

## GESTIÓN ALGORÍTMICA, CONTROL Y RESISTENCIA EN LAS PLATAFORMAS DE REPARTO EN URUGUAY<sup>1</sup>

*Algorithmic management, control and resistance in on-demand delivery platforms in Uruguay*

MARRERO, Nicolás Eduardo<sup>2</sup>

LÓPEZ, Noelia<sup>3</sup>

**Resumen:** El artículo aborda las principales dimensiones que caracterizan el trabajo por plataforma de reparto en Uruguay. Se analizan las formas de control dirigidas a la captura del saber social, identificando mecanismos de coerción, consentimiento, de vigilancia y subordinación del trabajo, así como las resistencias de las y los trabajadores de plataforma de reparto. Las empresas se orientan a disciplinar la fuerza de trabajo bajo una combinación de control algorítmico, la modulación de una subjetividad en competencia caracterizada en el discurso del “self-emprendedor” y la insistencia de la figura del trabajador autónomo que les permiten desplegar un modelo de negocios basado en la precariedad del trabajo. Se presentan una variedad de resistencias que dan cuenta de nuevas formas de organización y acciones colectivas emergentes. La investigación se realizó dialógicamente con las organizaciones de trabajadores del sector e investigadores lo que permitió explorar la alternativa de la coproducción investigativa con sentido transformador.

**Palabras clave:** Trabajo por plataforma; gestión algorítmica; organización colectiva.

**Abstract:** The article addresses the main dimensions that characterize work by delivery platform in Uruguay. It analyzes the forms of control aimed at capturing social knowledge, identifying mechanisms of coercion, consent, surveillance and subordination of work, as well as the resistance of delivery platform workers. Companies are oriented to discipline the workforce under a combination of algorithmic control, the modulation of a competing subjectivity characterized in the discourse of the “self-entrepreneur” and the insistence on the figure of the self-employed worker that allow them to deploy a business model based on the precariousness of labor. A variety of resistances are presented that account for new forms of organization and emerging collective actions. The research was carried

<sup>1</sup> Enviado em: 13 Out. 2021 | Aceito em: 16 Nov. 2021.

<sup>2</sup> Universidad de la República (Udelar), Uruguay. <http://orcid.org/0000-0002-5684-8110>. Sociólogo, Docente en el Área Sector Productivo y Organizaciones Sociales del Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio de la Udelar y en el Consejo de Formación Docente. [nicolasmarrero2012@gmail.com](mailto:nicolasmarrero2012@gmail.com).

<sup>3</sup> Universidad de la República, Uruguay (Udelar). <http://orcid.org/0000-0002-6819-8813>. Trabajadora Social, docente ayudante en Área de Infancia y Adolescencia de Facultad de Ciencias Sociales- Udelar. Docente en el equipo de investigación “Industria 4.0: efectos sobre el contenido del trabajo, el empleo y la acción colectiva”. [noelialopezalvarez22@gmail.com](mailto:noelialopezalvarez22@gmail.com).

out dialogically with the workers' organizations of the sector and researchers, which allowed exploring the alternative of research co-production with a transformative sense.

**Keywords:** Work by platform; algorithmic management; collective organization.

## 1. Introducción

Durante la última década el capital ha desarrollado nuevos métodos en la gestión y control del trabajo con vistas a incrementar su valorización, en un contexto signado por los efectos de la crisis internacional que se desató en 2007/08. Estos efectos pueden mirarse desde el punto de vista de la mutación en la acumulación del capital y del trabajo, lo que ha dado lugar a diversas caracterizaciones de época como *capitalismo de plataforma* (Nick Srnicek, 2017), *capitalismo cognitivo* (Carlo Vercellone, 2011) *Gig economy* (Valerio De Stefano, 2018), *Capitalismo informacional* (Castells, 1996), *Industria 4.0* (Schwab, 2016), *capitalismo de vigilancia* (Shoshana Zuboff, 2019), *Uberización del trabajo* (Antunes, Ricardo. 2020; Abilio, Ludmila, 2020). Aunque estas miradas tienen algunos elementos en común vinculados al lugar privilegiado que ocupa el cambio tecnológico en la dinámica del capitalismo, la multiplicidad de denominaciones para caracterizar al capitalismo contemporáneo da cuenta de la creciente complejidad para abordar sus transformaciones centrales.

La interrogante que guía este escrito refiere a ¿Qué regímenes de control desarrollan las empresas de plataforma dirigidas a la captura del saber social?, ¿Qué mecanismos de coerción y de consentimiento son utilizados?, ¿Bajo qué formas se presenta la vigilancia y subordinación del trabajo? y ¿Qué resistencias individuales y colectivas se presentan?

El artículo forma parte de un avance de investigación<sup>4</sup> que tiene entre sus ejes el estudio del trabajo por plataforma, en particular indagamos en las plataformas de entrega de alimentos (Pedidos Ya y Rappi). Las plataformas se presentan a sí mismas como “empresas tecnológicas” que conectan a clientes con conductores, cuyo valor es contar

---

<sup>4</sup> Proyecto “Industria 4.0: efectos sobre el contenido del trabajo, el empleo y la acción colectiva” financiado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica, Udelar. Coordinado por Nicolás Marrero y Mariana Mendy. Forma parte también de la investigación Nicolás Marrero en el marco del Doctorado en Ciencias Sociales de la UBA “Digitalización del trabajo en Uruguay: mutaciones del trabajo, la clase trabajadora y el sindicalismo” y de la tesis de grado en Trabajo Social “Entre la autonomía y la desposesión. El trabajo en plataformas digitales en Uruguay entre 2018 y 2020” de Noelia López.

con el conocimiento del mercado y entregar “justo a tiempo”. Un aspecto central que forma parte de un debate internacional es en torno a las relaciones laborales en estos nuevos empleos, pues las empresas de plataforma contratan trabajadores autónomos, no dependientes o en plantilla, lo que les permite evadir la legislación laboral que protege a los trabajadores. Diversas regulaciones y sentencias a nivel internacional (Marrero, N.; Supervielle, M.; 2021) señalaron el carácter subordinado de los repartidores a las empresas de plataforma, considerando el poder de dirección y control que establecen estas empresas sobre sus trabajadores: poder de fijar tarifas y remuneraciones; control sobre el conductor realizando una vigilancia a través de su localización en tiempo real; poder disciplinario a través de la posibilidad de restringir horarios, dar de baja al repartidor en la aplicación; evaluación del desempeño de los repartidores, entre otros aspectos.

De este modo, en la discusión sobre la naturaleza de la relación laboral en el trabajo por plataforma la dimensión del control del proceso de trabajo por parte de las empresas emerge con centralidad; forma de control que utiliza los algoritmos como parte fundamental de la gestión del management.

El presente escrito presenta los debates sobre la plataformización del trabajo con foco en la gestión algorítmica del trabajo. Se busca discutir la naturaleza social de este tipo de gestión en relación a la captura del saber social donde el papel de la medición, la vigilancia, los mecanismos de control y consentimiento son centrales. Buscamos, además, reflexionar en torno a las formas de investigar y producir conocimiento en conjunto con los colectivos de trabajadores.

## **2. La alternativa de la coproducción en la investigación**

La cuestión del método de investigación es un desafío al estudiar las plataformas de reparto. En primer lugar la recogida de datos resulta limitada por las oportunidades de acceso a los trabajadores, pues no existe la puerta de la fábrica o lugar análogo, no existen turnos de trabajo y puntos físicos claramente establecidos para hablar con los trabajadores. Las empresas, por el momento, no brindan demasiada información y se caracterizan por tener en secreto bajo siete llaves el funcionamiento de los algoritmos. A su vez, el contexto de emergencia sanitaria añade una nueva dificultad a la investigación, pese a que los repartidores continuaron realizando su trabajo, la posibilidad del

encuentro para realizar entrevistas se vio dificultada, siendo necesario adoptar medios informáticos para concretar el intercambio.

Para superar estos obstáculos la investigación en curso se apoya en diferentes métodos y técnicas. La realización de entrevistas a repartidores por plataforma, operadores de las empresas y dirigentes sindicales<sup>5</sup>, observación de los procesos de trabajo, análisis de medios de prensa, web empresarial y, muy particularmente, en el diálogo con el sindicato y repartidores que permiten explorar la alternativa de la coproducción investigativa entre investigadores, estudiantes y las organizaciones de trabajadores del sector. La coproducción del conocimiento presenta algunos desafíos y potencialidades, su principal fortaleza radica en la construcción de un conocimiento colectivo a partir del diálogo entre múltiples sujetos, considerando prácticas, experiencias y trayectorias concretas de cada actor. El mayor desafío radica en la dificultad de involucrar de forma real a los y las trabajadoras, ya sea por las dinámicas cotidianas de los sindicatos o por no lograr una propuesta lo suficientemente elocuente y acorde a las necesidades de los sujetos colectivos. Se buscó subsanar este aspecto a partir de un diálogo fluido con el Sindicato de Repartidores de Uruguay- Sinurep, mediante reuniones de trabajos y cursos de formación, dónde se tomó definiciones respecto a los objetivos de investigación y otros aspectos metodológicos, así como la socialización y discusión de los principales hallazgos de la investigación. Como parte de este diálogo con el sindicato se diseñó la primer encuesta a trabajadores de plataforma en Uruguay, con el objetivo de dar cuenta de aspectos sociodemográficos, del proceso de trabajo, de los efectos de la emergencia sanitaria a partir del virus SARS- Co-V causante de la enfermedad del Covid-19, la percepción sobre la organización sindical y elementos subjetivos/ideológicos del trabajo<sup>6</sup>. En el desarrollo de la encuesta y entrevistas participan estudiantes de sociología, antropología, psicología, trabajo social, economía, entre otras disciplinas abriendo un espacio de co-construcción de la investigación en términos dialógicos con estudiantes. De esta manera, no se trata de un saber apropiado y acumulado por el investigador sino de un saber compartido, coproducido colectivamente y distribuido democráticamente. Nos

---

<sup>5</sup> Hasta este momento de la investigación llevamos 20 entrevistas semiestructuradas. La identidad del investigador y los objetivos del proyecto fueron expuestos a los participantes de las entrevistas como a los trabajadores con los cuales se mantuvieron conversaciones informales. Las entrevistas fueron anónimas, pues las empresas de plataforma rechazan que sus trabajadores hablen públicamente sobre la compañía.

<sup>6</sup> La encuesta que se lleva adelante en Junio-Julio 2021, coordinada con la Dra. Julieta Haidar, en base a una encuesta realizada en Buenos Aires en 2020.

orientamos al desarrollo de dispositivos de coproducción investigativa entre académicos, cursantes universitarios y sindicatos, intentando desenvolver en las diversas fases de creación del conocimiento: diseño de los objetivos de la investigación, descubrimiento, demostración e interpretación de datos y resultados como forma de motivar y potenciar la experiencia de investigación (Bialakowsky, A. et al., 2008). La potenciación de la investigación coproducida permite avanzar en un encuentro con la praxis de extensión universitaria<sup>7</sup> lo que implica poner el conocimiento en acción y abrir un abanico de alternativas para la transformación social del trabajo por plataforma a partir de la creación de los propios productores de conocimiento (Marrero, N., Mendy, M., 2020).

Esta episteme dialógica nos interroga sobre “hasta qué punto se materializa esta dialogicidad en términos de praxis no delegada de producción de conocimiento colectivo; por otra parte, hasta qué punto se libra una lucha por la recuperación del *cerebro social*, la mentalidad intersubjetiva social, como así queda pendiente cómo reproducir núcleos de pensamiento colectivo autónomo, recuperando la sinergia colectiva expropiada por el sistema” (Bialakowsky, 2020:52).

Así, la coproducción de conocimiento implica, también, una disputa de orden epistemológico en el campo de la *práctica* de producción de conocimientos de las Ciencias Sociales. Las prácticas investigativas hegemónicas o dominantes pueden asimilarse a las lógicas de producción, acumulación de tipo *taylorista* y *fordista* en tanto la organización de la producción científica de conocimientos acusa una acentuada división social del trabajo; un parcelamiento y fragmentación del saber; creciente división entre quienes planifican o dirigen investigaciones y quienes producen datos o relevamientos empíricos; distancia entre el saber construido por la ciencia y las necesidades sociales y populares; un predominio de metodologías de producción neopositivistas o “extractivas” del saber de los sujetos sociales; desplazamiento del pensamiento colectivo, donde se proyecta el culto al investigador centrado el individualismo y la competencia entre pares, cuya medida de excelencia académica es la cantidad de “papers” publicados -en general en revistas arbitradas; y finalmente, apropiación privada del conocimiento por parte del capital. De esta manera, tenemos una producción de conocimiento asimilable a la forma mercancía cuyo contenido como trabajo social-cooperativo aparece bajo la forma de numerosos productores individuales de conocimiento que lanzan al mercado sus

---

<sup>7</sup> La investigación forma parte de las líneas de trabajo del Área del Sector Productivo y Organizaciones Sociales del Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio, Udelar.

mercancías académicas. En este punto, no es posible dissociar el marco social en el que ocurren estos procesos. Como señala Mézáros

Los procesos educativos y los procesos sociales más amplios de reproducción tienen una vinculación estrecha. En consecuencia, una reformulación significativa de la educación es inconcebible sin la correspondiente transformación del marco social en el cual ocurren las prácticas educativas de la sociedad deben cumplir sus vitales e históricamente importantes funciones de cambio (Mézáros, 2008:21, citado por Bialakowsky, A., Lusnich, C., Romero, G., Ortiz, P., 2013).

El proceso de coproducción que proponemos tiene como punto de partida el reconocimiento del carácter cooperativo del saber o, dicho de otro modo, del origen social del saber colectivo. Esto implica profundos desafíos para las Ciencias Sociales. En primer lugar, pensar a los trabajadores y trabajadoras como “sujetos de conocimiento”, lo que no puede ser solo un enunciado, sino un proceso de construcción de las condiciones que permitan superar los obstáculos de carácter estructural para que se constituyan como tales. Avanzar hacia la coproducción de conocimiento también implica reconocer las condiciones de desigualdad, pero también la distancia entre la praxis académica y la praxis de los actores sociales -en nuestro caso del mundo del trabajo. En otro plano, se presenta un desafío clave como lo es el desarrollo de un lenguaje que promueva un intercambio lo más simétrico posible y busque evitar la anulación del saber del otro. En definitiva, se trata de la apuesta hacia un giro epistémico que transita desde una crítica a la ciencia moderna que “coloniza” el saber colectivo para valorizar el capital hacia una ciencia coproductiva de integración de conocimiento académicos y populares con el norte de la emancipación social.

### **3. Las empresas de plataforma**

Resulta pertinente comenzar con una definición de las empresas de plataformas. Una definición utilizada ampliamente en la literatura internacional refiere a que son infraestructuras digitales que permiten a dos o más grupos interactuar, intermediando entre clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores e incluso objetos físicos (Zukerfeld, 2020). De acuerdo con Srnicek (2017) las plataformas presentan cinco características centrales: 1. Proveen herramientas que habilitan a los usuarios a construir sus propios productos, servicios y mercados; 2. Producen y se apoyan en los efectos red;

3. Utilizan subsidios cruzados -un parte de la plataforma reduce el precio de un bien o servicio, incluso ofreciendo de modo gratuito, pero otra parte eleva el precio para compensar; 4. Están diseñadas para lucir como espacios vacíos para que otros interactúen sobre ellas, pero corporeizan una política; 5. Se basan en la gestión algorítmica, que abordamos en este artículo.

El auge de las empresas de plataforma está vinculado al despliegue del modo de producción capitalista en su búsqueda por incrementar la valorización del capital. Históricamente es parte de las transformaciones del capitalismo desde la posguerra, en el pasaje de la forma de organización del trabajo taylorista-fordista hacia las formas toyotistas o posfordistas a partir de la crisis capitalista de la década de los '70 del siglo XX. La llamada reestructuración productiva contó con un objetivo doble: recuperar la tasa de ganancia, relanzar la acumulación del capital y recomponer el proyecto de dominación política de la clase dominante. De este modo, se consolidaron las bases para una trípode destructiva del capital sobre el trabajo: informalización, tercerización y flexibilidad laboral con empresas "lean", impulsadas por la expansión tecnológica bajo el comando del capital financiero (Antunes, 2020). No se trató simplemente de cambios técnicos, sino de una reorganización del capital que transforma en el plano objetivo la composición de la clase obrera, y en el plano subjetivo proyecta una ideología que hace culto de un subjetivismo, un ideario fragmentador e individualista (Marrero, N, 2019).

Las empresas de plataforma pueden considerarse la más reciente y última manifestación de estas tendencias de larga data, combinando un alto desarrollo de tecnologías digitales con estrategias organizativas, administrativas y discursivas específicas para incrementar la explotación del trabajo. El uso de algoritmos para el control del proceso de trabajo, la evasión de la relación salarial para reducir costos y riesgos e incrementar la flexibilidad, y la construcción discursiva en torno al self-emprendedor o empresarios de sí mismos (que enfatizan la autonomía y responsabilidad del trabajador fomentando la competencia entre ellos) constituyen aspectos inseparables del trabajo por plataforma. Las plataformas también profundizan la división internacional del trabajo existente, a partir del uso extensivo que realizan de la fuerza de trabajo migrante -muchas veces sobrecalificados-, en especial en América Latina y Europa. Mientras utiliza fuerza de trabajo migrante y precarizada, la propiedad de las empresas de plataformas están asentadas en los centros del capitalismo del llamado Norte Global (EEUU, Alemania, Japón, Inglaterra, entre otros).

En el foco de la acumulación del capital de estas empresas se encuentra lo que Srnicek denomina el dato “como materia prima”. Aspecto que se encuentra íntimamente relacionado con la financiarización del capitalismo que, desde la década de los ‘70, constituye un aspecto medular. Este auge de la financiarización puede analizarse como el resultado de tres procesos socio-históricos. Primero, la crisis de la década de los ‘70 que inicia una tendencia a la caída de la tasa de ganancia de la industria manufacturera y ‘huida’ del capital hacia el sector financiero. Segundo, este proceso se condensa en el boom de las llamadas “empresas punto com” de fines de los ‘90 que bajo el modelo “primero crecimiento, ganancias después” fluyeron miles de millones de capitales ficticios<sup>8</sup> hacia empresas con rentabilidad negativa, las cuales colapsaron a inicios del siglo XXI. Tercero, a partir de la crisis internacional de 2007-2008 que tuvo como epicentro a EEUU y cuya ‘salida’ consistió en potenciar el excedente de capital especulativo o ficticio mediante políticas monetarias flexibles de los Bancos Centrales. El resultado es que empresas como Uber, Pedidos Ya, Deliveroo o Glovo operan con rentabilidad negativa y funcionan en base a un endeudamiento gigantesco que algunos denominan como una nueva burbuja a punto de estallar de las “empresas tecnológicas”. Así, las empresas de plataforma son la expresión de las formas parasitarias de la existencia del capital, bajo la égida del capital financiero.

### **3.1. Las plataformas de reparto en Uruguay**

En los últimos años, las calles de la ciudad han visto emerger y crecer un nuevo tipo de trabajador: el delivery de plataformas digitales. Las empresas de plataformas se masificaron en Uruguay alrededor del año 2018, están actualmente presentes las siguientes: Pedido Ya, Rappi, Uber Flash, Soydelivery y Oxend.

Las dos primeras tienen mayor peso en el mercado interno, destacándose Pedidos Ya por ser la que cuenta con mayor cantidad de repartidores activos: entre 3000 y 5000 en todo el país. Por su lado, Rappi surgió en 2015 en Colombia y tiene dentro de sus principales inversores a Softbank. Uber Flash es una plataforma de reparto que además de conectar comercios con consumidores, conecta clientes entre sí transportando una diversidad de productos. La empresa Glovo de origen Catalán se retiró hace un año del país aunque aún se observan deliverys con cajas amarillas, que reparten para otras

---

<sup>8</sup> <https://www.deliveryhero.com/>

plataformas. Soy Delivey y Oxend son creaciones uruguayas, la última cuenta con apoyo de la ANII (Agencia Nacional de Investigación e Innovación) y basa sus principios en la sustentabilidad y cuidado del medio ambiente (El Observador, 2018).

Las empresas de plataformas arribaron al país en un contexto de recesión económica, que comenzaba a evidenciar impactos en el empleo. A partir del 2012 se manifestaron las consecuencias de la crisis del 2008, a través de un enlentecimiento del crecimiento económico, una reducción del flujo de inversiones y un aumento del desempleo. (Oyhantçabal, 2018; Marrero 2018). Se aplicó a su vez, una serie de ajustes fiscales de corte neoliberal, que perjudicó el salario real de los trabajadores, y profundizó un modelo de flexibilización y precarización del trabajo materializado en la extensión y flexibilización de la jornada, el incremento de la tercerización y la polivalencia (Marrero, 2018).

A esta coyuntura de desaceleración económica, se le añade la emergencia de los primeros casos positivos de Covid 19, el 13 de marzo de 2020, a partir de lo cual el gobierno decreta el estado de emergencia sanitaria y establece como principal medida el confinamiento social voluntario. Cierran de forma masiva los centros educativos, culturales, comerciales y productivos. Gran parte de las empresas y la administración pública comienzan a implementar la modalidad de teletrabajo, lo que lleva a una masificación de las plataformas on-line. Según datos del INE, del total de ocupados a marzo de 2020 un 19,3% cumplió sus tareas a distancia cuando anteriormente únicamente un 5,3% lo hacía de forma habitual. La incorporación de las plataformas digitales on- line se masifica durante la emergencia sanitaria y permanece en diversos sectores productivos que apuestan a la modalidad mixta o permanente de trabajo a distancia. Entre los impactos que estas transformaciones generan en el empleo, se encuentra el borrado del límite entre el tiempo de vida dentro y fuera del trabajo, en tanto la actividad laboral pasa a desarrollarse dentro de los hogares, todo tiempo de vida pasa a ser productivo (Antunes, 2020).

Sin embargo, otros sectores productivos corrieron con menos suerte, se estima que un 25% de los asalariados privados formales pasaron a estar en seguro de desempleo (en marzo de 2020, 185.000 trabajadores percibieron el subsidio, según datos del BPS), y entre marzo y mayo de 2020 se perdieron 80.000 puestos de trabajo. Según datos de la OIT (2020) entre mayo y junio de 2020 los sectores más afectados por la crisis, considerando las solicitudes de seguro de desempleo fueron el Comercio (43.544) y la

Industria Manufacturera (39.679). Para el sector informal, que es un 25% de la población ocupada de nuestro país, los efectos de la crisis sanitaria fueron inmediatos y severos, ya que no se generaron subsidios o sistemas de protección universales.

Este contexto de emergencia sanitaria y social caracterizado por el aumento de la cantidad de trabajadores enviados al seguro de desempleo que, en algunos casos no se reintegran a sus empleos formales, aumento del costo de vida y profundización de procesos de flexibilización laboral iniciados en décadas anteriores; coincide con el crecimiento del sector de plataformas digitales de reparto.

Según entrevistas realizadas el trabajo de los deliverys disminuyó en los primeros meses de la emergencia sanitaria, mientras los restaurantes y centros comerciales estuvieron cerrados, sin embargo esta situación se transformó rápidamente y los trabajadores pasaron a tener un rol clave una vez que el aislamiento social permaneció y su trabajo permitió el acceso por parte de la población a distintos bienes de consumo. En este contexto mundial, las empresas de reparto Delivery Hero y Rappi, anuncian la apertura de supermercados propios, a los cuales se accede a partir de la plataforma, Delivery Hero cuenta con 400 de estos a nivel mundial y 4 de ellos en Uruguay. Los trabajadores expresan que la cantidad de entregas por día aumentó, o en su defecto se mantuvo durante la emergencia sanitaria, a la vez que se diversificó la variedad de productos y aumentó el peso de la carga transportada, afectando las condiciones laborales. El confinamiento social voluntario y la consigna de “cuidate, quédate en casa” que pretendió abordar la pandemia como una realidad homogénea y uniforme, no fue posible de cumplir para los trabajadores del reparto, que de forma permanente estuvieron expuestos a contraer la enfermedad del Covid 19.

Partiendo de considerar la coyuntura actual del mercado laboral uruguayo, se profundiza a continuación sobre la empresa Pedidos Ya, en tanto es la de mayor relevancia en el mercado interno. La empresa surgió en 2009 en Uruguay como producto de un trabajo académico de estudiantes de ingeniería (Rodríguez, T, 2019), siendo una firma local que buscaba dinamizar el reparto de alimentos elaborados. Su desarrollo coincide con el crecimiento y expansión de las plataformas de reparto por lo cual en 2014 fue comprada por Delivery Hero, multinacional que surgió en Alemania en 2011. Ésta última se autodenomina como líder mundial del mercado electrónico<sup>9</sup> y opera en cuatro continentes: América Latina, Asia, Medio Oriente y algunos países de Europa. El mismo

---

<sup>9</sup>Ver <https://www.riders.repartosya.com.uy/zonas-de-logueo>

año de surgimiento se expandió a Australia y Reino Unido, posteriormente a Suecia, Finlandia, Austria y Polonia. En 2012 llegó a Corea del Sur y a China a través de la firma YoGiYo y Aimifan. Continuó su crecimiento adquiriendo sus principales competidoras, pizza.de. en Alemania y a Baedaltong, en Corea del Sur, donde también opera bajo la firma comercial de Foodpanda. Su presencia en América Latina es principalmente a partir de Pedidos Ya, aunque también compró el 20% de acciones en la empresa Rappi y cuenta con acciones en Glovo, se puede visualizar un proceso de monopolización de los capitales, mientras que las empresas se presentan como competencias en el mercado. Respecto a la procedencia de las inversiones de Delivery Hero, se conoce que ha recibido inversiones millonarias de la empresa de tecnología Rocket Internet, que tiene actualmente un 21 % de las acciones de la empresa y Naspers que cuenta con un 26 % de la misma (Delivery Hero, 2019).

Pedidos Ya está presente en 8 departamentos del país, Montevideo, Salto, Paysandú, Maldonado Canelones, Paysandú, y San José<sup>10</sup>. Realiza el reparto de productos mediante la firma asociada Reparto Ya, cuenta con cuatro supermercados propios que surgieron en el contexto de emergencia sanitaria por el Covid 19 y 18 infraestructuras de cocinas, en donde se invita a los restaurantes a cocinar y Pedidos Ya se encarga del reparto. Según el CEO en Uruguay, Felipe Álvarez la empresa se encuentra investigando nuevos rubros, entre ellos envío de productos entre clientes y desde tiendas de ropa<sup>11</sup>.

A nivel organizacional la empresa contrata bajo la firma Reparto Ya a los deliverys, de los cuales entre 60 y 100 están en modalidad de dependencia contractual, forma en la cual la empresa comenzó a funcionar en sus inicios, alcanzando a contar con 800 repartidores en planilla; y 1500 trabajadores unipersonales. Por otro lado, Pedidos Ya concentra en Uruguay el servicio de soporte operativo que brinda a restaurantes, clientes y a deliverys (abarca repartidores de todos los países de la región en los que la empresa opera). Cuenta con dos sedes empresariales donde separa a trabajadores con mayor calificación técnica entre ellos marketing, diseño, tecnología, automatización, recursos humanos, análisis de mercado y gerencia; y por otro lado, trabajadores menos calificados que brindan el soporte operativo a restaurantes “costumer”, a los market “shoppers suport” y a los “riders”. Cada sector cuenta con un área de tecnología encargada de

---

<sup>10</sup> Gerente General de Pedidos Ya para Uruguay

<sup>11</sup> De esta manera, el lugar de trabajo es, a la vez, el ámbito de la valorización de capital y la lucha política entre trabajo y capital, mediada por la regulación del Estado (como representación política de la clase poseedora del capital, los medios de producción y el dinero para la compra de la fuerza de trabajo).

detectar fallas o inconvenientes a ser mejoradas en el algoritmo, lo cual evidencia la intervención e intencionalidad humana en la gestión algorítmica.

Si bien el objetivo de investigación se centra en comprender el trabajo de los *deliverys* de plataformas, el objeto de estudio nos fue guiando a una mirada más global de la empresa, que nos permita identificar la totalidad de actores que participan y sus distintos roles respecto al desarrollo de la tarea de los *deliverys*. En este sentido realizamos entrevistas a trabajadores que brindan el soporte operativo a los *deliverys*, quienes se encargan de controlar el flujo de pedidos, resolver problemas o responder preguntas de los repartidores. Su tarea está fuertemente definida y delimitada por procedimientos detallados, con opciones y respuestas preestablecidas, y se encuentra en constante proceso de automatización: “Un día llegas y te das cuenta que algo que resolvías vos ahora lo resuelve la aplicación” expresa un entrevistado (Entrevistado N°6, soporte Pedidos Ya). La organización del trabajo de estos 3000 trabajadores de soporte se encuentra fuertemente jerarquizada, existiendo figuras de supervisores, “team leaders”, “coaches”, manager de equipo, subordinados a los gerentes y cargos altos; sin embargo su proceso de trabajo sigue contando con una fuerte gestión algorítmica que ordena, controla e indica tiempos. A esto se le suma una gestión basada en técnicas toyotistas, dónde se apunta a un sistema de reconocimiento en función de las habilidades respecto al proceso de trabajo, pero también a la calidad de la atención, formas de expresarse, empatía, denominadas “soft skills”; que se traduce en un mecanismo de premios como “masajes en el lugar de trabajo”, un día en el que hay frutas en la sala”, días libres, entre otros. La empresa forma a estos trabajadores para la tarea mecanizada que deben realizar, pero también “para que nosotros desarrollemos las personalidades o formas de encarar la vida” según un entrevistado (Entrevistado N°6, soporte Pedidos Ya).

El acercamiento a este sector de la empresa nos permitió conocer que los trabajadores de soporte no cuentan con un rol determinante de control sobre los repartidores, sino que su intervención está totalmente subordinada al algoritmo. Por otro lado, nos brindó elementos importantes para reflexionar sobre la organización y gestión del proceso de trabajo del área de soporte, a partir de los cuales entendemos que hay un trípode de control que tiene en su centro y base la gestión algorítmica, la cual da lugar a una organización taylorista que elimina los tiempos muertos de producción (tanto del trabajador como de la tecnología) con la idea de trabajador máquina, y en tercer lugar una

organización y gestión mediante técnicas toyotistas de control de la fuerza de trabajo, evaluando tanto cualitativa como cuantitativamente al trabajador.

A partir de la comprensión del lugar estratégico que ocupa la gestión algorítmica combinada con formas de control subjetivas del trabajo en la organización del proceso de trabajo, nos planteamos en el siguiente apartado entender cómo funcionan éstas en el caso de los repartidores por plataforma.

#### **4. Gestión algorítmica y control del proceso de trabajo**

##### **4.1. ¿Qué son los algoritmos?**

Los algoritmos se definen como procedimientos codificados por computadora para transformar los datos de entrada en una salida deseada (Barocas et al., 2014; Gillespie, 2014:167). No se trata de concebirlos como un constructo técnico abstracto, sino de desvelar los sentidos u opciones humanas e institucionales que se esconden detrás de estos mecanismos. ¿Cómo se definen las reglas de trabajo?, ¿Cómo operan?.

Haidar, J., Menéndez, N., Arias, C. (2020) recogen la definición de Möhlmann y Zalmanson (2017) sobre gestión algorítmica como “prácticas de supervisión, gobernanza y control llevadas a cabo por algoritmos de software en muchos trabajadores remotos”. Esta definición tiene la ventaja de poner el acento en la existencia de la relación laboral en el proceso de trabajo.

Kellog, K et al (2020) señalan que existen cuatro posibilidades tecnológicas en el uso social que proporciona las tecnologías algorítmicas en el control del proceso de trabajo.

En primer lugar, los algoritmos -y los datos que procesan- son más exhaustivos que cualquier tipo de tecnología movilizada con anterioridad. Cámaras, sensores, dispositivos de audio pueden grabar a los trabajadores y sus movimientos corporales, así como el habla y proporcionar evidencia de adhesión o desvío del trabajador a los cánones definidos por la empresa. Los trabajadores pueden ser geolocalizados y medir sus movimientos. Los datos de texto, las técnicas de reconocimiento basadas en video y los algoritmos de procesamiento del lenguaje pueden monitorear el correo electrónico o el chat en tiempo real para evaluar el estado de ánimo de los empleados, la productividad o la intención de rotación.

En segundo lugar, los algoritmos proporcionan retroalimentación instantánea, relacionado a la velocidad de los big data. Con la capacidad de automatizar y producir información las plataformas pueden codificar, guardar y comunicar instantáneamente información en tiempo real de trabajadores y gerentes. De esta manera, la retroalimentación y la evaluación se pueden incorporar continuamente al proceso de producción.

En tercer lugar, promueven la interactividad mediante el uso de los chatbots que impulsados por algoritmos ajustan la jerarquía y el flujo de trabajo según la información ingresada. Esto es posible por la posibilidad de cálculo de las plataformas que pueden acceder a diferentes categorías de personas en diversas ubicaciones, a través de los inicios de sesión individuales en dispositivos personales.

En último lugar, el algoritmo suele ser opaco. Primero porque los datos utilizados para recopilar y analizar datos de comportamiento suelen ser de propiedad exclusiva y no divulgados. Segundo, dada la complejidad de las tecnologías la mayoría de los trabajadores no comprenden completamente qué tipo de datos se recopilan sobre ellos, cómo se utilizan o cómo cuestionarlos. Tercero, los algoritmos son particularmente difíciles de descifrar.

Cuando una computadora aprende y, en consecuencia, construye su propia representación de una decisión de clasificación, lo hace sin tener en cuenta la comprensión humana. El funcionamiento de los algoritmos de aprendizaje automático puede escapar a la comprensión e interpretación total por parte de los humanos, incluso para aquellos con capacitación especializada, como los científicos informáticos” (Burrell, 2016:10).

Estas características muestran la orientación hacia el control del proceso de trabajo y las características de los algoritmos. Es posible, ahora, dar un paso más en una distinción analítica que permita acercarnos a la especificidad de la forma de control algorítmico.

#### **4.2. Las formas de control y resistencia**

En la era de la acumulación flexible del capitalismo la regulación tendiente al control del trabajo se orienta a partir de formas que superponen y complementan: 1) La precarización del trabajo, lo que implica desregulación contractual en tanto son

recortados o eliminados los derechos de protección social y negociación colectiva. El control aparece aquí asociado a la presión que ejerce la población sobrante (Marx, 1967) sobre la fuerza de trabajo asalariada; 2) La subjetivación del trabajo, donde se desenvuelve un proceso orientado al autocontrol de los propios trabajadores de manera individual o colectiva en la ejecución de los procesos de trabajo (Bialakowsky y Cárdenas, 2020; Zangaro, 2011) que asume la forma del self-emprendedor (Bröckling, 2013, Foucault, 1990); 3) El control algorítmico en el proceso de trabajo.

A continuación, y a partir de los avances de la investigación sobre los trabajadores de plataforma de reparto, abordaremos en primer lugar las formas de control algorítmico retomando la teoría de los procesos trabajo; en segundo lugar indagaremos en torno a los significados que asume el self-emprendedor como forma de control; y por último, las características emergentes de la resistencia por parte de los colectivos de trabajadores.

#### **4.2.1. Dirección, evaluación y disciplina**

La teoría del proceso de trabajo (Braverman, 1974; Burawoy, 1979; Thompson y Smith, 2009) destacó como la gerencia se ve obligada a establecer un control sobre los trabajadores para maximizar el plusvalor del trabajo colectivo, y cómo los trabajadores elaboran estrategias individuales y colectivas de resistencia. Así, el control es un proceso dialéctico en que los capitalistas innovan permanentemente para capturar más valor de los trabajadores y éstos inevitablemente se involucran en formas de resistencia para mantener su autonomía, dignidad e identidad (Kellog et al, 2020).

De acuerdo con Edwards (1979) en el desarrollo histórico del capitalismo se han sucedido y empalmado diversas formas de control. Los capitalistas buscan controlar el trabajo utilizando tres mecanismos de control relacionados: *dirección, evaluación y disciplina*. Dirección implica la especificación de lo que debe realizarse, en qué orden y período de tiempo, y con qué grado de precisión. La evaluación implica la revisión de los trabajadores para corregir errores, evaluar el desempeño e identificar aquellos que no están desempeñando adecuadamente. Disciplina implica el castigo y la recompensa de los trabajadores a fin de obtener la cooperación y hacer cumplir la dirección del proceso laboral. Edwards subraya las estrategias, tácticas y recursos de poder que desarrollan los trabajadores y sus organizaciones para defender su autonomía frente a los capitalistas, y

en esa capacidad de resistir, pueden potencialmente remodelar las relaciones de producción<sup>12</sup>.

En esta tipología (consideradas como tipos ideales) se diferencian dos formas grandes de control racional: el control técnico y el control burocrático. El primero se ha ubicado históricamente en los aspectos físicos y tecnológicos de la producción (Burawoy, 1979), mientras que el control burocrático se ha basado en reglas impersonales y roles estandarizados para guiar el comportamiento de los trabajadores.

De acuerdo con Kellogg et al (2020) mediante los algoritmos los gerentes controlan a los trabajadores a partir de seis mecanismos principales:

they are using algorithms to direct workers by restricting and recommending, evaluate workers by recording and rating, and discipline workers by replacing and rewarding (Kellogg et al, 2020: 372).

En relación al control racional mediante *dirección* los gerentes utilizan dos mecanismos claves: *recomendación* algorítmica y *restricción* algorítmica.

La *recomendación* implica que los gerentes utilizan algoritmos para ofrecer sugerencias destinadas a incitar al trabajador objetivo a tomar las decisiones previamente establecidas, pueden por ejemplo, inscribir en la tecnología pasos a seguir que prioricen decisiones específicas para que los trabajadores las implementen. Esta guía del algoritmo en las decisiones de los trabajadores se realiza a partir de patrones de datos e inferencias para presentar a los trabajadores opciones y oportunidades preseleccionadas por el algoritmo.

En el trabajo de plataforma de reparto este mecanismo de dirección se presenta desde el comienzo de la jornada laboral donde los trabajadores llegan a punto de “logueo” que puede ser una plaza, la puerta de un shopping o una esquina, en el turno que corresponde. La aplicación habilita la función “repartiendo” y comienzan a llegar los pedidos que “suenan como una bomba” -según un entrevistado- para retirar de bares, farmacias, etc. El algoritmo establece un tiempo determinado de llegada y monitorea mediante el GPS el recorrido del repartidor. La dirección queda expresada en el relato de un entrevistado:

---

<sup>12</sup> Según un informe del Ministerio de Trabajo en 2019 4 de cada 10 siniestros de tránsitos en ocasión de trabajo correspondían a repartidores en motocicleta.

Se venden como que es la empresa que tienen más demanda, y que supuestamente vos después de aceptar un pedido y no te controlan cuánto vas a demorar en llegar. En realidad es mentira, porque yo estoy acá contigo, acepto un pedido y me quedo 5 minutos acá contigo y te mandan fotos que te dicen “tu aceptaste el pedido”, “el pedido se está elaborando o está pronto, tenés que ir a levantarlo (Entrevistado n°3, delivery Pedidos Ya).

La recomendación aquí es coaccionante, pues como veremos la aceptación del pedido, el tiempo de llegada, y otras variables se encuentran vinculadas al sistema de evaluación en el ranking que condiciona el salario y la jornada de trabajo.

La *restricción* implica el uso de algoritmos para mostrar sólo cierta información y permitir comportamientos específicos al tiempo que previene otros. De manera similar que en otras formas anteriores de control racional, los gerentes pueden diseñar algoritmos con supuestos y prescripciones que restringen las actividades de los trabajadores. Pero, a diferencia de las formas anteriores, el control algorítmico permite que la restricción de información se incorpore de forma instantánea y encubierta en el proceso de trabajo.

Aquí por ejemplo, las plataformas de entrega de alimentos restringen la información sobre los turnos disponibles y los pedidos a entregar, por lo que los repartidores sólo pueden elegir entre las opciones que les presentan las interfaces algorítmicas, sin comprender completamente qué tipo de información se está restringiendo. La opacidad del algoritmo se manifiesta, además, en el desconocimiento de cómo se determina con exactitud el salario pues la información no se encuentra completa en la aplicación.

Una segunda dimensión refiere al control racional mediante *evaluación* algorítmica. Mientras que en el control técnico la evaluación se realizaba mediante el registro de frecuencia y duración de las tareas laborales, productividad, precisión, etc., y con el control burocrático a partir de la observación directa y el juicio del capataz, con el control algorítmico, los gerentes evalúan mediante el *registro algorítmico y clasificación algorítmica*. El primero implica el uso de procedimientos informáticos para monitorear y reportar en tiempo real, una amplia gama de datos detallados de fuentes internas y externas que hacen que la información entre trabajadores y gerentes sea profundamente asimétrica. Esta recopilación de datos ha dado lugar a nuevas formas de vigilancia.

En los repartidores por plataforma esta dimensión opera a partir de un registro permanente de datos online y offline de los trabajadores permitida por el uso de teléfonos inteligentes en el proceso de trabajo. Así, la empresa registra los datos de ubicación, recorrido, tiempo entrega, comunicación con el cliente y evaluación del mismo, es decir ejerce un poder de control sobre los trabajadores y la ejecución de la tarea.

El segundo mecanismo de evaluación se basa en el cálculo y análisis del rendimiento, así como análisis predictivos basados en una combinación de datos cuantitativos y cualitativos recopilados dentro de la organización para medir la productividad y evaluar a los trabajadores respecto de esas medidas. La clasificación o ranking incorpora también la evaluación del cliente o usuarios. Se trata de un mecanismo de evaluación en tiempo real y permanente. El ranking tiene un peso importante en la continuidad de la relación contractual de los trabajadores, en la determinación de la duración y zona de la jornada laboral y, por tanto, en el resultado final del ingreso salarial. Por ejemplo, Pedidos Ya rankea a los repartidores entre 1 al 5, siendo que quienes están en el 1 pueden elegir los mejores turnos, días y zonas, y a medida que suben en la escala se restringen las opciones para elegir, se trabajan menos horas, en las peores zonas y el salario disminuye.

En un documento de la empresa que accedimos se explica el mecanismo. Allí señalan que cada semana la plataforma analiza la calidad del servicio prestado durante las últimas 3 semanas, tomando en cuenta los siguientes indicadores: Porcentaje de órdenes aceptadas sobre el total de órdenes notificadas en todo el período evaluado; no presentarse a los turnos elegidos, o en los casos en que se solicitó el cambio de turno, que éste no haya sido tomado por otro rider; promedio de órdenes que se completó correctamente, sobre horas que estuvo conectado; cantidad de turnos elegidos a los que se logueó más de 5 minutos tarde; cantidad total de horas conectado; cantidad de horas conectado los días Sábados a Domingos.

Con claridad se puede visualizar la forma de evaluación exhaustiva que realiza la empresa a partir del registro de datos continuo. Mejorar la posición en el ranking (y por tanto la posibilidad de obtener mayor ingreso) obliga a los trabajadores a aceptar todos los pedidos, a entregarlo en el menor tiempo posible, a estar la mayor cantidad de horas posible conectados y trabajar los fines de semana. Es decir, a convertir el tiempo de vida en tiempo de trabajo bajo la forma de una ilusión de autonomía. Así vemos a jóvenes (y no tan jóvenes) en bicicletas o motos deambulando por la ciudad doce o catorce horas por

día, siete días a la semana, con la urgencia de la próxima entrega. Ese “llegar justo tiempo” tiene consecuencias en la salud física y mental, es enfermarse de ansiedad y agotamiento, es perder la vida por accidentes de tránsito<sup>13</sup> o por Covid- 19 (Marrero, 2021).

Finalmente, una tercera dimensión vinculada a la *disciplina*, castigo y recompensa de los trabajadores para lograr la cooperación (despótica) del trabajo. Con el control técnico, la disciplina se logra a partir del reclutamiento de un ejército de reserva de trabajadores que estén dispuestos a ocupar los puestos de cualquier trabajador que no coopere y no cumpla con las directivas del empleador; con el control burocrático la disciplina es establecida a partir de incentivos y sanciones, aquellos trabajadores que exhiban el comportamiento deseado por la gerencia son recompensados con ascensos, salarios más altos y trabajos con mayor responsabilidad, beneficios, etc. y aquellos que no lo hacen son despedidos o reubicados en las tareas más penosas, peores horarios, etc.

Con el control algorítmico, los gerentes utilizan dos tipos de mecanismos de disciplinamiento: *sustitución algorítmica* y *recompensa*. El primero supone el despido instantáneo o automático a los trabajadores con bajo rendimiento y su reemplazo por trabajadores sustitutos de un ejército de reserva de trabajadores listos para tomar los

<sup>13</sup> En *El Capital*, Marx plantea la emergencia del trabajador colectivo en el desarrollo de las formas de organización capitalista del proceso de trabajo. El pasaje de la cooperación simple, manufactura y gran industria se corresponde con la transición de la subsunción formal a la subsunción real como forma de expropiación del plusvalor, donde el capital captura el saber colectivo (del trabajador manual e intelectual) para incrementar el superplus de valor. “*Ese proceso de disociación comienza en la cooperación simple, en que el capitalista representa, de cara a los trabajadores individuales, la unidad y voluntad del cuerpo social de trabajo. El proceso se desenvuelve en la manufactura que mutila al trabajador, convirtiéndolo en trabajador parcial. Y se completa en la gran industria que separa del trabajo a la ciencia como potencia autónoma de producción y la fuerza a servir al capital*” (Marx, 1988:270).

En el texto *fragmento sobre las máquinas* de los *Grundrisse* esta noción es desarrollada en tanto se entiende al General Intellect o Intelecto social como la principal fuerza productiva -con consecuencias en la creación de valor-, pero que aparece fetichizada en la conciencia. “*La actividad del obrero, reducida a una mera abstracción de la actividad, está determinada y regulada en todos los aspectos por el movimiento de la maquinaria, y no a la inversa. La ciencia, que obliga a los miembros inanimados de la máquina -merced a su construcción- a operar como un autómatas, conforme, un fin, no existe en la conciencia del obrero, sino que opera a través de la máquina, como poder ajeno, como poder de la máquina misma sobre aquél. La apropiación del trabajo vivo a través del trabajo objetivado -de la fuerza o actividad valorizadora a través del valor que es para sí mismo-, implícita en el concepto del capital, está, en la producción fundada en la maquinaria, puesta como carácter del proceso de producción mismo también desde el punto de vista de sus elementos y de sus movimientos materiales. El proceso de producción ha cesado de ser proceso de trabajo en el sentido de ser controlado por el trabajo como unidad dominante. El trabajo se presenta, antes bien, solamente como órgano consciente, disperso bajo la forma de diversos obreros vivos presentes en muchos puntos del sistema mecánico, y subsumido en el proceso total. de la maquinaria misma, sólo como un miembro del sistema cuya unidad no existe en los obreros vivos, sino en la maquinaria viva (activa), la cual se presenta frente al obrero, frente a la actividad individual e insignificante de éste, como un poderoso organismo” (...) La acumulación del saber y de la destreza, de las fuerzas productivas generales del cerebro social, es absorbida así, con respecto al trabajo, por el capital y se presenta por ende como propiedad del capital, y más precisamente del capital fixe, en la medida en que éste ingresa como verdadero medio de producción al proceso productivo* (Marx, 1971:220).

trabajos de aquellos que no cumplen con las directivas gerenciales. En el caso del trabajo de reparto por plataforma, también puede suponer la reasignación de tareas o la suspensión momentánea (llamada pausas “blancas” o “negras”).

El disciplinamiento por suspensión momentánea y sus consecuencias en el proceso de trabajo puede sintetizarse en las siguientes palabras:

Entonces el tema viene por ahí, demorás ahí en el baño y te empieza a avisar y si vos no levantas el pedido te lo reasigna, como me pasó el otro día, yo estaba en la panadería y me cayó un pedido de la farmacia, me reasignaron el pedido, cuando llego al local, miro la aplicación y te pausan y esa pausa te perjudica porque cuando vos entras en el ranking y tenes una pausa o una llegada tarde te bajan del ranking, si estas en el dos ahí te bajan. Entonces ahí ya tenés esos horarios, vas de mañana y después te vas para tu casa y a las 8 de la noche tenes que volver. No tenes horario para vos poder laburar. (Entrevista n<sup>o</sup> 6, delivery Pedidos Ya)

A partir de la intervención del sindicato este mecanismo neo-taylorista de “eliminación de los poros de tiempo” fue limitado.

Le llamamos pausa negra y blanca. La pausa blanca es un logro que hemos tenido desde el sindicato, por ejemplo si estabas en el baño y te caía un pedido o tenias que andar a las corridas o rechazaban ese pedido te contaba como negativo. Ahora tenemos una pausa de 15 minutos para ir al baño y si tienes una avería en el vehículo mientras estás trabajando también te pausan en blanco para que puedas arreglar. Después está la pausa negra que es por ejemplo cuando no ubican a un cadete o ven que un cadete no se mueve no da señales o deja pasar muchos pedidos y no los acepta ahí te ponen la pausa negra que no estas cobrando en ese momento” (Entrevista N<sup>o</sup> 4, delivery Pedidos Ya).

Finalmente, la sustitución algorítmica se presenta a partir de recibir evaluaciones negativas de los usuarios, no trabajar en horarios pico los fines de semana puede resultar en un “bloqueo” del “socio” de plataforma, lo que en términos reales resulta equivalente a un despido (Bensusán, 2017). También es un mecanismo de represión sindical, en momentos en que los trabajadores comienzan a organizarse colectivamente (Marrero, N.; Arostegui, C., 2021).

El segundo supone el uso de algoritmos para recompensar de forma interactiva y dinámica a los trabajadores de alto rendimiento con más oportunidades, salarios más altos y promociones. Como una forma de consentimiento en la producción (Burawoy, 1979) la gerencia utiliza la gamificación de recompensas (el trabajo como un videojuego)

con el objetivo de hacer que la experiencia afectiva del trabajo sea más positiva, eficaz y divertida para los trabajadores. Se basan en las aplicaciones en teléfonos inteligentes, marcadores y elementos de juego de video para promover la estructura, apariencia y sensación de un juego diseñado con la intención de promover los objetivos del empleador. También aparecen aquí incentivos o recompensas por trabajar días de lluvia, fines de semana, llegar a determinada cantidad de entregas u horas. Como resalta un repartidor:

De a rato caen incentivos que te ayudan a querer trabajar más. Si hacemos 40 horas te dan \$1000 más por semana. Yo vengo de intentar eso, si no tuviera el incentivo no haría tantas horas. (Entrevista N° 9, delivery Pedidos Ya).

En definitiva, la gestión algorítmica emerge de forma singular a partir de la digitalización del trabajo permitiendo al capital un mayor control del trabajo a partir de los mecanismos de dirección, evaluación y disciplina realizando un seguimiento de forma individualizada, continua y remota. La gestión algorítmica permite el perfeccionamiento y ocultamiento de los procesos de “estandarización, codificación y apropiación del conocimiento en sus diversas formas” (Haidar, J., Keune, M., 2021:14). Este aspecto permite reflexionar en torno a la profundización de la formas subsunción real del trabajo en el capital y la captura del saber social<sup>14</sup>.

#### **4.2.2. “Ser tu propio jefe”: La dimensión ideológica del trabajo por plataforma**

Mientras que la gestión algorítmica permite la colonización del saber social por parte del capital subordinando el proceso de trabajo a los objetivos de la valorización, la subjetivación del trabajo aparece como la forma de una “colonización afectiva” identificada en la construcción de un trabajador de plataforma como emprendedor de sí mismo o trabajador autónomo. Se trata del papel de la ideología en la modulación de la subjetividad del trabajador.

La transformaciones ideológicas del capitalismo contemporáneo tienen una raíz histórica que puede anclarse en la profunda crítica de las rebeliones populares de las

---

<sup>14</sup> Con los ejemplos históricos consabidos: la rebelión en 1968 en Francia, en México, Brasil, el Córdoba del '69 en Argentina, las huelgas y luchas en Uruguay 68-69, y la huelga general del 73, la 'revolución de los claveles' en Portugal en el 74-75, la lucha contra la guerra y la discriminación racial en EEUU; pero también el auge de lo que posteriormente se denominó como la 'segunda ola' del feminismo (Marrero, 2019)

décadas de los '60 y '70, a la propia sociabilidad del capital<sup>15</sup> cuando entra en crisis aquello que Bolsanki y Chiapello (2002) denominaron el “compromiso con el capitalismo”. Esta idea apunta a lo siguiente: toda empresa capitalista necesita movilizar a su fuerza de trabajo para cumplir con los objetivos y ampliar la acumulación de capital o beneficio; los psicólogos del trabajo pusieron de manifiesto que no alcanza solo con el salario para lograr un compromiso y entusiasmar al trabajador, sino que se requieren nuevas estrategias para implicar al personal. Del mismo modo la coacción no es suficiente, sino que se requiere de la formación de un *consenso* que supone una adhesión activa del trabajador al trabajo, esto es lo que la gestión de recursos humanos (management) ha denominado como “la implicación del personal”. En este sentido, el beneficio o plusvalía de las empresas depende crecientemente del compromiso ideológico que pueda suscitar el capitalismo en los trabajadores. En el ámbito productivo, esto se tradujo en la producción de consentimiento (Burawoy, 1979) a través de círculos de calidad, la creación de la figura del leader team, la búsqueda del compromiso sindical con el mejoramiento continuo, es decir, el establecimiento de conjunto de modelos participativos de organización del trabajo (que hemos mencionado más arriba como toyotismo).

Esta búsqueda de consenso subjetivo como forma de control del capital sobre el trabajo encuentra en el diseño discursivo del “self-emprendedor” o “sé tu propio jefe” un nuevo conjunto ideológico movilizador de la fuerza de trabajo (que en el caso de las plataformas de reparto puede operar en tanto se entronca con una situación de precariedad estructural de mercado de trabajo).

Ulrich Bröckling (2013) ubica el triunfo del “self-emprendedor” como un resultado no esperado de la crítica de los movimientos del '68, en donde la ideología dominante incorpora a su propia crítica, resignificándola y adaptándola a sus necesidades. La búsqueda de autonomía en el trabajo que desplegó, por ejemplo, el combate de los obreros italianos (conjugada en la corriente autonomista) contra la disciplina de la organización del trabajo fordista es reescrita bajo el discurso capitalista hacia la esfera de la autorrealización, mediante el consumo y el espíritu emprendedor. El neoliberalismo consolidado en la era de Margaret Thatcher y Ronald Regean no sólo se orienta hacia los procesos de privatización del Estado, apertura comercial y flexibilidad laboral, sino

---

<sup>15</sup> Nota de prensa consultada el 15 de Julio de 2021. (<https://www.latercera.com/la-tercera-pm/noticia/el-rider-es-su-propio-jefe-pedidosya-revela-su-regimen-laboral-en-disputa-con-ex-repartidores-venezolanos/3UZQR4ZLBFBZVKOTW72K5W7DEA/>)

también en la intervención estatal en pos del “establecimiento de una cultura empresarial”. Se puede ver, entonces, en esta genealogía del emprendedurismo manifestaciones de la contracultura posterior a 1968 que:

a pesar de su impulso anticapitalista, se puede ver en retrospectiva como laboratorios para la gestación de una orientación actitudinal emprendedora. Esbozar una genealogía del emprendedurismo rastreando sus raíces en la contracultura de la independencia nos permite comprender su éxito: el yo emprendedor solo podía convertirse en una figura hegemónica porque reflejaba un deseo colectivo de mayor autonomía (Haidar y Keune, 2021:16).

Las empresas de plataforma refuerzan este ideal del emprendedor de sí mismo intentando presentar este deseo de mayor autonomía como una realización práctica expresada en el trabajador que puede trabajar cuando quiere, repartiendo su tiempo entre trabajo y ocio, sin jerarquías opresivas, ni jornadas de trabajo.

Así lo expresa un documento jurídico de Pedidos Ya que argumenta en unos de los cientos de juicios que distintos trabajadores han iniciado contra la empresa en América Latina.

El trabajador, cuando necesita, puede y quiere, se conecta a la aplicación dando a entender con ello que está disponible para realizar pedidos. Y resulta habitual que los riders presenten este servicio con el objetivo de complementar sus ingresos, ya que habitualmente o tienen un trabajo remunerado y hacen de rider en sus tiempos de ocio, o bien prestan servicios para más de una aplicación, como Uber Eats, Rappi, etc (...) Lo interesante de la forma de prestación de servicios de los riders, es que estos no están sujetos a jerarquía ni instrucción alguna, sino que éste es libre de decidir si quiere o no conectarse, cuándo conectarse, el tiempo que permanece conectado, etc. En el fondo, se suele afirmar -con propiedad- que **el rider es su propio jefe**, por cuanto el contrato civil suscrito con la plataforma, le permite distribuir sus tiempos en la forma que mejor le parezca, de acuerdo a sus necesidades. La decisión de prestar o no prestar los servicios de transporte de mercaderías es libre: Es el rider quien decide si conectarse o no (...) no existe una jornada de trabajo establecida”<sup>16</sup>

Esta construcción discursiva cae en cuanto se contrasta con la gestión algorítmica que, como vimos, establecen una dirección, evaluación y disciplina en el proceso de trabajo determinando la jornada laboral, el tiempo de entrega, las condiciones de trabajo

---

<sup>16</sup> Catalano, S. (10 de agosto de 2018). La estrategia de Rappi, el “Uber del delivery” que promete revolución con entregas en menos de 35 minutos. Infobae. Disponible en: <https://www.infobae.com/economia/finanzas-ynegocios/2018/08/10/la-estrategia-de-rappi-el-uber-del-delivery-que-promete-revolucion-con-entregas-enmenos-de-35-minutos/>

y salariales, y hasta los despidos mediante sustitución algorítmica. Se establece con claridad la existencia de una jerarquía que controla al trabajador, aunque oculta o difusa en el algoritmo. Finalmente, este discurso tiene el objetivo de esquivar la legislación laboral vigente sustituyendo contratos laborales por contratos civiles en nombre de que el “rider es libre de decidir”. Detrás del discurso de “jefe de sí mismo” se encuentra la precariedad laboral, piedra angular en la sustentación de la acumulación capitalista de las plataformas.

Rappi, la otra empresa presente en Uruguay, también tiene el foco en este aspecto:

Los repartidores no son empleados: nos gusta llamarlos ‘microempresarios’ que disponen de su tiempo, que se conectan o desconectan cuando quieren, que toman el pedido que quieren y se van de vacaciones dos meses si les parece. En esa relación no hay ningún vínculo laboral<sup>17</sup>

La construcción de un discurso seductor impregnado de ideas de “diversión”, “juego”, “sé turista en tu propia ciudad”, etc., forma parte de la estrategia de intentar conectar con las emociones, con el lado afectivo del trabajador.

Glovo ofrece un método de trabajo más divertido, compartiendo el tiempo con los demás. Los repartidores, además, pueden aprovechar “la oportunidad de conocer su ciudad” mientras trabajan <sup>18</sup>

Si bien toda esta estrategia discursiva del “jefe de sí mismo” o “self-empendedor” tiene sus claros efectos en una multitud de trabajadores, se abre permanentemente una grieta entre el discurso de la libertad y autonomía y la realidad del control del proceso de trabajo cotidiano. Una grieta donde el sentimiento de autonomía o autorrealización se trastoca en descontento e injusticia. Esta contradicción es manifestada por muchos de los entrevistados:

Supuestamente sos un patrón, pero ¿hasta donde soy patrón si dependo de una aplicación que tenes que postularte las horas y tenés que cumplir horario y tienes que cumplir toda la semana? yo si fuera patrón, me quedo en casa (Entrevistado N° 6, delivery Pedidos Ya).

---

<sup>17</sup> <https://glovoapp.com/es/bue/>

<sup>18</sup> Sindicato Único Gastronómico y Hotelero del Uruguay

El papel de la evaluación (ranking) en la definición de la jornada laboral es tomado como un indicador central en el proceso de reconocerse trabajador y abrir la crítica al discurso empresarial.

Definen la jornada, la jornada la definís vos en base al lugar donde estás, está el puesto 1, el 2 y el 3. Si vos estás en el 1 o en el 2 te dan horarios, en el tercero en el momento de pandemia no agarraba ningún horario. Entonces para ellos es mentira que sos tu propio jefe (Entrevistado N°3, delivery Pedidos Ya).

La crítica al “self-emprendedor” es señalada por otro entrevistado, donde argumenta que el objetivo real detrás del discurso de la empresa está en el traslado de costos laborales hacia el bolsillo del trabajador:

Yo opino que es tremendo curro tener una x cantidad de gente que es tu “colaborador” y que está trabajando para vos. Yo trabajaba en bici pero no sacabas tanta plata, capaz que en bici si. El discurso de la empresa es que vos sos tu propio jefe, pero en realidad lo que hace la empresa es ahorrarse un montón de guita en impuestos, mientras que los trabajadores tienen que pagar los impuestos para trabajar, ganan ellos siempre (Entrevista N° 5, Delivery Pedidos Ya)

Esto muestra que el imaginario social que intentan imponer las empresas y la propia organización del proceso de trabajo, se transforman en un campo en disputa, en una batalla cultural que deviene en lucha clases a partir de la construcción de sindicatos y organizaciones que se reconocen como parte de la clase trabajadora, definen sus reivindicaciones y demandas, se movilizan y establecen alianzas internacionales con otros repartidores. Por supuesto, esta disputa está en tensión en las propias organizaciones sindicales que desarrollan su resistencias al control algorítmico y subjetivo de las empresas y en la construcción de asociaciones u organizaciones de repartidores autónomos, que se alejan -en principio- de la forma estrictamente sindical. En el siguiente apartado, presentaremos cómo este campo tensionado se presenta en las respuestas de las organizaciones de los trabajadores en Uruguay.

#### **4.2.3. El algoritmo como campo en disputa**

En la relación laboral se encuentran en juego intereses opuestos que puján por mover los márgenes de dicha relación social, mientras el capital busca expandirse e

intensificar los niveles de explotación en función de su autovalorización, las y los trabajadores buscan mejorar las condiciones en las que venden su mercancía: su fuerza de trabajo y por ende las condiciones de reproducción de la vida.

En Uruguay los trabajadores de plataformas digitales participan en el Sindicato Único de Repartidores del Uruguay- Sinurep, que integra la Federación Uruguaya de Empleados de Comercio y Servicios- Fuecys, integrante del Plenario Intersindical de Trabajadores- Convención Nacional de Trabajadores (PIT-CNT). El sindicato nuclea a todos los trabajadores del reparto, convergen deliverys contratados directamente por el local de comida, por cadeterías tercerizadas y de plataformas digitales. Esta forma organizativa única, tradición en el sindicalismo uruguayo, es vista como una fortaleza para algunos trabajadores que plantean que la diversidad del sindicato brinda la fuerza necesaria para la negociación y resolución de conflictos de cualquiera de los sectores. Sin embargo, algunos trabajadores mantienen una postura crítica frente a esta forma organizativa en función de las dificultades de agrupar a sectores tan disímiles, sobre todo considerando la particularidad de las plataformas:

yo creo que es imposible organizar repartidores... a ver vos tenes tres tipos de repartidores, el de la casa, el tercerizado y el de aplicación. Son tres tipos de reparto, cumplimos la misma función, pero a la hora de pagar se funciona totalmente distinto. Capaz que el tercerizado con el de la casa lo podés agrupar en un sindicato y podés lograr cosas para los dos, pero con la aplicación no, tendríamos que haber tenido desde un principio un sindicato sólo de Pedido Ya porque somos los únicos que trabajamos de esa manera. [...] No podes pelear de la misma forma por nosotros que por una cadetería chica (Entrevista N°7, Pedidos Ya)

Pese a estas tensiones existentes dentro de los trabajadores del reparto, el sindicato busca representar a todos los trabajadores del sector, incluso a los autónomos, pero esto presenta ciertos desafíos, entre ellos la empresa Pedidos Ya no los reconoce como actores legítimos en la negociación, sosteniendo que los deliverys son empresas, y por ende no rigen las formas de negociación existentes con los dependientes, “no quieren sentar precedentes que confirmen que son trabajadores” (Entrevista N° 13). A la interna del movimiento sindical también se manifiestan tensiones a la hora de representar de forma colectiva, a los trabajadores contratados mediante “nuevas” figuras laborales, y por su lado, los propios deliverys expresan estar en una situación incierta respecto a las

posibilidades reales de organización, en tanto temen perder sus fuentes de trabajo. Estos aspectos complejizan el proceso organizativo de los trabajadores de plataformas.

Se expresa a continuación una breve historización sobre el surgimiento del sindicato y sus principales reivindicaciones respecto al trabajo en plataformas. El Sinurep surgió en 2019, a partir de un grupo de repartidores, principalmente contratados por cadeterías, que identificaron la necesidad de dar respuesta de forma solidaria e inmediata a problemas de los repartidores:

En realidad el núcleo empieza a formarse un día que nosotros nos empezamos a juntar en Soca y Rivera todos los domingos de noche, a las 12:30 de la noche nos juntábamos ahí, salíamos a trabajar y nos íbamos todos para la plaza de Rivera, éramos 7 u 8. Un día veníamos por Av. Brasil entrando a Socca y ahí en Libertad un auto se tiró y una moto se asustó por esquivarlo y cayó y el auto se quiso ir y claro, veníamos como 6 motos atrás y no éramos ni siquiera afiliados al sindicato y paramos todos adelante del auto y no lo dejamos ir, le dijimos que se tenía que hacer la denuncia, igual había cámaras y todo, pero el no respeta el cartel de “pare” y el compañero por esquivarlo se cae. Eso generó que se empezó a correr la bola y todo el mundo se empezó a juntar, el primer domingo no, pero el segundo domingo que pasó ya éramos casi el triple de ser 10 o 12 motos pasamos a ser 40. (Entrevista N° 2, Pedidos Ya)

Esta necesidad de dar respuesta a accidentes de tránsito, robos de vehículo, despidos injustificados, es el motor que impulsa el surgimiento del sindicato. La forma organizativa del sindicato único de repartidores, termina consolidándose luego de decidir no disolverse en otros sindicatos de rama, como el Sughu<sup>19</sup> o sindicato de mensajería, en el entendido de que su actividad varía mucho de las anteriores. Posteriormente, la organización incorporó a trabajadores de plataformas, teniendo mayor presencia de trabajadores dependientes de Pedidos Ya, pero apuntando a representar a unipersonales de todas las empresas. Cuentan con afiliados en todo el país, Maldonado, Paysandú, Colonia, San José y apuestan a crecer a nivel nacional.

Las calles de la ciudad son una especie de cadena de montaje espacialmente dispersa, han sido el espacio de encuentro y discusión entre trabajadores por medio de la organización de asambleas con formato de talleres informativos por distintas zonas de la ciudad de Montevideo. Los trabajadores han utilizado como estrategia de comunicación y encuentro los grupos de redes sociales como Facebook, Whatsapp, Instagram, etc, a partir

---

<sup>19</sup> Denominamos al capital ficticio a aquellos capitales que, detrás de ellos, no existe ninguna sustancia real y no contribuye en nada para la producción o circulación de la riqueza.

de los cuales circulan información y gestan movilizaciones. El Sinurep mantiene como estrategia un vínculo sostenido con la Unión de Trabajadores de Pedidos Ya (UTP), sindicato que nuclea al resto de los trabajadores (no repartidores) de la empresa, donde participan trabajadores del área de soporte a deliverys. Esta alianza es estratégica para ambos colectivos que juntan sus fuerzas en las negociaciones bilaterales con la empresa, y por otro lado permite conocer el funcionamiento del algoritmo desde otro lugar de la cadena de trabajo. A su vez, han avanzado en establecer un vínculo con sindicatos de la región en la búsqueda de generar estrategias de lucha colectivas en el entendido que las problemáticas laborales trascienden las fronteras nacionales.

A partir de la movilización colectiva, el sindicato ha logrado conquistas respecto a las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas, un ejemplo de estas es la “pausa blanca”, tiempo de descanso destinado a ir al baño o arreglar el vehículo. Como se mencionó anteriormente, hacer uso de esta pausa no genera consecuencias negativas a los trabajadores. Este logro fue producto de una movilización de los trabajadores frente al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a partir de la cual se obtiene una negociación exitosa con la empresa Pedidos Ya.

A su vez, se logró firmar un acuerdo con la empresa que establece un máximo de 5kg y 3km de distancia para las bicicletas y hasta 5kg para las motos; así como la posibilidad de reasignar pedidos justificados para el caso de los dependientes. Estas conquistas significan mover los límites del algoritmo, el cual, se presenta como un servicio tecnológico que funciona de forma imparcial y brinda la posibilidad de conectar clientes y trabajadores. Sin embargo el colectivo de trabajadores ha demostrado que esta organización del trabajo por medio de las plataformas digitales se encuentra en disputa y es posible mediante la organización colectiva mejorar las condiciones laborales pautadas (en apariencia) por el algoritmo.

Pese a estos logros, los trabajadores continúan reivindicando aspectos fundamentales para el sector como la apertura de un subgrupo específico de repartidores, que les permita acceder a la negociación colectiva con el objetivo de establecer un salario mínimo por hora y mejoras en las condiciones laborales para el sector:

Hoy estamos por el grupo 19.9 que es cadetería y mensajería, que no aplica a la función que nosotros hacemos, nosotros trabajamos con plata, trabajamos con vehículos propios, en mensajería y cadetería dicen que si precisas un vehículo la empresa te lo va a dar, nosotros tenemos que poner nuestro propio vehículo. Nosotros no tenemos quebranto de caja, no tenemos un mínimo de salarios en cuanto a hora, porque nosotros cobramos por

hora, entonces, no aplica a nuestro convenio, 19.9 no tiene nada que ver con nuestro convenio, entonces ta, estamos pidiendo ese convenio, es lo que más queremos al momento.” (Entrevista N° 2, delivery Pedidos ya).

Este reclamo se desarrolló en un contexto particular (en el año 2020) respecto a la negociación colectiva, donde se firmó un acuerdo general entre el PIT- CNT y el gobierno nacional, que habilita por el momento la negociación particular por sectores.

Por otro lado, el sindicato maneja como estrategia plantear a las empresas de plataformas (Pedidos Ya y Rappi) que permitan a los trabajadores asociarse bajo una Sociedad Cooperativa, lo cual implicaría una reducción de los costos tributarios: “eso generaría que cada trabajador en vez de pagar \$9.800 que es lo que estaba pagando hoy, pasaría a pagar \$4.500 y \$1.000 y algo, que le cobraría el estudio por llevarle la contabilidad. Estamos hablando de así \$5.000 por mes, teniendo los mismos beneficios” (Entrevista N°1, delivery Pedidos Ya). Notamos que esta propuesta no ha tenido aún una llegada masiva a los trabajadores del sector.

En lo que refiere al trabajo en plataformas la principal reivindicación es la estabilidad laboral de los repartidores de aplicación, pero principalmente de los unipersonales que son quienes no saben por cuánto tiempo cuentan con la fuente de empleo. Por otro lado, la conformación del ranking, el pasaje de niveles sin motivo aparente, la inestabilidad laboral, son aspectos que los trabajadores entienden necesario mejorar. Como señala un entrevistado:

Si, mira a un trabajador que estaba en el ranking 1, ellos entienden que el ranking 1 y 2 ellos entienden que son los mejores que hacen las mejores zonas y los mejores horarios, a uno de ellos le cerraron la cuenta porque un cliente se quejó de que la comida le llegó en mal estado. Averiguamos cuál fue la cuneta, que día fue y resulta que ese cadette había salido con 4 pedidos de un MCdonalds, que ya de por sí demora en prepararte la comida. Entonces ya de por sí, el primero y segundo llegan bien, el tercero frío y el cuarto te va a llegar aplastado en mal estado y frío y eso no es culpa del cadete. Esa es una de las cuentas que estamos tratando que vuelvan a reactivar, pero es complicado también, porque si bien nos dan cierta bola no nos reconocen del todo. (Entrevista N°8, delivery Pedidos Ya).

Resulta relevante mencionar que la organización colectiva se vio perjudicada por la emergencia sanitaria, siendo necesario suspender las reuniones y espacios de encuentro, lo cual complejizó el desarrollo propio y la coordinación con otros sindicatos.

Por otro lado, se han realizado movilizaciones de deliverys de plataformas, que no son organizadas y propuestas por Sinurep, lo cual da cuenta de ciertos niveles de

coordinación de los trabajadores de plataformas por fuera del sindicato, aunque no responde a un espacio de organización colectiva sino a movilizaciones de carácter espontáneo y autoorganizada a partir de las redes, con un fuerte componente de extranjeros. Por ejemplo, en Junio de 2021 se realizó un paro general de delivery de aplicaciones, con movilización frente a la Intendencia de Montevideo, en respuesta a un trabajador fallecido a causa de un accidente de tránsito. Decenas participaron de esa instancia que tuvo, como consecuencia, la represión de la empresa con la desactivación de 37 cuentas de trabajadores unipersonales.

Siguiendo las indagaciones de Haidar y Keune (2020) nos preguntamos ¿De qué forma se manifiestan las tensiones entre sujeción del algoritmo y la promesa de libertad en las formas de organización? ¿Cómo afectan estas tensiones las demandas, repertorios de acción y estrategias del sindicato y los colectivos de trabajadores autoorganizados? ¿Hasta qué punto impregnan los significados y las proyecciones políticas?

## **5. Reflexiones finales**

Este escrito indaga sobre los regímenes de control que desarrollan las empresas de plataforma de reparto dirigidas a la captura del saber social, identificando mecanismos de coerción y consentimiento, de vigilancia y subordinación del trabajo, así como las resistencias de las y los trabajadores de plataforma de reparto.

En primer lugar, se avanzó en una definición de las empresas de plataforma y elementos en torno a las empresas de plataforma de reparto en Uruguay.

En segundo lugar, se presentaron las características del algoritmo y la gestión algorítmica en la organización del trabajo. Destacamos que los datos capturados en el trabajo son más exhaustivos que cualquier otro tipo de tecnología movilizadas con anterioridad; proporcionan retroalimentación y evaluación instantánea que basada en la capacidad de automatizar y producir información se incorporan continuamente al proceso de producción; promueven la interactividad mediante el algoritmo (chatbots) ajustando el flujo del trabajo según la información ingresada; por último el algoritmo es opaco, en tanto los datos capturados no son divulgados, ni de conocimiento de las y los trabajadores.

En tercer lugar, abordamos las formas de *control algorítmico* en las plataformas de reparto. Esta forma de control implica un nuevo régimen mirado desde de la teoría de los

procesos de trabajo (Edwards, 1979) que identificaba dos grandes formas de control racional: el técnico y burocrático.

Las plataformas de reparto usan el control algorítmico sobre los trabajadores a partir de seis mecanismos clave: *dirección* mediante recomendación y restricción algorítmica, *evaluación* mediante registro y clasificación (ranking) algorítmica, y *disciplina* a partir de la sustitución algorítmica y recompensa. Este control permite un seguimiento de forma individualizada, continua y remota permitiendo el perfeccionamiento y ocultamiento de los procesos de estandarización, codificación y captura del saber social en sus diversas formas. La investigación reveló que mediante el control algorítmico las empresas determinan la jornada laboral, el nivel de ingreso salarial y las condiciones de trabajo. Dentro de esta dimensión, se desprende la importancia de conocer y comprender los procesos de organización del trabajo al interior de las empresas de plataforma, para dar cuenta de la intervención humana de la gestión algorítmica (el papel de gerentes, ingenieros, supervisores, operadores) y de su configuración política.

En cuarto lugar, analizamos la dimensión ideológica en la modulación de la subjetividad del trabajador como estrategia para la producción de consentimiento. Las empresas de plataforma de reparto desarrollan el diseño discursivo del “self-emprendedor” o “sé tu propio jefe” como un nuevo conjunto ideológico movilizador de la fuerza de trabajo donde intentan reforzar el deseo de mayor autonomía del trabajador que puede decidir su jornada de trabajo, no tiene jerarquías opresivas y reparte como mejor le convenga el tiempo de trabajo y ocio. Aunque el discurso capitalista tenga efectos evidentes sobre una multitud de trabajadores se abre una grieta entre ese discurso de libertad y autonomía y la realidad de control cotidiano del proceso de trabajo, que trastoca en sentimientos de descontento e injusticia, en críticas y procesos de organización colectiva.

En quinto lugar, indagamos en estos procesos de resistencia y organización colectiva de las y los trabajadores de plataforma. Se destaca la creación del Sindicato Único de Repartidores del Uruguay (SINUREP) incorporada a la Federación Uruguaya de Empleados de Comercio y Servicios, que busca representar a todos los trabajadores de reparto (deliverys contratados, cadeterías tercerizadas y de plataformas digitales) y, por otra parte, formas organizativas emergentes que (al parecer) se desarrollan de manera espontánea, conformada en particular por trabajadores migrantes.

El proceso de organización y movilización transcurre entre las calles de la ciudad y la comunicación a partir de las tecnologías digitales (Whatsapp, Facebook, Instagram). La movilización colectiva ha logrado algunas conquistas que disputan el control algorítmico de la empresa como por ejemplo, la “pausa blanca” (tiempo descanso pago), el peso máximo en la carga de bicicletas y motos o la reincorporación de trabajadores a los cuales se les desactivó la cuenta. El SINUREP reivindica la apertura de un subgrupo específico de repartidores en los Consejos de Salarios para negociar condiciones de trabajo y salario mínimo por hora para los trabajadores dependientes. El problema, sin embargo, es que los miles de unipersonales no estarían cubiertos dentro de esta negociación. Como estrategia alternativa el sindicato plantea que los unipersonales se asocien bajo sociedades cooperativas de trabajo, lo que deja sin resolver la cuestión de la naturaleza del vínculo laboral.

A partir de la presente investigación podemos señalar que en futuras indagaciones la exploración en torno a la construcción de respuestas organizacionales en Uruguay debería tomar en cuenta: las formas de control ejercidas por las plataformas, los recursos de poder de los trabajadores y sindicatos, las tradiciones y estrategias sindicales, y las intervenciones gubernamentales, todas ellas correspondientes a configuraciones geográficas específicas del mercado laboral, la cultura y las instituciones.

El artículo da cuenta de que las empresas de plataforma con el uso de tecnología algorítmica, la producción de subjetividades en competencia y la insistencia de la figura del trabajador autónomo (“jefe de si mismo”) les permiten desplegar un modelo de negocios basado en la precariedad del trabajo que refuerza la asimetrías de poder en relación a los trabajadores. De modo que la búsqueda de reducir esas asimetrías se encuentra entre los objetivos de la investigación, orientada coproductivamente con los colectivos de trabajadores. Aquí se abren debates en torno a cómo regular la relación de trabajo desde una perspectiva que garantice los derechos laborales; cómo controlar, conocer y disputar (e incluso regular estatalmente) los mecanismos de gestión algorítmica; cómo construir identidades colectivas de trabajadores que permitan, en definitiva, contrarrestar el poder de clase de las empresas de plataforma con el poder de la clase obrera organizada.

Finalmente, es relevante considerar estos hallazgos a la luz de una reflexión más general en torno a los alcances de la forma de producción de coproducción de conocimiento en las Ciencias Sociales latinoamericanas, las resistencias y conflictos que

se generan en ellas. En este sentido, nos preguntamos ¿es preciso construir legitimidad al interior de las instituciones de investigación y comunidades académicas? ¿Bajo qué formas se validan la investigación coproducida?

Una resistencia clásica (o no validación del conocimiento) frente a las propuestas coproductivas es la afirmación de una ausencia de neutralidad en quienes promueven investigaciones socialmente comprometidas, pues se parte de la consideración de que en las Ciencias Sociales los fenómenos deben ser estudiados de un modo neutro, libre de juicios de valor o de ideologías. En segundo lugar, el rechazo a integrar el saber popular que no puede ser validado bajo los cánones usuales, es decir, la revisión de pares. Sin embargo, se trata -en parte- de integrar las contradicciones sociales y conflictos a la construcción de conocimientos, en la consideración que las Ciencias Sociales Latinoamericanas expresan de forma manifiesta o velada los antagonismos que recorren la sociedad. Siguiendo Sánchez Vázquez (1976), el desafío se encuentra en presentar la vitalidad de la *praxis* como base del conocimiento en la alternativa coproducida, un conocimiento que no es una simple proyección del sujeto (o sujetos) que conocen sino que se torna objetivo en la medida las teorías sociales producidas logran reconstruir lo real por la vía del pensamiento colectivo conceptual. Lo ideológico no es una exterioridad al conocimiento, sino que encuentra inscripto en él en tanto la ciencia se encuentra condicionada por las relaciones sociales de producción dominantes y, por otro lado, los temas, enfoques y opciones que se fijan los productores de conocimientos no están separadas de una opción ideológica. Así, tendremos una producción de conocimiento que busque una neutralidad imposible optando analizar (y dejar) el mundo “como está” o una ciencia que opte por su transformación, ligando a los productores académicos a la *praxis* social como criterio de validez de una Ciencia Social Latinoamericana dialógica, participativa y transformadora.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ABILIO, L. (2020). Uberização e juventude periférica: Desigualdades, autogerenciamento e novas formas de controle do trabalho. *Novos estud. CEBRAP*, São Paulo, v. 39, n. 3, p. 579-597, set. 2020. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-33002020000300579&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-33002020000300579&lng=pt&nrm=iso)>

ANTUNES, R. (2020) *Uberizacao, trabalho digital e industria 4.0*, Sao Paulo: Ed. Boitempo.

BAROCAS, S., ROSENBLAT, A., GANGADHARAN, S. P., & Yu, C. 2014. Data & civil rights: Technology primer. Paper presented at the Data & Civil Rights Conference, October 30, 2014

BENSUSÁN, G.; EICHHORST, W. Y RODRÍGUEZ, J.M. (2017). Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda de cualificaciones. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42539-transformaciones-tecnologicas-sus-desafios-empleo-relaciones-laborales-la>

BIALAKOWSKY, A.; PATOROUILLEAU, M.; DELIA, F.; COSTA, M.; LUSNICH, M.; CALVO, E.; SANTILLÁN, P. PEÑARRIETA, P Y NAVARRO, O. (2008) La coproducción investigativa aplicada al estudio comparado de los procesos de trabajo en una nueva época capitalista. En Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo N° 19.

BIALAKOWSKY, A., LUSNICH, C., PATROUILLEAU, G., ORTIZ, P. (2013) Educación Superior en Latinoamérica: geopolítica de la producción de conocimiento y procesos de trabajo universitarios en Bialakowsky, A. (director) Coproducción e Intelecto Colectivo. Investigando para el cambio con la fábrica, el barrio y la universidad, Teseo-Gino Germano: Buenos Aires.

BIALAKOWSKY, A. (2020) Crisis global y cambio civilizatorio. Teoría y praxis intelectual en Intelecto social, procesos laborales y saber colectivo. Significados de una praxis científica co-productiva, Bialakowsky, A., Bukstein, G. y Montelongo, L. (Compiadores, Buenos Aires: Clacso-IGG.

BIALAKOWSKY, A. Y CÁRDENAS, A. (2020) Mortificación laboral. La biopolítica de los mercados laborales en Intelecto social, procesos laborales y saber colectivo. Significados de una praxis científica co-productiva, Bialakowsky, A., Bukstein, G. y Montelongo, L. (Compiadores, Buenos Aires: Clacso-IGG

BOLSANKI Y CHIAPELLO (2002) El nuevo espíritu del capitalismo, Akal: Madrid, 2002

DE STEFANO, V. (2016). e rise of the 'just-in-time workforce': On-demand work, crowdwork and labour protection in the 'gig-economy'. International Labour Office (Conditions of work and employment series; Nro. 71). Geneva: International Labour Office. The Rise of the Network Society. Vol. I of The Information Age: Economy, Society and Culture. Malden, MA; Oxford, UK: Blackwell.

BRAVERMAN, H. (1974) Trabajo y capital monopolista. La degradación del trabajo en el siglo XX. México: Ed. Nuestro Tiempo.

BRÖCKLING, U. (2013). El self emprendedor. Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado

FOUCAULT, Michel. Tecnologías del yo. Barcelona: Paidós, 1990, p.45-94

BURAWOY (1979) Consentimiento de fabricación: cambios en el proceso de trabajo bajo el capitalismo monopolista. Chicago: Universidad de Chicago.

BURRELL, J. 2016. How the machine 'thinks': Understanding opacity in machine learning algorithms. Big Data & Society, 3(1):1-12

EDWARDS (1979) *Contested terrain: The transformation of the workplace in the twentieth century*: New York: Basic Books.

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, Julieta; Diana Menéndez, Nicolás y Arias, Cora (2020). “De la app a la APP. La gestión algorítmica y los procesos de organización y lucha de los trabajadores de reparto”. En: L. Caparrós y H. García (coords.), *El trabajo en la economía de plataformas*. Buenos Aires: Editorial Ediar.

Haidar, J. & Keune, M. (2021) (en preparación). *Introduction en Haidar & Keune (ed.) Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Edward Elgar/OIT

Kellog, K., Valentine, M., Christin, A. (2020) *Algorithms at work: The new contested terrain of control* en *Academy of Management Annals* 2020, Vol. 14, No. 1, 366–410

Gillespie, T. 2014. *The relevance of algorithms. Media technologies: Essays on communication, materiality, and society*: 167. Cambridge MA: The MIT Press.

Marrero, N. (2019). *Alienación, Ideología y fetichismo de la mercancía. De Marx a Slavoj Žižek*. *Revista Actuel Marx Intervenciones*. 2019, n. 26, p. 32-50

Marrero, N., Mendy, M., (2020) *Ciencia, capitalismo y coproducción de conocimiento en Cuadernos abiertos de crítica y coproducción n°1 : las ciencias interrogadas. Fundamentos para una praxis científico-tecnológica transformadora*, CLACSO, IIGG, CEFIS, AAS. Disponible en <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20200609051209/Cuadernos-abiertos-de-Critica-y-Coproduccion-1.pdf>

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

Marrero, N. (2021) *Uberización del trabajo. La era de la precarización digital en el capitalismo de plataforma* (en imprenta).

Marrero, N.; Arostegui, C., (2021) *Un clic y estás afuera: miradas desde el audiovisual del sujeto-trabajador desde el taylorismo al trabajo de entregas por plataforma*. *Trabalho & Educação*, [S. l.], v. 29, n. 3, p. 75–93, 2021. DOI: 10.35699/2238-037X.2020.25094. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/trabedu/article/view/25094>. Acesso em: 21 jul. 2021

Marx, K. (1865) *El Capital*, Tomo I. Bs. As: Cártao, 1987.

Marx, K. (1971) *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política, borrador 1957-1958, volumen 1*, España: Ed. Siglo XXI.

- MÖHLMANN, M. Y ZALMANSON, L. (2017). Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. International Conference on Information Systems, Seoul. [https://www.researchgate.net/publication/319965259\\_Hands\\_on\\_the\\_wheel\\_Navigating\\_algorithmic\\_management\\_and\\_Uber\\_drivers%27\\_autonomy](https://www.researchgate.net/publication/319965259_Hands_on_the_wheel_Navigating_algorithmic_management_and_Uber_drivers%27_autonomy)
- SHOSHANA ZUBOFF, (2019) La era del capitalismo de vigilancia. La lucha por un futuro humano frente a las nuevas fronteras del poder. España: Ed. Paidós.
- SCHWAB, K. (2016) La cuarta revolución industrial, Barcelona: Editorial Debate.
- SRNICEK, N. (2017) Platform capitalism. Cambridge: Polity Press
- VÁZQUEZ, S. (1976) "La ideología de la 'neutralidad ideológica' en las ciencias sociales" en La filosofía y las ciencias sociales, México, Ed. Grijalbo.
- VERCELLONE, C. (2011). Capitalismo cognitivo. Renta, saber y valor en la época posfordista. Buenos Aires: Prometeo
- THOMPSON Y SMITH, (2009 )Labour power and labour process: Contesting the marginality of the sociology of work. *Sociology*, 43(5): 913-930
- ZANGARO, M. Subjetividad y trabajo: el management como dispositivo de gobierno. *Trabajo y Sociedad*, vol. XV, núm.16, 2011, p.163-177.
- ZUKERFELD, M. (2020) Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional en *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo* n°7 Enero/Julio 2020.

#### **NOTAS PERIODÍSTICAS:**

- RODRÍGUEZ, T (Noviembre, 2019). Por qué Pedidos Ya, Rappi y Glovo, están cambiando, la comida, las compras y el trabajo. <https://www.forbesargentina.com/negocios/por-pedidosya-rappi-glovo-estan-cambiando-comida-compras-trabajo-n1172>
- NACIONAL. (30 de setiembre de 2018). ¿Cuáles son las aplicaciones que ofrecen deliverys en bicicletas?. *El Observador*. <https://www.elobservador.com.uy/nota/-cuales-son-las-aplicaciones-que-ofrecen-delivery-en-bicicleta--2018928205650>

#### **SITIOS WEB:**

- DELIVERY HERO. <https://www.deliveryhero.com/>