gestión del proceso de trabajo. Proporciona las bases para que la gerencia aborde la indeterminación de la fuerza de trabajo¹⁵, asegurándose de una vez adquirida se esté usando de forma eficiente” (Woodcock, 2021, p. 294). Inspirado en las ideas de Foucault (1991), Woodcock alega que en la fábrica la supervisión se aplica tanto individual como general, con el fin de asegurar de que quienes trabajan, lo están haciendo con el mayor esfuerzo posible; no obstante, el aspecto general de la supervisión acaba siendo un problema por no poder controlar a toda la fuerza laboral en simultáneo. De aquí surge la metáfora del panóptico: “Bentham predijo cómo el panóptico podía ser también una herramienta para superar la indeterminación de la fuerza de trabajo” (Bentham, 1995 citado por Woodcock 2021, p. 295).

Otro elemento importante tiene que ver con la función del trabajo a destajo en la producción. Esto se vincula a lo dicho sobre la supervisión, porque tanto esta, como el modelo de trabajo a destajo, no son sino estrategias empleadas por la gestión para la internalización de normas y objetivos afines a la gerencia. En este sentido, “Burawoy (1979), [...], buscó la forma de saber por qué los trabajadores trabajaban tanto. En el curso de su investigación, descubrió que los trabajadores utilizaban prácticas lúdicas para ‘alcanzar’ y superar los cupos de trabajo esperados” (ibidem). Profundizaremos en las dimensiones de la producción del consentimiento a continuación

Para finalizar, es importante remarcar que la resistencia laboral de trabajadoras y trabajadores surge como respuesta a condiciones opresivas que en parte son atribuidas por la supervisión o la lógica de productividad asociadas al trabajo a destajo, que profundiza la explotación y la dominación. La observación de las estrategias empresariales en cuanto a la gestión y organización del trabajo a destajo facilita la comprensión de las estructuras productivas y sociotécnicas del trabajo no clásico. Estos dos elementos son claves para nuestro análisis, porque en su núcleo se halla la relación dialéctica entre sujeción y subjetivación.

4.1 La producción de consentimiento

Mediante la crítica que realiza a la sociología industrial, Michel Burawoy (1979) introduce conceptos como autonomía relativa, satisfacción residual y “juego” como elementos claves para comprender que

¹⁵ Se refiere a la idea de que el trabajo humano no puede ser completamente predefinido, controlado o cuantificado por los empleadores. Esto significa que, aunque las empresas pueden establecer directrices, objetivos y métodos de trabajo, siempre hay un grado de incertidumbre y flexibilidad en cómo los trabajadores ejecutan sus tareas.

la “organización hegemónica de la producción” está ligada a la producción de consentimiento. Su aporte a los estudios marxistas críticos permite interpretar que “es posible que los trabajadores hayan sido obligados a aceptar un sistema particular de autoridad y control, y es posible que hayan encontrado modos para acomodarse e incluso cooperar con éste” (Burawoy 1979, citado por Atzeni 2010). Por otro lado, incluir en el análisis la dimensión del consentimiento realza el potencial del análisis sociológico al entrelazarse con las perspectivas del management, un marco hegemónico de las relaciones capital-trabajo del siglo XXI.

Así como Burawoy se preguntó por el consentimiento de los trabajadores en la producción clásica del siglo XX, de capital monopolista, podemos preguntarnos hoy, a la luz de las teorizaciones del management empresarial cómo se desarrollan las adhesiones de un colectivo de trabajo a una organización y con ello su consentimiento para la valorización del capital. Burawoy nos permite observar lo que sucede en el “trabajo no clásico”, en términos de De la Garza, en tanto control y disciplina sin que se vea como coerción. Es decir, permite preguntarse, ¿cómo se transforma el consentimiento como estrategia “managerial” cuando el producto no se produce y no hay un centro de trabajo?

Por ello, contextualizamos el modelo del trabajo que promueven las plataformas digitales bajo la perspectiva del management, entendido como dispositivo de gobierno que promueve modos de ser en el trabajo, bajo formas manageriales de gestión de los recursos humanos y que moldean las prácticas de subjetivación de los individuos (Zangaro, 2011). Dichos cambios de gestión del trabajo por parte del capital son propios del contexto actual, el cual difiere sustancialmente de los modelos de gestión taylorista y fordista característicos del siglo XX. Para Zangaro (2011) las subjetividades son construcciones sociales e históricas que se anclan en un contexto particular, es decir, no son determinantes ni preestablecidas. Es justamente desde una visión histórica que Thompson y Fontana (1979) ya planteaban que los trabajadores aunque puedan ser pasivos, también tienen la capacidad de poder actuar activamente contra la explotación:

[...] las clases no existen como entidades separadas, que miran en derredor, encuentran una clase enemiga y empiezan luego a luchar. Por el contrario, las gentes se encuentran en una sociedad estructurada en modos determinados (crucialmente, pero no exclusivamente, en relaciones de producción), experimentan la explotación (o la necesidad de mantener el poder sobre los explotados), identifican puntos de interés antagónico, comienzan a luchar por estas cuestiones y en el proceso de lucha se descubren como clase, y llegan a conocer este descubrimiento como conciencia de clase. La clase y la conciencia de clase son siempre las últimas, no las primeras, fases del proceso real histórico (Thompson y Fontana, 1979 p. 37).

Los análisis del management y el actual contexto de competencia bien pueden apuntar a la justificación del sistema capitalista mediante una ideología que justifica su compromiso. En esta línea Boltansky y Chiapello (2002) mediante un análisis crítico del discurso sostienen que la inculcación de discursos

como el del nuevo management, “construyen significados particulares que promueven subjetividades con características específicas” (Zangaro, 2011 p. 92). El discurso managerial tiene para estos autores un recurso orientado a la extracción de beneficio y por otro, al de la adhesión. Pero a diferencia de ellos y haciendo eco de la gestión managerial, creemos que su lógica construye formas de sujeción a través de comandos, normas y control que se ratifican y se transcriben en el proceso productivo y en el acto mismo de la producción. Aunque allí también se conjugan otras prácticas de sentido subjetivo que son tácitas o explícitas y que nacen de la iniciativa de los sujetos.

Burawoy (1979) toma algunas explicaciones sociológicas sobre las satisfacciones relativas, en las que subyace que los trabajadores establecen de forma autónoma sus propios sistemas culturales y de producción en oposición a la dirección. La satisfacción de las necesidades relativas reproduce la sumisión voluntaria (consentimiento), al tiempo que contribuye a la reproducción de las relaciones capitalistas y al incremento de la plusvalía. También considera el trabajo como un proceso de juego, donde quienes trabajan se involucran no por los beneficios económicos (mayor salario) sino porque en él se detona un margen de autonomía relativa del trabajador o trabajadora y le permite tomar decisiones de iniciativa propia¹⁶.

Con este marco, vemos que es posible explorar cuáles son los dispositivos de sujeción que operan en el proceso productivo contrayendo subjetividades en los trabajadores a partir de la idea del consentimiento. Sin embargo, como también insinúa Burawoy respecto a las posibilidades humanas de emancipación que habilita el “juego”, resulta necesario problematizar la acción colectiva -otra de las dimensiones centrales que guían el estudio- como fenómenos que también se generan en el proceso de la producción y que conforman subjetividades específicas y concretas. En este sentido, al abordar los marcos interpretativos de Zangaro (2011), vemos la necesidad de incorporar el análisis de las subjetivaciones que se generan en el campo de la acción colectiva y así unir los puntos nodales que plantea la investigación.

En síntesis, la dimensión organizativa y contractual planteada por Palermo y los estudios del *management* nos abre el camino al análisis de la subjetivación pensada hacia el consentimiento, pero a su vez, desde un sentido crítico, nos guía hacia la problematización de la construcción social de la resistencia y del estudio del conflicto. Para ello, es primordial considerar que el cambio tecnológico y

¹⁶ Crozier aborda una teoría similar, centrada en la idea de que el poder en las organizaciones no está basado únicamente en la jerarquía formal, sino que es una cuestión de recursos y control sobre áreas estratégicas de incertidumbre. El poder, en este caso, está distribuido de manera desigual entre los miembros de la organización. Por ello, promovió un enfoque estratégico, útil para entender las organizaciones, sugiriendo que los actores dentro de una organización no solo obedecen reglas, sino que también desarrollan estrategias para maximizar su poder e influencia. Su enfoque, pragmático, que adscribe a una sociología de la acción, entiende que el comportamiento organizacional es resultado de estrategias individuales dentro de un sistema que genera y gestiona incertidumbre.

las nuevas formas de producción generan modificaciones en el vínculo entre capital y trabajo y, en términos sociológicos, las disputas por el plusvalor y las condiciones de extracción (Montes Cató, 2007). Particularmente, la modalidad de trabajo a la que refiere este estudio demanda repensar los aportes de Burawoy y Zangaro fundamentalmente a la luz de las nuevas prácticas en los procesos de trabajo y en las condiciones laborales, para pensar las resistencias.

5. Subjetivación colectiva y resistencia

Si entendemos que las tendencias de las empresas de plataformas promueven un orden mediante la flexibilización laboral, es pertinente preguntarnos por las lógicas en las que se desarrollan las resistencias y sus expresiones en conflicto laboral; porque así como dijimos que existen acomodamientos al proceso productivo mediante consentimiento, se producen también prácticas insubordinadas.

Para comprender y analizar empíricamente las prácticas de subjetivación, en esta investigación además de atender a la red de dispositivos de sujeción, integramos al estudio la dimensión de la acción colectiva de los trabajadores y trabajadoras. Como herramientas teóricas para el análisis, se toma en cuenta los aportes marxistas de la acción colectiva y de los conflictos, con pretensión de detenernos en la construcción social de la resistencia. Para comprender la producción de subjetividad se debe atender a las prácticas de subjetivación asociadas a las experiencias de resistencia y de conciencia de clase que disputan contra la explotación y la dominación tal como señalamos anteriormente con el pensamiento de Mezzadra, Modonesi y De la Garza.

Los estudios sobre la resistencia a lo largo de la historia han sido objetos de estudio por varios autores y autoras, de los que destacamos a Edward P. Thompson (1963) quien se ocupó de describir cómo la pérdida generó resistencia entre la clase trabajadora inglesa del siglo XIX, lo que llevó a luchas exitosas en generaciones posteriores.

De acuerdo con Atzeni (2010), abordar estudios sobre los procesos sociales que entran en juego para la formación de la resistencia desde esta perspectiva, significa un camino de indagación que pretende visualizar la praxis de los sujetos; por lo tanto: “una teoría de la acción colectiva según la tradición marxista nunca constituirá una explicación definitiva, a medida que nuevas formas, tiempo y condiciones de acción se reinventarán constantemente, y frecuentemente durante la misma lucha” (Atzeni, 2010, p. 32-33).

En este sentido, siguiendo al autor, se debe tener en cuenta una visión integral de la acción colectiva. Esta no debe ignorar la importancia de las estructuras colectivas y de conciencia de clase. Se trata de pensar, según lo expuesto por Atzeni (2010) a la acción colectiva no como la suma de

decisiones individuales, sino como fenómeno social y estructural que emerge de las relaciones de producción y la explotación capitalista. Por lo tanto, no se apela a una visión reduccionista que atienda únicamente al factor económico o a la injusticia (cfr. Kelly), sino a un conjunto de factores: sociales, políticos y culturales. La lucha por la dignidad, el respeto y la justicia juega un papel fundamental, más allá de las meras motivaciones económicas.

Además, es fundamental considerar la trama histórica y el contexto político y estructural para evitar la falacia de calificar la acción colectiva como ahistórica. Ignorar estos contextos conduce inevitablemente a respuestas incompletas. Este aspecto es central en la metodología configuracionista de De la Garza quien arguye que “el cambio histórico no puede pensarse sino como articulación entre estructuras, subjetividades y acciones, luego las leyes solo pueden ser tendencia, entendida como presiones de las estructuras sobre los sujetos, que no los determinan unilinealmente, pero que las acciones viables de estos se mueven en un campo posible en cada coyuntura” (2018, p. 354).

El abordaje de la acción colectiva y la construcción de conciencia de clase, remite al debate sobre el concepto de clase social. Aquí destacamos la crítica de Thompson hacia las corrientes del marxismo economicista y positivista que pensaba la clase social como simples estructuras, abogando por una idea de clase social que se define “por determinadas condiciones materiales de existencia, además de determinada experiencia social y determinadas formas de conciencia [...] la clase solo puede definirse en el tiempo y en procesos de acción y reacción, y de identificación de sus intereses y sus enemigos” (De la Garza, 2018 p. 202).

Por lo dicho, el análisis desde una perspectiva marxista ofrece una comprensión profunda de la acción colectiva y los procesos de lucha de clases. Piva (2020) critica las teorías de la movilización de recursos al destacar la importancia de las redes sociales y la organización en la resolución del problema de la acción colectiva. La infraestructura social y la dialéctica entre movilización y organización son elementos esenciales en la configuración de la lucha de clases. La relación de las organizaciones obreras con la clase y el estado revela tensiones fundamentales en la construcción de la acción política. En última instancia, el análisis de estos procesos permite entender la dinámica de la composición política de las clases y sus implicaciones para la transformación social (Piva, 2020).

En consonancia con lo anterior, para Atzeni (2010) el estudio de la acción colectiva de los trabajadores y trabajadoras debe basarse en su praxis, en lugar de centrarse en las acciones sindicales de su categoría. La institucionalización del aparato sindical, que actúa como mediador entre trabajo y capital, genera una tensión y contradicción inherentes. En este sentido, critica la persistencia del enfoque sindical en los estudios laborales a pesar de los cambios en la economía global, abogando por explorar nuevas formas de organización de los trabajadores y trabajadoras. Por ello se plantea la importancia de ampliar la perspectiva teórica y metodológica para reflejar la diversidad de experiencias

laborales. En este sentido, el autor sugiere el estudio de las nuevas formas de organización laboral más allá de los sindicatos, útiles, especialmente, para casos en contextos de precariedad laboral (Atzeni, 2021).

Abordar la acción colectiva desde la experiencia de lucha de clases contribuye a pensar en la totalidad del proceso social, esto es, las múltiples dimensiones que participan en la relación capital-trabajo del capitalismo de plataformas. A esta abstracción de lo social, debemos, necesariamente, introducir un nivel de perceptibilidad. De aquí deviene el análisis empírico de la conflictividad laboral en el sector de trabajo de reparto y de la identificación de las de organizaciones y grupos que se constituyen como actores políticos de transformación social.

5.1 Observar la conflictividad laboral

Parte de las tensiones que presentan los sujetos en el ámbito laboral pueden ser entendidas como “conflictividad horizontal” o “conflictividad vertical” siendo la segunda la que demarca el conflicto entre capital y trabajo. Desde la sociología ha sido ampliamente estudiado el tema de la conflictividad, lo que puede resumirse en corrientes sociológicas que apuntan más hacia una “armonía social”¹⁷ y otras a las de “relaciones de clase”¹⁸ (Montes Cató, 2007). Esta última línea, integra el abordaje del conflicto laboral a partir de experiencias prácticas de oposición que “son a menudo sutiles, secretas y reservadas y en muchos casos con el menor nivel organizativo, pero con capacidad de expresar el conflicto” (ibídem, 2007 p. 17 en relación a la perspectiva de Edwards, Collinson y Rocca, 1995).

Al nivel de los actores colectivos del movimiento sindical presentes en el sector y que participan, en ocasiones, como protagonistas e impulsores de la conflictividad, es útil partir de la perspectiva de los recursos de poder que distingue Wright:

El *poder asociativo* es «el que resulta de la formación de una organización colectiva de los trabajadores» (sobre todo de los sindicatos y partidos políticos). El *poder estructural*, en cambio, es el que los trabajadores pueden ejercer «simplemente a partir de su situación [...] en el sistema económico». Wright divide además el poder «estructural» en dos subtipos [...] *poder de negociación en el mercado de trabajo* es el que «deriva directamente del equilibrio o desequilibrio entre oferta y demanda en el mercado laboral». El segundo tipo de poder estructural (que llamaremos *poder de negociación en el lugar de trabajo*) es el que resulta «de la situación estratégica de un grupo particular de trabajadores dentro de un sector industrial clave» (Citado por Silver, 2000, p. 26-27).

Por último, algunas guías interpretativas que nos guían en el estudio de la conflictividad, provienen de las referencias de Edwards y Scullion (1987). Ellos categorizan el conflicto según distintos grados de

¹⁷ El enfoque unitarista, las delineadas por enfoques individualistas y de matriz funcionalista, racionalistas, pluralistas o de corrientes neocorporativistas.

¹⁸ Aquellas que desde una perspectiva marxista pone en énfasis las relaciones antagónicas que definen a los sujetos (Hyman 1981, Edwards y Scullion 1987, Edwards, P. 1990).

abstracción. El de mayor abstracción corresponde al *conflicto implícito* (propio de la naturaleza de las relaciones de empleo, presente en toda relación laboral, pero sostienen que no es posible de esclarecer mediante casos concretos); *conflicto institucionalizado* implica considerar grados de cooperación, que se reconoce institucionalmente a través de un acuerdo formal, normativo o que adquirió estatus de norma¹⁹; *conflicto de comportamiento* corresponde al nivel más concreto y puede ser “abierto” o “no dirigido” según “el límite hasta el cual una acción es utilizada por los participantes para manifestar un conflicto” (Edwards y Scullion 1987, p.29). Cuando es reconocido por los participantes y existe un lugar de expresión para la acción es abierto, mientras que es no dirigido cuando existe “una concepción que se manifiesta en la acción, pero ocasionalmente y en destellos” (Gramsci; citado por Edwards y Scullion, 1987 p. 30), es decir, cuando existe un comportamiento concreto pero no es abiertamente conflictivo.

Consideramos este abordaje de la resistencia y construcción subjetiva enriquecedor a nuestro análisis al considerar que de hecho, indagamos sobre un colectivo de trabajo que no cuenta con una consolidación organizativa ni en algunos casos representación sindical. Por lo tanto, sería erróneo considerar al conflicto como lo visible, y por tanto caeríamos en la taxonomía de que en nuestro colectivo no se vivencia ni experimenta (en cuanto a experiencia subjetiva) el conflicto.

¹⁹ De la institucionalización se derivan tres corolarios: primero, la fuerza variable de los controles institucionales, segundo, que de la interpretación en la práctica se cuestionan las normas no siendo estas guías absolutas, y tercero, lo que se considere institucional puede cambiar según los objetivos de la partes y los recursos con los que se cuentan.

Capítulo 2

Estrategia metodológica

1. Precisiones epistemológicas y metodológicas previas

Adoptamos la propuesta metodológica configuracionista de Enrique de la Garza Toledo (2018) ya que a partir de este enfoque dialéctico basado en el abstracto-concreto es asequible la posibilidad de entender los fenómenos sociales y económicos en su totalidad, integrando tanto los niveles abstractos como concretos de análisis. Este enfoque permite una comprensión más profunda y matizada de los fenómenos, considerando sus múltiples dimensiones y contextos. La metodología configuracionista “es una guía, en parte metodológica, pero también ontológica para construir conocimiento, que parte de una concepción marxista de realidad en constante transformación” (2018, p. 351).

Respecto a los objetivos de la investigación, se plantea explorar cuáles son los dispositivos de sujeción que operan en el proceso productivo produciendo subjetividades en los trabajadores a partir de la idea del consentimiento, como también a las posibilidades humanas de emancipación dentro del proceso productivo y de trabajo. Por ello, para el abordaje de una de las esferas del estudio, la de la resistencia, su articulación concreta con acciones colectivas en el espacio público (manifestaciones, protestas, paros de actividades) es plausible de analizar mediante datos que provengan de fuentes primarias (como las entrevistas a trabajadores y representantes sindicales), pero también a través de fuentes secundarias que registren dichos sucesos. En el apartado sobre el diseño de investigación se desarrollan las técnicas empleadas tanto para la recolección de datos, como para el análisis.

Antes, es preciso remarcar la idea de que “la determinación material de las relaciones sociales y del complejo de dimensiones que componen una sociedad” (Branca, 2022, p. 8) se vincula a una clase de principio ontológico dentro de la perspectiva marxista. En términos epistemológicos está presente la dialéctica materialista como fundamento metodológico y teórico para las ciencias sociales. Este método consta de acercarse al objeto de estudio que, en primera instancia, se manifiesta de manera caótica, para luego analizar de manera separada las múltiples partes y determinaciones del conjunto; de lo concreto a lo abstracto hasta lograr determinaciones más simples. Para llevar a cabo el método dialéctico es preciso

abordar el objeto de conocimiento abstrayendo para identificar sus determinaciones y hallar las más simples, y luego reconstruir el conjunto habiendo descubierto sus leyes y relaciones internas como constitutivas de su concepto. Para estudiar un objeto, este debe ser analizado en sus determinaciones o partes constitutivas, las cuales son abstractas con relación al conjunto inicial, el cual es considerado concreto con relación a las determinaciones que lo componen (ibidem).

Otro aporte que permite comprender “el proceso de abstracción” explica que:

La abstracción no es sino la ‘descomposición del todo’ (del concreto real) en nuestro pensamiento, por medio de conceptos. Dicha abstracción es forzosamente producto del pensamiento. Desde este punto de vista, la abstracción es un paso inevitable en el proceso del conocimiento, independientemente de la forma que adquiera y de los presupuestos epistemológicos que subyacen a dicha abstracción (De la Garza, 2018, p. 79).

Ahora bien, al momento de detenernos en los datos obtenidos del mundo empírico, ya sea desde este marco epistemológico u otro, se pone en juego el desafío de no forzar los datos a la teoría. En este sentido, algunas revisiones y desarrollos del siglo XXI sobre cómo realizar teoría fundamentada, han aportado a la discusión sobre cuál es el papel de la teoría en el proceso investigativo (Charmaz, 2012). También hay contribuciones que permiten reflexionar sobre la vinculación entre elaborar teoría fundamentada empíricamente y el apoyo en resultados provenientes de debates filosóficos y epistemológicos contemporáneos (Kelle, 2005)²⁰. Justamente, al trabajar con datos, sucede lo que Charmaz (2012 p. 285) identifica: un desaprovechamiento del potencial de la teoría fundamentada para realizar estudios innovadores en varios niveles como el institucional, social o mundial.

Por último, otro aspecto epistemológico relevante para el análisis del pensamiento marxista que retomamos en esta investigación, remite al aporte de Lukács. En el momento histórico en el que escribe *Historia y conciencia de clases* (1922), según él, el proletariado tiene ciertas condiciones de posibilidad inherentes a su posición estructural que lo colocan en situación, como colectivo, de sortear los obstáculos que impone la cosificación. Esta premisa fue una de las claves para la formulación de una epistemología feminista del punto de vista (Harding, 2012) en tanto reapropió la idea que la experiencia de subordinación de un grupo oprimido puede resultar un privilegio epistémico. Desde esta clave epistemológica abordamos las experiencias del trabajo, es decir, partiendo desde el “punto de vista de las personas que trabajan”.

2. Diseño de investigación

Se llevó a cabo una metodología cualitativa, por razones que se basan en la factibilidad del estudio y por la relación que tiene con los objetivos planteados. Se planteó un diseño flexible e interactivo desde el comienzo, acudiendo a un procedimiento con su respectiva fase de recolección de la información y datos empíricos, pero no de manera rígida y estática como en investigación cuantitativa. Por lo tanto,

²⁰ Dichos aportes se plantean en el marco de una discusión hacia la visión positivista característica de mediados del siglo XX, de la cual los primeros desarrollos sobre teoría fundamentada no se vieron exentos. Estas nuevas direcciones de aplicar teoría fundamentada también se plantean como intento de dejar de lado una retórica inductivista y de ampliar su diálogo con corrientes teóricas que no se limiten a la del pragmatismo e interaccionismo simbólico. En este sentido, el desafío de articular el método dialéctico con el procedimiento de teoría fundamentada ya fue ensayado en una investigación realizada en 2018 con resultados virtuosos, en tanto se pudo elaborar una conceptualización *sui géneris* respecto a las estrategias sindicales propias de empresas estatales durante el kirchnerismo en Argentina (Cutro Dumas, 2020).

conforme se fue desarrollando la investigación, se consideró oportuno la reformulación y ajuste de algunos criterios que se corresponden a los datos obtenidos (Valles Martínez 1999, Cea D'ancona 1998). Enmarcamos el sentido de la investigación cualitativa a partir de los siguientes aspectos:

la investigación cualitativa se caracteriza en general por: a) la flexibilidad de ajuste durante el desarrollo, incluyendo su flexibilidad en la construcción gradual del objeto de la investigación; b) su capacidad de ocuparse de los objetos complejos, como las instituciones sociales y los grupos estables o aquellos furtivos, evasivos difíciles de asir o que se pierden en el pasado c) por su capacidad de englobar datos heterogéneos, según lo sugerido por Denzin y Lincoln (1994: 2), de combinar diferentes técnicas de recolección de datos d) su capacidad para describir en profundidad muchos aspectos importantes de la cultura y la experiencia vivida ya que precisamente permite (de una u otra manera) al investigador dar cuenta del punto de vista de adentro o de abajo e) por último, su apertura al mundo empírico, que se expresa a menudo por una valoración de la exploración inductiva del campo de la observación, y por su apertura al descubrimiento de los 'hechos inconvenientes' (Weber) o 'casos negativos' (Pires, 1997).

La construcción de las respuestas de la investigación se guió por una de las premisas claves de la teoría fundamentada: construir teoría a partir de los datos sistemáticamente coleccionados y analizados en el proceso de la investigación. A partir de este cometido, se estableció un proceso de construcción de la realidad social híbrido y fundamentado en articulación con la teoría.

La unidad de análisis está comprendida por trabajadores y trabajadoras que realizan actividades como deliverys de aplicaciones digitales para la empresa PedidosYa en Montevideo, Uruguay. En relación a la base empírica y, acorde a los objetivos planteados en la investigación, se realizaron entrevistas a trabajadores y trabajadoras de dicha empresa, las cuales son las que se encargan del servicio de entrega a través de plataforma digital en Uruguay. Según el estudio cualitativo planteado, la decisión muestral corresponde al muestreo teórico, el cual consiste en

La recolección de datos guiada por los conceptos derivados de la teoría que se está construyendo y basada en el concepto de 'hacer comparaciones', cuyo propósito es acudir a lugares, personas o acontecimientos que maximicen las oportunidades de descubrir variaciones entre los conceptos y que hagan más densas las categorías en términos de sus propiedades y dimensiones (Straus y Corbin 2002, p. 2019).

Siguiendo este recurso metodológico, el criterio de saturación teórica o redundancia se logra cuando ya no se encuentran elementos que contribuyan al descubrimiento de algún aspecto nuevo (propiedades, dimensiones o relaciones nuevas) de alguna categoría. Respecto a la selección de los casos fueron incluidos aquellos que abarcaran la mayor heterogeneidad posible, esto es, casos diferenciados en categorías como género, nacionalidad y rangos etarios, de modo que fuese factible la actividad de comparación. La muestra fue clasificada según género y nacionalidad, esto es, un porcentaje equivalente de mujeres y varones²¹ y de personas migrantes y nativas. Se parte de estas

²¹ No se trata de no reconocer identidades no binarias, sino que a los fines de hacer equivalentes los grupos, resulta más factible clasificarlos en aquellos dos. Sin embargo, se reconoce el desafío que ello implica, en vistas de que el tipo de trabajo escogido para el estudio, es altamente masculinizado.

clasificaciones tomando en cuenta que las experiencias de trabajo y de otras esferas del mundo de la vida en general, tanto para varones y mujeres como para migrantes y nativos son fenomenológicamente distintas. En tal sentido, es posible poner en práctica el criterio de comparación constante para la identificación de propiedades (causas, condiciones, procesos, consecuencias, tipos, etc.) en el análisis de las entrevistas realizadas. A partir de la comparación de los datos, se abre camino hacia la detección de semejanzas y diferencias.

Para evitar confusiones, es preciso aclarar un aspecto de la población del estudio. La investigación se centra en trabajadores y trabajadoras delivery de la empresa PedidosYa, y en ocasiones, personal que se desempeña en otras áreas de la empresa, de manera de poder complementar y contrastar los análisis respecto a las condiciones laborales, a las normas internas y modalidades de contratación. Sin embargo, sería erróneo definir una rigidez ligada a la empresa PedidosYa, porque como es sabido, la flexibilidad laboral que caracteriza a los y las deliverys habilitan la posibilidad de que desarrollen sus actividades en más de una empresa de plataforma. Es decir, forman parte de la población en estudio personas que hayan trabajado en PedidosYa estén o no trabajando para otra empresa.

En cuanto a las técnicas y análisis de datos, se puso en práctica el procedimiento analítico de la teoría fundamentada desde el punto de vista crítico (Charmaz, 2013; 2009). Mediante el énfasis puesto en la generación de teoría, es posible realizar un entrelazamiento con los datos obtenidos en el trabajo de campo, la codificación y el análisis e interpretación en proceso. Tal como plantea Charmaz (2013 p. 276) quienes realizan investigación desde este enfoque, adoptan una postura reflexiva sobre los modos de conocer y representar la vida en estudio, lo cual implica:

prestar mucha atención a las realidades empíricas y a las interpretaciones acumuladas que hacemos de ellas, y posicionarse uno mismo en esas realidades. [...] nuestras categorías conceptuales surgen a través de nuestras interpretaciones de los datos, en lugar de emanar de ellos o de nuestras prácticas metodológicas. De esta forma nuestros análisis teóricos son representaciones interpretativas de una realidad, y no informes objetivos de ella (ibidem).

3. Fuentes para la construcción de datos

Las diferentes estrategias para la obtención de datos a las que se recurrió en esta investigación se relacionan con la complejidad que caracteriza nuestro problema. A su vez, mediante la búsqueda de datos desde diversas fuentes, fueron encontradas mayores posibilidades de responder a la pregunta general de investigación, ya que algunas fuentes se asocian al uso de técnicas concretas que nos permiten abordar de manera exhaustiva algunas de las dimensiones de la investigación. Sin embargo, esto no debe interpretarse como esferas que son independientes dentro del estudio y que cada una conduce a conclusiones específicas, sino que al contrario, la etapa final de integración analítica nos

permite relacionar los análisis suscitados de cada etapa de la investigación, en relación al problema general. A continuación se presentan las fuentes primarias y secundarias de la investigación.

a) Entrevistas en profundidad con final abierto a trabajadores repartidores de aplicaciones digitales y a referentes gremiales (individuales y grupales). A partir de las grabaciones, se construyeron documentos escritos a partir de las fuentes testimoniales.

Según la perspectiva de Alonso (1998), en la entrevista en profundidad no se expresa simplemente una sucesión de acontecimientos vividos sino la verbalización de una apropiación individual de la vida colectiva. Es por esto que no se trata de un registro fedatario de hechos o datos; es en cambio el arte del vínculo: un juego de estrategias comunicativas a partir del cual se registra un 'decir sobre hacer' (Archenti *et al.* 2007 p. 219).

Se abordaron, de manera flexible, grandes tópicos: datos sociodemográficos básicos; características generales de la ocupación y exigencias reales y prescriptas al empleo, intensidad, organización de las actividades del trabajo dentro y fuera del tiempo de trabajo, configuración de los tiempos, espacios, ritmos, vínculos; procesos de trabajo, condiciones y medio ambiente en el trabajo, etc. Como así también experiencias de la acción colectiva como la afiliación sindical o participación en protestas o manifestaciones en el espacio público.

Se realizaron 17 entrevistas en profundidad entre 2020 y 2023²². Como ya dijimos, el objetivo de la muestra fue seleccionar a personas que representaran diferentes características del colectivo en estudio. En este sentido se apeló al muestreo teórico. Algunas características generales de las personas entrevistadas son las siguientes:

- De las 17 entrevistas, 4 fueron realizadas a representantes de los sindicatos UTP y Sinurep. Las 13 restantes fueron a repartidores y repartidoras. De éstas, 2 corresponden a mujeres y 11 a hombres.
- Respecto a los y las repartidoras, 5 pertenecieron al grupo de empleados del modelo de subcontratación en sentido estricto y las 8 restantes, al modelo de unipersonal.
- Sobre las nacionalidades de repartidoras y repartidores: 5 son extranjeros (1 cubano, 4 venezolanos/as). Los/las 8 restantes nativos uruguayos/as.
- La mayoría de las entrevistas fueron individuales, a excepción de 3, de las cuales una fue a dos dirigentes gremiales (uno perteneciente al Sindicato Único de Repartidores (Sinurep) y otra a la Unión de Trabajadores de PedidosYa UTP). La segunda entrevista grupal fue realizada a dos ex repartidores dependientes que integraron el cuerpo de delegados de Sinurep. La tercera fue a dos representantes del sindicato UTP.

²² Puede verse la pauta de entrevista aplicada en el punto 1 de apéndice metodológicos.

- Se realizaron 3 entrevistas en la ciudad de Paysandú y 1 en San Carlos, Maldonado. Las restantes 14 entrevistas se realizaron en Montevideo.²³

b) Observación no participante en los lugares que operan como “base” de deliverys de aplicaciones con el fin de caracterizar los flujos de movimiento, el relacionamiento interpersonal entre ellos y ellas y lo transindividual que caracteriza a un colectivo específico. Esta técnica permite contrastar el discurso de los actores, recogido en las entrevistas, con las conductas concretas implementadas en las rutinas de trabajo. Se acudió a distintas zonas como a Market de PedidosYa Av. Gonzalo Ramírez (barrio sur) y Market PedidosYa Rivera y Soca (barrio pocitos). Plaza Matriz (ciudad vieja) (punto de encuentro de repartidores/as dependientes). También asistimos a la primera asamblea virtual de deliverys autoconvocados/as en Octubre de 2023.

A partir de estas instancias se redactaron notas en un cuaderno de campo. Este recurso fue útil por constituir un registro de acontecimientos, fechas claves y situaciones concretas a las que se recurrió en diversas ocasiones durante el proceso de escritura de los resultados.

c) Notas de prensa

El corpus

La fuente de los datos son notas de prensa registradas en algunos medios de comunicación digitales del país como La Diaria, El Observador, El País y Montevideo Portal. El relevo también se complementa con algunas fuentes radiales como Cadena del Mar, Del Sol y 20Once. A partir de la selección de medios, la tarea requirió un trabajo sistemático que consiste en: 1) clipping de medios; 2) registro de conflictos laborales colectivos; 3) control de sistematización. 4) Generación de corpus de datos y obtención de tablas. 5) análisis de los datos y 6) redacción de la información obtenida.²⁴

Algunas precisiones sobre el uso de la prensa

Como señala Franzosi (1987), el uso de los periódicos como fuente de datos para investigaciones socio-históricas, se destaca tanto por sus ventajas como sus limitaciones. La metodología de recolección de datos a partir de artículos de prensa, puede ser discutida a partir de cuestiones como la representatividad, la precisión y la fiabilidad de los datos obtenidos. En segundo lugar,, se deben considerar los problemas relacionados con el sesgo periodístico, que pueden estar influenciados por factores políticos, económicos y sociales, los cuales deben ser considerados y manejados de manera

²³ Para más información sobre las entrevistas en profundidad realizadas, ver punto 2 en apéndice metodológico.

²⁴ Puede verse la muestra de notas de presa en el punto 4 de apéndice metodológico.

cuidadosa en la investigación. Por último, es preciso tomar decisiones adecuadas sobre la selección de muestras y las técnicas de codificación y análisis de datos. No obstante, se destaca la importancia de los periódicos como fuentes de datos en tanto proporcionan una fuente rica de información para estudios históricos y sociológicos dada la amplia cobertura y detalle de eventos y temas de interés público. Asimismo, la representatividad de los datos puede ser cuestionada, ya que no todos los eventos son cubiertos con la misma intensidad o desde la misma perspectiva.

La estrategia metodológica del análisis a partir de medios de prensa sugiere la selección de muestras de artículos que deben estar correctamente justificados para garantizar la validez de los datos, lo cual incluye decisiones sobre cuáles medios utilizar y durante qué periodos de tiempo se incluyen en el estudio. Acompañando esta estrategia, los antecedentes metodológicos, enfatizan en la comparación con otras fuentes de datos para contrastar los datos y obtener una comprensión más completa y matizada de los fenómenos estudiados. En este sentido, la cronología de los eventos de protesta registrados a partir de la prensa, fueron contrastados a partir de los testimonios de las personas entrevistadas, como también ampliados algunos que no fueron registrados en los medios de prensa.

CAPÍTULO 3

Transformaciones del trabajo y del capital en el capitalismo de plataformas

En este capítulo presentamos algunas características del modelo de negocio típico del modo de acumulación actual. Nuestro objetivo es ofrecer una perspectiva más amplia y global del desarrollo económico contemporáneo. En este contexto, explorar el papel de las empresas de plataformas digitales en América Latina nos permite comprender las dinámicas estructurales de la lógica capitalista que impulsa estas plataformas. Se examinará el desarrollo genealógico de la empresa PedidosYa y algunas de las características de su proceso productivo.

Para abordar esta cuestión, consideramos reflexiones críticas sobre las transformaciones de la sociedad actual. Revisaremos la teoría de la ley del valor, teniendo en cuenta dos aspectos clave que modifican su desarrollo clásico: la subsunción del trabajo al capital en el contexto contemporáneo y el papel de las TIC. En este contexto, la pregunta que guía nuestra investigación es: ¿cuál es el papel de los trabajadores en el proceso de valorización del capital de las grandes empresas transnacionales de tecnología electrónica e informática? Con este marco, situaremos el desarrollo de las grandes empresas de plataformas en América Latina, destacando cómo contribuyen a la construcción de la hegemonía de las plataformas en el capitalismo contemporáneo. Finalmente, describiremos el origen, formación y consolidación de PedidosYa como caso de estudio central de esta investigación.

Para comprender las tensiones entre el consentimiento y la resistencia en el colectivo de trabajo, es fundamental primero conocer las características de las empresas de plataforma, su desarrollo tanto a nivel nacional como regional, y reconocer el sector en el que operan, junto con las dinámicas competitivas subyacentes.

1. Subsunción del trabajo (inmaterial) al capital

El capital se articula como relación social hegemónica en las relaciones sociales capitalistas, lo que implica un incremento continuo de la fuerza de trabajo para asegurar el proceso de valorización. La integración continua de trabajadores como fuerza de trabajo, explica la subsunción del trabajo al capital como un proceso de incorporación a la composición orgánica del capital, definiendo la estructura social y las relaciones de explotación y apropiación del excedente laboral (Marx, 2009). La subsunción se refiere a las relaciones productivas en el proceso de valorización entre capital y trabajo. Este concepto explica cómo el trabajo, bajo la dirección del capital, genera plusvalor y se integra en un proceso de

valorización general. El proceso de subsunción del trabajo bajo el capital es distinguido por Marx entre subsunción formal y real:

Denomino subsunción formal del trabajo en el capital a la forma que se funda en el plusvalor absoluto, puesto que sólo se diferencia formalmente de los modos de producción anteriores sobre cuya base surge (o es introducida) directamente, sea que el productor (producer) actúe como empleador de sí mismo (self-employing), sea que el productor directo deba proporcionar plustrabajo a otros. La coerción que se ejerce, id est el método por el cual se explota plustrabajo, es de otra índole (Marx, 2009 p. 60-61).

Este tipo de subsunción es el primer estadio de la relación capital-trabajo, en la cual el capitalista compra la fuerza de trabajo, integrando así al trabajador en la relación capitalista sin alterar significativamente el proceso de trabajo existente. Es decir, el proceso de trabajo sigue siendo el mismo que en los modos de producción anteriores (artesanal, feudal, etc.), pero ahora se lleva a cabo bajo el control del capitalista. Finalmente, la extracción de plusvalía se logra principalmente extendiendo la jornada laboral sin cambios significativos en las técnicas o métodos de producción.

En cambio, la subsunción real del trabajo bajo el capital es un estadio más avanzado y profundo de la relación capital-trabajo. Implica una transformación fundamental del proceso de trabajo mediante la introducción de nuevas tecnologías y la reorganización del trabajo. La plusvalía se extrae mediante el aumento de la productividad y la reducción del tiempo de trabajo necesario:

La característica general de la subsunción formal sigue siendo la directa subordinación del proceso laboral cualquiera que sea, tecnológicamente hablando, la forma en que se le lleve a cabo al capital. Sobre esta base, empero, se alza un modo de producción no sólo tecnológicamente específico que metamorfosea la naturaleza real del proceso de trabajo y sus condiciones reales: el modo capitalista de producción. Tan sólo cuando éste entra en escena se opera la subsunción real del trabajo en el capital. [...] se desarrolla en todas aquellas formas que producen plusvalía relativa, a diferencia de la absoluta. Con la subsunción real del trabajo en el capital se efectúa una revolución total en el modo de producción mismo, en la productividad del trabajo y en la relación entre el capitalista y el obrero (Marx, 2009 p. 72-73).

Para Marx la creación de plusvalía ocurre en la esfera de la producción, tal como desarrolla en el Libro I de El Capital. La producción es consumo y viceversa, formando un ciclo completo que incluye producción, consumo, distribución y circulación. La creciente intersección entre industria, agricultura y servicios, y su control por el capital, plantea un desafío analítico sobre el papel de los servicios privatizados en la creación de valor (Antunes, 2018).

Un análisis importante realizado por Marx sobre la industria del transporte, indica que si bien no se caracteriza por producir bienes materiales, es, de todos modos, generadora de plusvalía (Antunes 2018; Harvey, 2018). Con su análisis expuso que la industria del transporte agrega valor a los productos transportados a través de la transferencia de valor de los medios de transporte y el valor generado por el trabajo de transporte. El transporte, entonces es, para Marx, un proceso de producción dentro del

proceso de circulación, añadiendo valor al producto transportado. En este sentido, se concibe como una rama independiente de producción que continúa el proceso de producción dentro del proceso de circulación, lo cual lleva a considerar que la producción inmaterial en los servicios comparte similitudes con la producción material en la industria.

Cabe señalar que Marx diferencia entre tiempo de producción, tiempo de trabajo y tiempo de circulación, afirmando que cuanto más se acerque el tiempo de circulación a cero, mayor será la producción de plusvalía. Por lo tanto, respecto a la productividad del trabajo, un tiempo de circulación cercano a cero, la aumenta y, con ello, la autovaloración del capital. Entonces, si bien la plusvalía se crea en la esfera de la producción, la industria del transporte, como modalidad de producción inmaterial, es planteada por Marx como una excepción, al crear plusvalía dentro de la circulación. El comercio, en cambio, no genera plusvalía, es improductivo, sino que se apropia de parte de la plusvalía generada en la producción industrial.

Con este señalamiento de la industria del transporte como “excepción”, cabe reflexionar sobre la producción de plusvalía en las actividades de servicios. En la era digital y con la expansión y mercantilización de los servicios, es crucial comprender el papel de estos en la acumulación de capital y la creación de plusvalía. En este sentido, Antunes (2018 p. 44) plantea que “nuevas formas de extracción de plusvalía emergen en esferas de producción [material e] inmaterial, espacio por excelencia de los servicios que fueron privatizados durante la larga fase de vigencia del neoliberalismo”. De este modo, se sostiene que en actividades de servicios, como las TIC y los *call centers*, el trabajo inmaterial puede generar valor, convirtiéndose en trabajo productivo.

Otro aspecto clave a destacar tiene que ver con el hecho de que trabajadores y trabajadoras de la economía de plataformas, en especial de las “austeras”, deben invertir en los equipos necesarios para la realización de su trabajo, lo cual antes era responsabilidad del capitalista (vehículos, teléfonos celulares, elementos e instrumentos necesarios para mantenerse a sí mismo y a los medios de trabajo). Asimismo, aunque no exista una fijación de la jornada laboral, no exime el rol del capitalista como comprador de fuerza de trabajo ni de quienes trabajan como vendedores de su mercancía (fuerza de trabajo). Si bien generalmente los trabajos en plataformas se desarrollan de manera individualizada, lo cierto es que para que se desarrolle el control en la producción, debe constituirse un trabajo en cooperación, es decir, un trabajo colectivo fundamental para la gestión y distribución del producto-mercancía (transporte por ejemplo). La empresa gestiona la cooperación distribuyendo trabajadores y trabajadoras según la demanda, mientras controla digitalmente su actividad, maximizando la productividad sin incurrir en los costos tradicionales del capital fijo. Estas características del modelo “uberizado” de trabajo, podrían representar una nueva mediación de la subsunción real del trabajo al

capital, denominada “subsunción virtual”, en la que trabajadores y trabajadoras son controladas y dirigidas a una mayor productividad, mientras que empresas de plataformas retienen el control sobre el proceso de trabajo mediante la plataforma digital, reduciendo sus costos de producción (inversión en capital fijo, por ejemplo) y aumentando su tasa de ganancia (Silva Franco y da Silva Ferraz, 2019).

Según estas perspectivas y también otras como las que puntualizan sobre el capitalismo cognitivo²⁵, sugieren que el trabajo inmaterial es fundamental para la reducción del tiempo de la circulación y ello, la configuración en nuevos mecanismos de captación de plusvalía. Cabe preguntarse entonces, ¿cómo se vinculan las nuevas modalidades de trabajo de servicios mediadas por la tecnología con el proceso actual de acumulación? Para responder este interrogante, es preciso tomar en cuenta las transformaciones que incorporan las TIC en el trabajo para entender las dinámicas capital-trabajo en el capitalismo de plataformas. Los puntos centrales del papel de las TIC en el nuevo modelo de acumulación capitalista pueden sintetizarse en:

- La generalización del uso de computadoras y de las TIC en diversas ramas de la economía, generan actividades en línea que se convierten en partes complejas de las cadenas de producción globales (Huws, 2014).
- La producción material depende en gran medida de los servicios productivos que agilizan el proceso de circulación. Ante esto, las TIC juegan un papel clave para el desarrollo de nuevas formas de organización del trabajo. No obstante, las actividades de tipo digital que pueden desarrollarse a partir del avance de las TIC, son dependientes y tienen conexiones sólidas con el mundo de la materialidad. Es decir, dichas actividades no pueden existir sin un mundo de mercancías que se producen en áreas de menor visibilidad como en minas de África o de América Latina (Huws, 2014).
- Para que las TIC sean desarrolladas, dependen del conocimiento humano, lo cual fortalece la dimensión inmaterial del trabajo y desdibuja las fronteras entre tiempo libre y tiempo de trabajo (Vercellone, 2019).
- Conllevan un despliegue de tendencias monopólicas por su desarrollo en red, sobre todo en campo de las plataformas digitales, generando nuevos tipos de empresas con los fines de operar como intermediarias entre grupos de usuarios y controlar sus interacciones (Srnicek, 2018).
- La expansión de las TIC en el mundo del trabajo condujo a que estas sean protagónicas en la organización del trabajo, como también en el control de los procesos productivos. Con ello, se produce un aumento de la precarización de la fuerza de trabajo (Antunes, 2018; Vercellone 2019).

²⁵ Esta categoría es entendida bajo la idea de “sistema de acumulación, en el que el valor productivo del trabajo intelectual e inmaterial se hace dominante, y en el que el riesgo central de la valorización del capital y de las formas de propiedad lleva directamente a la expropiación «a través de la renta» de lo común, y a la transformación del conocimiento en mercancía ficticia” (Vercellone, 2019, p. 229).

Estas precisiones permiten orientar el análisis de cómo se desarrollan los procesos productivos en empresas de la economía de plataformas y cómo se incorporan los trabajos que son inmateriales, camino que permite conocer las condiciones de trabajo de los repartidores y repartidoras de plataforma digitales y su relación con el proceso de valorización del capital.

2. El nacimiento de los unicornios: un arquetipo de la reproducción del capitalismo contemporáneo

Las profundas transformaciones contemporáneas han sido abordadas desde distintos términos como “economía compartida”, “gig economy” y “cuarta revolución industrial”. Srnicek (2018) por su parte, destaca la dualidad de las nuevas tecnologías, que ofrecen flexibilidad y servicios bajo demanda. Su estudio permite examinar cómo las empresas tecnológicas operan dentro del contexto capitalista, buscando rentabilidad y nuevos mercados. Como adelantamos anteriormente, la tecnología tiene múltiples efectos en el capitalismo y en la relación capital-trabajo. Lo que se busca resaltar aquí es la naturaleza de los negocios dentro de la “economía digital”. La misma se entiende como una infraestructura de negocios “que dependen cada vez más de tecnología de la información y de datos de internet para sus modelos de negocios” (p.12). Es un área que atraviesa varios sectores y se está volviendo un modelo hegemónico a medida que continúa expandiéndose por la economía contemporánea.

En el siglo XXI, el capitalismo se ha centrado en la extracción y uso de datos como materia prima esencial. Las empresas buscan nuevas formas de acumular capital, utilizando datos extraídos de las actividades de los usuarios. Si bien este fenómeno no es nuevo, la tecnología ha hecho más accesible y económica la conversión de actividades en datos, creando industrias que optimizan procesos, conocen preferencias de consumidores, controlan trabajadores y desarrollan nuevos servicios. Los modelos de negocios tradicionales eran ineficientes en el uso de datos, llevando al surgimiento de plataformas que monopolizan, analizan y usan datos eficientemente, como Google, Amazon y Uber, que están transformando el capitalismo contemporáneo (Srnicek, 2018).

Si bien nuestro foco está situado en el trabajo, consideramos oportuno abordar sin pretensión de exhaustividad, algunas especificidades de la empresa, por dos motivos. Primero, porque nos permite comprender de manera más acabada el entorno en el cual se desarrolla la relación capital-trabajo; y segundo porque indagar sobre el crecimiento de una empresa de plataforma dentro del mercado local como PedidosYa provee información sobre la participación de otros actores que contribuyen a la expansión de este tipos de modelos de negocios. Para esto, analíticamente, se debe comprender a estas empresas como actores económicos dentro de un modo capitalista de producción y por ello surgen las

preguntas ¿cómo surge una plataforma? ¿qué es una *startup* y cómo se valoriza? ¿cómo se consolida como empresa capitalista en el entorno local y regional?

Los avances tecnológicos han tenido consecuencias directas en el crecimiento del número de nuevas empresas privadas como *startups*. Estas se basan en modelos de negocios de “alto impacto” al tener un enfoque innovador y estar orientados a la resolución de problemas específicos de los mercados. Si bien tienen una tradición de desarrollo principalmente en países europeos y en Estados Unidos, América Latina no es ajena al desarrollo de estos modelos de negocios.

En el ámbito de los negocios, se utilizan terminologías especializadas y jergas específicas que reflejan conceptos y prácticas particulares de este campo. Tal es el caso los “emprendimientos dinámicos” propios del rubro tecnológico, conocidos también como “unicornios”. Estos modelos de negocios adquieren dicho nombre una vez que logran una valuación de mil millones de dólares. En América Latina se viene desarrollando un crecimiento de estas empresas y se vuelve necesario indagar sobre sus lógicas en nuestra región. Las transformaciones digitales impactan en el desarrollo de los unicornios, al permitir un crecimiento rápido y a menores costos, como también la rápida internacionalización, dado su carácter “atractivo” para inversiones privadas. Estas empresas se caracterizan por poseer un activo inmaterial (*softwares*, plataformas, bases de datos de clientes, páginas webs, análisis de datos, etc.) y dentro del mundo de las *startups*, estos activos son los principales para poder llevar a cabo sus modelos de negocio.

Según Lezana, Guede y Cancino (2022) para principios de 2022 existían 11 unicornios en América Latina: Ualá (Argentina), Mural (Argentina), QuintoAndar (Brasil), C6 Bank (Brasil) NotCo (Chile), Butterfly (Chile), LifeMiles (Colombia), Rappi (Colombia), Kavak (Mexico), Clip (Mexico), y d-local (Uruguay) (2022, p. 40)²⁶. Estos modelos de negocios en nuestro continente se caracterizan por ser aquellos dedicados al comercio electrónico, los servicios de *software*, y de productos y servicios financieros a través de nuevas tecnologías de la información. En cantidad de unicornios en nuestro continente, se encuentra primero Brasil y luego Argentina (Palermo y Ventrici, 2023).

A pesar del avance de estos modelos de empresas en la región y en el país, para Uruguay se considera que la inversión privada orientada a sectores de tecnología emergentes y de riesgo, como son las *startups*, están poco desarrolladas, mientras que se opta por la inversión en sectores como el inmobiliario, el de los *commodities* agropecuarios u otros (Messina y Pena, 2013). En este sentido, una referente sindical de la Unión de Trabajadores de PedidosYa (UTP) señalaba respecto a la empresa:

Lo complejo de esto es que PedidosYa no mueve la aguja del sistema financiero del Uruguay, o de la industria, o de lo que sea, o sea, no tenemos el suficiente peso político como para poder

²⁶ En la lista no se menciona el icónico caso de la empresa argentina MercadoLibre, quien ya era en 2006 uno de los unicornios más importantes a nivel regional.

generar una transformación bien clara y concreta sobre esta situación. Lo preocupante, es que se está metiendo el modelo, como por muchos lados, ¿no? Abrazando distintas aristas, cuando queramos acordar hoy cualquier cosa lo haces en una aplicación. Y lo jodido es la cantidad de datos que estamos dando. Y eso es lo que se cotiza, el dato. Y no tenemos ningún control sobre eso. Ni sobre eso, ni sobre los algoritmos, ¿no? sesgados, con sesgos de género, sesgos de raza, sesgos de lo que quieras (Clara, Montevideo, julio de 2023).

Este nacimiento de los “unicornios” son antecedentes para el entendimiento de cómo estos modelos empresariales redefinen constantemente, bajo la innovación tecnológica, el significado del uso que las personas y clientes realizan en las plataformas y, a su vez, modifican algunas industrias tradicionales ya existentes, como el caso de los taxis o del delivery.

2.1 Una cartografía de la plataforma PedidosYa

Tal como indicaron algunas notas de prensa, en el año 2019 PedidosYa ya superaba una valuación en 2 mil millones de dólares, convirtiéndose en uno de los primeros unicornios del país²⁷. Su trayectoria en el mundo empresarial, como veremos a continuación, señala la presencia de uno de los leitmotiv fundamental de las plataformas austeras: “primero crecimiento, ganancia después”. Sin embargo, es sobre todo a partir de su expansión en las actividades de servicios de logística, lo que la convierte en una plataforma austera, ya que actúa bajo un modelo hipertercerizado.

Esta empresa se define como líder en el delivery y comercio rápido electrónico (*quick commerce* en inglés) que pertenece a la multinacional alemana Delivery Hero. PedidosYa²⁸ en tanto sociedad anónima, tiene la potestad de realizar por cuenta propia o de terceros, tanto de manera asociada o en comisión, o mediante la participación de terceros y tanto como fuera o dentro del país²⁹, actividades vinculadas a:

1. La prestación y explotación de servicios informáticos y/o electrónicos y de otros servicios vinculados a estos.
2. La prestación de servicios de diseño, investigación, procesamiento de datos, asesoría técnica en el campo del comercio electrónico entre empresas, incluyendo la compra, venta y pago por cuenta de terceros, desde la empresa al consumidor final y desde la empresa a sus empleados, ya sea mediante canales tradicionales, venta directa y/o indirecta a través de medios telemáticos, Internet y/o, nuevas tecnologías.

²⁷ Montevideo Portal, 21/10/2021. Disponible en: <https://www.montevideo.com.uy/Negocios-y-Tendencias/PedidosYa-el-unicornio-uruguayo-que-en- apenas-12-anos-revoluciona-el-delivery-uc801810> [Último acceso 4/7/2024].

²⁸ La siguiente información fue extraída del Boletín Oficial de la República Argentina N.º 76649/11 v. 28/06/201. Disponible en: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/segunda/A25131/20110628?busqueda=1> [Último acceso 4/7/2024].

²⁹ Refiere a Argentina, aunque el tipo de actividades que se encuentra bajo esta jurisprudencia es similar a la de los otros 16 países de Latinoamérica en que se encuentra la empresa.

3. La prestación y explotación de bienes y/o servicios relacionados con sistemas de redes externas (Internet) y todo tipo de sistema de transmisión de datos y/o audiovisual y/o de correo electrónico, incluyendo con carácter enunciativo: el diseño y la programación de software para la venta de productos; creación, diseño e implementación de espacios en Internet (*web site*) para la venta de publicidad, bienes y/o servicios a través de Internet mediante sistemas interactivos.
4. La realización de gestiones de cobranzas y/o de pagos y aceptar y ejecutar mandatos para realizar y recibir cobranzas y/o pagos por cuenta y orden y/o a nombre de terceros a través de sistemas de transferencia electrónica para Internet y/o cualquier otro medio de pago.

Todas las actividades que se desarrollan dentro de la empresa en cualquiera de sus puntos, están destinadas a funcionar como intermediación y conexión de la oferta y la demanda. Por lo tanto, los sectores económicos en los que participa son los de distribución y comercialización.

Respecto a la organización de la empresa, a partir de las entrevistas realizadas a diferentes trabajadoras y trabajadoras dependientes, encontramos que sus principales áreas son: Tecnología, *Business Intelligence*, Infraestructura, Finanzas, Logística, Marketing, Comercial, RRHH y Operaciones (atención al cliente como locales comerciales y consumidores de la app). Las actividades desarrolladas en estas áreas dentro de la empresa, en su mayoría, se realizan mediante contrataciones directas de trabajo, regidas bajo la legislación laboral vigente de cada país. Por ejemplo nos decían que:

Empleados de la empresa hay unos 1200, pero del total de esos dependientes, hay dependientes en Chile, Argentina y Uruguay pero también hay un montón de freelance y hay un montón de contratados BPO³⁰ que se los contrata por servicio a demanda en determinada actividad, se los contrata por un tiempo y desaparecen, pero esos BPO no sé de qué parte del mundo son, es muy variado, ni siquiera te puedo decir un lugar específico porque no tengo idea. Contratan de todas partes del mundo (Clara, octubre de 2020).

Al analizar las actividades de la empresa tecnológica, observamos que las tareas relacionadas con el servicio de logística no están incluidas en esta sociedad anónima. Dicho servicio corresponde a otra entidad constituida, denominada RepartosYa. PedidosYa terceriza la logística a través de su empresa afiliada RepartosYa. Antes de centrarnos en la actividad tercerizada, presentaremos algunos datos sobre el recorrido de la empresa hasta convertirse en uno de los unicornios de la región.

³⁰ Refiere a acuerdos de externalización de procesos de negocio, técnica empresarial de subcontratación o tercerización, a menudo típicas en actividades de *back office* como atención al cliente o análisis de datos.

2.1.1 El comienzo: intermediación en la circulación de mercancías

PedidosYa surge en el año 2009 en Uruguay como resultado de un plan de trabajo de las carreras de ingeniería y licenciatura en sistemas que realizaban dos de los fundadores. Al inicio fue una página web en la que adherían a la misma los menús de locales de comida. Luego se expandieron a Chile y Argentina. Uno de sus fundadores explicaba la estrategia con la que comenzaron: “Los restaurantes [...] deben tener un mínimo de servicios que cumplan con los requisitos que tenemos para el sistema. Ahora, lo que implementamos es que los propios usuarios puedan comentar el pedido y puntuar a cada local en 3 variables: calidad de la comida, precio y velocidad de entrega, para luego ofrecer a los usuarios que puedan ranquear u ordenar a los locales en base a ello”³¹. En este entonces la actividad principal consistía en captar la demanda de consumidores y ofrecer una oferta a partir de la lista de locales que adherían a la plataforma.

El Ministerio de Industria, Energía y Minería (MIEM) y la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) fueron en tanto institución pública no estatal, quienes financiaron al inicio el proyecto de emprendimiento con 5 mil y 20 mil dólares respectivamente. Una vez que se validó el modelo de negocio, al igual que lo requieren otros emprendimientos dinámicos, lo necesario para continuar expandiéndose fue obtener financiamiento que provino de capitales semillas³². El mismo se obtuvo a través de un Fondo Emprender, promovido por el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. El principal cometido del fondo fue promover la inversión de capital semilla en negocios innovadores con potencial de crecimiento dentro del Uruguay. Este tipo de fondo planteó la promoción del espíritu emprendedor, el impulso de emprendimientos con expectativas al crecimiento y de otros organismos que los apoyen. Buscaba que los emprendimientos generen oferta y demanda de capital semilla en Uruguay. Asimismo, este fondo tuvo la iniciativa de construir redes de “ángeles inversores”. Para ese entonces, ya se habían adherido 40 locales, lo cual le permitía a la empresa cobrar una comisión por cada venta producida, un modelo de negocio similar al que ya llevaba a cabo Mercado Libre en la región. Posteriormente, expandieron su presencia en países como Chile, Argentina, Puerto Rico, además de consolidar el mercado en Uruguay.

Luego de adherir los comercios al sitio web, PedidosYa incorporó un *call center* en su estructura productiva, cambiando algunos aspectos del servicio. En esta etapa es donde aparece una nueva figura:

³¹ Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, Universidad de la República (2010) Caso PedidosYa! - parte 1. p. 2.

³² Tal como indican Massini y Pena (2013) el capital semilla es un tipo de capital de riesgo que se utiliza para iniciar y poner en marcha un emprendimiento: “A los actores del capital de riesgo se los denomina inversores ángeles: generalmente son empresarios exitosos o personas con un importante excedente de dinero para invertir en las primeras etapas de formación de un emprendimiento. [...] pueden participar en la puesta en marcha (capital semilla), en el inicio de actividades (capital de arranque o *start up* capital) o en la expansión (capital de expansión)” (2013, p. 7.)

una persona que cumple el rol de tomar los pedidos, ingresarlos en un sistema y enviar el pedido tomado al restaurante correspondiente. El proceso de “fonopedidos” aparece como una suerte de nuevo engranaje de la configuración productiva, el cual fue planteado desde la narrativa empresarial, como una posibilidad de “humanizar el servicio”. Una trabajadora que lleva casi 10 años en PedidosYa, que ingresó en el año 2014 cuando la organización del trabajo en la empresa no estaba automatizada al nivel que lo está en el día de hoy, recuerda la etapa en donde la empresa implementó el *call center* de la siguiente manera:

Cuando yo empecé, los pedidos se tomaban por teléfono, muchas veces para pasarlos a las regiones que tenía PedidosYa en ese momento, que eran Chile, Argentina, Brasil, Paraguay, Colombia, algunas iban, venían, México, un tiempo estuvo, después se fue. Pero se llamaba por teléfono a cada uno de los países y se pasaba. Lo que existía en ese momento que se estaba empezando a implementar era el famoso post, donde llega la comanda a los restaurantes, o el administrador que el restaurante podía colocar en su computadora y podía autoconfirmar el propio local y restaurante el pedido. Pero eso estaba en un momento de transición en ese momento. Entonces, en realidad había un enorme equipo de gente que llamaba por teléfono para pasar efectivamente el pedido, pasando dirección, productos que la persona quería, cuando te decían tal producto no está, tenías que llamar al cliente, ofrecerle otra cosa, volver a llamar al local, y después obviamente estaba lo que era la parte de atención al cliente más concreta, que el cliente podía hacer tanto el restaurante como el usuario, digamos, y había una atención como tipo *call center*. Después, se empezó a implementar lo que es el chat. O sea, que no fuera solo llamada, que era chat. Y bueno, ahí fue un momento medio complicado (Clara, Montevideo, julio de 2023).

A partir del relato de la entrevistada, se observa que con la transformación digital se perfeccionó el servicio al cliente, generando un cambio organizacional en la gestión del trabajo. La implementación de un sistema más automatizado y la incorporación de servicios adicionales como el *call center* y el chat, han sido pasos perentorios para posicionar a PedidosYa como influyente en el mercado de pedidos en línea.

2.1.2 Creación de la plataforma y del servicio de logística

Tras años de recibir inversiones privadas, PedidosYa además de expandirse hacia otros mercados, inauguró en el año 2012 su aplicación móvil para iOS³³ y Android. Asimismo, crecieron los comercios adheridos a la plataforma, se multiplicaron las descargas en los celulares y con ello, aumentos de los pedidos por medio de la plataforma. En el año 2014 la empresa se asoció a la plataforma alemana Delivery Hero, una multinacional líder en el mercado de pedidos *online* que cotiza en la bolsa de Nueva York, y su crecimiento fue aún mayor. Se expandieron a nuevos países como Bolivia, Paraguay, República Dominicana y Panamá. En el año 2018 PedidosYa logra consolidar la iniciativa de generar

³³ Sistema operativo de Apple.

una solución al servicio de entregas (*delivery*) expandiéndose más allá del rubro comida, al incluir supermercados, cafés, farmacias, tiendas de mascotas o bebidas, etc.

En el 2019 un 95% de los pedidos se realizaban a través de dispositivos móviles (InfoNegocios, 2020). Una explicación posible al crecimiento del servicio por este medio durante estos años se puede entender tomando en cuenta el crecimiento del acceso y uso de las TIC en Uruguay. “Mientras que en 2010 tres de cada diez uruguayos utilizaban Internet de forma diaria, en 2019 son 8 de cada diez. Internet es empleado de diversas formas más allá de la comunicación y el entretenimiento: la mitad de los usuarios participó en actividades de la economía digital, como el comercio y la banca electrónica”³⁴.

Otro elemento a destacar, fue la adquisición en el 2020 por parte de PedidosYa de las operaciones que tenía Glovo en América Latina³⁵. Con estos acuerdos, queda plasmada la tendencia monopólica de este tipo de empresas de plataformas al integrarse bajo el paraguas de la multinacional Delivery Hero y actuando en la mayoría de los territorios de América Latina.

La multinacional Delivery Hero logra posicionarse como una de las compañías más importantes del mundo, presente en más de 50 países y operando en América bajo la firma de PedidosYa, gracias a las inversiones de grupos accionistas como Naspers Group (multinacional de internet y entretenimiento) y fondos de inversiones como Gifford Group, BlackRock y Luxor Capital Group quienes participan con acciones en empresas como Alibaba, Moderna, Tesla, Shopify, MercadoLibre, Apple, Amazon, Coca-Cola, Pfizer, Netflix, entre otras.

Con el inicio de la pandemia de Covid-19 estos modelos de negocio dispararon sus ganancias, consolidando su expansión global en el mercado del *delivery*, pero además ampliaron su oferta hacia la comercialización de mercancías a través de mercados propios. Por otro lado, el servicio de logística, ya presente en las calles de la mayoría de los países de Latinoamérica bajo el modelo de tercerización, también estuvo en la mira. A medida en que se conocía el crecimiento de las ganancias de las empresas de *delivery* debido al aumento de la demanda producido por la crisis sanitaria, quedaba expuesto que el trabajo de reparto no era sino una actividad aún más precarizada.

2.1.3 Expansión hacia otros servicios de plataformas

En el afán de diversificar las líneas de negocio, en 2020 PedidosYa comienza a instalar los *Market PedidosYa*, su propia cadena de supermercados que ofrece la posibilidad de hacer el surtido por la app, “hacer las compras sin salir de tu casa”. “El funcionamiento se basa en la gestión de inventario en tiempo real, la transmisión de pedidos a alta velocidad y en operaciones eficientes de recolección, embalaje y

³⁴ Presidencia de la República (2019) Acceso y uso de internet.

³⁵ Esta plataforma, también de servicio de *delivery*, operaba en distintos países de la región, incluso en Uruguay, y en el año 2020 salió del mercado local, al igual que en los demás países de América Latina en los que se encontraba operando.

entrega. Los *pickers* emban los pedidos (les lleva de 2 a 3 minutos) mientras que en simultáneo el algoritmo de emparejamiento de la app busca la mayor eficiencia entre pedidos y repartidores, siguiendo criterios de cercanía y tiempos de entregar” (Montevideo Portal, 2022). El crecimiento de los *Markets* puede ser visto como un proceso de expansión silencioso. En primer lugar, se debe a la consolidación del comercio electrónico. En segundo lugar, ha ocasionado una desterritorialización del consumo que, a partir de la digitalización, lleva a que se establezcan diferencias claras con los modelos clásicos de supermercado. Como ya se dijo, la digitalización transforma las pautas de consumo en el servicio, por ejemplo, de taxi o *delivery*, sucede lo mismo en el caso del consumo de bienes más básicos para el desarrollo y gestión de la vida.

Este modelo se diferencia de los modelos clásicos de supermercado, los cuales se caracterizan por ser establecimientos visibles por su tamaño y de grandes superficies. En este caso, la digitalización hace posible que las personas que consumen no deban desplazarse al lugar establecido, sino que lo hacen desde su casa. Por lo tanto, las superficies de estos espacios son menores, a la vez que implican menos costos de mantenimiento en general, de personal de mantenimiento como de reposición o que procese y registre las transacciones³⁶. En definitiva, los *Market* de PedidosYa son más parecidos a un depósito de mercaderías que a un supermercado. La figura de trabajadores o trabajadoras allí presentes son la de los *shoppers*, quienes se encargan de armar el pedido solicitado por la aplicación, en un tiempo récord de 5 minutos y el de repartidores y repartidoras que se dirigen a los establecimientos para buscar y entregar el pedido.

Según una trabajadora de la empresa entrevistada en 2023, los *Market* de PedidosYa se han disgregado por el continente. En Latinoamérica hay presentes 664 *Markets*. En Argentina son 366, en Uruguay 32, en Chile 72, en Perú 71, entre algunos de los países en los que se encuentran. Esto da cuenta del protagonismo que está teniendo este modelo de consumo. Estos no salieron “de la nada”, son producto, como se dijo, del desarrollo de la tecnología dentro del sector del comercio electrónico, pero también como resultado de otros intentos fallidos de operar únicamente como intermediario de la demanda (usuarios de la aplicación) y la oferta (de supermercados). En Uruguay, según lo planteado en entrevistas a trabajadores, PedidosYa mantuvo vínculo con algunas cadenas de supermercado como Disco, Tata, Devoto, Geant ofreciendo su servicio de logística. Sin embargo, el desarrollo de una marca propia permite manejar todas las etapas del proceso productivo vinculado a la comercialización de bienes básicos.

³⁶ Si bien este aspecto dentro del supermercado se viene modificando debido a la automatización, el caso del consumo por medio de los *Market* visualiza una transformación del clásico modelo productivo, ya que se realiza por la misma aplicación de PedidosYa, por lo que suprime algunas etapas del proceso.

Otro ejemplo de la expansión hacia la comercialización que integra distintas fases del proceso productivo y ya no únicamente la intermediación en la logística, es la de cocinas propias (*Kitchens*). Este mecanismo capilar que se desprende de la empresa lo que ofrece son instalaciones para preparar y despachar comida únicamente mediante *delivery*. No cuenta con espacios para comer, sino que el espacio se organiza en áreas compartidas para la preparación de pedidos de comida que fueron realizados por medio de la aplicación. Se localizan en puntos claves de Montevideo donde existe un alto nivel de consumo, como en Punta Gorda, Carrasco, Malvín o Pocitos. Al igual que los *Markets*, las *Kitchen* pasan desapercibidas por el ojo humano dentro de la propia ciudad.

Respecto a su funcionamiento se resalta que “hacer uso de las cocinas no requiere de un gran desembolso de dinero por parte de los restaurantes. PedidosYa no cobra alquiler ni monto de entrada, solo un porcentaje sobre la venta (que es variable según el caso) y los gastos comunes (electricidad, agua, gas, etc.). Además, como los restaurantes ingresan a una cocina casi pronta, solo deben llevar equipamiento específico y su personal” (El País, 2019).

Las *Kitchen* operan, entonces, como oferta de un espacio para que restaurantes, emprendimientos culinarios o grandes cadenas de elaboración de comidas, utilicen una de las fuentes principales que tiene la aplicación: los datos de consumidores. De esta manera, reconocen qué se consume por zonas, qué está faltando en la oferta y de esta manera mientras integran nuevos clientes a la plataforma, moldean los gustos y necesidades de los consumidores³⁷.

En el ambiente empresarial del comercio digital estos modelos como los *Market* y las *Kitchen* son presentados como “tiendas oscuras” (*dark stores*), los cuales surgen como herramienta para expedir la entrega de los pedidos. Preferimos analizarlos como parte de un engranaje oculto que modifica las formas de consumo, en este caso de dos tipos distintos, como el de mercaderías o el de comidas gourmet, desplazando los lugares clásicos que han tenido los supermercados o los restaurantes. Esta nueva forma de consumo está regida bajo la minimización de los costos, pero que de cualquier forma, depende de la intermediación a través de la logística para conectar el final del proceso-digital-productivo.

2.1.4 Tercerizaciones

En Uruguay durante el periodo de “flexibilidad y desregulación” característico del decenio 1990-2000, en lo que respecta a las transformaciones dentro del mundo del trabajo, comienza a agudizarse un

³⁷ A medida que el servicio de *delivery* por medio de plataformas fue creciendo, aún más durante la pandemia, se desarrollaron nuevas *startups* de comida que vinculan datos de oferta y demanda de distintas aplicaciones. Un ejemplo de ello es *Kitchenita*, un modelo de cocinas virtuales implementado en Argentina. Más información en: <https://www.forbesargentina.com/negocios/kitchenita-foodtech-creada-frances-belga-argentino-levanta-us-3-millones-revoluciona-delivery-america-latina-n13378> [Último acceso 4/7/2024].

desplazamiento de empleados y reducción de puestos de trabajo debido a estrategias empresariales enfocadas en flexibilización laboral y tercerización. Asimismo, las políticas de desregulación laboral aumentaron las relaciones informales y la vulnerabilidad ocupacional. Trabajadores y trabajadoras se encontraron en situaciones precarias, desde empleo clandestino hasta trabajo infantil. La fragilidad jurídica y desprotección laboral se extendieron en el sector informal. En el año 2000 Uruguay presenta crecimientos en los sectores de servicios, alimentado por las nuevas formas contractuales flexibles, trabajos eventuales, con contratos de corto plazo como supermercados y empresas de limpieza, con crecimiento del trabajo a domicilio e informal (Supervielle y Pucci, 2008).

Según Antunes (2018) las tercerizaciones se vuelven un mecanismo vital del capitalismo para la extracción del plusvalor. Este proceso que se encuentra en crecimiento si se observa incluso más allá de los sectores privados, ya sea dentro o fuera de las empresas contratantes, sino que se manifiesta también en el sector público. Este es un rasgo que permite entender la aplicación de la ley del valor dentro de las esferas denominadas “inmateriales”, sobre todo en los sectores de servicios.

El proceso de tercerización dentro de la empresa de PedidosYa viene en aumento, ya no solo el servicio de logística. Las diversas actividades “secundarias” dentro de la empresa de tecnología están siendo tercerizadas, mientras que otras, las que son claves para el funcionamiento de la aplicación y el modelo de negocio, no lo son. Por ejemplo nos decían que vienen en proceso de tercerización:

El chat. O sea, lo que es atención al usuario, lo que es subir los contenidos a las páginas, atención a los restaurantes y verticales, o sea, cualquier tipo de mercado que esté dentro de la aplicación. Tercerizó la atención a los repartidores. Y después tiene tercerizado quienes hacen el equipo de los recibos. Antes lo hacía PedidosYa, ahora eso lo contrata a una empresa tercerizada que le brinda ese servicio. Y seguramente haya más, lo que PedidosYa no terceriza es marketing. Bueno, obviamente lo que tiene que ver con infraestructura, con el arreglo de las máquinas, análisis y sistema, o lo que tiene que ver con programación. Y después todo lo que son tareas como de gestión, más de análisis. Yo qué sé, por ejemplo, hay sí tareas que no requieren de un proceso específico para ser resueltas. Ahí sí te pagan para pensar y no para resolver, donde ya no sos como un ejecutor, sino que de alguna manera tenés que hacer un análisis de la situación para poder dar una respuesta o para poder resolver una situación. Eso es lo que PedidosYa hoy no está tercerizando (Clara, Montevideo, julio de 2023).

Respecto al trabajo de reparto en PedidosYa, en consonancia como es planteado por la literatura internacional respecto al formato laboral que promueven las plataformas austeras, en la actualidad, el modelo de afiliación promovido por la empresa, implica que los trabajadores sean prestadores de servicios, lo que requiere que tengan una empresa propia (unipersonal) para poder trabajar. No obstante, este enfoque es resultado de intentos previos fallidos en términos de maximización del valor. En Uruguay, RepartosYa, que marcó el comienzo de la plataforma logística, empezó contratando personal en calidad de empleados dependientes.

Cuando RepartosYa llega a Uruguay, ellos comienzan a contratar cadetería que brindaban un servicio de moto. Hicieron un análisis de mercado y contrataron 600 motos dependientes de ellos. Contrataban a cualquiera, entonces, muchas veces ni siquiera las referencias comerciales pedían. No sabían si habían trabajado en otro lado, muchos eran del extranjero, se quedaban con los 2000 pesos que te dan para trabajar, la ropa, tiraban el cajón y se iban, no trabajaban nunca con la empresa, les dan un teléfono falso y olvidate. Ta, entonces, tenían 300 trabajadores, 300 y poquito trabajadores realmente trabajando, 400 y pico, casi 500 en planilla y 100 que no sabían nada de ellos. La empresa empezó a despedir, a despedir. Después de eso la empresa empieza a contratar *freelance*, que son trabajadores con empresa que facturan para Pedidos Ya (Dedé, Montevideo, octubre de 2020).

La empresa está en un constante ajuste de las reglas del juego, determinando quiénes pueden trabajar y de qué manera y aplicando varios niveles de control sobre el trabajo. Sin embargo, la intensificación del modelo de subcontratación ha generado oportunidades para que los trabajadores desarrollen estrategias a su favor en ciertos contextos. Un ejemplo destacado es la aparición de un mercado informal de cuentas, donde los repartidores venden o alquilan cuentas personales habilitadas por la empresa para realizar entregas. Quienes operan bajo esta modalidad son anónimos para la empresa, usan nombres ficticios y pagan tarifas semanales o únicas por la cuenta. Esto les permite acceder fácilmente al trabajo y evitar los trámites necesarios para establecer una unipersonal.

El colectivo de repartidores, especialmente en Montevideo y en otras capitales, incluye a un gran número de migrantes. La mayoría provienen de Venezuela, Cuba, República Dominicana y Argentina, y han llegado a Uruguay en los últimos 3 ó 4 años. Estos recientes migrantes expresan que para trabajar en el reparto para la plataforma, necesitan crear una unipersonal o adquirir una cuenta en el mercado informal. Esto acentúa su vulnerabilidad en términos de documentación, empleo formal, incluso vivienda. Estos aspectos son los que se profundizarán en el siguiente capítulo.

A modo de cierre, con lo presentado en este capítulo es posible observar los mecanismos que la empresa PedidosYa despliega para la competencia dentro del capitalismo de plataformas. Los efectos de su desarrollo abundan en diferentes ámbitos, ya sea desde los modos de consumo como las transformaciones del trabajo y de las relaciones laborales. A su vez, observamos que el modelo de tercerización es una parte intrínseca del modelo global. Reconocemos que es relevante poner la lupa en las formas en que la empresa fue creciendo y consolidándose dentro del mercado nacional y continental, para comprender el sentido de la valorización del capital en nuestros tiempos. Este es el punto de partida para adentrarnos en los tipos de relaciones laborales que generan estos modelos y en especial, la empresa PedidosYa en Uruguay. En el siguiente capítulo profundizaremos cómo se desarrollaron estos cambios a partir de las diferentes estrategias que aplicó la empresa para la contratación de la fuerza de trabajo, como también en los modos de ejercicio del control en el trabajo dentro del proceso productivo.

CAPÍTULO 4

Dispositivos de sujeción en la plataforma PedidosYa. Disciplinamiento y construcción de identidades laborales ampliadas

El análisis de los dispositivos de sujeción tiene de fondo la idea de Marx (2009) respecto al “proceso de valorización”, es decir, la matriz formal que habilita que el trabajo abstracto valore el valor. Esto se expresa en situaciones históricas en el llamado “mercado de trabajo” que fija las condiciones de contratación a través de los salarios, la estabilidad o la jornada laboral. Por otro lado, dicha idea es comprensible a partir del proceso de trabajo, o sea, el modo concreto en que la producción se organiza e incluye asuntos tales como el ritmo, la intensidad del trabajo o la relación con la tecnología. Por supuesto se trata de distinciones analíticas ya que se entrelazan y configuran una configuración productiva (De la Garza, 2020) que implica una base material de las relaciones de trabajo en espacios laborales no clásicos en el que se manifiesta la negociación, cooperación, competencia y confrontación. Dichos procesos contribuyen a la conformación de identidades laborales ampliadas.

Tomando en cuenta el mapeo realizado en el capítulo anterior sobre las distintas esferas en la que participa la empresa PedidosYa, nos centraremos en la organización del trabajo del servicio de logística que impone la plataforma para el desarrollo de este trabajo. Para ello, partimos de la caracterización del modelo de adhesión a la plataforma, tomando en cuenta los cambios implementados desde el comienzo de esta actividad en Uruguay, considerando las diversas estrategias empresariales aplicadas al modelo. Las mismas, desde la narrativa empresarial, se establecen con el objeto de mejorar la rentabilidad económica y la calidad del servicio. Los cambios suscitados en los modelos de adhesión a la plataforma develan una agudización de la productividad y ritmos del trabajo, como también pérdidas de derechos respecto a la legislación laboral clásica de regulación del trabajo. Partir desde la identificación de los cambios que adoptan las empresas de plataformas en las relaciones laborales contribuye a un entendimiento más preciso de la relación laboral actual. Al mismo tiempo, permite arrojar luz sobre las formas en que el capital profundiza la extracción de plusvalía y establece procesos de tercerización mediante distintos mecanismos.

Por otro lado, describiremos el proceso de trabajo y los mecanismos de control que se ejercen desde la plataforma a través de los algoritmos. No se debe perder de vista que nos referimos a un modelo hiper flexibilizado de trabajo, en el cual las normas y procesos no son claros ni preestablecidos. Por ello, si bien se reconstruyen las etapas en las que se desarrolla el proceso de trabajo, este no puede ser pensado sin las estrategias puestas en práctica por los trabajadores y trabajadoras, que varían según sus trayectorias y experiencias personales y de vida, tal como fue frecuente oír en sus relatos. Estos

mecanismos en ocasiones se manifiestan como vías de adaptabilidad al juego de la producción y en otras ocasiones como disputas al control algorítmico.

I. Adhesión a la plataforma de delivery de PedidosYa

En el año 2017, cuando comenzó la actividad de reparto por medio de la plataforma PedidosYa en el país, esta se estableció bajo el modelo de subcontratación en sentido estricto. Esto implicó la contratación de trabajadores y trabajadoras de manera dependiente bajo la firma RepartosYa, empresa que mencionamos anteriormente como responsable de organizar la fuerza de trabajo tercerizada del área de logística. Esta modalidad actualmente no está vigente, ya que en junio de 2023, RepartosYa vació su nómina de subcontratados.

De esta manera, PedidosYa establece como norma la contratación de trabajadores y trabajadoras autónomas, para lo cual exige la apertura de una empresa unipersonal, convirtiendo a la persona que ejerce el trabajo en titular de la cuenta que labora. La empresa unipersonal en actividad debe facturar sus servicios a RepartosYa.

Sin embargo, al analizar las lógicas de adaptabilidad de las personas para poder ejercer y desarrollar el trabajo, encontramos que existe un modo informal de acceso a la plataforma. Nos referimos concretamente a la tercera modalidad vigente en Uruguay de trabajar como repartidor, que consiste en el alquiler o compra de una cuenta. Esto convierte a un trabajador o trabajadora en responsable de ejercer la actividad, pero lo exime de las responsabilidades jurídicas que implica el mantenimiento de una empresa unipersonal. En este sentido, la empresa es permisiva con el mecanismo ejercido por los trabajadores y trabajadoras de adquirir una cuenta para el desarrollo del trabajo en un ámbito que denominamos “mercado informal de cuentas”. En este apartado desarrollaremos las características de cada uno de estos formatos de trabajo.

1. Subcontratación estricta: “Soy eso, un jornalero normal”³⁸

En el año 2017 en Uruguay comienza a desarrollarse el servicio de logística de PedidosYa. Para ese entonces, el modelo de adhesión unipersonal no existía, sino que la forma de trabajo promovida por la subempresa RepartosYa, fue el de trabajo dependiente. Se contrataron durante un lapso de dos años a cadetes para ejercer el servicio de logística por medio de motocicletas, bicicletas y triciclos que, en ese último caso, los proporcionaba la empresa. A partir de las entrevistas, supimos que el trabajo dependiente estuvo presente en Montevideo, Maldonado y Canelones. El modelo de subcontratación

³⁸ Pela, noviembre de 2022.

bajo relación de dependencia cesó al establecerse el modelo de trabajo a través de contratación de autónomos.

Ser dependiente de la aplicación conllevaba garantías básicas y clásicas del derecho laboral, como licencias vacacionales, licencias maternales y paternales, aguinaldo, indemnizaciones por despido, etc. A continuación, veremos algunas características generales que configuran el modelo de trabajo dependiente de delivery para la aplicación. Para ello, se tendrán en cuenta la forma de ingreso, la jornada laboral, el salario y los acontecimientos que se desarrollaron durante los dos años que el modelo estuvo activo y que llevaron a que la empresa lo desestimara, privilegiando y promoviendo el modelo de las unipersonales.

1.1 La organización del trabajo del modelo de subcontratación estricta

1.1.1 Forma de ingreso

Cuando comenzó a desarrollarse el servicio de reparto en Uruguay, la empresa RepartosYa tomaba a los empleados de manera directa a través de un proceso de selección que consistía en la evaluación del currículum enviado por la persona postulante, a la cual se la convocaba a una entrevista. “Hicieron una entrevista grupal. Éramos como 20 personas. Era como que te decían más o menos qué era lo que tenías que hacer. Te daban el uniforme, te decían qué horarios había disponibles. Luego de eso, algunos comenzaron el mismo día. Yo por lo menos comencé dos días después” (Tonio, Montevideo, noviembre 2022). Otros trabajadores en las entrevistas mencionaban que la empresa enviaba videos formativos sobre el desarrollo del trabajo.

Por otro lado, señalaban que al ingresar a trabajar, la empresa les proporcionaba 2 mil pesos³⁹ para iniciar el trabajo, lo cual tenía como finalidad que la persona en ejercicio tuviera liquidez para abonar en el local el pedido realizado por el cliente; cuando el pedido fuera entregado, el cliente devolvía ese dinero a la persona que realizó la entrega. Ciertas situaciones que se daban debido a esas condiciones, eran que algunos contratados recibían el dinero y no continuaban en ejercicio: “tenían 300 trabajadores, 300 y poquito trabajadores realmente trabajando y 400 y pico, casi 500 en planilla. De esos, 100 que no sabían nada de ellos, entonces la empresa empezó a despedir, a despedir” (Dedé, Montevideo, octubre 2020).

Por último, la empresa otorgaba los insumos que eran necesarios para el desempeño del trabajo, (ropa de invierno y verano con logotipos de la marca y cajas para almacenar y transportar los

³⁹ Tomando en cuenta el período al que se refiere el entrevistado, corresponde entre 60 y 70 dólares aproximadamente.

productos). Esta es una de las tantas diferencias con quienes trabajan como unipersonal, debido a que la empresa a este otro grupo le descuenta estos materiales de sus pagos por el servicio prestado.

1.1.2 Jornada de trabajo

Esta categoría de empleo pertenece al rubro de comercio y servicios bajo el régimen general de comercio, que comprende la actividad comercial en la calle y espacios públicos. Respecto a la jornada de trabajo, la Ley 19.028 de 2012, reglamenta los horarios de trabajo para el personal de empresas tercerizadas y establece “el régimen de 44 horas de trabajo, con 36 horas consecutivas de descanso que incluya una jornada completa de 24 horas, de la hora 0 a la hora 24” (IMPO, Ley N° 19.028). De esta manera, la ley limita a que no se pueda trabajar más de 8 horas diarias. Nuevamente, esta es otra de las características de la modalidad de trabajo dependiente y que la diferencian del régimen unipersonal.

La organización del trabajo consistía en “marcar en un punto”, es decir, activar el GPS en un lugar predeterminado, de modo de figurar activo en la aplicación y disponible para recibir pedidos⁴⁰. Los trabajadores con quienes tuvimos más acercamiento eran aquellos que trabajaban en la zona de Ciudad Vieja en Montevideo. Era frecuente pasar por la plaza Matriz y encontrarse a un grupo de personas entre motos y celulares ocupando los asientos del Mc Donald’s. Teo decía: “nosotros los dependientes vamos al punto donde marcamos y generalmente ya como los que quedamos estamos hace cuatro años, tres, nos conocemos entre todos, tenemos un lugar donde marcamos y estamos ahí esperando que nos caiga el primer pedido. No tenemos la necesidad de salir a buscar un pedido para trabajar” (Montevideo, noviembre 2022).

La jornada se extendía durante ocho horas, contando con media hora de descanso. En algunos casos realizaban el trabajo con horario cortado, cuatro horas en el turno de la mañana y el otro por la tarde. Algunos trabajadores resaltaban como beneficiosos la posibilidad de cambiar sus horarios de trabajo. En ese sentido, contaban con un pequeño margen de negociación: “arranqué primero haciendo ocho horas seguidas, después me cambiaron en verano cuatro y cuatro, horario cortado. Hasta que un día hablé y dije poneme ocho horas de la mañana. Pude acomodar por suerte ahí el horario [...] ahora trabajo de 8 a 4 con media hora de descanso normal, de lunes a viernes, los sábados medio día y los domingos libres” (Pela, Montevideo, noviembre, 2022).

En cuanto a los descansos, existían dos tipos de pausas a las que podían acceder los dependientes. Una de media hora, la de descanso, la cual podían pedir después de la mitad de la jornada. Otro tipo de pausa es una de 15 minutos, que podían utilizar en casos de tener que ir al baño o

⁴⁰ Veremos más adelante la función del GPS en tanto control algorítmico en el proceso de trabajo.

de cargar combustible. Estas pausas, las de 30 y 15 minutos, los trabajadores las denominaban “pausas en blanco” ya que consistía en no recibir pedidos durante esos lapsos de tiempo, a la vez que no se les descontaba parte de su jornal. Sin embargo, los trabajadores han explicitado la existencia de otro tipo de pausa que no está vinculada a los motivos anteriormente nombrados.

Denominan “pausa en negro” a un tipo de pausa que se les asigna de manera aleatoria durante la jornada de trabajo. “[...] a veces los locos te pausan, le pedís la pausa para el descanso y te pausan en negro, esa pausa que no te pagan, y a veces están diez minutos para contestarte y ya son diez minutos que vos perdiste, diez minutos hoy, diez minutos mañana o diez minutos a mí y diez minutos al otro. Cuando te querés acordar, es plata que se están guardando” (Pela, Montevideo, noviembre, 2022). La pausa en negro, establecida de manera arbitraria por una gestión algorítmica, es vista como perjudicial. También podía suceder que luego de rechazar algunos pedidos seguidos, la aplicación pausara a ese trabajador; en ese caso, también se trataba de una pausa en negro.

1.1.3 Salario

El trabajo de delivery dependiente se regía bajo contrato laboral a término indefinido, en el cual no existe una fecha de finalización del mismo. El salario estaba compuesto por una base fija y estable basada en las horas de trabajo mensual, más las comisiones por productividad, típica del trabajo jornalero, lo cual implica remuneraciones que son obtenidas a partir de la producción durante la jornada de trabajo y no a partir del tiempo dedicado a la producción. De esta manera, la forma de fijación salarial correspondía al de sistema mixto, es decir, un salario básico por tiempo con un adicional de comisión por producción.

En Uruguay, la manera en que se fija el salario se rige mediante la negociación colectiva en la que se establecen los salarios mínimos de acuerdo a la actividad. La Ley N° 18.566 del año 2009 reglamenta la creación de la negociación colectiva, la cual plantea como derecho el ejercicio y autonomía colectiva que tienen empleados o sindicatos y empresas o varias de ellas, a establecer y adoptar acuerdos sobre las condiciones de trabajo. Esta ley ampara la negociación colectiva por rama de actividad a través de los Consejos de Salarios, creados por la Ley 10.449 de 1943. Estos son órganos de interacción tripartita en los que se establecen categorías, beneficios y salarios mínimos; asimismo cumplen la función de mediar y conciliar conflictos.

Según indicaron los entrevistados, en noviembre de 2022 el pago por hora para quienes trabajaban en moto rondaba los 3,15 dólares, mientras quienes realizaban el trabajo en bicicleta percibían 3 dólares, lo cual significaba obtener un jornal aproximado de 25 dólares, sin los descuentos correspondientes. A este esquema se le debe adicionar el pago por pedido, que correspondía a 0,25 dólares. Pela decía, respecto al sueldo según el ritmo de entregas que: “más o menos haciendo un promedio, de 200 pedidos y teniendo suerte, sumás 20.000 [500 dólares aproximadamente]”. Otro factor

que incide en el sueldo son las propinas. Respecto a estas, es preciso aclarar que en la aplicación de pedidos, quien consume puede indicar si el pago total del producto y el servicio de envío se realiza en efectivo o si lo abona previamente por la misma aplicación, ya que el modelo de *quick commerce* permite la opción del pago virtual.

Los trabajadores y trabajadoras del grupo dependiente fueron quienes más vivieron los cambios que la aplicación fue adoptando en la organización del trabajo. En este sentido, planteaban que al comienzo trabajaban con efectivo, por lo cual, era de algún modo más factible poder percibir una propina: “Ahora los dependientes que quedamos, trabajamos solo con pedidos *online*. Entonces la propina disminuyó porque con la diferencia del vuelto con efectivo, generas más propina” (Teo, Montevideo, noviembre 2022).

Otro aspecto a añadir respecto a los ingresos percibidos, refiere a los denominados “tickets de alimentación”. Estos beneficiaban únicamente al personal que realizaba el trabajo con motocicletas, ya que significaba un bono por el uso de nafta, el cual se calculaba tomando en cuenta la hora de trabajo, significando entre 57 y 62 dólares adicionales al sueldo en calidad de este rubro. Sin embargo, quienes se desempeñaban en moto, comentaban que a pesar de los aumentos del precio de nafta ocurridos en el país, estos bonos no fueron ajustados. Por último, algunos repartidores reciben un incentivo por no faltar y no llegar tarde, lo cual compone un 10% del salario (Dedé, Montevideo, octubre 2020).

A diferencia del trabajo clásico de delivery, o sea, sin la intermediación aplicaciones digitales, el trabajo de reparto a través de plataformas modificó ciertos acuerdos básicos que refieren al trabajo dependiente. Es decir, para un delivery dependiente de un local comercial, el salario está determinado por las horas destinadas a permanecer en cualquier local comercial en el que desempeñe su tarea, puesto que la dependencia es con un local puntual. Sin embargo, la dependencia a la aplicación no confiere una dependencia a un local o locales específicos, sino que atienden a la diversidad de la demanda. Este tipo de trabajo a demanda les otorga a los trabajadores y trabajadoras la posibilidad de aceptar o rechazar pedidos, como también a pausarse en la aplicación.

Las pausas significan tiempo inactivo en la aplicación, lo cual influye en el salario a percibir. La medición del tiempo en la aplicación para los trabajadores, que puede traducirse en modificaciones de los ingresos, implica que, por ejemplo, si alguien rechaza un cierto número consecutivo de pedidos, la aplicación, de manera arbitraria, los pausa. Tonio explicaba cómo impacta este procedimiento en el salario: “al final del mes lo que hacen es que te suman todas las pausas, te suman todo y te descuentan la sumatoria. Es como que te sacan, a ver, durante un mes tienes tantas horas y dentro de esas horas, todos estos minutos no los trabajaste. Ese tiempo te lo descuentan, ya no te lo pagan” (noviembre 2022). En ocasiones las pausas arbitrarias eran cuestionadas por los trabajadores, sobre todo en los momentos

en que eran infundadas e injustificadas: "además te decían cuando te pausaban mal, que te iban a reponer ese dinero, y nunca se lo reponían a nadie, o sea, vos tenías que controlarte [EO2: *tus horas*] hasta el aspecto más mínimo para ver si cobrabas lo que te correspondía" (Sebas y Teo, Montevideo, julio 2023).

Con estas características que componen el sueldo y según la información brindada por los entrevistados, concluimos que el monto de ingresos que percibían los trabajadores dependientes ha sido variable, a pesar de estar vinculados formalmente con la empresa y poseer un modelo mixto de salario. Estas diferencias estuvieron dadas por el tiempo que pudieron haber estado pausados en la aplicación durante el mes, como también en el número de pedidos que entregaran, las propinas recibidas y el vehículo que se utilizara para trabajar, ya que el pago por pedido variaba según fuera en moto o bici. A pesar de estas imprecisiones, Gabo decía: "el sueldo como dependiente eran unos, 24, 25 mil pesos [600, 625 dólares], te daban aparte ticket alimentario y todo. Dentro de todo servía" (San Carlos, noviembre, 2022). Sin embargo, Pela comentaba que su salario variaba entre 485 y 500 dólares. Ambos casos refieren a sus experiencias de trabajo en moto, el primero en Maldonado y el segundo en Montevideo.

1.2 Crónica de una muerte anunciada: fin del modelo de subcontratación estricta

En junio de 2023 PedidosYa le puso punto final a la experiencia de subcontratación estricta de empleados por parte de la firma RepartosYa. El modelo de contratación de autónomos ya se encontraba en curso y, a su vez, la empresa refinaba los procesos de gestión y control algorítmico funcionales al modelo de la contratación de unipersonales.

Cuando comienza el vaciamiento de la nómina de repartidores y repartidoras dependientes en Uruguay, la empresa ofrece la opción de retiros voluntarios: quien accediera, obtendría la indemnización correspondiente e ingresaría al seguro de paro. Otra opción que la empresa ofrecía a los trabajadores y trabajadoras a los fines de desvincular a todos los dependientes que aún permanecían en la empresa, era que si quisieran continuar trabajando, debían pasar al régimen unipersonal, en ese caso PedidosYa sería responsable de los gastos correspondientes a la apertura de la empresa. Un delegado sindical nos comentaba: "La normativa que tenían ellos cuando vos entrabas a trabajar, después si te querías cambiar a unipersonal, tenías que esperar un año para volver a trabajar con ellos. En este momento ellos estaban diciendo, 'mira, a nosotros no nos sirve que vos trabajes como contratado, pero... Si querés trabajar como unipersonal, te abrimos una cuenta. No hay problema'. Y me lo ofrecieron al principio y después no [...] Después solo [ofrecían] despido incentivado" (Teo, Montevideo, agosto 2023).

Los trabajadores y trabajadoras dependientes que llegaron hasta el final eran 30 aproximadamente, los cuales, en su mayoría ya cansados, prefirieron recibir el dinero correspondiente al despido. Teo recuerda su tramo final en PedidosYa de la siguiente manera:

La mayoría de los compañeros ya estaban pensando en irse. Con esto del juicio que había de por medio⁴¹ y cansados de todo este tiempo, de los últimos años, o sea, peor con el tema de las pausas, con el tema de la persecución, digo a los que quedábamos. Ya estaba todo el mundo cansado, o sea, en el juicio mucha gente se iba a ir y realmente de los dependientes que queríamos quedar trabajando éramos 5 o 6 de ese grupo de 30, ¿me entendés? Entonces ninguno quería la opción de unipersonal. La realidad es que los compañeros no querían que el sindicato peleara por la reincorporación, nosotros ya habíamos hablado con la empresa y ella nos dijo no, la única opción es la decisión de arriba, está tomada y va a pasar también con los que quedan en Argentina, o sea no va a haber más cadetes dependientes. Propusimos que nos pasaran para otro sector o algo, tampoco, nada, menos. Entonces esa es la realidad, no había nada que hacer, la triste realidad es esa, la gente ya se quería ir (Teo, Montevideo, agosto 2023).

A continuación, veremos los mecanismos de desarrollo del trabajo bajo el modelo de la contracción de servicios.

2. Contratación de autónomos: prestar servicio a la app

Cuando el sector de logística de la empresa de PedidosYa deja atrás la subcontratación en sentido estricto a través de la firma RepartosYa, comienza el proceso de contratación de trabajadores y trabajadoras autónomas, también a partir de la intermediación de dicha empresa. Este cambio en la demanda de la fuerza laboral condujo a una flexibilización generalizada del trabajo. La misma se expresa en nuevas reglas del juego de la producción, basadas en sistemas de clasificación de las y los trabajadores en el proceso de trabajo; se desarrollan nuevos tipos de gestiones de trabajo basadas en algoritmos que repercutieron en una agudización de los niveles de competencia y de explotación del trabajo.

Los trabajadores por cuenta propia sin local son aquellas personas que, sin depender de un patrón, explotan su propia empresa económica sin ocupar a ningún trabajador remunerado y sin haber realizado inversión en bienes de capital fijo. En Uruguay la cobertura legal de la seguridad social para trabajadores independientes implica una afiliación obligatoria. Existen 4 categorías de trabajadores independientes: 1) Patrones para los que rigen el régimen general para unipersonales y el régimen de monotributo; 2) Profesionales para los que recae la afiliación en Cajas Profesionales; 3) Trabajadores de oficio también regidos bajo modelo unipersonal y de monotributo; 4) Trabajadores de subsistencia para los cuales la afiliación obligatoria es al régimen de monotributo. Nos centraremos en la categoría

⁴¹ Refiere a una demanda a PedidosYa/RepartosYa realizada por dependientes, debido a que la empresa estaba pagando los salarios por debajo del laudo establecido por convenio colectivo.

de unipersonales, puesto que es este régimen el que recae para los trabajadores y trabajadoras autónomas que se dedican al reparto en el país.

2.1 Requisitos necesarios para trabajar prestando servicio en PedidosYa

En esta sección planteamos los requisitos necesarios para el ingreso al trabajo bajo el modelo de contratación de trabajadores y trabajadoras autónomas. Este mecanismo es más despersonalizado que lo visto en la forma de ingreso mediante el modelo de subcontratación estricta. Es decir, no hay un proceso selectivo, las empresas unipersonales que quieran prestar servicio para PedidosYa deben registrarse como “socios” en la aplicación de RepartosYa.

Antes de adherir como socia a la aplicación se debe realizar el trámite de creación de la empresa, excepto aquellas personas que ya posean una unipersonal. En la actualidad, para quienes tienen que abrir una empresa unipersonal desde cero para desempeñar el trabajo, las solicitudes son las siguientes:

1. Es requisito obligatorio contar con una empresa Unipersonal Literal E. Para obtenerla, la persona interesada debe dirigirse a las oficinas de Banco de Previsión Social (BPS) y Dirección General Impositiva (DGI) o realizarlo mediante sus páginas web. Otra modalidad, que implica un gasto para el futuro trabajador o trabajadora, es contratar un servicio de gestoría que cumple el rol de ayudar en el proceso de creación de la empresa;
2. Se debe contar con un seguro de accidentes personales que cubra riesgo de incapacidad parcial o total y muerte. Existen privados o del Banco de Seguros del Estado (BSE);
3. Para prestar servicios en moto, es necesario contar con libreta de conducir uruguaya, libreta de propiedad del vehículo y Seguro Obligatorio al Automotor al día (SOA).
4. Se requiere contar con un teléfono celular con determinadas características (iPhone 4s o superior, o Android 6 o superior que contenga cámara frontal).

Una vez que estos requisitos están cumplidos, el repartidor o repartidora debe crear su perfil en donde se selecciona la ciudad o zona donde realizará la actividad, como también indicar el tipo de vehículo que utilizará. Para convertirse en “*rider*”⁴², se debe realizar un registro en la plataforma de RepartosYa, proceso que implica 10 pasos. Al comienzo se solicita cargar los documentos referentes a la empresa unipersonal; la documentación de dicha empresa que solicita RepartosYa son tres constancias: N°. 6905 de DGI; N°. 6951 de DGI y el certificado común de BPS. Luego, hay varios pasos referentes a la solicitud de información a la persona que desea adherir al trabajo, a la vez de que se le brindan materiales

⁴² Término con el cual la empresa denomina a la fuerza de trabajo dedicada al servicio de reparto.

audiovisuales en calidad de capacitaciones. Finalmente, los últimos pasos constan en firmar un contrato de trabajo y en la entrega del material publicitario.

Cabe destacar que PedidosYa en tanto empresa flexible que continuamente modifica las reglas del juego, ya sea desde el punto de vista de los servicios que presta, como de las formas de contratación, los requisitos que mencionamos como necesarios para ingresar como repartidor o repartidora (poseer unipersonal), en un pasado reciente fueron menos estrictos. Concretamente, existió durante un periodo la posibilidad de ingresar al trabajo con monotributo: “Trabajaban como monotributo y les hicieron cambiar a Literal E, que es unipersonal, es diferente monotributo y unipersonal porque con monotributo pagas menos” (Teo, Montevideo, noviembre 2022). Incluso algunas personas comenzaron el trabajo siendo contratados con Monotributo Social Mides, el cual permite a integrantes de hogares que se encuentran por debajo de la línea de la pobreza o en situación de vulnerabilidad social facturar sobre la producción, comercialización o prestación de servicios, siendo previamente autorizados por dicha institución (Ministerio de Desarrollo Social). Gabo, quien tuvo que abrir una empresa unipersonal, recordaba: “en ese entonces acá se podía registrar la empresa como monotributo. Entonces pagabas muchísimo menos de lo que es la Caja, creo que pagaban como mucho 3 mil pesos por mes [...] Vos si declarabas que, por ejemplo, vivías solo, que tanto ingreso por abajo, que tenías algún hijo, etc., aplicabas para ese monotributo Mides que pagabas de Caja, podías trabajar en regla para la empresa y para el Estado, pero pagabas como mucho 3 mil pesos por mes. Claro, los aportes obviamente tampoco eran muchos” (San Carlos, noviembre, 2022). Finalmente, nos explicaron que las ganancias obtenidas por el trabajo se contradecían respecto a lo declarado para la solicitud del monotributo Mides:

Algunas cuentas facturaban a veces 20 mil pesos por semana, o sea 80 mil al mes, ¿cómo una empresa, que me está diciendo que tiene pocos ingresos y que no le da para pagar una Caja por esto y lo otro, me estás facturando tanto? y entonces ahí el Estado, hace regularizar a PedidosYa, que no podés tener una empresa Mides, un monotributo que paga poquito cuando estás haciendo tanta plata. Y ahí dijo que cada persona que tenía una empresa monotributo tenía tanto tiempo para cambiarse y todos los nuevos que entraban como unipersonal Literal E que se llama, que es la categoría, digamos, de empresa que tenés que tener para trabajar con PedidosYa hoy (Gabo, San Carlos, noviembre, 2022).

Actualmente el trabajo de reparto bajo el modelo de unipersonales en Uruguay se desarrolla en casi todos los departamentos del país y existen zonas específicas dentro de ellos. Estos son: Montevideo, Punta del Este, Atlántida, Ciudad de la Costa, Colonia, Florida, Las Piedras, La Tahona, Melo, Mercedes, Minas, Pando, Paysandú, Piriápolis, Rivera, Salto, San Carlos, San José, Tacuarembó y Treinta y Tres. Ahora bien, el ingreso en determinada zona depende de las vacantes disponibles en cada lugar. En caso de que no exista disponibilidad de vacantes en la zona escogida para trabajar, a medida que se liberan cupos se “desbloquean los candados” para avanzar de etapa en el proceso de ingreso para trabajar en la app. Respecto a los contratos, un trabajador decía: “PedidosYa, al ser unipersonal, te renueva el

contrato cada año, vos entras y al año si ellos se comunican con vos de que te van a dar de baja la cuenta (porque te la dan de baja), si no te comunican nada, se te renueva automáticamente y seguís trabajando” (Gabo, San Carlos, noviembre 2022).

Tonio, ex trabajador dependiente, resume su visión sobre por qué PedidosYa abandonó el modelo de la subcontratación estricta y optó por el de contrato de trabajo autónomo: “una de las razones también por las que cambiaron a unipersonales, es que tienen que estar menos pendientes de los empleados, ¿sabes? Eso mismo. Estarles pagando los aguinaldos, de estar pendiente de pagarles ¿cómo se llama? la contribución a Caja. En cambio, con los unipersonales directamente le pagan esto. Ahora tú hazte cargo de lo tuyo, ya está” (Montevideo, noviembre 2022). Por otro lado, una visión que los dependientes tenían sobre el modelo de trabajo bajo empresas unipersonales estaba asociada a la desprotección laboral otorgada a partir de la ausencia del derecho laboral clásico: “A ellos los echan, les cierran la aplicación, ¿a quién le van a reclamar? Si les mandan un mensaje a la empresa y no les contestan. ¿Le van a hacer un juicio? ¿Qué juicio le van hacer? Ninguno y chau. Se rescindió el contrato. Una empresa contrató otra empresa y no quería tener más el servicio y chau, le cerró el contrato y fue, no tienen que liquidar nada” (Pela, Montevideo, noviembre 2022).

El contrato de trabajo incluye una cláusula bajo la cual la PedidosYa admite que la empresa puede prescindir de los servicios prestados por la unipersonal sin ningún tipo de causal. Sol trabajó como repartidora en Paysandú con su empresa unipersonal por casi dos años y fue despedida, al igual que otros 7 compañeros de esa ciudad, bajo la cláusula referida. Es decir, sin que la empresa arguyese alguna justificación por mal desempeño o baja productividad. Ella decía al respecto:

Yo, la verdad, si te soy sincera, ni siquiera leí el contrato. Leí los primeros puntos, no me leí todo porque te mandan 73 hojas de PDF más o menos. Bueno, fui, busqué la cláusula esta y la cláusula decía algo como que si, por ejemplo, ellos te despiden vos no tenés manera de reclamo ni nada. Que ellos en cualquier momento te pueden despedir sin razón alguna de que vos hayas hecho algo, sin razón alguna. Te pueden despedir sin tener que pagarte nada, obviamente porque al ser empresa no te pagan nada. Y listo, eso decía la cláusula (Sol, Paysandú, julio, 2023).

A continuación, veremos las implicancias que tienen para los trabajadores y trabajadoras las distintas dimensiones que implican mantener la empresa unipersonal, en términos estrictamente económicos, pero también en impacto que tienen esas obligaciones.

2.1.1 Mantenimiento de la empresa y puesto en la app

Describimos anteriormente el proceso administrativo y burocrático que conlleva la apertura de la empresa unipersonal para este tipo de trabajadores y trabajadoras. Es preciso señalar ahora los costos de la manutención de estas empresas, los cuales deben descontar de su recaudación mensual.

1. Impuesto que recae sobre las pequeñas empresas de tipo Literal E. Es el IVA mínimo de los tributos obtenidos por la empresa. Dicho valor se fija anualmente y en 2023 equivale a 5.1702 pesos⁴³;
2. Aportes al BPS.
3. La facturación electrónica exigida por DGI para la emisión del comprobante fiscal⁴⁴. Esta imposición por parte del Estado sujeta a los trabajadores y trabajadoras a un contrato electrónico para obtener las retribuciones económicas del servicio que prestan. La facturación se bonifica durante dos años, pero posterior a ese tiempo se debe pagar mensual: “son como 200 pesos, no es tanto. Pero son como 8.000 pesos entre las tres cosas” (Cora, Montevideo, agosto 2023). Al respecto también nos decían: “Es un contrato que dura un año digamos, o dos a veces. Y si vos no renovas la huella, si vos no renovas el contrato que se hace a través de una red de cobranza con tu huella digital, no podés seguir enviando facturas” (Manu, Montevideo, agosto 2022).
4. Cobertura del seguro de automotor SOA (ya mencionado como requisito para el ingreso al trabajo). Este seguro mensual corre por cuenta de cada persona. Cora decía al respecto “lo único que gastas mensual, pero que no lo pagas, sino que te lo descuenta la empresa, es el seguro que no sirve para prácticamente nada. [...] Yo tuve el accidente, traté de hacer la comunicación y no lo logré, así que para mí ese seguro no sirve para nada. Pero técnicamente existe y te lo cobran todos los meses, son 289 pesos”.
5. Vestimenta y materiales publicitarios para el trabajo. Sol explicaba cómo y en qué consistía este descuento sobre el material de trabajo:

Quando vos entrabas, ellos te mandaban las prendas, todo, te mandaban toda una caja encomienda, todo divino, pero después te cobraban esa indumentaria. Te lo cobraban al principio de cada mes, como en tres cuotas como quien dice. En total eran como 1500 pesos todas las cosas. Era mochila, campera de verano, campera de invierno, dos remeras, un alcohol y dos barbijos. Y el pilot. Campera y pantalón. Dentro de todo era bastante completo, pero igual, matanza. Aparte se supone que un uniforme te lo tienen que dar, pero ta (Sol, Paysandú, julio 2023).
6. Mantenimiento del medio de trabajo. La experiencia de trabajo de Gabo en Maldonado, San Carlos y Punta del Este, quien realiza más kilómetros en distancia para la entrega de pedidos que alguien que reparte en zonas más pequeñas, permite dimensionar el costo de manutención que implica sostener el medio de trabajo:

Es un laburo que implica mucho gasto. [...] Si vos querés hacer una buena plata, tenés que hacer muchas horas. Eso implica que la ida y venida de la moto y la nafta que vos gastas, capaz que gastás 600 pesos en nafta todos los días y que si no te llevas comida a tu casa si haces 8

⁴³ Esta reglamentación tributaria establece que el tope de ingresos del Literal E en 2023 es equivalente a 1.708.549 pesos.

⁴⁴ Remite al registro del intercambio de documentación entre el emisor (empresa), el receptor (cliente) y la DGI (entidad que valida el comprobante fiscal).

o 12 horas, algo vas a tener que comer. Entonces ponele 300 pesos más, y más el mantenimiento de la moto ¿no? que te podrás imaginar, repartiendo todos los días, así sea ocho horas, como unipersonal, te tenés que mover. Yo le cambio el aceite a la moto cada dos semanas como mucho, sino un poco antes, quieras o no, se te suman los gastos (Gabo, San Carlos, noviembre 2023).

2.2 Organización del trabajo de reparto mediante unipersonales

2.2.1 El ranking: “tenemos el jefe pero oculto, el yugo oculto”⁴⁵

"Yo creo que el sistema de ranking es un incentivo para que tú aceptes la explotación laboral. No sé cómo explicártelo, pero es como un incentivo para que tú te esfuerces tanto, solo por quedar en ese ranking para poder trabajar bastante la semana siguiente. Entonces entras en un círculo vicioso de que no puedo parar, porque si paro no quedo en ranking. Y así pasas semanas, meses y tienes a 100 cadetes trabajando 70 horas a la semana y sabes que no van a dejar de hacerlo porque no quieren salir al ranking 1".
Cora.

El ranking es un sistema de grupos basado en la clasificación de las y los trabajadores para posicionarse en distintos lugares según la calidad del servicio que prestan. La narrativa empresarial busca inspirar a que los y las prestadoras de servicio realicen de la mejor manera el trabajo, mediante la lógica “mientras mejor servicio prestes, mejor será tu posición”. Las posiciones en el ranking se actualizan semanalmente a partir de la medición y jerarquización de determinados criterios de evaluación del trabajo: “El ranking se mide de lunes a lunes. El lunes a las 10 de la mañana que arranca la operativa hasta el domingo 0:30 que termina la operativa, esa es la medición del ranking” (Nando, Paysandú, julio, 2023)⁴⁶. Los elementos ordenadores para medir la productividad, califican el servicio prestado y asignan la posición en un orden descendente dentro del ranking⁴⁷. Estos son los siguientes:

1. Prestar servicio durante las horas de alta demanda.
2. Repercute positivamente en la posición del grupo prestar servicio en los días y horas que hay más pedidos (viernes, sábados y domingos por la noche).
3. Respecto a los turnos seleccionados para trabajar, se valora positivamente que se preste el servicio en todos los horarios que fueron confirmados. Si esto no se respeta, afecta negativamente la posibilidad de permanecer o subir de grupo la semana siguiente.
4. “Loguearse” en horario. Refiere a presentarse a trabajar en la zona que corresponde, en el horario puntual que comienza el horario de conexión del trabajo.

⁴⁵ Coque, Montevideo, junio 2023.

⁴⁶ “Operativa” es una forma de nombrar la actividad que realizan y que incluye todas las acciones que implica: locomoverse, entrar a los locales comerciales, buscar, llevar y entregar los pedidos.

⁴⁷ De aquí en más ranking y grupos serán utilizados como sinónimos.

5. Aceptación de pedidos. Al final de cada semana se calcula la cantidad de pedidos rechazados y no aceptados sobre el total de pedidos que les fueron asignados. Entre menos pedidos rechazados y no aceptados, existen más posibilidades de permanecer o subir de grupo.
6. Más horarios de conexión. Se valora de manera positiva cuantas más horas de trabajo la persona haya registrado en la aplicación y efectivamente haya cumplido.

Estos criterios provocan distintas sensaciones a los trabajadores y trabajadoras que se pueden identificar diversos ángulos. Un repartidor de Paysandú nos decía:

¿Qué te miden? que llegues en hora. Que aceptes todos los pedidos no importa la distancia, si podes si no podes, que aceptes todos los pedidos, que si llueve o truene, salgas. Todo te miden, cada cosa que vos digas que no, que lo rechaces que no lo hagas, o que no llegues en tiempos, te empieza a bajar esa sanción de que bajas de niveles en el ranking. Cuánto más arriba estás en el ranking, mayores cantidades de pedidos vas a aceptar (Nando, julio, 2023).

El ranking, como un dispositivo sofisticado de control, es una estrategia de gestión algorítmica que integra diversas formas de supervisión en el trabajo de reparto, midiendo la productividad, las horas de trabajo, las asistencias, entre otros aspectos.

Primero, es importante destacar que la jornada laboral para los trabajadores unipersonales no está previamente delimitada, sino que es programada semanalmente por el propio trabajador o trabajadora. Sin embargo, la elección de los turnos para trabajar depende de la posición que hayan obtenido en el sistema de ranking, basada en su desempeño de la semana anterior. Esta ubicación en el ranking condiciona las retribuciones económicas, ya que los ingresos varían según los turnos disponibles, que pueden ser en horas de alta o baja demanda.

En segundo lugar, el ranking genera distintos tipos de control sobre la fuerza de trabajo. Esto se manifiesta, por ejemplo, en la presión de tener que hacer bien el trabajo para mantener la posición en el ranking o mejorarla para ascender. Además, debido a la posibilidad de descender en la categoría, se teme por la limitación de opciones de turnos para seleccionar en el futuro.

Si bien en apariencia estos criterios están estandarizados, en la experiencia cotidiana de trabajo, repartidoras y repartidores observan dificultades en identificar cuáles son las jerarquías entre dichos criterios. Esto se debe principalmente a dos razones. Primero, que estos criterios no son totalmente fijos, sino que cambian en función de la demanda del servicio, a la vez que operan como respuesta en forma de represalia por parte de la empresa frente a quejas, demandas o acciones conflictivas protagonizadas por las y los trabajadores, aspectos que veremos en el siguiente capítulo. Lo cual hace que las reglas del juego de la producción estén en constante modificación, y por consiguiente, quienes trabajan deben adaptarse a la organización del trabajo o bien, realizar un esfuerzo reflexivo para intentar entender cómo funcionan los criterios con los que se realizan las evaluaciones algorítmicas. En segundo lugar, la falta

de claridad de dichos criterios se ven reflejados en que en muchas ocasiones los deliverys comparan sus estadísticas y los resultados respecto a las posiciones teniendo un mismo desempeño, no son equivalentes. De esta manera, para quienes realizan el trabajo, cambios constantes y criterios poco claros son condiciones frecuentes de la lógica del ranking. Los testimonios de trabajadores y trabajadoras permiten ilustrar el mecanismo antes mencionado. Veamos ejemplos de los dos tipos de criterios sobre los cuales se fundamentan los cambios que ocurren sobre los niveles de la evaluación.

Por un lado, ligado a la demanda del servicio, Gabo nos contaba que estar en la zona de Maldonado, Punta del Este o San Carlos, condiciona las pautas de la evaluación que influyen en el ranking. Nos explica tomando en cuenta el indicador de las horas especiales (punto 1 del listado):

Ahora las cambiaron, por ejemplo, ahora en el verano que se extiende más el horario, ahora en invierno hasta las 11, 11:30, a más tardar 12, hay turnos. Pero en verano se alarga hasta las 2, 2 y media de la mañana. Me imagino Montevideo, capaz que durante todo el año hay horarios más tarde. Por ejemplo, ahora hace un par de días actualizaron que para la temporada las horas especiales iban a ser más en total porque se iba a largar de 8 de la noche hasta las 2 de la mañana. Eso es lo que te ayuda siempre a rankear (Gabo, San Carlos, noviembre, 2022).

Por otro lado, vemos un ejemplo de cambios de criterios en los parámetros del ranking, como recurso de castigo frente a una manifestación ocurrida en 2021. Manu nos relata modificaciones a raíz del evento de protesta, por un lado, concerniente al cambio de los días especiales (punto 2 del listado). Refiere al cambio que realizó la empresa sobre considerar los días domingos como días especiales. A la vez, relata cambios dentro del proceso de trabajo que él evalúa negativamente:

Eso después del paro, que claramente es una medida para que todo el mundo vaya. Porque viernes y sábado vas a ir a trabajar porque es cuando más haces plata, o sea que eso no les importa, va haber gente. Pero el domingo, ta, la gente quiere descansar un domingo y la manera que encontraron después del paro, es ponerlo digamos, entre comillas, obligatorio. Y lo segundo fueron los topes en la billetera que es la plata donde vos guardas a PedidosYa, digamos, de los pedidos en efectivo que es como una diferencia que hay. O sea, yo retiro un pedido de un local y te lo llevo y depende de la distancia es lo que te voy a cobrar, o sea, son 29, 39, 49 pesos. Y eso yo, o sea, me lo guardo y después lo pago a PedidosYa. Y ese límite eran 5 mil pesos, o sea, yo podía acumular 5 mil pesos y después pagarlos, y bajó a 2000. Y esas fueron las dos cosas que pasaron. Que obviamente te complican el trabajo (Manu, Montevideo, agosto 2022).

Finalmente, estas características del ranking, vemos que llevan a los trabajadores y trabajadoras a realizar un ejercicio reflexivo para comprender el funcionamiento de estos criterios y a su vez, los obliga a ser flexibles ante los cambios. Por ejemplo, si en determinado momento podían planificar su semana de trabajo, dejando liberado el día domingo, ante los cambios en el criterio de los días especiales del ranking, deben estar dispuestos a resignar ese tipo de organización y trabajar los domingos. En la siguiente cita vemos cómo un trabajador pone en comparación su desempeño de un año a otro,

incorporando las variables sobre modificaciones en los criterios de trabajo, lo cual permite entender con mayor claridad de qué manera “le conviene” trabajar:

Lo que pasa es que ellos tienen un personal especializado, digo, la compañía tiene un personal especializado que trabaja 8 horas diarias, durante 5 días a la semana, buscando la manera de que sea más efectiva para la compañía. Entonces tú estás luchando contra eso. ¿En qué sentido? En que tú tienes que hacer que funcione para ti, no para ellos. Vas a hacer el trabajo, porque tú estás prestando un servicio, entonces tú vas a prestar el servicio de la mejor manera pero que a ti te convenga más, ¿me explico?. Entonces cuando yo comencé, para que tengas una idea, cuando yo comencé tú hacías un promedio, en medio día lo que yo hago ahora en siete horas. El año pasado en tres horas tú hacías lo que hoy día haces en siete horas. Entonces, lógicamente para que le puedas prestar atención al ranking, que te dan el ranking 1 y el 2. Ya eso lo han ido, sin decirte, lo han ido reduciendo en horas laborales. Entonces, mientras menos horas hagas, menos pedidos tienes. Mientras menos pedidos entregados tengas, menos dinero haces (Pancho, Montevideo, agosto 2023).

En cuanto a la sensación de poca claridad sobre los criterios con los cuales funciona el ranking, esta se agudiza para quienes trabajaban en bicicleta. La diferencia en el medio de trabajo, lógicamente va a medir de manera diferenciada las estadísticas establecidas por el ranking, puesto que las características difieren para quienes se desempeñan en motocicleta (el ritmo de trabajo para estos últimos es mayor y las distancias de los pedidos realizados son más extensas). Según Gelo, quienes trabajan en bici “rankeaban” entre sí y no junto con los que hacían su trabajo en moto. Por ello, dependiendo la zona del trabajo, si es reducido el número de cadetes que trabajan en bicicleta, no va a presentarse un nivel alto de competencia, haciendo que se posicionen en los grupos más altos; a su vez, si hay diferencias de desempeño entre ellos, así sea que no fueran muy marcadas, estos otros se ubicarán en grupos inferiores:

Yo creo que también, o sea, otra cosa que podría afectar, es que en bici cuando yo estaba, éramos tres que estábamos en bici y los otros eran como 20 capaz, todo el resto estaba en moto, entonces como que nos rankeábamos entre los tres nomás y eso también, como que si uno tenía un mal día, capaz que quedaba para allá atrás, pero uno trabajando normal siempre quedaba bien, o sea siempre quedaba en un ranking alto. O sea, estas igual son todas especulaciones, como te digo, porque no hay nada claro (Gelo, Paysandú, julio 2023).

Otro aspecto a considerar es que este tipo de trabajo está sujeto a la existencia de diversas situaciones externas que también ponen en riesgo el buen desempeño en el trabajo, como por ejemplo, que surja algún tipo de eventualidad con el medio de trabajo o factores climáticos. En este sentido, resulta evidente que los criterios de evaluación del ranking se basan en variables observables que no se encuentran sujetas a discusión. La serie de elementos externos al proceso de trabajo podrían ser vistas como variables de tipo subjetivas que interfieren en la evaluación del desempeño, sin embargo no son tomadas en cuenta. En este sentido, también afecta en el desempeño hacer uso de las pausas, las cuales son posibles durante la jornada de trabajo. Al igual de como vimos en el caso de los trabajadores

dependientes, estas pausas pueden solicitarse ante la necesidad de cargar combustible, ir al baño o alguna otra eventualidad durante la jornada. Sin embargo, las pausas significan momentos de la jornada en la que figuran “no activos” en la aplicación, por lo tanto, se verá afectada esa métrica puntual de la evaluación de desempeño: “tú no puedes pedir una pausa porque eso te va a afectar el ranking” (Coque, Montevideo, junio 2023).

Los criterios de evaluación basados en datos cuantificables y observables a través de números, volumen y porcentajes, dejan por fuera características que no son tomadas en cuenta como parte del proceso de trabajo que repercute en el desempeño, los cuales son vistos por las trabajadoras y trabajadores como un “despotismo algorítmico” que los mantiene en una carrera constante de alto ritmo de producción y competencia entre pares. En este sentido, una trabajadora planteaba: “eso de los grupos es competencia entre todos. Entonces, sabes que tenes competencia y bueno, no podés arriesgarte a bajar de grupo. Porque son tus compañeros pero también son tu competencia, siempre son tu competencia porque comparas las horas que hace el otro, los pedidos que hace el otro, la rapidez del otro, siempre, siempre es así” (Sol, Paysandú, julio, 2023). En este sentido, otra trabajadora de Montevideo, nos decía: “no es como que, bueno, si lo hiciste todo perfecto quedaste en el 1. Los que lo hagan mejor quedan en el 1. Entonces es una competencia constante. Porque de repente yo hice todo perfecto e hice 10 horas especiales. Pero los otros hicieron 16, así que ellos quedan en el 1 y yo quedo en el 2. Entonces es una competencia por siempre trabajar más. O trabajar mejor” (Cora, Montevideo, agosto 2023).

Ya detallamos cuáles son los criterios de evaluación del trabajo que ubican en distintas posiciones quienes trabajan dentro del ranking. Ahora veremos cómo se organizan estos grupos y cuáles son los funcionamientos internos y las contradicciones subyacentes para quienes realizan la tarea. Existen 6 grupos, según nos explicaban:

El ranking 1 es el que hace todo perfecto, nunca llegue tarde, hace bastantes horas de noche, los fines de semana. El ranking 2 es lo mismo, pero de repente hay cierta flexibilidad, no haces tantas horas o de repente un pedido lo rechazaste. El ranking 3 es todo lo que también lo hicieron más o menos bien, pero no llegaron a entrar en el ranking 2. Y el Ranking 4 son todos los que hacen mal, llegan tarde, rechazan los pedidos porque no los quieren hacer o porque están lejos, o no hacen horas especiales directamente porque no les gusta trabajar los fines de semana. Ranking 5 es inactividad, cuando en toda la semana que pasó no hiciste ni un pedido ni te conectaste, nada. El Ranking 6 es exclusivo para las cuentas nuevas durante tres semanas. Es como un período de prueba. Eso siempre ha existido. Siempre las cuentas nuevas están en el Ranking 6. Y ese ranking toma turno con el 2. O sea, te da chance de agarrar bastantes turnos, pero tu cuenta todavía está como... Estás aprendiendo. Entonces te dejan agarrar turnos como en un buen ranking, pero no juzgan todo tu trabajo durante estas tres semanas, porque estás aprendiendo y puedes cometer errores, no te lanzan al Ranking 4 porque si no ¿cómo vas

a agarrar turnos? Y después de eso, el que no toma turnos, como es el ranking 4, puede pescar los turnos que los otros rankings sueltan (Cora, Montevideo, agosto 2023).

Quienes deciden mantener un nivel alto de productividad, consideran que hay grupos que no son beneficiosos en el sentido de la cantidad de horas que pueden trabajar: “De los cinco rankings, hay tres que son inútiles. ¿Inútiles en qué sentido? en que te dan seis horas, tres en la mañana y tres en la tarde o te dan nueve horas que son tres en la noche del viernes, tres en la noche el sábado y tres en la noche el domingo que son para ellos las horas de más alta demanda” (Pancho, Montevideo, agosto 2023). En este sentido, el ranking cumple el papel de organizar el trabajo según los grupos en los cuales las personas fueron asignados, y no es sino el algoritmo el que define la gestión del trabajo. Las críticas hacia el modelo de trabajo, que es presentado mediante la idea de “sos tu propio jefe”, “trabajas cuando querés” vienen de la mano de las trabas reales que presenta el algoritmo, en este caso, a partir del ranking como mecanismo sofisticado de organizar el trabajo. Respecto a la dificultad impuesta por la gestión algorítmica de trabajar las horas deseadas, Coque planteaba:

No es lo que yo quiera, es lo que me deje la aplicación. ¿Entiendes? Entonces vamos a suponer si yo quiero trabajar diez horas, ah, no porque yo quedé en el ranking dos, nada más puedo trabajar seis. Pero ¿por qué? Si yo quiero trabajar diez horas, entonces no es lo que yo quiera, sino lo que tú me dejas. Lo que tú me das. Ya por ahí se demuestra un poco lo que es la dependencia con el tema de los ranking y el tema del algoritmo, que todo lo que tu hagas, todo lo que pase es culpa mía, del *rider*, del cadete. Si yo pincho, es culpa del cadete, si me demoré porque hacía mucho frío y necesitaba ir al baño. Y a ti te ponen una pausa. Es culpa mía. Pero ay, viejo, no puedo ni ir al baño. Si no quiero ir, sino si no quiero llevar un pedido a una zona peligrosa, digamos Malvín Norte para allá arriba, entonces, si yo no lo quiero llevar, también me sujetas, me castigan. Yo tengo que hacer lo que tu digas, cómo tu digas y a la hora que tu digas para yo no verme afectado. No puede ser. Entonces hay un engaño en, digamos, cierta publicidad en ese tipo, ¿sabes? No es que trabajo las horas que yo quiera, cuando yo quiera, cómo yo quiera, ni ciertas cosas. Por eso el tema del algoritmo ese, es muy, a veces, muy estresante para uno. Por ese mismo tema, no puedes ni pestañear porque sabes que te condiciona para trabajar la semana siguiente. Y uno lo que viene es a trabajar. Uno como migrante lo que viene es a trabajar (Montevideo, junio, 2023).

Tomando en cuenta todas las características descritas del sistema de grupos y las evaluaciones de desempeño que “rankean” a los trabajadores y trabajadoras, vemos que este tipo de gestión algorítmica es constitutiva de la actividad de reparto en el modelo de trabajo autónomo. Las lógicas de trabajo propias del grupo de repartidores que fueron abordadas en la sección anterior, no estaban sujetas, desde ninguna arista del trabajo, a la productividad basada en estos criterios de medición. Es por ello, que al sumergirnos en las experiencias del trabajo como unipersonal a través de los relatos y testimonios, encontramos formas de disciplinamiento y de coerción ausentes en el otro colectivo. En términos generales, para los trabajadores y trabajadoras autónomas las presiones son mayores, porque los controles y exigencias están contruidos a partir de una escala de jerarquía entre variables de calificación

del trabajo, que como ya dijimos, intensifican la competencia y bajo esa lógica tensionan al límite los niveles de productividad en el trabajo. Frente a esta incremento de dispositivos de control algorítmicos, nos preguntamos cómo afecta a los trabajadores y trabajadoras estos aspectos en el orden de lo subjetivo. Hablando sobre el sistema del ranking, Coque nos contaba una anécdota de cómo siente que este mecanismo afecta su vida respecto a poder tener derecho al descanso y al ocio:

Te doy el ejemplo de por qué te hacés esclavo de la aplicación. El domingo pasado. Mi esposa. Venía Carlos Vives, mi esposa es colombiana. Vino Carlos Vives para acá a Uruguay [agudiza la voz] ¡Coque, se presenta Carlos Vives, Carlos Vives!. Mami, pero tengo que trabajar... y el ranking. [Agudiza la voz] ¡Que nada más lo que piensas es en el ranking!. Porque necesito tomar los horarios para la semana siguiente porque hay que costear los gastos. [Agudiza la voz] ¡No Coque, pero!. Y yo, mami, pero tengo que trabajar. Entonces decidí ¿sabes qué? me voy para mi concierto. Fuimos, compramos las entradas, vámonos. No trabajé esa noche. Pero las consecuencias son esas. Cuando vienes a ver, dejaste de devengar cierta cantidad de dinero que te sirve para costear ciertos gastos la semana siguiente y no tenés horario, entonces no tienes qué agarrar. En vez de agarrar los horarios para que tú te sientas cómodo, tienes que agarrar los horarios que elige la aplicación, o que te permite agarrar la aplicación. Entonces ahí tienes un tipo de cómo eres esclavo, que no podés ni siquiera disfrutar de un momento en familia o un momento personal porque el tema psicológico: el ranking-el ranking-el ranking-el ranking-el ranking-el ranking. Entonces te ponés a ver, inconscientemente, te haces esclavo del ranking. Ese algoritmo te hace esclavo. Porque si sé que no trabajo ese día, me voy a quedar en un ranking malo. Entonces voy a trabajar nada más seis horas por día. ¿Cuánto puedo devengar yo en esas seis horas? (Coque, Montevideo, abril 2023).

Las palabras de Cora, con las que empezamos a analizar la dimensión del ranking, es un fiel reflejo del nivel de productividad que demanda dicho dispositivo. Trabajar 70 horas semanales para algunas, consiste en la única opción viable para sobrevivir. Respecto a esta característica del trabajo, hallamos diferencias sustanciales entre las personas de origen migrante y no migrante⁴⁸.

2.2.2 Planificación de la semana de trabajo: tomar turnos

Se denomina “horarios de conexión” al tiempo que cada repartidora y repartidor tiene disponible para conectarse en la aplicación para trabajar. Estos horarios se reservan desde la plataforma de trabajo que utilizan, la misma donde reciben pedidos o pueden revisar sus estadísticas de evaluación de desempeño. El procedimiento consiste en buscar los horarios de conexión disponibles que, a su vez, indican las zonas donde deben “loguearse” (confirmar la presencia en el puesto de trabajo en el horario asignado) y la duración que tienen los mismos (esta franja de horarios de conexión puede ser de 2 horas, 3, 4, 5, etc. y depende de la disponibilidad que ofrezca la aplicación). Una vez que los horarios se seleccionan, no se pueden modificar.

⁴⁸ Más adelante nos detendremos en las implicancias subjetivas de la productividad basada en la demanda como modelo que determina el ritmo de la producción y que presenta diferencias claras entre las personas de acuerdo a su origen.

“Cancelar el horario de conexión” significa rescindir de un horario que fue seleccionado. Esto se puede hacer únicamente 24 horas previas al comienzo del horario pautado. En ese caso, el horario “devuelto” queda a disposición de otros cadetes que quieran o necesiten tomarlo. Este tipo de organización sobre los turnos de trabajo, es promovido por la empresa como un sistema de apoyo para el resto de las personas que no pudieron “agarrar” tantos turnos, o que directamente no han podido hacerlo. En la página web, donde se explica el procedimiento de la elección de turnos y de la cancelación de los mismos, la empresa presenta a la estrategia de “soltar” y “agarrar” turnos de la siguiente manera: “Si te resulta útil y quieres hacer un favor a otro repartidor, puedes tomar ese horario y hacer que a otro *rider* no le contabilice una ‘no prestación de servicio’”⁴⁹.

“Soltar” el turno y evitar “consideraciones” de la app es un procedimiento que se debe hacer 24 horas antes del horario en que comienza el mismo, en el cual cada cadete debe indicar en la aplicación que “solicita el cambio” y “ofrece” el horario que le fue asignado pero que no usará. Este procedimiento solamente es posible de realizarlo si la solicitud se encuentra dentro del plazo de las 24 horas. Sin embargo, si el “ofrecimiento” del turno sucede entre las 24 y 1 hora antes de que comience, la aplicación permite hacerlo, aunque es condición que el mismo sea tomado por alguna otra persona para que no existan “consideraciones”.

Lo que la aplicación denomina “consideraciones” son penalizaciones sobre la no prestación del servicio. Si bien existe la posibilidad de liberar el turno 24 horas antes, tanto esa opción como la posibilidad de hacerlo dentro del plazo de las 24 horas, comprenden escenarios negativos. Primero, porque soltar el turno dentro de las 24 horas se traduce en menos horas de conexión, lo cual afecta a uno de los indicadores que evalúa el ranking, por lo tanto, se pone en riesgo la oportunidad de elegir horarios en la semana siguiente. Y el segundo caso, no poder soltar el turno, implica tener que elegir entre dos opciones: no presentarse al trabajo o presentarse ante cualquier situación (con enfermedad, con roturas de vehículo, etc.).

El mecanismo de la toma de turnos es lo más parecido al viejo mercado de trabajo de baja tecnología “el mercado de los jornaleros -trabajadores de agricultura, trabajadores portuarios u otros trabajadores de bajos ingresos-, que se presentaban en un lugar por la mañana con la esperanza de encontrar un trabajo por el día” (Srnicek, 2018, p. 74). Sin embargo, a diferencia de ese modelo, la toma de turnos en este tipo de trabajo que es constantemente calificado a través del sistema de ranking, no se presenta de igual manera para todo el conjunto de la fuerza de trabajo, sino que las posibilidades de elección de determinados horarios están sujetas a la posición del ranking en que cada persona quedó

⁴⁹ Disponible en: <https://riders.repartosya.com.uy/categorias/horarios.html> [Último acceso 5/7/2023].

ubicada. Un trabajador nos explicaba cómo es el proceso de la toma de turnos en relación a la posición del ranking:

Los días que se toman turnos son miércoles y jueves. El 1 toma turno para la semana que viene el miércoles a las 09:30 de la mañana. El 2 el miércoles a las 17:00 de la tarde; el 3, el jueves a las 09:30 de la mañana; y el 4 a las 17:00 de la tarde del jueves. Obviamente en el 1 van a haber mejores turnos y más cantidad. Van a haber mejores turnos en el sentido de que, por ejemplo, en el 1 de seguro podés conseguir turnos para las 09:00, 11:00, del mediodía, turnos de 5,6,7,8 horas, turnos en horas pico. En el 2 capaz que también, pero son menos cantidad en total de turnos que suben para la semana, capaz que son un poco menos. En el 3 capaz que son una buena cantidad de turnos para todo los que están, pero normalmente son del mediodía para la noche, o más que nada en la noche; y en el 4, ponele, te doy el ejemplo, de que en el invierno, cuando es el momento que mejor tenés que trabajar y que mejor tenés que estar rankeando, acá por lo menos en Maldonado, si quedas en el cuatro, estás en el horno. Capaz que conseguís un turno de cuatro horas para toda la semana, ponele el viernes de noche o el sábado de noche. Y si conseguí varios, sos crá. Tenés que estar ahí, al pendiente a la hora y entrar enseguida y agarrar lo más rápido posible (Gabo, San Carlos, noviembre 2022).

2.2.3 Forma de pago

Es importante conocer la forma en que desarrollan los pagos y cómo se componen los mismos puesto que permite visibilizar nuevos mecanismos que no se rigen bajo el modelo salarial clásico, tal como lo presentamos en el punto 1.1.3 de este capítulo. Además, esta dimensión también nos aporta información sobre los cambios repentinos a los que apela esta empresa para encontrar oportunidades más ventajosas. En este sentido, un trabajador nos decía: “llevo 3 años en diferentes cambios que ha hecho la empresa. Por ejemplo, cuando yo empecé hace 3 años atrás, te pagaban 70 pesos por pedido. Y después cambiaron y te pagaban entonces 25 pesos el retiro, 20 pesos la entrega o viceversa y si en el caso mío, si ando en bici me pagaban 15 pesos el kilómetro, entonces bajo esas circunstancias sí se ha venido desarrollando ciclos” (Aurelio, Montevideo, mayo 2021). En el trabajo de campo realizado durante 2022 y 2023 otros cambios se desarrollaron sobre este aspecto. A continuación, presentaremos las características del modelo de pagos que está vigente.

Los pagos se efectúan de manera semanal, los días viernes, en base a un resumen que se realiza de lunes a domingo. El mismo recopila la información sobre la productividad de cada persona según los indicadores que se miden con el ranking. Los honorarios de repartidoras y repartidores unipersonales estaban compuestos por distintos conceptos⁵⁰:

1. Punto de retiro: corresponde al monto que se abona por cada local al que se dirija a retirar un pedido.
2. Punto de entrega: se refiere al monto que se abona por entregar el pedido.

⁵⁰ Información obtenida de: <https://riders.repartosya.com.uy/categorias/pagos.html> [última consulta 20/12/2023]

3. Distancia del local al cliente: indica el monto que recibe por los kilómetros recorridos entre el punto de retiro de la orden y el punto de entrega.
4. Eventos: es una variable que corresponde al monto extra abonado por eventos especiales en los que haya participado.
5. Logro: es el monto extra por alcanzar cierta cantidad de órdenes.

Una trabajadora explicaba este mecanismo:

Te mandaban un mail todos los viernes con el resumen semanal y te decían tipo las horas conectadas, los kilómetros que hiciste, cuántos pedidos hiciste, si tenés, te sumaba también el incentivo si llegaste a los 55, te sumaban los 20 pesos esos por pedidos si estabas en el grupo 1 y 2, te detallaba todo digamos y te decía abajo el monto (Sol, Paysandú, julio 2023).

Además de recibir estos avisos semanales, como señala la entrevistada, la aplicación de trabajo contiene en una sección del menú, la opción de ver la información de “pagos” de manera que puedan ver los ingresos generados, ya sea según las horas de conexión o de manera semanal.

Como ya vimos, el servicio de logística varía según las zonas, los barrios, los departamentos y las ciudades, dependiendo de las características del consumo que tengan los y las usuarias de la aplicación. Varía según las épocas del año, los momentos del mes, y de condiciones climáticas. Esto significa que, si bien los criterios de evaluación están establecidos de manera “genérica”, es decir, el algoritmo de evaluación es el mismo para un repartidor o repartidora de Montevideo, de Paysandú o de Punta del Este, en lo que sí se diferencia es, por ejemplo, en el acuerdo que se establece en cada zona sobre cuál es la cantidad de pedidos entregados que permite lograr la prima de ese incentivo. Respecto de los incentivos, en el caso del trabajo en Paysandú, Sol recordaba: “pagaban como incentivo 20 pesos más por pedido, estando en el grupo 1 y 2. Cosa de que uno trabaje más, se mantenga y ta, cierto incentivo. Además de que había otro incentivo más que era el de los 55 pedidos. Vos llegabas por semana a los 55 pedidos y te pagan 750” (Sol, Paysandú, julio 2023). Respecto a este último incentivo, Gelo, también cadete en Paysandú, nos contaba sobre los cambios que hubo en la definición de ese criterio de bonificación durante el tiempo en que trabajó: “cuando yo entré eran 1000 y a la semana que yo entré lo cambiaron a 750. Y ahora creo que está a 950. Siempre es el mismo número igual, vos tenés que llegar a 55 o 56 [pedidos entregados] y de ahí como que se habilita, siempre y cuando tengas los parámetros que ellos te indican que es la aceptación, o sea la relación de pedidos que te llegan y los que aceptas de un 85 para arriba” (Paysandú, julio 2023).

Con relación a las estrategias que se aplican en base a los sistemas de bonificación para aumentar la productividad de determinadas zonas, Gelo contaba: “Ahora pusieron otro sistema de logros más porque eso como que se va modificando según la ciudad en la que está, o sea, cómo está la operativa de esa ciudad. Y pusieron bonificaciones como que acá en Paysandú no estaba rindiendo salir

de noche, como que ellos quedaban con pedidos para atrás o pedidos cancelados o retrasados, entonces empezaron a pagar creo que era, al principio todos los días, de 11 a 2 y media, 10 pesos más por pedido. Entonces como para aumentar la actividad ahí. Que no sirvió de nada en realidad, porque a los gurises no le cambiaba nada esos pesos" (Paysandú, julio 2023). Respecto a las bonificaciones por el trabajo en la zona del Municipio G en Montevideo, al momento de la realización de la entrevista, nos decían: "te dan un incentivo, creo que son 3 mil pesos. Solo por ir, o sea, no tenés que aceptar un pedido, nada, solo por estar tantas horas. Y entonces el tipo lo que hace es, trabajar de lunes a miércoles lo más temprano que puede y ya tiene ese incentivo" (Manu, Montevideo, agosto 2022).

En las preguntas realizadas a los trabajadores y trabajadoras sobre sus ingresos, aspecto en el que hicimos hincapié puesto que fuimos identificando una naturaleza segmentada de los mismos, percibimos que las "bonificaciones" exceden a lo que podría traducirse se traduce en un valor económico. Hay quienes ven como beneficio la posibilidad de obtener mejores turnos de trabajo, a los que pueden acceder por el hecho de permanecer en los rankings 1 y 2: "están las recompensas por quedarte en el 1 y 2, que son los horarios que te dan para trabajar a mediodía, que son pocos trabajando a mediodía y como son pocos, como que hay más pedidos también, y en que te dan 5 pesos más por pedidos estando en el 1 y 2 también" (Gelo, Paysandú, julio 2023).

Los ingresos varían de acuerdo a la zona de trabajo, el vehículo utilizado y el nivel de productividad que cada trabajador o trabajadora disponga para su jornada de trabajo, a modo de referencia tomamos el caso de Gabo, quien trabajó al momento de la entrevista en San Carlos con su cuenta unipersonal:

Haciendo todos los logros, \$10000, \$11000 [250, 275 dólares], acá en San Carlos, ¿no? En Maldonado va mucho en cuánto vos querés trabajar ¿no? en Maldonado, por ejemplo, si vos trabajás ocho horas todos los días. No sé, mínimo, ponele que en ocho horas haces \$2000 [50 dólares]. Hay días bajos y días altos, obviamente, ¿no? Hay días que se trabaja mucho menos y días que se trabaja mucho más. Un día feo sacamos muchísimo más pedidos que un día lindo. Pero ponele, si sacas \$2000 por día trabajando tranquilo, ocho horas todos los días, son \$14000 [350 dólares] por semana (Gabo, San Carlos, noviembre 2022).

A partir de lo señalado respecto a cómo se organiza el trabajo mediante el modelo unipersonal, vemos que se intensifican los tiempos de las jornadas laborales en comparación con los quienes transitaban el modelo de subcontratación estricta. A su vez, la empresa plantea una serie de requisitos que implican costos para los trabajadores y trabajadoras. Éstos últimos, en ocasiones, son una barrera para el acceso de personas extranjeras al trabajo. Por ejemplo, las personas extranjeras que ingresan al país y realizan sus trámites para la obtención de una residencia temporaria o legal, tienen que pasar por un proceso que lleva, con viento a favor, un mes y medio, pero muchas veces estos trámites demoran más tiempo de lo previsto. Dichas personas deben permanecer en el país durante la realización del trámite; mientras

tanto, se sustentan económicamente por medio de ahorros, o bien ingresan al mercado laboral informal, puesto que no tienen la documentación necesaria para crear una empresa propia. Algunas personas que vienen del extranjero, como también personas oriundas de Uruguay, optan por esta modalidad de trabajo en la que se integran de una manera no regular a través de la constitución de la empresa unipersonal. Identificar esta forma de adhesión al trabajo forma parte de uno de los hallazgos más relevantes de la investigación ya que nos enseña los mecanismos de adaptabilidad y el despliegue de estrategias concretas.

3. Mercado informal de cuentas

Como vimos anteriormente, para tener una cuenta que permita trabajar como delivery para la app de PedidosYa, es preciso tener constituida una empresa unipersonal y cumplir con otra serie de requisitos que la empresa solicita, para que se pueda celebrar un contrato entre empresas (RepartosYa-empresa unipersonal que presta el servicio).

Denominamos mercado informal de cuentas al ámbito en el que se puede rentar, comprar y vender cuentas unipersonales registradas en la aplicación de PedidosYa. Este espacio de interacción e intercambio es llevado adelante por los propios trabajadores y trabajadoras. Se trata, como adelantamos al comienzo de este capítulo, de la tercera modalidad de acceder a este tipo de trabajo, claro está que las condiciones difieren sustancialmente de las anteriores.

Para comprender su funcionamiento partimos de la hipótesis de que una cuenta constituida para trabajar en PedidosYa es un activo. Es posible suponer que lo es al representar un recurso de valor que tiene la intención de generar beneficios a futuro; en términos generales eso es lo que moviliza a las personas que se registran para trabajar en la aplicación. En virtud de ello, el valor de la cuenta-activo conduce a que esta sea intercambiable. Bajo esta lógica, identificamos que el hecho de poseer una cuenta para trabajar en la aplicación de PedidosYa adquiere un nuevo sentido. Por un lado, tal como venimos analizando, se trata de la fuente que permite generar ingresos mediante el trabajo destinado en la aplicación. El nuevo sentido que adquiere la posesión de una cuenta, es el de convertirse en un recurso que permite generar ingresos mediante la renta semanal de la cuenta o la venta de la misma, transformándose en un vehículo para la generación de ingresos complementarios.

Las cuentas que se encuentran disponibles dentro del mercado informal, nos explicaban, en gran parte tienen como titulares a personas extranjeras que se fueron del país y no las dieron de baja. En ciertos casos, antes de irse venden sus cuentas y quien la compra puede trabajarla o ponerla en alquiler. Manu explicaba este mecanismo de la siguiente manera:

Hay dos modos. Está el alquiler de la cuenta y está la venta de la cuenta. Generalmente cuando venden la cuenta es cuando se fueron, entonces acá, la persona que se va no va a volver.

Entonces el BPS o el DGI que tiene que pagar, no lo va a pagar, porque no le interesa. Entonces es como que se genera una deuda de esa persona que no importa. Entonces la persona que trabaja, que compró esa cuenta la trabaja hasta que se la cierran, digamos. La podés vender de vuelta o la podés alquilar. Generalmente las personas que alquilan la cuenta son personas que acumularon muchas cuentas de personas que se fueron y vieron en eso un negocio. ¿Me explico? Entonces hay algunas personas que tienen 4 cuentas. Personas que ya están en, no sé, Minnesota [risas] y ta, las subalquilan a un precio, dependiendo de las zonas que estén abiertas, el precio varía (Manu, Montevideo, agosto 2022).

Para algunas personas el trabajo de delivery puede ser transitorio, es decir, un trabajo que oficie como puente para conseguir otro con mejores condiciones laborales, ya sea por estar en relación de dependencia o por tener horarios fijos. Hay personas que se dedicaban enteramente al trabajo de reparto, y que al conseguir una mejor opción de trabajo dejan de realizar esta tarea. Lo crucial en estas situaciones no es tanto el cambio en la actividad en sí misma, dado que se trata de un tipo de trabajo con alta rotación, sino más bien el hecho de que las personas titulares de una cuenta unipersonal que optan por dejar esta tarea, conservan la propiedad de este activo: la cuenta registrada a su nombre. Esto les permite seguir generando ingresos mediante su venta o alquilándola.

Hay mucha gente, por ejemplo, yo capaz que entro a PedidosYa, estoy trabajando o capaz que entré por un trabajo de temporada o algo y después consigo otro trabajo que me sirve más, porque yo prefiero irme a trabajar de cajero y queda la empresa abierta. Vos la podés dar de baja y si no, claro, uno se da cuenta, ¿qué pasa?. Está el tema de que si vos estás solo como unipersonal, pagás tanto de BPS, de tu Caja. Pero si vos también tenés un trabajo como dependiente, vos cuando estás en caja trabajando como dependiente, ya te descuentan de tu sueldo lo que son los aportes. Entonces, si yo por ejemplo, tengo un trabajo en caja como empleado, como dependiente, lo que a mí me cobran de unipersonal va a ser menos, y creo que es un poquito más de la mitad, porque claro, ya estás aportando por otro lado. El tema del seguro médico ya no te lo cobran porque ya te lo están descontando de tu sueldo, y lo que es el aporte a jubilación también es un poquito menos porque lo estás haciendo de dos lados. Entonces, capaz que alguien, yo por ejemplo, me abro mi empresa y trabajo tantos meses, me sale otro trabajo mejor en caja que es más tranquilo o que gano más y para no perder la cuenta, dejo alquilando y aparte es otro ingreso, porque voy a tener que pagar menos de la caja y es plata que me va a entrar, sigo figurando, aporto más y sigo teniendo un ingreso aparte, por ejemplo eso (Gabo, San Carlos, noviembre 2022).

Además del beneficio económico que la cuenta-activo proporciona al permitir recibir ingresos por alquiler sin necesidad de trabajar, la explicación de Gabo revela que si la persona titular de la cuenta ingresa al mercado laboral formal, los costos de mantener la cuenta disminuyen (en relación a los aportes al BPS y seguro médico, como se detalló en el punto 2.1). Esta característica hace que siga siendo rentable mantener la cuenta activa. Por otro lado, mantener la cuenta activa también beneficia a quienes no están desempeñando otra actividad laboral formal, ya que la titularidad de la empresa unipersonal, aunque no esté siendo trabajada por la persona titular, les permite estar laboralmente activas al figurar como responsables de los pagos mensuales y de los aportes correspondientes. Esta característica es

especialmente relevante para las personas migrantes, ya que les facilita formalizar su residencia en el país.

Según las características que vimos en el capítulo anterior acerca del modelo de negocios de esta empresa, es preciso tener presente que su actividad está basada en la demanda del servicio por parte de usuarios-clientes de la aplicación y que la misma es fluctuante. Por lo tanto, los periodos de contratación de nuevos trabajadores y trabajadoras son variables. Lo que nos dice esto es que, si una persona hoy quisiera comenzar a prestar sus servicios para la empresa, esta no necesariamente seguirá el proceso hasta el final de la contratación, ya sea porque se trata de un periodo de baja demanda o por una decisión empresarial de no aumentar el número de cadetes en determinada zona. En este caso, se genera una “lista de espera” en la que se ubican las personas interesadas en comenzar a trabajar para ser convocadas en el futuro. Frente a esto, la existencia de un mercado informal de cuentas dirigido por los trabajadores y trabajadoras, expresa un dinamismo dentro del microcosmos de la logística que está regido por reglas propias y acuerdos entre trabajadores sin estar como intermediaria la empresa.

Aunque el mecanismo de acceso al trabajo mediante la adquisición o alquiler de una cuenta aumenta la precarización laboral, también tiene una contracara “beneficiosa” para quienes necesitan empezar a trabajar urgentemente y para los titulares que alquilan sus cuentas. Exploraremos las características de ambas facetas de este fenómeno para entender por qué se desarrolla y persiste este mercado informal de cuentas. Antes, es importante señalar que, entre los entrevistados y entrevistadas pertenecientes al colectivo de unipersonales, la mayoría ha interactuado en este mercado. Las formas de interacción varían: algunas ofrecen su cuenta-activo, mientras que otros demandan una cuenta para poder trabajar.

3.1 Experiencias de informalidad

Para explicar el funcionamiento interno del mercado informal de cuentas, nos remitimos a las experiencias de los trabajadores y trabajadoras, las cuales fueron de utilidad para tipificar las interacciones dentro de él y clasificar las variadas formas de intercambio que suceden dentro.

3.1.1 De la demanda de cuentas

Gabo

Gabo trabaja en Maldonado, San Carlos y Punta del Este desde el año 2019. Él ingresó como dependiente y se desempeñó en esta modalidad de trabajo por el lapso de un año aproximadamente. Cuando comenzó el vaciamiento de la nómina de dependientes mediante el ofrecimiento de los retiros incentivados, Gabo contaba que, si bien su plan no era dejar de trabajar, se asesoró respecto a lo que le correspondía de indemnización. “Yo había averiguado cuánto era el despido, eran 150 mil pesos [3750

dólares] y no se lo iba a regalar ni loco, le pedí que me pagaran el despido y ahí me puse a alquilar una cuenta unipersonal” (Gabo, San Carlos, noviembre 2022). Sobre esa transición recordaba: “Ese mismo día que les avisé que ya no iba a trabajar más, ya tenía la cuenta y ya podía empezar a trabajar con la cuenta alquilada. En cuanto pedí el despido seguí trabajando. Nunca estuve quieto” (Gabo). En este caso él privilegió el cobro del despido y continuó realizando el trabajo en condiciones más precarias (sin realizar aportes a BPS y sin tener cobertura de salud).

El riesgo que conlleva trabajar cuentas no propias, es que las mismas pueden ser cerradas por la empresa, al constatar que no es la persona titular que la trabaja o al percibir que es una cuenta que no cumple con los requisitos básicos de productividad. Debido a esto, es frecuente que quienes eligen la forma de trabajo mediante el alquiler, utilicen distintas cuentas. En su caso, durante el año y medio aproximado que estuvo alquilando cuentas, utilizó 3 diferentes. La primera que alquiló la trabajó por cuatro meses hasta que la cerraron; respecto a esa y a las que usó luego, decía: “Primero fue una cuenta de una persona que se había ido. Vendió la cuenta y a mí me la alquilaba. Se había ido al extranjero. Esa la cerraron. Después me quedé trabajando en la cuenta de una amiga que trabajaba con nosotros, pero que estaba estudiando para ser enfermera y le salió el trabajo. Y me dejó alquilándola a mí, estuve bastante tiempo con la de ella. Y después pasé a otra, a la de una muchacha cubana” (Gabo).

El precio de la renta de la cuenta es variable. Dado que el pago del trabajo de unipersonales es semanal, la renta de la cuenta también se realiza semanalmente.

Cobran capaz que 3000, 3500 pesos por semana [75, 87 dólares]. Por suerte siempre pude conseguir gente que, por ejemplo, la primera me cobraba 2000 y hasta ahora lo último, 2500 [50, 62 dólares]. Que quieras o no son 10000 [250 dólares] pesos mensuales. Es como pagar el alquiler de una casa. Es tremendo, di que no tengo que pagar alquiler yo, por suerte tengo casa propia, porque si no, pagar dos alquileres, como quien dice, es una locura (Gabo).

La experiencia de Gabo ilustra cómo se implementan estrategias personales para permanecer en el trabajo, pasando de una vinculación formal a una informal. No obstante, su casi año y medio en el mercado informal de cuentas lo llevó a reconsiderar sus condiciones laborales, especialmente tras un accidente que lo limitó físicamente para continuar trabajando: “Me pasaron un par de cosas. Tuve un accidente, se me rompió la moto, yo me lastimé. Claro, es todo un tema de que estoy todo este tiempo alquilando cuenta, uno figura como desempleado” (Gabo). A partir del accidente lo que sobresalió de su situación fue la ausencia de cobertura médica: “seguro médico si quería tener ta, si estás en el hospital es gratis obviamente, ¿no?. Pero yo, que siempre tuve, por ejemplo, mutualista, te lo tenés que pagar aparte y es como de vuelta pagar dos Cajas, bueno, te tenés que pagar vos lo tuyo cuando ya le están pagando a alguien más el alquiler y demás” (Gabo). Asimismo, reconocía que otras situaciones propias del trabajo de reparto tenían una afectación mayor al estar trabajando en la informalidad de las cuentas:

Te pasa de que pinchaste y llegaste tarde una semana y te pasó algo y te arrancó ir medio mal con el ranking, o tenes un accidente y no poder trabajar por un tiempo, quedás en el horno. A mí me pasó que tuve ese accidente, ta, pude arreglar por suerte, tengo dos motos, empecé a trabajar en la otra, hasta medio lastimado todavía, pero claro, ya como que no me estaba sirviendo, siempre vivía ahí con lo justo y usando plata capaz que del trabajo para los gastos de uno, plata que todavía no había cobrado del viernes, ya la había gastado y ahí iba (Gabo).

Finalmente, cuando trabajaba en una cuenta alquilada en Punta del Este y Maldonado supo que PedidosYa tenía interés en abrir la zona de San Carlos, y además, la empresa buscaba recabar información sobre el mecanismo y funcionamiento de los alquileres y ventas de cuenta. Gabo tomó todos estos elementos para armar una estrategia que le permitiera mejorar su situación de informalidad. Nos relataba el intercambio que tuvo con la empresa de la siguiente manera:

“EO: Yo ahora, lo que hice fue, ta, le escribí, le dije mirá, yo pedí el despido, lo hice porque veía que como unipersonal se ganaba más, se trabajaba mejor y tampoco quería perderme esa plata que me correspondía por despido. Por un tiempo me fue bien, pero ahora me pasa esto. Tengo un hijo que ta, bueno, cuando nació mi hijo yo seguía estando como dependiente y demás, (ellos sabían porque me dieron la licencia paternal y todo eso). Tengo la realidad de que vivo con mi madre, que no encuentra laburo, que la única fuente de ingreso es la mía. Tuve un accidente medio feo que me lastimé, estuve dos semanas sin poder laburar, estoy en el horno. Un compañero me comentó que vinieron acá a una reunión en Punta del Este y que bueno, hay gente que está con cuentas alquiladas, hay una posibilidad de que trabajen, que le abran una cuenta propia. Me pasa esto de que, claro, hacía poco había empezado la movida acá en San Carlos, no estuvo siempre PedidosYa acá, había arrancado hace cuatro, cinco meses. Digo, mira, sé que en realidad hay poca gente que quiere venir acá a San Carlos, estoy dispuesto a que me abran la cuenta y a trabajar ahí. Sabes que si puedo te trabajo todos los días, llegar tarde no voy a llegar tarde porque vivo acá, no tengo problema, pero yo preciso algo que esté a nombre mío, abrimme la empresa, empezar a aportar y demás, porque no-no-no, no puedo seguir así, no me está dando resultado. Ta y me dijeron que sí, obviamente jugando con eso ¿no? la necesidad de que ellos querían gente acá en San Carlos. Y bueno, obviamente me preguntó quién era la persona que trabajaba la cuenta, si la seguía usando, hace cuánto y también cuánto es que te cobra, cómo se manejan, cómo te pasa la plata.

ER: ¿Y por qué creés que te hacían esas preguntas?

EO: Más que nada para empezar a tener una idea de todo de lo que es el universo PedidosYa, para tener una idea de quién está detrás de una cuenta que le alquila. Me preguntó si desde que pedí el despido había estado con esa cuenta. Dije ¡no! Cuando pedí el despido usé la cuenta de una persona que se había ido del país, que después a los tantos meses ustedes la dieron de baja porque ta, algún reporte o algo, habrán dicho que no la estaba usando el titular. Después usé la de otra amiga que ta, ahí no le dí el nombre porque seguía estando activa. Y ahora estoy usando la de esa muchacha que, en realidad, ella nunca la ha trabajado. Ella abrió la cuenta y siempre la ha usado para alquilar y demás. [Me dijeron] no mira, tranquilo que nosotros no la vamos a cerrar, no vamos a decirle nada. Después yo le comenté a la muchacha y le digo mira, por suerte se me dio, me abrieron una cuenta para mí y de más, ta, bueno, me alegro mucho que no sé qué, arreglamos lo que teníamos que arreglar y nunca me ha dicho nada de que se la hayan dado de baja ni nada. Y ahora hace dos meses que pude abrir yo la cuenta” (Gabo).

La trayectoria de Gabo es la de “los tres estados” que describimos a lo largo de este capítulo. Comenzó como dependiente, continuó adherido a la plataforma a través del acceso informal de distintas cuentas hasta que “negoció” con la empresa la posibilidad de que le permitieran abrir una unipersonal para continuar con el trabajo en mejores condiciones de las que estaba. Esto da cuenta de las diferentes formas de lo que podría denominarse como autoexplotación.

Manu

La experiencia de Manu dentro del mercado informal de cuentas nos ofrece nuevos indicios para entender su funcionamiento. En su caso, al igual que el de muchos, el ingreso mediante la compra de una cuenta fue la puerta de entrada al trabajo de delivery para la app. Como planteamos antes, trabajar una cuenta rentada o comprada, conlleva suprimir todos los pasos que describimos referidos a la creación de una nueva cuenta y creación de la empresa unipersonal, es por ello que el comienzo es inmediato. Manu contaba:

En octubre del año pasado [2021] me quedé sin trabajo y tuve que buscar trabajo rápido. Y estas cuentas en aquel momento eran baratas. Un cubano se iba, en la empresa donde trabajaba había muchos cubanos y ta, entre los cubanos se corre la voz. Entonces uno me dijo ‘¿por qué no haces PedidosYa?’ y yo le comenté que no creía que eso daba mucha plata. Me mostró un recibo de sueldo y daba plata. Entonces era una salida rápida y ta, opté por hacer eso (Manu, Montevideo, agosto 2022).

A diferencia de Gabo, Manu trabaja en Montevideo. La dinámica del alquiler y venta de las cuentas cambia en la capital, ya que la organización de las zonas de trabajo está más fragmentada que en otros Departamentos del país. Dichas zonas, en el caso de Montevideo, están delimitadas por la demanda de trabajo. “Buenas cuentas” son aquellas que tienen habilitadas las zonas de trabajo como Pocitos, Punta Carretas, Cordón, Centro, Palermo, Ciudad Vieja, etc., zonas en las que hay un nivel elevado de demanda y les permite a quienes trabajan, tener una productividad mayor y obtener mejores métricas de evaluación en el ranking. “Peores cuentas” son aquellas que son nuevas, que tienen habilitadas zonas periféricas que se caracterizan por tener baja demanda, distancias más largas entre los locales comerciales y los puntos de entrega, y que son más inseguras para el desarrollo del trabajo (Colón, La Comercial, Paso Molino, Goes, etc.); son cuentas que hay que “trabajarlas” para que las evaluaciones sean buenas y que con el transcurso del tiempo, se habiliten las mejores zonas. Esta diferenciación lo que hace es pautar distintos precios de las cuentas en el mercado informal, porque se entiende que las “buenas cuentas” generan más ingresos. Según las dinámicas de los valores en agosto de 2022, momento en que realizamos la entrevista, Manu contaba que “las peores cuentas” podían estar en alquiler por 1500 pesos, mientras que una “buena cuenta” se podía alquilar por 2500 pesos semanalmente. Manu, entonces, al quedarse sin trabajo, decidió invertir en la compra de una cuenta que

tenía habilitadas las zonas de alta demanda, por lo tanto sabía que dedicando 10 horas diarias al trabajo de reparto, facturaría cierta cantidad de dinero, que para sus parámetros era aceptable. Trabajó la cuenta que compró por un tiempo menor a un año, hasta que postuló para poder abrir su cuenta propia: “Últimamente, lo que está haciendo PedidosYa es abrir un montón de cuentas. Eso hizo que el sueldo bajara un poco. Y una de esas cuentas que abrieron fue la mía, yo la solicité. Entonces, saqué mi cuenta y ahora estoy trabajando, digamos, estoy pagando BPS, DGI” (Manu). La cuenta que él compró en el mercado informal le permitió conocer el funcionamiento desde adentro, adquirir experiencia en el trabajo, conocer cuáles eran las formas de “hacer rendir una cuenta”, pero además, era dueño de una cuenta-activo. De esta manera, pasó a trabajar una cuenta nueva, en la que repartía en las “peores zonas” y obtenía los ingresos por trabajo destinado a la aplicación mientras que la cuenta anterior que trabajaba, la puso en alquiler para obtener ingresos complementarios. Le preguntamos qué decidió hacer con la cuenta que compró inicialmente, una vez que obtuvo la propia y nos contaba: “La puse a alquilar. O sea, en realidad es algo que vos comentas por la vuelta y a los días aparece alguien. Y más, una cuenta que la que estaba trabajando tenía todas las zonas abiertas. Es una cuenta en la que se hace mucha plata, entonces es muy fácil alquilarla” (Manu). La decisión de solicitar la apertura de una cuenta propia para trabajar y de poner en alquiler la que trabajaba, que no estaba a su nombre, no fue solo una decisión racional-económica, él decía: “Yo gracias a esta cuenta, por ejemplo, tengo salud y tengo seguridad social, entonces no puedo arriesgar esas cosas por seguir trabajando en una cuenta que gano más plata. O sea, por lo menos es lo que yo... hay gente que sí, que lo hace” (Manu).

Pancho

Pancho es venezolano, a diferencia de las otras dos experiencias que corresponden a personas uruguayas. Su caso es relevante para comprender cómo las trayectorias migratorias se vinculan con el mercado informal de cuentas. Él llegó a Uruguay solicitando refugio, vino con su familia desde Perú, donde vivió por 4 años. Un amigo suyo le sugirió trasladarse a Uruguay alegando que es un país tranquilo, y a su vez, ese amigo es quien tenía un conocido dispuesto a alquilar una cuenta. Parte de su proyecto migratorio ya contemplaba la seguridad de comenzar en este trabajo de manera inmediata al llegar al país. Él inició el trabajo a partir del alquiler de esa cuenta. Al respecto nos decía:

Al poco tiempo de haber llegado, comencé a trabajar de una vez en este negocio que estoy trabajando. Cuando tú llegas, lógicamente, como no tienes documentación legal del país, no puedes aperturar una cuenta entonces ¿qué se hace? se consigue alguien, hay personas que tienen varias cuentas, se consigue a uno de ellos. Tú sabes, con el amigo, el amigo del amigo, hasta que alquilé una cuenta, compré una moto con el dinero que traía ahorrado, que iba a gastar en pasajes que no gasté, compré una motico chica, destartalada y empecé a trabajar con eso (Pancho, Montevideo, agosto 2023).

Trabajó por un mes y medio la cuenta que alquilaba a un vecino de su amigo, pero a la vez el dueño de la misma no era el titular, sino que la cuenta estaba a nombre de una mujer. Durante esa etapa, dedicaba 12 horas de trabajo continuo. La forma de cobrar por su trabajo, consistía en que el dinero obtenido era recaudado por el dueño de la cuenta y éste le pasaba lo correspondiente a él, con los descuentos que implicaba el mantenimiento de la cuenta. Nos contaba que generaba 500 dólares por semana, 2000 mensuales y que los descuentos por el mantenimiento variaban entre 15 y 25 dólares. Respecto a la relación con el dueño de la cuenta, planteaba: “Por suerte, el señor que me alquiló a mí es un vecino del conocido que me trajo y entonces nunca hubo problemas. Trabajé lo que dura el tiempo en demorar la cédula, como 45 días. Porque apenas tuve la cédula, fui a Abitab y pagué el registro de la unipersonal” (Pancho).

El trabajo mediante una cuenta no propia puede también despertar inconvenientes con los locales comerciales. A Pancho le generaba sentimientos de incomodidad que se debe que no era el titular de la cuenta, a la vez que tenía una sensación de incertidumbre al no saber si podría llegar a completar el proceso de la entrega si se confirmaba su verdadera identidad. Respecto a las implicancias de trabajar una cuenta que no es propia, y en el caso de Pancho, varón que trabajaba una cuenta a nombre de mujer, decía:

Es medio incómodo en el sentido que, por ejemplo, hay una opción en este laburo que te da orden de envío. Es que tu pides solamente que te lleven X producto. Se supone que si tu producto es un anillo de oro tu no quieres que tu anillo de oro tenga perdida ni nada de eso. Si yo no soy el dueño de la cuenta yo me puedo perder con tu anillo de oro. Ahora, si soy el dueño de la cuenta, tú me dices, muéstrame tu cédula, tu identificación para yo estar segura de que no se va a perder mi anillo. Entonces, ¿qué pasa? Que muchas veces me pasó que estaba, me tocó retirar en una cierta joyería y es eso. Entonces, justamente, casualidad de la vida, cosas de Dios, en esa oportunidad trabajaba con mi esposa. Entonces, fijate este detalle, la cuenta que yo tenía era de mujer, y esa vez que estuve trabajando con mi esposa, le preguntaron tú te llamas fulanita... Sí, yo me llamo fulanita y fue y retiró el pedido y se lo dan. Porque si no, no te entregan el pedido, porque es a la buena de Dios. O sea, tú no estás aquí con la intención de hacerle daño a nadie ni quedarte con nada que no es tuyo, pero puede pasar (Pancho).

Finalmente, Pancho abrió una cuenta a su nombre, luego de haber obtenido la documentación necesaria para conformar la empresa unipersonal. Estuvo durante 7 meses trabajando las “peores zonas”, hasta lograr que le abrieran las zonas céntricas.

3.1.2 De la oferta de cuentas

Cora

Cora, también venezolana, participó dentro del mercado informal de cuentas no desde los roles vinculados a la demanda de las cuentas para ejercer el trabajo, sino a partir de la oferta de su cuenta y de otra a la que accedió en dicho mercado para poder percibir ingresos complementarios mediante su

renta. En algún punto se comparan aspectos de su trayectoria con la de Gabo, porque de los 4 años que lleva en el país, estuvo vinculada al trabajo con la empresa desde condiciones más formales, no por ser parte del colectivo de repartidores dependientes como lo era Gabo, sino porque trabajó en las oficinas de PedidosYa como soporte, y fue despedida en abril de 2021⁵¹. Posteriormente se anotó para trabajar en Rappi, porque implicaba menos requisitos que hacerlo en PedidosYa. Según ella, además de que no ganaba el dinero esperado, no realizaba aportes a BPS. Esos motivos la llevaron a tramitar la cuenta unipersonal para comenzar a repartir para PedidosYa. Ella se incorporó en el mercado informal de cuentas a raíz de un accidente que tuvo, al respecto nos contaba:

En mi accidente me fracturé el fémur, estuve casi un año de reposo. En los dos primeros meses era casi que inútil porque tenía golpes, raspones y moretones por todos lados y prácticamente estaba inmovilizada. Estuve una semana en el hospital, me operaron, me pusieron una pieza de metal en todo el fémur, desde la cadera hasta la rodilla, para siempre. Y nada, fui a terapia, usé bastón, usé muleta. Fue difícil. Y durante ese tiempo alquilé mi cuenta (Cora, Montevideo, agosto 2023).

Para Cora era un desafío poner en alquiler su cuenta, porque conocía muy bien el trabajo, lo cual significaba reconocer el riesgo que implicaba. Un mal desempeño podría significar el cierre de su cuenta, de la cual era titular. Nos contaba que optó por alquirlársela a una persona de su confianza:

Era mi cliente de otra cosa y también estaba en todos los grupos entonces cuando vio que yo publiqué, como ya teníamos un contacto por otra cosa, tipo me dijo ¡ay Cora por favor! y tal, y como ya había tenido un negocio con ella entonces le dije bueno, ven a mi casa hablamos, te entrevisto, literal le hice una entrevista laboral, literal. Y me pareció confiable. Después de ahí, súper bien. Y cuando yo le dije que quería mi cuenta de vuelta para trabajar, tipo, le dije con dos semanas de antelación y ella, claro, sí, o sea, nunca me quedó mal. Yo estoy súper complacida y si en algún momento tengo la necesidad de alquilarla, siempre la voy a tener en cuenta (Cora).

Nos comentaba que gracias al alquiler de su cuenta podía solventar los gastos básicos. Además, recibió el seguro contra terceros por parte del auto implicado en su accidente. Nos explicaba:

El SOA del auto me pagó a mí. Me pagaron [3000 dólares] más o menos. Pero tarda como tres meses en hacer toda la gestión porque eso tienes que meter como la demanda contra el seguro y necesitas la parte policial, necesitas la boleta de la clínica que muestra todas las lesiones y todos los procedimientos que tuviste, necesitas un montón de cosas, los datos de una y otra parte y tardan como un mes en estudiarlo entonces ahí se va dilatando en el tiempo (Cora).

Con el dinero recibido gracias al seguro, compró una cuenta-activo a una persona de su confianza para ponerla en alquiler: “La compré como en [600 dólares]. Y después con eso la alquilé. Y ella semanal me estaba generando plata hasta que recuperé mi plata y después gané plata también. Hasta que se la

⁵¹ Durante la pandemia por Covid-19 la empresa despidió a un grupo de empleados/as dependientes de las oficinas, bajo la necesidad de reducir personal dado que algunos puestos de trabajo de soporte, como el de Cora, eran vistos como obsoletos dada la automatización de algunos procesos.

alquilé a una persona que no la cuidó y me la cerraron. Ahorita no la tengo. Pero ella estuvo operando. O sea, la cuenta para mí como nueve meses”. Nos comentaba que ganaba alrededor de 63 dólares por semana por ese alquiler. Pudo recuperar lo que había gastado y también ganó dinero. Fue la salida que tuvo frente a la dificultad de no poder trabajar a raíz de las lesiones sufridas por el accidente. Su caso nos evidencia que los riesgos intrínsecos del trabajo, como los frecuentes accidentes de tránsito dejan, por un lado, a la persona inhabilitada para continuar ejerciendo el trabajo, a la vez que convierte a la fuente de ingresos en activo.

3.1.3 Otros acuerdos entre trabajadores para trabajar cuentas no propias

Hasta ahora vimos formas en las que se desarrollan arreglos entre trabajadores y trabajadoras para ingresar o permanecer en el mercado de trabajo a partir del sistema de cuentas informales que permite alquilarlas o venderlas. Identificamos también otros tipos de arreglos entre trabajadores. Por ejemplo:

- Trabajar dos cuentas a la vez: Tonio nos contaba que cuando trabajaba como dependiente en algunas ocasiones, trabajaba su cuenta y a la vez, la de otra compañera: “básicamente me conecto en ambas cuentas y hago los pedidos que vayan saliendo. Lo que pasa es que la compañera consiguió otro trabajo que es de medio turno también justamente de 9 a 1, que es más o menos el horario en el que comenzamos acá. Entonces ahora lo que te hacemos es eso, yo le trabajo a ella hasta la una, me pido una pausa, que vendría siendo pausa para ir al baño en teoría y luego ella se conecta desde su teléfono. Sigue trabajando” (Tonio, Montevideo, noviembre 2022.).
- Compra de turnos de trabajo: “Se venden los turnos, así como se alquilan las cuentas. Ponele con el invierno, de seguro pasa mucho más que en el verano, obviamente porque hay, pero en el invierno pasaba mucho. Yo estuve mucho tiempo comprando turnos” (Gabo, San Carlos, noviembre 2022).
- Trabajar turnos de distintas cuentas: “Por ejemplo, también me salía algún compañero que me ofrecía, mira, tengo turno para tal día, pero no lo puedo trabajar y quiero que quede en mi cuenta así me sube el ranking. Ta, bueno, yo te lo trabajo. Entro, saco una foto de él, termino de trabajar, vuelvo a entrar a la de Daisy” (Gabo).
- Intercambio de favores: “arreglaba con algún compañero que no me cobraba nada por trabajarle una o dos veces a la semana, usaba su cuenta y ya para el otro viernes me pagaba, hacía esa plata extra, como quien dice, también a la otra persona le servía porque quieras o no, figuraba más tiempo de lo que estaba trabajando” (Gabo).

Es importante señalar que la identificación de este mecanismo de adhesión informal al trabajo de reparto para la plataforma, tiene por objeto distinguir cuáles son las prácticas y estructuras sentimentales,

cognitivas y de razonamiento que tienen los trabajadores y trabajadoras. Siguiendo a De la Garza (1997), a partir de las situaciones concretas intentamos reconocer las regularidades sin caer en estructuralismos, que permitan dar cuenta de las configuraciones que hacen al “trabajo ampliado”. El ejercicio de examinar las experiencias de trabajo señaladas, nos provee conocimientos empíricos para identificar las fuentes de identidad y de acción colectiva entre trabajadores y trabajadoras que se basan en relaciones laborales no claras de asalariamiento. Por ejemplo, Daysi, quien le alquilaba la cuenta a Gabo, no ejercía ni ejerció el trabajo de reparto, pero se encuentra sumergida en la red que sostiene el mercado informal de cuentas a partir de ser responsable del arrendamiento y de mantener la cuenta activa, lo cual le significaba un sustento para la reproducción de su vida.

II. El juego dentro del proceso productivo

Analizar el proceso de trabajo es clave para entender cómo se manifiestan los dispositivos de sujeción. Esta dimensión permite conocer cómo se desarrolla el trabajo en términos organizativos y con ello, cuál es el orden, el control y la coacción en el trabajo, procesos que entendemos se desarrollan en un marco en el que se produce un consentimiento de trabajadores y trabajadoras que legitima las relaciones de poder, que no es sino un objetivo de estrategia de productividad de las empresas (Burawoy, 1989). Por consiguiente, la fuerza de trabajo se posiciona en una línea de tensión entre subordinación y autonomía (Mezzadra, 2014); se manifiesta de distintas formas, pero en cualquiera de sus combinaciones, favorece la sujeción indirecta del trabajo al capital (Palomino, 2004). A continuación, veremos las dimensiones del juego de la producción a partir del análisis de la tarea productiva.

1. Las tareas del proceso productivo en el área de logística de PedidosYa

PedidosYa es una empresa de *quick commerce*, tal como planteamos en el capítulo anterior, y apunta a ser una de las empresas que menos hace esperar los pedidos a sus consumidores; esto es, que las entregas se realicen en el menor tiempo posible, que puede oscilar entre los 10 y 30 minutos. Esto significa que el proceso de trabajo del servicio de reparto debe estar claramente delimitado en los tiempos de espera, de elaboración de los productos, de traslado hacia los lugares, etc.

Se identifican 3 etapas del proceso de trabajo. La primera consiste en recibir el pedido, la segunda en retirarlo del local y la tercera en dirigirse al domicilio de la persona que realizó el encargo:

1) Como cualquier notificación que llega a un celular, a los repartidores y repartidoras les llega al suyo la notificación de que recibieron un nuevo pedido. Para que se concrete, en primer lugar, deben aceptar. A partir de allí, figuran los datos del pedido, el nombre y dirección del comercio a donde los deben ir a buscar y el nombre del cliente.

2) Luego, se deben trasladar al lugar del retiro. Se supone que al llegar al comercio el pedido está listo para ser retirado, sin embargo, la aplicación indica que si hay una demora, pueden esperarlo hasta 5 minutos, consultar por el mismo y esperar fuera del local comercial. El retiro del pedido en el local debe confirmarse en la aplicación. Posterior a ello, se proveen los datos del domicilio de la entrega.

3) De esta manera, en la última etapa, figura la entrega del pedido al consumidor. Cuando este se ejecuta, se debe indicar en la aplicación que esta etapa fue finalizada. A partir de allí, esa cuenta ya está disponible para recibir nuevos pedidos para entregar.

A partir de esta descripción se clarifica cómo es el proceso de recibir un pedido y entregarlo en un punto de localización. Asimismo, es recurrente que se les asigne más de un pedido del mismo local comercial. Esto sucede en particular en los locales que se caracterizan por tener una demanda alta, lo cual significa que desde el lugar del retiro deben concretar más de un procedimiento de entrega (etapa 3). Respecto a esto, un trabajador decía:

Luego del tiempo transcurrido que son aproximadamente creo que ocho minutos por cada pedido que tienen para cocinar cada local, a veces se dilata y la aplicación te pregunta qué está sucediendo y bueno tenes tres motivos: uno es no he llegado, el otro, el pedido está demorado cinco minutos, y la tercera opción es el pedido está listo. Indicas cuál es el motivo. Luego de retirar el pedido tienes un lapso de tiempo, que ahí hay uno de los tantos problemas que tenemos en la aplicación: el tiempo corto desde el local al cliente A. Cliente A, cliente B y cliente C, ¿no? Tres pedidos. Esos lapsos de tiempo son muy cortos a veces, ahí tenemos desde lo personal, tenemos un tema que laudar con la empresa que pone en riesgo la situación de los cadetes que tienen que correr más porque ese tiempo se acorta, hay tránsito, hay semáforos, un montón de cosas que infligen. Y bueno, llegas al cliente (Nando, Paysandú, julio 2023).

Volviendo a las tres etapas que mencionamos respecto al procedimiento de entrega, la misma en la aplicación que utilizan para el trabajo. A su vez, incluye “términos y condiciones” tales como no saltar ninguno de los pasos mencionados, e indica que sólo se puede avanzar al paso siguiente si el anterior ya fue finalizado. Se demanda también atención y disponibilidad por parte de quien está prestando el servicio ante imprevistos que puedan ocurrir, ya sea con el local en cuanto a la orden que espera, o a inconvenientes con el vehículo u otro tipo de contratiempo que pueda ocurrir. Para comunicar dichas demoras, contratiempos o problemas durante el proceso de trabajo, existe un canal de comunicación provisto por la empresa denominado “soporte” que funciona bajo un formato de chat. En ese espacio es donde se trasladan los problemas que pueden surgir en alguna de las etapas del proceso; el soporte tiene la función de brindar las soluciones necesarias para determinada situación y evitar que quien consumió cancele el pedido, o que la aplicación acabe pausando al trabajador o trabajadora por no cumplir con el proceso total, o por demorar más de lo permitido en alguna de las etapas correspondientes.

Por otro lado, parte del proceso de trabajo define cómo proceder ante una orden que fue cancelada por parte de los clientes. Esto puede darse porque la persona que solicitó el producto no lo recibió por no encontrarse presente en la dirección que marcó o, simplemente, porque cambió de opinión y no quiso recibirlo. Frente a estos posibles escenarios, sumamente recurrentes en la dinámica de este tipo de servicio, el procedimiento a seguir asignado por la empresa consiste en comenzar un diálogo por chat con el “soporte en tiempo real” (es distinto al soporte que mencionamos antes. El otro opera *off line*, mientras este está *on line*). El objetivo detrás de este procedimiento es que la empresa pueda tener la información sobre los motivos por los cuales el servicio fue cancelado o no entregado, y así comunicarse con el cliente para aclarar la situación. Ante estas situaciones, la empresa asegura una serie de procedimientos que tienen como fin no producir insatisfacción en usuarios y usuarias de la aplicación (clientes). Incluso, en algunos casos se proveen bonificaciones para volver a consumir a través de la aplicación. Aclarada la situación para el consumidor, las acciones a seguir para quien realizaba el reparto son las siguientes: se deben dirigir al comercio para devolver el pedido que no fue entregado o aceptado y realizar un “*ticket*” dentro de la categoría específica de órdenes canceladas⁵².

Otra situación posible dentro de este proceso de trabajo es la de “reasignar órdenes”. Si bien se establece un tiempo de espera del pedido en el local comercial para el repartidor o repartidora, es recurrente en la dinámica diaria del trabajo, que los locales se demoren. Esto puede suceder por varias razones, pero la principal es la que atañe al flujo de la demanda en horas pico: si hay alta demanda de determinado producto, (pensemos en los gastronómicos en los horarios de almuerzo o cena) la demora en los locales irreductiblemente va a afectar al flujo de la circulación de dichos productos, ocasionando demoras en el servicio de reparto. Considerando que el trabajo de reparto es medido por productividad, no es rentable para quien trabaja esperar 30 minutos una orden en un restaurante. Por estas razones, ante la demora de la entrega del pedido, la aplicación provee la posibilidad de reasignar órdenes, esto es un procedimiento automatizado de autogestión en el que repartidor o repartidora se “libera” del pedido asignado para dejarlo disponible a que otra persona lo tome. La aplicación considera que las reasignaciones autogestionadas no influyen en el nivel de aceptación de pedidos (indicador que compone el ranking).

Los problemas que surgen en la etapa del retiro del pedido en el local comercial están ligados a las largas esperas. Esto se convirtió en parte de los reclamos recurrentes de los repartidores y repartidoras, pues su trabajo depende de la productividad de la entrega. Si bien está presente la posibilidad de reasignación que mencionamos anteriormente, en las entrevistas realizadas era frecuente

⁵² Más adelante veremos en detalle las funciones de los “tickets” ya que cumplen un papel importante en todo el proceso de trabajo al operar como herramienta que se le provee al trabajador o trabajadora para comunicarse con la empresa respecto a varias dimensiones del trabajo, no solamente las referidas al procedimiento de la entrega de un pedido.

que nos comentaran sobre los riesgos en efectuar continuas reasignaciones. Se trata de una opción que ofrece la aplicación durante el proceso de trabajo, que sus efectos se asemejan a los de la opción de “rechazar pedidos” que explicamos antes. Un trabajador respecto a la demora nos decía:

Cuando el local se demora tanto, se demora 30, 40 minutos, tú tienes la posibilidad de reasignarlo, tienes dos reasignaciones para que no te perjudique el ranking. La tercera, olvídalo, que ese es otro de los puntos que están reclamando a PedidosYa, el tiempo de espera. ¿Quién me reconoce a mí el tiempo de espera? Es un tiempo que yo estoy dejando de facturar, ¿entiendes?. Si yo tengo un turno, vamos a suponer, de tres horas, y en dos locales me demoro 40 minutos, para dos pedidos nada más, ¿cuál fue mi productividad en 3 horas? (Coque, Montevideo, abril 2023).

Es decir, es posible optar por reasignar o rechazar pedidos, sin embargo, no son favorables para el desempeño.

2. Autogestión del rendimiento

Los relatos de trabajadores y trabajadoras nos presentaron múltiples referencias que dan cuenta de las estrategias empleadas respecto a cómo administran su cuenta, lo cual les permite garantizar los estándares de productividad que identifican como necesarios, ya sea para el rédito económico o para administrar la autoexplotación.

Identificamos dos estrategias que se utilizan en la dinámica cotidiana del trabajo que garantizan la selección de los turnos de trabajo. Por un lado, hallamos una manera colectiva que se desarrolla a partir de solidaridades entre compañeros y compañeras. Por ejemplo, Gabo decía: “Se estila que uno, me ha pasado a mí muchas veces, de quedar en el [ranking] 4 o en el 3 y no tener muchos turnos y uno que siempre tiene, cómo te digo, ese círculo de compañeros que tenés más llegada, más trato. Bueno, yo agarré en el 1, te paso tal día, tal turno te lo paso para vos, viste como después al revés, un compañero que no tiene turno. Bueno, mira, yo agarré abundantes turnos, te paso dos o tres” (Gabo, San Carlos, noviembre 2022). De esta manera, se pone en juego la gestión de “conseguir turnos” para garantizar un jornal que consiste en recurrir a otros compañeros para que deleguen sus horarios.

Por otro lado, existe un mecanismo automatizado para seleccionar los turnos de trabajo que es utilizado por quienes optan por un nivel alto de productividad, el cual puede identificarse como una estrategia de competencia individual. Hacer uso de este sistema les permite permanecer en los mejores rankings. Al respecto una trabajadora nos explicaba:

Hay sistemas automatizados como el autoclicker, que es una aplicación que bajas en el teléfono, y simplemente emulas el movimiento que harías pescando el turno con los dedos, pero que se haga automático en bucle, por siempre. Se usa para juegos o para cosas así y lo que hace es emular tu movimiento de click en la pantalla del teléfono que realizarías agarrando el turno dentro de la aplicación. Entonces si la aplicación dice: día lunes tomar el turno y aceptar, tú

dices día lunes tomar el turno y aceptar, día lunes tomar el turno y aceptar, día lunes tomar el turno. Se repite en bucle hasta que agarras un turno (Cora, Montevideo, agosto 2023).

Ante la pregunta de cómo es el funcionamiento del *autoclicker*, la aplicación en la que se apoyan para delegar la tarea de buscar los turnos en la aplicación, Cora nos explicaba:

Descargas la aplicación, grabas el movimiento de clicks en la pantalla y lo pones a funcionar en bucle infinito. Entonces él está haciendo eso y tú simplemente te pones a ver televisión y estás así, y cuando te cae un turno pausas la aplicación del *autoclicker* y ves qué turno agarraste. Si te gusta, te lo quedas y si no te gusta, lo sueltas y que otro lo agarre y esperas que te venga otro turno y así. Yo estoy a favor del *autoclicker*. ¿Por qué? Porque tú como empresa unipersonal estás automatizando un proceso que te quita tiempo de trabajo o tiempo libre. La empresa PedidosYa está en contra del *autoclicker* porque dice que es una competencia desleal con otros compañeros que pescan turnos y tal, pero yo estoy conforme porque si PedidosYa puede automatizar procesos para tener un mejor rendimiento contra otras aplicaciones como Rappi, yo como empresa unipersonal puedo automatizar el proceso de pescar turnos para tener una mayor relevancia en comparación a mis otros compañeros que no saben o no quieren aprender cómo funciona esa automatización. Dicen que es como una competencia desleal con otras personas que no saben usar el *autoclicker*. Y entonces después ellos no tienen la posibilidad de pescar porque la automatización hace el proceso más rápido. Hace el proceso... O sea, si tú sueltas un turno y yo tengo el *autoclicker*, yo lo voy a tomar. Entonces el movimiento manual de otra persona que no lo está usando no le va a dar tiempo de agarrarlo porque yo como automaticé, lo voy a agarrar siempre. Siempre la prioridad va a ser mía que no estoy ahí revisando, sino que se está haciendo solo (Cora, Montevideo, agosto 2023).

A partir de esta estrategia vemos que se extiende la automatización hacia procesos que recaen solamente en trabajadores y trabajadoras. Es decir, se incorpora a la automatización del trabajo preestablecida por la plataforma, un tipo de herramienta que puede funcionar en beneficio de quien realiza el trabajo. El mismo, tal como relata Cora, no implica únicamente la posibilidad de obtener rápidamente los mejores turnos, sino el de delegar en una aplicación (el *autoclicker*) la tarea de búsqueda de los horarios de trabajo. Esto es relevante desde el punto de vista del tiempo de trabajo y de no trabajo, puesto que cualquier tarea que se desarrolle para la aplicación, así sea la selección de turnos para la organización de la semana laboral, es tiempo no remunerado que se destina al trabajo. A su vez, este caso es un ejemplo que nos permite observar el uso de la tecnología en beneficio de quien realiza el trabajo, lo cual difiere del despotismo algorítmico que ejerce la empresa, por ejemplo, a través del sistema de ranking.

2.1 Las trayectorias de trabajo de migrantes

La fuerza laboral encargada del servicio de logística de PedidosYa, como ya adelantamos, está mayoritariamente compuesta por personas de origen migrante, siendo esta una de las características que resaltan, no solo en el Uruguay. Recordemos que los y las migrantes que ingresan al país para dedicarse a este trabajo, provienen principalmente de países de América del Sur y de países caribeños.

Uruguay es desde hace unos años un nuevo escenario para este tipo de migraciones: los datos de 2022 indican que las residencias concedidas desde el año 2018 hasta 2022 tienen como principal destinatario a personas provenientes de países de América. Según la distribución porcentual, en 2018 se registró el 64,15% del total de residencias otorgadas, en 2019 el 71,33%, en 2020 el 73,79%, en 2021 el 74,7% y en 2022 el 72,77% (DNM, Ministerio del Interior, 2022). Respecto a los destinos de donde proviene dicha migración reciente “desde 2015 se observó un crecimiento exponencial de las solicitudes de residencias permanentes de ciudadanos venezolanos (Prieto, Robaina & Koolhaas, 2016), y un cierto incremento de solicitudes de residencias de la población migrante de origen peruano (MIDES, 2017). Entre 2013 y 2015 creció la inmigración de ciudadanos dominicanos, hasta que Uruguay comenzó a exigir visado de turista a dicho colectivo para su ingreso (MIDES, 2017). Más recientemente, a partir de 2016 se registró un crecimiento exponencial de la población cubana” (Montiel & Prieto, citados por Madeiro Ramirez, 2022).

Resulta menester reconocer esta realidad particular del país a la hora de observar las trayectorias laborales de quienes se desempeñan en el trabajo de delivery. Los modos de ser en el trabajo están, en cierta medida, condicionados por las experiencias vividas, produciendo subjetividades diversas. Razón por la cual es necesario transversalizar el análisis con la dimensión de la experiencia migrante en el trabajo, puesto que nos aporta el conocimiento acerca de lo contradictorio en las resistencias, como también, de lo dominante en las relaciones laborales. En parte se trata de reconocer la autonomía relativa de la cultura en la formación de la conciencia que Williams (1997) indicaba como elemento estructurante en el materialismo cultural.

De igual modo, es preciso señalar que el tipo de trabajo que promueven las plataformas digitales, en especial las austeras, que se distinguen por tercerizar la mayoría de sus actividades, se encuentra fuertemente marcado por las ideas reformuladas de libertad y autonomía que conlleva el cambio de la figura de trabajador por la de colaborador o emprendedor, una ficción que recrea espacios de “cooperación”. “La figura del emprendedor [...] tiene antecedentes históricos en la década de 1990 con el concepto de colaborador, sobrevive aún como categoría. Pero ahora es otra cosa; es producto de una torsión discursiva neoliberal para construir un nuevo atractivo” (Palermo y Ventrici, 2023, p. 26). Este atractivo cala hondo en determinadas generaciones o grupos y, en relación a los migrantes que ingresan al país sin oportunidades laborales estables o formales, los trabajos en plataformas son una vía de escape ante desempleo o informalidad. La uberización del trabajo puede ser entendida en la medida en que sea leída bajo una óptica de formas de ser del trabajo y que se replica en las plataformas digitales, “donde las relaciones de trabajo son cada vez más individualizadas [...] e invisibilizadas, para asumir la apariencia de prestación de servicios” (Antunes y Filgueiras, 2020 p. 32). Asimismo, es preciso comprender que la uberización del trabajo forma parte de un proceso que en sí mismo es más amplio, “más allá de las plataformas digitales, inclusive históricamente en cuanto procesos de informalidad del

trabajador sobre la demanda" (Abílio, 2021, p. 36). Conocer algunas trayectorias de las personas migrantes de nuestro colectivo de estudio, entonces, nos permite trazar antecedentes que permiten visualizar características concretas de la precariedad del trabajo en nuestra región.

Confirmando las tendencias globales respecto a la explotación que generan los trabajos por plataforma digitales, en Uruguay también son las personas migrantes quienes más tiempo diario le dedican al trabajo. Como hemos podido constatar en las entrevistas, este grupo de la fuerza laboral que trabaja para la aplicación frecuentemente ingresa al mercado informal de cuentas, ya sea como medio para empezar el trabajo (por la falta de los documentos requeridos para la apertura de una cuenta de trabajo) o por la urgencia de insertarse rápido en el mercado de trabajo. Respecto a la cantidad de horas trabajadas, la mayoría de los migrantes entrevistados dedican entre 10 y 12 horas de trabajo diario. Cora, venezolana de 28 años, narra sobre su productividad y en su percepción se deja ver un reconocimiento de la subordinación que produce el trabajo, imbricada a la narrativa empresarial hecha cuerpo ("tu decides el tiempo que trabajas"):

Yo lo que necesito es trabajar y yo trabajo 70 horas a la semana y no me importa y sigo trabajando la otra semana, y la otra semana, y está bien es explotación y tal porque coño ¿quién trabaja 70 horas en un trabajo normal? pero yo lo estoy decidiendo, de cierta forma yo decidí trabajar cierta cantidad de horas porque yo sé que en esa cantidad hago más dinero y es lo que quiero hacer, más dinero (Cora, Montevideo, agosto 2023).

Pancho, de 42 años y también venezolano, nos comentaba que dedica 12 horas diarias de trabajo, que es el máximo de horas laborales que la aplicación permite. En su caso, además, comentaba que exploró el flujo de la demanda en distintos horarios del día para que al momento de tener que seleccionar los turnos de trabajo, eligiera aquellos en los que más pedidos recibía. Esto le aseguraba que además de trabajar el máximo de horas permitidas, también estaría realizando muchas entregas: "Fui probando distintos turnos hasta que hoy en día estoy haciendo uno que comienza a las 11 y 30 y termina a las 5 y 30. Ahí son 6 horas. Luego comienza uno a las 7 y 30 y culmina a las 2 y 30 o a las 2" (Pancho, Montevideo, agosto 2023).

Las percepciones sobre la productividad varían entre los grupos de personas de origen migrante y no migrante. En representación a las del primer grupo, Coque narraba:

El uruguayo no te va a trabajar las cantidades de horas y en las condiciones que uno trabaja. Los conozco y los he visto. Uno tiene que mandar plata a su familia al exterior para ayudarla, ¿quién ayuda a uno aquí?. El de aquí trabaja es por la cantidad de plata que uno genera. Hay unos que sí se moldean y trabajan igual que uno, pero hay otros que no: "no soy esclavo". Después, con el tiempo, te das cuenta que te haces esclavo de esa aplicación y de ese trabajo porque tienes que mantener ese ritmo. Este es un trabajo de constancia, de que todos los días tienes que hacer lo mismo, porque donde tú no percibas la cantidad de dinero que tienes que generar para cubrir tus deudas aquí, estás muerto. Entonces te digo, que hay que ser emigrante

para saber qué es trabajar esas cantidades de horas y esas cosas. Bueno, tú lo debes saber (Coque, Montevideo, junio 2023).

Las percepciones del grupo de no migrantes están ligadas, por un lado, al reconocimiento de las carencias materiales que recaen sobre los migrantes, lo cual los lleva a destinar el máximo de horas al trabajo. A su vez, para las personas nativas, esto se traduce en dificultades para la organización colectiva. Sin embargo, el relato de Teo, quien es un ex trabajador dependiente, está conformado por una percepción, por ejemplo, muy ajena sobre el mercado informal de cuentas:

A ellos le interesa hacer plata para mandar o para irse, entonces no le interesa enfrascarse en una lucha por derechos, quieren trabajar, hacer plata y por más que los negrean, ya te digo, se quejan, pero por qué lo siguen haciendo, ¿entendés? Entonces, esa es la realidad, y es más, hay un montón de gente que hace negocio con la irregularidad de las cuentas, entonces, entre todo ese cúmulo de cosas, es muy difícil (Teo, Montevideo, julio 2023).

Por otro lado, es preciso señalar que las experiencias de precariedad se desarrollan previamente a la inserción dentro del trabajo de plataformas. Este aspecto es típico en el sur global, puesto que como señala Abílio (2020) la uberización del trabajo

Además de dar materialidad a procesos muy fuertemente asociados al neoliberalismo, [...] puede entenderse como una especie de generalización y difusión de características estructurantes de la vida de los trabajadores de la periferia, que se mueven entre ocupaciones formales e informales, que conforman su trayectoria debido a la inestabilidad y la ausencia de una identidad profesional definida, contando raramente con una red de protección y seguridad socialmente establecida a través del mundo del trabajo (2020 p. 113-114).

Pancho salió de Venezuela en el año 2018 con destino a Perú donde vivió hasta 2022. Se desempeñó en distintos trabajos precarios con el objetivo de reunir dinero para enviarle a su familia y, además, ahorrar para poder reunirse con ellas en dicho país. Una vez unificada la familia, solicitó refugio para ingresar a Uruguay. Al respecto nos contaba:

En Perú, antes de llegar a Uruguay trabajaba por mi cuenta, en la calle haciendo desayuno venezolano. En Venezuela trabajé mucho tiempo cocina, restaurante y toda esa área entonces sabía bastante. Después llegó la pandemia y no había trabajo para nadie, sino que había unas vacantes en un hospital y en el área de mantenimiento general. En realidad, lo que querían era que se encargara de llevar las bombas de oxígeno a las personas que ya estaban graves. Querían era alguien que se encargara de eso porque como era, estabas tratando directamente con el enfermo, era algo bastante riesgoso pues. Entonces si quizás no hubiese tenido la necesidad, a lo mejor no lo hubiese hecho. Los países y las ciudades, a pesar de que somos los mismos, indígenas, estamos unos más atrasados que otros. Entonces, ¿qué pasa? Que cuando llego allá, ¿ahí llegó el chamo, llegó el venezolano', entonces me ponían a trabajar 12 horas, 13 horas, aparte del camino que había que recorrer al trabajo. Te hablo de que eran 15, 16 horas diarias de que llegabas a casa prácticamente a dormir (Pancho, Montevideo, agosto 2023).

Experiencias similares son las que atravesó Coque, quien llegó al país en 2019, previamente vivió en Colombia donde se desempeñaba como técnico medio en logística. En Uruguay, su inserción en el mercado de trabajo es relatada de la siguiente manera:

Trabajaba de seguridad en el día y en la noche trabajaba de delivery. Salía a las 4 de la tarde, iba para la casa, comía algo y me iba a las noches a hacer Rappi en Montevideo. Hacía los dos trabajos. Después de Rappi abrió la cuestión con Glovo y me metí ahí, hasta que decidí trabajar ahí nada más, me salí de la de la empresa de seguridad. Pero Glovo cerró sus puertas siete meses después (Coque, Montevideo, junio 2023).

Relativo a la evaluación del tipo de trabajo y a las expectativas que algunos trabajadores tienen del mismo, un migrante cubano nos decía acerca del trabajo de delivery para la aplicación:

A mí me ha ido bien ¿viste? He resuelto muchos problemas, he ayudado mucho a mi familia en Cuba. Y desafortunadamente es el único laburo que hemos podido encontrar, porque hemos encontrado otro pero donde te explotan y a cambio de nada, te explotan pero ¡explotadito!, finitos que no te dejan 'pa nada y a cambio de nada ¿por qué razón? porque te dicen sí, te vamos hacer una prueba durante 3 meses y es mentira. Te van volteando y trabajas 1 año y 2 años y 3 años y nunca. Sea de guardia de seguridad, sea de esto, no es que no lo hayan hecho, algunos sí lo han hecho, pero ya lo han hecho por necesidad. No han usado el pedir cosas porque no les conviene, no es que no rindamos, es que no les conviene pagarnos lo que tienen que pagar como a un uruguayo ¿viste? el uruguayo va y el uruguayo conoce todos los beneficios (Aurelio, Montevideo, mayo 2021).

Finalmente, cabe también destacar que las experiencias en el trabajo de plataformas de migrantes no solo responden a la migración internacional. A partir del trabajo de campo realizado en la ciudad de Paysandú, hemos podido constatar que allí también la fuerza de trabajo está marcada por las trayectorias migrantes pero internas en el país. Por ejemplo, Gelo, si bien era oriundo de Paysandú, su trayectoria estuvo marcada por haber vivido en Tacuarembó y desplazarse nuevamente a su departamento de origen para comenzar a estudiar. Respecto a las trayectorias de otros colegas, nos contaba:

Como que por ahí algunos no son oriundos de donde estamos trabajando, por ejemplo, yo que me mudé varias veces, después tenía un compañero que era de Baltasar Brum de Artigas, después el otro que vivía conmigo era de Salto, el otro compañero de la universidad es de un pueblo de acá medio cerca. Como que es una oportunidad ponele, no sé ahora cómo está el ingreso, pero de trabajar como algo seguro, al menos por un año, si vos te... como que acatás el rendimiento. Y eso si se ve que sí. También está otro que es de Melo, entonces como que hay variedad de ubicación (Gelo, Paysandú, julio 2023).

Sol, también de dicho departamento, recordaba: “la mayoría ni siquiera eran de acá. De Paysandú somos poquitos, éramos pocos. La mayoría vienen a estudiar de otro lado, vienen acá y entran en la app y eso ayuda, obviamente, porque los deja trabajar y estudiar” (Sol, julio 2023). Estas características señaladas por los entrevistados y entrevistadas de Paysandú, también permiten constatar que parte de la fuerza

laboral que se desempeña en este tipo de trabajo, pertenece al grupo de jóvenes que se encuentran estudiando.

3. Gerenciamiento algorítmico y el rol de la supervisión como cooperación al proceso de trabajo

Para la Teoría del Proceso de Trabajo (TPT) el control se ejerce por medio de métodos que la gerencia usa para dirigir y controlar el trabajo, como la supervisión directa y las tecnologías de monitoreo. Los aportes de la TPT refinan los conceptos sobre la subsunción del trabajo al capital, enfocándose en la gestión y control de la fuerza laboral, y en estudios sobre subjetividad e identidad⁵³. Sin embargo, estas miradas, útiles para estudiar “el trabajo clásico” deben ser matizadas a la luz de las transformaciones que generan los trabajos “no clásicos”.

El “gerenciamiento algorítmico” es un término que permite dar cuenta de este mapeo completo de todo el proceso de trabajo a través de las posibilidades que ofrece la tecnología y las TIC (Abílio, 2019). La injerencia de los algoritmos, además de interceder en las distintas fases del proceso de trabajo, define el valor que tiene el precio del servicio por entrega y finalmente, define las reglas bajo las cuales se esgrime el modo en el que se realiza el reparto. El término de “gestión algorítmica es entendida como un sistema de ajustes en el que los trabajos humanos se asignan, optimizan, y evalúan mediante algoritmos y rastreo de datos” (Lee *et al.* 2015, citado por Del Bono, 2020 p. 6).

Al respecto, en el trabajo de reparto se destacan diversas formas de control y supervisión. A continuación se aborda el control que se realiza a través de mecanismo automatizados, como el control por rastreo. Por otra parte, se analiza la supervisión en el trabajo de reparto, entendiendo a esta como parte de la administración, que se diferencia de la esfera de la producción⁵⁴. En este caso, cabe destacar que los resultados dan cuenta de dos funciones en las actividades de supervisión. Por un lado, el control sobre el trabajo del grupo de dependientes y unipersonales, las cuales de acuerdo a cada grupo varían porque las condiciones de trabajo son diferentes. Y por otro lado se destaca una función de cooperación

⁵³ Una primera etapa de la TPT distingue la supervisión científica (como un sistema de gestión que busca optimizar la eficiencia a través de la estandarización de tareas y la supervisión intensiva. El análisis de Braverman (1979) argumenta que la gestión científica del trabajo descalifica y degrada el trabajo, convirtiéndolo en una actividad repetitiva y monótona bajo el control del capital. Una segunda etapa se caracteriza por los estudios de Edwards (1979) que analiza las transformaciones en las formas de control en el trabajo a lo largo del siglo XX, destacando la evolución del control directo al control estructural. Mientras que Burawoy (1989) se centra en cómo los trabajadores consienten en su propia explotación a través de mecanismos ideológicos y organizacionales en el lugar de trabajo (ver Burawoy en el capítulo 1). Una tercera etapa (desde los 2000s en adelante), incorpora un enfoque más amplio que incluye las transformaciones en la organización del trabajo en la economía digital. Esta fase aborda cómo la globalización, la tecnología de la información y la comunicación, y las nuevas formas de empleo están reconfigurando el trabajo y las relaciones laborales (ver Woodcock en el capítulo 1).

⁵⁴ Excede a los objetivos de este estudio analizar los procesos de trabajo que llevan a cabo los y las supervisoras.

de supervisores que apunta a la solución de temas complejos en la cotidianidad del trabajo, puntualmente en las experiencias de trabajo de trabajadores y trabajadoras de Paysandú. Finalmente, a partir de este último hallazgo, se analizan las transformaciones en el desarrollo de la supervisión, lo cual da cuenta del avance de la automatización en el trabajo, suprimiendo parte de la fuerza laboral dedicada a estas tareas.

3.1 Control por rastreo

Un mecanismo automatizado del control sobre el trabajo está vinculado al rastreo de la ubicación. El trabajo de delivery es mayoritariamente al aire libre, con interacciones muy reducidas con las personas que trabajan en los locales comerciales y con quienes reciben el pedido realizado por la aplicación. De esta manera, es un trabajo deslocalizado⁵⁵ a la vez que está determinado por el movimiento constante. Estas son algunas de las razones por las cuales los sistemas de geolocalización del trabajo son mecanismos centrales del proceso de trabajo y del control del mismo. La geolocalización puede efectuarse a través de la dirección de IP de los teléfonos celulares, que es el conjunto de números que identifica de una manera lógica y de jerarquía a una interfaz en la red, y ofrecen una precisión menor. La forma más precisa de geolocalizar consiste en detectar puntos en el Sistema de Posicionamiento Global (GPS por sus siglas en inglés). De esta manera se determina la latitud y longitud aproximadas que describen la ubicación geográfica de la persona. El sistema de geolocalización por GPS es más eficaz en puntos que se ubican al aire libre y con una vista despejada al cielo, esto quiere decir que en espacios donde se esté rodeado de edificios o en lugares cerrados con interferencia de paredes o techos, la exactitud del GPS puede presentar imprecisiones.

Respecto a este mecanismo de control algorítmico mediante la geolocalización, Tonio nos contaba que, a través del rastreo de su ubicación, la empresa podía llegar a “descubrir” que él estaba trabajando en dos cuentas a la vez:

Capaz que si se ponen a investigar un poco se dan cuenta de que es otra persona, seguramente. Porque por lo menos yo cuando me conecto estoy conectada desde el teléfono que ella utilizaba antes. O sea que ya por lo menos por ahí, la IP se mantiene, digamos. La cosa es que básicamente las dos ubicaciones se van movilizand por los mismos lugares. Entonces

⁵⁵ La deslocalización del trabajo se observa en trabajos realizados fuera del control y supervisión directa del empleador, como en el caso del trabajo a domicilio y algunas actividades de transporte y distribución, donde la supervisión se basa en los resultados y no en el ejercicio de las tareas. Además, esta autonomía en la organización del trabajo se relaciona con la posesión de herramientas o capital de trabajo por parte de quien trabaja, lo que, como vimos, coloca su inserción laboral cerca de la figura de la “prestación de servicios”. La deslocalización del trabajo implica una menor subordinación organizativa, donde trabajadores y trabajadoras tienen más control sobre su organización laboral, horarios y contenido de tareas (Palomino, 2004).

ahí sí se ponen a ver por ese lado, capaz que se pueden dar cuenta, pero hasta el momento no hemos tenido ningún inconveniente (Tonio, Montevideo, noviembre 2022).

Sin embargo, frente a la lógica panóptica del control algorítmico, como por ejemplo mediante herramientas de geolocalización, pronto vemos que también se desarrolla lo que Mezzadra (2022) entiende como subjetividades distintas a la de la aceptación e internalización de la figura del emprendedor; que no impugna las funciones disciplinarias de mando que imparten los algoritmos. Si bien el autor plantea que este tipo de “subjetividades algorítmicas” no entran abiertamente en conflicto con el algoritmo, lo que hacen es intentar esquivarlo: En esta línea de interpretación, identificamos que existen ciertas prácticas autónomas que impugnan parte del control algorítmico. Puntualmente, Tonio nos contaba que para poder desarrollar el trabajo en dos cuentas a la vez y que el control mediante su ubicación no le perjudicara, utilizaba una aplicación en su celular que permite cambiar la ubicación a través de simulación de estar en un punto que no es el real:

EO: Con una cuenta, utilizo el fakeGPS, el simulador del GPS y digo que estoy en el local y con la otra estoy caminando normal. Con la del simulador voy directamente al local, luego la entrego, muevo el GPS al punto de entrega y lo dejo ahí hasta que vaya entregando otros pedidos con otra cuenta. O sea, es cuestión de saberse cómo manejar. ¿Sabes? Al comienzo se puede complicar si no lo sabes hacer. Yo por lo menos antes, como un año después de que comencé a trabajar, la utilicé por un tiempo hasta que la bloquearon, ya después de eso nunca más.

ER: ¿Bloquearon esa aplicación?

EO: Digamos como que ya no se podía utilizar básicamente. Como te digo, ahora hay otra forma de hacerlo (Tonio, Montevideo, noviembre, 2022).

Así, aunque la lógica algorítmica impone un control omnipresente y disciplinario sobre los trabajadores de plataformas, emergen formas de resistencia y adaptación que revelan la capacidad de los sujetos para negociar y desafiar las estructuras impuestas, utilizando estrategias como la simulación de ubicación para preservar su autonomía y flexibilidad laboral.

3.2 El rol de la supervisión

Analizar cómo se desarrolla la supervisión en este tipo de trabajo fue uno de los temas que más nos desafió frente a los datos. Al fin y al cabo, esta dimensión es útil para identificar las mutaciones de algunos procesos clásicos de trabajo hacia otros no clásicos. Partimos de que nuestro estudio tiene numerosas cualidades que permiten definir el tipo de trabajo como no clásico, puesto que se define a partir de características únicas como por el hecho de ser un trabajo inmaterial de servicios, que se realiza a partir de una aplicación, y que la organización del trabajo se basa en un modelo flexible de clasificación y evaluación definido por procesos automatizados mediante algoritmos. A su vez, existen procesos que identificamos como “mutaciones del trabajo clásico hacia el no clásico” y un claro ejemplo de ello es cómo se desarrolla la supervisión en este tipo de trabajo.

De esta manera, para comprender los sentidos que adquieren los procesos de supervisión del trabajo, debemos considerar que, a diferencia de la empresa taylorista o fordista, PedidosYa es una empresa que se mantiene fiel al modelo de empresa liofilizada, es decir, que se caracteriza por implementar una ingeniería para el desarrollo de un modelo de acumulación de tipo flexible (Antunes, 2003); es por ello que sus procesos no son secuenciales, rígidos ni estandarizados. Además, la logística que se realiza por la aplicación corresponde a una fase específica del proceso de producción, que es plausible de ser analizada como un microcosmos del proceso productivo global de la empresa.

De forma similar a como se desarrolla la autonomía organizativa del trabajo, por ejemplo, a partir de la elección de los turnos de trabajo o del poder de decisión de cada trabajador o trabajadora entre aceptar o no un pedido, a partir de los relatos de las personas entrevistadas también contrastamos que las tareas del proceso de trabajo son, en su gran mayoría, autoadministradas⁵⁶. Al referir que las tareas de control y supervisión en el trabajo de reparto son autoadministradas, indicamos que recaen sobre cada trabajador y trabajadora no solo el control de los resultados, sino también la resolución de problemas propios de las tareas. Esto último es relevante ya que en relaciones laborales triádicas (trabajos que requieren de la participación del cliente para que este reciba el servicio), es frecuente que el trabajador se enfrente a situaciones concretas que interfieren en sus tareas, ya sea por parte de los locales comerciales o de los clientes-usuarios de la aplicación, además de los suscitados a partir de la aplicación. De esta manera, las diversas formas de resolución recaen sobre quienes realizan el trabajo. En tal sentido, al indagar sobre la supervisión del trabajo⁵⁷, encontramos que el papel de la supervisión adquiere un sentido diferente al del modelo de trabajo clásico. Para dilucidar los modos en los que se desarrolla la supervisión, empezaremos por reconstruir los mecanismos por los cuales se despliegan estrategias empresariales para el ejercicio del control del trabajo. Se identificaron dos roles de la supervisión del trabajo en las tareas del proceso de reparto: el control de cumplimiento reglamentario y la asistencia en las tareas.

Por un lado, el control reglamentario incluye las actividades recurrentes, que implican asegurarse de que cada trabajador y trabajadora utilice los elementos propios del trabajo, ya sea para su protección (como por ejemplo el uso de cascos) , o para generar publicidad de marca (como el uso de la indumentaria correspondiente). Asimismo, cuando los trabajadores y trabajadoras estaban en relación de dependencia, otro rol de supervisores estaba vinculado a confirmar que estuvieran “activos”

⁵⁶ Distinto es el caso del microcosmos productivo del trabajo de diseño de la(s) aplicación(es), el marketing, la producción de algoritmos, la publicidad, etc., procesos que forman parte del proceso de producción general de PedidosYa y otras plataformas, pero que no abordamos en esta investigación.

⁵⁷ Dimensión a la que la sociología del trabajo no debe eludir puesto que, en términos clásicos, devela los mecanismos de control sobre el trabajo, a la vez que permite comprender de manera más amplia el proceso productivo.

dentro de la aplicación, y en el caso de no estarlo, conocer los motivos. Un ex trabajador dependiente comentaba al respecto:

Hay veces que cuando estás demasiado tiempo en pausa por 'x' razón, un supervisor te llama como para preguntarte a ver qué onda, qué pasó. O sea, a veces tienes la posibilidad también de pedir pausas por rotura, o sea que te haya pasado algo en la bici, se pinchó, se reventó el freno o algo. Tú les avisas para que te coloquen la pausa y tienes que avisar al supervisor también. O a veces, cuando si no lo llamas él mismo directamente te llama para preguntarte que te que pasó (Tonio, Montevideo, noviembre 2022)⁵⁸.

Respecto al trabajo de supervisión desde el punto de vista del control en el Departamento de Maldonado, un trabajador decía:

El año pasado, en la temporada pasada pusieron un supervisor acá en Maldonado que igualmente también se ocupa de otras áreas, entonces no anda mucho en la vuelta. Pero en Montevideo sí hay como seis o siete supervisores que andan en la calle. Entonces ahí capaz que hasta más cuidado tenés que tener porque no sabés que si vos entras a un local y hay un supervisor ahí de incógnito, digamos, haya estado y viendo a ver quién es quién. Acá eso no pasa (Gabo, San Carlos, noviembre 2022).

Por otro lado, las tareas de apoyo y asistencia varían de acuerdo a los problemas y dificultades en la entrega de los pedidos, o a las fallas en la aplicación que pueden poner en peligro el desarrollo deseable del proceso. Respecto a la flexibilidad que caracteriza la empresa liofilizada, tal como menciona un ex trabajador, las distintas áreas de PedidosYa no tienen una conexión clara entre la supervisión de los procesos de trabajo (procedimientos y seguimientos de los pedidos) y la supervisión del sector de logística. Además, el acentuado proceso de tercerizaciones que atraviesa la empresa, desliga aún más las diferentes áreas de trabajo. Por ejemplo, nos explicaban:

Y si el cliente se queja, no está conectado el soporte de la aplicación para el cliente con soporte de lo que es el cadete, con lo que es recursos humanos. No funciona todo en conjunto, es una empresa separada en sectores. Vos tenés un problema en la app como cliente, esta persona que está hablando contigo nunca va a hablar con un supervisor ni nada, porque ni siquiera están acá, son gente que trabaja en Colombia. O sea, está todo sectorizado y separado, no está nada conectado entre sí, entonces tiene muchas fallas, pero como tiene tanto caudal de pedidos y tanta demanda, funciona (Sebas, Montevideo, julio 2023).

Por último, en lo que respecta a la supervisión dentro de la modalidad de trabajo de reparto en relación de dependencia, nos decían que para el grupo de Montevideo: “No cumple ninguna función el supervisor. No hace nada, porque si vos tenés algún problema les decís al supervisor y te dice, hace un ticket, manda un correo a la empresa. No hacen de intermediario de nada” (Pela, Montevideo, noviembre, 2022).

⁵⁸ Recordemos que las y los dependientes cobraban parte de su salario según horas trabajadas, por ello la existencia de este tipo de control. La manera de confirmar que estuvieran cumpliendo el horario constaba en observar su actividad en línea dentro de la aplicación. Este tipo de control no recae en trabajadores y trabajadoras unipersonales.

Las tercerizaciones dentro de la empresa se fueron agudizando, sobre todo en el sector de soporte técnico (tanto para clientes como para usuarios y usuarias de la aplicación), operaciones y atención al cliente⁵⁹. Este factor repercute en el trabajador o trabajadora que se encuentra repartiendo, en virtud de que se desterritorializa aún más el trabajo. Es decir, el monitoreo del pedido que se está ejecutando en el país se registra en otro país como puede ser Argentina o Colombia, mientras antes se realizaba en Uruguay. Un claro ejemplo de cómo repercuten estas modificaciones es el siguiente: “Se entreveran las direcciones, me pasan los pedidos mal y cuando llamo a soporte son tres personas para resolver un problema y todos por diferentes medios de comunicación. Estábamos una hora para resolver un pedido con una dirección mal” (Sebas). Las experiencias sobre los efectos de la supervisión del trabajo en Montevideo y en Maldonado, son similares. Gabo, de Maldonado planteaba:

Estando como dependiente y estando en unipersonal, siempre había una queja tremenda de que son muy inútiles los supervisores. Te pasan su número y están a la orden por cualquier inconveniente que tengas, pero son muy pocas cosas que te pueden solucionar. Vos tenés un problema con un local y no. Intenta resolverte vos, si tenés un problema con un cliente o lo que sea, siempre intenta resolverte vos primero y de última, bueno, escribire a un supervisor, porque sinceramente no, no, no sirven para mucho, son medio inútiles (Gabo, San Carlos, noviembre 2022).

Sin embargo, en Paysandú la experiencia respecto a cómo era visto el papel de los supervisores en el trabajo fue distinta. Allí, los trabajadores y trabajadoras relataban que las funciones del supervisor estaban más asociadas a la asistencia y apoyo a las tareas que con el control estricto; y supervisores y repartidores presentaban una cercanía más estrecha respecto a lo que mostraban otras ciudades.

Supervisores había dos. Y en ese momento si, ayudaban mucho en el tema de que por ejemplo esto de que te digo que el local no podía cancelar el pedido, bueno yo le escribía y le decía che mira que estoy acá no sé qué, no sé cuánto, cómo podemos solucionar, y el tipo ya desde ahí no sé de dónde contactaba si lo hacía él, no sabría decirte, cancelaba el pedido. No sabés cómo, si lo hacía él, si llamaba. Vaya a saber cómo lo hacía, pero él nos ayudaba bastante. Beto, uno de los que estuvo, nos ayudó bastante (Sol, Paysandú, julio 2023).

Relataban que la supervisión del trabajo ayudaba en el proceso, por ejemplo, en tanto permitía transparentar el recorrido que debían realizar para entregar el pedido:

Vos ibas y le decías, che, Beto, mira, arreglame el mapa. ¿Por qué el mapa? Porque por ejemplo, el pedido aparece allá y vos estás acá, no te va a sumar el conteo de kilómetros. Vos necesitabas que la dirección concuerde con mapita, porque si no, no te contaban los kilómetros (Sol).

⁵⁹ Tal proceso fue identificado al comienzo del trabajo de campo, en entrevistas exploratorias realizadas en 2020 dirigentes gremiales de la Unión de Trabajadores de PedidosYa ya mencionaba la preocupación creciente por los procesos de tercerización. Este fenómeno cobró amplia visibilidad pública en enero de 2024, cuando fueron despedidos 250 trabajadores y trabajadoras dependientes que se desempeñaban en soporte técnico, operaciones y atención al cliente. Más información en La Diaria (5/01/2024), disponible en: <https://ladiaria.com.uy/trabajo/articulo/2024/1/sindicato-de-trabajadores-de-pedidosya-denuncia-despido-masivo-de-250-empleados/>

Este aspecto es relevante puesto que los kilómetros reales recorridos, tal como vimos en la forma de pago del trabajo mediante unipersonales, es parte de lo que compone la remuneración. A su vez, Sol contrastaba las funciones que ejercían los supervisores con la actuación por parte del soporte de la aplicación, y para ella, tanto como para otros en Paysandú, se manifestaba una clara preferencia por la participación de una persona que ejerciera el rol de supervisión dentro del proceso productivo (en lugar de soporte a través de chat):

Eran los únicos, o sea ¿a quién teníamos que recurrir, para ayudar o para lo que sea? Eran ellos. Mientras que nosotros escribíamos a soporte, soporte te da mensaje automático, no te soluciona nada, vos recurrías a lo rápido, digamos que era él, un supervisor y él lo derivaba y te solucionaban mucho más rápido, obviamente que soporte nunca te solucionaba nada (Sol).

Gelo por su parte, repartía en bicicleta. A medida que fue adquiriendo experiencia en el trabajo, identificó las diferencias que la aplicación imprimía de acuerdo al vehículo con el cual estaba registrada la cuenta; según él, la bici era de baja prioridad en el sistema de pedidos. Nos decía: "si hay una actividad media baja, yo puedo estar horas. Me he ido a casa con dos pedidos nomás" (Paysandú, julio, 2023). La solución que él encontró para aumentar la productividad del trabajo, y que su desarrollo fuera rentable sin tener que cambiar su vehículo, fue acordar con los supervisores para que cambiaran el registro del tipo vehículo que le figuraba en la aplicación. De esta manera, Gelo, con ayuda de los supervisores, repartía en bicicleta, pero para la aplicación, repartía en moto:

Yo hablaba con ellos [los supervisores] y por el turno me ponían como si yo fuera moto, entonces tenía como la misma prioridad que los otros. Aunque ta, eso significaba como que yo tenía que hacer distancias más largas igual ¿no? Por ejemplo, cuatro o tres kilómetros, pedidos más así. Pero ta, a mí me servía porque antes que estar sin trabajar (Gelo).

Según los relatos de Sol y Gelo, identificamos que el rol de los supervisores en Paysandú consistía en ser parte activa del proceso productivo a partir de una cooperación con los repartidores y repartidoras, tanto a través de otorgar las soluciones para las dificultades presentes en la jornada de trabajo, como de establecer acuerdos que permitieran mejorar el desempeño y con ello, la productividad. Este papel de cooperación en el proceso, entendemos que se produce de manera unilateral, es decir, un desarrollo de diálogos, negociaciones y acuerdos entre supervisor-trabajador. Sin embargo, analizando el relato colectivo de los trabajadores y trabajadoras sanduceras, vimos que existió un papel en la supervisión del trabajo, también de cooperación al proceso productivo, pero con lógicas de carácter colectivo y no unilaterales como recién planteamos. En primer lugar, debemos puntualizar que el grupo de cadetes en Paysandú es pronunciadamente más reducido que los de las otras ciudades. Cuando realizamos las entrevistas, eran 7 cadetes para toda la ciudad y para ese momento, ya habían sido cesados los contratos de otros 7, siendo parte de ese grupo desvinculado Sol y Gelo. Asimismo, según lo que comentaron, tanto ellos como el delegado sindical de esa ciudad, fue que el promedio siempre era de

14 ó 15 cadetes. Sin duda, este aspecto es central a la hora de reflexionar sobre los sentidos por los cuales en algunos territorios los colectivos laborales se encuentran más unidos que en otros. La cercanía entre las personas, las distancias más cortas en la ciudad o el relacionamiento en los locales comerciales permiten la construcción de relaciones laborales más personalizadas de lo que observamos, por ejemplo, en Montevideo. Por lo tanto, el papel de la supervisión del trabajo en Paysandú consistió también en abordar los temas referentes al trabajo de manera grupal y por ello, el rol de cooperación en el proceso imprime otra lógica además de la unilateral. En las entrevistas de las personas en esta ciudad fue frecuente encontrar referencias a un grupo de Whatsapp que aglutinaba a todos y todas las cadetes de la ciudad, que cumplía distintas funciones, pero que estaba bajo la coordinación de supervisores. Gelo decía:

También otra cosa que sirvió como para organizarnos como grupo es cuando venía la recorrida del supervisor, que era juntarnos en la plaza a hablar con el supervisor y a ponernos de acuerdo, bueno, esto está bien, pero esto no; o sobre el funcionamiento de los locales acá. Y antes de eso, lo bueno que tenía cuando estaba ese grupo de supervisores cuando eran más, era que había un supervisor que era de acá de Paysandú, entonces si tenías algún problema, sabías dónde encontrarlo, o eran más seguidas las charlas con él, ponele, no sé, cada dos meses, cada tres meses. Él decía, bueno, gurises, hoy nos vamos a juntar en la plaza para hablar de ciertas cosas y ahí podías tratar eso. Para cuando vos sos nuevo también te ayuda un montón tener ese grupo de WhatsApp por cualquier duda o dirección, eso también fue mucha ayuda como para decir, bueno, la aplicación funciona así. O por los cortes de calle, siempre fue bueno, o también para ofrecer turnos que uno no iba a trabajar.

El análisis de algunas de las prácticas grupales del colectivo de trabajo en Paysandú, es esclarecedor para entender cómo se manifiesta empíricamente la idea de sujetos laborales ampliados que propone De la Garza (2009). Este concepto incita a pensar cómo se constituyen las identidades laborales, partiendo de que su explicación está múltiplemente definida. Por ello, a diferencia de las identidades laborales clásicas, marcadas por un fuerte acento de las identidades sindicales y obreras, los sujetos típicos del modelo de trabajo no clásico que analizamos y en particular, la dinámica observada en Paysandú, pone en evidencia que los lazos identitarios se construyen para darle sentido a la situación concreta, mediante una construcción intersubjetiva guiada por los procesos rutinarios que no son enteramente voluntarios, sino que están permeados por los mundos de vida preexistentes de los sujetos. En este caso en particular, dentro del colectivo se encuentra un delegado sindical del Sindicato Único de Repartidores, que se caracteriza por tener una actitud de liderazgo en el grupo, sin embargo el resto de los integrantes no está afiliado a dicho sindicato, es decir, no es la identidad sindical lo que mantiene unido al colectivo, sino los aspectos rutinarios de trabajo que requieren un replanteamiento constante de las reglas del juego, como también el predominio de las situaciones concretas de los mundos de vida de cada uno. En este sentido y retomando el análisis de cómo se manifiesta la supervisión del trabajo en

este espacio, hallamos en los relatos de las entrevistas, elementos que permitieron constatar un involucramiento por parte de supervisores en situaciones sumamente relevantes para este colectivo de trabajo, tales como cooperar en eventos de reincorporación de trabajadores a los que la empresa cesó su contrato. En este caso, tales situaciones fueron vistas por el referente del colectivo como injustas, puesto que se trataba de desvinculaciones por motivos en los que no se contemplaba la realidad particular de las personas en cuestión, que en ese caso se trataba de intentos de suicidio por parte de un trabajador y que la empresa desvinculó por baja productividad. La relación supervisor-trabajador en este caso, fue de negociación y apoyo para la reincorporación de éste. El referente del grupo nos contaba:

Me entero que una de las cuentas que iba a ser de baja era de él. Yo terminé con ese supervisor, me acuerdo en pleno junio en una plaza en una discusión a las dos de la mañana y le dije, vos me tocás este gurí yo te prendo fuego la casa y con tus gurises adentro, le digo. No lo podes, no pueden ser tan inhumanos, esto todo le pasa por las consecuencias de que el gurí trabajaba 14 horas por día, la novia lo había dejado y bueno ta. Con ese supervisor, logramos entender que el factor humano tendría que estar por encima de los números. Hicimos muy buen *feeling*, era de acá, aparte era estudiante de psicología, lo entendió, empezamos a tener un *feedback* un ida y vuelta muy bien, desde su posición trataba de ayudarnos, viene por fulano, viene por mengano, me pasa algún dato, fulanito anda abajo, y la llevábamos bastante bien. PedidosYa lo dispensa de sus servicios (Nando, Paysandú, julio 2023).

Identificamos que los supervisores, en tanto figura humana que opera de intermediación entre trabajadores y la aplicación, tuvieron un rol marcado por el apoyo a los repartidores y repartidoras, más que en cooperación a la rentabilidad del capital mediante el ejercicio del control sobre el cumplimiento del proceso de trabajo. A lo largo del trabajo de campo fuimos encontrando información que nos permite concluir que la figura del supervisor fue perdiendo presencia en el juego de la producción. En Paysandú, esta presencia era significativa en la cotidianeidad del trabajo por los motivos anteriormente descriptos; por ello, impactó negativamente la suspensión de este puesto dentro del proceso productivo. Dicha decisión por parte de la empresa, la entendemos como parte de un proceso en el cual el horizonte era lograr la automatización. En este sentido nos referimos a que este puesto dentro del proceso productivo puede ser visto como la mutación del trabajo clásico hacia el trabajo no clásico. Los efectos, claro está, implican la reducción de puestos laborales, pero también significan una reformulación del trabajo para los trabajadores y trabajadoras de reparto. Sol recordaba cómo fue el momento en que los supervisores salieron del juego de la producción:

De un momento para el otro no había más supervisores. Aparte fue re raro, mal. Porque todos los días, todas las noches nos escribíamos porque siempre teníamos, yo u otro compañero, lo que sea, siempre estaban en contacto con ellos. Y de un día para el otro mandaron en un grupo, teníamos un grupo de WhatsApp, mis compañeros con los supervisores, y mandaron un mensaje diciendo que para ser más eficaces, más no sé qué, no sé cuánto, que iban a dejar, borrar ese grupo de WhatsApp, iban a dejar de haber supervisores acá, y todo era, todo, la

manera de contactarnos va a ser todo por tickets, por soporte, todo. Sí, pasmados quedamos. Y esa misma noche borraron el grupo, los supervisores desaparecieron, y ya (Sol, Paysandú, julio 2023).

Finalmente, concluimos que con la salida de los supervisores se afianzó el proceso de automatización del trabajo a través de los *tickets*, un canal para los trabajadores y trabajadoras que centraliza las inquietudes que suscitan en el proceso productivo. Este proceso lo describiremos a continuación.

3.2 Los tickets: automatización y centralización de la asistencia a las tareas del reparto

Los trabajadores y trabajadoras definen a los *tickets* como un correo electrónico. Este servicio de mensajería tiene como destinatario al equipo que trabaja en la empresa dentro del sector del soporte a *riders* (ya sea *on-line* y *off-line*). A lo largo del trabajo de campo, encontramos en los relatos de las entrevistadas y entrevistados que este dispositivo es multifuncional y adquiere distintos matices. El modelo de trabajo que analizamos tiene la característica central de delegar ciertas funciones a los trabajadores y trabajadoras. Como ya hemos visto, incluye la selección de los horarios del trabajo (de acuerdo a la oferta preestablecida), el nivel de la productividad (de acuerdo a las posibilidades concretas de trabajo), etc. A través del *ticket*, encontramos que para quienes prestan el servicio, este dispositivo también es un mecanismo de autogestión de problemas en torno al proceso de trabajo. Veremos dos ejemplos del uso de *tickets* dentro del proceso de trabajo.

Por un lado, el *ticket* como herramienta que posibilita el cambio de condiciones o situaciones concretas del trabajo. Por ejemplo, Coque comenzó trabajando en Ciudad de la Costa, donde en cierto momento bajó considerablemente la demanda, y no recibía pedidos suficientes como para hacer rentable su jornada. Por ello, a través del sistema de *tickets*, solicitó la apertura de nuevas zonas para poder trabajar. Él explicaba: "Haces un *ticket* vía correo, digamos, ahí en la plataforma, lo que ellos llaman un *ticket*, pidiendo la apertura de las zonas y como a los 15 días me abrieron todas las zonas de Montevideo" (Montevideo, abril 2023). El ejemplo planteado anteriormente refiere al uso que se puede hacer del *ticket* como herramienta para la resolución de problemas individuales. En sintonía a este sentido que adquiere el dispositivo, Cora comentaba que los *tickets* si fueran utilizados colectivamente y con un mismo fin, como por ejemplo, el de plantear las disconformidades vinculadas a distintas etapas del proceso de trabajo, podría cumplir una función que fuera útil de manera colectiva: "Nosotros cuando tenemos disconformidades podemos plantearlo mediante *tickets*. Y si todos nos organizáramos e hiciéramos *tickets* masivos de que mira, no me parece esto, esto y esto, pienso que como empresa deberían tomarlo en cuenta" (Cora, Montevideo, agosto 2023).

Por otro lado, hallamos que el *ticket* es visto y utilizado como prueba que permite constatar el buen desempeño del trabajo. Es una estrategia empleada por quienes detectan fallos en la aplicación

que pueden traducirse en penalizaciones o malas calificaciones del ranking. La siguiente cita refleja su en este sentido:

Tu mejor arma es la misma aplicación. Vas haciendo captura de pantalla de todo lo que está ocurriendo en tiempo real. Entonces, a medida que va pasando, si te llega a suceder algo, tú con todos esos documentos, todas esas capturas de pantalla, tú mandas un *ticket*. Pero ya te cagaron la semana. Y ellos hay veces que te resuelven, hay otras veces que no te resuelven (Pancho, Montevideo, agosto 2023).

Sin embargo, una característica recurrente de los *tickets* en el relato de quienes ejercen la tarea, es su ineficiencia e inutilidad, puesto que aunque utilicen la herramienta que provee la aplicación, no hay una coordinación clara y eficaz con las áreas de soporte: “cuando te querías comunicar con ellos hacías un *ticket* por la plataforma y te respondían por un correo, esa era la respuesta. Con suerte te respondían porque por lo general ni siquiera te respondían. Te cerraban el *ticket* sin respuesta” (Sol, Paysandú, julio 2023). Cora planteaba que si bien la empresa debería responder a las solicitudes y reclamos que se realizan por el sistema de *tickets*, en general no lo hacen, incluso afirmaba: “creo que ese tipo de información cuando uno se lo envía simplemente la desechan” (Montevideo, agosto 2023).

En suma, los *tickets* funcionan como canal de comunicación de descargos vinculados a numerosas situaciones durante el servicio de entrega. Estas situaciones son diversas de acuerdo a la etapa que se considere del proceso. Durante la entrega de una orden, podrían surgir problemas en cada una de las diferentes etapas del proceso, esto quiere decir que podrían realizarse al menos 3 tickets por entrega. Por ejemplo, un ticket por un problema referido al tiempo de espera en el local o que se entregue un producto a nombre de otra persona; otro por un siniestro vial durante el traslado al local o al domicilio donde deben entregar el producto, y el tercero al no encontrarse en el lugar quien debe recibir el pedido o que la dirección esté mal registrada. Si bien hay procesos a seguir frente a estas situaciones, tal como mencionamos anteriormente, a través del procedimiento de “orden cancelada”, la mayoría de las veces en las que surgen estas situaciones durante el proceso de trabajo, los trabajadores y trabajadoras hacen sus *tickets* como forma de resguardo. Por ejemplo, si la orden fue cancelada y fue pagada por parte del repartidor, el *ticket* funciona como prueba de dicha cancelación para que luego ese dinero sea reintegrado.

Por último, respecto a la automatización que implica este procedimiento, un ex trabajador decía:

Me parece muy frío o lejano el trato de tener que estar comunicándote solamente por *ticket*, porque ellos te dicen: la respuesta es de 24 horas. Pero a veces pasa una semana. Yo cuando hice mi *ticket* cuando me notificaron que me iban a terminar el contrato, me los respondieron a todos después de que se me había dado de baja. Y los *tickets*, vos veías las respuestas en la aplicación. Y si yo ya estaba dado de baja, yo no podía entregarle la respuesta. Entonces me llegó el correo que me respondía los *tickets*, pero básicamente yo no. No pude ver nada (Gelo, Paysandú, julio 2023).

Lo “impersonal” que se imprime de un proceso automatizado tal como es característico de este modelo de trabajo, refleja un cambio fundamental de los procesos de supervisión y control en el trabajo. Este mecanismo de autogestión de los problemas a través del envío de *tickets* por parte de las personas que prestan el servicio a la aplicación, nos lleva a replantear el significado clásico de la supervisión, entendida como aquella ejercida por personas que ocupan otro rol dentro de la estructura jerárquica en el trabajo.

Conclusiones capítulo 4

En este apartado nos propusimos describir los mecanismos de ingreso al puesto de reparto, las tareas que hace al proceso de trabajo, los cambios en el mismo mediados por tecnologías y el modo en que los diversos elementos se combinan a modo de un juego, para desafiar las concepciones y prácticas del trabajo clásico. Se privilegió la lectura de esta dinámica como dispositivo de sujeción, aunque se destacó también los márgenes de autonomía e intersticios que quienes trabajan aprovechaban para generar lo que podría denominarse como resistencias individuales.

En lo que respecta a la lógica y funcionamiento del modelo de contratación de autónomos, podemos decir que la principal diferencia con el modelo primitivo de la subcontratación estricta, refiere a que el contrato establecido no es entre empresa-trabajador, sino entre empresa y empresa. El cambio jurídico de ello es lo que origina en gran parte los debates en torno a este modelo laboral, puesto que en términos formales, “no existe” una relación estricta de subordinación del capital sobre el trabajo. En efecto, otro cambio importante entre estos modelos es el de la forma de pago, con frecuencia semanal. Las retribuciones económicas por el trabajo están medidas según la productividad y la ubicación de los trabajadores y trabajadoras en determinados grupos; éstos son asignados y establecidos por algoritmos computacionales que miden distintas estadísticas del desempeño que también se actualizan de manera semanal. Esa escala de clasificación es conocida como el *ranking* dentro de la aplicación, en el que cada trabajador y trabajadora se ubica semanalmente y los posiciona en una carrera constante de productividad para permanecer en los mejores puestos.

Asimismo, el desarrollo del mecanismo y funcionamiento de lo que denominamos “mercado informal de cuentas” consiste en uno de los principales hallazgos de esta investigación, en tanto permite conocer y explicar cuáles son las estrategias no formales de ingreso al trabajo, construida y sostenida por los propios sujetos. El conocimiento sobre las lógicas del mercado informal nos ofrece también un indicio robusto para la comprensión de los modos de ser en el trabajo de las personas de origen migrante. Asimismo, nos aporta información para reconocer los espacios intersticiales de las empresas de plataformas que son ocupados por prácticas laborales informales que agudizan la precarización.

Una empresa de tipo flexible como lo es PedidosYa no solamente ha empleado modificaciones respecto a los modelos de adhesión de la fuerza de trabajo a la plataforma, tal como vimos al comienzo de este capítulo, sino que también fue modificando las reglas de juego del proceso productivo. Vimos algunos cambios en este sentido a partir de la automatización de determinadas etapas del proceso de trabajo, tales como el sistema de *tickets* que promueve una autogestión de los problemas y alienta que los trabajadores y trabajadoras a que resuelvan a su manera los inconvenientes que surgen en la jornada de trabajo.

El gerenciamiento algorítmico es presentado como un dispositivo sofisticado de control sobre el trabajo, que incita a los trabajadores y trabajadoras a una adaptación constante en el juego productivo. Asimismo, señalamos algunas de las experiencias no vinculadas a una impugnación total del control, pero sí a una búsqueda de evasión del mismo a partir de otras herramientas tecnológicas. El énfasis en el control algorítmico como mecanismo de regulación del trabajo destaca una política en acción, donde las normas y procesos no son preestablecidos, pero la flexibilidad extrema del trabajo permite una adaptabilidad que puede ser tanto una estrategia de resistencia como una forma de sometimiento.

Sobre el análisis de la supervisión del trabajo, los datos nos ponen directamente en jaque frente al intento de un análisis que pueda estar apoyado en lecturas clásicas del trabajo, lo cual refuerza la necesidad de construir nuevas definiciones que permitan explicar cómo se manifiesta el control del trabajo en las tareas que componen el proceso productivo realizado por los repartidores y repartidoras. Frente a este escenario, identificamos que el control es autoadministrado y que los algoritmos operan como dispositivos abstractos que moldean la autoexplotación en el trabajo sobre todo para el colectivo migrante.

Este análisis revela la convergencia de diversas fuerzas en el contexto del trabajo contemporáneo, donde la dinámica del capital se entrelaza con los dispositivos de sujeción que configuran las relaciones laborales.

CAPÍTULO 5

Organización colectiva y movilización laboral en el entorno del trabajo de reparto en la plataforma PedidosYa

El análisis previo de los mecanismos de adhesión a la plataforma de trabajo nos permitió echar luz sobre las dinámicas propias del trabajo de reparto en plataformas en Uruguay bajo determinadas condiciones de precarización, a la vez que aporta un marco para entender la producción de subjetividades que disputan el control algorítmico y que favorecen, limitan o restringen la lucha colectiva que desarrollamos a continuación. Las posibilidades de organización se encuentran en ocasiones limitadas por las estrategias empresariales desplegadas a través de la gestión algorítmica del proceso de trabajo, por la desterritorialización del trabajo, la manera individualizada en la que se desarrolla el mismo y el juego de las exigencias y competencia por un elevado índice de productividad que limita el tiempo disponible para la acción política y la lucha colectiva.

El capítulo anterior dio cuenta de las microresistencias o resistencias individuales a los cambios en el trabajo. Este capítulo describe la organización colectiva de los trabajadores y trabajadoras, tanto por la vía sindical como a través de modelos alternativos de organización y protesta. Se analiza la acción colectiva tanto institucionalizada como no institucionalizada desarrollada por las y los trabajadores de reparto en plataformas. Asimismo, se profundiza en la dinámica del conflicto laboral que marca a este sector de trabajo. Principalmente se aborda la conflictividad abierta (Edwards y Scullion, 1987).

Sin embargo, es necesario no dejar de lado el énfasis en las relaciones antagónicas que definen a los sujetos, más allá que adopten manifestaciones abiertas o visibles. En este sentido, también se aborda de manera crítica la conflictividad intersindical y las maneras en que se adopta el conflicto individual. El período de análisis sobre la conflictividad laboral abarca desde el año 2019, momento en el que se registran las primeras acciones conflictivas desarrolladas por parte de este sector de trabajo, hasta el año 2023. Estudiar la conflictividad del sector en esta serie temporal, nos permite conocer la genealogía de la lucha y posibilita una aproximación a las metamorfosis y sedimentaciones de más largo aliento de la subjetivación política.

El análisis de estas prácticas de subjetivación, visibles en el conflicto laboral como indicador que sintetiza la compleja relación entre capital y trabajo, además provee información acerca de las nuevas formas de organización colectiva y el papel que adquieren las redes sociales y espacios virtuales para la configuración de acciones colectivas que disputan el control algorítmico y desafían las normas instituidas por la plataforma.

1. La organización sindical

1.1 Sindicato de reparto y cadetería: la experiencia de Sinurep

La organización que nuclea el trabajo de reparto en Uruguay es el Sindicato Único de Repartidores (Sinurep) perteneciente a la Federación Uruguaya de Comercio y Servicios (Fuecys) del Plenario Intersindical de Trabajadores - Convención Nacional de Trabajadores, (PIT-CNT). El gremio se conformó en el año 2018 como resultado de encuentros autoconvocados entre trabajadores directos de empresas de cadeterías⁶⁰. Los motivos que movilizaban la congregación estaban asociados, por un lado, a la regulación en el sector, ya que un amplio grupo no cuenta con acceso a la seguridad social, y por otro, a las condiciones de trabajo en la que se resalta una gran cantidad de accidentes de tránsito que viven las personas que trabajan en la vía pública, sobre todo con motocicletas. Su representación incluye a los trabajadores y trabajadoras contratadas directamente por los locales, como también servicios tercerizados a partir de cadeterías que brindan reparto a locales, a la vez que incluye a quienes se desempeñan en las plataformas digitales. Respecto al trabajo que no es por medio de aplicaciones, el Sinurep representa a distintos tipos de trabajadores y trabajadoras del rubro de comercios como farmacias y casas de comida, de cadetería en general y desde su origen representaba de manera minoritaria a personas que trabajan para las plataformas digitales. El encuadramiento de la actividad para la negociación colectiva del servicio de reparto corresponde al grupo 19.9 de cadetería y mensajería. A pesar de ello, desde la dirigencia sindical comentaban que la actividad que desempeñan no se adecua a la del grupo en el que se encuentran: “estamos en ese grupo porque no había donde ponernos” (Dedé, Montevideo, octubre 2020).

El mayor obstáculo para representar a la fuerza laboral de empresas de plataformas como PedidosYa, Rappi o Glovo (cuando operaba en el país) radica en la inexistencia de una relación contractual entre estos trabajadores y las empresas. Aunque su condición de prestadores de servicios no restringe la posibilidad de afiliación al sindicato, en la práctica no se ha desarrollado un proceso de afiliación que sea representativo del colectivo de trabajadores unipersonales en dicho sindicato. Sin embargo, sí se dio este proceso entre “los dependientes” de RepartosYa. De hecho, existieron delegados de Sinurep que representaban a trabajadores y trabajadoras de reparto por aplicaciones tanto en Montevideo como Canelones. Sin embargo, estos lazos siempre fueron débiles, es decir, la representación del sindicato hacia a este colectivo siempre fue baja.

⁶⁰ Véase más sobre la creación del sindicato en: La Diaria (15/04/2019) disponible en: <https://ladiaria.com.uy/trabajo/articulo/2019/4/novel-sindicato-de-repartidores-pide-iniciar-negociacion-colectiva-en-el-sector-ante-informalidad-y-precariedad-laboral/>

Sobre la representación de trabajadores y trabajadoras del Sinurep, si consideramos que puede ser una ventaja que un sindicato sea único por rama de actividad, es decir, en este caso, que represente a trabajadores y trabajadoras dependientes, tercerizados y de plataformas (dependientes o unipersonales), lo cierto es que su reciente formación (año 2018) requiere una configuración identitaria, que el hecho de poseer personería jurídica, no necesariamente plantea la formación de subjetividades políticas comunes. Esto implica que al sindicato se le plantea como desafío la homogeneización de las demandas provenientes de todos estos grupos a los que representa, y que, en algunos casos, sus demandas, reclamos y situaciones concretas del trabajo son diferenciadas y particulares. Tal es el caso concreto del trabajo de reparto por medio de plataformas, en el que se realizan constantes modificaciones de las gestiones y procesos de trabajo, siendo este aspecto uno de los principales que zanja un dilema sobre la representación sindical en el sector. Las características de la gestión algorítmica del trabajo fueron desarrolladas en profundidad en el capítulo anterior, permitiendo esclarecer cómo el gerenciamiento algorítmico marca la frontera entre el trabajo clásico de delivery del no clásico, como el que proponen las plataformas digitales de trabajo. Tenemos entonces, un modelo de organización colectiva compuesta por modelos de trabajo que, aunque en la práctica la actividad sea la misma, desde el punto de vista de la configuración productiva y de tipos de cultura de trabajo, cada modelo tiene sus características propias.

El Sinurep si bien abarca a todos los trabajadores y trabajadoras dedicadas al reparto a nivel país, tiene mayor presencia y participación en la capital, donde se encuentra la dirigencia sindical y, a su vez, cuenta con delegados sindicales en distintos puntos del país. Respecto al colectivo de trabajo de plataformas digitales el cuerpo de delegados está representado principalmente por repartidores dependientes. Este mecanismo de organización expresa dos realidades: por un lado, la dificultad de tener “llegada” al colectivo de unipersonales y por otro lado y asociado a ello, la reafirmación de estrategias típicas del sindicalismo clásico y de la acción colectiva vinculadas a acciones institucionalizadas⁶¹. Estos delegados sindicales salieron de escena en junio de 2023, momento en el que la empresa realizó el despido de la totalidad de dependientes que aún permanecían en RepartosYa, que, para ese entonces, eran 40 empleados aproximadamente⁶². Este hecho acentuó aún más la brecha de la representatividad del Sinurep de trabajadoras y trabajadoras de plataformas, ya que la mayoría de sus afiliados y afiliadas de aquel colectivo, correspondía al grupo de despedidos.

⁶¹ Más adelante veremos algunas diferencias de la acción colectiva motorizada por el sindicato y aquellas que no lo son.

⁶² El abandono del modelo de subcontratación por parte de RepartosYa-PedidosYa se realizó también en otros países donde el mismo se implementó, tal como fue el caso en Argentina documentado en Bachoer (2022). Los mecanismos y estrategias empleadas por la empresa difieren en cada caso, puesto que se adecuan a las realidades jurídicas y políticas de cada país. De todas maneras, es posible afirmar que la gestión algorítmica es utilizada por la empresa de manera despótica para generar los datos necesarios que justificaran la desvinculación de contratados bajo este régimen.

El despido generalizado de dependientes marca un punto de inflexión en la relación laboral del trabajo de reparto en la plataforma digital, tal cómo hemos visto en el capítulo anterior, respecto a las modificaciones de las reglas del juego del proceso productivo y del tipo de relación laboral que habilita la empresa. Asimismo, este hecho representó un mojón dentro del terreno de la organización colectiva y de la identidad del sindicato. En este sentido, Nando, el delegado representante del colectivo de plataformas de Sinurep, decía: “Ellos eran nuestra bandera porque eran empleados” (Paysandú, julio 2023).

La última ola de despidos que marcó el final de la experiencia de trabajo asociada al modelo de subcontratación estricta, fue parte de un proceso que tuvo sus inicios en el año 2020. Para ese entonces el modelo de contratación a partir de unipersonales ya se encontraba en curso y la subcontratación ya no se implementaba. En este sentido, forma parte de nuestro interés en la investigación conocer cuál fue el modo de actuar de este colectivo que partía del supuesto generalizado al respecto de que el modelo de subcontratación estricta era obsoleto para la empresa. Los y las dependientes también asumían que la contratación de unipersonales le permitía a la empresa flexibilizar aún más el proceso de trabajo al deslindarse del reconocimiento de las garantías básicas del derecho laboral, tal como lo planteaban en las entrevistas. Más adelante desarrollaremos en profundidad el proceso de desintegración del colectivo de dependientes como elemento que nos permite comprender parte de la historia del Sinurep, sus resistencias, estrategias y derroteros.

1.2 Sindicato de plataformas: la experiencia de UTP

La Unión de Trabajadores de PedidosYa (UTP) es el sindicato único de la empresa fundado en noviembre de 2019 que también forma parte de FUECYS-PIT-CNT; se caracteriza por estar conformado en su mayoría por mujeres y jóvenes. Pueden pertenecer a esta organización cualquier trabajador o trabajadora dependiente o independiente de la empresa. Si bien el sindicato está compuesto en su mayoría por personas que trabajan de manera dependiente en distintas áreas de PedidosYa, no excluye la posibilidad de afiliación del sector tercerizado de logística, por ello la relevancia de incorporar esta experiencia en el análisis de las identidades colectivas. Sobre los y las afiliadas, su mayoría se desempeña en las áreas que se caracterizan por un tipo de trabajo flexible, dada la gestión algorítmica de los procesos de trabajo, como también, por ejecutar actividades más rutinarias; son las llevadas a cabo en áreas como *Shoppers*, *Partner*, *Dispatch* y Contenido (Boletín UTP, 2020). Se trata de una experiencia de organización sindical relevante para el país ya que constituye uno de los pocos sindicatos centrados en el trabajo de plataformas, lo cual, se presenta como desafío al interior del movimiento

sindical, puesto que las plataformas proponen nuevos retos a las formas tradicionales de organización colectiva.

Desde sus inicios, UTP desarrolló múltiples estrategias para mejorar las condiciones de trabajo del sector operativo de PedidosYa: desde la creación de comisiones de salud para afrontar las múltiples temáticas que se desataron a partir del establecimiento del teletrabajo en el marco de la crisis sanitaria, hasta paros de actividades y manifestaciones públicas en rechazo a despidos por parte de la empresa. Dado que el colectivo que conforma el sindicato está comprendido por el personal dependiente de la empresa, sus demandas, en la mayoría de los casos, están asociadas a la regularización de la normativa laboral dentro de las oficinas de PedidosYa y del teletrabajo, como también en la mejora de las condiciones de trabajo. No obstante, han manifestado desde sus inicios, una apertura hacia el trabajo en conjunto con el colectivo de tercerizados de la empresa, correspondiente al servicio de reparto en Uruguay. En este sentido, una dirigente del sindicato planteaba: “Yo si hablo del trabajo de reparto, no estoy hablando en nombre de los repartidores. Yo trabajo para una plataforma. Una plataforma que tiene dentro de su organigrama a repartidores” (Clara, Montevideo, noviembre 2022).

Respecto a lo anterior, es relevante resaltar la alianza establecida entre UTP y el Sinurep durante 2019 y 2020. Tal experiencia tuvo como cometido establecer la unión de las fuerzas de ambos sindicatos, considerando la estrecha relación entre los mismos, ya que en el Sinurep se encontraban, en aquel entonces, el colectivo dependiente de RepartosYa. El tema de la separación de las fases del proceso productivo, reflejados en las diferentes firmas de la empresa (PedidosYa-RepartosYa) ha sido desde siempre un debate entre los y las trabajadoras, que lejos de saldarse, contribuyó a la desarticulación de la alianza por parte de Sinurep. En este sentido, en julio de 2023, el representante del colectivo de plataformas dentro del Sinurep, planteaba la siguiente percepción sobre la existencia del sindicato de empresa:

Tenemos dos sindicatos pero en distintas actividades del rubro, con distintas necesidades, con distintas luchas. Me parece que está bien que estén por dos lados. No me parece que no estén bien bajo una misma barca. Hoy por hoy son dos realidades distintas y estamos en dos sectores totalmente distintos. La realidad de los que trabajan en oficina es distinta a la de nosotros, y está bien. Yo no puedo ir a desenfocar su trabajo como los trabajadores de PedidosYa, cuando voy con un sector de logística. Ellos no entenderían mis necesidades. Si pongo un presidente con las mismas cosas y probablemente ese presidente tenga dos problemas y tenga que desviarse cuál su foco, o la parte logística o la parte de market o esta parte de trabajadores. Me parece que los dos sí tendrían que tener una comunicación e ir en un mismo norte, cada uno embanderado con la necesidad de cada sector (Nando, Paysandú, julio 2023).

A partir de las entrevistas realizadas a dirigentes gremiales tanto del Sinurep como de la UTP, identificamos el desarrollo de un conflicto intersindical expresado en la ruptura de la alianza. En concreto, se establecieron discrepancias por parte de UTP en las estrategias y actuación del sindicato como

organización colectiva, llevadas a cabo por el Sinurep. Tal como planteaban dirigentes de UTP, tomando en cuenta el carácter embrionario de la organización, a esta le era útil una alianza con el otro sindicato para avanzar con la constitución de su legitimidad en tanto gremio, lo cual también era otorgado al integrar la Fuecys.⁶³ Sin embargo, una vez que logró sumar afiliados y afiliadas a sus listas y que protagonizó conflictos con respuestas favorables para el colectivo a través de negociaciones bipartitas, el sindicato adquirió un protagonismo mayor, sobre todo por poner en arena pública, situaciones vinculadas a las plataformas de trabajo y en concreto, sobre PedidosYa.

Volvemos entonces al conflicto intersindical. Cuando indagamos en ello, identificamos que en la base se encuentran resistencias por parte de UTP sobre las estrategias sindicales llevadas a cabo por Sinurep en el marco de esta alianza, bien pronto vemos las complejidades que conlleva un tipo de unión entre dos organizaciones con sus respectivas características. Tenemos, por un lado, a un sindicato como el de reparto, en el que la mayoría de la fuerza laboral de todo el sector es masculina (sin importar qué modalidad de trabajo sea) y, por lo tanto, el grupo que integra la organización también lo es. Por otro lado tenemos la UTP que, como ya dijimos, está conformada mayoritariamente por mujeres y jóvenes. Esto supone pensar en cómo intervienen las experiencias basadas en el género y en generaciones dentro de las estructuras sindicales tradicionales. Sin duda estos elementos son de utilidad para desentramar los problemas organizativos en los sindicatos que complejizan la participación de las mujeres, o cómo se desarrolla la participación de las mujeres en los sindicatos o, incluso, más ambicioso aún, cómo es la relación entre clase y género bajo el capitalismo, todo ellos objetos de análisis que trascienden a este estudio. Pero sí quisiéramos dejar en claro que factores provenientes de las experiencias que se entrecruzan con el género y las generaciones, tuvieron repercusiones en el conflicto intersindical que marcó el quiebre de la alianza entre ambos sindicatos. De esta manera definían el conflicto desde la dirigencia de UTP:

Es más bien un conflicto político. Éramos un sindicato nuevo, con gente joven, mayormente mujeres, donde plantear la autonomía significó la ruptura de una alianza. O sea que no fue deseo nuestro, nosotros en realidad solo estábamos pidiendo autonomía para poder manejar y dirigir el sindicato de la forma en que UTP entendía que tenía que dirigirse. Y bueno, había una alianza sí con el Sinurep, una alianza de palabras que no había actas, ni papeles escritos, ni acuerdos, ni términos, ni condiciones. Eso fue lo que se solicitó, decir ok, podemos continuar con la alianza, pero queremos autonomía y queremos que sea alianza con términos y condiciones establecidos por las dos directivas, o sea, que cada una ponga su parte, llegar a un acuerdo y firmarlo. Del otro lado no hubo esa voluntad. Se entendió como una especie de traición si se quiere poner un término. Y decidieron romper la alianza, mandaron un mail desde

⁶³ Fuecys es la Federación que organiza y nuclea a quienes trabajan en diferentes servicios en actividades que van desde personas que se desempeñan en supermercados a consultoras profesionales, entre otros. Sin embargo, pese a estar integrado a un sindicato de rama, el sector de plataformas no tiene un subgrupo específico, por lo que su participación en la negociación colectiva es prácticamente inexistente.

su correo sindical, corporativo, institucional que dice que es una decisión de la directiva del sindicato terminar con la alianza con UTP (Clara, Montevideo, noviembre 2022).

Los intentos en establecer “condiciones claras” de la alianza como planteaba la dirigencia de UTP estaba orientada a una “autonomía” desde el punto de vista de la negociación colectiva, y también como forma de subvertir ciertas prácticas estructurales de dominación dentro del movimiento sindical:

Para mí ahí hubo un problema de género muy fuerte. El dirigente de Sinurep es un tipo super machista y tenía prácticas muy patriarcales y trataba mal a las mujeres. Lo digo acá como lo digo en Fuecys, no tengo problema. Pero para mí, más que eso fue también un problema político, no sólo de género, porque él quería estar en la dirección del sindicato y él no trabajaba en PedidosYa. Entonces el día que nosotros lo miramos y le dijimos, todo bien pero mira, vos no podés ser dirección de un sindicato de un lugar donde no trabajas. Porque él negociaba con la empresa y nos contaba las cosas, llamaba a la abogada y nos decía ‘le dije tal cosa a la abogada’. Y nosotros un día dijimos ta, esto está mal, nosotros no tenemos ninguna representatividad, no vamos a ninguna reunión, va él ¿por qué va él y no vamos nosotras?. Entonces fue el momento en que empezamos a cuestionar eso. Uf. Se cayó la casa. Cuando empezamos a querer estar más él se fue super enojado y rompió la alianza (Paula, Montevideo, noviembre de 2023).

Aquí no se debe perder de foco que nos estamos refiriendo a organizaciones con poca trayectoria dentro del campo sindical, es decir, que se encuentran en un proceso de construcción de identidad colectiva, y que en ambas, aunque con matices, las componen personas que trabajan en empleos precarios y mediados por procesos algorítmicos. El conflicto intersindical entendemos que contribuyó a socavar la eficacia organizativa de la alianza -entendida como un proceso de trabajo consolidado con la debida redistribución de recursos (cfr. Behrens)- y la cohesión interna, en el sentido pensado por Hyman, que las identidades colectivas se cambien de manera acompasada a los ambientes sociales a partir de los esfuerzos de actualización permanente según las acciones de la organización.

Una vez desarticulada la alianza entre las organizaciones, desde la dirigencia de UTP nos comentaron que sentaron las bases sobre la forma de trabajo que desarrollaría el sindicato, en donde se resalta que definieron un uso de las herramientas de manera colectiva:

¿A qué me refiero con esto? A que todo lo que pasaba por UTP, pasa por el mail del sindicato, la información queda ahí, a ese mail lo tiene la secretaria, la prosecretaria, la presidencia, vicepresidencia y es un mail del día de mañana, si nosotros desaparecemos por x motivos, o sea, pasa para otra directiva. Es un mail que está a disposición del sindicato, con toda la información que ahí ha llegado, con todo el diálogo que hemos tenido, con los distintos agentes. Está todo ahí (Clara, Montevideo, noviembre 2022).

Finalmente, cabe destacar dos articulaciones relevantes del sindicato, una vez iniciada la “autonomía” del mismo. Por un lado, en el año 2022 se afianzó el trabajo articulado entre UTP y el Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio de la Udelar, en particular con el área sector productivo y organizaciones sociales en un esfuerzo virtuoso de articulación academia-organizaciones sociales para

abonar en la visibilización de las problemáticas que atraviesan al trabajo en plataformas digitales y en pos de generar cambios culturales. Por otro lado, a mediados de 2023 se desarrolló una alianza con el colectivo de trabajadores y trabajadoras autoorganizadas del reparto, un grupo de unipersonales que encabezó algunas movilizaciones y reclamos en el país⁶⁴.

A modo de cierre, cabe resaltar que tanto la organización colectiva del Sinurep como de UTP corresponden a experiencias significativas dentro del campo sindical uruguayo en tanto reflejan la necesidad de organización y trabajo colectivo para el abordaje de las diversas problemáticas que atraviesan a dos formas específicas de trabajo no clásico y en particular, propias del mundo del trabajo en plataformas. Asimismo, el conflicto intersindical descrito, deja en manifiesto la complejidad del fenómeno de la tercerización ya sea a través de la subcontratación en sentido estricto o en la forma de contratación de servicios, al reflejar los desafíos y dificultades que presentan los colectivos dentro del terreno de la acción colectiva, la negociación y el trabajo mancomunado. Esta clase de problemas para la unidad colectiva y de clase no son exclusivos, junto a ello se encuentran los dilemas y especificidades propias del movimiento sindical como lo es la masculinización de las funciones, acciones y poderes dentro de él. Finalmente, nos debemos remitir ahora a otra dimensión que atraviesa transversalmente a las prácticas colectivas de resistencia, y es el papel del colectivo no organizado institucionalmente dentro de este sector.

2. La organización no institucionalizada de la resistencia

Conforme señala De la Garza (2011) participar en el mundo laboral es crucial, ya que proporciona ingresos y se entrelaza con diversas emociones. Sin embargo, su impacto en el individualismo, la solidaridad y la acción colectiva varía según las circunstancias. En este sentido, es necesario investigar situaciones específicas para comprender cómo el trabajo afecta a la vida individual y colectiva, en lugar de generalizar abstractamente. Las experiencias laborales y no laborales, junto con las formas en que los individuos dan sentido a estas experiencias, contribuyen a la formación de diversas identidades sociales.

Es por ello que al momento de observar las formas de resistir a partir de manifestaciones abiertas y acciones menos visibles que son propias del colectivo independiente, es decir, la gran mayoría de trabajadores y trabajadoras unipersonales que no se encuentran sindicalizados, vemos que prevalece la identidad migrante en diversas expresiones que desafían interna y externamente al colectivo y a las organizaciones sindicales. Esta dimensión es central para el análisis de la identidad ampliada del colectivo, y se encuentra fragmentada entre los mismos trabajadores independientes y parcializada por

⁶⁴ Las acciones colectivas sobre este grupo las desarrollaremos en el próximo apartado.

los sindicatos que, en cierta medida no logran integrarlos a sus organizaciones. Sobre la heterogeneidad del colectivo y la dificultad de congregar las distintas demandas, un trabajador unipersonal decía:

El problema que hoy en día es que PedidosYa tiene una ventaja sobre eso, que somos migrantes y cada quien tiene su historia, cada quien tiene su necesidad. Entonces, yo en lo personal, que ando con otros dos compañeros más, que tratamos de buscar la manera de organizarnos, sinceramente hoy en día hay mucha apatía sobre ese sentido. Porque nadie va a dejar de trabajar por ir a una a charla o algún sitio en el que no le den una respuesta ya. Entonces, la gente lo que quiere es una respuesta ya y lastimosamente no es así. Porque tú no estás peleando con el dueño de este café, estás peleando con un monstruo, digamos que es como David y Goliat. Nosotros somos David y la empresa es Goliat. [...] Yo puedo opinar algo, el colombiano puede opinar otra cosa, el cubano va a opinar otro, el uruguayo va a opinar otra, el argentino va a opinar el otro. Pensamos totalmente diferente, y te digo por qué. Hay algunos que quieren hacer vidas aquí, hay otros que no, que vienen es de pasada. Entonces, ¿de qué me sirve a mí luchar si yo me voy a ir?. Lo único que tu necesitas es hacer la plata. Hay un grupo de argentinos que están trabajando ahí en la Costa y papi, el año que viene nos vamos. Los cubanos más todavía, donde me abren una primera puerta, yo me voy para los Estados Unidos, entonces, congrega todo eso, o saber cuáles son las ideas de cada uno a futuro. Es muy difícil juntarlos a todos (Coque, Montevideo, junio 2023).

Por otra parte, como decíamos, para las organizaciones sindicales la heterogeneidad del colectivo de unipersonales caracterizado por la diversidad cultural y las trayectorias migratorias, plantea desafíos no sólo para su integración a las organizaciones, sino también para la construcción de identidades laborales comunes. En este sentido, un integrante del cuerpo de delegados del Sinurep, ex trabajador dependiente decía:

La gran mayoría son extranjeros que están acá juntando plata para irse. Es muy difícil tratar de engancharlos, más que los sindicatos de su países que son Venezuela y Cuba en su mayoría nada que ver con lo que es sindicalismo acá ¿no?, es una mafia, es otra cosa, más complicada. Entonces vienen con esa idea y es muy difícil hacerles entender cómo funciona acá el sindicalismo y para lo que realmente sirve como herramienta para el trabajador. Y ha debilitado mucho la herramienta sindical [...] Imagínate que los que alquilan cuentas y hacen plata con eso, poco les interesa que se arregle la situación, ¿no? Y bueno, a los que están de paso acá juntando plata, tampoco les interesa embarcarse en una lucha de derechos, cuando ellos lo que quieren es, necesitan estar igual 14 horas arriba de una moto para guardar plata para acá y mandar un poco para allá y todo lo que sabemos (Teo, Montevideo, noviembre 2022).

Como vimos en el punto anterior, las diferencias entre Sinurep y UTP respecto a la construcción político-gremial expresado en tipos de liderazgo y de toma de decisiones, tienen también un punto de encuentro con el modo de intentar articular desde el sindicato al colectivo de unipersonales. La perspectiva de UTP sobre la identidad ampliada del colectivo, atravesada por los mundos de vida, era planteada del siguiente modo:

Nosotros tampoco queremos abrir las puertas de un sindicato sin tener herramientas para ayudarnos de verdad. Nos queremos formar. Necesitamos tener una perspectiva migrante sobre la situación. Necesitamos entender cuál es el problema que tiene la gente que viene a emigrar

al Uruguay, por qué y cuáles son sus características. Porque yo no puedo abrir las puertas de un sindicato para que me vengan con un montón de problemas que después no puedo manejar. Porque no es cuestión de acumular. Es cuestión de poder dar respuesta. Si la gente migrante viene acá, se abre la plataforma, trabaja, tiene un accidente de trabajo y deja de tener laburo y no está en su país y no se puede ir. Y no tiene cómo, y no cobra. No come. O sea. Y son situaciones, porque ta el uruguayo que trabaja de repartidor, también está en una situación de vulnerabilidad, pero no es la situación de vulnerabilidad cuando vos te quedas sin laburo, pero te podés ir a la casa de mamá, papá o de amigo y hermano o lo que sea que te dé una mano (Clara, Montevideo, noviembre 2022).

En octubre de 2023 desde las redes sociales del sindicato UTP se difundió la conformación de una alianza con repartidores y repartidoras independientes: “Conforme comunicamos a la empresa a través de una reunión en la DINATRA , tras meses de diálogo, un grupo de cadetes que ya se autoorganiza resolvió ingresar al movimiento sindical afiliándose a nuestro sindicato”⁶⁵ . En el mes de noviembre se realizó la primera asamblea virtual de repartidores y UTP. En dicha instancia participaron entre 25 y 30 personas que trabajan en Montevideo, Canelones y Maldonado. Se abordaron diversas temáticas vinculadas a las condiciones de trabajo, al control ejercido por la plataforma, la devaluación de los ingresos a partir del cambio en las formas de pago y las exigencias sobre el mantenimiento de las cuentas, como también ofició de espacio para el esclarecimiento de dudas y consultas sobre la legislación uruguaya sobre temas laborales por parte de integrantes de otros países.

Se trata de la primera instancia de organización de base de los trabajadores unipersonales y en este caso, la asamblea desarrollada de manera virtual, permitió la participación de personas ubicadas en distintos departamentos. En este sentido, cabe destacar que algunas personas participaban al mismo tiempo que trabajaban, incluso sus intervenciones y aportes a la discusión eran dadas en movimiento, es decir, mientras se trasladaban de un punto a otro para la entrega de pedidos, pues en muchos casos es la única manera de participar en instancias colectivas. Vemos en este modelo de participación, que en algunos casos no hay una separación del tiempo de trabajo y no trabajo, y que la organización y la lucha colectiva se yuxtaponen al proceso de trabajo. Por otro lado, durante la asamblea fue necesario tomar el recaudo del horario, ya que en determinado momento del transcurso de la misma, se comprendía el horario de la toma de turnos de trabajo para la semana siguiente de un grupo específico del ranking. En este caso, vemos que a pesar de que la plataforma traslade la organización del trabajo a la fuerza laboral y que este mecanismo se manifieste como un control algorítmico omnipresente, a pesar de ello los trabajadores y trabajadoras unipersonales encuentran los modos de reunirse y generar formas novedosas de resistencia.

⁶⁵ Sindicato UTP, publicación en red social 10/10/2023. Disponible en: <https://www.instagram.com/p/CyOPYFbAbkZ/>

Finalmente es necesario remarcar una vez comprendida la composición de la fuerza laboral del colectivo de trabajo de reparto de la plataforma PedidosYa en Uruguay, al momento de centrarnos en la descripción de las prácticas de subjetivación de acuerdo a los grados de organización y de rechazo a lo instituido, vimos que al detenernos únicamente en las prácticas sindicales no estábamos dando cuenta del fenómeno en su totalidad. Esto se refleja en una carencia de antecedentes sobre las prácticas colectivas y de conflictividad laboral del sector, que son desarrolladas fuera de los márgenes de la acción sindical en el Uruguay. Ante esta vacancia, se presenta el compromiso teórico de incorporar en el estudio de las resistencias y de la conflictividad, cierto tipo de acciones y de organización que se manifiestan de manera más informal. De esta manera, estaremos abonando al campo de estudio de la conflictividad y las acciones colectivas que son propias del trabajo no clásico.

Como veremos en el apartado siguiente, la dinámica colectiva del grupo independientes de trabajadores y trabajadoras del reparto, estuvo marcada por la acción directa como principal mecanismo de protesta a partir de movilizaciones y paros de actividades, como también, otros modelos alternativos de protesta.

3. Movilización laboral y resistencia en el sector de reparto en Uruguay durante 2019 y 2023

3.1 Estrategia y herramientas para el análisis de la conflictividad laboral

El arribo de las plataformas de trabajo de reparto en Uruguay no estuvo exento de conflictos laborales. El desarrollo de diversos eventos de protesta nos permite comprender la tensión intrínseca entre capital y trabajo a partir del reconocimiento de las formas que adopta la acción colectiva y sus derroteros. Además, el estudio de un caso de trabajo no clásico, requiere una observación precisa de los modos en los que se construye y se manifiesta la resistencia, en un contexto en el que los algoritmos y la fragmentación del trabajo y del colectivo de trabajo obstruyen las posibilidades de emancipación⁶⁶.

Tomando en cuenta la metodología de análisis de la conflictividad propuesta anteriormente, este apartado se dedica a desarrollar los eventos de conflictividad laboral del sector durante el periodo 2019-

⁶⁶ Nos referimos a los procesos mediante el cual los individuos y los grupos sociales se liberan de las condiciones de dominación, explotación y opresión que limitan su capacidad de autodeterminación y desarrollo pleno. El enfoque de subjetividades políticas de Modonesi (2010) enfatiza la importancia de la lucha colectiva y la transformación social radical como medios para alcanzar la emancipación. Desde una perspectiva gramsciana, busca abrir el debate sobre las experiencias emergentes de relaciones de dominación, conflicto y emancipación, utilizando herramientas analíticas para caracterizar subjetividades políticas. Se basa en la noción de "experiencia" de Edward P. Thompson, conectando las prácticas sociales con tradiciones, instituciones y conciencia de clase. Modonesi retoma conceptos como subalternidad, antagonismo y autonomía para describir formas de insubordinación y emancipación. Su propuesta actualiza las ideas de Marx, Thompson y Gramsci, acercando el debate filosófico marxista a un enfoque más empírico.

2023. Además, para lograr este objetivo, se retoma la estrategia narrativa⁶⁷ planteada por Silver (2003) que “nos permite entender los fenómenos sociales «como ‘historias’ temporalmente ordenadas, secuenciales, cuajadas de coyunturas y contingencias, que se van desplegando y tienen un final abierto» (p. 43) que, a su vez permite la construcción de explicaciones en la medida en que “las narraciones descriptivamente precisas, que muestran una sucesión de acontecimientos en orden cronológico [...] hacen algo más que contar una historia.» Tales narraciones pueden «servir, entre otros propósitos, para identificar mecanismos causales», porque, «cuando suceden cosas [...], eso afecta a la forma en que suceden” (ibidem). A continuación presentaremos los conflictos encabezados por el sindicato y por el colectivo de trabajadores y trabajadoras autoconvocadas en el que se registran sus demandas, los formatos de protesta y su alcance geográfico.

Para estudiar los conflictos laborales, además de atender a la trama histórica en la que se desarrollan, es necesario identificar cuáles son sus demandas, sus protagonistas, antagonistas, y cómo se llevan a cabo. En este sentido, la conflictividad laboral enfrenta a trabajadores y trabajadoras como antagonistas posibles de identificar (Falvo, 2018). A los fines de analizar la conflictividad en el espacio público, se toma en cuenta la metodología *ad hoc* desarrollada por el Observatorio de Conflictos Laborales Córdoba (OCLC)⁶⁸ en tanto se entiende a los conflictos como “el conjunto de acciones colectivas de confrontación que tienen los mismos protagonistas, antagonistas y demandas durante un período de tiempo determinado”⁶⁹. Cada conflicto está formado por una o varias acciones conflictivas las cuales muestran la disputa por intereses en cuanto a las relaciones o condiciones laborales. Esta distinción es la primera vía necesaria para indagar sobre la conflictividad laboral, y así distinguir las principales demandas que permiten describir y caracterizar los conflictos, planteando el alcance a partir del nivel de participación (nivel sujeto) y geográfico, como también las respuestas del Estado que se desarrollaron en Montevideo, Maldonado y Canelones durante el periodo 2019-2023.

Por un lado, los conflictos laborales se agrupan de acuerdo a las demandas y éstas se categorizan del siguiente modo:

- Salariales: Mejoras salariales o aumentos; Convenio colectivo

⁶⁷ Crf. Griffin (1992), Quadango y Knapp (1992).

⁶⁸ “Existe en Argentina una red de Observatorios distribuidos en distintas partes del país que relevan la conflictividad laboral asentados en 12 universidades nacionales. Sus fuentes son los diarios provinciales y regionales, y realizan informes conjuntos sobre algunas de sus variables de análisis. La debilidad de esta fuente es que sólo capta la porción de la realidad que los medios quieren mostrar; la fortaleza es que sí buscan relevar el formato de la conflictividad laboral más allá de las huelgas (aunque también las incluyen)” (Falvo, 2021, p. 275-276). El OCLC forma parte de esta red en la que trabaja, desde el año 2013, en el relevo de medios de comunicación gráfica en sus versiones digitales para cargar en una base de datos los eventos de protesta.

⁶⁹ Observatorio de Conflictos Laborales de Córdoba. “Nuestra metodología”. Disponible en: <https://observatoriodeconflictoscordoba.wordpress.com/nuestra-metodologia/> y en Aiziczon (Comp.) 2016.

- Condiciones de Trabajo: Condiciones y medio ambiente en el trabajo (CYMAT) no salarial; blanqueo, incorporación de contratados, mejores condiciones de contratación; criminalización, agresión y violencia individual; criminalización, agresión y violencia colectiva
- De crisis: pagos adeudados, descuentos, rebajas salariales; despidos o pedidos de continuidad laboral; vaciamiento de empresa, quiebra, concurso de acreedores; fuentes de trabajo, subsidios, planes; suspensiones
- Políticas públicas: cumplimiento, institucionalización, derogación de normas y disposiciones; jubilaciones; defensa de bienes públicos
- Solidaridad: conflictos en otras áreas, reparticiones, etc.
- Campo Sindical. problemas de representación: disputas por la representación de los trabajadores: sindicato-Estado (reconocimiento de su representación en negociaciones), sindicato-sindicato (encuadramiento) y sindicato-trabajadores (problemas de representatividad); persecución gremial (desde la empresa o el Estado, individual o colectiva).
- Políticas: defensa de la democracia, la paz, ddhh, etc.

Por otro lado, una categoría importante para analizar la conflictividad es el formato de la protesta. Esta dimensión permite categorizar la protesta a partir de estas definiciones que toma la acción colectiva:

- Acciones directas: paros, paros perlados.
- Acciones directas no paro: trabajo a reglamento/quite de la colaboración, marcha, movilización, piquete/corte de rutas o calles, ocupación/toma de instalaciones públicas o privadas.
- Acciones indirectas: alerta y movilización (amenazas), difusión y comunicación, acciones legales o administrativas, entre otras.

Para la operacionalización, tomamos como fuentes las notas de prensa en su versión digital de los principales medios de comunicación de Uruguay (La Diaria, El Observador, El País y Montevideo Portal) como también publicaciones de algunas fuentes radiales (Cadena del Mar, Del Sol y 20Once). Esta muestra se complementa y enriquece con información brindada por trabajadoras y trabajadores respecto a la acción colectiva y la conflictividad laboral mediante las entrevistas en profundidad realizadas entre 2020 y 2023⁷⁰. Respecto al periodo seleccionado, el mismo fue planteado tomando en cuenta que en 2019 se registró el primer conflicto concerniente al trabajo de reparto a través de aplicaciones digitales. Vale aclarar que incorporamos en el análisis un conflicto desarrollado en 2020 que vincula a trabajadores de la empresa Glovo. Se optó por incluir este conflicto junto a los que se desarrollaron en torno a la

⁷⁰ Para el estudio la conflictividad, cabe aclarar que su orden cronológico no corresponde a los inicios de los conflictos, sino del registro en los medios de los mismos; los procesos de resistencia no tienen una fecha de inicio sino que se trata del camino que demarca la subjetivación política del colectivo en el contexto en el cual se desarrollan.

empresa PedidosYa porque aporta antecedentes claros respecto a qué es lo que pasa y cómo actúan los trabajadores y trabajadoras cuando una empresa de este tipo decide salir del mercado nacional y desvincular la prestación de servicios que recibía.

3.2 Las primeras protestas: “los dependientes” a través de Sinurep

Durante el año 2019 en la ciudad de Montevideo se desarrollaron dos conflictos centrales en los meses de mayo y noviembre. Precisamente, el 5 de abril se registró un racconto de organizaciones espontáneas de trabajadores de reparto (dependientes, independientes y de aplicaciones digitales). En este caso el conflicto data de una única acción conflictiva (AC). Las demandas corresponden a salarial y condiciones y medio ambiente en el trabajo (CYMAT). En este caso, el formato de la AC fue acto de protesta a partir del desarrollo de asambleas en la Plaza de Rivera y Soca⁷¹.

En cuanto al segundo conflicto relevado de 2019, se identifican dos AC. Dichos conflictos fueron protagonizados por trabajadores dependientes afiliados a Sinurep contra la empresa como antagonista principal. Las demandas correspondían a la suspensión de las cuentas en la aplicación en distintas ocasiones a lo largo del día, que se correspondía con los momentos que eran utilizados para ir al baño. En relación a los formatos de protesta se identificaron acciones directas, no paro (movilización de 140 motos al Ministerio de Trabajo, según indicaron las fuentes entrevistadas); y la respuesta del Estado fue la negociación. Por otro lado, otra situación que se registra del mismo conflicto, refiere al fallecimiento de un trabajador durante el horario laboral. Si bien se trata de una demanda específica de CYMAT no salarial, forma parte del mismo reclamo, ya que el accidente se desarrolló en el que se estaba llevando a cabo la movilización. Por último, ambas AC tienen el nivel de agregación a nivel empresa o lugar de trabajo. El resultado de este conflicto fue favorable para quienes demandaban, puesto que a partir del reclamo, se estableció el sistema de “pausas blancas” para que cadetes dependientes puedan solicitar en caso de necesitar ir al baño y que este tiempo no figure como inactividad en la aplicación, y por tanto, que no se descuente parte de su salario.

3.2.1 Protesta en oposición al proceso de trabajo: la experiencia en Punta del Este

Respecto a las protestas que contaron con el respaldo del sindicato y se llevaron a cabo para mejorar las condiciones de trabajo, es relevante destacar la experiencia que tuvo lugar en Punta del Este durante la temporada de verano de 2020. La novedad introducida por PedidosYa en la zona, fue la incorporación del servicio de delivery para la cadena de comidas McDonald's. La demanda de pedidos de este

⁷¹ En instancias similares a estas durante 2018, se debatía la importancia de conformar un sindicato y es a partir de dicha organización que se conforma Sinurep.

establecimiento fue muy alta. Sin embargo, dado que el sistema implementado era nuevo, muchos cadetes enfrentaban problemas al retirar los pedidos. Esto se debía a que tenían que enfrentar altas demoras para recibir los pedidos y además, hacer fila como un cliente más. Los retrasos afectaban negativamente el proceso de trabajo, ya que terminaban realizando menos pedidos de lo esperado, lo cual impactaba en su remuneración.

Con el respaldo del sindicato, un grupo de 40 cadetes se organizó para protestar por las condiciones laborales, específicamente en este lugar donde debían retirar los pedidos. Respecto a cómo se realizó el vínculo con el sindicato frente al problema, los intentos de negociación con la empresa y finalmente, tanto la medida de fuerza que tomaron por medio de la aplicación hacia McDonald's como la resolución del conflicto, un repartidor nos contaba:

Nosotros nos quejamos con los supervisores. Ustedes vienen y nos dicen por qué están demorando tanto los pedidos... Un día dijimos, no podemos seguir así. Ahí creo que todavía éramos solo dependientes. ¿Qué dijimos? mira, esto no nos sirve a ninguno, estamos perdiendo tiempo, ya nos hemos quejado, hemos hablado con quienes teníamos que hablar, no nos están resolviendo nada. Vamos a hablar con el sindicato. El sindicato se comunicó con la empresa. No ha habido solución y te están reclamando algo para que ellos trabajen mejor. Con el sindicato se resolvió que tal día, nos juntamos hoy y decimos mira, mañana a partir de las 12 del mediodía nadie saca pedidos de McDonald's. Si te salen pedidos de otro lado, andá y hacelos, se tiene que trabajar bien, pero en McDonald's no vamos a sacar pedidos [...] A las dos horas el cartelito y la caja preferencial para nosotros. Gracias al sindicato, quiere decir que mira, son todos afiliados, me van a hacer esto, están tomando esta medida porque no le están dando pelota. Capaz que si era sin el sindicato nos echaban a todos o nos suspendían a todos y quedaba todo como estaba (Gabo, San Carlos, noviembre 2022).

El conflicto estuvo protagonizado por trabajadores y trabajadoras dependientes con el apoyo de Sinurep en contra de PedidosYa. La demanda consistió en mejores condiciones de trabajo dentro de los locales de la cadena multinacional McDonald's. La protesta fue desarrollada a partir de una acción directa que implicó el paro parcial de actividades, es decir, el rechazo de los pedidos provenientes de dicho local comercial, sin abandonar la aceptación de pedidos recibidos provenientes de otros locales.

Esta experiencia representa un hito en las formas de protesta. Se destaca la característica distintiva del trabajo de reparto por plataformas, que consiste en satisfacer la demanda de múltiples locales comerciales, incluyendo grandes cadenas multinacionales. Esto contrasta con el trabajo clásico de delivery, que responde a la demanda de locales específicos o cadenas con franquicias. Esta particularidad le otorga a los trabajadores y trabajadoras un poder estratégico en la acción colectiva ya que una huelga que considere el paro de actividades como vimos a partir del caso del paro a McDonald's, obliga a la empresa a buscar una resolución efectiva del conflicto en el corto plazo. Un paro de actividades de estas características implica para PedidosYa el incumplimiento contractual con una empresa relevante en sus negocios, aún más considerando que se desarrolló en un período de alta

demanda a causa del aumento de consumo debido al turismo en la zona. Por otro lado, un paro parcial destinado a la suspensión del servicio de una cadena puntual, significaba para los trabajadores y trabajadoras no rescindir de la generación de ingresos durante la jornada, como planteaba Gabo: “Si salía pedido de otro lado, trabajábamos normal, bien. De Subway de lo que fuera, anda y hacelo, si te sale pedido de McDonald’s, recházalo, no lo aceptes y quedate ahí boyando media hora, aprovechándote. Recházalo y seguí trabajando con otro pedido” (Gabo, San Carlos, noviembre 2022).

3.2.2 Despidos encubiertos y la crisis sanitaria como argumento

Respecto al trabajo de reparto en general y sobre todo a través de plataformas, durante la pandemia de Covid-19 se puso en evidencia el rol de estos trabajadores y trabajadoras. Por una parte, en relación a la relevancia de este tipo de trabajo frente a un contexto de aislamiento, en el que el servicio de logística pasó de ser “lujo o una comodidad” a una necesidad. Por otra parte, se visibilizó la precariedad del modelo, más allá de los riesgos preexistentes a los que se encuentran expuestas las personas que se desempeñan en estas tareas, pero, en este caso, el contacto con los objetos y las personas (tanto de los locales comerciales como con clientes) agudizaba la vulnerabilidad típica del trabajo al convertirlas en un blanco para el contagio y la transmisión del virus. También, con este contexto, se puso sobre la mesa el papel monopólico de las plataformas de reparto y del crecimiento económico exponencial que estas desarrollaron a causa del contexto de la pandemia⁷². Por ello es posible afirmar que al contrario de otros sectores de actividad que se vieron resentidos por el contexto nacional y mundial (comercios, transporte, construcción, etc.) a causa de la pandemia, el sector de cadetería y mensajería al cual pertenecen las y los repartidores, experimentó un realce de la actividad⁷³. Sin embargo, la crisis económica que se reflejaba en otros sectores fue el pretexto con el cual PedidosYa fundamentó el envío a seguro de paro de parte del colectivo de cadetes dependientes. Entendemos que este proceso forma parte de los sistemáticos despidos encubiertos que realizó la empresa con estos trabajadores y trabajadoras. Sobre este período, un ex trabajador comentaba: “cuando volvíamos del seguro de paro

⁷² Tal como se detalla en una nota de prensa: “En 2020 PedidosYa, habiendo recibido financiación por US\$ 329 millones desde su inicio, alcanzó las 30 millones de órdenes en el segundo trimestre de 2020 y expandió su red de delivery a más de 35.000 repartidores y 60.000 comercios en América Latina” (El Observador, 20/10/2020). Disponible en: <https://www.elobservador.com.uy/nota/pedidosya-cumple-11-anos-y-celebra-hitos-historicos-2020101918440>

⁷³ En efecto, es posible realizar un paralelismo del valor y eficacia que tienen estos tipos de trabajo en momentos de crisis, tal como se vivió, principalmente en Montevideo, con la crisis hídrica en 2023. La escasez de agua potable condujo a que parte de la población acudiera a la compra de agua embotellada, y gran parte de estas compras se realizaban por comercio electrónico, siendo cadetes responsables del traslado de un elevado número de litros de agua para la entrega a los usuarios. Respecto a esto un trabajador recordaba: “Es que el problema no es que el cliente pida 4, 5, 10 bidones de agua. El problema es que la aplicación es la que te va diciendo. El cliente está para pedir, obvio, pero si la aplicación sabe que nuestro vehículo es una moto, ¿tú me vas a poner a cargar 20 bidones de agua?” (Coque, Montevideo, junio 2023). Vemos que hay una relación directa en el papel que cumplen los trabajadores y trabajadoras en momentos de crisis, que, al igual que la pandemia, profundiza las condiciones precarias de trabajo.

nos quisieron echar a todos, éramos 86 despidos arriba de la mesa y éramos 100. Y con el sindicato lo pudimos frenar, bueno, tres años lo frenamos, pero ya a esta altura ya quedábamos 28 o 29” (Teo, Montevideo, noviembre, 2022). Una persona que continuó desempeñándose en el trabajo luego de haber estado en el seguro de paro, planteaban que las condiciones de trabajo se modificaron:

Luego de la pandemia solamente me quedé con seis horas. Traté de pedir ocho. No me las dieron. Entonces me quedé con las 6 horas de trabajo. Según que no había disponibilidad, pero la disponibilidad es tan fácil como entrar en la computadora, colocarlo y ya está. Simplemente no me quieren pagar más (Tonio, Montevideo, noviembre 2022).

Desde entonces la empresa sostuvo de manera firme la estrategia del ofrecimiento a trabajadores y trabajadoras al retiro incentivado. Algunos aspectos de este proceso los vimos de manera indirecta en el capítulo anterior, por ejemplo a partir del caso de Gabo, en relación a tomar el retiro voluntario en preferencia de recibir la indemnización correspondiente y, continuar desarrollando el trabajo mediante el acceso al mercado informal de cuentas. Otros tantos, privilegiaron la indemnización por sobre la continuidad en el trabajo, tal como manifestaba Sebas: “Yo me fui. Yo veía la movida y dije, me llevo plata ahora y ya fue”⁷⁴ (Sebas, Montevideo, julio 2023). Adicionalmente, como también vimos en la explicación de la organización y procesos del trabajo propio de la subcontratación estricta; los trabajadores y trabajadoras manifestaban que los errores de la plataforma, frecuentes en la cotidianidad del trabajo, generaban un desgaste en la motivación a permanecer en el trabajo. El Sinurep tuvo un rol activo en trasladar las demandas sobre mejores condiciones laborales vinculadas al buen funcionamiento de la aplicación que afectaba, precisamente, al grupo de dependientes, y en buscar negociaciones con la empresa. El delegado del colectivo de plataformas decía al respecto:

En muchas reuniones, puertas adentro, en bipartitas con el sindicato y en algunas tripartitas de las últimas también con el Ministerio, ellos reconocían que la *app* tenía errores y que a veces te pausaba y que GPS se te iba para otro lado donde vos no estabas y que... claro, en base a esos errores era que echaban a la gente (Teo, Montevideo, julio 2023).

De esta manera, el vaciamiento de la nómina de subcontratados empezó con el envío al seguro de paro de 86 trabajadores y trabajadoras que el sindicato pudo poner un freno. Continuó con el ofrecimiento por parte de la empresa de tomar el despido incentivado o bien, de beneficios que facilitarían la apertura de la cuenta unipersonal para cambiar al modelo de prestación de servicios. Finalmente, la fórmula se completaba con el factor de la puesta en ejercicio de un poder despótico a través de los algoritmos que generaran las fallas necesarias en la aplicación de trabajo con dos fines claros: el de producir un desgaste motivacional en la permanencia en el trabajo y el de acopiar la información necesaria que le permitiera a la empresa justificar la falta de productividad en el trabajo por parte de este grupo. En la

⁷⁴ Con la expresión “la movida” se refiere al vaciamiento de la nómina de empleados subcontratados.

entrevista realizada a Teo en noviembre 2022 él afirmaba: “a nosotros a los 40 que quedan, nos quieren sacar como sea”; la profecía se cumple en junio de 2023.

Por último cabe mencionar que algunos de este grupo realizaron reclamos ante la Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social a raíz de la situación en la que se encontraban, pero también por un reclamo salarial por identificar que la empresa estaba pagando por debajo del laudo, y también decían: “ellos tenían otro montón de irregularidades. Tipo, nosotros nunca firmamos una licencia por ejemplo. Nunca” (Teo). Ante las acciones legales tomadas por los pocos integrantes de un grupo casi extinto, la empresa también recurrió a la persecución sindical, un arma poderosa frente a un grupo que no posee desde el punto de vista de los recursos de poder ninguna estrategia clara de permanecer.

En síntesis, por un lado, la crisis económica producida por la pandemia ofició como oportunidad para que la empresa justifique despidos o medidas que afectan negativamente a su trabajadores y trabajadoras, poniendo a prueba la capacidad del sindicato para resistir y negociar en este contexto. Por otro lado, el uso de algoritmos por parte de las plataformas para influir en las condiciones laborales es un desafío adicional. La capacidad del sindicato para contrarrestar este poder despótico y proteger los derechos de los trabajadores se convierte en un factor clave en su lucha por la representación efectiva. De esta manera, el camino recorrido por el sindicato en aras de una unidad que integre al colectivo de trabajo que se desempeña en plataformas digitales en parte queda trunco, a la vez que mantiene el desafío para lograr la afiliación de las aproximadamente 2500 cuentas unipersonales que se dedican al reparto por la plataforma de PedidosYa en Uruguay. En este marco, y sumado a que la plataforma cuenta con la presencia en casi todos los departamentos del país, una estrategia del sindicato fue la de ampliar su participación hacia el interior.

3.3 Conflicto legal contra Glovo por el reconocimiento de subordinación del trabajo

Incorporamos en nuestro análisis el conflicto desarrollado en el año 2020 que tuvo como protagonista un grupo de ex trabajadores y trabajadoras de Glovo en contra de dicha empresa, ya que nos permite comprender otras formas de expresión de la conflictividad en el sector de reparto en Uruguay.

El conflicto se desarrolló ante la salida de dicha empresa del mercado uruguayo. A partir de este acuerdo comercial para Glovo significó la venta de las acciones a varias empresas, entre ellas, PedidosYa-Delivery Hero y el cierre de cuentas de las personas que se encontraban desarrollando la tarea de reparto bajo esta plataforma. Ante el interrogante de cómo se desarrolló el vaciamiento de la plataforma de delivery, un ex trabajador de Glovo, que actualmente se desempeña en PedidosYa, decía: “se veía sonando el cierre. Nos habían pasado un correo y nos dieron como una fecha tope, que era el 15 de febrero”.

En este marco, se denunció ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) el reconocimiento de la relación subordinada de trabajo, lo cual implicaba “el pago de los rubros legales generados durante toda la relación laboral: licencia, salario vacacional y aguinaldo, así como la indemnización por despido al cierre de la empresa” (El País, 6/2/2020). Es decir, se trató de una demanda principal de crisis por vaciamiento de empresa, desarrolladas a partir de acción indirecta por haber llevado adelante acciones legales por parte de los 33 trabajadores y trabajadoras que aún se desempeñaban en la empresa.

El conflicto finalizó sin ser reconocida la formalidad con la empresa, ya que, como se planteaba, significaba una dificultad para una resolución favorable el hecho que no haya existido previamente una demanda de este colectivo frente al MTSS. Ante este desenlace, los trabajadores realizaron una demanda formal ante el BPS. Como resultado se llegó a un acuerdo de pago calculado según los ingresos de cada repartidor⁷⁵.

Sobre la estrategia que llevó a cabo el colectivo de autoconvocados de Glovo en iniciar la demanda legal, Coque recordaba:

Nos pusimos en contacto con un abogado, y el abogado nos representó en ese momento legal, aunque mucha gente decía que nosotros no podemos reclamar nada porque éramos empresa, teníamos un estatus legal de empresa y supuestamente no. Éramos empresas que prestábamos un servicios, Pero bueno, me imagino que el abogado presentó todas las pruebas, todas las facturas, todas la todas las cuestiones que en su momento ameritaba y nos benefició en ese momento con ese caso (Coque, Montevideo, junio 2023).

Por último, cabe destacar que Glovo comparado a PedidosYa era una empresa de pequeño porte en Uruguay, y que a pesar de ser una empresa extranjera, contaba con una pequeña oficina a la que el personal empleado podía recurrir. Al respecto el entrevistado anterior planteaba: “íbamos y poníamos cualquier queja, cualquier reclamo, cualquier problema con algún pedido, uno lo resolvía con la persona, era como más personal el trato con Glovo”. Sin embargo, la estrategia de la empresa para la desvinculación de las 33 cuentas fue a partir de una comunicación vía correo electrónico. Esto permite observar del mismo modo en que se dieron situaciones de desvinculación efectuadas por PedidosYa, el trato deshumanizado con el cual operan las empresas de plataformas.

⁷⁵ Como antecedente a este tipo de demandas legales por el reconocimiento de la subordinación del trabajo, típicas del modelo de trabajo en plataformas, otro caso se desarrolló en el año 2020 en referencia al trabajo de servicios de traslado de personas bajo la plataforma Uber, en el que se sentenció un fallo del Juzgado de Trabajo ante una demanda que presentó un chofer de dicha plataforma. Finalmente “La sentencia contra Uber fue confirmada en segunda instancia por la Justicia, ratificando la obligación de pagarle al conductor aguinaldo, licencia y salario vacacional por los días trabajados en 2016 y 2017” (La Diaria, 24/08/2020). Disponible en: <https://ladiaria.com.uy/economia/articulo/2020/8/economias-disruptivas-para-quien-lasplataformas-y-sus-efectos-en-el-mundo-del-trabajo/>

3.4 La conflictividad “no dirigida”

Las estrategias de acción colectiva de los trabajadores unipersonales incorporan demandas diferenciadas de las vistas anteriormente en el colectivo de trabajo de dependientes. Estas reivindicaciones se centran en los perjuicios que provoca el sistema de ranking, así como la forma de pago, en contraposición a las demandas típicas del trabajo clásico, vinculadas al salario. Además, ha ido creciendo la percepción común entre trabajadores y trabajadoras sobre la falsa autonomía que caracteriza el trabajo en la plataforma, por ello, parte de los debates entre los grupos más organizados, se basan en la problemática de la regulación del trabajo, a pesar de que no existan consensos al respecto. Las acciones colectivas son expresiones espontáneas, autoconvocadas, sin organizaciones sindicales que las respalden, en espacios públicos abiertos y en algunos casos mediante acciones indirectas de divulgación en la prensa. Están dirigidas tanto hacia la empresa como hacia el Estado, debido a la escasa regulación de las relaciones laborales. A continuación describiremos los conflictos siguiendo su orden cronológico y especificando su alcance geográfico.

En el año 2021 se realizó el primer conflicto público, el cual se llevó a cabo de manera autoconvocada, por parte del colectivo de unipersonales de PedidosYa. El mismo se desarrolló durante los primeros días del año y estuvo centrado en una demanda principal ligada al retraso de pagos correspondientes a la última semana de trabajo del diciembre de 2020. En este reclamo también resonaron otros planteos asociados a los perjuicios que genera al trabajo el sistema de ranking, especialmente frente a contextos en los cuales las personas que se encuentran en ejercicio, tienen algún inconveniente con el vehículo de trabajo. También se reclamaba por los costos que implica abrir y sostener una empresa propia, lo cual pone en manifestación la relación de subordinación encubierta propia del modelo de trabajo en la plataforma bajo el formato de contratación de servicios. En esta ocasión, la AC se desarrolló en Montevideo bajo el formato de acción directa a partir de un acto de protesta expresado en una movilización en sus vehículos por algunas zonas de la ciudad, culminando en la sede del Poder Ejecutivo.

Como parte de este conflicto, identificamos una segunda AC protagonizada por Sinurep bajo un formato de acción indirecta, en el cual desde la dirigencia difundieron en la prensa su postura ante el acto de protesta encabezado por unipersonales. En la misma se dejó en claro que “fue una movilización independiente que no se hizo junto al sindicato” (La Diaria, 6/1/2021), pero a su vez, se solidarizaron con el colectivo. Identificamos que la demanda que subyace a la comunicación en la prensa, correspondiente al campo sindical, es decir, se manifiestan los problemas aparejados en la representatividad entre sindicato y trabajadores unipersonales. Como demanda secundaria, en la

pronunciación que llevó a cabo la dirigencia del sindicato, se expresa la preocupación por CYMAT en torno a la siniestralidad que afecta al sector.

3.4.1 Conflicto por Pago Justo

El primer conflicto de 2022 marca un hito en la trayectoria de la acción colectiva del grupo de unipersonales, a partir de la elaboración de una consigna que implica el “pago justo”. El mismo comenzó el 8 de abril en la que se desarrollaron tres AC y, además, tuvo otra repercusión a finales de ese año y a comienzos de 2023 compuesta por dos AC; incluso no es posible afirmar que el conflicto haya acabado. En el caso de la primera ola conflictiva el alcance geográfico fue Montevideo, mientras que la segunda, abarcó distintos departamentos. La demanda consiste en pagos justos y aumento de las tarifas. Este reclamo acentúa una línea planteada en el conflicto de 2021, y pone en evidencia el descontento y crítica que los trabajadores y trabajadoras realizan sobre el sistema de ranking, el cual, según los protagonistas, evalúa de manera injusta el trabajo. Se sumó también a la lista de demandas, temas de condiciones y medioambiente en el trabajo, específicamente respecto a la inseguridad a la que se exponen en su trabajo en las calles.

Respecto a la primera ola del conflicto desarrollado en abril, las AC variaron según el formato de la protesta, dos de las AC fueron acciones directas expresadas en un paro general de actividades y en una movilización que cobró amplia visibilidad pública a partir de la estrategia de manifestación en caravana de motos que culminó en Plaza de la Independencia. En el marco del conflicto, la tercera AC corresponde a la acción indirecta de difusión y comunicación en la prensa por parte de quienes lideraron la movilización y organización del paro. Sobre la estrategia previa de organización para congregarse la manifestación multitudinaria, Cora comentaba:

Yo había tenido un accidente, no pude ir, pero estuve apoyando por atrás, pues, en las redes, en los grupos empezamos a pasar por los grupos, hicimos un *flyer*. Tal día, tal hora, tantos puntos de encuentro, vamos a reclamar por nuestras ganancias y tal. Y esos mismos *flyers*, otros compañeros los imprimieron y se los daban a los cadetes en mano, porque evidentemente no todos estamos en los grupos de WhatsApp. Y así se fue regando la voz, regando la voz, hasta que prácticamente, si no todo, una buena cantidad de la operativa de la ciudad fue a la protesta. No todos, porque siempre hubo gente que trabajó y los que trabajaron ese día hicieron la plata porque no había más nadie que llevara los pedidos (Cora, Montevideo, agosto 2023).

Pese a estas dificultades que presentan las unipersonales para el desarrollo de acciones colectivas, en este caso se destaca el papel importante que cumplen los foros en línea o espacios virtuales (Johnston y Land-Kazlauskas, 2019) para debatir las demandas y organizar la protesta.

Por otro lado, al igual que el conflicto del año anterior, si bien existió solidaridad de Sinurep durante el mismo, el gremio procuró no quedar vinculado a las acciones que se desarrollan

espontáneamente, es decir, no garantizaron un respaldo institucional que propiciara el diálogo posterior. En este sentido, un delegado de repartidores de plataformas del Sinurep planteaba:

Eso fue un grupo de compañeros unipersonales, por fuera del sindicato, armaron la movida ellos. Teníamos un contacto ahí que habló con los que estaban a cargo, digamos ¿no? que eran ahí del Frente y nos pidió que nos arrimáramos a conversar y bueno, les explicamos cómo era la visión nuestra, que PedidosYa es muy difícil, que te escuchen sin representación sindical, que no les iban a dar pelota. En eso el sindicato no tuvo nada que ver, pero bueno, quisieron seguir con un grupo de abogados y hablando con él en esa ocasión bajó el abogado de PedidosYa y los atendió ahí en la Torre, más que nada porque fue bastante gente, fue muy notoria esa movida. Y bueno, le dijeron que no les iban a tocar tal cosa, que los sueldos más, que iban a ver cómo podían hacer para adelante, o sea, les patearon, para adelante. Y a la semana les movieron los sueldos, y a la semana cerraron las cuentas de las que estaban ahí en la manifestación (Teo, Montevideo, noviembre 2022).

Por la parte de quienes llevaron adelante el conflicto, la presencia del Sinurep en la movilización generó opiniones encontradas. En este sentido, Cora relataba:

ER: ¿Tuvieron algún contacto con este sindicato que hay de repartidores?

EA: Sí se presentaron. Pero la mayoría de nosotros que somos migrantes no creemos en eso, en el sindicato. Y fue así, como que, no estuve aquí en toda la organización y llegaste como a agarrar, no sé, protagonismo cuando ya están todos los medios, ya estamos aquí todos reunidos, ya hicimos todo el trabajo. Entonces algunos así como que bueno, está bien, quédate aquí y otros como que no te queremos aquí, pues no, no te necesitamos. O sea, hay como medio, algunos, más que todos los uruguayos, sí están de acuerdo con que todos nos afiliemos al Sinurep y hagamos una fuerza de los cadetes de PedidosYa, pero la mayoría ni quiere ni le importa (Cora, Montevideo, agosto 2023).

Respecto a los efectos de esta primera ola del conflicto es preciso señalar que, por un lado, en el contexto coyuntural en el que se desarrolló la manifestación, estuvo presente en el debate público la situación del aumento del combustible por parte del gobierno uruguayo⁷⁶, lo cual jugó un papel disuasorio frente al problema. Al respecto un trabajador unipersonal que adhirió al paro, planteaba:

Esa protesta se mal interpretó porque muchos medios mostraron que los cadetes pedían al gobierno una baja en el precio de la nafta. Entonces PedidosYa aprovechó esa jugada para desviar digamos. O sea, se mostró distinto. No se mostró en los medios como realmente es, no se mostró nada, se perdió el reclamo. Parecía que los trabajadores en realidad estaban protestando al Partido Nacional y se dio como esa atmósfera, de que estaban haciendo los mandados por ahí para la izquierda (Manu, Montevideo, agosto 2022).

En relación a ello, en segundo lugar destacamos que la empresa, además de no brindar respuestas favorables para los trabajadores y trabajadoras frente al reclamo, actuó de una manera punitiva. Esto

⁷⁶ Se desarrolló un aumento del 15% en la nafta súper y del 30% del gasóleo durante los primeros meses de 2022. La suba del precio fue incluso mayor a lo recomendado por la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (Ursea) (El País, 30/03/2022).

puede entenderse a partir de las represalias por parte de PedidosYa manifestadas en los cambios de las reglas de juego de la producción:

Lo que sí me acuerdo perfectamente es que al otro día del paro cambiaron dos cosas. Las horas especiales digamos, pasaron a ser el mayor ítem de evaluación en lo que es el desempeño del cadete, que en realidad no es eso, si no es lo que ellos quieren que vos hagas, que pasaron a ser sólo los domingos. O sea, si vos no trabajas el domingo estás en problemas porque no vas a poder elegir horarios (Manu, Montevideo, agosto 2022).

En el marco de este conflicto, se desarrolló la segunda ola de movilización con sus repercusiones en diciembre de 2022 y enero de 2023. El ciclo de la protesta fue similar al acontecido durante el mes de abril, aunque con mayor intensidad, siendo la demanda principal el pago justo, y además, reclamaban por la desaparición del ítem de propinas en la aplicación, demanda que categorizamos como pagos adeudados, puesto que ese elemento forma parte de sus haberes. Sin embargo, a diferencia del paro anterior, que fue parcial de las actividades, este consistió en un paro total de actividades el día 30 de diciembre y su alcance geográfico fue mayor. Además de desarrollarse en la capital, repercutió en otros departamentos como Canelones, Maldonado y Minas. A partir de lo planteado en las entrevistas sobre cómo se gestó la organización de lo que culminó en el paro de actividades, detectamos formas de acción colectiva a través de asambleas de trabajadores y trabajadoras, especialmente en la zona de la Costa:

Nosotros en la Costa nos reunimos todos, la mayoría de los cadetes y se llegó a Montevideo. Nos reunimos con algunos en Montevideo. Contactamos al abogado que lleva ciertos casos de PedidosYa, él nos consiguió la audiencia con el abogado de PedidosYa para ese entonces. Y nosotros dimos unos puntos a mejorar o que deseábamos que mejorara y ahí fue donde ellos nos atendieron (Coque, Montevideo, junio 2023).

Planteamos que esta ola de conflicto se desarrolló con mayor intensidad porque estuvo integrada por varias AC y de distintos tipos, en comparación a las instancias de protestas vistas antes, que se expresan en pocas AC. De esta manera, reconstruimos que del proceso de lucha, además de organizarse a través de asambleas, se desarrolló una instancia administrativa con el abogado de la empresa, tal como comentaba Coque en el fragmento de entrevista anterior. Sobre ello, también nos narró sobre los disturbios ocasionados en dicha reunión, a raíz de las propias discordancias presentes entre el grupo de cadetes que representaba el colectivo que sostenía el reclamo:

La reunión se puso un poquito acalorada porque digamos que las personas que subimos, como que no supieron escuchar primero antes de actuar. Y disculpa y disculpa. ¿Qué es lo que pasa? Subimos 1,2,3. 3 uruguayos y 2 venezolanos y los uruguayos fueron los que se pusieron a pelear, se pusieron a discutir. Pero si vinimos a hablar, vinimos a negociar. Tuvieron ciertas palabras con el abogado. El abogado se puso medio tenso tenso. Porque es eso, la gente quiere una respuesta ya. Estamos en vacaciones de diciembre, tenemos que esperar hasta tal fecha tal cosa, pero ellos querían la solución ya. Obviamente el abogado muy educadamente dijo, bueno, esto no va a depender de mí, yo tengo que subirlo a mi superiores, tenemos que analizar lo que se puede hacer, qué no se puede hacer o que va a llevar más tiempo, no que te puedo

dar una fecha, mira, para tal fecha esto se va a acomodar. Nos dieron pauta para el 15 de enero. Pero ellos no quisieron esperar al 15 de enero. A los dos días hicimos una pequeña congregación ahí en la Costa para dar el resumen. Todos llegaron a que querían el paro, paro, paro, paro, paro, bueno. Si no vamos a esperar, ponga ustedes la fecha y ya se comenzó a hacer la gestión para esa manifestación. Que fue cuando a fin de año se paró la Costa (Coque, Montevideo, junio 2023).

De esta manera vemos cómo cobra presencia el dilema sobre la identidad del colectivo, en el que la construcción de una identidad nueva -migrante y heterogénea- entra en tensión con las identidades nacionales, respecto a las formas de negociación del conflicto.

Finalmente, el 30 de diciembre se llevó a cabo la movilización con un paro de actividades. La adherencia al mismo en Ciudad de la Costa fue de 90%, mientras que en Montevideo fue menor, entre el 30% y el 40% (La Diaria, 3/01/2023). Como parte de este conflicto identificamos otra AC vinculada a difusión y comunicación en la prensa sobre la situación que estaba atravesando el colectivo. Respecto a ello y en relación a la presencia del colectivo migrante en la protesta, en dicha nota de prensa, uno de los voceros de la movilización expresó en los medios que: “PedidosYa se agarra de que los migrantes vienen solos y que están dispuestos a trabajar 14 horas por día, entonces les dan las horas”, pero aseguró que “hay muchos que están de acuerdo con los reclamos, hay delegados de ciertas zonas que son migrantes y en el paro de este viernes 80% [de los que se sumaron] son migrantes” (La Diaria, 30/12/2022). Sobre la última AC registrada de este conflicto, que corresponde a una acción indirecta de alerta y movilización expresada en amenazas y de difusión y comunicación planteando la pretensión por parte del colectivo de trasladar el reclamo a la órbita del MTSS a los fines de abrir una mesa de diálogo para la negociación del pago por hora. Asimismo, anunciaron un nuevo paro de actividades en la zona de Canelones.

Tabla 1: Acciones conflictivas del Conflicto por Pago Justo del colectivo independiente de unipersonales

Descripción CO	AC		
	Fecha	Formatos de AC	Nivel geográfico
Pago Justo. Reclamos contra sistema de ranking y forma de cálculo del pago	08/04/2022 3 AC	Acción directa: Paro de actividades.	Puntual: Montevideo.
		Acción directa Movilización.	
		Acción indirecta: difusión y comunicación.	
	30/12/2022 4 AC	Acción directa: Paro de actividades.	Regional: Montevideo distintos puntos, Costa Urbana, Canelones(El Pinar y Atlántida), Minas y Maldonado.
		Acción directa no paro: Movilización.	
		Acción indirecta: difusión y comunicación.	

		Acción indirecta: administrativa (reunión con el abogado representante de PedidosYa).	Puntual: Montevideo.
	03/01/2023 1 AC	Acción indirecta: alerta y movilización (amenazas); Difusión y comunicación.	Regional (Canelones, Maldonado, Montevideo).

Fuente: Elaboración propia.

El conflicto por pago justo desarrollado a partir de diversas acciones conflictivas y en distintas regiones del país, pareciera configurar un embrionario poder asociativo por parte de los trabajadores y trabajadoras. Además, se presenta como antecedente de la organización colectiva y manifestación de la conflictividad por parte del grupo de repartidores y repartidoras independientes en Maldonado y Canelones, ámbitos geográficos que fueron consolidando las redes colectivas para la acción. En la línea de este abordaje de la conflictividad, veremos a continuación un ciclo de protestas desarrollado en Maldonado por parte del grupo de independientes.

3.4.2 Conflictos por ingreso, mejores condiciones y políticas públicas en Maldonado

El primero de agosto de 2023 el colectivo de independientes de Maldonado realizó una movilización en la que se trasladaron 70 motocicletas tanto en Maldonado como en Punta del Este. En este conflicto, el reclamo principal consistía en mejoras en los ingresos, es decir, que se fijara un aumento del valor pagado por kilómetro recorrido. Aunque como ya venimos viendo en el desarrollo de las demandas de cada acción conflictiva protagonizadas por cualquier colectivo que integra el sector, las demandas de cada conflicto nunca se reducen a una única causa. Esto se refleja más en el colectivo de independientes. En este caso, otras demandas conformaron la manifestación, entre ellas, los costos implicados en el mantenimiento de la cuenta buscando dejar en evidencia los costos a los que se enfrentan para desarrollar el trabajo en relación a los magros ingresos que reciben por su trabajo.

El conflicto entonces es definido como salarial y por mejora de condiciones de trabajo; se desarrolló por esta única AC. Si bien el colectivo protagonista posteriormente realizó una declaración pública en un medio radial, incorporamos esta acción como parte del conflicto vinculado a políticas públicas que veremos a continuación. Antes, resumimos el conflicto recién presentado en palabras de uno de los referentes de la movilización:

Más que una movilización, lo de ayer fue un desahogo, ya que no tenemos con quien dialogar, porque todo es en base a tecnología. Queremos que la gente sepa lo que pasamos día a día y lo que aportamos para poder trabajar. Si por alguna razón llegamos tarde a tomar pedidos,

pinchamos una rueda, etc., podemos ser sancionados y quedarnos sin trabajar una semana o dos (Referente Maldonado, agosto 2023)⁷⁷.

Finalmente, cabe destacar que el reclamo sobre el aumento en el pago no fue tomado en cuenta por la empresa, sino que la empresa respondió a la demanda a partir de cambios de acceso a los turnos, lo cual, le permitió a algunos trabajadores y trabajadoras, mejorar los ingresos. Vemos en este caso que la posibilidad de realizar modificaciones a partir del gerenciamiento algorítmico obstaculiza el poder de negociación del colectivo a la vez que genera modificaciones en el proceso de trabajo y promueve la autoexplotación.

Como adelantamos, otro conflicto desarrollado en esta zona, fue categorizado como de políticas públicas, encabezado por repartidores y repartidoras de PedidosYa el 18 de septiembre. Consistió en una acción indirecta en tanto se registró una declaración pública en un medio radial local por parte de un vocero del colectivo. Este conflicto se inicia a partir de la aprobación el 5 de septiembre de 2023 por parte de la Junta Departamental de Maldonado del decreto n° 4084/2023 para regular los servicios de entrega en el departamento. El decreto reglamentario para los servicios de entrega en Maldonado representa un paso para regular esta actividad, con el objetivo de garantizar la seguridad vial, la higiene alimentaria, tras un largo proceso de debate político que llevó 12 años. Este decreto abarca la entrega de alimentos y otros productos mediante diversos medios de transporte. En el mismo se establece la creación de un Registro Único de Servicios de Entrega, gestionado por la Intendencia de Maldonado, donde los repartidores deben inscribirse y obtener un carné habilitante que requerirán sus empleadores. Asimismo, las personas dedicadas a la tarea de reparto deben cumplir con una serie de requisitos, incluyendo licencia de conducir vigente, seguro obligatorio, carné de salud, manipulación de alimentos, y constancia de seguro de accidentes personales. Además, deben participar en capacitaciones sobre manejo defensivo y conducta vial. Como vemos, esta medida contempla a todo el sector de actividad, además del trabajo desarrollado a través de las plataformas.

En relación al colectivo de trabajo de PedidosYa, representando al grupo de independientes, el vocero planteaba que las opiniones respecto al decreto se encontraban divididas. Sobre las medidas que permiten mejorar el tránsito, están de acuerdo ya que es un beneficio para ellos, sin embargo, consideran que para lograr una mejora general en el tránsito, el decreto debería abarcar otras actividades, más allá de la de delivery. Respecto al tipo de vehículos también se desarrollaron discrepancias, ya que algunas personas prefieren determinado tipo de vehículo por los costos y la

⁷⁷ Fuente: Cadena del mar, 2/08/2023 disponible en: <https://cadenadelmar.uy/local/los-delivery-de-pedidos-ya-opinaron-que-la-regulacion-propuesta-solo-tiene-fines-recaudatorios-627>

durabilidad de los mismos⁷⁸. Dentro del grupo de disidentes sobre la reglamentación del decreto, manifiestan una oposición respecto al fin recaudatorio que consideran que tiene (sobre todo en relación a la regularización de multas de tránsito adeudadas).

3.5 Giros en la conflictividad desde el Sinurep

Es relevante destacar que durante el año 2021 el sindicato no encabezó ningún conflicto mediante formatos de protesta que implicaran acciones directas, tal como sí se desarrolló en 2019 en Montevideo y en 2020 en Punta del Este. En cambio, las acciones del sindicato durante este año tuvieron presencia en la arena pública, en tanto se manifestaron mediante acciones indirectas que se desarrollaron en dos conflictos.

El primero fue en marzo, con el reclamo a la empresa sobre soluciones para que repartidoras y repartidores puedan acceder a ir al baño, por lo tanto, corresponde a una demanda por CYMAT. El formato de la protesta fue mediante acciones administrativas que constaron en reuniones con ediles frenteamplistas para el traslado de las demandas a la Comisión de Movilidad de la Junta Departamental. El segundo conflicto, data de noviembre de 2021 y representó una acción indirecta ya que se hizo pública en la prensa por parte de la dirigencia, la situación de afectación en la que se encontraron repartidoras y repartidores ante la caída del sistema en la aplicación, lo cual ocurrió en varios países de la región. Por lo dicho, categorizamos esta demanda como de crisis, en tanto esta situación puso en peligro la fuente de trabajo. Ambos conflictos tienen su alcance en Montevideo.

En el año 2022 se registró un conflicto categorizado como de políticas públicas. El mismo se enmarca en relación al proyecto de ley impulsado por el Poder Ejecutivo Nacional sobre la regulación del trabajo de reparto a través de plataformas. Respecto a esto, un delegado del Sinurep planteaba:

Cuando nos enteramos del proyecto del ministro, fuimos a hablar con él porque claro, sacaron un proyecto para nosotros... nos gustaría saber. Ta, nos dijeron que el borrador iba a estar de una semana para que lo viéramos, y se demoró tres meses y bueno, lo vimos ya enseguida antes de que lo metieran en el Parlamento. No tuvimos mucho tiempo de hacer mucho, por eso ahora está la pelea en el Parlamento, que tampoco va a ser una pelea porque ya ha pasado con otras cosas que ellos van a escuchar y ellos están haciendo ahora lo que quieren. Pero bueno, nos dijeron que no se iban a meter, por ejemplo, con lo de la dependencia y la independencia. Y en el proyecto de ley hicieron una parte para los dependientes y otra parte para los independientes. Y ahí ya en cualquier juicio de independencia, al clasificarlos de esa manera arbitraria, ya estás inclinando a que juicios como los que han ganado los compañeros de Uber y algunos de PedidosYa no los ganan más, porque ya los estás definiendo como

⁷⁸ Se establece que los vehículos utilizados para la entrega deben estar en buenas condiciones y cumplir con los requisitos departamentales, incluyendo estar empadronados en Maldonado y prohibiendo modelos de vehículos utilizados en competencias deportivas.

trabajadores independientes en esa ley, cuando en realidad no lo son (Teo, Montevideo, noviembre de 2022).

Con este contexto, en mayo de 2022 se registró en la prensa una divulgación por parte del sindicato planteando su postura ante el proyecto y el reclamo de la no participación de los trabajadores en el diseño de la política. Además, varios meses después, el PIT-CNT a través del Instituto Cuesta Duarte también declaró ante la prensa la postura en oposición al proyecto presentado.

Tabla 2: Acciones conflictivas indirectas protagonizadas por Sinurep- PIT-CNT (2022-2023)

Descripción CO	Demanda	Fecha	Protagonista	Antagonista	Formato de AC	Nivel
Políticas públicas: regulación del trabajo en Montevideo ya nivel nacional	Políticas públicas (reclamo ante el proyecto de decreto departamental que regula el trabajo de repartidores de aplicaciones)	10/5/2022 1AC	Dirigencia Sinurep	Poder ejecutivo departamental (Intendencia de Montevideo- Junta Departamental)	Acción indirecta (difusión y comunicación: entrevista en la prensa)	Puntual: Montevideo
		3/1/2023 1AC	Instituto Cuesta Duarte del PIT-CNT	Poder Ejecutivo (MTSS)	Acción indirecta: acciones administrativas (informe jurídico que analiza el contenido del proyecto regulación)	

Fuente: Elaboración propia.

3.6 Movilizaciones en Paysandú

A partir de las entrevistas en profundidad, identificamos que la dinámica conflictiva en la ciudad de Paysandú se manifestó de dos maneras: primero, mediante la adhesión del colectivo al conflicto por fallas en la aplicación, liderado por Sinurep en 2021, a través de una acción confrontativa; y segundo, a través de un conflicto por temas medioambientales en julio de 2022, que también implicó una acción confrontativa.

Respecto a la primera acción, a diferencia de la desarrollada por la dirigencia del Sinurep en Montevideo que fue a través de una acción indirecta, en Paysandú se llevó a cabo un paro de actividades que constó en dos estrategias: quienes se conectaron en el día para trabajar, rechazaban los pedidos, y en otros casos no se conectaron ese día para trabajar. El reclamo era sostenido por la totalidad del colectivo fruto del rechazo ante las fallas e inconvenientes que presentaba la aplicación. Este factor específico profundizaba una disconformidad mayor asociada a la retirada del proceso productivo de supervisores, un aspecto que generó malestares en el colectivo. Respecto a esta acción y el modo en que se gestó la organización de la misma, Sol relataba:

EA: La vez que paramos todos juntos por este tema de que andaba mal la app sí paré, no trabajé. Pasaba de que andaba mal la app, se habían dado de baja los supervisores, nadie nos daba bola, no teníamos respuesta. Hicimos ese paro y todos paramos y ninguno trabajó ni nada y por eso creo que cerraron la zona, porque obvio, no había cadetes. Nosotros no aceptábamos los pedidos y la mayoría no se había conectado, nada.

ER: *¿Cómo fue que organizaron ese paro? ¿Cómo se dio?*

EA: Por WhatsApp. Nos empezamos a quejar entre todos, que ya nos teníamos que tirar todos juntos para el mismo lado. Y organizamos eso por WhatsApp y bueno cayó justamente, si mal no recuerdo cayó un día de paro del sindicato entró en eso, entró el mismo día, fue un jueves me acuerdo y... o sea quedaba el paro como junto y bueno, hicimos paro ese día y ya está" (Sol, Paysandú, julio 2023).

En segundo lugar, se desarrolló en 2022 un conflicto con condiciones y medio ambiente en el trabajo. A raíz de un temporal climático que golpeó fuertemente la ciudad de Paysandú, los trabajadores y trabajadoras se autoorganizaron para no prestar servicios en ese día. Nando narraba:

Acá hubo un temporal que destrozó varias partes. Teníamos un compañero que se le voló el techo de la casa, el compañero tiene niños con discapacidad, una tormenta grande, un montón de cosas. Ellos querían que la operativa saliera. Y fui uno de los férreos defensores y peleaba que ningún cadete saliera a la calle y estaba dispuesto a salir a pinchar las ruedas de mis compañeros para que no salieran, porque eran las 10 de la mañana y acá era casi una devastación. Hoy me enoja y recuerdo esa situación con mucha furia (Paysandú, julio 2023).

La acción que configuró este conflicto fue directa a partir del paro parcial de actividades.

3.7 Las resistencias individuales

En esta investigación se privilegió el análisis de las resistencias de tipo colectivas, sin embargo, partiendo del supuesto de que la naturaleza de la relación capital-trabajo es conflictiva, al momento de indagar sobre el proceso de trabajo, las formas de control y la relación con la empresa, naturalmente obtuvimos información respecto a las experiencias de resistencias individuales⁷⁹. Por ello, sin abordarlas de manera exhaustiva, quisiéramos describir dos formas en las que se manifiestan estas experiencias, pues también afianzan el estudio de las resistencias y las subjetividades en el trabajo. Principalmente identificamos dos tipos de resistencias individuales, por un lado aquellas relacionadas a la idea clásica del absentismo, aunque ya veremos cómo esta práctica impacta de manera específica dada la

⁷⁹ Al respecto de esta dimensión (abordada desde diversas perspectivas) es preciso remarcar el contexto teórico en el que se enmarca: "Dentro las características generales de las resistencias individuales se les circunscribe como formas 'no organizadas' del conflicto (Hyman, 1981); acciones reactivas o pasivas (Bernardo, 1991); formas de rechazo (Castillo y Prieto, 1990), o reacciones negativas individuales (Durand, 1979). Además, se resalta su carácter "espontáneo", identificando acciones tales como el sabotaje, distintas formas de abandono del trabajo, el ausentismo, la rotación, o la resistencia al cronometraje. También se focaliza en el desgano, los hurtos de materiales, la ignorancia fingida, el alcoholismo, las enfermedades y los accidentes laborales, que si bien no son actos deliberados de resistencia, sí son respuestas a condiciones de trabajo inaceptables. [...] Scott (2000) los denomina actos ocultos de los grupos subordinados que se nutren de posibilidades de actuar de manera discreta y cotidiana por fuera del alcance de los mecanismos de coerción." (Soria, 2018, p. 189-190)

flexibilidad característica de la relación laboral. Por otro lado, hallamos que existen prácticas vinculadas a lo que podría entenderse como sabotaje.

Respecto a la primera, es preciso señalar que la flexibilidad del modelo del trabajo de las plataformas no exige una asistencia obligatoria al trabajo de la forma clásica a través de un contrato de trabajo, aunque ya vimos que la obligación es tácita a través del dispositivo de sujeción que se ejerce mediante el algoritmo que ubica el trabajo de las personas en determinado ranking. Frente a este escenario, pareciera establecerse que las faltas al trabajo pasarían a ser una decisión individual de cada trabajador o trabajadora y que, al ser este el modelo promovido por la empresa, la falta al trabajo no representaría una acción que esté manifestando una impugnación a las reglas de trabajo y del juego productivo.

También demostramos en el capítulo anterior que el gerenciamiento algorítmico cumple un papel sofisticado en la extracción de plusvalía en tanto se configura de un modo específico que fomenta la inercia al trabajo, puesto que al tiempo que no obliga ir al trabajo, penaliza la acción de no asistir al reducir la oferta de turnos y horarios. Entonces cabe preguntarse cuál es el significado y los sentidos que adquiere, en este contexto, las faltas al trabajo. Supimos a través de diversos relatos que existen mecanismos para la selección de días y turnos de trabajo que pueden contribuir a la imagen del “buen trabajador”⁸⁰. Sin embargo, están quienes no utilizan estrategias de este tipo, como tampoco compiten en obtener los mejores lugares o en mejorar su posición, dependiendo dónde se encuentren ubicadas: “Hace mucho tiempo dejé de darle importancia al ranking, me importa tres pepinos realmente. Hoy trabajo solamente los fines de semana y a veces dependiendo de las cuentas, trabajo un poco más o un poco menos” (Nando, Paysandú, julio 2023). Existen también otras formas más sutiles, como lo puede ser a partir de no estar a disposición de la plataforma al momento de la selección de días y horarios para trabajar, lo cual significará para esa persona, no trabajar en la semana: “Por ejemplo esta semana no tengo nada, ninguna, no tengo horas. Tenía que elegir el miércoles y se me pasó” (Manu, Montevideo, agosto 2022).

Por otro lado, y vinculado a esta forma individual de resistencia, identificamos otra que se desarrolla durante la ejecución del proceso de trabajo. En el momento que realizábamos la entrevista con Tonio, él recibió una notificación de la aplicación y dijo: “Me pausaron cinco minutos”, luego, planteaba que no había motivo para preocuparse: “a veces también lo hago cuando no quiero hacer un pedido”. Este es un ejemplo específico de conflicto que podría categorizarse como quita de colaboración

⁸⁰ Por ejemplo, Gabo ponía alarmas en su celular minutos antes del horario en que se liberan los turnos del grupo en el que tiene que trabajar o Cora se apoyaba en la automatización del *autoclicker* para asegurar velocidad en la selección de los horarios.

a la producción⁸¹. La caracterización del colectivo de trabajo realizada en el capítulo anterior, brinda elementos que permiten asumir que las diferencias entre el trabajo bajo el modelo de subcontratación estricta y el realizado mediante la prestación de servicios, ofician como marcos para la expresión de la conflictividad. En ocasiones las demandas y formas que adopta el conflicto pueden ser similares, incluso las mismas, pero las especificidades de cada colectivo también suponen pensar que en el caso de la resistencia individual, esta puede tener expresiones que no estén presentes en el otro colectivo. Tal es el caso que vemos con el ejemplo mostrado de un ex trabajador dependiente. Se trata de un tipo de resistencia individual que no fue frecuente observar en el colectivo de unipersonales.

En segundo lugar, el sabotaje supone una “conducta deliberada que tiene como resultado la destrucción o el deterioro de propiedades de la empresa. Esto incluye el trabajo deliberadamente deficiente, además de la destrucción del trabajo ya realizado” (Edwards y Scullion, 1987, p. 207). Sin embargo, producto de la investigación que realizaron en siete fábricas los autores recién citados, resaltan que las diversas maneras del sabotaje también podían significar una forma de participar en el juego de la producción, más que infringir las reglas, y que algunos grados de infracción de las normas preestablecidas podían “favorecer los intereses de los trabajadores y, casi con toda seguridad, de los clientes y consumidores. De ahí que sea aconsejable enfocar este comportamiento como un indicador seguro del conflicto” (ibidem). Interesa hacer particular énfasis en este aspecto porque el tipo de trabajo de servicios que estudiamos si bien se le presta a la plataforma, lo que se distribuye, comercializa e intercambia (desde el punto de vista material) son productos provenientes de otros establecimientos, es decir, no de la propia empresa a la que se presta el servicio. Entonces, ¿cuál sería la lógica interna del conflicto en, por ejemplo, comerse un pedido? Desde el punto de vista de la idea clásica del sabotaje, vemos que el deterioro con una práctica como esa afecta al local productor y no a la plataforma, pero, de manera indirecta afecta también a la plataforma. Además, se trata de una acción que afecta al consumidor que a fin de cuentas, es quien mayor peso tiene en el proceso productivo por encargarse de evaluar el servicio (la plataforma) el trabajo (delivery) y el producto (restaurante, por ejemplo). Un ex trabajador dependiente que se desempeñaba en el departamento de Colonia nos decía: “estuve dos años sin hacer nada, laburando y cobrando el sueldo completo. Sin repartir no, llevándome los pedidos. Les estaba dando una pérdida de 60.000 pesos al mes, así me dijeron” (Sebas, Montevideo, julio 2023). En este caso, entonces, el sabotaje en tanto acción que obstruye la realización de la entrega, tiene un triple impacto negativo: hacia el productor, hacia la plataforma y hacia el cliente.

⁸¹ Se trata de un tipo de protesta laboral en la cual los trabajadores y trabajadoras deciden reducir o suspender su cooperación con ciertas actividades o procesos productivos, sin llegar a un paro total de actividades. Esta estrategia es utilizada para presionar a empleadores o a la empresa en el marco de negociaciones laborales o en respuesta a condiciones de trabajo consideradas injustas.

Conclusiones capítulo 5

En este capítulo desarrollamos, por un lado, las experiencias de organización colectiva vía sindical, en primer lugar, la del Sinurep y segundo, la de UTP. En ellas vimos características asociadas a tradiciones sindicales diferentes, por un lado, UTP profundiza en una participación desde las bases, su estrategia política es más horizontal, confrontativa y que apela a la negociación institucional, mientras que el Sinurep es una organización más jerárquica, verticalista y negociadora. Estas diferencias en la construcción de política gremial condujeron a la ruptura de una alianza surgida en 2019 entre dichas organizaciones, aunque no se trata de la única, ya que intervienen en ella las identidades laborales ampliadas en las experiencias de trabajo. En este sentido, el Sinurep se configura más a partir de una identidad clásica de trabajo, partiendo que su representación del colectivo de trabajo de plataformas es muy débil, mientras que UTP surge como organización que representa a un colectivo de un tipo de trabajo típico del proceso de uberización del trabajo. En este sentido, su identidad laboral está atravesada por procesos de subjetivación más complejos de controlar ya que el mando se ejerce de forma más abstracta y extractiva (en relación a los datos generados por trabajadores y trabajadoras en la plataforma de trabajo y su uso por parte de la empresa).

Por otro lado, nos centramos en la dinámica de la movilización laboral y las formas de organización colectiva surgidas de manera más informal de trabajadoras y trabajadores independientes. Durante el período 2019-2023 identificamos 13 conflictos laborales en el sector de reparto de plataformas digitales protagonizados de manera mayoritaria por trabajadores y trabajadoras de PedidosYa. Algunos de estos conflictos fueron impulsados desde el Sinurep, mientras otros por el colectivo independiente de unipersonales. En la tabla a continuación se presentan las demandas identificadas en dichos conflictos y la cantidad de acciones conflictivas desarrolladas.

Tabla 3: Demandas principales y cantidad de acciones conflictivas de los conflictos durante 2019-2023

Demandas	N° AC
De crisis	5
CYMAT	5
Salariales	10
Políticas públicas	4
Campo sindical	1

El colectivo independiente de unipersonales, al no tener un respaldo como el de un sindicato, es más proclive a acciones de tipo directas y que adquieren mayor visibilidad en el espacio público. Ejemplo de ello es el conflicto por “pago justo” en Montevideo y con sus réplicas en otros departamentos del país. En esas experiencias se ponen en juego las capacidades organizativas de un colectivo heterogéneo

caracterizado por las trayectorias migratorias y con diversos grados de informalidad. Se establece un escenario para la construcción de prácticas antagónicas que disputan los controles algorítmicos y desafían las estrategias empresariales de reinversión del control a partir de nuevos mecanismos.

Las dinámicas de configuración subjetivas diferenciadas dentro del mismo colectivo, como se observa entre trabajadores dependientes y unipersonales, están condicionadas por dimensiones materiales específicas, lo que profundiza las dificultades para constituir una subjetividad colectiva clara. No obstante, la subjetividad vinculada a lo sindical asociada al colectivo de trabajadores dependientes, permite proyectar acciones institucionalizadas contra la empresa. Es importante destacar que la decisión empresarial de conservar únicamente el modelo laboral de unipersonales asegura la tendencia de este tipo de plataformas a tercerizar las actividades de reparto. Con ello, se abre un campo de incertidumbres para la acción y negociación colectiva dado que, en la actualidad, la totalidad de los repartidores y repartidoras son prestadores de servicios.

Los mecanismos de negociación a partir del Sinurep suelen concluir en acuerdos bipartitos o tripartitos, en su mayoría en beneficio de los trabajadores. Un ejemplo de esto fue la movilización encabezada por Sinurep en 2019 hacia el Ministerio de Trabajo, exigiendo el reconocimiento formal por parte de la plataforma del tiempo asignado para ir al baño, las llamadas “pausas en blanco”. Sin embargo, esto se plantea como un dilema, al momento de la representación de los trabajadores y trabajadoras de las plataformas de reparto que se desempeñan mediante el modelo de la prestación de servicios.

Así como están dadas las dificultades desde la negociación colectiva en el ámbito institucional en donde el sindicato participa como portavoz de los trabajadores y trabajadoras, también surgen dilemas para la acción colectiva en otros terrenos. Existen diversos recursos de poder que se confiere a los sindicatos y uno de ellos es la participación de los afiliados (Schmalz, 2017), en el cual se resalta su capacidad de adquirir un papel activo en las movilizaciones y huelgas, a la vez que contribuye en procesos de debate interno. Este aspecto se traduce en un nuevo dilema para el sindicato, no solamente por su bajo nivel de afiliación de los trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales, sino porque su adhesión a las protestas es baja, lo cual pone en tensión la capacidad de dar respuesta a partir de este recurso de poder. La baja afiliación y participación en movilizaciones evidencian la dificultad del sindicato para involucrar a los trabajadores de plataformas en acciones colectivas. Este fenómeno podría deberse a la falta de identificación con las luchas sindicales tradicionales o a la percepción de que sus demandas no están siendo abordadas de manera efectiva.

Al respecto de las distinciones en la adhesión del trabajo en la plataforma, entendemos que son centrales para reflexionar sobre la acción colectiva y los conflictos, porque nos permite distinguir a un colectivo que aunque se muestre homogéneo, no lo es. Tal como se visualiza en los relatos de

entrevistas, las personas con trayectorias migratorias se encuentran más vulnerables a la formalidad mediante unipersonales, siendo más partícipes en el mercado informal de cuentas. Esto conduce a que su participación en el sindicato sea escasa, pero a la vez presentan mayores dificultades para la acción colectiva espontánea, ya que sus reclamos no son igualmente oídos que los dirigidos mediante la vía institucional.

Conclusiones

El análisis de PedidosYa como ejemplo paradigmático de empresa de plataforma permitió explorar cómo el capitalismo contemporáneo recrea mecanismos de acumulación, que se asemejan a los "cercamientos" que Marx describe en el proceso de acumulación primitiva. En el caso de PedidosYa y otras empresas de plataformas, estos cercamientos se manifiestan en la extracción y control de datos, la externalización y flexibilización del trabajo. La economía digital, representada por PedidosYa, no solo desarrolla nuevos mercados, sino que también redefine las formas en que se extrae el valor de las actividades humanas, donde los datos y la conectividad se convierten en los nuevos bienes en torno a los cuales gira la acumulación de capital. Esto refleja la expansión continua de la acumulación por desposesión (Harvey, 2003). Empresas como PedidosYa se apropian del trabajo de repartidores y repartidoras a través de la tercerización extrema y de los datos que producen sus usuarios y trabajadores, configurando un nuevo ciclo de cercamientos que no solo afecta a las tierras, sino también a las prácticas laborales, los datos y las relaciones de poder en esta fase de capitalismo de plataforma. En este sentido, las plataformas digitales de trabajo como PedidosYa son espacios de "frontera" (Mezzadra y Neilson, 2013) donde el capitalismo digital redefine las formas de trabajo y explotación, expandiendo su capacidad para cercar y controlar nuevas esferas de la vida cotidiana. Un recurso clave para la reproducción de este modelo es que las plataformas aprovechan la movilidad de los migrantes para generar una fuerza laboral flexible y segmentada.

Con el análisis de la evolución del modelo de adhesión al trabajo a la plataforma de PedidosYa, se describió el cambio del modelo de subcontratación en sentido estricto a un modelo de trabajadores autónomos y a la apertura y formación de un mercado informal de cuentas, elementos que se convierten en un punto crítico que destaca la flexibilidad y la precariedad del trabajo en las plataformas. Este análisis muestra cómo este tipo de empresas adaptan sus estrategias para maximizar la rentabilidad a costa de los derechos laborales. Concretamente, nuestro aporte mediante la categoría "mercado informal de cuentas" y de las experiencias de informalidad en estos contextos revela un fenómeno complejo y multifacético en la economía de plataformas, destacando tanto las posibilidades de adaptación como las tensiones inherentes a la precariedad laboral. La caracterización de la cuenta unipersonal como un activo valioso en este mercado subraya cómo las plataformas digitales han generado nuevas formas de valor en el ámbito laboral, transformando el acceso a oportunidades de trabajo en un recurso económico que puede ser alquilado o vendido. Este mercado informal de cuentas introduce una forma de flexibilización extrema, permitiendo a los trabajadores gestionar sus cuentas de manera que protejan sus inversiones o generen ingresos adicionales en un entorno de alta inseguridad. Este mecanismo puede ser visto como

una estrategia de resistencia frente a la precariedad, aunque, al mismo tiempo, perpetúa la falta de derechos laborales adecuados y la inestabilidad asociada con el trabajo en plataformas.

Particularmente para los trabajadores migrantes, el alquiler o la venta de cuentas puede también proporcionar una vía para mantener su estatus laboral y acceder a beneficios, facilitando una forma de inclusión en la economía formal, aunque de manera indirecta y precaria. La dinámica del mercado informal de cuentas, gestionada por los propios trabajadores y trabajadoras sin la intervención directa de la empresa, muestra un nivel notable de autonomía y adaptabilidad, pero también resalta la necesidad urgente de una regulación formal que aborde las deficiencias en la protección laboral⁸².

En última instancia, el mercado informal de cuentas en las plataformas digitales de servicios de entrega puede ser entendido como una manifestación contemporánea de modos de informalidad en el trabajo. Esto subraya cómo los trabajadores informales en estos contextos desarrollan estrategias adaptativas en tramas de alta flexibilidad y ausencia de regulación, reflejando tanto las oportunidades como las limitaciones de los sistemas laborales informales en la era digital. Comprender estas dinámicas es fundamental para la formulación de políticas que aborden las necesidades y desafíos de los trabajadores en el entorno de las plataformas digitales.

Otro hallazgo importante del estudio está asociado al sistema de ranking en el servicio de reparto por aplicaciones digitales. Su descripción revela cómo el concepto de control algorítmico se manifiesta en la gestión del trabajo. Este control, que implica la recopilación y procesamiento automatizado de datos sobre el rendimiento de los trabajadores, se refleja en la forma en que el ranking evalúa su desempeño. La medición automatizada del rendimiento, indispensable para el control algorítmico, determina la posición del trabajador en el ranking y sus oportunidades de empleo e ingresos.

La transparencia del sistema es un aspecto clave; los algoritmos a menudo operan con criterios poco claros, creando incertidumbre y opresión entre los trabajadores. Además, el ranking intensifica la presión y competencia al imponer criterios estrictos, lo que afecta negativamente el bienestar y calidad de vida de los repartidores. La flexibilidad y adaptación del sistema de ranking se manifiestan en la modificación de criterios en respuesta a la demanda y quejas de los trabajadores, generando estrés y conflictos dentro del proceso de trabajo. Entonces, si bien el modelo de trabajo en plataformas digitales

⁸² Esta categorización del modo de trabajo en el entorno de las plataformas de servicios de reparto podría formar parte de lo que Verónica Gago (2014) denomina "economías barrocas" como expresión de una producción de subjetividad en un terreno del "neoliberalismo desde abajo". Otras experiencias informales de trabajo como las de las ferias populares, comparten una estructura de funcionamiento flexible y compleja, donde las redes sociales y las relaciones personales juegan un papel decisivo en la adaptación y supervivencia económica. La falta de regulación formal en estos tipos de casos permite la proliferación de prácticas informales que, si bien ofrecen formas de adaptación, también perpetúan la inseguridad y la falta de protección.

ofrece aparentemente cierta autonomía, en realidad esta está condicionada por el control algorítmico que gestiona las oportunidades laborales, en tanto horas de trabajo y en consecuencia, los ingresos. Visto de esta forma, la estructura organizativa del sistema de ranking en PedidosYa se alinea con la noción de configuraciones sociotécnicas planteada por De la Garza (2020), al integrar tecnologías avanzadas, como algoritmos, para gestionar y controlar el desempeño de los repartidores. Esta estructura refleja una configuración productiva específica, en la que la tecnología y los criterios de evaluación automatizados definen cómo se organiza el trabajo y se distribuyen las oportunidades laborales. En términos de control y gestión del trabajo, el sistema de ranking actúa como un mecanismo de control algorítmico que ajusta continuamente las expectativas y el desempeño en función de las condiciones del mercado y las demandas de la plataforma. Esto ejemplifica cómo las configuraciones sociotécnicas adaptan las formas de control, tanto directas como indirectas, para responder a las necesidades cambiantes del entorno laboral. La adaptación y flexibilidad del sistema de ranking también resuena con la idea de configuraciones sociotécnicas, en tanto los criterios de evaluación del ranking se modifican en respuesta a la demanda del servicio y otros factores externos, demostrando cómo la plataforma adapta su organización del trabajo para enfrentar nuevos desafíos y condiciones cambiantes. El balance entre autonomía y dependencia refleja cómo las configuraciones sociotécnicas influyen en las relaciones laborales y en la autonomía de los trabajadores dentro de una estructura organizativa específica. En cuanto al impacto de este sistema en las relaciones laborales, el ranking como configuración productiva puede afectar profundamente la experiencia laboral, no solo a partir de su influencia en los ingresos y en la presión laboral que enfrentan los repartidores y repartidoras, sino que también porque impacta en su bienestar general, mostrando cómo la organización del trabajo en plataformas digitales puede tener repercusiones significativas en la vida de los trabajadores y en la constitución de identidades laborales ampliadas. Lo que revela este análisis es que este tipo de configuración productiva específica organiza, gestiona y controla el trabajo en el contexto de las plataformas digitales a través de la integración de tecnologías y prácticas de gestión, que adapta el trabajo a las condiciones del mercado y define la experiencia laboral de los repartidores.

Algunas de las manifestaciones de esta configuración productiva están vinculada a la autogestión del rendimiento en el contexto del trabajo en plataformas digitales. Este hallazgo revela un fenómeno complejo que va más allá de la simple optimización del tiempo y los recursos. Los trabajadores, al enfrentar un sistema laboral altamente automatizado y competitivo, han desarrollado estrategias que, aunque parecen ofrecer cierta autonomía, en realidad reflejan una forma de autoexplotación intrínseca a las dinámicas de trabajo de plataformas. La primera estrategia identificada es la gestión colectiva de turnos de trabajo, donde la cooperación entre compañeros se convierte en una

herramienta para maximizar la eficiencia y asegurar una distribución equitativa de los turnos disponibles. Este aspecto no solo destaca la solidaridad entre trabajadores y trabajadoras, sino que también evidencia cómo estas redes de apoyo se estructuran como una respuesta a la presión ejercida por un sistema que premia la competencia individual y el rendimiento constante. En este sentido, la autogestión colectiva se presenta como un mecanismo de supervivencia dentro de un entorno que, a pesar de fomentar la cooperación, sigue operando bajo principios de competencia y precariedad. Por otro lado, el uso de herramientas automatizadas, como el *autoclicker*, refleja una forma de resistencia individual que busca contrarrestar las desventajas impuestas por la plataforma. Si bien esta estrategia permite a los trabajadores mejorar su posición en el ranking y obtener turnos de manera más eficiente, también pone de manifiesto una paradoja: la tecnología, que debería facilitar el trabajo, termina por convertirse en una extensión de la autoexplotación. Al delegar tareas en herramientas automatizadas, las y los trabajadores no solo optimizan su rendimiento, sino que también intensifican la explotación al transformar el tiempo que podrían dedicar a otras actividades en un recurso destinado exclusivamente al trabajo.

Este doble mecanismo de autogestión, tanto colectiva como individual, revela una forma de autoexplotación que es fundamental para entender el funcionamiento del trabajo en plataformas digitales. Mientras los trabajadores buscan maneras de adaptarse y sobrevivir en un sistema que les exige un alto rendimiento constante, también terminan por asumir parte de la carga de explotación que antes era responsabilidad exclusiva del empleador. La autoexplotación, en este contexto, no solo se manifiesta en la intensificación del tiempo y el esfuerzo laboral, sino también en la internalización de las lógicas de competencia y eficiencia que caracterizan el entorno de las plataformas digitales. En última instancia, la autogestión del rendimiento, aunque aparentemente ofrece a los trabajadores cierto grado de control sobre su labor, en realidad actúa como una forma sofisticada de autoexplotación. Este fenómeno refleja una reconfiguración de las relaciones laborales en la era digital, donde las herramientas y estrategias diseñadas para mejorar la eficiencia y la autonomía del trabajador también sirven para profundizar la precariedad y la explotación.

El uso de tecnologías como el ranking algorítmico y la autoexplotación mediante herramientas automatizadas son ejemplos contemporáneos del "juego", en términos de Burawoy (1989), en el cual los trabajadores y trabajadoras aceptan las reglas del sistema productivo, incluso cuando las mismas intensifican la explotación. En este caso el consentimiento no siempre es el resultado de coerción directa, sino que también puede surgir de la internalización de las lógicas productivas y la adopción de estrategias que parecen ofrecer control, pero en realidad fortalecen el sistema de explotación. Así, la precariedad del trabajo en plataformas no solo se impone externamente, sino que también se reproduce a través de las acciones de los propios trabajadores, quienes, al intentar resistir, terminan participando en la reproducción del sistema de control que los oprime. Desde la perspectiva del *management* crítico

nuestro análisis de las dinámicas laborales en la plataforma digital revela la coexistencia de múltiples formas de control y autogestión. Esto indica que determinadas formas de subjetivación derivada de una gestión de la fuerza de trabajo se convierten en forma de gobierno, tal como lo analiza Zangaro (2011). De esta manera, la gestión del trabajo mediante la plataforma a partir de mecanismos como el ranking, son dispositivos de sujeción que devienen en la formación de subjetividades funcionales a la lógica capitalista, que contribuyen a la constitución del sujeto subordinado que expresa Mezzadra (2015), caracterizado por una subjetivación inclinada a la sujeción.

En el marco del análisis sobre la organización sindical la organización no institucionalizada y las resistencias en estos contextos del trabajo de plataformas, emergen tres dinámicas fundamentales para comprender los procesos de subjetivación política de los trabajadores: la precarización estructural, la gestión algorítmica del trabajo y las formas de resistencia que se desarrollan en respuesta a estos factores.

Las experiencias colectivas como la de los sindicatos Sinurep y UTP, jugaron un papel importante en la organización de los trabajadores y trabajadoras de plataformas en Uruguay. Estos sindicatos buscaron formalizar las relaciones laborales y fomentar la creación de ciertos marcos regulatorios que otorgue derechos laborales mínimos. Sin embargo, enfrentan importantes desafíos, como la dispersión geográfica de los trabajadores, la alta rotación en el sector y la fragmentación de las identidades laborales, especialmente entre trabajadores migrantes. Mediante la reconstrucción de la experiencia del Sinurep que realizamos en esta investigación, hallamos que su origen y conformación, precisamente en el año 2018, es contemporánea al momento en el que el modelo de trabajo a través de las plataformas digitales se asienta en el país. El análisis de las prácticas colectivas y su rol en la conflictividad laboral en el sector, mostró su interés marcado por la institucionalización y su participación en mecanismos formales de negociación, lo cual, si bien este mecanismo reveló la posibilidad de obtener beneficios específicos, en particular, para el grupo de repartidoras y repartidores dependientes de PedidosYa, esto también puede indicar una señal de lo que Atzeni (2021) denomina como “fetichismo sindical”, en referencia al riesgo que presentan este tipo de organizaciones en convertirse en estructuras más preocupadas por su propia reproducción que por las luchas de clase que deberían representar. Este fenómeno puede darse en un marco en el que los sindicatos tienden a volverse entidades autorreferenciales donde las dinámicas internas, el poder y la influencia dentro de la organización prevalecen sobre las demandas genuinas de los trabajadores. Frente a ello, las posibilidades efectivas de movilizar a las bases y a trabajadores “no clásicos” en contextos de precarización, complejiza aún más las dinámicas sindicales. Como hemos mostrado, las demandas de los sindicatos suelen centrarse en la mejora de las condiciones de trabajo, como el acceso a derechos laborales básicos, la regulación de los horarios y el establecimiento de salarios mínimos. Sin embargo, las estrategias sindicales se ven

limitadas por la influencia de la gestión algorítmica, que individualiza las relaciones laborales y dificulta la acción colectiva. En este contexto, las luchas sindicales tienden a enmarcarse dentro de una lógica defensiva, buscando proteger derechos que las plataformas tienden a erosionar a través de mecanismos de flexibilización laboral.

Frente a las limitaciones de la organización sindical, ha surgido un conjunto de resistencias no institucionalizadas y formas de organización alternativas. Estas resistencias se expresan a través de micro prácticas que van desde el sabotaje encubierto hasta la creación de redes informales de apoyo entre trabajadores. La gestión algorítmica, que fragmenta la fuerza laboral al fomentar la competencia entre los repartidores, también actúa como catalizador para el surgimiento de solidaridades espontáneas y horizontales, a menudo invisibles para los sindicatos. La subjetivación política en este contexto se desarrolla de manera compleja, marcada por las tensiones entre la individualización del trabajo y las posibilidades de organización colectiva. Las plataformas, al operar mediante algoritmos que asignan tareas, establecen sistemas de ranking y distribuyen incentivos de manera diferenciada, generan procesos de subjetivación basados en la competencia y la autoexplotación.

Sin embargo, la subjetividad política no es únicamente un proceso de sometimiento. A través de las prácticas de resistencia no institucionalizada, los trabajadores también desarrollan formas de subjetividad que desafían el control algorítmico y la precarización.

La organización sindical formal y las resistencias informales coexisten en un escenario de tensión, donde las subjetividades laborales se configuran a partir de una constante negociación entre las dinámicas de control y las posibilidades de emancipación. Las micro prácticas de resistencia, aunque no siempre visibles, actúan como semillas de subjetivación política, donde los trabajadores empiezan a cuestionar las condiciones impuestas por el capital digital y desarrollan nuevas formas de colectividad. Estos procesos, aunque fragmentados, permiten vislumbrar la posibilidad de formas emergentes de organización política que desafíen la hegemonía de las plataformas y el control algorítmico en el trabajo.

Trabajos a futuro

En las recomendaciones finales de esta investigación, se sugiere ampliar el enfoque hacia varias dimensiones que, aunque han sido menos desarrolladas, presentan un potencial significativo para profundizar en el análisis de las dinámicas del trabajo en plataformas. En primer lugar, es de gran relevancia indagar en la percepción del espacio público por parte de las personas trabajadoras, así como en su exposición a situaciones que generen inseguridad, violencia o acoso. Las condiciones de trabajo y los riesgos laborales en estos contextos constituyen una línea relevante para comprender cómo el entorno urbano influye directamente en las experiencias de los trabajadores de plataformas, especialmente en lo que respecta a su vulnerabilidad y protección.

Por otro lado, resulta oportuno extender el estudio de la conflictividad laboral más allá del contexto nacional, explorando la hipótesis de la internalización de las luchas y su alcance global. En este sentido, es importante observar cómo las luchas laborales se desenvuelven en un escenario transnacional, donde emergen nuevos grupos y colectivos de autoorganización que reconfiguran las dinámicas de acción colectiva y las formas contemporáneas de resistencia. Estas nuevas formas de organización y lucha ofrecen una perspectiva más amplia sobre la resistencia laboral en la era de las plataformas digitales, trascendiendo las fronteras estatales y adoptando un carácter global.

Finalmente, sería pertinente incorporar los aportes de los estudios de género y feminismos para comprender mejor el fenómeno complejo de las nuevas relaciones laborales fomentadas por las plataformas. El papel de las mujeres en los trabajos de plataformas merece un análisis detallado, que reconozca las desigualdades de género presentes y cómo estas se articulan con las dinámicas de precarización laboral. Incluir esta perspectiva permitirá una comprensión más integral de los desafíos y oportunidades que enfrentan las trabajadoras en este nuevo contexto y al mismo tiempo explorar sobre los sesgos de género presentes en la “caja negra” de la gestión algorítmica.

Bibliografía

- Abdelnour, S y Bernard, S (2019) Quelles résistances collectives face au capitalisme de plateforme? Disponible en: <https://laviedesidees.fr/Quelles-resistances-collectives-face-au-capitalisme-de-plateforme.html>
- Abílio, L. C. (2019). Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, 18(3), 41-51.
- Abílio, L. C. (2020a). Plataformas digitais e uberização: Globalização de um Sul administrado. *Contracampo*, 39(1), 12-26.
- Abílio, L. C. (2020b) Uberização e juventude periférica. Desigualdades, autogerenciamento e novas formas de controle do trabalho. *Novos Estudos. CEBRAP*, v.39, n. 3, p.579-597.
- Aiziczon, F. (Coomp) (2016) Dinámica del Conflicto Laboral en Córdoba. "Apuntes teóricos sobre la dinámica de la movilización". 1era Ed. Universitas: Córdoba. Pp. 11-25
- Antunes, R (2003). ¿Adiós al trabajo? Ensayos sobre la metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo. Buenos Aires: Herramienta
- Albornoz, M. B., y Chávez, H. (2020). De la gestión algorítmica del trabajo a la huelga 4.0. *Mundos Plurales-Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública*, 7(2), 43-54. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10469/17125>
- Antunes, R (2012). Diez tesis sobre el trabajo del presente (y el futuro del trabajo). CLACSO.
- Antunes, R. (2018). O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviço na era digital. Boitempo Editorial.
- Antunes, R. (2003). ¿Adiós al trabajo? Ensayos sobre la metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo. Buenos Aires: Herramienta
- Antunes, R. *et al* (2020) Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. Boitempo Editorial. São Paulo.
- Archenti, N. (2007) El papel de la teoría en la investigación social. Metodología de las ciencias sociales. Buenos Aires: EMECE.
- Arias, C. C., Diana Menéndez, N., y Haidar, J. (2021). ¿ Sindicalismo 4.0? La organización de trabajadores de plataformas en Argentina.
- Arriagada, A, *et al*. (2023) The gig economy in Chile: examining labor conditions and the nature of gig work in a Global South country. *Digital Geography and Society* 5: 100063.
- Arroyo, L., Payola, M., Molina, E. (2021) Economía de plataformas y COVID-19: Una mirada a las actividades de reparto, los cuidados y los servicios virtuales en España y América Latina (DFS Lab- BID Lab). Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/economia-de-plataformas-y-covid-19-una-mirada-las-actividades-de-reparto-los-cuidados-y-los>

- Atzeni, M. (2010). Una perspectiva marxista sobre la acción colectiva de los trabajadores. *Estudios del Trabajo desde el Sur*, 33.
- Atzeni, M. (2021). La organización de los trabajadores y el fetichismo de la forma sindical: desafíos teóricos y metodológicos. Universidad Nacional de Quilmes. Centro de Investigaciones sobre Economía y Sociedad en la Argentina Contemporánea; antagónica; 2; 3; 6-2021; 7-31.
- Bachoer, L. (2022). La conflictividad laboral en las plataformas digitales. Un acercamiento al caso de los repartidores en la Ciudad de Buenos Aires (2018-2020). *Revista controversia*, (218), 267-306.
- Basualdo, V., y Morales, D. (2014). La tercerización laboral: orígenes, impacto y claves para su análisis en América Latina. Siglo XXI editores.
- Battistini, O. (2021). El reparto a domicilio: un trabajo antiguo con tecnologías modernas. *Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia*, 67.
- Bedoya, M., Ocampo, B., y Valencia, C. (2023). Conflictos en plataformas digitales: precariedad laboral y acción colectiva de los trabajadores de Rappi en Colombia. *Estudios Socio-Jurídicos*, 26(1), 1-32
- Bendassolli, Pedro F. (2013). Construcción de Teoría en Investigación Cualitativa: Reconsiderando el Problema de Inducción [50 párrafos]. *Forum: Qualitative Social Research*, 14(1), art. 25, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1301258>
- Bensusán, G. (2016). Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo. CEPAL.
- Bensusán, G. y Florez Vaquiro, N. (2020). Cambio tecnológico, mercado de trabajo y ocupaciones emergentes en México. CEPAL
- Boltanski, L. y Chiapello, E. (2002). El nuevo espíritu del capitalismo. Ediciones Akal.
- Branca, A. (2022). Materialismo dialéctico e interseccionalidad. Debates y aportes a los estudios sociales contemporáneos. Colección documentos de trabajo, Doctorado en estudios sociales de América Latina. CEA/FCS/UNC.
- Braverman, H. (1984). Trabajo y capital monopolista. México: Nuestro tiempo
- Bueno de Jesus, A. B y da Penha de Mendonça Coelho, B. (2022). "A HISTÓRIA QUE A HISTÓRIA NÃO CONTA": Organizações e disputas narrativas pelas lentes dos entregadores grevistas na América Latina em 2020. *Revista Direito e Práxis*, 13(2), 668–697. <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2021/57061>
- Burawoy, M. (1979). El consentimiento en la producción. Cambios en el proceso laboral bajo el capitalismo monopolístico. ERA. México.
- Burawoy, M. (1990) "El marxismo como ciencia: desafíos históricos y desarrollo teórico". *Revista sociológica americana* 55.6 (1990): 775-793.
- Caffentzis, G., y Federici, S. (2015). Comunes contra y más allá del capitalismo. En: neo- operaísmo. Ed. Mauro Reis. Editorial Caja negra. Pp. 255- 274

- Cant, C. (2017). Los repartidores precarios lideran la lucha contra el capitalismo de plataforma <https://ctxt.es/es/20170830/Politica/14764/ctxt-deliveroo-political-critique-callum-cant.htm>
- Cant, C. (2019). Riding for Deliveroo: Resistance in the new economy. John Wiley & Sons. <https://ctxt.es/es/20170830/Politica/14764/ctxt-deliveroo-political-critique-callum-cant.htm>
- Castro, J. C. R., y Martín, V. B. (2021). Uneasy riders: contradictorias lógicas disciplinarias para una posición laboral imposible. RES. Revista Española de Sociología, 30(2), 3.
- CEPAL/OIT (2021) Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46955-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-trabajo-decente-trabajadores-plataformas>
- Cerón, J., y De la Garza, E. (2018). Os youtubers como trabalhadores não clássicos. Brida, M. y Lima, J. (coords.), Flexíveis, vituais e precários, 219-246.
- Charmaz, K. (2009) A construção da teoria fundamentada (recurso eletrônico): guia prático para análise qualitativa. Tradução Joice Elias Costa. Porto Alegre. Artmed.
- Charmaz, K. (2013) La teoría fundamentada en el siglo XXI. Aplicaciones para promover estudios sobre la justicia social. En: Denzin, N. y Lincoln (coords.) Manual de investigación cualitativa. Vol. III. Ed. Gedisa. Págs. 270-325
- Cohen, N. y G. Gómez Rojas (2003). Los objetivos, el marco conceptual y la estrategia teórico-metodológica triangulando en torno al problema de investigación, en Lago Martínez, G. Gómez Rojas y M. Mauro (coord.) En torno de las metodologías: abordajes cualitativos y cuantitativos, Buenos Aires: Proa XXI editores.
- Collado, P y Roitman, S. (2015). Más allá de la revitalización sindical: la subjetivación política de los trabajadores. En Recomposición del capital y respuestas sindicales en Argentina ¿hacia nuevas relaciones laborales? Págs. 147-178. Ediciones UNGS, Buenos Aires, Argentina.
- Coriat, B. (2001) El Taller y el Cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa. Madrid: Siglo XXI.
- Cuppini, N., et al (2022). Il capitalismo nel tempo delle piattaforme. Infrastrutture digitali, nuovi spazi e soggettività algoritmiche. Rivista Italiana Di Filosofia Politica, (2), 103-124.
- Cutro Dumas, C. (2020). Disciplinamiento fabril y subjetivación política. Tensiones en los procesos productivos y las prácticas sindicales en la Fábrica Argentina de Aviones (2010-2015). En: *La producción colectiva y sus dilemas: trabajo, comunicación y arte en el Siglo XXI* / Nidia Abatedaga [et al.]; compilado por Cristina Siragusa.- 1a ed. Villa María: Universidad Nacional de Villa María.
- Cutro Dumas, C. (2021) "Conflictividad laboral en el sector de repartidores de plataformas digitales en el periodo 2019-2020 Córdoba y Montevideo". Actas de las Jornadas de Sociología de la Facultad de

Ciencias Políticas y Sociales de la UNCuyo (4º: 2021: Mendoza, Argentina) Agrietar al neoliberalismo en Nuestra América.

Cutro Dumas, C., Menéndez, V. y Pucci, F. (2023). Configuraciones productivas y subjetivas en el trabajo no clásico uruguayo. RELET-Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, 27(44), 211-236.

Cutro Dumas, C. (2018). Producción de subjetividad del colectivo de trabajadores de la Fábrica Argentina de Aviones (FAdeA). Córdoba, 2009-2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Villa María, Argentina.

De Angelis, M., (2012). Marx y la acumulación primitiva. El carácter continuo de los "cercamientos" capitalistas. Theomai, (26).

De la Garza Toledo, E. (1997) Trabajo y mundos de vida. En León, Emma y Zemelman, Hugo (coords.) Subjetividad: umbrales del pensamiento social. Barcelona: Anthropos.

De la Garza Toledo, E. (2011). Trabajo No Clásico, Organización y Acción Colectiva, Tomo I. Ciudad de México: Plaza y Valdés.

De la Garza Toledo, E. (2017). ¿Qué es el trabajo no clásico? Revista Latinoamericana de Estudos do Trabalho, 21(36).

De la Garza Toledo, E. (2018) La metodología configuracionista para la investigación social. Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Iztapalapa.

De la Garza Toledo, E. (2020). Configuraciones productivas y circulatorias y trabajo no clásico en los servicios. RELET-Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, 24(40), 19-52.

De Stefano, V. (2016). The rise of the "just-in-time workforce": on-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig-economy". International Labour Office, Inclusive Labour Markets, Labour Relations and Working Conditions Branch. Geneva: ILO, Conditions of work and employment series; No. 71

Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. <https://doi.org/10.24215/23468904e083>

Diana Menéndez, N. (2019). ¿QUÉ HAY DE NUEVO, VIEJO? Una aproximación a los trabajos de plataformas en Argentina. Revista de Ciencias Sociales, (165), 45-58.

Diana Menéndez, N.; Haidar, J. y Arias, C. (2023). Prácticas organizativas de trabajadores de plataformas de reparto en Argentina. Un análisis desde la teoría de los recursos de poder. Papers, 108 (1), e3044. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.3044>

Díaz Santana, M. (2021). Lucha por derechos laborales en la era digital. Revista Mexicana De Estudios De Los Movimientos Sociales, 6(1), 135-146. Recuperado a partir de <http://revistamovimientos.mx/ojs/index.php/movimientos/article/view/304>

Edwards P.; Scullion H. (1987). La Organización social del conflicto laboral. Control y resistencia en la fábrica. Madrid: Centro de Publicaciones, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Enrietti Jordán, G.; Escribano, R. (2023) Repartís, te toca donde te toca. Experiencias de resistencia frente al control y sanción en el trabajo de reparto en plataformas en Córdoba, Argentina. En: "Las paradojas en la construcción de la imagen turística. Análisis de los casos de Bariloche, El Calafate y Ushuaia, Argentina". Revista La Rivada 11 (20), pp. 23-44.

Esteve Segarra, A. (2018). Zero hours contracts: hacia la flexibilidad absoluta del trabajo en la era digital. Revista de derecho social , (82), 37-60.

Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, Universidad de la República (2010) Caso PedidosYa! - parte 1. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/642013669/Untitled>

Falvo, M. V. (2018). Movilizaciones laborales del sindicalismo de base en el sector automotriz de Córdoba entre 2002 y 2015, en el contexto de la relación entre empresa, sindicato y Estado. Caso: Volkswagen.

Falvo, M. V. (2021). Cuando lo que se cuida no es el trabajo: Aportes para el análisis de las movilizaciones laborales en conflictos abiertos; Universidad Nacional de Santiago del Estero. Facultad de Humanidades; Trabajo y Sociedad; XXII; 37; 6-2021; 267-288.

Falvo, V y Cutro, C. (2021) Precarización y Pandemia. En Páginas de la Casa. Disponible en: https://www.academia.edu/49626774/P%C3%A1ginas_de_la_Casa

Federici, S. (2015). Caliban y la Bruja. Buenos Aires, Argentina: Tinta Limón Ediciones.

Ferrer Ramírez, S. (2021). Las plataformas y la nueva precariedad. Política Y Cultura, (56), 87–104. <https://doi.org/10.24275/EXCB3862>

Figueiras, V., y Cavalcante, S. (2020). O trabalho no século XXI e o novo adeus à classe trabalhadora. Princípios, (159), 11-41.

Filgueiras, V., y Antunes, R. (2020). Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. Contracampo, 39(1).

Foucault, M. (2007). Nacimiento de la biopolítica: curso en el College de France: 1978-1979. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Franco, D. S., y Ferraz, D. L. D. S. (2019). Uberização do trabalho e acumulação capitalista. Cadernos Ebape. BR, 17, 844-856.

Franzosi, R (2017) "La prensa como fuente de datos socio-históricos: Cuestiones sobre la metodología de recolección de datos a partir de periódicos", Revista de Estudios Marítimos y Sociales. Pp. 255-286.

Gago, V. (2014) La razón neoliberal: economías barrocas y pragmática popular. Buenos Aires: Tinta Limón.

Gago, V. y Mezzadra, S. (2015). Para una crítica de las operaciones extractivas del capital: patrón de acumulación y luchas sociales en el tiempo de la financiarización. Nueva Sociedad, (255).

- Gonsales, M. (2020). Indústria 4.0: empresas, plataformas, consentimento e resistência. Uberização, trabalho digital e indústria, 4(1), 125-137.
- Gutiérrez F. y Atzeni M. (2021). Repartidores de plataformas: víctimas invisibles de la pandemia, Observatorio económico UAH. <https://doi.org/10.1111/ilrs.12206>
- Haidar, J. (2020) La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método (Jul/Ago de 2020). Informes de coyuntura, Octubre 2020. IIGG.
- Haidar, J., Diana Menéndez, N., y Arias, C. C. (2020). La organización vence al algoritmo (?) Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery en Argentina. Revista Pilquen, 23(4), 15-28.
- Haidar, J., Menéndez, D., y Nicolás y Arias, C. (2020a). De la app a la APP. La gestión algorítmica y los procesos de organización y lucha de los trabajadores de reparto. L. Caparrós y H. García (coords.), El trabajo en la economía de plataformas. Buenos Aires: Editorial Ediar.
- Harding, Sandra. (2012). ¿Una filosofía de la ciencia socialmente relevante? Argumentos en torno a la controversia sobre el Punto de vista feminista. En Investigación feminista epistemología, metodología y representaciones sociales. Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, UNAM; Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, UNAM; Facultad de Psicología, UNAM. Recuperado de: <https://ru.ceiich.unam.mx/handle/123456789/3005>
- Harvey, D (2018). Senderos del mundo. España: Ediciones Akal.
- Harvey, D. (2004) La condición posmoderna. Buenos Aires: Amorrortu
- Harvey, D. (2003). The New Imperialism. Oxford University Press.
- Harvey, D. (2014). Diecisiete contradicciones y el fin del capitalismo. "Desarrollos geográficos desiguales y producción del espacio". Pp. 149-165
- Huws, U. (2015). iCapitalism and the Cybertariat: Contradictions of the Digital Economy. Monthly review, 66(8), 42.
- Hyman, R., & Gumbrell-McCormick, R. (2017). Resisting labour market insecurity: Old and new actors, rivals or allies?. Journal of Industrial Relations, 59(4), 538-561.
- Johnston, H., y Land-Kazlauskas, C. (2018). Representación, voz y negociación colectiva: la sindicalización en la economía del trabajo esporádico y por encargo. ILO, Ginebra.
- Jones, D.; Manzelli, H.; Pecheny, M. (2004) La teoría fundamentada: su aplicación en una investigación sobre vida cotidiana con VIH/sida y con hepatitis C. En: Kornblit, Ana Lía (coord) Metodologías Cualitativas en ciencias sociales: Modelos de procedimientos y análisis Editorial Biblos. 2007, Capítulo 3, pp. 47-76.

- Kasparian, D. R; Súnico, A. A; (2022) Acción colectiva en torno a las plataformas digitales en la Argentina; Universidad Complutense de Madrid; Sociología del Trabajo; 101; 11-2022; 369-386.
- Kelle, U. (2005). ¿Hacer “emerger” o “forzar” los datos empíricos? Un problema crucial de la teoría fundamentada reconsiderada [56 párrafos]. Forum: Qualitative Social Research, 6(2), Art. 27. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0502275>
- Köhler, H. D. (2020). Las relaciones laborales en la economía de plataformas. Sociología del Trabajo, (96), 23-33
- Köhler, H. D. (2022). Sindicalismo ‘Gig’ o la acción colectiva en la economía de las plataformas. Cuadernos de relaciones laborales.
- Krippendorff, K. (1990) Metodología de análisis de contenido. Teoría y Práctica. Editorial Paidós Comunicación, Barcelona. Pp. 28-40.
- Lee, M. K., *et al.* (2015). Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers. In Proceedings of the 33rd annual ACM conference on human factors in computing systems. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 1603–1612. <https://doi.org/10.1145/2702123.2702548>
- Leonardi, D., Murgia, A., y Armano, E. (2020). Plataformas digitales y formas de resistencia en la subjetividad precaria. Una investigación sobre la movilización de los riders de Foodora en Turín. Arxius de Ciències Socials, (43), 117-128.
- Lezana, B., Guede, B., y Cancino, C. (2022). Características de Emprendimientos Unicornios en América Latina. GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 10(3), 32-50.
- Linhart, D. (2017). Rupturas y continuidades entre gestión moderna y lógica tayloriana. Original en Les Possibles, la revue éditée à l'initiative du Conseil scientifique d'Attac, N° 14, Verano 2017, Dossier le travail.
- Lukács, G. (1970 [1923]) “El punto de vista del proletariado” en: Historia y conciencia de clase. Ed. de ciencias sociales. La Habana. Págs. 174-230.
- Madariaga, J., *et al.* (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina? CIPPEC-BID - OIT. Buenos Aires, 2019.
- Madeiro Ramírez, V. (2022). Vivienda adecuada y trayectorias residenciales de la población migrante en su primer año en Uruguay. Tesis de maestría. Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Ciencias Sociales.
- Mariatti Acosta, A. G. (2020). El proceso de transformación laboral en Uruguay. Textos contextos (Porto Alegre).
- Márquez, C., *et al.* (2022). Mexico City, Montevideo, and São Paulo: Collective action by delivery platform workers in three different scenarios. Journal of Labor and Society, 25(1), 1-32.

- Márquez Scotti, C., Prieto Rosas, V., Escoto Castillo, A. (2020). Segmentación en el ingreso por trabajo según condición migratoria, género y ascendencia étnico-racial en Uruguay. *Migraciones*. Publicación Del Instituto Universitario De Estudios Sobre Migraciones, (49), 85–118. <https://doi.org/10.14422/mig.i49.y2020.004>
- Marrero, N., *et al.* (2024) *EmprendedoresYA! Capitalismo de plataformas en Uruguay*. Ediciones del Berretín. Montevideo.
- Marx, K. (2002). *El Capital*, Tomo I, Vol. I. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI
- Marx, K. (2009). *El capital*. Libro I, capítulo VI (inédito): Resultados inmediatos del proceso de producción (Vol. 1). México. Siglo XXI.
- Marx, K. (2014) *Antología*. Buenos Aires, Siglo XXI.
- Maya, N, *et al.* (2021) *Hacia una caracterización de las y los repartidores y de la economía de plataformas en Ecuador*. Quito: Fundación Rosa Luxemburgo.
- Messina, M., y Pena, J. (2013). *Catálogo de Financiamiento para emprendedores*. FCEA, UDELAR.
- Mezzadra, S. (2014). *La cocina de Marx. El sujeto y su producción*. Trad. D. Picotto, Buenos Aires, Tinta Limón.
- Mezzadra, S. (2021). *Oltre il riconoscimento. Piattaforme digitali e metamorfosi del lavoro*. *Filosofia politica*, 35(3), 487-502.
- Mezzadra, S. *et al.* (2022) *Il capitalismo nel tempo delle piattaforme. Infrastrutture digitali, nuovi spazi e soggettività algoritmiche*, «*Rivista Italiana Di Filosofia Politica*». Pp. 103 – 124.
- Mezzadra, S. (2015). *Capitalismo de frontera. La relación social de capital en el tiempo de las fronteras*. *Revista Nueva Sociedad*, 258.
- Mezzadra, S., y Neilson, B. (2013). *Border as Method, or, the Multiplication of Labor*. Duke University Press.
- Míguez, P. y Diana Menéndez, N. (2023). *Trabajo y Plataformas. Desafíos para la organización de trabajadores de plataformas en América Latina*. *Trabajo y sociedad*, 24(40), pp. 251-268.
- Moares, F. F. T. (2020). *Conflicto y resistencias en las plataformas digitales: el caso de las cooperativas de reparto de comida y mensajería. Acción colectiva, movilización y resistencias en el siglo XXI*. Vol. 1: *Teoría*, 85, pp. 85-102.
- Modonesi, M. (2010). *Subalternidad, antagonismo, autonomía. Marxismo y subjetivación política*. Buenos Aires: CLACSO.
- Montes Cato, J.S (2007) *Reflexiones teóricas en torno al estudio del conflicto laboral: Los procesos de construcción social de la resistencia*.
- Muñoz Cañas, M. (2024) *Acción colectiva de trabajadores/as de plataformas digitales en Colombia*. En: *Lo digital no quita los derechos laborales*, pp. 170-195.

Natalucci, A. *et al.* (2020). La protesta en cuarentena. análisis De una base cuantitativa sobre protestas sociales. En el Marco del Proyecto Monitor Laboral - Ciudad Autónoma De Buenos Aires: Citra, Conicet.

Neffa, J. C. (2020). La economía de plataformas. En: Neffa, J. C., Kohen, J. A., Henry, M. L., Korinfeld, S. M., Lualdi, C., y Padrón, R. Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo: una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical. *Homo Sapiens*. Pp. 33-82.

Negri, S. (2020). El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de delivery en la Argentina. *Estudios del trabajo*, (60), pp. 26-55.

OIT (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital.

OIT (2021) Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo.

Ortega Erreguerena, J. (2023). Resistencias frente al capitalismo de plataformas: paros internacionales de los repartidores en América Latina. *Acta Sociológica*, (90), 241–269. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484938e.2023.90.86279>

Oxman, C. (1998) La entrevista de investigación en ciencias sociales. Editorial EUDEBA.

Palermo, H. M., Radetich, N., y Reygadas, L. (2020). Trabajo mediado por tecnologías digitales: sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 4(7), 1-35.

Palermo, HM y Ventrici, P. (2023). El ADN emprendedor: Mercado Libre y el devenir tecnoneoliberal . Editorial Biblos.

Palomino, H. (2000). Trabajo y teoría social: conceptos clásicos y tendencias contemporáneas. *Revista de Ciencias Sociales*, 17 (13).

Perelman, L. *et al.* (2020). Una APP de los/as trabajadores/as. La lucha del primer sindicato de trabajadores/as de plataformas en América Latina. Friedrich Ebert Stiftung.

Pérez Martirena, S. (2022). Entre la esencialidad y la precariedad laboral : el caso de jóvenes repartidores de Rappi y Pedidos Ya en la ciudad de La Plata en contexto de pandemia. En *Actas publicadas. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Universidad Nacional de La Plata*.

Pires, A. (2006). Algunas cuestiones epistemológicas para una metodología general para las ciencias sociales. En D. G. Poupart, *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (págs. 3-54). Québec: Gaëtan Morin editeur. Traducción Roitman, 2016.

Piva, A. (2020). De la crítica a las teorías de la acción colectiva al estudio de la composición política de clase.

Presidencia de la República (2019) Acceso y uso de internet.

- Pucci F., Menéndez V. . y Cutro Dumas C. (2024). Subjetividades políticas emergentes en el trabajo uruguayo. Un enfoque teórico comparado. *Sociología del Trabajo*, 104, 95-106. <https://doi.org/10.5209/stra.95036>
- Quiñones, M. (2018). Sociología del management. *Revista de Ciencias Sociales*, 31(43), 9-14
- Sánchez Vargas, D. y Castañeda, O. (2020). Obstáculos, resistencias y repertorios de movilización social de repartidores digitales en Colombia. En: Hidalgo, K. y Salazar Daza, C (2020) Precarización laboral en plataformas digitales: una lectura desde América Latina. Friedrich-Ebert-Stiftung. Pp. 43-54.
- Scasserra, S. (2019). El despotismo de los algoritmos Cómo regular el empleo en las plataformas. *Nueva Sociedad*, (279).
- Schmalz, S. (2017). Los recursos de poder para la transformación sindical. *Nueva sociedad*, 272, 19-41.
- Scribano, A. O. (2007). El proceso de investigación social cualitativo. Prometeo Libros Editorial.
- Sierra Caballero, F. (2019) Prefacio. En *Teoría del valor, comunicación y territorio* (Sierra Caballero. Ed). Editorial. Siglo XXI. España Pp. 7-17
- Silver, B. J. (2005). *Fuerzas de trabajo. Los movimientos obreros y la globalización desde 1870* (Vol. 31). Ediciones Akal.
- Soria, B (2018). La dinámica del proceso de control-resistencias en los espacios de trabajo: aproximaciones a los debates clásicos y recientes. *Sociológica (México)* , 33 (94), 169-202.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra. Buenos Aires.
- Strauss, A.; Corbin, J. (2002) *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. CONTUS. Editorial Universidad de Antioquia. Antioquia.
- Subirats, J. (2019) ¿Del poscapitalismo al postrabajo. *Revista Nueva Sociedad* N° 279 / NUSO N° 279 / enero -febrero 2019, pp. 34-48
- Supervielle, M., y Marrero, N. (2021). Los trabajadores de las aplicaciones: Reflexiones desde la sociología. *Derecho Laboral. Revista de doctrina, jurisprudencia e informaciones sociales*, 64(282), pp. 321-337.
- Supervielle, M., y Pucci, F. (2008). *El trabajo y las relaciones laborales en el siglo XX. El Uruguay del Siglo XX: la sociedad*.
- Thompson, E. P y Fontana, J. (1979) *Tradición, revuelta y consciencia de clase: estudios sobre la crisis de la sociedad preindustrial*. Barcelona: Crítica.
- Thompson, E. P. ([1968] 2012). *La formación de la clase obrera en Inglaterra*. España: Editorial Capitán Swing.
- Uruguay XXI. Informe Sector TIC en Uruguay. Mayo, 2023.
- Unión de Trabajadores de PedidosYa (2020) Boletín 2020 (versión impresa).

Valles, M. (1999) Diseños y estrategias metodológicas en los estudios cualitativos. Capítulo 3 y 9 en Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Ed. Síntesis. Madrid.

Vercellone, C. (2019) Crisis de la ley del valor y cambios en la relación entre capital y trabajo. Un análisis histórico y teórico. En Teoría del valor, comunicación y territorio. Editorial. Siglo XXI. España Pp.213-242.

Verd, J.M; Lozares, C. (2016) Introducción a la investigación cualitativa. Fases, Métodos y Técnicas. Ed. Síntesis.

Williams, R. (1997). Marxismo y Literatura. Ediciones Península. Barcelona.

Woodcock, J. (2017). Working the phones: Control and resistance in call centres. Pluto Press

Woodcock, J. (2021). El panóptico algorítmico en Deliveroo: medición, precariedad y la ilusión de control. En Maurizio Atzeni, *et al.* (Ed.). Clase, proceso de trabajo y reproducción social: ampliando las perspectivas de los estudios laborales. CEIL, Conicet. Argentina.

Woodcock, J. (2021a). The Fight Against Platform Capitalism: An Inquiry into the Global Struggles of the Gig Economy. University of Westminster Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1ktbdrm>

Zangaro, M. (2011) Subjetividad y trabajo. Una lectura foucaultiana del. Management, Buenos Aires, Ediciones Herramienta.

Webgrafía

PedidosYa/ RepartosYa: <https://riders.repartosya.com.uy/index.html>

BPS. Aportes mínimos Industria y comercio: Disponible en: <https://www.bps.gub.uy/6665/industria-y-comercio.html>

Notas de prensa

Infonegocios, 21/10/2020. “PedidosYa en 11 años llegó a valer US\$ 2.000 millones (y desde la empresa afirman que es solo el comienzo)” <https://infonegocios.biz/nota-principal/pedidosya-en-11-anos-llego-a-valer-us-2-000-millones-y-desde-la-empresa-afirman-que-es-solo-el-comienzo> [Último acceso 25/10/2023]

El observador, 15/09/2020. “Uruguay tiene su primer unicornio: d-local, valuada en US\$ 120 millones”. <https://www.elobservador.com.uy/nota/uruguay-tiene-su-primer-unicornio-dlocal-valuada-en-mas-de-us-1-000-millones-202091512108> [Último acceso 30/10/2023]

Montevideo Portal, 4/5/2022. “PedidosYa Market cumple 2 años y continúa revolucionando la manera de hacer las compras” <https://www.montevideo.com.uy/Negocios-y-Tendencias/PedidosYa-Market-cumple-2-anos-y-continua-revolucionando-la-manera-de-hacer-las-compras-uc820611> [Último acceso 30/10/2023]

El País, 10/10/2019, "PedidosYa lanza Kitchen, su primer "cowork" de alquiler de cocinas"
<https://www.elpais.com.uy/negocios/empresas/pedidosya-lanza-kitchen-su-primer-cowork-de-alquiler-de-cocinas> [Último acceso 2/11/2023]

La Diaria, 16/7/2024 "Plenario de Diputados aprobó proyecto de ley que regula plataformas digitales"
<https://ladiaria.com.uy/trabajo/articulo/2024/7/plenario-de-diputados-aprobo-proyecto-de-ley-que-regula-plataformas-digitales/> [Último acceso 23/7/2024]

Normativa

Ley N° 18.566. Negociación Colectiva. Disponible en: <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18566-2009>

Ley 10.449. Negociación Colectiva y Consejos de Salario. Creación. Disponible en:
<https://www.impo.com.uy/bases/leyes/10449-1943>

Decreto N° 4084/2023 Junta Departamental de Maldonado (Regulación de Trabajo de Delivery).
Disponible en: <https://juntamaldonado.gub.uy/index.php/rpp/noticias/2451-decreto-para-regular-la-actividad-de-los-delivery.html>