



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

“PRECARIEDAD LABORAL OBJETIVA Y SUBJETIVA EN LA ECONOMÍA DE LOS SERVICIOS: ANÁLISIS Y ESTUDIO DE CASO SOBRE CONCENTRA CALL CENTER Y UBER EATS”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA

PRESENTA

ALEXIS GARCÍA ALFARO

ASESORA:

DRA. LETICIA POGLIAGHI

CIUDAD UNIVERSITARIA, CDMX, 2022





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

La primera persona a quien yo quiero agradecer es a la Maestra Claudia, mi señora madre, por su cariño, amor incondicional y apoyo en todas las etapas de mi formación educativa. A mis abuelos, Paula Martínez (Q.E.P.D.) y el Profesor Francisco J. Alfaro, a cada integrante de la familia Alfaro por incentivar me a siempre ir por más. A la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM por abrirme las puertas y dotarme de conocimiento y por la oportunidad de conocer colegas con los que por años compartí el espacio donde pude abstraer valiosos conocimientos en las aulas y vivir gratas experiencias. Un agradecimiento y una muestra de respeto y admiración a la Dra. María Xelhuantizi López, Gerardo Damián, Adriana Irene Hernández entre otros; al Maestro Arturo Chávez por la oportunidad de trabajar y ganar experiencia en el campo académico y de la docencia y la Dra. Leticia Pogliaghi, asesora de este proyecto de investigación, estoy agradecido por la confianza brindada y por todas las enseñanzas y observaciones que han sido inspiración y guía en este camino hacia la profesionalización y la culminación de esta Tesis.

A mis amigos más entrañables y cercanos que me dieron ánimos en momentos duros e inciertos. A Mónica Guerrero, a Carlos Núñez y a mis compañeros de la hinchada; a los punks Erik y Ramón y a los metaleros Roy y Diego, ha sido un placer compartir música con ustedes. A mis amigos Alexis Gama, Octavio Ruiz, Ernesto Carmona, Saúl, Ricky, al Ingeniero Jorge González y varias personas más. En lo personal no me olvido de la gente que me apoyó a crecer, gracias a todos los que estuvieron. A las y los trabajadores de Contact Call Center y Uber Eats que me permitieron acercarme a ustedes para compartir sus experiencias y nutrir esta investigación, su palabra ha sido pieza fundamental para entender el funcionamiento de ambas formas de trabajo.

A los sinodales que se tomaron el tiempo de leer mi trabajo y a los miembros presentes del jurado.

Muchas gracias a todos/as.

ALEXIS GARCÍA ALFARO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO I. COMPOSICIÓN Y PRECARIZACIÓN DEL TRABAJO EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN Y LA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS: APUNTES TEÓRICOS PARA LA DISCUSIÓN

1.1 LOS CAMBIOS DEL TRABAJO DE LA PRIMERA A LA SEGUNDA MODERNIDAD: PUNTOS DE RUPTURA Y ANÁLISIS.....	5
--	---

1.2 LA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS Y EL PAPEL DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL MUNDO DEL TRABAJO.....	15
---	----

1.3 ACERCA DE LA FLEXIBILIDAD LABORAL: CONCEPTO, USO DISCURSIVO Y MECANISMOS.....	28
---	----

1.4 LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO NO CLÁSICO EN LOS ESTUDIOS DE CASO ELEGIDOS.....	37
---	----

1.5 NOTAS SOBRE LA PRECARIEDAD LABORAL: DIMENSIONES ANALÍTICAS Y PROBLEMATIZACIÓN EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS.....	45
--	----

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 EL ENFOQUE CUALITATIVO: ESTRATEGIAS USADAS EN LA INVESTIGACIÓN.....	66
---	----

2.2 EL ESTUDIO DE CASO COMO MÉTODO ANALÍTICO DE DOS MUNDOS DE TRABAJO DIFERENCIADOS.....	70
--	----

2.3 SELECCIÓN, ACERCAMIENTO Y OBSERVACIÓN DE ESCENARIOS DE TRABAJO DIFERENCIADOS	75
--	----

2.4 VOCES Y EXPERIENCIAS: ENTREVISTAS CON OPERADORES Y REPARTIDORES	83
---	----

2.5 MANEJO DE LA INFORMACIÓN: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS, CODIFICACIÓN, MÉTODO Y EJES DE ANÁLISIS.....	87
--	----

CAPÍTULO III. EL TRABAJO EN CONTACT CALL CENTER: ENTRE CONTROL Y LA PRECARIEDAD LABORAL

93

3.1 ESTUDIO DE CASO 1: CONTACT CALL CENTER Y TELEFÓNICA MOVISTAR	109
--	-----

CAPÍTULO IV. EL PESO DE LA PRECARIZACIÓN LABORAL SOBRE RUEDAS: ACERCAMIENTO A LOS REPARTIDORES DE PLATAFORMAS EN LA CIUDAD DE MÉXICO.....	131
4.1 ESTUDIO DE CASO 2: UBER EATS.....	147
V. CONCLUSIONES.....	169
BIBLIOGRAFÍA.....	172
ANEXO 1: GUIÓN DE ENTREVISTA PARA OPERADORES DE CONTACT CENTER.....	186
ANEXO 2: GUIÓN DE ENTREVISTA PARA REPARTIDORES DE UBER EATS.....	190
ANEXO 3: RELACIÓN DE ENTREVISTAS	194

INTRODUCCIÓN

Esta tesis es el resultado de un arduo trabajo de investigación, su desarrollo surgió a raíz de la preocupación por las alarmantes condiciones de precarización laboral que imperan en el rubro de la producción de servicios. Dentro de un paradigma socio-técnico y productivo tecnologizado, el esfuerzo aquí realizado se enfoca en analizar la actividad laboral, la precarización del trabajo y sus secuelas en dos estudios de caso específicos: el trabajo como operador telefónico en un call center dedicado a la venta de servicios de telefonía para la empresa Telefónica Movistar y el trabajo como repartidor de alimentos condicionado por la plataforma digital Uber Eats. Aunque las configuraciones socio-técnicas¹ (de la Garza, 2011) que conforman los trabajos en cuestión (ventas telefónicas y reparto de alimentos por medio de apps), las formas de ocupación y los procesos productivos en ambos casos de estudio son distintos entre sí, a grandes rasgos comparten elementos comunes que por supuesto serán particularmente examinados: son *flexibles* y desarrollados mayoritariamente por trabajadores jóvenes; requieren el uso de ciertas tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S) durante el transcurso del proceso de producción de servicios, además de presentar una compleja relación entre los agentes implicados en las operaciones, es decir, la interacción entre los trabajadores, empleadores y clientes/usuarios.

Los motivos por los cuales estas formas de ocupación fueron seleccionadas para llevar a cabo el estudio son pensados en función de las hipótesis y los objetivos de la investigación. En primer lugar, develar los mecanismos de control y flexibilización laboral que conducen a la precarización del trabajo en las actividades puestas en cuestión, refutando los discursos e imperativos empresariales que incentivan en los trabajadores las polémicas nociones de autonomía en el desarrollo de la actividad laboral y del supuesto de que solamente con base en el desempeño y rendimiento personal es posible acceder a una remuneración cada vez más elevada. La noción de trabajo enajenado que Marx observó en su tiempo sigue permaneciendo vigente, sin embargo, el concepto de trabajo ha sido históricamente modificado, por lo que se debatirá la enajenación del trabajo bajo la lógica del capitalismo global que produce servicios en la era de la sociedad de la información (Castells, 2011).

¹ Cfr. Enrique de la Garza, "Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial" [en línea] Revista Nueva Sociedad No. 232, marzo-abril de 2011, ISSN: 0251-3552, pp. 67. Disponible en: https://nuso.org/media/articles/downloads/3762_1.pdf

Se entiende por configuración socio-técnica al "arreglo conformado por el nivel de la tecnología, el tipo de organización del trabajo, la forma de las relaciones laborales, el perfil de la mano de obra y las culturas gerenciales y laborales."

En segundo lugar se analizarán conjuntamente las esferas *objetivas* (Guadarrama; Hualde; López, 2015) y *subjetivas* (Mancini, 2017; Reygadas, 2011; Mora Salas, 2003) de la precarización laboral que pueden devenir a causa de trabajar en condiciones inestables, sin derechos y con bajas remuneraciones. Ambas dimensiones analíticas de la precariedad laboral, a saber, la dimensión objetiva y la dimensión subjetiva serán recuperadas tanto en la discusión teórica como en la construcción metodológica del instrumento que me sirvió para recopilar información relevante a través de la palabra de los propios trabajadores adscritos a las formas de trabajo puestas sobre la mesa para el análisis sociológico.

La elaboración de esta Tesis de Licenciatura pretende realizar una contribución a la producción de literatura que existe actualmente acerca de los call centers, las plataformas digitales de reparto y de la precariedad laboral en relación a las formas de trabajo mencionadas. Diversos estudios que se han retomado en la presente investigación abordan la cuestión del proceso productivo dentro del sector de los servicios, las TIC's y la flexibilidad laboral, en el marco de los cuales me propongo dar un paso más al incorporar el análisis de la experiencia de los agentes que laboran en condiciones precarias en ambos casos. Esta investigación hace especial énfasis en los trabajadores en cuestión (operadores y repartidores), tanto en la narrativa de sus propias experiencias trabajando en un call center y como repartidores de comida, la precariedad que se ve reflejada en sus condiciones materiales y de trabajo así como las percepciones que los agentes tienen acerca de su propia ocupación y perspectivas laborales presentes y futuras.

El emprendimiento de la investigación persigue tres objetivos de investigación específicos y que serán desarrollados ampliamente en sus correspondientes apartados:

- 1) Entender la complejidad del proceso productivo en la producción de servicios en un call center y la dinámica de trabajo de los repartidores a domicilio.
- 2) Comprender la precariedad que viven objetiva y subjetivamente los trabajadores a partir de la recuperación de sus propias experiencias.
- 3) Analizar el vínculo entre los diferentes mecanismos de flexibilización laboral con la precarización del trabajo en los estudios de caso seleccionados.

La estructura de la tesis se organiza de la siguiente manera:

En el primer capítulo correspondiente al marco teórico-conceptual se discute el paradigma del trabajo flexible y precario en el sector servicios, punto de interés focal dentro de la investigación. La incorporación de la microelectrónica, el uso generalizado de las TIC's, el manejo de información y la flexibilización laboral son aspectos que se empiezan a discutir conceptualmente en esta sección; estos serán retomados durante todo el transcurso de la investigación. En ese mismo capítulo se expone un marco conceptual partiendo de discusiones realizadas por diversos especialistas. Los términos *flexibilidad*, *trabajo no clásico* y *precariedad laboral* (en sus dimensiones objetivas y subjetivas) son la tríada conceptual que sostiene el aparato crítico y orientan los ejes temáticos en la búsqueda de información en las distintas fases del trabajo de campo.

En el segundo capítulo se explica la estrategia metodológica y técnicas de construcción de información implementadas durante las distintas etapas del trabajo de campo realizado en un espacio laboral cerrado y en distintos puntos del espacio público de la Ciudad de México, así como las fases y los procesos seguidos durante el período en el que se analizó y se manejó la información obtenida durante la estancia presencial en la que se tuvo interacción con las personas que accedieron a colaborar con su valiosa palabra sostenida con base en sus propias experiencias acerca del mundo del trabajo, las actividades cotidianas las condiciones laborales y la significación de su propia ocupación que narraron tanto operadores telefónicos como repartidores asociados a una plataforma digital.

Para el tercer capítulo la investigación se analiza el primero de los estudios de casos seleccionados, a saber: la precarización del trabajo en un call center dedicado a ventas de servicios de telefonía celular. En particular se develan los mecanismos de flexibilización utilizados por la empresa y se exponen los niveles de precariedad y las percepciones que tienen sobre ella y sobre el propio trabajo los propios operadores.

El cuarto capítulo aborda el segundo estudio de caso desarrollado en la investigación, a saber: las condiciones de trabajo precarias de los repartidores de comida adscritos y subordinados a la plataforma digital Uber Eats, la sofisticación de mecanismos de flexibilización laboral, la postura de la empresa de no reconocer como trabajadores asalariados a sus supuestos "socios", los riesgos y las valoraciones que los repartidores tienen sobre su propio trabajo.

Para finalizar, en el capítulo se presentan las reflexiones finales y las conclusiones de la investigación, mismas que confirman la hipótesis trazada que motivó la elaboración de este proyecto.

CAPÍTULO I. COMPOSICIÓN Y PRECARIZACIÓN DEL TRABAJO EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN Y LA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS: APUNTES TEÓRICOS PARA LA DISCUSIÓN

1.1- LOS CAMBIOS DEL TRABAJO DE LA PRIMERA A LA SEGUNDA MODERNIDAD: PUNTOS DE RUPTURA Y ANÁLISIS

Considerando que la cuestión central en esta investigación es la precariedad del trabajo en el sector servicios, particularmente en los casos de un call center y de una plataforma digital dedicada a la entrega de alimentos, se piensa aquí en términos básicos al trabajo como actividad humana y como medio de producción de riqueza y de las condiciones necesarias para la subsistencia. En concordancia con Enrique de la Garza Toledo (2010), el concepto de *trabajo* cambia históricamente y por ende debe ser contextualizado. El interés que tiene esta investigación se enfoca en el estudio de dos formas de trabajo que si bien son morfológicamente distintas entre sí comparten rasgos generales, destacando que por sus características son trabajos que podemos catalogar de momento en términos simples como *flexibles*, además de que en ambas formas de trabajo durante el proceso productivo se requiere del uso de ciertos aparatos tecnológicos (TIC's) y de la interacción entre dos o más agentes involucrados, destacando las figuras del trabajador y el cliente.

Enrique de la Garza en su obra *Hacia un concepto ampliado de trabajo* (2010) ofrece una definición general para definir el término *trabajo*:

El trabajo puede entenderse como la transformación de un objeto de trabajo como resultado de la actividad humana utilizando determinados medios de producción para generar un producto de valor de uso y en ciertas condiciones de valor de cambio. Esta actividad no es asalariada, sino que implica cierta interacción con otros hombres, como resultado de la misma el hombre genera productos y él mismo se transforma. Además el trabajo implica cierto nivel de conciencia, de las metas y de la forma de lograrlas.²

Poniendo en contexto al concepto de trabajo tal y como será abordado a lo largo y ancho del presente marco conceptual que sostiene teóricamente esta investigación, se recuperan dos aspectos fundamentales acerca de la composición del trabajo y sus características: Retomando nuevamente a de la Garza Toledo, tenemos en primer lugar la especificidad del proceso productivo donde el trabajador y el cliente tienen una relación directa durante el mismo proceso

² *Op. Cit.* Enrique de la Garza Toledo, *Hacia un concepto ampliado de trabajo*, UAM Iztapalapa División de Ciencias Sociales y Humanidades, Anthropos Editorial (2010), pp. 112

de producción, es decir, el consumidor, usuario o cliente interviene activamente al momento de efectuarse dicho proceso.³ En segundo lugar, continuando con el autor, se vuelve necesario incorporar al análisis los trabajos que pueden catalogarse como *servicios*. En este tipo de trabajos, señala de la Garza, “el proceso de producción no es separable de quien lo produce o quien lo consume, es decir, que el proceso productivo implica la compactación entre la actividad del trabajador que lo produce, en el momento de su generación, con la distribución a los consumidores y el acto mismo del consumo.”⁴

Las relaciones de trabajo anteriormente mencionadas y que serán caracterizadas con mayor énfasis y detalle en apartados posteriores, se encuentra sometido en un estado de perpetua *enajenación*. Apelando a esta última expresión utilizada y ampliamente desarrollada por Karl Marx en sus *Manuscritos económicos y filosóficos de 1844*, se encuentran elementos aún presentes en el paradigma de la producción capitalista basada en la producción de servicios y en el uso de tecnologías de la información y la comunicación. Ambas formas de trabajo y sus respectivas actividades realizadas durante el proceso de producción vislumbran la condición de *trabajo enajenado*, concepto clásico que será recuperado aquí para comenzar desenvolver la discusión.

Puntualicemos a modo de síntesis las dimensiones del trabajo enajenado que Marx identifica. En primer lugar, citando al autor, “el trabajo es externo al trabajador”, es decir que su actividad transcurre mientras el trabajador se ve privado de desarrollar libremente su propia energía *física y espiritual*; la realización de su trabajo asignado no es de ninguna manera voluntaria sino que es *forzada*, siendo el trabajo en sí no una satisfacción de una necesidad, sino el *medio* para satisfacer sus necesidades fuera del trabajo. Continuando con Marx, en segundo lugar la actividad que podría pensarse que es propia del trabajador en realidad no lo es, ya que su trabajo pertenece y se ve subordinado a otras fuerzas exteriores a su control, fuerzas que controlan la actividad que el trabajador desempeña. Cabe mencionar rápidamente que, siguiendo los postulados del análisis y la crítica marxista a la economía política, el trabajador no posee ni los medios de producción ni le pertenece el producto del trabajo terminado, estos son ajenos a él aunque disponga por sus propias manos de los medios para la elaboración de un producto que él mismo fabricó.⁵ El ser humano para Marx se ve degradado

³*Ibíd.* pp. 113

⁴*Ídem.* pp. 113

⁵ *Cfr.* Karl Marx, *Manuscritos: economía y filosofía*, Madrid, Alianza Editorial, 1980, Novena edición. pp. 108-113

al estar inmerso a merced de condiciones sociales que marcan la pauta del trabajo enajenado.

Al respecto, Marx sentencia:

En primer término, el trabajo, la actividad vital, la vida productiva misma, aparece ante el hombre sólo como un medio para la satisfacción de una necesidad, de la necesidad de mantener la existencia física. La vida productiva es, sin embargo, la vida genérica. Es la vida que crea vida. En la forma de la actividad vital reside el carácter dado de una especie, su carácter genérico, y la actividad libre, consciente, es el carácter genérico del hombre. La vida misma aparece sólo como medio de vida.⁶

Si el producto de trabajo y el trabajo mismo no le pertenece al productor original, se pregunta Marx, ¿entonces a quién pertenece? ¿Qué son estas fuerzas exteriores al trabajador directo? ¿Ante qué se pone a disposición la fuerza de trabajo? El trabajo enajenado es puesto al servicio de la clase social poseedora de los medios de producción (*propiedad privada*), sea el capitalista o cualquier figura patronal que imponga la directriz y las pautas en el proceso productivo. En palabras del propio Marx, “si él [el trabajador] se relaciona con su actividad como con una actividad no libre, se está relacionado con ella como con la actividad al servicio de otro, bajo las órdenes, la compulsión y el yugo de otro.”⁷

Dando un salto temporal y cualitativo drástico, Gilles Deleuze en *Post-scriptum* (2006) a finales del siglo XX identificó el papel determinante que las empresas tomarían en lo que él denominó “sociedades de control”, definiendo a las empresas como “formaciones dúctiles y cambiantes” en donde sistemas computarizados informatizados de control y producción operarían de forma desterritorializada en espacios abiertos y virtuales. Según la visión de Deleuze, las empresas desplazaron a las fábricas industriales, son el *alma* de la sociedad del control. Un ejemplo comparativo que pone al respecto de la diferenciación entre la fábrica y la empresa es el sistema del pago de los salarios. La empresa, a juicio del autor,

se esfuerza con mayor profundidad en imponer una modulación de cada salario, en estados siempre metaestables que admiten confrontaciones [...] La empresa instituye entre los individuos una rivalidad interminable a modo de sana competición, como una motivación

⁶ *Op. cit.* Karl Marx, *Manuscritos: economía y filosofía*, Madrid, Alianza Editorial, 1980, Novena edición., pp. 111

⁷ *Ibid.* pp. 115

excelente que contrapone unos individuos a otros y atraviesa a cada uno de ellos, dividiéndole interiormente. El principio modulador de que los salarios deben corresponderse con los méritos.⁸

Tomando como referencia los planteamientos de Deleuze en su breve texto, se trata en términos generales de una mutación del capitalismo que pasa de la producción centralizada y en masa de la fábrica a una superproducción y venta de servicios por medio de máquinas informáticas y ordenadores.⁹

Contrariamente a los imperativos que suponen que en el mundo del trabajo flexible la generación de ingresos meramente del desempeño y la actitud de trabajador (como veremos en el caso de un call center outbound) y sobre la posibilidad de que un trabajador quiere y puede ser su “propio jefe” (caso de los repartidores de Uber Eats), se exhibe en el desarrollo de esta tesis que ese tipo de afirmaciones que las empresas mencionadas incentivan sobre sus empleados son en realidad una falacia, puesto que en el paradigma del capitalismo de los servicios, el trabajo que desempeñan los empleados en ambas formas de ocupación mencionadas se encuentra condicionado y subordinado a la dirección y los intereses de cada una de esas empresas. Debemos tomar en cuenta que los *mecanismos socio-técnicos de control*, como apunta Deleuze, hoy en día son muy distinto a los vistos por Marx en su época. Como primera hipótesis a explorar esta investigación sostiene que el trabajo en su modalidad abocada a la producción y comercialización de servicios se encuentra sujeto a una condición de enajenación y precarización, planteamiento que me propongo a demostrar sobre la marcha de esta obra para los casos de estudio seleccionados.

Situando el debate acerca de la metamorfosis de la sociedad en las últimas décadas del siglo XX a causa del advenimiento, imposición y consolidación del neoliberalismo para desplazar la figura del llamado Estado benefactor traería cambios significativos en materia laboral y estatal, situación que empujaría necesariamente a pensar de forma distinta y superar las categorías tradicionales con las que el trabajo industrial y el Estado mismo eran pensadas hasta ese momento. En este contexto, Ulrich Beck sería uno de los pensadores más representativos de la Sociología contemporánea quien prestaría especial atención a estos cambios en varias de sus obras. El esbozo del autor es significativo para realizar este trabajo de investigación, ya que a lo largo de sus ensayos abre al panorama para pensar diversos

⁸Cfr. Deleuze, Gilles *Post-scriptum sobre las sociedades de control*. Polis, Revista de la Universidad Bolivariana, vol. 5, núm. 13, 2006, Universidad de Los Lagos Santiago, Chile. [Consultado el 28 de junio del 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/305/30551320.pdf>

⁹ *Ibid.*

aspectos que son fundamentales para entender el contexto de transición y los cambios específicos observables en la esfera política, económica, social, cultural, laboral y tecnológica.

Todas estas cuestiones que menciono aquí serán caracterizadas a detalle a lo largo de este capítulo, en el cual se hará una mención de los aspectos fundamentales que sintetizan el tránsito de una primera modernidad industrial en declive a una segunda modernidad altamente riesgosa y tecnologizada. Los apuntes teóricos de Beck son clave para establecer las coordenadas y orientar el curso de la presente investigación, ya que se considera que muchos de sus postulados merecen ser recuperados, estos mismos se podrán encontrar y relacionar a lo largo de este trabajo. Cabe recalcar que Beck acierta en observar diversos cambios en la composición del trabajo y acertar en ciertos aspectos, destacando, por ejemplo, el proceso flexibilización laboral y la dislocación espacial del trabajo, sin embargo no logró precisar en un concepto adecuado las especificidades que caracterizan a los trabajos que se diferencian drásticamente de la organización y el proceso de trabajo industrial que fue siendo desplazado por la influencia y el predominio de los servicios.

Haciendo la distinción correspondiente entre lo que Beck en *Un nuevo mundo feliz* (2009) distingue como *primera* y *segunda modernidad* en materia de trabajo, podemos decir que esta fase que antecede a la presente fase del capitalismo globalizado basado en la producción de servicios, estuvo marcada por la existencia de un capitalismo de carácter industrial dedicado a la producción en masa donde las actividades laborales estaban marcadas por una rígida reglamentación y estandarización del trabajo. En este sentido, Enrique de la Garza Toledo (2017) señala que la modalidad *clásica* de trabajo implica necesariamente una clara definición de la jornada laboral y la delimitación de un espacio de trabajo concreto para la realización de actividades maquinizadas; así mismo, en dicho proceso productivo el capital se sirve del trabajo asalariado, completando el proceso de *subsunción real* del trabajo al capital y al ritmo de las máquinas.¹⁰ Siguiendo de nueva cuenta al autor, la relación laboral entre capital y trabajo personificada entre la figura del patón y del obrero se lleva a cabo de forma *bilateral* (De la Garza, 2010).

Continuando con Beck (1998), dicho sistema de trabajo industrial o clásico

se funda en progresivas estandarizaciones de todos los aspectos esenciales: del contrato de trabajo, del lugar del trabajo y del tiempo de trabajo. La aportación de trabajo comporta, en

¹⁰ Cfr. de la Garza Toledo, Enrique, *Trabajo no clásico y flexibilidad*. Cuaderno CRH, vol. 26, núm. 68, mayo-agosto, 2013, pp. 315-330 Universidad Federal da Bahía Salvador, Brasil, pp. 315. [Consultado el 29 de junio del 2020]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=347632191007>

condiciones normales, contratos tipificados que se negocian temporalmente para el conjunto de ramas y grupos laborales, por lo que respecta a tarifas y condiciones marco. Ha llegado a ser evidente para nosotros que el trabajo se realiza en forma concentrada localmente y en (grandes) organizaciones laborales. También se da por supuesta (hasta finales de la década de los años setenta), en el sistema laboral como medida temporal de la organización —prescindiendo de algunas excepciones—, la norma unitaria «del empleo pleno de por vida» para la planificación e incorporación de la fuerza de trabajo en la fábrica, así como en el contexto biográfico.¹¹

De la mano de dicho sistema laboral, las funciones del Estado benefactor estaban encaminadas para asistir a la ciudadanía de prestaciones y protecciones sociales. Durante la etapa del pleno empleo clásico, la estabilidad laboral era una garantía, puesto que el contrato de trabajo se manejaba por tiempo indefinido. La regulación e intervención del Estado en la actividad y la obligación de otorgar seguridad social a la mayoría de los trabajadores eran las funciones principales que las instituciones debían desempeñar a su cargo.

La ruptura histórica de la primera modernidad comenzaría a notarse a partir de la década de los setentas con el advenimiento de lo que Beck (2009) denomina la *sociedad del saber y la información*, campo productivo en el que el trabajo tendría un aspecto muy diferente en comparación con el trabajo industrial al presentarse cambios notables en el mundo laboral y en el propio concepto de trabajo, por lo tanto, sentencia el autor, “no es posible ver la dinámica de la sociedad del saber en las hipótesis y paradigmas del viejo panorama laboral.”¹²

En el transcurso de la obra de Beck es posible reunir múltiples elementos que son útiles para el desarrollo de esta investigación. Es menester comprender la complejidad que trae consigo la incorporación y uso generalizado de las tecnologías de la información en los procesos productivos y en las *configuraciones socio-técnicas*¹³ (de la Garza, 2011) que componen las formas de trabajo y ocupación puestas en cuestión para analizar en esta tesis.

El desarrollo y la sofisticación de las tecnologías de la información ahora utilizadas dentro el proceso productivo, transformaría sustancialmente el trabajo en su composición técnica y organizativa en contraposición del sistema laboral industrial tradicional o clásico. Gracias al potencial revolucionario de las TIC's, apunta Beck, “es posible producir una

¹¹ *Op. cit.* Ulrich Beck, *La sociedad del Riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica, 1998, pp. 178

¹² *Cfr.* Ulrich Beck, *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Barcelona, Paidós, 2009, pp. 48-49

¹³ Expresión utilizada por Enrique de la Garza Toledo que engloba el nivel tecnológico, la organización del trabajo y las relaciones laborales en un caso determinado. Páginas más adelante será retomada y desglosada la expresión con mayor profundidad en el capítulo “La importancia del trabajo no clásico en los estudios de caso elegidos”.

conexión online directa entre distintos tipos de actividad: desarrollo, producción, administración, utilización y distribución, con ello se diluye el panorama geográfico laboral de la sociedad industrial.”¹⁴

En palabras del propio Beck, dicha reestructuración productiva consolidaría un “sistema de subempleo desestandarizado, fragmentado y plural con formas de trabajo retribuido altamente flexibles, descentralizadas, temporales y especialmente desreguladas.”¹⁵ Este planteamiento sintetiza los rasgos característicos que definen cualitativamente la forma que ha adquirido el trabajo y la determinación de las relaciones laborales que de ahí devienen, por lo que remito a continuación a descomponer cada uno de los elementos a los que Beck se refirió en la cita mencionada, esto con el objetivo de identificar sus respectivas particularidades de cada una de esas dimensiones que componen las modalidades de trabajo a las cuales nos vamos a estar refiriendo a lo largo de la investigación. La flexibilización laboral, la introducción de las TIC’s durante los procesos de producción y la desterritorialización espacial son aspectos fundamentales que son importantes de resaltar y de poner sobre la mesa.

En esta fase de la producción capitalista, apunta Beck (2009), las empresas recurren para el logro de sus fines a políticas de flexibilización laboral para la utilización de la mano de obra que integra sus filas. Esto puede observarse a grandes rasgos en la reducción de la jornada laboral a tiempo parcial o de la libre elección del tiempo de trabajo y en la eliminación de prestaciones laborales.¹⁶ Dichos ajustes empresariales, continuando con el autor, no son de ninguna manera neutrales respecto al salario, puesto que propician una redistribución salarial descendente que crea nuevas inseguridades sociales bajo una cuestionable posición de soberanía individual.¹⁷

Siguiendo con Beck dando un paso hacia el ámbito tecnológico, con el advenimiento y posicionamiento de la globalización y la virtualización gracias a la introducción y el uso generalizado de las tecnologías de la información en los procesos productivos, se gesta “una nueva organización socio espacial de producción y el trabajo que trasciende al espacio geográfico”¹⁸, cuya capacidad laboral posibilita una coordinación “en tiempo real a escala

¹⁴ *Ibíd. pp. 49*

¹⁵ *Ibíd. pp. 86*

¹⁶ *Cfr. pp. 70-72*

¹⁷ *Ibíd. pp. 89-90*

¹⁸ *Ibíd. pp. 82*

planetaria”¹⁹ que “permiten nuevas maneras de producción al mismo tiempo descentralizadas y globales.”²⁰ Al respecto, Beck remarca la trascendencia que tiene la introducción de la microelectrónica en la transformación del trabajo:

Lo más importante a este respecto es la capacidad de la microelectrónica para desarticular o incluso suprimir en tecnología de la información las ramas cooperativas de funciones relacionadas entre sí como partes del trabajo. En este sentido, la incorporación de telecomunicaciones y medios de almacenamiento adecuados permite un desacoplamiento temporal y espacial de procesos productivos y laborales; dentro de las nuevas formas de organización descentralizadas del trabajo, el tan discutido «trabajo electrónico a domicilio» representa sólo un caso extremo. Aquí también lo característico es que el desarrollo de las fuerzas productivas coincide con la reconversión del actual «paradigma laboral» de la organización del trabajo: el aumento de la productividad y la experimentación e implantación de nuevas formas de organización del trabajo.²¹

Gracias al desarrollo de la microelectrónica y a su materialización en dispositivos tecnológicos de información y comunicación, señala Beck (1998), es posible conectar electrónicamente sistemas técnicos de variados sistemas productivos además de administrar y monopolizar los flujos de información que fungen como “medio central que posibilita la relación y el mantenimiento de la unidad productiva.”²² En esta morfología de los procesos productivos, “en lugar del ordeno y mando, aparecen la «autocoordinación» y «sujetos de función» controlados electrónicamente bajo principios de rendimiento e intensificaciones del trabajo previstos y aplicables en todo su rigor.”²³

Los cambios inducidos por la microelectrónica y el uso de dispositivos electrónicos en la composición y organización del trabajo modifican las interacciones en las que se establece una conexión entre la actividad productiva para el cumplimiento de las funciones, las jerarquías empresariales y los usuarios que demandan la prestación de algún tipo de servicio. Dicho en palabras del autor:

Es posible delegar el tratamiento tecnológico de la información en redes organizativas de datos e informaciones descentralizadas o bien en servicios (semi-)automatizados en «cooperación» directa con los receptores [...] En todos estos casos quien se encuentra implicado en los servicios

¹⁹ *Ibíd.* pp. 83

²⁰ *Ibíd.* pp. 85

²¹ *Op. cit.* Ulrich Beck, *La sociedad del Riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica, 1998, pp. 184-185

²² *Ibíd.* pp. 269 y 272

²³ *Ídem.* pp. 272

ya no interactúa con una oficina de la administración, intermediario, etc., sino que elige él mismo, gracias a un procedimiento que está a su alcance electrónicamente, el tipo de servicio, información o tratamiento que desea.²⁴

Se reconoce a lo largo de esta tesis la trascendencia de la innovación tecnológica-digital que avanza a un ritmo acelerado y ha redefinido significativamente el concepto de trabajo, sin embargo, en concordancia con Beck, la flexibilización laboral y la conformación del trabajo y la actividad laboral organizada a partir del uso de las tecnologías de la información durante el proceso productivo, además de ser una poderosa herramienta de control empresarial y un medio de contacto entre trabajadores y consumidores, conduce a que las empresas recurren a generar condiciones de trabajo permanentemente precarias (“*permanently temporary*”)²⁵, formas de trabajo que el autor denomina como trabajo *pseudo-autónomo* o a *tiempo parcial*²⁶, situación que conduce a los trabajadores a asumir por cuenta propia ciertos riesgos materiales y subjetivos. Citando textualmente a Beck acerca de estas estrategias de racionalización empresarial:

Con la descentralización espacial, la ganancia de los trabajadores en soberanía respecto de su trabajo puede correr pareja con una privatización de los riesgos para la salud física y psíquica. Con las formas de trabajo descentralizadas, las normas sobre protección laboral eluden el control público y los costes de su infracción, revierten sobre las espaldas de los trabajadores, empresas que se ahorran costes de organización central, desde costes de concepto inmobiliario hasta el mantenimiento de equipos electrónicos [...] La extensión de la autonomía aparente y de lo permanentemente precario responde a una estrategia de racionalización que comporta unas ventajas esenciales para las empresas: deducción de costes salariales, aumento de la flexibilidad y por último, hacer recaer los riesgos sobre las espaldas de los empleados.²⁷

Beck logra observar muchas de las especificidades producto de la metamorfosis de la composición técnicas y tecnológicas del trabajo y de las relaciones laborales, sin embargo, carece de un aparato conceptual riguroso y preciso que dé cuenta de dichas transformaciones, refiriéndose a esta clase de trabajos como *subempleo* o *trabajo no normal*²⁸. Sin duda la labor de Beck es un buen punto de partida para comprender las configuraciones tecnológicas y organizativas del trabajo dentro del sector servicios, reconociendo él mismo que esta realidad

²⁴ *Ibíd.* pp. 273

²⁵ *Op. cit.* Ulrich Beck, *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Barcelona, Paidós, 2009, pp. 95

²⁶ *Ibíd.* pp. 100

²⁷ *Op. cit.* Ulrich Beck, *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Barcelona, Paidós, 2009, pp. 91 y 99

²⁸ *Ibíd.* pp. 95

laboral que acontece en nuestro presente no puede ser estudiada ni comprendida bajo los conceptos que se dedican al estudio de relaciones laborales en espacios industriales. En esta investigación se reconoce y retoma los valiosos aportes y avances del autor en materia de trabajo, apoyándose en sus alcances y exponiendo sus limitaciones. En síntesis, a partir del esbozo presentado por Beck es que ha sido posible establecer las coordenadas o los ejes de análisis conforman esta investigación, puntos que serán precisados en los apartados siguientes. Veremos a continuación y con mayor profundidad conceptos y aspectos a los que constantemente el autor hace mención y han sido destacados en esta sección, tales como la *flexibilización laboral* y la presencia de la innovación tecnológica materializada en dispositivos electrónicos acoplados a procesos productivos distintos a la concepción clásica del trabajo industrial.

Por otra parte, y refiriéndonos a las limitaciones del autor en relación con relación al estudio del trabajo, Beck no toma en cuenta a los actores involucrados durante el proceso productivo y en su actividad cotidiana bajo las condiciones laborales que él mismo describe, dejando fuera la cuestión central del control sobre las actividades de trabajo por parte de los empleadores a los trabajadores, de los trabajadores sobre su propio trabajo y de los consumidores/clientes sobre los trabajadores. Sin duda la perspectiva de las obras de Beck anteriormente citadas es una forma de aproximarse y entender el fenómeno de interés, sin embargo resulta insuficiente para abarcar y satisfacer los objetivos propuestos de esta investigación, a saber, develar los aspectos objetivos y subjetivos de la precarización laboral partir de la experiencia trabajadores jóvenes incorporados a las filas de dos formas de empleo hoy en día típicas del sector servicios como lo es un call center y la plataforma digital de entrega de comida Uber Eats. Para evitar vacíos teóricos se incorporan al aparato crítico conceptos claves como *trabajo no clásico* (de la Garza), *flexibilidad laboral* y *precariedad laboral* para nutrir el análisis de este trabajo que ha sido pensado y construido desde una concepción estructural (general) hasta una particular que se refleja en las vivencias que tanto operadores telefónicos como repartidores experimentaron en su paso por ambas formas de empleo altamente precarizadas y las secuelas objetivas y subjetivas que los trabajadores pueden experimentar en carne propia. Los puntos que orientan la investigación han sido tocados de modo general en este primer apartado, en las secciones siguientes dichos temas serán abordados con mayor detenimiento y matizados teórica y empíricamente acorde a las hipótesis y a los objetivos propuestos.

1.2 LA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS Y EL PAPEL DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL MUNDO DEL TRABAJO

La constante innovación tecnológica materializada en una amplia gama dispositivos electrónicos y su incorporación en todos los ámbitos de la producción *cambiaría* significativamente el paradigma del mundo del trabajo en comparación con la modalidad industrial clásica. Como punto de partida de dicha metamorfosis que inauguraría una nueva fase en la historia económica marcando decisivamente un *antes y después*, recurrimos a *El advenimiento de la sociedad post industrial* de Daniel Bell para situar la discusión en un plano general. Siguiendo al autor y recapitulando los aspectos que en esta investigación se recuperan de su obra, tenemos el concepto *sociedad post- industrial* (en adelante S.P.I.) que el autor propuso es una generalización amplia que posee múltiples componentes que definen y caracterizan la *prognosis* o la *tendencia persistente* en la que según su acertado criterio las relaciones sociales y económicas tomarían una dirección distinta al capitalismo industrial.

Dentro de la estructura social de la S.P.I., de acuerdo con Bell (1994), se vislumbran cambios radicales que transformarían significativamente la economía y el empleo por la sofisticación de la relación entre ciencia y tecnología, siendo el conocimiento técnico la fuente de innovación y formulación política de la sociedad uno de los principios axiales de la S.P.I. Otro *mandamiento* de este salto cualitativo es economizar y asignar recursos al menor costo, es decir, que las operaciones y los cambios productivos propiciados por la tecnología sean sustentables y optimicen la incesante maximización de ganancias. La invención de nuevos modelos de prognosis tecnológica, insiste Bell, son capaces de alcanzar una nueva dimensión del cambio social y el control del conocimiento tecnológico.²⁹ Esto da como resultado el surgimiento y desarrollo de lo que el autor describe como *nueva tecnología intelectual* cuya complejidad hace posible la conjunción coherente entre organizaciones y sistemas cuyas variables deben estar correctamente coordinadas a gran escala para alcanzar objetivos específicos³⁰. Bell recupera de Harvey Brooks la noción de *tecnología* al definirla como *la utilización del conocimiento científico para especificar las formas de hacer cosas de manera reproductible*. Con el fin de tener un mayor alcance y precisión, Bell argumenta que la *tecnología intelectual* funciona a partir de algoritmos que se encuentran incorporados en una máquina automática, en programas computarizados o en una serie de instrucciones basadas en

²⁹ *Ibíd.* pp. 44

³⁰ *Ibíd.* pp. 46-47

fórmulas estadísticas o matemáticas. La aplicación de la tecnología intelectual no puede efectuarse sin un computador que funge como la herramienta básica por excelencia en la llamada S.P.I.³¹ El sociólogo reconoce la influencia de la innovación tecnológica y de las revoluciones en materia de comunicación, puesto que su implementación en la vida productiva y social propician a la creación de nuevas interdependencias económicas e interacciones sociales que conforman *redes*³² de relaciones sociales.

Otra de las características fundamentales de la llamada S.P.I. es el crecimiento, consolidación y predominio en el sector económico de *la producción de servicios* sobre la producción de mercancías. La S.P.I., continuando con Bell, está basada en los servicios, sector donde la fuerza de trabajo se incorpora para ser usada por las empresas de dicho rubro en una gama diversa de ocupaciones y actividades.³³ La especificidad del sector servicios funciona por medio de la existencia de estrategias instrumentales en las que se lleva a cabo una elección racional entre los agentes (un *juego entre personas* en palabras de Bell) en donde el elemento clave es el intercambio de información para el posterior consumo de bienes. El auge de los servicios personales propicia el desarrollo de nuevas necesidades y gustos cambiantes y las modalidades en que estos son ofertados y comercializados.³⁴

En este punto, la noción simplificada del concepto *servicios* es insuficiente, ya que alrededor del término existen diversas connotaciones que se le atribuyen a un gran número de actividades heterogéneas. No pretendo exponer todas y cada una de ellas, sin embargo considero oportuno recuperar algunas definiciones sobre el concepto así como las características distintivas de los servicios elegidos para nuestro estudio de caso en la presente investigación, esto en un intento por clasificar los tipos de servicios específicos a los que pertenecen cada uno de los casos de estudio elegidos, tratando de evitar cualquier confusión o ambigüedad sobre la expresión dada la amplitud de significados que le pueden ser atribuidos.

Tomando como referencia la labor de Jorge Romero Amado (2011) para sistematizar el concepto *servicios*, el autor sitúa la importancia que dicho sector adquirió históricamente posterior al agotamiento de la fase de desarrollo capitalista fordista-keynesiana. La producción de servicios se erige y posiciona como una nueva fase de producción que en palabras del autor

³¹ *Ibíd.* pp. 48

³² *Ibíd.* pp. 222. La noción de *redes* será discutida con mayor énfasis y detenimiento en las páginas posteriores de este trabajo.

³³ *Ibíd.* pp. 30-32

³⁴ *Cfr.* pp. 46, 152-153

“trajo muchos cambios organizacionales en la forma de producir e introdujo elementos que ahora se han convertido en insumos esenciales, tales como el conocimiento, la información, las tecnologías, las innovaciones.”³⁵

Continuando con Romero, el intento de definición de los servicios ha sido motivo de controversia. Se ha señalado que los servicios son intangibles e invisibles y para que estos se lleven a cabo debe existir necesariamente una interacción simultánea entre la producción y el consumo. En la actualidad, la sofisticación de los servicios modernos no exige como condición obligatoria en ciertos casos que la prestación de un determinado servicio se realice físicamente ni que estos sean intangibles.³⁶ De la clase de servicio que se brinde/oferte, los medios utilizados para el contacto efectivo con usuarios/clientes (dispositivos electrónicos) y las características del producto o servicio (tangible o intangible) puesto en venta dependerán el modo en que la actividad de los trabajadores se lleve a cabo dentro del proceso productivo y el papel de los usuarios como agentes activos que cooperan para cerrar el trato, finalizar el ciclo de la compra-venta e incluso participando del propio proceso de trabajo.

Tomando en cuenta los casos de estudio propuestos en esta investigación, la venta de los servicios que ofrece una compañía telefónica a través del *telemarketing* (Álvarez Sánchez, 2005) se lleva a cabo vía telefónica, es decir, el trabajador tiene una interacción directa con el cliente pero ésta no se da cara a cara. El producto ofertado es un servicio de telefonía móvil que consiste en un paquete de llamadas y ciertos megas de internet para navegar en la web, beneficios intangibles; para activar dichos servicios, es necesario contar con un diminuto objeto material, un chip de teléfono que debe ser colocado en un celular.

Por otro lado, el servicio que las plataformas digitales que ponen en contacto a los clientes con los repartidores de comida por medio de una *app* la interacción se da virtualmente (por medio de dispositivos electrónicos) y en línea (enlace posible por medio a una conexión a internet) al momento de pedir y tomar la orden. Una vez cumplido este paso, la entrega del producto es en persona, por lo que hay un encuentro presencial/físico entre un cliente y un repartidor para completar la prestación del servicio. Como vemos aquí brevemente, las tecnologías de la información y la comunicación tienen un papel fundamental para la oferta, prestación y consumo de este tipo de servicios.

³⁵ Cfr. Jorge Romero Amado (2014), “El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento.”, pp. 1 Recuperado de <http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf> [Consultado el 20 de mayo de 2021].

³⁶ *Ibíd.* pp. 3

Expuestos los casos a analizar, encuentro dentro del mismo trabajo de Romero Amado tres definiciones que el propio autor recupera en su obra que son las más adecuadas para el tipo de servicios de los cuales se hace referencia en esta investigación. Tenemos primeramente una aportación de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL): “La concepción que parece más adecuada y cuyos alcances prácticos es conveniente explicar es la que concibe el servicio como un producto que, por lo general, se consume en el mismo proceso de su producción, es decir, el servicio se produce en el momento en que se “presta” y, en consecuencia, el tiempo de circulación se reduce a cero” (1985: 23).

Por otra parte, Hill (1977) concibe a los servicios como “un cambio en la condición de una persona o un bien perteneciente a una unidad económica como resultado de la actividad de otra unidad económica, previa aprobación de la primera persona o unidad económica (Citado en Romero Amado, 2011: 3).

En una definición más operativa y esquemática, Arriagada (2007: 30) identifica en los servicios como

un enfoque positivo de servicios que los caracteriza como intangibles, invisibles y perecederos con simultaneidad entre la producción y el consumo. Un enfoque residual que los caracteriza como toda aquella producción que no corresponde a bienes. Una definición funcional, como una actividad en la que existe un cambio en las condiciones de una persona o de un bien, previo consentimiento del consumidor y del productor.³⁷

Volviendo a las aportaciones de Romero Amado propiamente, el autor recopila las características distintivas que conforman a los servicios en términos generales:

a) *Intangibilidad*: ésta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra.

Cabe señalar que un determinado servicio puede ser intangible, pero puede ser objetivado en un producto material para su posterior uso.

b) *Heterogeneidad*. Son variables las interacciones en tiempos, en lugares y en las interacciones que se dan entre distintos prestadores y clientes. La prestación de los servicios puede ser o no ser de manea estandarizada.

c) *Inseparabilidad*: la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. La prestación de un servicio se da básicamente en presencia del cliente ya sea física o virtualmente.

³⁷ Cfr. pp. 3-4. Las definiciones citadas arriba fueron extraídas del propio trabajo de Romero Amado.

- d) Puede o no ser perdurable o almacenable dependiendo el bien o el servicio prestado.
- e) Los servicios pueden o no ser propiedad del cliente. En los casos a analizar, los servicios duran solo por un tiempo limitado, se producen en el mismo tiempo en que son consumidos.³⁸

Por último, se encuentra en la obra de Gutiérrez Junquera (1993) una clasificación de los servicios en términos de funcionalidad, tipificación que sirve de apoyo para situar los servicios ofrecidos por compañías telefónicas por medio de un call center así como del contacto entre restaurantes, repartidores y clientes a través de una plataforma digital. En dichos servicios comerciales existe una *conexión directa* entre productores y consumidores, la adquisición del producto o servicio que el cliente contrata se valida y es exitosa para el consumo a placer del usuario después de la realización de la compra (*servicios post-venta*).

Ya que se ha esclarecido conceptual y analíticamente la cuestión de los servicios que son de especial interés en la presente Tesis, procedo a presentar los elementos claves que configuran de acuerdo con el análisis de Manuel Castells (2011) una *nueva estructura social* basada en la revolución tecnológica materializada en las nuevas tecnología de la información y la comunicación (TIC's), el *informacionalismo* y las operaciones *en red*.

El esbozo que Manuel Castells construyó en su obra *La era de la Información* (I) es fundamental para la comprensión de la *morfología del trabajo* (Antunes, 2007) característica de nuestro tiempo presente, misma que fue gestándose en décadas anteriores y que hoy es indiscutible su evidente presencia en la vida social, laboral y comercial. Inicialmente, el autor destaca la capacidad de penetración que la revolución de la tecnología de la información en todos los ámbitos de la vida humana, hecho que vino a complejizar y a formar una nueva economía. En este sentido, Castells identifica una constante interacción dialéctica entre sociedad y tecnología: la primera se sirve de la tecnología mientras ésta plasma a la sociedad³⁹, en otras palabras, los humanos utilizan para diversos fines la tecnología al tiempo que la tecnología determina en gran medida el que hacer social dentro de una sociedad globalizada e interconectada.

La revolución de la tecnología de la información, continuando con Castells, sería un factor clave y decisivo para los procesos globales de reestructuración capitalista a partir de la

³⁸ *Ibíd.* pp. 18-19

³⁹ *Ibíd.* pp. 31

década de los 80's, conformando un modo de desarrollo informacional en el que la fuente de la productividad depende necesariamente de *la generación de conocimiento, proceso de la información y comunicación de símbolos*.⁴⁰

Continuando la línea de Castells, el autor define a las tecnologías de la información como un “conjunto convergente de tecnología de la microelectrónica, la informática (máquinas y software) y las telecomunicaciones” en cuya utilidad radica en la orientación de procesos y actividades productivas.”⁴¹ La revolución tecnológica en la que Castells es reiterativo permite que exista una adecuada “aplicación de conocimiento e información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de información/comunicación en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos”, mismos que son “empleados para la automatización de tareas y la experimentación y la reconfiguración de actividades determinadas”. El *nuevo paradigma tecnológico* basado en la introducción, uso y desarrollo de la tecnología y el acceso a la comunicación vía internet, abre la posibilidad de que dicha tecnología pueda ser *reapropiada y utilizada* por diferentes agentes o usuarios como herramientas para diversos usos y aplicaciones en el desarrollo de múltiples y complejos procesos, priorizando en nuestro caso el proceso de trabajo en el que puedan *crearse y manipularse símbolos* así como *la capacidad de producir y distribuir bienes y servicios*. La tecnología en conjunto con el trabajo de la mente humana, funcionan como las *fuerzas productoras directas* dentro de este novedoso modo de producción y desarrollo.⁴²

Después del florecimiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, las empresas se agruparon junto con otras organizaciones e instituciones para darle forma y conectividad a un nuevo paradigma socio-técnico caracterizado por los siguientes puntos que Castells destaca:

- 1- La información es en sí misma la materia prima sobre la cual actúan las tecnologías.
- 2- Los efectos de las nuevas tecnologías moldean todos los aspectos de la vida en sociedad una vez que se está en contacto y exposición prolongada con dichos medios.
- 3- Interconexión de todo sistema o conjunto de relaciones que utilizan las TICS en una compleja red de interacción.
- 4- La tecnología de la información basada en la flexibilidad, es decir, es susceptible a cambios que constan de procesos reversibles y modificables en organizaciones e instituciones o alterarse de

⁴⁰ *Ibíd.* pp. 38 y 43

⁴¹ *Ibíd.* pp. 56-57

⁴² *Cfr.* pp. 58

forma fundamental mediante la reordenación de sus componentes, es decir, la base material puede reconfigurarse y reprogramarse sin destruir la organización de la red.

- 5- Existencia de una convergencia creciente de tecnologías específicas en un sistema altamente integrado: microelectrónica, comunicaciones y ordenadores se encuentran integrados en sistemas de información. Las telecomunicaciones que procesan información mientras que tecnologías de transmisión y enlace están al mismo tiempo cada vez más diversificadas e integradas a la misma red operada por ordenadores.⁴³

El cambio tecnológico mencionado hasta el momento ha sido el impulso para el surgimiento de una economía a escala mundial. Las características de dicha economía radican en que la “producción, consumo, circulación, capital, mano de obra, materias primas, gestión, tecnología y mercados están organizados a escala *global* mediante una red de vínculos entre los agentes económicos”. Por otra parte (mas no independientemente), la modalidad actual de la actividad económica es informacional puesto que “la productividad y competitividad de este sistema depende de su capacidad de generar, procesar y aplicar con eficacia la información basada en el conocimiento.” A su vez, siguiendo a Castells nuevamente, la economía es *informacional y global* porque en estas “nuevas condiciones históricas la productividad se genera y la competitividad se ejerce por medio de una red global de interacción.” La innovación y los avances obtenidos tras la revolución tecnológica en diferentes dispositivos, propicia la creación de la *base material indispensable* para este sistema económico.⁴⁴ Dentro de dicho paradigma tecnológico organizado entorno a las TIC’s, *la información misma se convierte en el producto del proceso de producción*, ya sea que las industrias se dediquen a la fabricación de dispositivos o aparatos diseñados para el procesamiento de la información o que el producto sea el mismo procesamiento de información. Las TIC’s facilitan que se establezca contacto entre los elementos y los agentes para llevar a cabo diferentes operaciones. Así, parafraseando al autor, emerge una economía *interconectada e interdependiente* que es capaz de aplicar su sofisticación tecnológica en áreas de conocimiento, gestión y producción para la obtención más eficiente de una mayor productividad.⁴⁵ La infraestructura de las TIC’s es la base de la economía informacional, ya que estas tienen la capacidad de funcionar como una unidad conectada en tiempo real y a una escala planetaria para garantizar la gestión de la producción,

⁴³ *Ibíd.* pp. 86,87 y 88.

⁴⁴ *Ibíd.* pp. 93

⁴⁵ *Ibíd.* pp. 94

distribución y el proceso de producción mismo durante los procesos operativos reales⁴⁶. En palabras de Castells (2011: pp.123):

[...] El proceso de producción incorpora componentes producidos en muchos emplazamientos diferentes por empresas distintas y ensamblados para propósitos y mercados específicos en una nueva forma de producción y comercialización: una producción de elevado volumen, flexible y personalizada [...] El nuevo sistema se basa en una combinación de alianzas estratégicas y proyectos de cooperación específicos entre grades empresas, unidades descentralizadas de cada una de ellas y de redes de pequeñas y medianas empresas que se conectan entre sí con empresas mayores o redes de empresas.

Situando históricamente la discusión del cambio tecnológico, Castells señala que en la década de los 90's la tecnología de la información en redes dio un *salto cuántico* debido a la creciente digitalización de la red en las telecomunicaciones, el desarrollo de la transmisión en banda ancha y el aumento de ordenadores conectados en la red por los avances de la microelectrónica y el software. Estos avances cualitativos en cuanto a las tecnologías de la información y de la comunicación se refieren, fueron determinantes para dar origen a “procesos de gestión, producción y distribución plenamente interactivos basados en la informática y flexibles que suponían la colaboración simultánea entre las firmas y sus unidades.⁴⁷ A este conjunto de elementos que se relacionan entre sí para formar una unidad de producción real y organizativa propia de la economía informacional/global Castells la denomina *empresa red*. Este concepto remite en palabras del autor como “aquella forma específica de empresa cuyo sistema de medios está constituido por la interacción de segmentos autónomos de sistemas fines.” De acuerdo con Castells, “los componentes de la red son tanto autónomos como dependientes frente a ella y pueden ser partes de otras redes y de otros sistemas de recursos dirigidos a otros objetivos.” Para la subsistencia de la red ésta debe contar con dos atributos esenciales: *conexión* entendida como *la capacidad estructural de comunicación libre* y una *consistencia* en donde se encuentren en *concordancia los intereses entre los fines de la red y todos sus componentes*.⁴⁸ Continuando con Castells, “las organizaciones de éxito son aquellas capaces de generar conocimiento y procesar información con eficacia, de adaptarse a la geometría variable de la economía global, de ser lo bastante flexibles como para cambiar sus medios con tanta rapidez

⁴⁶ *Ibíd.* pp. 119, 120 y 123

⁴⁷ *Ibíd.* pp. 198

⁴⁸ *Ibíd.* pp. 199

como cambian los fines bajo el impacto del rápido cambio cultural tecnológico e institucional y de innovar como arma clave de la competencia.”⁴⁹ Los elementos constitutivos del paradigma organizativo, en primer lugar, “son las redes empresariales que surgen de los complejos tecnológicos, las herramientas tecnológicas cristalizadas en redes de telecomunicaciones, potentes ordenadores personales, software, aparatos de comunicación portátiles que extienden los vínculos en línea a cualquier espacio y tiempo y nuevos trabajadores y gestores conectados entre sí en torno a las tareas y resultados, agentes/operadores funcionales capaces de hablar la lengua digital.”⁵⁰ En un contexto de incesante competencia global, la empresa red “constituye la unidad básica de organización económica compuesta por sujetos y organizaciones”, constantemente se modifica y se adapta a entornos y estructuras de mercado competitivas y cambiantes.⁵¹

Prosiguiendo con el aporte imprescindible de la obra de Castells, exponemos las particularidades de las relaciones laborales y el proceso de trabajo bajo las lógicas y las exigencias de la empresa red. Como tal, el proceso de trabajo está implicado en el núcleo de la estructura social de la economía informacional/global, su naturaleza es modificada por la introducción de las NTIC’s que marcan las pautas de la organización y las relaciones de trabajo dentro de la empresa red. Como tal el mundo del trabajo es la principal dimensión donde es posible observar los impactos del paradigma informacional y tecnológico de nuestra época. En esta parte de la investigación, se tiene como propósito analizar los elementos que componen a las nuevas ocupaciones estrechamente asociadas a la economía global.⁵²

Como se ha reiterado con Bell y que el propio Castells apunta, en la teoría clásica del *post-industrialismo* la principal fuente de productividad y crecimiento económico es la generación de conocimiento en todos los ámbitos de la vida actividad económica mediante el procesamiento de la información para la producción de servicios, por ende, la estructura ocupacional de esta fase del capitalismo sería sostenida por *ocupaciones de alto contenido de información*. Al surgimiento de nuevas y distintivas formas de producción de servicios basadas en el conocimiento, Castells expone que el *informacionalismo* es un concepto analítico más amplio y preciso que el de *post-industrialismo*. Dentro del *informacionalismo*, enfatiza Castells, “los sistemas de producción se organizan en torno a los principios de maximización

⁴⁹ *Ibíd.* pp. 200

⁵⁰ *Ibíd.* pp. 224

⁵¹ *Ibíd.* pp.226

⁵² *Ibíd.* pp. 229

de la productividad basada en el conocimiento mediante el desarrollo y difusión de tecnologías de la información y mediante el cumplimiento de los prerequisites para su utilización, fundamentalmente recursos humanos e infraestructura en telecomunicaciones.”⁵³

Una vez aclarada la cuestión anterior, pasemos a exponer las características del proceso de trabajo dentro de las ocupaciones informacionales que ofertan distintos tipos de servicios. *La revolución de las TIC's transformó el proceso de trabajo al introducir nuevas formas y técnicas de la división del trabajo.* La incorporación y difusión masiva de equipos ordenadores interconectados para el óptimo procesamiento de información y para el mantenimiento de la conexión y el funcionamiento de las empresas red dedicadas a la producción de servicios. Las TIC's han venido a transformar el trabajo humano, el uso de un determinado dispositivo que un agente/operador utiliza en un proceso de trabajo específico puede ser mecánico o automatizado, lo que implica que los empleos que se gesten como resultado de la reconversión productiva generalmente sean de baja cualificación. Otro aspecto a destacar en la visión de Castells, es la autonomía laboral que tienen los agentes que se sirven de dispositivos informáticos y comunicacionales, cualidad que por supuesto es polémica y debatible. Siguiendo la idea de Castells, la empresa red necesita de *trabajadores (en) red* autónomos, preparados, capaces y listos para decidir secuencias enteras de trabajo, es decir, tienen “libertad” de desarrollar sus capacidades para potenciar su productividad.⁵⁴

Al momento de la realización del proceso de trabajo, la ejecución de tareas se lleva a cabo de un modo más eficiente debido a la tipificación de procedimientos permiten aplicar las operaciones requeridas de manera automática. La correcta coordinación instrumental humano-máquina como medios garantiza el éxito de los objetivos empresariales trazados en pro del aumento de la productividad. Retomando a Castells de nueva cuenta,

la mayor parte de la producción se realiza en organizaciones. Puesto que los dos rasgos de organización predominante (de la empresa red) son la adaptabilidad interna y la flexibilidad externa, los dos rasgos claves del proceso laboral serían la capacidad para generar una toma de decisiones estratégica y flexible [así como] la capacidad para lograr la integración organizativa entre todos los elementos del proceso de producción.⁵⁵

⁵³ Cfr. pp. 229-233

⁵⁴ Cfr. pp. 269-270. Las nociones de *libertad* y *autonomía* serán tratadas minuciosamente en el segundo capítulo, sección donde se analizará a detalle el rol de los trabajadores y su relación con las TIC's durante el proceso de trabajo para la venta de servicios en un call center y para la prestación del servicio de entrega de alimentos a domicilio por vía de una plataforma digital.

⁵⁵ *Ibíd.* pp. 271-272. El contenido del paréntesis fue agregado por mí.

Con base en lo que se ha puesto a la vista hasta el momento, Manuel Castells presenta las características que adopta la división del trabajo en el terreno informacional: 1) Para la creación de valor (producción de bienes o prestación de servicios), las tareas que se efectúan en un determinado proceso de trabajo son ejecutadas a partir del uso de las TIC's. Como se demostrará en los apartados correspondientes a cada caso, la realización de los procesos productivos no se lleva a cabo con autonomía 2) Las organizaciones en red tienen que tener una relación con su entorno para ponerse en contacto, por ejemplo, con una red de clientes potenciales o frecuentes. 3) Relación entre esferas ejecutivas y empleados en una organización red para la toma o imposición unilateral de decisiones. Siguiendo la tipología que el autor presenta, tenemos que los trabajadores que integran las filas de los call centers y de las plataformas digitales para la entrega de comestibles a domicilio (*operadores y repartidores*), son trabajadores *en red* que realizan sus labores por medio de una conexión en tiempo real dentro del sistema general de sus respectivas empresas red para las cuales venden su fuerza de trabajo. Para pensar la complejidad de estas formas de trabajo, es necesario no encasillarlas en categorías fijas, ya que durante el proceso de trabajo pueden presentarse ciertas variaciones y combinarse entre sí. Por ejemplo, tanto operadores como repartidores son *trabajadores en red* que se conectan por iniciativa propia, se encuentran en línea durante toda su jornada laboral, sin embargo, no deciden propiamente con quién se ponen en contacto automáticamente ni el momento, aunque tienen la opción de establecer el contacto o rechazarlo (*trabajadores de la red*). Cuando el proceso de trabajo inicia, los trabajadores *navegan por las rutas trazadas por la red* y se limitan a ejecutar las decisiones empresariales o clientelares previamente establecidas.⁵⁶

Por su parte, Rüdiger Seltz (1987:13-14) destaca el potencial de la racionalización que las TIC's tienen para reestructurar la división del trabajo e integrar sistémicamente los componentes internos y externos de una empresa, dimensiones que también son susceptibles de sufrir cambios en sus adecuaciones. Para las compañías, el uso de las TIC's es puesto en práctica para tener una mejor comunicación entre las empresas y sus elementos (interconectados en red) además de incrementar la efectividad del control estratégico de éstas mismas al tiempo que complejizan y ponen en sintonía relaciones de las empresas con sus mercados, ya que "disponen de compradores y servicios en el campo de las relaciones exteriores para realizar servicios específicos."

⁵⁶ Cfr. pp. 272-273

Continuando con Seltz, el autor considera que la aplicación tecnológica en la producción ha llegado a un *punto de inflexión*. Su análisis que tiene que ver con la reorganización de la división del trabajo por la influencia de las TIC's se remonta al final de la década de los 80's, sin embargo ya en esa época tuvo la sagacidad de vislumbrar la directriz que tomarían las tácticas empresariales. En palabras de Seltz:

En la actualidad, hay una única alternativa estratégica a disposición de las empresas para optimizar sus estructuras externas e internas y las estructuras del mercado: pueden aplicar los principios de la flexibilidad a áreas especializadas a nivel interno, o pueden transferir estos principios, en la medida de lo posible, a las partes externas con ayuda de la tecnología integrada. Esto podría considerarse como una dimensión de la lógica del poder [...] Las nuevas formas de tecnología presentan una nueva dimensión cualitativa en los esfuerzos que realizan las empresas por desviar más claramente los riesgos operativos hacia el campo exterior y hacer que el entorno en el que opera la empresa resulte lo más confortable y previsible que sea posible. Sin embargo, los cambios en la división del trabajo entre las empresas provocados por el potencial integrador de la nueva tecnología, han de ser considerados dentro del contexto de desarrollo general de las relaciones entre grandes empresas y los proveedores subcontratistas.⁵⁷

Seltz identificó en su tiempo tendencias futuras de las líneas de la evolución de la *informatización dentro del contexto global en la esfera de la producción, procesos administrativos y distribución y los sistemas productor/cliente* que pueden resumirse en los siguientes puntos:

- Subcontratistas, clientes y proveedores externos son incorporados a las redes de información y comunicación de aquellas empresas que por su papel en el mercado y potencial innovador tienen una posición dominante.
- Inclusión de operaciones de control y planificación de las empresas con relación a los mercados, actividades que son reestructuradas sobre la base tecnológica del procesamiento de datos.
- La *lógica de poder* se hace presente en las redes de mercado en la experiencia práctica del vendedor y el consumidor. Los nuevos sistemas de organización y comunicación para la compra y venta de servicios que han sido establecidos en las estructuras internas de las empresas, reafirman su influencia fuera de la empresa, proporcionando una visión del proceso de mercado más nítida y global para seleccionar proveedores o subcontratistas.
- Las TIC's son capaces de recopilar información de modo más accesible y sistemático.
- En este tipo de actividad económica existe la posibilidad de conocer los intereses y pautas de conducta como pueden ser hábitos de consumo o eficiencia de los empleados.⁵⁸

⁵⁷ Rüdiger Seltz, "Nuevas tecnologías y reorganización de la división del trabajo" en *Sociología del Trabajo*, Nueva época no. 1. Madrid: Siglo XXI, pp. 14

⁵⁸ *Ibíd.* pp. 15-16

Considerando dichos procesos de racionalización claramente *multidimensionales* como muestra Seltz, por fuera de las empresas también suceden cambios por la influencia de las TIC's, hecho que se ve reflejado en *el desplazamiento de áreas de producción, servicios, planificación tecnológica y procesos de producción y ejecución hacia el campo exterior*. Refiriéndose al sector servicios puntualmente, Seltz identifica que el desplazamiento de sus respectivas organizaciones hacia afuera están reguladas mediante un control centralizado desde sedes administrativas y de operaciones.⁵⁹

En función del trabajo humano, José Hinojosa (1987) expone la incidencia de las TIC's en la remodelación del trabajo y la estructuración de los trabajadores a estos patrones que definen sus empleos. En función de *métodos*, las TIC's imponen ritmos de trabajo, éstas mismas se convierten en herramientas de trabajo programables automáticamente. En función de la *fabricación*, las operaciones se vuelven más versátiles, hay un cambio en las ocupaciones y en los requerimientos y actitudes individuales de los trabajadores para adaptarse a los medios de producción y la organización del trabajo.

En la época de la informatización del trabajo, como bien anota Antunes, existe un fuerte contraste: la base de trabajadores informáticos deambula por el sendero de la precarización estructural del trabajo, empleados *subcontratados, flexibles y precarizados*⁶⁰ que se adhieren al mundo maquinal y digital en la búsqueda por su subsistencia. Los estudios de caso escogidos para esta investigación (el trabajo en un call center y el trabajo en Uber Eats) serán los ejemplos a desarrollar para constatar la afirmación hecha por Antunes acerca de la precarización del trabajo en el campo de los servicios, tesis que contrapone la visión simplista y acrítica que vanagloria la incorporación de las TICs a procesos productivos cada vez más innovadores.

⁵⁹ *Ibíd.* pp. 17

⁶⁰ Ricardo Antunes. "Diez tesis sobre el trabajo del presente y una hipótesis sobre el futuro del trabajo" *Realidad económica* no. 232 (16 de Noviembre al 31 de Diciembre 2007): pp. 36-37. Recuperado el 13 de febrero de 2020. Link: <https://cdamcheguevara.files.wordpress.com/2012/06/antunes-trabajo-sintetico.pdf>

1.3 ACERCA DE LA FLEXIBILIDAD LABORAL: CONCEPTO, USO DISCURSIVO Y MECANISMOS

El presente apartado tiene como pretensión analítica y operativa distinguir entre las distintas dimensiones del concepto de *flexibilidad*, esto con el propósito de identificar las estrategias y mecanismos puestos en práctica por las empresas de manera asimétrica que transforman significativamente la organización, el proceso de trabajo y las relaciones laborales que funcionan bajo este conjunto de premisas y dinámicas con las que el empresariado retoma eficazmente el control y el mando de la contradicción capital-trabajo posicionándose en ventaja sobre éste último al momento de tomar decisiones que tienen que ver con la establecimiento unilateral de esquemas que determinan las condiciones de trabajo y la fijación de bajos salarios solo por mencionar algunos aspectos.

Revisando detalladamente la literatura existente acerca del tema, diversos autores como Paulina Chávez (2001), Danny Piedrahita Delgado, Harold Angulo Castillo y Hernán E. López Arellano (2013), Freddy Arancibia (2011) entre otros, coinciden en que *flexibilidad* es un término polisémico y altamente complejo, mismo que a su vez funge como como un recurso retórico, político e ideológico usado desde las cúpulas económicas, empresariales, estatales y organizacionales para ocultar la precarización de los trabajadores que se insertan en mercados de trabajo que operan bajo dinámicas heterogéneas y *flexibilizadas*.

Siguiendo a Richard Hyman (1998), flexibilidad es un concepto ambiguo, para el autor “el término comúnmente sirve más como un “slogan retórico” que “como un recurso analítico”, “un fetiche ideológico” cuya carga valorativa es vista positiva frente a la rigidez considerada como “mala”. Al respecto, el autor precisa lo siguiente:

[...] el tema no es rigidez contra flexibilidad sino ¿qué tipo de rigidez? Y en términos de política, ¿qué reglas y acuerdos institucionales deben sostenerse, cuáles alterarse o abandonarse y qué nuevas rigideces establecerse? Aquí la dimensión ideológica es de crucial importancia para tener una influencia sobre el discurso de la flexibilidad, debe considerarse quien gana o pierde con un grupo peculiar de arreglos institucionales, y qué intereses pueden beneficiarse o sufrir alteración.⁶¹

Esta apreciación de Hyman sobre *quién gana y quién pierde* con establecimiento de diversas estrategias de flexibilización en distintos rubros de la producción y organización del trabajo y en el desmantelamiento de acuerdos institucionales que dotaban a los trabajadores de

⁶¹ *Op. Cit.* Richard Hyman, “La teoría de la producción y la producción a la teoría”, Trabajo Enero-Junio, 1998, pp. 28 y 29

cierto tipo de protecciones y garantías, nos deja claro que es importante considerar que en la relación existente entre los empleadores que concentran grandes capitales y la fuerza de trabajo dentro del mercado laboral, las empresas dedicadas a la producción y venta de servicios se ven beneficiadas al incrementar sus ganancias al menor costo posible sobre una base de trabajadores precarizados y fácilmente prescindibles.

Situando social e históricamente la discusión, de acuerdo con Boltansky y Chiapello (1999), Migueléz Lobo (2004), Larios Pino (2013) y Mora Reyes (2019), el capitalismo sufrió una crisis a nivel mundial durante las décadas de los 70's y 80's debido a *la incapacidad y el agotamiento de los modelos productivos* asociados al fordismo y al taylorismo que caracterizan al modo de producción industrial clásico; dadas dichas circunstancias, “el capital implementó una reconversión productiva como estrategia acumulativa basada en la introducción de cadenas de valor global, automatización de maquinaria, la informática, las telecomunicaciones (además, cabe recalcar) de la microelectrónica al proceso productivo.”⁶²

Sumado a lo anterior, siguiendo a Larios Pino (2013), en el contexto de la creciente globalización que puede entenderse como un “proceso de intercomunicación de lazos económicos, sociales, culturales y políticos fue el escenario idóneo que sirvió de base para la configuración de las políticas de desregulación del mercado de trabajo y para impulsar la redefinición o reestructuración de los modelos de producción, de los sueldos, salarios y de las condiciones del mercado de empleo.” Recuperando las ideas de Ernesto Bravo (2009) dentro de la obra de Larios Pino tenemos que

Esta reestructuración se caracteriza por la utilización en el sistema productivo del conocimiento formal y de las tecnologías, de los procesadores, del sistema de telecomunicaciones, del sistema de información, en su conjunto constituye un nuevo paradigma asociado a la globalización. Esta reestructuración facilitó la globalización del comercio, las operaciones en red, la producción sistematizada y supervisada a distancia, y por un elemento sobresaliente por supuesto, la flexibilidad del trabajo, con nuevas formas de renegociación y de administración (Larios Pino, pp. 139).

Ante la necesidad de competir y subsistir en un mercado mundial y la presencia de los cambios en los sistemas y procesos productivos por el desarrollo e incorporación de las TICS, las empresas emprenden un cambio drástico hacia un modelo económico y político que tiene

⁶² Cfr. Luis Mora, En defensa del Trabajo: caso Uber. Ciudad Universitaria, CDMX, Mayo 2019, pp. 60. Recuperado el 29 de Enero del 2020. Link: http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/KGF8LLI3GY3B33NKG8M16JV9RKNSXJFEPXQY8L9PJR4PLEFVID-34392?func=full-set-set&set_number=014868&set_entry=000001&format=999

por objetivo incrementar la productividad y la maximización de beneficios según sus intereses (Ibarra y González, 2009) bajo la premisa de quebrantar las rigideces consideradas como innecesarias que definen al capitalismo industrial y sustituirlas por la conformación de un sistema *flexible* basado en un conjunto de imperativos, planificación e implementación de estrategias que sustancialmente modifican las reglas del juego del trabajo a nivel estructural.

En este sentido y a modo ilustrativo, pasemos a develar qué se entiende por flexibilidad y, siguiendo la línea de Hyman (1998), exponer qué es lo óptimo y qué es lo obsoleto para los impulsores de los procesos de *flexibilización* diseñados específicamente para ser implementados en función del desmantelamiento y la aplicación en diferentes dimensiones dentro del mundo del trabajo. Como tal, *flexibilidad* es un término proveniente de la esfera empresarial, remite a una serie de *cambios tecnológicos, jurídicos, políticos y económicos que han de adaptarse a modificaciones o variaciones según las circunstancias o necesidades* que puedan presentarse, de ahí radica la importancia de que todo tipo de regulaciones estrictas sean suprimidas tanto en el ámbito de la producción como en los vínculos y responsabilidades socio-laborales que existen entre el capital y el trabajo (Arancibia Fernández, 2011; Delgado, Angulo Castillo y López Arellano, 2013). Para Larios Pino (2013), la flexibilización incentiva que la relación contractual entre empleadores y empleados pueda darse sin trabas o normas rígidas. Otra connotación y exigencia de la flexibilidad tiene que ver con la actitud y disposición de la fuerza de trabajo de poseer la capacidad individual de suprimir “malos hábitos” y adaptarse a las nuevas y siempre cambiantes circunstancias de la vida económica y del mercado de trabajo para poder mantenerse a flote (Chávez Ramírez, 2001).

Enrique de la Garza (2006) enfatiza que a partir de la década de los 80's con los cambios inducidos por la flexibilidad darían como resultado novedosas formas de organización del trabajo, transformando significativamente las relaciones laborales, adecuándolas a las lógicas flexibles que marcan la directriz y las pautas de producción para el alcance de las metas empresariales. Tomando en cuenta nuevamente a Piedrahita Delgado, Angulo Castillo y López Arellano (2013), desde la óptica gerencial es “necesario eliminar obstáculos y trabas que impidan que los empresarios puedan utilizar la mano de obra a su gusto”, por lo tanto es indeseable la intervención del Estado en el mercado de trabajo, la organización y presión de sindicatos organizados, la protección social hacia los trabajadores y las legislaciones laborales que regulaban las formas de contratación. Volviendo con Enrique de la Garza, la implementación de las políticas de flexibilización que fueron encaminadas a reducir y eliminar costos elevados de la producción y en reproducción de la fuerza de trabajo, así como desechar

las leyes que dificulten el punto de encuentro entre trabajo (gente que pone a disposición su fuerza de trabajo por un salario) y capital (empleadores que pueden pagarla) dentro del mercado laboral y el abandono de las políticas de protección y seguridad social constituyen las dimensiones de la *flexibilización del mercado de trabajo*.

Pasemos a exponer y a sistematizar las distintas esferas de aplicación y la pluralidad de mecanismos a través de los cuales los procesos de flexibilización laboral tienen lugar. Para poder esquematizar y sintetizar el cúmulo de elementos que integran el término, se recurrió a recuperar las tipologías que varios autores se dieron a la tarea de realizar para operacionalizar el concepto de *flexibilidad* en subdimensiones, esto con el fin de analizar más detallada y adecuadamente los elementos que componen la complejidad de dicho concepto, aportación que ha sido fundamental para observar y entender empíricamente cómo es que funciona el esquema de gestión y organización flexible en los casos a estudiar en la presente investigación. Si bien las modalidades de trabajo que caracterizan a un call center y la labor que realizan los repartidores de comida asociados a plataformas digitales son diferentes, ambas formas de trabajo están conformadas por el uso de las TICS durante el proceso de trabajo y el funcionamiento efectivo de mecanismos de flexibilización en conjunto.

Partimos primeramente de identificar a grandes rasgos las especificidades y diferencias entre *flexibilidad externa* y *flexibilidad interna*. Los autores Manuel Alejandro Ibarra Cisneros y Lourdes Alicia González Torres (2009) presentan una clara y acertada tipología. Al respecto los autores enfatizan que la *flexibilidad externa* es la capacidad que poseen las empresas “para aumentar o disminuir el empleo sin incurrir en grandes costos o sin grandes obstáculos de tipo normativo.” Esto quiere decir que las empresas tienen las facultades necesarias para facilitar el aumento o la disminución de su plantilla de trabajo según su conveniencia. Por tal motivo, señalan Ibarra Cisneros y González Torres, “las empresas no suelen invertir en capital humano ni formar trabajadores con habilidades específicas porque probablemente tienen que dejar la empresa a corto plazo.”⁶³ Dentro de las modalidades de flexibilidad externa se destacan para los estudios de caso a analizar dentro de la investigación la contratación temporal, la subcontratación/“outsourcing”, la movilidad geográfica y el uso de trabajadores “por cuenta propia”.⁶⁴

⁶³Ibarra Cisneros, Manuel Alejandro y González Torres, Lourdes Alicia. (2010). “La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo.” *Contaduría y administración*, (231), 33-52. Recuperado en 26 de agosto de 2020. pp. 40. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200003

⁶⁴ *Ibíd.* pp. 41

En “*Nuevas dualidades del mercado laboral*”, Carlos Álvarez (1997) exhibe las ventajas que la *flexibilidad externa* tiene para las empresas: reducción de costos medios por trabajador, disminución del periodo de contratación y reducción de costos salariales futuros como indemnizaciones. Por otra parte, los procesos de selección y reclutamiento de trabajadores son más ágiles y en corto tiempo, hecho que ayuda a reducir los costos de contratación. Bajo dichos esquemas se busca que los trabajadores ingresen y salgan rápidamente de la empresa según los niveles de producción, propiciando que la tasa de rotación de personal en sus filas sea alta e incesante.

Ahora situándonos en los terrenos de la *flexibilidad interna*, Ibarra Cisneros y González Torres recuperan la noción de dicha dimensión. Ambos reconocen que este nivel de flexibilidad supone “la capacidad que tiene la empresa para asignar a los trabajadores a unas u otras tareas o puestos de trabajo dentro de la empresa”, así como aptitud de “cambiar la organización del trabajo, adaptándola a las necesidades de las nuevas técnicas productivas o a las nuevas exigencias de los mercados de productos.”⁶⁵ Magdalena Echeverría (2003) en “*Aportes para el debate conceptual sobre flexibilidad laboral*” clasifica las estrategias empresariales de flexibilización interna. Dicho proceso puede verse reflejado en aspectos como cambios en el tiempo de trabajo, rotación de personal en diferentes áreas, polivalencia de actividades, compresión de semanas de trabajo, jornada laboral a *tiempo parcial* y el desarrollo de la actividad laboral bajo las actuales demandas y dinámicas del *teletrabajo* que exige el uso de las TICs durante el proceso de trabajo en un espacio geográfico exterior a la empresa para la cual se trabaja. Este último término es importante, ya que nuestros casos a analizar se observan las modalidades de *teletrabajo* que apunta Julio Téllez (2007): de acuerdo con la tipología que propone el autor, en el caso del call center las actividades en un día cotidiano de trabajo transcurren en un centro de operaciones altamente equipado en materia de equipos especializados en las telecomunicaciones, espacio exterior a la firma comercial en el que tiene lugar la producción y la organización de los recursos humanos en su interior. Para el caso de la plataforma virtual Uber Eats, continuando con Téllez, la actividad que realizan los repartidores adscritos dicha aplicación es *nómada*, es decir que no se encuentran estáticos en un mismo

⁶⁵ *Ibíd.* pp. 44

punto, sino que su movilidad espacial es constante. Para la realización de su trabajo, los repartidores deben contar con un dispositivo móvil y relativamente sencillo de utilizar.⁶⁶

De la tipología que presentan Ibarra Cisneros y González Torres, tenemos a la *flexibilidad salarial* como el último elemento clave de la clasificación. Siguiendo de nueva cuenta sus aportaciones, tenemos que dicha dimensión en términos generales se puede definir como

la capacidad de ajustar los salarios de acuerdo con la situación económica de la empresa, de tal manera que en situaciones de baja producción, los salarios puedan disminuir con el fin de evitar la pérdida de empleo; en el caso de una mejora en el nivel de producción de la empresa, ésta actuaría incrementando los salarios como forma no sólo de retribuir al trabajador por su productividad, sino también para retenerlo.⁶⁷

Otra característica asociada a la flexibilidad salarial es la que apunta Freddy Arancibia Fernández (2011). En este nivel de flexibilidad laboral se busca que “el salario de la fuerza de trabajo sea relativamente más dependiente de los niveles de producción”, de forma en que este sea variable de acuerdo a la productividad alcanzada o por horas trabajadas. Los casos más radicales donde este tipo de flexibilidad es visible es cuando la totalidad de los salarios depende del desempeño o la productividad de los trabajadores o por el número de horas laboradas.

A modo de sistematizar y resumir lo discutido en relación a las múltiples modalidades existentes que tiene como trasfondo el término *flexibilidad laboral* a continuación se presenta la siguiente tabla con los elementos que hasta el momento se han caracterizado. El esquema mostrado se realizó con el objetivo de ubicar y diferenciar las múltiples caras de la flexibilidad laboral, es decir sus dimensiones analíticas y empíricamente observables, con lo cual es posible acercarse a la comprensión de los mecanismos de flexibilización laboral a partir de los cuales funcionan las formas de trabajo elegidas para cada uno de los casos escogidos para la los fines de esta investigación. Así mismo, las subdimensiones que se encuentran en cada segmento serán definidas. Conforme se profundice en la exposición detallada sobre las especificidades que conforman un call center y las características del trabajo de reparto por medio de una plataforma digital, las facetas de flexibilización laboral que se han abordado en esta sección serán rescatadas, ya que su función analítica es de importante utilidad para comprender la implementación y el funcionamiento de cada uno de los mecanismos de flexibilidad laboral

⁶⁶ Cfr. Julio Téllez (2007), “Teletrabajo”. Archivo Digital del Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Recuperado el 27 de agosto de 2020. Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2458/43.pdf>

⁶⁷ *Ibíd.* pp. 45

que son puestos en marcha a nivel de la organización de la empresa y que a su vez se ven reflejados en la actividad individual de los trabajadores durante el proceso productivo.

TABLA 1: DIMENSIONES DE LA FLEXIBILIDAD LABORAL

<i>Flexibilidad de la organización productiva</i>	Remite a la subcontratación externa producto de la relación de dos o más empresas. En este proceso generalmente una firma grande o una empresa reconocida contrata a otra u otras empresas para <i>encargarle las etapas completas de la producción de bienes o servicios</i> .
<i>Flexibilidad de la organización del trabajo</i>	Las empresas necesitan contar con una fuerza de trabajo fácilmente adaptable a las fluctuaciones de la demanda. Se encomienda a los trabajadores tener una participación activa en la mejora de la calidad de la producción y la prestación de servicios. Dentro de esta noción se incentiva la búsqueda de la adaptabilidad de la fuerza de trabajo a los modelos de producción basados en información y en el uso de ciertas capacidades intelectuales.
<i>Flexibilidad de la gestión productiva</i>	En palabras del autor esta dimensión “hace referencia a la capacidad tecnológica de una empresa – principalmente a la relacionada con la microelectrónica – para alterar u corregir tanto su proceso de producción interno, como la cantidad y el tipo de productos finales [...] se encuentra estrechamente relacionada con el concepto de “automación”, concepto que se refiere a la capacidad productiva alcanzada en base a la incorporación de microelectrónica a la estructura de la empresa, o más precisamente a la robotización o automatización del proceso productivo.”
<i>Flexibilidad del mercado de trabajo</i>	Flexibilidad interna: flexibilidad salarial, flexibilidad en los horarios de trabajo, la flexibilidad en la jornada de trabajo y la flexibilidad funcional.
	Flexibilidad externa: De acuerdo con Arancibia Fernández, se define como “relación con la capacidad que otorga la legislación laboral de un país o región para variar la cantidad de trabajadores de una empresa de forma ágil y sin gastos excesivos asociados, por medio de la contratación de fuerza de trabajo con modalidades de contrato distintas al contrato de duración indefinida.”

Fuente: Elaboración propia a partir de Arancibia Fernández, Freddy “Flexibilidad laboral: elementos teóricos-conceptuales para su análisis” Revista de Ciencias Sociales (CI), núm. 26, 2011, pp. 39-55 Universidad Arturo Prat Tarapacá, Chile. Recuperado el 30 de agosto de 2020.
 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/708/70822578003.pdf>

Completando los elementos restantes de las dimensiones *interna* y *externa* de la flexibilidad laboral con base en el aporte de Arancibia Fernández (2011), tenemos la *flexibilidad en los horarios de trabajo* y la *flexibilidad en la jornada de trabajo*. Empecemos por hacer mención de las subdimensiones de la flexibilidad externa. Primero tenemos a la *flexibilidad horaria* que, en palabras del autor, “se trata de la disposición variable, por parte de la empresa, de las horas de trabajo que deben ejecutar sus empleados en la misma.” En otras palabras, las horas de trabajo que los empleados desarrollan su actividad laboral dependen de la demanda de la producción. El objetivo de este tipo de flexibilidad, continua el autor, “es que la empresa disponga de más horas de trabajo por parte de sus empleados cuando la demanda suba, aumentando la producción; a la vez que contar con menos horas de trabajo por parte de su personal cuando la demanda baje, para prescindir de horas de trabajo innecesarias.”⁶⁸

En segundo plano tenemos la denominada *flexibilidad en la jornada de trabajo*. En este nivel de flexibilidad se busca que las empresas logren mantener activas sus funciones en gran parte del día, es decir que su funcionamiento opere de forma continua o que las jornadas laborales sean variables según las necesidades de la organización del trabajo, es decir se puede dividir en turnos o en fines de semana por mencionar algunos ejemplos.⁶⁹

Para cerrar la clasificación acerca de la flexibilidad laboral y concluir el presente apartado, se presentan en las siguientes líneas los últimos eslabones asociados a la *flexibilidad externa*. Tenemos como primer punto a la *flexibilidad del contrato comercial*. Retomando una vez más el trabajo de Arancibia Fernández (2011), este tipo de flexibilidad *tiende a convertir los contratos salariales en contratos comerciales*, esto es posible cuando una empresa contratante (por lo general una firma grande y bien posicionada en el mercado) contrata a otra *empresa contratista* que esta última se encargue del suministro de trabajadores “para que realicen funciones al interior de la empresa mandante pero bajo la responsabilidad de la empresa contratista.”⁷⁰ Este modelo de *subcontratación* había sido abordado líneas arriba. En situaciones donde las relaciones laborales están mediadas por una empresa *terciaria*, la empresa contratante puede deslindarse fácilmente de todo tipo de responsabilidades con los trabajadores.

En los apartados dedicados a caracterizar el trabajo dentro de un call center y el trabajo móvil realizado por los repartidores de la plataforma digital Uber Eats serán recuperados los

⁶⁸ *Ibíd.* pp. 46

⁶⁹ *Ídem.*

⁷⁰ *Ibíd.* pp. 48

conceptos extraídos en las tipologías sistematizadas de los autores citados, esto con el objetivo de visualizar con mayor nitidez los mecanismos y estrategias concretas de flexibilización que configuran a las dos formas de trabajo flexible seleccionadas para los estudios de caso que competen a la investigación.

1.4 LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO NO CLÁSICO EN LOS ESTUDIOS DE CASO ELEGIDOS

Ante el cambio productivo que puso a las relaciones laborales en el centro del debate a partir del impulso y la transformación de las fuerzas productivas diseñadas para la producción y comercialización de servicios, el concepto de *trabajo no clásico* propuesto por Enrique de la Garza Toledo (2010) es sin duda un acierto en cuanto al estudio del trabajo en sus múltiples dimensiones bajo las modalidades, esquemas y características que se han puesto hasta ahora sobre la mesa, como lo son, por mencionar algunas, la flexibilidad del tiempo de contratación y de la jornada laboral, desterritorialización espacial del proceso productivo, uso de nuevas tecnologías de información y comunicación materializadas en dispositivos electrónicos. Añadimos al análisis un elemento fundamental que justifica la introducción del concepto *trabajo no clásico* propuesto por Enrique de la Garza Toledo: la participación activa del cliente durante el proceso productivo y de trabajo. Veremos en el trascurso del presente apartado como es que el uso de este concepto permite un acercamiento más claro y preciso para dar cuenta de las *configuraciones socio-técnicas* de los procesos de trabajo de las empresas en cuestión y de sus respectivas formas de empleo y ocupación que serán analizadas. Retomando a de la Garza (2011), se entiende por configuración socio-técnica al “arreglo conformado por el nivel de la tecnología, el tipo de organización del trabajo, la forma de las relaciones laborales, el perfil de la mano de obra y las culturas gerenciales y laborales.”⁷¹ Dicha noción se amplía y se complejiza por la existencia y participación del cliente al momento de la producción de determinados servicios simbólicos, materiales e inmateriales (de la Garza; Garabito; Hernández; Rodríguez, 2011).

Con el advenimiento y posicionamiento cada vez más generalizado de la presencia de nuevos *servicios, trabajos precarios, aparición de nuevas cualificaciones* y formas de empleo claramente diferenciadas del trabajo industrial *clásico*, señala de la Garza (2017), la manera de referirse a lo que entonces eran novedosas relaciones laborales (producción de servicios, creciente flexibilización laboral e introducción de TICs al proceso productivo) se hacía con base a los *estándares laborales contenidos en la regulación de un país determinado*, es decir, por medio de indicadores sociodemográficos cuantitativos que medían que tan formales o

⁷¹ Cfr. Enrique de la Garza, “Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial” [en línea] Revista Nueva Sociedad No. 232, marzo-abril de 2011, ISSN: 0251-3552, pp. 66 y 67 Disponible en: https://nuso.org/media/articles/downloads/3762_1.pdf [Consultado el 21 de septiembre de 2020]

informales eran las relaciones laborales, esto pensando todavía en la imagen industrial-clásica estandarizada y en las normas jurídicas y estatales que regulaban ese tipo de trabajo. Intentos de conceptualización como *trabajo informal, no estructurado y atípico*⁷², se quedaron cortos en su tarea de dar cuenta lo que acontece actualmente en el mundo del trabajo, siendo incapaces de observar, plantear y explicar con rigurosidad las características que definen a los hoy denominados trabajos no clásicos, ni tampoco de los elementos y los actores involucrados en esta clase de relaciones laborales distintas a las del trabajo industrial.

Haciendo un recorrido por las distintas obras de Enrique de la Garza Toledo en las cuales enfatiza la pertinencia y los alcances de su propuesta conceptual, se recuperan aspectos fundamentales que son vitales para la realización de esta investigación, puesto que el estudio de la precarización laboral dentro del sector servicios requiere necesariamente de un análisis de las características distintivas de los trabajos no clásicos. Como es sabido, el enfoque de este esfuerzo está centrado en dos tipos específicos de trabajos no clásicos, a saber, los *call centers* y los repartidores de comida asociados a plataformas digitales. Cabe recalcar que ambas formas de trabajo y ocupación operan mediante esquemas diferenciados que es preciso señalar una vez que se haga el análisis de la composición y el funcionamiento del control y proceso de trabajo, así como las formas de contratación y el pago de salarios por destacar algunos ámbitos.

Siguiendo a de la Garza (2010), inicialmente podemos decir que dentro de los trabajos no clásicos es importante recalcar la participación activa y el control sobre el proceso de trabajo que ejerce un actor que no es empleador ni empleado, es decir, el *cliente* o *usuario* de algún tipo de servicio. Este concepto de trabajo se extiende de tal modo que incluye a este tercer actor implicado en el proceso productivo, siendo vital su intervención en las relaciones laborales dedicadas a la venta y adquisición de servicios.

Enrique de la Garza (2017) presenta una tipología de las formas de trabajo no clásico que existen⁷³, si bien cada una de ellas puede asociarse a distintos campos dependiendo de la función y los objetivos que deben cumplir los trabajadores en relación con la especie de producto que se crea y se oferta, estos tipos de trabajos no clásicos no están forzosamente exentos de relacionarse entre sí:

⁷² Cfr. Enrique de la Garza, “¿Qué es el trabajo no clásico?” en Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, 2017, pp. 5-44. Versión electrónica disponible en: <http://alast.info/relet/index.php/relet/article/view/283> [Recuperado el 31 de agosto de 2020] pp. 11

⁷³ *Ibíd.* . pp. 13

- 1) *Trabajo interactivo*. Evidentemente en cualquier trabajo existe algún tipo de interacción entre actores (empleado y empleador, entre empleados, etc.), pero aquí la importancia radica *en que lo que se genera y se vende es la interacción misma*, es decir, que esta relación laboral implica un *componente subjetivo* necesario, ya que la forma en la que se interactúa con un cliente es importante e incluso determinante para obtener un resultado exitoso a la hora de realizar la venta de algún servicio. En palabras del propio De la Garza, *la interacción es la condición para producir y, al mismo tiempo, lo más importante del producto*. Otro aspecto a considerar es que estas interacciones pueden suscitarse *cara a cara* o virtualmente mediante dispositivos telefónicos y/o a través de internet.⁷⁴
- 2) *La producción de símbolos* sin que necesariamente el cliente se encuentre presente, es decir, que su presencia no es requerida para producir ni consumir algún tipo de producto en ese instante.
- 3) Aquellos trabajos en los que *la participación activa del cliente* o usuario es clave para que reciba su producto deseado o goce de un algún servicio determinado que él mismo contrate. En palabras del autor, “el cliente en estos trabajos no clásicos no puede verse como un ente pasivo que compra y consume, porque lo que compra no se llega a generar sin su propia actividad”⁷⁵, no importa si “no es un empleado ni tampoco un directivo, tiene que “trabajar” para lograr la compra y el consumo.”⁷⁶

Nos vamos a detener aquí para enfatizar un par de cuestiones acerca del papel del cliente: en los trabajos no clásicos donde se requiere su figura, no solo interviene activamente y *de manera inmediata en el proceso de producción*, su presencia complejiza y problematiza el problema del control del propio proceso de trabajo. Primero, el producto no se puede generar sin su colaboración activa, debe hacer aunque sea un mínimo esfuerzo para concretar una transacción y recibir su producto o servicio.

Segundo, el cliente puede cooperar o no con el trabajador, es decir puede poner de su parte para concretar la venta o prestación de algún servicio o puede rehusarse impidiendo la culminación de proceso productivo, situación que puede complicar la labor de este último o

⁷⁴ Cfr. de la Garza Toledo, Enrique, “TRABAJO NO CLÁSICO Y FLEXIBILIDAD” Cuaderno CRH, vol. 26, núm. 68, mayo-agosto, 2013, pp. 315-330 Universidad Federal da Bahía Salvador, Brasil, pp. 318 Disponible en: <https://www.scielo.br/pdf/ccrh/v26n68/a07v26n68.pdf>. [Consultado el 22 de septiembre de 2020].

⁷⁵ *Ídem*.

⁷⁶ *Ibíd.* pp. 323

generar algún conflicto en caso de que no exista un consenso mutuo entre ambos actores desde sus respectivos roles. De acuerdo con De la Garza, “para la actividad concreta de trabajar se construyen configuraciones concretas de códigos o símbolos que no dependen solo del trabajador sino también de la actividad y consenso del cliente o de otros actores.”⁷⁷ El cliente tiende generalmente a escaparse del control de la gerencia y del propio trabajador, “puede cooperar o no, pero también puede imponer durante la interacción productiva variaciones no estandarizadas que rompen la rutina y pueden afectar la productividad y la calidad”⁷⁸, situación que resulta problemática para un empleado que “sufrir la presión de la empresa a través de gerentes y supervisores, pero también del cliente que puede protestar si considera deficiente el servicio. Es decir, el cliente en parte controla al empleado y en parte es controlado por la empresa.”⁷⁹

En este sentido, las empresas ensayan distintos modos de prácticas que intentan especializar la interacción con los clientes y crear símbolos cognitivos, morales, emotivos o estéticos compartidos, incluso el acercamiento a la estandarización de dichas interacciones y símbolos.” Ante los intentos por estandarizar las formas de interacción empleado-cliente (“fábrica de sonrisas”), el cliente puede *salirse del guion*, dificultando la prestación de un servicio que el trabajador apto o poco hábil pueda prestar mediante esa interacción, provocando que esta pueda romperse.⁸⁰ Recalcando esta última idea en concordancia con de la Garza, “la inducción de la cara subjetiva de la actividad y del producto que puede simularse y no implicar sinceridad, por eso se utiliza el título de *fábrica de sonrisas*, la productividad emotiva, la inducción de emotividad, la emotividad como parte fundamental de la calidad de muchos servicios.”⁸¹

En la prestación de servicios, siguiendo a de la Garza, toma especial importancia el aspecto emotivo que el cliente percibe por parte del trabajador al momento de darse la interacción al demandar un buen trato. En palabras del autor, “la cara emotiva del servicio hace depender más del trabajador la calidad vista como calidez.”⁸²

⁷⁷ *Ibíd.* pp. 318

⁷⁸ *Ibíd.* pp. 321

⁷⁹ *Ibíd.* pp. 324

⁸⁰ *Ibíd.* pp. 327

⁸¹ Cfr. Enrique de la Garza Toledo, *Hacia un concepto ampliado de trabajo*, UAM Iztapalapa División de Ciencias Sociales y Humanidades, Anthropos Editorial (2010), pp. 120

⁸² *Ibíd.* pp. 119

En los trabajos no clásicos volcados a ofrecer ciertos servicios, continua de la Garza, “el encuentro entre oferta y demanda del trabajo de hecho se convierte en encuentro entre oferta y demanda de trabajo con oferta y demanda de producto con intervención directa del consumidor.”⁸³ Las relaciones laborales que se dan al momento de brindar alguna clase de servicio, es decir las interacciones que se da entre los actores implicados durante el proceso productivo, la presencia del cliente complejiza y controla la actividad laboral en curso. Al respecto de los trabajos no clásicos Enrique de la Garza sentencia lo siguiente:

No partimos de una definición dogmática de relación laboral como igual a la de un asalariado con su patrón, sino de una relación laboral como interacción que se da entre actores clave del proceso productivo, al estar presente el cliente en la interacción productiva y volverse indisoluble su relación de consumo con la de producción, de hecho la relación de producción hace intervenir directamente al cliente. Esta interacción no lo vuelve trabajador, pero sí permite que intervenga en el control de tiempos de producción – presión sobre el trabajador para realizar las operaciones con oportunidad-, en la calidad del producto y sobre todo el aspecto afectivo de la actividad, una de las caras subjetivas del proceso y del producto. En esta interacción el trabajador y el cliente pueden coincidir, cooperar o enfrentarse, es decir la construcción del consenso o del conflicto está dentro de lo posible.⁸⁴

El cliente no puede ser visto de ninguna manera como un ente pasivo, no solo interactúa con el trabajador y se *mueve* para solicitar y recibir su producto final, sino que también tiene facultades para controlar al propio trabajador. El control efectivo del cliente, señala de la Garza, “empieza como presión simbólica para que el trabajo se realice en el espacio y tiempo esperados y con la calidad requerida”, presión que “puede traducirse en interacciones, peticiones y reclamos⁸⁵”, además de que éste exige “un producto o servicio de calidad y afectividad adecuadas durante toda la actividad laboral.”⁸⁶

⁸³ *Ídem.*

⁸⁴ *Ibíd. pp.* 119-120

⁸⁵ *Cfr.* Enrique de la Garza, “Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial” [en línea] Revista Nueva Sociedad No. 232, marzo-abril de 2011, ISSN: 0251-3552, pp. 59 Disponible en: https://nuso.org/media/articles/downloads/3762_1.pdf [Consultado el 21 de septiembre de 2020]

⁸⁶ *Cfr.* Enrique de la Garza; Gustavo Garabito; Juan Hernández; José Guadalupe Rodríguez, *El trabajo no clásico y la expansión de los conceptos de producción, de control, de relación laboral y de construcción social de la ocupación*, en *Hacia un concepto ampliado de trabajo*, UAM Iztapalapa División de Ciencias Sociales y Humanidades, Anthropos Editorial (2010), pp. 137

En resumidas cuentas, podemos decir que el trabajo no clásico implica una relación *tríadica entre el empresario, el empleado y el cliente*⁸⁷. De la Garza sintetiza todos los elementos que componen su aportación conceptual en materia de trabajo en la siguiente cita:

Entendemos por trabajo no clásico aquel en el que la intervención del cliente es indispensable para que se realice la producción y se tenga el producto. Ya sea porque se generan símbolos y se transmiten al cliente, o porque el producto es la interacción misma. La intervención del cliente implica interacción con los trabajadores clásicos y, a veces, con otros actores aparentemente ajenos a dicho trabajo e intercambios simbólicos entre los sujetos del trabajo, incluyendo al cliente. Esto porque parte importante del trabajo no clásico es la producción e intercambio de símbolos (cognitivos, emocionales, morales, estéticos).⁸⁸

Líneas más arriba se hizo mención de que es posible que las características expuestas de los no clásicos podían relacionarse y/o combinar sus elementos, hecho que aumenta la diversidad y la complejidad de las relaciones laborales diferenciando entre sí una multiplicidad de ocupaciones que, aunque compartan elementos comunes en mayor o en menor medida, las formas de ocupación y los procesos productivos son diferentes. En este caso para las formas de trabajo que fueron escogidas para esta investigación, se encuentra una relación directa de las características de lo que Enrique de la Garza identifica como *trabajo interactivo* con la *participación directa del cliente* en los tipos de trabajo no clásico que serán analizados.

Entendamos las particularidades de los trabajos no clásicos en relación con cierta clase de servicios y las formas en que estos se llevan a cabo, es decir, mediante qué tipo de interacciones se dan durante el proceso productivo entre el trabajador y el , así como el rol que juega este último agente durante la transacción. Es menester mencionar en este punto que tanto el trabajo de operador telefónico en un call center dedicado al telemarketing como el de un repartidor de alimentos a domicilio adscrito a una plataforma digital serán tipificados siguiendo la clasificación de servicios y sus características distintivas que presenta Enrique de la Garza (2010; 2011). Recordemos ambas formas de formas de trabajo y prestación de servicios en las que este estudio se ha centrado se caracterizan por ser interactivas entre los trabajadores y los clientes y que estos últimos agentes tienen una participación activa en distintas fases de los respectivos procesos productivos.

⁸⁷ Enrique de la Garza Toledo, *Hacia un concepto ampliado de trabajo*, UAM Iztapalapa División de Ciencias Sociales y Humanidades, Anthropos Editorial (2010), pp. 119

⁸⁸ *Op. cit.* de la Garza Toledo, Enrique, “TRABAJO NO CLÁSICO Y FLEXIBILIDAD” Cuaderno CRH, vol. 26, núm. 68, mayo-agosto, 2013, pp. 315-330 Universidad Federal da Bahía Salvador, Brasil, pp. 318 Disponible en: <https://www.scielo.br/pdf/ccrh/v26n68/a07v26n68.pdf>. [Consultado el 22 de septiembre de 2020]. pp. 319

En la tabla que se presenta a continuación se muestra la síntesis de los elementos y las variables que giran en torno al concepto de trabajo no clásico, término que no puede ser considerado de modo unívoco tomando en cuenta la heterogeneidad de formas de trabajo y ocupación existentes que pueden ser clasificadas bajo dicha expresión. Para la construcción de la tabla, específica para nuestro estudio, que fue realizada tomando como referencia y recuperando los argumentos de Enrique de la Garza, se exponen las formas de trabajo y ocupación puestas en cuestión dentro de esta investigación, el tipo de servicio que ofrecen respectivamente, las características y los elementos que componen dichas ocupaciones para poder catalogarlas con seguridad dentro del terreno conceptual que puede abarcar el concepto de trabajo no clásico y, finalmente, el producto final y sus características particulares.

TABLA 2: EMPLEO, SERVICIOS, TRABAJO NO CLÁSICO Y PRODUCTOS

OCUPACIÓN	SERVICIO OFERTADO	CARACTERÍSTICAS (TRABAJO NO CLÁSICO)	PRODUCTO FINAL
Operador Telefónico o vendedor en un call center	Servicios de telefonía celular realizada vía telefónica en un call center.	Trabajo en espacio fijo/cerrado sin interacción cara a cara con el cliente. -La interacción entre el operador y el cliente potencial o efectivo es por medio de una llamada telefónica. -Producción de símbolos objetivados en un producto físico. -Interacción de otros actores con el cliente para completar la contratación del servicio, estas son vía telefónica y cara a cara.	-Servicios de telefonía (saldo para llamadas y mensajes) e internet (datos móviles) que se activan al colocar un chip de la compañía Telefónica Movistar (objeto material) en un teléfono celular.
Repartidor de comida asociado a una plataforma	Servicio de entrega de comida a domicilio solicitado vía internet por medio de una plataforma digital.	-Trabajo desterritorializado y en constante movimiento. -La interacción inicial entre el cliente y el repartidor es virtual (pantalla-pantalla) por medio de dispositivos capaces de conectarse a internet. Los agentes involucrados en la transacción manejan dichos aparatos. -Otros actores participan activamente facilitando o entorpeciendo el servicio, como los empleados del restaurante. -En la última fase del proceso productivo hay un encuentro en persona entre el cliente y el repartidor, la entrega del pedido solicitado se lleva a cabo cara a cara.	-La entrega de los productos es tangible, en este caso son alimentos y bebidas ordenadas por los clientes provenientes de algún determinado restaurante.

Fuente: Elaboración propia a partir de Enrique de la Garza Toledo, *Hacia un concepto ampliado de trabajo*, UAM Iztapalapa División de Ciencias Sociales y Humanidades, Anthropos Editorial (2010); Enrique de la Garza; Gustavo Garabito; Juan Hernández; José Guadalupe Rodríguez, *El trabajo no clásico y la expansión de los conceptos de producción, de control, de relación laboral y de construcción social de la ocupación*, en *Hacia un concepto ampliado de trabajo*, UAM Iztapalapa División de Ciencias Sociales y Humanidades, Anthropos Editorial (2010); Enrique de la Garza, "Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial" [en línea] Revista Nueva Sociedad No. 232, marzo-abril de 2011, ISSN: 0251-3552. Disponible en: https://nuso.org/media/articles/downloads/3762_1.pdf [Consultado el 21 de septiembre de 2020]

Por supuesto que en apartados posteriores enfocados a detallar las formas de trabajo, las interacciones entre los trabajadores, los clientes y otros actores, así como las configuraciones socio-técnicas que hacen funcionar a un call center y ponen en marcha la labor de repartición de alimentos serán retomados con mayor detenimiento los aspectos del trabajo no clásico rescatados en la síntesis que se muestra en la tabla, esto en relación con los mecanismos de flexibilización laboral que ya han sido abordados. Para complementar el aparato crítico de esta investigación, me avocaré a sostener la hipótesis de que la tendencia de ambas formas de ocupación puestas sobre la mesa en esta tesis conduce a la precarización del trabajo en distintas dimensiones que los trabajadores pueden ver reflejadas tanto en sus condiciones materiales así como en sus propias percepciones.

1.5 NOTAS SOBRE LA PRECARIEDAD LABORAL: DIMENSIONES ANALÍTICAS Y PROBLEMATIZACIÓN EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS

Llegamos en esta parte al punto crucial que compete a la presente investigación, a saber, en develar la inclinación precarizante del mundo del trabajo informático y las secuelas vívidas que recaen como consecuencia sobre los trabajadores adscritos a esta gama de empleos. Para dar cuenta de la tarea propuesta a realizar en este esfuerzo, es pertinente precisar las nociones que se tienen sobre este concepto de carácter multidimensional como apunta Mora Salas (2005) acerca de la *precarización del empleo*. Tal y como lo hace notar el autor, la precariedad laboral se encuentra estrechamente *vinculada con las transformaciones vinculadas al proceso de globalización económica, políticas de cambio estructural y reestructuración productiva*.⁸⁹ Otro rasgo importante a considerar y que es de especial interés consiste en pensar la precarización del trabajo teniendo en cuenta las especificidades generales que caracterizan al sector servicios, terreno donde “se expanden nuevas formas de contratación basadas en prestación temporal de servicios, el uso intensivo de tecnologías de comunicación y esquemas de tercerización de tareas” (Adamini, 2019) bajo los requerimientos de un “capitalismo globalizado e interdependiente de circuitos económicos, financieros, productivos y tecnológicos mundiales”.⁹⁰ En los casos de estudio seleccionados para el desarrollo de la investigación, se propone poner sobre la mesa, en palabras de Mora Salas, “la tendencia predominante [en la] que existe una conexión entre la reestructuración económica-productiva y la precarización del trabajo.”⁹¹

La precariedad laboral es un fenómeno complejo del cual se desprenden una multiplicidad de aristas o dimensiones, mismas que si bien es cierto se encuentran ligadas dentro de los alcances del concepto, es posible que no se precise adecuadamente y con el debido rigor al momento en el que dicho término pueda ser empleado de forma equívoca o poco específica. Haciendo una revisión de la literatura especializada acerca del concepto, se encuentran una variedad de formas de concebir al fenómeno.

Hernán Cuevas Valenzuela (2015) rastrea el origen y el significado etimológico de *precariedad*:

El término precario deriva del latín *precarius*, que se refiere a aquello que se obtiene por medio de la petición, la súplica y el ruego. En el derecho romano, *precarium* era un tipo de contrato en que el beneficiario arrendaba un bien que podía ser reclamado de vuelta por el dueño en

⁸⁹ Mora Salas (2010). *Ajuste y empleo: La precarización del trabajo en la era de la globalización*, COLMEX, pp.17

⁹⁰ *Ibíd.* pp. 23

⁹¹ *Ibíd.* pp. 34

cualquier momento. Se trataba, por lo tanto, de un arriendo relativamente inseguro, pues el arrendador estaba sometido en todo momento al riesgo del reclamo del bien por parte del propietario [...] La etimología del sustantivo precariedad y del adjetivo precario es reveladora, pues asocia estos términos a la experiencia de la pobreza, a la carencia de recursos propios, a la dependencia de quien carece respecto de quien posee bienes, a la falta de autosuficiencia, y a la inseguridad de quien debe pedir, suplicar, o solicitar favores para autosustentarse.⁹²

Tomando en cuenta una concepción en un plano general, Sotelo Valencia (2015) menciona que las características principales de dicho constructo conceptual tienen que ver con una *situación laboral inestable y expuesta a la indefensión por la creciente pérdida de derechos sociales y laborales*. En la esfera de la informatización, continuando con Sotelo Valencia, la precarización y la descalificación del empleo existente son las características esenciales y condicionantes de las relaciones sociales de producción y laborales en el siglo XXI.⁹³

Marina Adamini en su artículo *Una mirada ampliada sobre la precariedad post-industrial* (2019) recapitula brevemente en una construcción histórica la génesis y el uso del concepto. La autora sostiene que el estudio de la precariedad laboral aparece a partir de la emergencia del avance y consolidación de la “ofensiva neoliberal sobre el mundo del trabajo, que propagó nuevas formas laborales inestables y desprotegidas” a mediados de los años 70 del siglo XX. El uso de dicha proposición fue empleado a modo de denunciar abiertamente “el proceso de degradación laboral que atravesaban las condiciones de estabilidad, seguridad y protección laboral vigentes en los treinta años gloriosos del modelo industrial asalariado fordista (1945-1973)”. Desde el campo académico y de organismos oficiales, sentencia la autora, el uso del término se encaminó y fue empleado “como una forma de denuncia de las nuevas formas laborales flexibles que comenzaban a expandirse”. Asimismo, Adamini hace mención que bajo una lógica contraria al empleo estable y protegido, “el empleo precario era definido como una nueva forma laboral inestable, insegura y desprotegida, cuyo principal indicador resultaba la condición de no registro de la relación contractual.”⁹⁴

Continuando con Adamini, para la última década del siglo XX y el inicio del nuevo milenio, la precarización laboral se consolidó como la *forma-empleo* por excelencia durante dicho periodo, por lo que ante tal emergencia las Ciencias Sociales dedicadas al análisis y

⁹² Cfr. Hernán Cuevas Valenzuela. “Precariedad, Precariado y Precarización. Un comentario crítico desde América Latina a The Precariat. The New Dangerous Class de Guy Standing” Polis, Revista Latinoamericana, Volumen 14, Nº 40, 2015, p. 313-329, pp. 317. Consultado el 4 de marzo de 2020. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v14n40/art15.pdf>

⁹³ *Ibid.* pp. 113 y 143

⁹⁴ Cfr. Adamini, Marina Una mirada ampliada sobre la precariedad post-industrial. El caso de los trabajadores informáticos a partir de estudios sociales recientes Cuadernos de H ideas, vol. 13, núm. 13, 2019 Universidad Nacional de La Plata, Argentina, pp. 2 y 4. Disponible en: <https://doi.org/10.24215/23139048e021>

estudio del mundo del trabajo debieron “incorporar nuevas dimensiones de análisis sobre la precarización laboral en torno a sus implicaciones en la subjetividad y en las relaciones laborales de los trabajadores.”⁹⁵ Sobre dichos ejes analíticos es que el presente estudio se fundamenta en relación con los respectivos casos que fueron elegidos para la investigación, siendo ésta la apuesta teórica y metódica concisa que orienta y da forma a este trabajo. Sobre estos puntos que sin duda son de fundamental relevancia me detendré páginas más adelante para detallarlos.

Tradicionalmente la precariedad laboral es definida y medida bajo indicadores que son factibles para una operacionalización estadística cuyos resultados muestran desprotecciones e inestabilidades estrictamente contractuales. Tal y como expresa Adamini, anteriormente “se pensaba como precario al empleo no registrado que privaba a los trabajadores del acceso a derechos, estabildades y protecciones propias de una relación asalariada formal”, teniendo como principal indicador los beneficios en materia de seguridad social que se tenían durante el modelo de capitalismo benefactor.⁹⁶ No se niega de ninguna manera la utilidad de esta última forma de concebir la precariedad laboral, sin embargo no es el sendero que éste trabajo ha de seguir.

¿Qué es lo que se define como “precariedad laboral”? ¿Qué alcances tiene el concepto y cómo es que puede ser utilizado en una investigación de carácter cualitativa? De acuerdo con Dídimo Castillo, Jorge Arzate y Silvia Arcos (2019),

la precarización del trabajo es el resultado de las nuevas transformaciones en la producción que buscan maximizar las ganancias capitalistas a costa de reducir los salarios de la mano de obra, conjugadas con una mayor incorporación de la tecnología en los procesos productivos relegando a muchos trabajadores a aceptar condiciones de baja calidad en las ocupaciones laborales con tal de acceder a un puesto de trabajo que garantice, al menos, un ingreso [...] La precariedad laboral se describe en sentido estricto el carácter flexible, desprotegido e inseguro que asume el trabajo en el marco del desarrollo de las economías de corte neoliberal. En términos generales,

⁹⁵ *Ibíd.* pp. 3

⁹⁶ Cfr. Adamini, Marina. “Una mirada ampliada sobre la precariedad post-industrial. El caso de los trabajadores informáticos a partir de estudios sociales recientes.” Cuadernos de H ideas, vol. 13, núm. 13 e021, 2019 Universidad Nacional de La Plata, Argentina, pp. 1, 3, 4 y 5. [Consultado el 09 de marzo de 2020] Link: https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/98050/CONICET_Digital_Nro.3a79bfc1-bd89-4caf-971b-81b46b07e222_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

se define en la relación con la carencia o falta de garantías sociales y laborales en la contratación de trabajadores.⁹⁷

Desde la posición de Castillo, Arzate y Arcos, bajo la precariedad laboral coexisten *relaciones de poder y dominio el capital sobre el trabajo*, situación que incrementa la explotación de los trabajadores a la par que va deteriorando su calidad de vida. Los autores señalan que en términos operativos la precariedad del trabajo se distingue al menos en tres dimensiones en comparación con el trabajo regulado: bajos ingresos, inestabilidad y corta duración en empleo y ocupaciones desprovistas de protecciones y prestaciones sociales.⁹⁸

Por su parte el Sociólogo Dasten Julián Vejar (2014) ofrece una definición del concepto que añade otras dimensiones:

La “precariedad” se define en este contexto más bien como una “condición”, un fenómeno emergente e irruptivo, una forma de estar/ser en el mundo vinculado a la pérdida y/o debilitamiento de los vínculos sociales de integración y protección social que sostenían el compromiso social fordista. En esa dirección el concepto de precariedad laboral tiende asociarse al deterioro de las condiciones laborales, a una condición de inestabilidad laboral, y/o inseguridad laboral; un lugar en el espacio social donde el/la trabajador/a se encuentra desprotegido/a ante la expansión de las relaciones no formales, donde las leyes no lo protegen, la consolidación de un área de desprotección, la inexistencia del derecho de afiliación o participación sindical, etc. Pero a la vez la profundidad que implica éste concepto, el de “precariedad laboral”, debe ser entendida en un contexto histórico y en su compleja multidimensionalidad, espacial, temporal y semántica.⁹⁹

Retomando de nueva cuenta la aportación al estudio de la precariedad laboral hecho por Adamini, es necesario que el concepto sea concebido en un margen más extenso. La autora define a la precariedad

como una ofensiva que degrada las condiciones laborales, a partir de la extensión de la inestabilidad y desprotección contractual; la falta de reconocimiento material y simbólico de las tareas; y la débil aplicación de los derechos sindicales de trabajo. Esto implica pensarla como

⁹⁷ *Op. Cit.* Dídimo Castillo Fernández, Jorge Arzate Salgado y Silvia Irene Arcos Sánchez. “Precariedad laboral y construcción de identidad de los jóvenes en México”. *Precariedad y desaliento laboral de los jóvenes en México*. México, Siglo XXI, UAEM, CLACSO, 2019, pp. 28

⁹⁸ *Ibíd.* pp. 29

⁹⁹ *Cfr.* Dasten Julán Vejar. “La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: una contribución al debate desde América Latina.” *Trabajo y Sociedad Sociología del trabajo – Estudios culturales – Narrativas sociológicas y literarias NB - Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet) N° 23*, Invierno 2014, Santiago del Estero, Argentina ISSN 1514-6871-, pp. 150-151. [Consultado el 10 de marzo de 2020]. <https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/23%20JULIAN%20Dasten%20precariedad%20laboral.pdf>

una degradación de las condiciones laborales que afecta a los trabajadores no sólo en sus condiciones de contratación, sino también en su subjetividad y en sus relaciones laborales.¹⁰⁰

Aterrizando la definición a un plano concreto, Adamini propone 3 dimensiones analíticas que refieren a diferentes unidades de observación del fenómeno que pueden ser combinables según de la relación laboral que se trate:

- 1) Dimensión contractual: referida a la inestabilidad y ausencia de protecciones laborales (reconocimiento jurídico de la relación laboral).
- 2) Dimensión subjetiva: referida a la insatisfacción de los trabajadores ante la falta de reconocimiento simbólico (en la asignación de tareas, tipo e intensidad de trabajo) y material de su trabajo (salarios).
- 3) Dimensión de relaciones laborales: referida a la débil aplicación de sus derechos sindicales en términos formales (ausencia de derecho a la afiliación sindical, ausencia de sindicato reconocido) y de hecho (falta de representatividad sindical, hostigamiento empresarial a la práctica sindical).¹⁰¹

Al debate sobre la precarización del empleo y su carácter estructural que conforma el modelo económico neoliberal, Minor Mora Salas (2005) propone integrar al concepto cuyo uso y entendimiento puede ser ambiguo, elementos y dimensiones para poder atribuirle al término un estatus teórico, aportación útil para la observación y comprensión de la precariedad laboral en distintos sectores productivos. Siguiendo la contribución del autor, el estudio de la precarización del empleo debe abordar necesariamente los siguientes 4 elementos: “[1] el vínculo entre procesos de precarización, [2] desregulación de los mercados de trabajo y reorganización productiva; [3] el cambio en los modelos de regulación laboral; la relación entre modelos de relación laboral y ciudadanía social; [4] la pérdida de seguridad en la continuidad del empleo y la vulnerabilidad social.”¹⁰²

Continuando con el argumento de Mora Salas, como primer punto [1] se reconoce que la precarización del empleo es, en efecto, *un rasgo estructural y sistémico dentro del*

¹⁰⁰ *Op. Cit.* Adamini, Marina. “Una mirada ampliada sobre la precariedad post-industrial. El caso de los trabajadores informáticos a partir de estudios sociales recientes.” Cuadernos de H ideas, vol. 13, núm. 13 e021, 2019 Universidad Nacional de La Plata, Argentina, pp. 6. [Consultado el 09 de marzo de 2020]
Link: https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/98050/CONICET_Digital_Nro.3a79bfc1-bd89-4caf-971b-81b46b07e222_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

¹⁰¹ *Ibid.* pp. 6

¹⁰² Mora Salas, Minor Ajuste y empleo: notas sobre la precarización del empleo asalariado. Revista de Ciencias Sociales (Cr) [en línea]. 2005, II (108), 27-39[fecha de Consulta 11 de Marzo de 2020]. ISSN: 0482-5276. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15310803>, pp. 29. Los números y paréntesis fueron añadidos por mí.

funcionamiento de los mercados de trabajo. El autor hace mención de la cercanía de los vínculos entre los procesos de la precarización del empleo en conjunto con “las políticas de desregulación de los mercados laborales y estrategias de reorganización productiva basadas en la flexibilización laboral y la reducción de costos”. Segundo [2], para entender la precarización del trabajo generalmente se utilizan indicadores relacionados con la calidad del empleo (*resultante empírica*), sin embargo esta visión omite *el tipo de relaciones laborales establecidas en el ámbito productivo*. Expandiendo el horizonte de visibilidad en dicho sentido es cuando se abre la posibilidad dar cuenta *de las modificaciones en los modelos de regulación de la fuerza de trabajo*. El autor señala que este aspecto es el *elemento teórico* vital “que permite establecer el vínculo entre políticas económicas, estrategias de reorganización productiva y prácticas laborales.”¹⁰³

Prosiguiendo con Mora Salas, tenemos como tercer punto [3] que el concepto precarización del empleo enfatiza los *cambios en materia de derechos laborales como resultado de los procesos de reorganización productiva y ajuste estructural*. Como tal esta podría considerarse como normativa en cuestión del trabajo. Citando textualmente al autor,

se busca esclarecer cómo en escenarios socio-productivos caracterizados por la erosión de las responsabilidades de regulación de las relaciones laborales por parte del Estado, el debilitamiento de los mecanismos de negociación colectiva y el deterioro de la capacidad de afiliación, acción y negociación de los sindicatos, u otras modalidades de organización autónoma de los trabajadores, constituyen contextos poco favorables para la conquista o ampliación de procesos de ciudadanía laboral”, así como “a procesos de desregulación que impiden a las y los trabajadores ejercer sus derechos básicos en el ámbito laboral, sometiénolos a condiciones laborales que no solo ponen en riesgo la calidad de sus empleos, sino sus derechos ciudadanos en tanto trabajadores.”¹⁰⁴

Como cuarto y último punto que Mora Salas presenta [4] como ejes de análisis de la precarización del trabajo, el autor presta atención a la creciente y constante susceptibilidad a la cual los trabajadores se encuentran expuestos: *la incertidumbre y el riesgo estructural* que los sujetos enfrentan al no poder asegurar su estadía en un puesto de trabajo, esto debido a que la conservación de un empleo “depende de factores contingentes relacionados con el buen desempeño de la economía global, la competencia por los mercados en dicho contexto, y planes de reorganización o crecimiento empresarial que no son negociados con las y los trabajadores,

¹⁰³ *Infra*. pp. 29-30

¹⁰⁴ *Ibíd.* pp. 30

o bien cuyas negociaciones no cubren a las personas con empleos temporales o contratos no permanentes.”¹⁰⁵ Dicho de otro modo, los empleados transitan en una cuerda floja ante la amenaza latente de tropezar y caer, hecho que significaría perder el trabajo y sus respectivos sus ingresos, situación desventajosa que se encuentra a la orden del día.¹⁰⁶ La sensación de incertidumbre ante las condiciones laborales actuales es un punto importante a desarrollar y a analizar como un impacto de la precariedad laboral sobre la subjetividad de los trabajadores.

En este punto es necesario hacer una aclaración pertinente respecto a lo conceptos con los cuales se trabaja. Entendemos a la precarización del trabajo como proceso de degradación de las condiciones de trabajo, mientras que concebimos a la precariedad laboral como una condición resultante de la precarización. Como se ha hecho mención, el análisis toma en cuenta las caras objetiva y subjetiva de esta condición de manera conjunta. En esta ocasión y refiriéndonos propiamente, se concibe al *empleo precario* como un *fenómeno sistémico* articulado al ciclo productivo global, producto resultante de la transformación de las relaciones laborales entre capital y trabajo. La regresión histórica en términos de derechos laborales, la mercantilización de la fuerza de trabajo y la inseguridad laboral son algunos aspectos y características a destacar de los empleos que podemos considerar precarios.¹⁰⁷ En este sentido, citando textualmente a Mora Salas

la expansión del empleo precario lleva hacia un punto de reconstitución del capitalismo el cual el capital estaría en la posición de reproducirse sin considerar los efectos de su actividad obre el bienestar de la fuerza laboral. Esta posibilidad histórica ha emergido como resultado de los procesos de globalización de la producción, con la consecuente separación de los mercados de producción y consumo y la alta movilidad territorial del capital [...] Es poco factible que el empleo precario dé lugar a dinámicas de integración social. Esto es así porque cuanto el empleo precario vuelve inestable el vínculo de los individuos con la sociedad por medio del trabajo, al someter la condición laboral a situaciones de incertidumbre extremas y a los vaivenes de ciclos económicos globalizados. De tal forma, el empleo asalariado pierde fuerza como mecanismo de integración social como relación social productora de seguridades básicas que minimizan las contingencias de la vida.¹⁰⁸

Continuando con el autor, los atributos que definen a un empleo como precario son principalmente la inestabilidad (ruptura de contratos por tiempo indefinido), la inseguridad,

¹⁰⁵ *Infra.* pp. 30-31

¹⁰⁶ *Cfr.* Mora Salas (2010). *Ajuste y empleo: La precarización del trabajo en la era de la globalización*, COLMEX, pp. 32 y 37

¹⁰⁷ *Ibíd.* pp. 38

¹⁰⁸ *Ibíd.* pp. 38-39

bajas remuneraciones y ausencia de garantías sociales, laborales y derechos de protección al trabajo. Asimismo, Mora Salas apunta los siguientes cuatro criterios para considerar a un empleo como precario:

- 1) Corto horizonte temporal de duración en el empleo o alto riesgo de perderlo.
- 2) Escaso poder de control de la fuerza laboral sobre sus condiciones de trabajo.
- 3) Nula seguridad social.
- 4) Bajos salarios.¹⁰⁹

Sobre esta misma línea, de acuerdo con Mora Salas, las relaciones laborales inmersas en la precariedad se rigen por sistemas de contratación exentos de responsabilidad de brindar cualquier tipo de seguridad social y derechos laborales, políticas de disminución de costos que reducen significativamente los salarios, el uso flexible de la fuerza laboral acorde a determinados requerimientos productivos y por la inestabilidad e inseguridad laboral que no garantiza la conservación del empleo, sumiendo a los trabajadores a constantes incertidumbres. Este conjunto de características pueden observarse y analizarse a través de indicadores con los cuales es posible determinar el grado de precariedad a los que los trabajadores se encuentran sujetos.¹¹⁰

Tal y como plantea Mora Salas, la importancia y la utilidad de comprender el concepto “empleo precario” consiste en identificar *el tipo de relaciones laborales que se establecen en el mundo del empleo asalariado*, en donde lo *precario* “es un puesto de trabajo que por razones de falta de productividad, de competitividad o criterios de sobreexplotación laboral imposibilita que el empleo se constituya como una fuente de integración social.”¹¹¹

Como bien lo hace notar el autor, a través del manejo de dicho concepto es que puede entenderse cómo es que en distintos escenarios socio-productivos en los que no existe regulación laboral por parte del estado y los mecanismos de organización y acción colectiva son desplazados, la condición de los trabajadores se encuentra en una notable desventaja en la búsqueda y conquista de una ciudadanía laboral que les permitan ejercer ciertos derechos. A juicio de Mora Salas, el estudio empleo precario debe centrarse en la *observación simultánea de un conjunto de indicadores referidos a condiciones de trabajo* que permitan analizar diferentes tipos de situaciones y contextos laborales y los niveles de precarización que pueden

¹⁰⁹ *Ibíd. pp. 40*

¹¹⁰ *Ibíd. pp. 41*

¹¹¹ *Ibíd. pp. 43*

llegar a alcanzar, con lo cual es posible dimensionar la gravedad y las particularidades de la problemática de la precariedad laboral en contextos específicos.¹¹²

Para alcanzar los objetivos trazados para esta investigación, es esencial tomar en cuenta a partir de una *concepción ampliada de la precariedad laboral* los criterios analíticos hasta ahora expuestos en conjunción con las propias particularidades que caracterizan al trabajo dentro del sector servicios y el uso cotidiano de dispositivos electrónicos que los trabajadores utilizan para la realización de sus respectivas tareas durante determinados procesos productivos. La propuesta para el abordaje de la precariedad laboral en rubros de la producción, venta o prestación de servicios que efectúan trabajadores informáticos cuyas herramientas de trabajo son aparatos tecnológicos que codifican, manejan y comunican esencialmente información.

Hasta el momento se ha hecho hincapié en que la precariedad laboral es un fenómeno complejo y multidimensional como se ha debatido desde la postura de diversos de los que se han hecho mención. Siguiendo la postura de Rocío Guadarrama, Alfredo Hualde y Silvia López (2015), los puntos cruciales del estudio de la precariedad laboral es *la condición (dimensión objetiva)* y *el sentimiento de pérdida de seguridad (dimensión subjetiva)* de aquellos trabajadores que viven la degradación de sus condiciones laborales y corren un alto riesgo de ser despedidos de sus empleos. Desde la opinión de los autores, el estudio óptimo de la precariedad laboral debe desplazar la idea de estudiar por separado las condiciones objetivas y las construcciones subjetivas del fenómeno, recuperando así *los hallazgos de ambos enfoques para proponer análisis que muestren las interrelaciones múltiples*. La inclusión de ambas dimensiones de análisis a un concepto ampliado de la precariedad laboral dentro del sector servicios permite un acercamiento mayor a la precaria cotidianidad que enfrentan los trabajadores, hecho que abre las puertas para conocer las secuelas vívidas de la precariedad laboral desde su propia narrativa individual.

Guadarrama, Hualde y López reconocen que las dimensiones que proponen como punto de partida comúnmente son utilizadas en estudios de carácter cuantitativo que omiten según su consideración “los aspectos relacionados con la experiencia de la inseguridad, los riesgos de trabajo, tal y como son percibidos por los sujetos, y sus consecuencias sociales.”¹¹³ A saber:

¹¹² *Ibíd.* pp. 44, 45 y 47

¹¹³ *Cfr.* Guadarrama, R., Hualde, A. y López, S. (2014). La precariedad laboral en México. Dimensiones, dinámicas y significados. México: El Colegio de la Frontera Norte/ Universidad Autónoma Metropolitana-Cuajimalpa, pp. 12

Temporal: grado de certidumbre sobre la continuidad del empleo. Se refiere al tipo de relación contractual y a los indicadores clave de la duración del empleo.

Organizacional: control individual y colectivo de los trabajadores sobre el trabajo (condiciones de trabajo, jornada laboral, turnos y calendarios, intensidad del trabajo, condiciones de pago, salud y seguridad).

Económica: pago suficiente y progresión salarial.

Social: protección legal o consuetudinaria contra despidos injustos, discriminación y prácticas de trabajo inaceptables; y protección social, es decir, acceso a los beneficios de la seguridad social, salud, accidentes, seguro de desempleo.¹¹⁴

Sobre este camino, Guadarrama, Hualde y López expanden los alcances de las dimensiones temporal, organizacional, social y económica a un plano concreto y observable, esto tomando en cuenta la heterogeneidad y la naturaleza de los empleos precarios y sus respectivas condiciones y relaciones laborales impuestas, es decir, en función de la especificidad del contexto o de la variabilidad de escenarios posibles.

En lo que compete a esta investigación, la aportación de los autores mencionados es valiosa para dimensionar la evidente posición de desventaja en la que se encuentran los trabajadores respecto de sus empleadores. Independientemente de que son trabajos y condiciones laborales son diferentes entre sí en los casos que han sido seleccionados para éste trabajo, el planteamiento detallado de Hualde, Guadarrama y López traza las coordenadas de las dimensiones objetivas de la precariedad laboral, puntos de referencia útiles que guiaron la realización del trabajo de campo para la observación de las condiciones laborales y de las actividades llevadas a cabo por agentes telefónicos dentro de un call center y de los repartidores de comida asociados a plataformas digitales. Asimismo, la concepción ampliada de las dimensiones analíticas propuestas para el análisis de las condiciones objetivas de la precariedad laboral facilita la construcción de instrumentos de recolección de información compuestos de preguntas pertinentes que atienden cada uno de estos puntos.¹¹⁵

Sin perder de vista las dimensiones arriba mencionadas, Guadarrama, Hualde y López, basándose en Rodgers y Rodgers (1989) y ESOPE (2005), ponen sobre la mesa las dimensiones objetivas de la precariedad laboral al tiempo que señalan dónde es posible observar cada una

¹¹⁴ *Ibíd.* pp. 11

¹¹⁵ Véase en el apartado metodológico con mayor detalle.

de dichas dimensiones, exponiendo, definiendo y diferenciando las características de cada una de ellas:

- 1) *Temporal o contractual*: aporta información acerca de la estabilidad/inestabilidad en el empleo y sobre la o ausencia de garantías o prestaciones de ley que ofrecen los contratos temporales o de tiempo determinado.
- 2) *Organizacional*: incluye tres indicadores: puestos de trabajo ocupados, turnos y jornadas laborales (jerarquías, mecanismos de control, movilidad entre departamentos; horarios, intensidad del trabajo, duración de la jornada laboral por día, días trabajados a la semana).
- 3) *Económica*: Formas de pago que condicionan el ingreso.
- 4) *Social*: Corrobora si los trabajadores cuentan o no con prestaciones y derechos laborales¹¹⁶

Las dimensiones hasta el momento presentadas corresponden a un ámbito material, su diferenciación y caracterización previa favorece a la observación empírica de las condiciones de trabajo y la propia experimentación de los/las trabajadores bajo la condición de dichas pautas.

La segunda tarea igual de importante es analizar la precarización en un terreno más allá de su dimensión material. Pensar la precariedad laboral desde un punto de vista unívoco, es decir, desde un plano que abarque únicamente las condiciones objetivas del fenómeno resulta insuficiente para las metas trazadas para esta investigación, por lo que en concordancia con Beatriz Casas González (2017) es necesario repensar la precarización laboral desde una *dimensión subjetiva* al considerar la experimentación de incertidumbre como consecuencia de la exposición de múltiples riesgos en el mundo del trabajo (Mancini, 2017).

Tal y como lo hace notar Casas González, retomando su misma línea, se trata de analizar conjuntamente *las interrelaciones mutuamente constituyentes de la dimensión material y subjetiva de la precariedad*. Siguiendo a la autora, el hecho de no priorizar o en su defecto desplazar una dimensión sobre otra al estudiar el fenómeno de la precariedad laboral es de suma relevancia en virtud de la epistemología que sustenta trabajos de investigación de esta índole. Resumiendo el planteamiento de Casas González, tanto la dimensión objetiva como la dimensión subjetiva (con sus respectivas subdimensiones) se encuentran *interconectadas e interrelacionadas* a tal grado que no es posible comprender la una sin la otra.¹¹⁷

¹¹⁶ *Ídem*. pp. 17-18

¹¹⁷ Casas González, B. (2017) Gobernando las mentes: sobre las dimensiones subjetivas de la precarización laboral, en Cuad. trab. soc. 30(2), 435-449, pp. 437. [Consultado el 11 de abril de 2020]. Link: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/52125>

¿A qué nos referimos cuándo hablamos de la dimensión subjetiva de la precariedad laboral? ¿Por qué se la ha considerado como imprescindible dentro de esta investigación? En este sentido, se trata de pensar a los sujetos frente a las actuales formas de trabajo flexibles, modalidades en donde la auto-explotación se encubre bajo una polémica noción de “libertad” (Hernández, 2017).

Parafraseando y retomando las interrogantes que Mora Salas (2003) y Luis Reygadas (2011) problematizan, me propongo a responder las siguientes cuestiones atendiendo a los casos concretos escogidos para el estudio: ¿Cómo es que los individuos viven y perciben el riesgo laboral? ¿Qué piensan y qué sienten las personas que se enfrentan a la inseguridad en materia de trabajo? La complejidad del asunto aquí tratado exige una profunda reflexión, por lo tanto, se nutrirá la discusión con una serie de argumentos que sustentan teóricamente el abordaje de la dimensión subjetiva de la precariedad laboral sin caer en determinismos o en afirmaciones y/o conclusiones apresuradas acerca del tema.

A modo de introducción respecto a las afecciones subjetivas que pueden presentarse como consecuencia de la experiencia de la precarización de las condiciones de trabajo, Pierre Bourdieu (2000) expresa lo siguiente:

La precariedad laboral afecta profundamente a quien la sufre; al convertir el futuro en algo incierto, impide cualquier previsión racional y, en especial, aquel mínimo de fe y esperanza en el futuro que es preciso poseer para rebelarse, sobretodo colectivamente, contra el presente, incluso el más intolerable [...] La precariedad laboral se inscribe en un modo de dominación de nuevo cuño, basado en la institución de un estado generalizado y permanente de inseguridad que tiende a obligar a los trabajadores a la sumisión, a la aceptación de la explotación.¹¹⁸

A su vez, Guy Standing (2011) en su famoso *The Precariat* recalca que los trabajadores en condición de precariedad carecen de seguridades y protecciones laborales de todo tipo. El *precariado*, en palabras del autor, está “sujeto a presiones y experiencias que conducen a una existencia precaria, de vivir en el presente, sin una identidad segura o sentido de desarrollo logrado a través del trabajo y el estilo de vida.”¹¹⁹ Así mismo, Standing postula que dicho sector se define por el “corto plazo”, ya que no posee la capacidad de pensar a largo plazo, situación inducida por la baja probabilidad de alcanzar un progreso personal deseado.¹²⁰

¹¹⁸ Bourdieu, P (2000) “Actualmente la precariedad está en todas partes” (1997) En *Contrafuegos*, Barcelona, Ed. Anagrama, pp. 121, 125 y 126

¹¹⁹ Standing, Guy (2011), *The Precariat. The New Dangerous Class*. Bloomsbury Academic, Londres y Nueva York, pp. 16 [La traducción de la cita fue hecha por mí].

¹²⁰ *Ibíd.* pp. 18

Standing afirma metafóricamente que el precariado experimenta ira y frustración al ver que las vías de ascenso social se encuentran bloqueadas impidiendo su paso a mejores condiciones de vida. Citando al autor,

El precariado se siente frustrado no solo porque atrae toda una vida de trabajos flexibles, con todas las inseguridades que los acompañan, sino también porque esos trabajos no implican la construcción de relaciones de confianza construidas en estructuras o redes significativas. El precariado tampoco tiene escaleras de movilidad para subir, dejando a las personas flotando entre una autoexplotación más profunda y la desconexión.¹²¹

La vida de los trabajadores precarizados, continuando con Standing, está acechada por una *inseguridad e incertidumbre crónica*, puesto que se encuentran en una situación en la que continuamente se tambalean ante la posibilidad de perder lo poco que tienen, es decir sus empleos y sus limitados ingresos. El precariado, concluyendo esta idea, carece de estabilidad y previsibilidad.¹²²

Hablar de la percepción y experimentación de riesgos sociales no es sencillo, la complejidad del fenómeno exige una aguda reflexión tanto teórica como metodológica. La seriedad que atribuyo a este esfuerzo no puede darse el lujo de considerar el riesgo laboral y la experimentación de la incertidumbre como hechos dados ante situaciones laborales altamente precarizadas, esto sería caer en un grave error, por lo tanto es fundamental insertar en el centro de la discusión una serie de argumentos y consideraciones sociológicas que esclarecen el fenómeno y que a su vez son útiles para orientar el camino en la fase de la recolección de la información por medio de la propia palabra de los propios actores involucrados.

Abundando al respecto, Luis Reygadas (2011) abre el panorama para lograr una comprensión –a nuestro juicio acertada- acerca de la experiencia de la incertidumbre laboral. Primeramente, el autor señala que es crucial *distinguir analíticamente entre condiciones objetivas de inseguridad en el empleo y las dimensiones subjetivas de la misma*, esto con el propósito de analizar las relaciones y los desfases existentes que se dan entre las dos caras del fenómeno. Las condiciones resultantes de la precarización laboral, sostiene el autor, provoca que muchas personas experimenten incertidumbre respecto a sus empleos, se derrumban las certezas laborales al tiempo en que *crecen las percepciones y sentimientos de inseguridad en*

¹²¹ *Ibíd.* pp.19-20

¹²² *Ibíd.* pp. 20-22

*el empleo, el temor al despido y la sensación de vulnerabilidad.*¹²³ Reygadas no niega de ninguna manera la existencia de este tipo de percepciones o sensaciones, sin embargo recalca que, en efecto, hay una relación cercana entre las dimensiones objetivas y subjetivas de la inseguridad en el empleo, pero esto no significa que la correspondencia entre ambas sea exacta o decisiva. En palabras del propio autor, “la experiencia subjetiva de la incertidumbre no es un reflejo automático de las condiciones objetivas de inseguridad en el empleo, sino una construcción activa de los agentes y colectividades sociales.”¹²⁴

Tal y como indica Mora Salas (2003), la noción de “riesgo laboral” puede entenderse en dos dimensiones, una *estructural* y una *simbólica*. Como bien lo expresa el autor, se reconoce que “los sujetos laborales perciben, interiorizan, valoran, viven y actúan de formas diversas frente a los riesgos que emanan del funcionamiento actual de los mercados laborales.” Bajo ese contexto, prosigue Mora Salas, “los procesos histórico-específicos en los cuales el riesgo laboral tiene lugar serían aquellos caracterizados por la reestructuración económica, la globalización y, más específicamente, la participación de los sujetos en el mercado laboral.”¹²⁵

Continuando con Mora Salas, el riesgo en contextos laborales

se refiere a la posición de vulnerabilidad laboral en que se encuentra ubicada la fuerza laboral en razón del funcionamiento de los mercados laborales. Esta posición deriva de la inserción subordinada que ésta ocupa en el proceso productivo en función de la no-posesión de los medios de producción y de la no-participación en las decisiones de inversión y gestión empresarial. Se usa la expresión “riesgo laboral” para hacer referencia a la situación de vulnerabilidad estructural en que se encuentran sumidos los sujetos laborales, en el contexto de mercados recesivos y volátiles, sometidos a tendencias de cambio tecnológico, creciente inseguridad en las transacciones inter-empresariales y al incremento en las presiones emanadas de una mayor competencia como resultado de la globalización, y las tendencias de flexibilización laboral y precarización del empleo a las que la misma da lugar.¹²⁶

Siguiendo esta idea, Mora Salas ratifica que el riesgo laboral *se convierte en un componente estructural* que surge como resultado a raíz de los diversos procesos de

¹²³ Luis Reygadas (2011), “La experiencia de la incertidumbre laboral” en *Trabajos atípicos y precarización del empleo*, Edith Pacheco, Enrique de la Garza y Luis Reygadas (coordinadores), COLMEX. pp. 269.

¹²⁴ *Ibíd.* 270-271

¹²⁵ *Cfr.* Mora Salas, Minor, *El riesgo laboral en tiempos de globalización*. Estudios Sociológicos, vol. XXI, núm. 3, septiembre-diciembre, 2003, pp. 643-666 El Colegio de México, A.C. Distrito Federal, México, pp. 643-644. [Consultado el 14 de abril de 2020]. Material disponible en: <https://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Riesgo%20laboral%20en%20la%20globalizacion.pdf>

¹²⁶ *Ibíd.* pp. 651

reestructuración productiva, de flexibilización de los mercados de trabajo, así como del cambio tecnológico y de la desregulación de relaciones laborales. Estos hechos, sentencia el autor, propician el aumento del riesgo laboral y el sometimiento de la fuerza de trabajo a condiciones de trabajo y de vida adversas.¹²⁷

Respecto a la presencia de nuevos riesgos sociales que se presentan en el mundo del trabajo en condiciones de flexibles y precarias, se encuentra en la obra de Fiorella Mancini *Asir incertidumbres* (2017) una oportuna operacionalización del concepto de riesgo adecuada para el estudio del riesgo y la incertidumbre en situaciones concretas del trabajo y las trayectorias laborales de los sujetos, así como una identificación de las *fuentes de ocurrencia*, las dimensiones de observación y las consecuencias lógicas o impactos que los riesgos sociales tienen en la subjetividad de los trabajadores. En conjunción con los argumentos presentados por Mancini, se recurre a los aspectos teóricos y metodológicos que Luis Reygadas (2011) propone tener en cuenta al momento de estudiar la experiencia del riesgo y la incertidumbre laboral.

Mancini considera que la percepción de riesgo está asociada a la falta de certezas sobre el futuro y la alta probabilidad de la pérdida del empleo. Bajo circunstancias comprometedoras y desfavorables, el mundo laboral puede verse como una especie de amenaza que merma las posibilidades de alcanzar independencia social. En sus palabras, “el miedo que produce la incertidumbre laboral es en definitiva el reconocimiento de que se ha perdido poder frente a las posibilidades de independencia social que el trabajo ofrece.”¹²⁸

La autora identifica que las maneras de experimentar han ido en aumento y se han diversificado. Las situaciones más comunes y que paradójicamente se particularizan, tienen que ver principalmente con la estadía común en puestos de trabajo precarios en donde regularmente reina la inestabilidad laboral en las trayectorias de los trabajadores. Al respecto, Mancini advierte que este problema debe considerarse como un proceso y no como un estado determinado.¹²⁹

Mancini hace hincapié respecto a la cuestión de la temporalidad asociado al fenómeno del riesgo laboral. Según la autora, la temporalidad es la condición medular para observar

¹²⁷ *Ibíd.* pp. 654 y 659

¹²⁸ *Cfr.* Fiorella Mancini (2017). *Asir incertidumbres. Riesgo y subjetividad en el mundo del trabajo*, UNAM-IIS, COLMEX, pp. 12 y 13

¹²⁹ *Ibíd.* 16-17

empíricamente la discontinuidad, la irregularidad y la inestabilidad de las condiciones laborales. Por otra parte, sostiene que los procesos de flexibilidad laboral inducen a los trabajadores vivir una mayor inestabilidad en su vida laboral; a consecuencia de esto, los sujetos se ven forzados a reacomodarse o readaptarse permanentemente ante las circunstancias siempre cambiantes. Pensando los principios productivos que marca la flexibilización, las nuevas formas de trabajo generan una especie de *normalización de la incertidumbre*, un acaparamiento privado de los riesgos sociales y una internalización de la inseguridad en la propia vida de los trabajadores, puesto que la flexibilización transforma lo que alguna vez fueron derechos laborales en obligaciones personales en función de sus propias virtudes o capacidades individuales.¹³⁰

Cabe recalcar una importante precisión que Mancini hace para diferenciar las nociones de *incertidumbre*, *riesgo* e *inseguridad*, sabiendo que estas tres expresiones se encuentran relacionadas. Citando a Mancini, *incertidumbre* funge como un concepto sociológico que supone falta de certezas respecto de un evento, mientras que *riesgo* implica la probabilidad de algún tipo de daño o el advenimiento de un suceso perjudicial. Haciendo una distinción especial acorde a estudios del trabajo, de la operacionalización de *riesgo* se encuentra una expresión más adecuada: *inseguridad laboral*. Este concepto operativo hace posible la observación empírica del riesgo en el mundo del trabajo.¹³¹

Siguiendo a Mancini, a partir del deterioro de las condiciones de vida por la precarización laboral que enfrentan muchos trabajadores, los nuevos riesgos sociales se manifiestan y se perciben como temores ante la amenaza constante de desempleo o por mantenerse en una condición de precariedad. Ante situaciones concretas de discontinuidad e inestabilidad en el empleo, aparecen sentimientos de desprotección e indefensión.¹³² Continuando con Mancini, los riesgos sociales se traducen en un tipo de *inseguridad existencial* aceptada y normalizada que no pone en tela de juicio al sistema social y a sus rasgos estructurales, sino se atribuye al comportamiento y a la responsabilidad individual.¹³³

Contrariamente al discurso político predominante, al *managment* como dispositivo discursivo y práctico que interioriza los intereses y las metas empresariales que los sujetos han de asumir como propias de forma voluntaria (Zangaro, 2011) y a las premisas del *coaching*

¹³⁰ *Ibíd.* pp. 17, 18 y 19

¹³¹ *Ibíd.* pp.27

¹³² *Ibíd.* pp. 54

¹³³ *Ibíd.* pp. 61

empresarial que invitan a incrementar el potencial de los sujetos para alcanzar el éxito, el bienestar y la superación personal con el propósito de incrementar las competencias, la proactividad y la productividad en diferentes contextos (Lozano Correa, 2008), no se concibe en lo absoluto que los riesgos sociales se asumen de manera individual o privada, en otras palabras, que es cuestión del sujeto, de uno/a mismo/a, sino que, retomando a Mancini de nueva cuenta, se producen por una acumulación de desprotecciones en distintos niveles.¹³⁴ En palabras de la autora se puede entender la relación de los procesos de individualización con la percepción de los riesgos sociales:

Los sentimientos de culpa que expresan los trabajadores cuando se quedan sin trabajo, la internalización de la responsabilidad individual como explicación generalizada sobre la incertidumbre en el empleo, son aspectos que resurgen en el mundo del trabajo de manera institucionalizada y con gran eficacia colectiva [...] Los nuevos riesgos sociales forman una parte activa de esta nueva cuestión social en cuanto encierran los procesos de individualización y privatización de aspectos que habían sido históricamente sociales y colectivos y que acentúan las percepciones de riesgo como un problema particular e individual. En este proceso de individualización los riesgos en el mundo del trabajo es lo que explica que en contextos donde la inestabilidad laboral se vive de manera extendida, se generan ambientes sociales que reproducen una cultura del riesgo y una gran tolerancia a los mismos, donde ellos se manejan con una carga individual de la culpa, se asumen incertidumbre y lo único que se alcanza a compartir con el otro son las experiencias narrativas de frustración personal.¹³⁵

Continuando con los aportes de Mancini, la autora tipifica en 4 dimensiones las distintas *fuentes de ocurrencia* o los orígenes constitutivos de los riesgos sociales¹³⁶, mismos que son resumidos en la siguiente tabla:

TABLA 3: FUENTES DE PRODUCCIÓN DE RIESGOS

<i>Desprotección institucional</i>	Desregulación laboral, políticas económicas de empleo, legislación del trabajo
<i>Desprotección organizacional</i>	Mecanismos de flexibilidad de la organización de la producción en el mundo del trabajo.
<i>Desprotección social</i>	Generada a partir del deterioro de los pactos de gestión y distribución de riesgos (desmantelamiento de las políticas de seguridad y bienestar).
<i>Desprotección histórica estructural</i>	Pertenencia a un determinado sector social, a un cierto nivel educativo, género, segregación ocupacional.

Fuente: Elaboración propia a partir de Fiorella Mancini (2017). *Asir incertidumbres. Riesgo y subjetividad en el mundo del trabajo*, UNAM-IIS, COLMEX, pp. 62 y 63

Una vez identificadas las fuentes de producción de los riesgos sociales, Mancini se da a la tarea de descomponer la definición del concepto (riesgo) en términos operativos, esto con

¹³⁴ *Ibíd.* pp. 61

¹³⁵ *Op. cit.* pp. 64 y 65

¹³⁶ *Cfr.* pp. 62

el objetivo de poder acercarse a su observación en el campo laboral y de las condiciones que propician la desestabilización de las trayectorias laborales de diversos trabajadores, mismos que se ven amenazados constantemente de no alcanzar independencia social (empleo estable, ingresos suficientes, regulares y estables, protección social) ni de construir expectativas futuras.¹³⁷

Recordando la afirmación de Mancini líneas arriba, el aspecto central del concepto de riesgo es la inestabilidad de las condiciones laborales que marcan las trayectorias de trabajo de los sujetos. Al respecto, la autora identifica 4 dimensiones de observación en donde el riesgo se hace presente:

- 1) *Inestabilidad*: Desocupación, movilidad, rotación laboral y/o alta posibilidad de perder el empleo.
- 2) *Recursos insuficientes*: Nivel y regularidad de los ingresos (pauperización económica).
- 3) *Desprotección*: Ausencia de protecciones sociales para asalariados y falta de control sobre las condiciones de trabajo.
- 4) *Inseguridad social*: Prestaciones, contrato de trabajo y derechos laborales.¹³⁸

Continuando con la discusión, Mancini añade que es necesario considerar la *localización histórica*, la *extensión* y la *temporalidad* de los riesgos sociales. El primer rasgo se refiere al contexto de globalización económica que caracteriza a la actual fase del capitalismo caracterizada por la desregulación, flexibilización laboral y la reestructuración y heterogeneidad productiva. En segundo lugar el aumento y diversificación de las problemáticas de precariedad que permite una adaptación de la mano de obra a una demanda mercantil móvil, lo que supone un aumento generalizado en las posibilidades de experimentar trayectorias laborales marcadas por la inseguridad; lo paradójico de esta cuestión es que hay una amplia gama de situaciones laborales inestables, es decir, el fenómeno es altamente heterogéneo, pero a su vez se crean formas particularizadas o individualizadas de experimentar el riesgo. Como último punto de esta serie de consideraciones, la autora señala que las trayectorias laborales de sujetos inmersos en condiciones de precariedad laboral son *inestables* y *erráticas*, puesto que los trabajadores transitan en empleos de corta duración, en periodos de ocupación y desocupación continuos y/o carecen de una estabilidad de la obtención de sus salarios.¹³⁹

Teniendo en claro las fuentes de producción y los niveles de observación de los riesgos sociales, pasamos ahora a exponer cuáles son las posibles repercusiones e impactos en la

¹³⁷ *Ibíd.* pp. 65-66

¹³⁸ *Cfr.* pp. 67

¹³⁹ *Ibíd.* 69-72

subjetividad de los trabajadores. Retomando la aportación hecha por Mancini, las *consecuencias lógicas* derivadas de la experimentación de los riesgos sociales pueden verse en la afección de las perspectivas de bienestar de los trabajadores a causa del deterioro de sus condiciones materiales¹⁴⁰. Por otra parte, las expectativas que cada trabajador/a pueda tener acerca de su trabajo o su propia vida pueden verse mermadas al contrastar con sus experiencias de inserción laboral bajo condiciones objetivas precarias. En palabras de la propia autora:

La inestabilidad permanente a lo largo de las trayectorias laborales afecta los proyectos de vida, tanto individuales como familiares, aumentando la dificultad para prever el flujo futuro de los recursos y lograr un mínimo de organización de la vida. En situaciones de riesgo cuando las expectativas se dirigen hacia algo previsiblemente incierto como el trabajo, los trabajadores experimentarían ciertas decepciones [...] Para desplazarse en el futuro hay que tener seguridad en el presente. En la ausencia de certezas en la actualidad las expectativas futuras carecen de un fundamento temporal de donde emerger. Cuando los individuos se enfrentan a situaciones inseguridad en el trabajo, las posibilidades de continuidad entre experiencia y expectativa se fragilizan en la medida en que el futuro se convierte en proyección de amenazas.¹⁴¹

Para finalizar, la autora agrupa las siguientes implicaciones subjetivas que, bajo ciertas consideraciones, son retomadas en nuestro estudio:

- 1) Bienestar y condiciones materiales de existencia.
- 2) Percepciones sobre el porvenir.
- 3) Deterioro de la ciudadanía laboral.
- 4) Construcción de desigualdades en el mundo del trabajo.¹⁴²

Para llevar a cabo el ejercicio de la comprensión de la percepción de la incertidumbre laboral como una afección subjetiva que se interioriza y se experimenta, apunta Reygadas, lo primordial es tomar el juicio que los agentes tienen sobre su propio trabajo más allá de una descripción organizada.¹⁴³ Reygadas insiste en no considerar los desfases de las condiciones objetivas de precariedad laboral y la experiencia subjetiva de la incertidumbre laboral como un hecho dado o mecánico, sino como una construcción socio-histórica situada en un contexto específico (en este caso, la globalización de la economía, la flexibilización y la precarización del trabajo a nivel estructural) que varía en función de una combinación de factores.

Para comprender estas experiencias también es pertinente tener en cuenta dimensiones como el género y la generación, que influyen tanto en las pretensiones acerca de un tipo de trabajo como

¹⁴⁰ *Ibíd.* pp. 75

¹⁴¹ *Op. cit.* pp. 76

¹⁴² *Cfr.* pp. 84

¹⁴³ *Ídem.* pp. 272

en la forma de percibir la propia ocupación. El desfase puede deberse a la manera en que se incrementa la incertidumbre laboral (paulatina o abruptamente), a las características de las redes estatales y de seguridad social, experiencias previas y expectativas de los agentes, variables sociodemográficas (edad, sexo, escolaridad), contexto, culturas laborales, nociones prevalecientes sobre derechos laborales y sobre todo a los procesos de interacción que constituyen interpretaciones compartidas sobre la incertidumbre en el trabajo.¹⁴⁴

Con esto, Reygadas reconoce que cada grupo social y cada individuo experimenta de forma diferente la inseguridad laboral, por lo tanto recalca no perder de vista aspectos como la clase social de origen y el capital social que los sujetos pueden disponer o carecer para hacer frente a ciertas adversidades, así como también el transcurso de sus propias trayectorias laborales en condiciones de inseguridad.¹⁴⁵

En síntesis, es importante rescatar de lo hasta aquí planteado: primero, establecer la relación entre los mecanismos de flexibilización laboral y la precarización del trabajo en los casos escogidos para analizar en esta investigación, recordando por supuesto que se trata de dos trabajos no clásicos. Para los casos puestos en cuestión en esta investigación, sostengo la hipótesis que los mecanismos de flexibilización laboral tienden a precarizar drásticamente las condiciones de trabajo tanto de los operadores telefónicos como de los repartidores. Segundo, analizar las caras objetiva y subjetiva del fenómeno. Por un lado, tenemos la dimensión objetiva donde es posible observar empíricamente la precarización del trabajo en distintos niveles como el salarial debido a las condiciones estipuladas en las reglas del juego de ambas formas de trabajo en las que se mantienen bajos salarios y en el social al no contar ningún tipo de derechos o laborales o algún tipo de prestaciones.

Tenemos por otra parte (aunque no independientemente de las dimensiones objetivas de la precarización del trabajo), las afecciones subjetivas que pueden recaer sobre los trabajadores a consecuencia de tener empleos altamente inestables y cuya remuneración tiende a ser baja. Este trabajo de investigación pretende indagar en las percepciones y valoraciones que las y los trabajadores entrevistados tienen sobre sus ocupaciones al experimentar riesgos latentes ante la alta probabilidad de perder el empleo y sus ingresos, situación que puede provocar en los trabajadores un cúmulo de inseguridades e incertidumbres respecto a su presente y futuro en materia de trabajo y en su vida personal. ¿Cómo se vive y se percibe la inseguridad laboral en condiciones de precarización laboral? ¿Las expectativas de vida y de

¹⁴⁴ *Ídem. pp. 273*

¹⁴⁵ *Ídem. pp. 300-303*

trabajo personales pueden venirse abajo por la precarización de las condiciones objetivas que imperan en las formas de trabajo puestas en cuestión? Como se ha mencionado antes, la ambición de esta investigación no es estudiar por separado las consecuencias de la precarización laboral en sus caras objetiva y subjetiva por separado, por el contrario este esfuerzo fue desarrollado para pensar la interrelación de ambas dimensiones de la precariedad laboral en casos concretos.

En los apartados siguientes se expone cómo es que fue construido el instrumento de recolección de información de las experiencias precariedad que vivieron hombres y mujeres jóvenes en sus trayectorias laborales en su paso por un call center del poniente de la Ciudad de México dedicado a la comercialización de servicios en telecomunicaciones y repartidores de comida adscritos a una plataforma digital online de nombre Uber Eats, esto con base en las consideraciones recién clarificadas, es decir, asociando conjuntamente las dimensiones objetivas y subjetivas de la precarización laboral. Los planteamientos aquí rescatados serán retomados tanto en el apartado metodológico como en el de los casos específicos que fueron seleccionados para la realización del estudio. Por supuesto que en el desarrollo de la tesis, los estudios de caso escogidos serán caracterizados con toda rigurosidad en sus respectivos apartados. Cada caso, a saber, el trabajo en Contact Call Center como el trabajo que los repartidores de comida a domicilio realizan para la plataforma Uber Eats serán analizados a través de los conceptos discutidos: flexibilidad laboral, trabajo no clásico y precariedad laboral.

II. MARCO METODOLÓGICO

Para la realización de este trabajo de investigación se siguió una perspectiva cualitativa, en tanto los recursos que nos provee se consideran los más adecuados para el análisis de la problemática planteada así como para la obtención y manejo de la información obtenida durante el trabajo de campo. Las necesidades y exigencias que esta investigación demanda para alcanzar los objetivos trazados cuentan con un respaldo teórico-metodológico y empírico, a continuación, se presenta la justificación del porqué se optó por elegir el sendero de la investigación cualitativa y detallar las estrategias utilizadas en esta fase para responder el “cómo” es que se llegó a recopilar información. La elección de técnicas, el diseño de los instrumentos metodológicos y las estrategias de acercamiento hacia la población de estudio seleccionada y sus espacios laborales cotidianos fueron determinados cuidadosamente.

La ambición de este trabajo va encaminada hacia contribuir a la producción de literatura disponible acerca del trabajo en los call center y en las plataformas digitales. Diversos estudios que se han retomado en la presente investigación abordan la cuestión del proceso productivo dentro del paradigma de los servicios, las TIC's y la flexibilidad laboral, ante lo cual me propongo a dar un paso más y analizar la experiencia de los agentes que laboran en condiciones precarias en ambos casos. Esta investigación hace especial énfasis en los trabajadores en cuestión (*operadores* dentro de un call center y *socios repartidores* adheridos a la plataforma digital Uber Eats), tanto en la narrativa de sus propias experiencias trabajando en un call center y como repartidores de comida, la aguda precarización que se ve reflejada en sus condiciones materiales y de trabajo, así como las percepciones que los agentes tienen acerca de su propia ocupación y su condición laboral.

2.1 EL ENFOQUE CUALITATIVO: ESTRATEGIAS USADAS EN LA INVESTIGACIÓN

Como primer punto de esta sección se exponen las ventajas y la utilidad del análisis y la aplicación de la metodología cualitativa dentro de este esfuerzo científico. Como apunta Canales Cerón (2006), en el *saber cualitativo* los/las investigadores/as se mueven en función de la observación del otro, “opera como escucha investigadora del habla investigada”. Continuando con el autor, la información obtenida cualitativamente “describe el orden de significación, la perspectiva y la visión del investigado.”¹⁴⁶ Respecto a la investigación

¹⁴⁶ Cfr. Manuel Canales Cerón, *Metodologías de investigación social*, Santiago de Chile, LOM Ediciones, 2006, primera edición, pp. 20.

cualitativa Vasilachis de Gialdino (2006) hace mención de las virtudes de tiene este enfoque: retomando el argumento de la autora, los científicos sociales que se dan a la tarea de investigar diversos fenómenos son capaces de construir una imagen *completa y holística* de los hechos analizados en una situación natural presentando detalladamente las perspectivas de los informantes acerca de los fenómenos que viven según sus propias percepciones y significados. La investigación cualitativa, añade Vasilachis, “abarca el estudio, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos que describen los momentos habituales problemáticos y los significados en la vida de los individuos.”¹⁴⁷ Sobre esta misma línea Vasilachis recalca 3 aspectos fundamentales en el proceso de investigación cualitativa¹⁴⁸, mismos que fueron retomados durante el periodo destinado a realizar el trabajo de campo y que serán ampliamente descritos con detenimiento más adelante:

- 1) *La inmersión en la vida cotidiana de la situación seleccionada para el estudio.* En este sentido se requirió estar presente en los espacios de trabajo de los casos escogidos para el análisis a fin de observar el proceso de trabajo, las relaciones laborales e interacciones entre los trabajadores en cuestión (operadores telefónicos y repartidores de alimentos) con otros actores. Para el acercamiento a estos diferentes mundos de trabajo se utilizaron diferentes estrategias de observación dada la naturaleza de los trabajos ya que el espacio de trabajo en un call center es fijo y cerrado mientras que el trabajo de los repartidores de plataformas es abierto y móvil.
- 2) *La valoración y el intento por descubrir la perspectiva de los participantes sobre sus propios mundos.* Aquí el interés radicó en sondear a los actores involucrados acerca en sus relaciones cotidianas en el trabajo, desde los principios en los cuales consiste su actividad, su relación con los clientes y el cómo percibían y les afectan las precarias condiciones de trabajo que fijaban las empresas Contact Call Center Uber Eats.
- 3) *La consideración de la investigación como un proceso interactivo entre el investigador y esos participantes, como descriptiva y analítica y que privilegia las palabras de las personas y su comportamiento observable como datos primarios.* Las perspectivas personales de cada trabajador/a entrevistado fueron recuperadas a partir de sus palabras donde narraban sus propias experiencias y percepciones acerca de sus puestos de trabajo, sus actividades y las condiciones desfavorables a las que se debían acatar.

¹⁴⁷ Cfr. Irene Vasilachis de Gialdino (coord.), *Estrategias de investigación cualitativa*, Barcelona España, Editorial Gedisa, 2006, primera edición, pp. 24 y 25.

¹⁴⁸ *Ibid.*, pp. 26

La esencia de la investigación cualitativa recae según Vasilachis en las historias y relatos de las experiencias humanas en donde los investigadores se aproximan a procesos concretos y acontecimientos reales que tienen lugar independientemente de su presencia. De esa observación y análisis se intenta captar información de acuerdo a lo que ocurre en el sitio determinado y con los actores involucrados.¹⁴⁹

La materia prima con la que trabaja la investigación cualitativa son los datos recolectados fruto de la obtención de las perspectivas, puntos de vista y experiencias de los participantes. Estos aspectos subjetivos, señala Samperi (2014) son la preocupación principal de los/as investigadores/as, ya que su interés consiste en recabar las vivencias de los participantes tal como son o fueron sentidas y experimentadas. A modo conceptual y descriptivo Samperi sintetiza las características y virtudes de los estudios cualitativos:

El enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia los fenómenos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorgan).¹⁵⁰

Llevar a cabo el ejercicio reflexivo y práctico que implica investigar cualitativamente requiere de “conocer, registrar, narrar y difundir la información sobre la expresión sociocultural de los comportamientos y relaciones de los protagonistas del hecho o fenómeno objeto de estudio” (Fernández Riquelme, 2017). La metodología cualitativa escucha a las personas desde el estudio de la interacción y la comunicación, por medio de palabras expresadas por sujetos clave se recopila empírica y sistemáticamente información útil acerca de las relaciones vivencias de los protagonistas en una determinada situación. Continuando con Fernández Riquelme (2017), la información recabada es estudiada, descrita y comprendida a partir de lo que dicen los protagonistas en su realidad y contexto social tal como sucede, ha sucedido y se cuenta.¹⁵¹ Los sujetos reales dan a conocer información respecto a sus experiencias y opiniones de la realidad que viven, para lo cual la investigación cualitativa utiliza una diversidad de materiales

¹⁴⁹ *Ibid.* pp. 26, 27 y 28.

¹⁵⁰ Op. cit. Roberto Hernández Samperi, *Metodología de la investigación*, México, McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, 2014, sexta edición, pp. 9

¹⁵¹ Sergio Fernández Riquelme, “Si las piedras hablaran. Metodología cualitativa de Investigación en Ciencias Sociales”[En línea], LA RAZÓN HISTÓRICA. Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas, IPS, Número 37, Año 2017 pp. 5. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/54506> [Consulta: 1 diciembre del 2021].

que captan las percepciones de las personas según sus experiencias reales.¹⁵² Asimismo el autor menciona los puntos clave de la esencia de la metodología cualitativa, aspectos que fueron tomados en cuenta para el diseño de estrategias de acercamiento y la creación de un instrumento óptimo para poder abstraer información verídica y útil.

- 1) Capta los comportamientos y relaciones en sociedad que son comunicados por los protagonistas que se encuentran inmersos en un fenómeno social concreto.
- 2) Se trabaja con manifestaciones lingüísticas documentadas. En este caso se optó por recuperar narraciones que dieran cuenta de percepciones.
- 3) Se considera el contexto en el que las relaciones y las experiencias tienen lugar.
- 4) Se toma en cuenta los significados objetivos (realidad concreta) y los sentidos subjetivos (realidad percibida) de los actores.
- 5) Las narraciones recogidas funcionan como registros de los fenómenos estudiados, posteriormente se analizan de acuerdo a categorías, variables e indicadores previamente delimitados.¹⁵³
- 6) El diseño de los estudios cualitativos es flexible y parte de interrogantes generales que estudia desde un enfoque holístico el contexto de las personas analizadas partiendo de variables seleccionadas como causas y consecuencias.
- 7) Se analizan, se interpretan y sintetizan las palabras expresadas a fin de comprender el contexto de desarrollo.
- 8) Las investigaciones se concentran en los sujetos, los investigadores trabajan con información surgida del lenguaje comunicativo y relacional de los informantes, buscan comprender lo que dicen, hacen y perciben las personas desde sus patrones culturales y relaciones sociales.
- 9) Estudia realidades en su propio contexto.
- 10) Son investigaciones de carácter empírico, el conocimiento es construido por medio de la experiencia.
- 11) Se utilizan técnicas y procedimientos para obtener información, busca interrogar a los participantes para que narren sus realidades tal y como son percibidas por sí mismos/as. El lenguaje escrito es la materia con la que se trabaja, a partir de los relatos narrados se procede a analizar los contenidos expuestos.¹⁵⁴

¹⁵² *Ibid.* pp. 6 y 7

¹⁵³ *Ibid.* pp. 8

¹⁵⁴ *Ibid.* pp. 13-16

Una vez dejado en claro que el tipo de estudio y análisis se enmarca en el paradigma de la investigación cualitativa se expondrá a continuación el proceso, las estrategias y recursos usados para la obtención de información relevante acerca de la naturaleza y condiciones de trabajo así como la experiencia concreta y la percepción de los actores respecto a sus empleos.

2.2 EL ESTUDIO DE CASO COMO MÉTODO ANALÍTICO DE DOS MUNDOS DE TRABAJO DIFERENCIADOS

La necesidad de abarcar generalidades y particularidades de los fenómenos, situaciones, condiciones y experiencias que son de amplio interés para el desarrollo de la investigación obliga a tomar decisiones determinantes de carácter metódico para el análisis de los focos de atención seleccionados (situación particular, contexto social, sujetos involucrados) así como para elegir y diseñar los medios necesarios para recopilar información. De acuerdo con los objetivos trazados, a la naturaleza de los fenómenos en cuestión y las especificidades de las formas de trabajo y ocupación seleccionadas para analizar, se considera al estudio de caso como el método y el medio más adecuado para lograr el cometido propuesto.

¿Qué es un estudio de caso y por qué es útil en el desarrollo de la presente investigación? En la literatura referente al concepto y aplicación en ciencias sociales se encuentran definiciones operativas e información acerca de sus ventajas y fases de implementación. Gundermann Kroll (2013) define a un *caso* como un sistema integrado que tiene un funcionamiento específico que tiene una entidad determinada que funge como objeto de indagación. A su vez, se puede considerar un caso dentro de los terrenos de la investigación social a “un fenómeno provisto de especificidad y límites espacio temporales definidos.”¹⁵⁵

Continuando con Gundermann Kroll, los estudios de caso pueden ser concebidos en primer lugar como la especificidad de un objeto de estudio elegido y considerado como una unidad. Por otro lado, los estudios de caso tienen una utilidad práctica, es decir son medios de los cuales la investigación social puede valerse estudiar y comprender una entidad particular a fin de alcanzar una visión más desarrollada de algún problema. En esta dirección, los estudios de caso pueden ser *intrínsecos* e *instrumentales*. En la primera situación el caso en sí mismo es el foco principal de interés, se busca esencialmente comprender a fondo un caso particular y todas sus características, “destaca el caso en sí mismo, su especificidad, la lógica que relaciona sus

¹⁵⁵Cfr. Hans Gundermann Kroll, *Método de los estudios de caso* en María Luisa Tarrés (coord.) *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social*, México, FLACSO/COLMEX, primera edición de 2012, pp. 233 234

elementos y los significados que para sus actores adquieren las interacciones sociales en el particular contexto en que tienen lugar.” En segundo plano, desde un enfoque instrumental los estudios de caso sirven como un *medio de descubrimiento y desarrollo de proposiciones empíricas* obtenidas con base en fundamentos teóricos sólidos.¹⁵⁶ Los estudios de caso presentados y el esfuerzo teórico y metodológico empleado durante la investigación se apoya en ambas lógicas para definir a fondo la problemática de interés y enfatizar a detalle las características de los entornos laborales y las relaciones laborales sujetas a observación así como la participación y la percepción de los actores involucrados de acuerdo a sus experiencias.

Repasemos brevemente algunos postulados encontrados en la literatura especializada referente a este concepto. Según Walker (1983), “el estudio de casos es el examen de un ejemplo en acción, el estudio de unos incidentes y hechos específicos y la recogida selectiva de información biográfica, de personalidad, intenciones y valores, permite al que lo realiza, captar y reflejar los elementos de una situación que le dan significado” (citado por Pamela Soto García; Silvia Redón Pantoja; Leticia Arancibia Martínez, 2017). De acuerdo con Durán (2012) “el estudio de caso es una forma de abordar un hecho, fenómeno, acontecimiento o situación particular de manera profunda y en su contexto, lo que permite una mayor comprensión de su complejidad y, por lo tanto, el mayor aprendizaje del caso en estudio. Utiliza múltiples fuentes de datos y métodos, es transparadigmático y transdisciplinario.”

Continuando con la autora, el método del estudio de caso en la investigación cualitativa

Es un proceso de indagación focalizado en la descripción y examen detallado, comprensivo, sistemático, en profundidad de un caso definido, sea un hecho, fenómeno, acontecimiento o situación particular. El análisis incorpora el contexto (temporo-espacial, económico, político, legal), lo que permite una mayor comprensión de su complejidad y, por lo tanto, el mayor aprendizaje del caso particular.¹⁵⁷

Por otra parte, y siguiendo la línea de la autora, el estudio de caso permite indagar y lograr una comprensión profunda de un fenómeno en cuestión al añadir complejidad y riqueza a una investigación al incluir información y conocimiento holístico de un caso determinado, es decir, contempla la experiencia¹⁵⁸, elemento crucial en el desarrollo de esta tesis. Para el desarrollo

¹⁵⁶ Ibid. pp. 236 y 29

¹⁵⁷ Op. cit. María Martha Durán, <El estudio de caso en la investigación cualitativa> [en línea], Revista Nacional de Administración volumen 3 (1):121-134, enero - Junio, 2012. URL: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/477/372> [consulta: 11 de diciembre de 2021]

¹⁵⁸ Ídem.

de este trabajo de investigación se necesita un método donde se caracterice exhaustivamente los casos de estudio particulares y recabar mediante estrategias metodológicas consistentes información durante el trabajo de campo referente a la experiencia particular de los involucrados, en este caso, como empleados precarizados, el estudio de casos es la propuesta metodológica que mejor se adecua a los objetivos e intereses de este esfuerzo. En concordancia con Pamela Soto García, Silvia Redón Pantoja y Leticia Arancibia Martínez (2017) el proyecto de investigación aquí presentado busca construir conocimiento tomando como base *el nexo entre la metodología con estudios de caso y el registro de la experiencia*.¹⁵⁹

El estudio de caso resulta una elección en sí mismo y un medio útil y ventajoso para dar respuesta a hipótesis establecidas. La definición conceptual y operativa más acertada es la que presentan Sehaub Horst y Zenke Karl (2001; citado en Díaz De Salas, Sergio Alfaro; Mendoza Martínez, Víctor Manuel; Porras Morales, Cecilia Margarita, 2011):

El estudio de caso [se utiliza] dentro de un periodo de tiempo bien definido, investigación repetida y, por ello, la mayoría de las veces comparativamente concentrada y diferenciada, de personas concretas o de unidades sociales observables. La observabilidad del objeto/sujeto de investigación permite, por lo general, la observación de una multiplicidad de factores o variables que son importantes para dar respuesta a las cuestiones que se plantean en las investigaciones descriptivas o para el examen de hipótesis analíticas. Los estudios de caso particulares, se realizan sobre todo a fin de describir interdependencias especialmente llamativas de los factores concretos del objeto de investigación.

La selección del estudio de caso como método para matizar los fenómenos estudiados y como medio para recopilar información fue una decisión acertada, permitió obtener un enfoque preciso, profundo y consistente de los temas abordados. El estudio de caso se apoya en técnicas prácticas para la obtención de información, ya sea a partir de la observación (participativa y no participativa) o de la realización de entrevistas (Monroy, 2009).

El estudio de caso resulta sumamente útil para la presente investigación, ya que permite “observar situaciones específicas con profundidad y estudiar las interrelaciones y contextos naturales del problema planteado, permitiendo a los investigadores detectar las características más representativas y holísticas de los eventos y/o fenómenos de la vida real” (Escudero Macluf; Delfín Beltrán; Gutiérrez González, 2008). En síntesis, siguiendo a Yin (1989), un

¹⁵⁹Cfr. Soto García, Pamela; Redón Pantoja, Silvia; Arancibia Martínez, Leticia <Cómo indagar en las experiencias de los sujetos? Una discusión teórico-metodológica acerca del estudio de caso> Andamios. Revista de Investigación Social, vol. 14, núm. 33, enero-abril, 2017, pp. 303324 Universidad Autónoma de la Ciudad de México, pp. 319 URL: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-00632017000100303&lng=es&nrm=iso [Consultado el 11 de diciembre de 2021]

estudio de caso es en esencia “una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en su contexto real.”

Jiménez Chaves (2012) señala los pasos necesarios para la elaboración de un estudio de caso, mismos que sirvieron como guía práctica en las distintas fases del proyecto:

-Identificar y destacar los ámbitos relevantes para el estudio, los sujetos que pueden ser fuentes de información, el problema y los objetivos de la investigación.

-Elaborar preguntas clave que orienten la investigación.

-Localizar y obtener de las fuentes de datos. En este punto se tomó la decisión de emplear estrategias de acercamiento, observación y realización de entrevistas a los/las trabajadores/as en cuestión.

-Analizar e interpretar la información. Este proceso ha sido llevado a cabo de acuerdo con las categorías establecidas y a la información obtenida durante el trabajo de campo.

-Redactar los resultados. En este punto se explica cómo se logró conseguir la información deseada.

Los estudios de caso son ideales para tratar “problemas prácticos delicados donde las experiencias de los participantes son importantes y el contexto de la situación es fundamental” (Bonoma, 1983). El alcance de este método abarca los significados cotidianos de los actores sociales que participan en la investigación (comprensión subjetiva) y el significado que el investigador da a las comprensiones subjetivas de los sujetos, logrando una comprensión interpretativa (Lee, 1989; citado en Cepeda Carrión, 2006).

Las características y ventajas del uso de los estudios de caso es que es posible estudiar los fenómenos actuales en sus ambientes naturales valiéndose de diversas fuentes y formas puede extraer datos. Asimismo estudia exhaustivamente la complejidad de la unidad entendida como la relación entre entidades específicas y el contexto de desarrollo donde tienen lugar las relaciones sociales en un intento de responder el “por qué” y el “cómo” de las interrogantes planteadas por el investigador acerca del fenómeno analizado. Asimismo estudia a fondo un tema determinado desde múltiples perspectivas en donde las teorías existentes resultan insuficientes para llegar a ciertos hallazgos, lo cual permite obtener un conocimiento nuevo y más amplio sobre un fenómeno determinado (Cepeda, 2006; Martínez Carrazo, 2006).

Por su parte, Ignacio López Moreno (2016) argumenta que los estudios de caso son métodos óptimos para estudiar unidades de análisis focalizadas y a pequeña escala. En palabras del autor:

El estudio de caso pertenece a los métodos microsociales, es decir, aquellos estudios que se realizan sobre muestras o poblaciones de escala pequeña para explicar fenómenos o procesos de orden o escala mayor. Esta aproximación micro-inductiva permite adentrarnos en profundidad a una parte de la realidad en la que existe el elemento a investigar, y comprender sus dinámicas internas y contextuales. El contexto y el caso no son percibidos como separados sino como un continuum.¹⁶⁰

En este sentido, esta investigación pretende realizar una contribución a la producción de literatura que existe actualmente acerca del trabajo call center y en las plataformas digitales. Diversos estudios que se han retomado en la presente investigación abordan la cuestión del proceso productivo dentro del paradigma de los servicios, las TIC's y la flexibilidad laboral, ante lo cual me propongo a dar un paso más y analizar la experiencia de los agentes que laboran en condiciones precarias en ambos casos. Esta investigación hace especial énfasis en los trabajadores en cuestión (operadores y repartidores), tanto en la narrativa de sus propias experiencias trabajando en un call center y como repartidores de comida, la precarización que se ve reflejada en sus condiciones materiales y de trabajo, así como las percepciones que los agentes tienen acerca de su propia ocupación y perspectivas laborales presentes y futuras. Sin duda el estudio de caso es el método y el medio idóneo para alcanzar las metas propuestas, nos permite visualizar un fenómeno y dialogar con estudios previamente realizados acerca del trabajo en los espacios laborales conocidos como call centers y en las plataformas digitales del trabajo, fenómeno global que ha captado la atención de diversos especialistas en los estudios del trabajo en los últimos años. Esta tesis no se limita a retomar categorías existentes y traspasarlas a los casos de estudio seleccionados y asumir por cuenta propia la condición de precariedad de los trabajadores. El proceso puesto sobre la mesa tiene la determinación de establecer una relación triádica, coherente y rigurosa entre teoría, metodología y la experiencia propia de los protagonistas en cuestión: los agentes de ventas por teléfono en Contact Call Center y los denominados "socios repartidores" de alimentos a domicilio inscritos en las filas de la plataforma Uber Eats.

¹⁶⁰ Cfr. Ignacio López Moreno, *El método del estudio de caso en la investigación* en Raquel Guereca Torres (coord.) *Guía para la investigación cualitativa: etnografía, estudio de caso e historia de vida social*, UAM, Colección de Materiales Didácticos, primera edición 2016, pp. 107

La validez, confiabilidad y veracidad de la información obtenida será ratificada en dos niveles como sugiere la obra de Díaz De Salas, Sergio Alfaro; Mendoza Martínez, Víctor Manuel; Porras Morales, Cecilia Margarita (2011): al interior del estudio de caso es posible confrontar la información obtenida por unidades categoriales y por sujetos individuales como fuentes directas de evidencia.¹⁶¹ Las categorías de análisis desarrolladas durante el capítulo teórico serán retomadas en los estudios de caso y en la construcción de instrumentos de extracción de información. La reafirmación de la validez del trabajo será expuesta a nivel teórico, de caso, metodológico y empírico.

Una vez expuesta la naturaleza del estudio que se puede clasificar dentro de los terrenos de la investigación cualitativa pasaremos a explicar las estrategias de observación empleadas y el desarrollo de los instrumentos que sirvieron para recoger información directamente de la voz, las experiencias y las percepciones de los informantes y el modo en que fue tratada para incluirla en el análisis en calidad de datos útiles y verídicos.

2.3 SELECCIÓN, ACERCAMIENTO Y OBSERVACIÓN DE ESCENARIOS DE TRABAJO DIFERENCIADOS

En las siguientes líneas a explicaré los recursos, estrategias y técnicas utilizadas durante el trabajo de campo en los espacios correspondientes a los casos que fueron elegidos para realizar el estudio. En este punto, nos introducimos en la fase del trabajo de campo. A continuación, se explicarán los procedimientos y los medios empleados durante esta rigurosa tarea.

Posterior a la selección de los casos de estudio sujetos a análisis (que serán desarrollados en los capítulos 3 y 4), se inició la aproximación *in situ* con el objetivo de abstraer información relevante acerca de la cotidianidad de los trabajadores en su actividad laboral donde fue posible observar detenidamente el proceso productivo que efectúan, los mecanismos de control a los que son sujetos y las condiciones de precariedad que experimentan. Las fuentes primarias de información provienen de la observación concreta de las actividades de trabajo cotidianas y de la voz de los protagonistas, el material obtenido fue convertido en datos útiles y determinantes para comprobar las hipótesis planteadas.

¹⁶¹ Díaz De Salas, Sergio Alfaro, Mendoza Martínez, Víctor Manuel, Porras Morales, Cecilia Margarita UNA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE CASO. Razón y Palabra [en línea]. 2011, (75), [fecha de Consulta 12 de diciembre de 2021]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706040>

El primer paso con el cual comenzó el trabajo de campo consistió en seleccionar los casos de estudios que por razones teóricas resultaron ser los más adecuados al objeto de esta investigación, una vez decidida dicha cuestión lo siguiente fue realizar un acercamiento a los sitios donde transcurre la cotidianidad de los sujetos sociales de interés, a saber, los agentes telefónicos y los socios repartidores de comida a domicilio.

La forma de tener un acercamiento tanto a los lugares de trabajo como a los trabajadores fue sopesada e implementada bajo estrategias distintas dadas las características de los espacios de trabajo, su accesibilidad y la posición (fija y móvil) de los trabajadores. Cabe destacar que para ambos casos la observación participante fue el proceso implementado para observar y obtener información acerca del proceso, las condiciones de trabajo y las experiencias particulares de los/las empleados/as en ambos casos de estudio, sin embargo, la manera de alcanzar el objetivo no fue la misma. A continuación, presento las consideraciones tomadas en cuenta para llevar a cabo esta tarea, consideraciones que parten desde lo conceptual hasta lo práctico en función de cada caso específico.

María Isabel Jociles Rubio (2008) define a la observación participante

como una técnica de producción de datos consistente en que el etnógrafo observe las prácticas o “el hacer” que los agentes sociales despliegan en los “escenarios naturales” en que acontecen, en las situaciones ordinarias en que no son objeto de atención o de reflexión por parte de estos mismos agentes, a la vez que participa en el desarrollo de esas prácticas de diferentes maneras y en distintos grados, que van desde intervenir activamente en su ejecución hasta simplemente estar presentes en esos escenarios.¹⁶²

La observación participante, según palabras de Dewalt (2002, citado en Kawulich, 2005) “es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades.” Por su parte Bernard (1994) afirma que la observación participante sirve “para establecer relación con una comunidad y aprender a actuar al punto de mezclarse con la comunidad de forma que sus miembros actúen de forma natural, y luego salirse de la comunidad del escenario o de la comunidad para sumergirse en los datos para comprender lo que está ocurriendo y ser capaz de escribir acerca de ello” (citado en Kawulich, 2005).

¹⁶² *Op. cit.* María Isabel Jociles Rubio, “La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales”, [en línea], Revista colombiana de antropología Vol. 54 N° 1 Enero-Julio del 2016, pp. 126. URL: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v54n1/0486-6525-rcan-54-01-00121.pdf> [Consultado el 13 de diciembre del 2021].

Óscar Guasch (2002) concibe a la observación participante desde un enfoque teórico. Según la postura del autor, es un instrumento útil para obtener datos sobre cualquier realidad social entendida desde el punto de vista de los actores involucrados. El papel del investigador, “es aprehender y vivir una vida cotidiana que le resulta ajena, para ello se ocupa de observar, acompañar, compartir (y en menor medida participar) con los actores las rutinas típicas y diarias que conforman la experiencia humana”, siendo la vida cotidiana el medio natural en que se realiza la investigación.¹⁶³

El interés por la observación de la actividad laboral cotidiana de los *callcenteros* y los repartidores está centrado en motivos teóricos, de ahí que conceptos clave que fueron recuperados en el aparato crítico fungen como base y guía durante el trabajo de campo. En este sentido y continuando con los argumentos de Guasch (2002), la observación participante tiene como objetivo “definir conceptos clave desde el punto de vista de los actores implicados en la realidad social que se estudia.”¹⁶⁴ Como observador, señala el autor, se debe procurar controlar o disminuir en la medida de lo posible la distancia social que existe en relación con los observados una vez elegidos los escenarios de interacción y los modos de acceso, también deberá establecer y delimitar las interacciones con la población de estudio y el rol que asume una vez inserto en el campo.¹⁶⁵ María Isabel Jociles Rubio (2018) afirma que el investigador toma acción participativa al momento en que emprende su búsqueda por hacerse de un lugar en el campo, escenario donde deberá hacer gala de sus competencias para el uso de técnicas de observación y aproximación a los sujetos. Quien observa, prosigue la autora, presta una “atención aumentada” que no da las cosas por supuestas.

Como se ha mencionado, los estudios de caso seleccionados corresponden a llevar a cabo un minucioso análisis de los procesos productivos, mecanismos de control y las experiencias de los trabajadores que laboran condiciones de trabajo precarias dentro de un call center y como socios-repartidores que entregan alimentos y bebidas en distintos puntos de la ciudad. Los escenarios de observación son distintos si se compara un caso con el otro, por ende las estrategias de inmersión a los campos de estudio y aproximación a los sujetos focalizados para obtener información de utilidad fueron distintas y cuidadosamente sopesadas para cada caso en particular. El motivo que obligó a emplear estrategias diferenciadas es la cuestión espacial,

¹⁶³ Cfr. Oscar Guasch, *Observación participante*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, Colección “cuadernos metodológicos”, 2002, segunda edición, pp. 36

¹⁶⁴ Ibid. pp. 36

¹⁶⁵ Ibid. pp 38

tenemos por un lado un call center como un lugar fijo con fronteras perfectamente delimitadas, siendo un espacio cerrado a toda persona ajena que no labore al interior del inmueble que es permanentemente vigilado por sistemas de monitoreo y personal de seguridad; los operadores permanecen la mayor parte de su jornada laboral sentados en un mismo sitio frente a un ordenador. En contraparte y como segundo caso, la actividad de los trabajadores asociados a las apps de reparto se desenvuelve en el espacio público, se movilizan continuamente por distintos puntos de la ciudad entre avenidas, calles, establecimientos de comida y los domicilios de los clientes; los repartidores se desplazan a donde el llamado que reciben les indique a donde tienen que acudir.

Aclarado este punto daré explicación de cómo se llevó a cabo el ejercicio de observación y el acercamiento a los operadores y a los repartidores en esta fase del trabajo de campo que tuvo como finalidad recopilar información empírica en colaboración con los trabajadores en cuestión y observar de cerca la ejecución de los procesos productivos y las condiciones de trabajo que les son impuestas. Cabe mencionar que hubo que acatarse a las normas de interacción vigentes y socialmente previstas en los escenarios de observación y a las características del grupo estudiado que condiciona la participación del investigador en el campo, aspectos que Óscar Guasch (2006) sugiere tener en consideración.¹⁶⁶

Empecemos por el **call center**. Se escogió acudir a **Contact Call Center**, sitio que fue considerado como idóneo para adentrarnos. El edificio se encuentra en el poniente de la Ciudad de México, muy cerca de la estación del Metro *Tacubaya*, la rotación de personal es incesante y las campañas que esta empresa tiene a su cargo son de ventas y colocación de productos y servicios de una conocida compañía telefónica, por lo que el salario es fijado de acuerdo con productividad de los trabajadores. Las efímeras y rotativas plantillas de personal están conformadas en su mayoría por mujeres y hombres jóvenes, el trabajo es altamente inestable y los sueldos percibidos son muy bajos.

Antes de entrar en la exposición de la manera en la que se procedió a realizar el trabajo de campo en el call center señalado considero necesario aclarar una serie de aspectos éticos fundamentales: en primer lugar cabe recalcar que no se buscó estudiar o realizar juicios de valor de la empresa en cuestión. La compañía es considerada dentro de la investigación como una

¹⁶⁶ *Ibid.* pp. 42

unidad espacial donde se pudo ingresar para lograr acercamiento y vinculación con la unidad de análisis en la que radica el interés: las y los operadores.

En segunda instancia durante mi estadía en el espacio de trabajo se buscó evitar cualquier tipo de riesgo que pudiera afectar de forma negativa a los/las trabajadores/as a quienes se les realizaron entrevistas, principalmente en el sentido de que pudiese verse cortada su fuente de ingreso económico en aquel entonces por las valoraciones que pudiesen tener respecto a sus propios empleos y su estadía en la empresa.

Como tercer punto es menester mencionar que se manejó con horizontalidad y transparencia los motivos y los objetivos reales del estudio con los entrevistados, los testimonios registrados fueron obtenidos con el conocimiento y consentimiento de los actores involucrados en el centro de trabajo escogido para la investigación. Respecto a la inmersión al escenario de observación se optó por una estrategia que suele ser utilizada en los Estudios Laborales frente a las circunstancias en las que el fenómeno estudiado transcurre con normalidad. Al tratarse de un espacio cerrado y altamente controlado tanto por las gerencias de la empresa, personal de seguridad y sistemas de video-vigilancia, ingresar al centro de trabajo es imposible siendo una persona ajena al edificio, solo quien labora en el recinto tiene permitido el acceso. Por otra parte, solicitar a la autoridad correspondiente de la empresa permiso para poder entrar a la estación de trabajo sería un intento en vano dado que la compañía intenta mantener a toda costa la confidencialidad de sus actividades, por lo tanto para ganarme un lugar en el campo de Contact Call Center, para ello llevé mi solicitud de empleo, acudí a entrevista, fui contratado y me presenté a capacitación y a laborar.

Durante mi estancia en el campo implementé diferentes tipos de observación y asumí roles en los momentos que consideré más apropiados, cada táctica fue pensada y aplicada cuidadosamente a fin de no alterar la cotidianidad de las relaciones entre el personal que se encontraba en horas de trabajo y no ser descubierto por la gerencia u otro tipo de jerarquías o personal de seguridad que pudiera expulsarme del campo antes del tiempo previsto.

Siguiendo las tipificaciones que Jociles Rubio (2018) aporta en torno a la discusión de la importancia de la observación participante fue que se delimitaron las estrategias y los roles dentro del campo. La ambición por develar las condiciones de trabajo, comprender los procesos productivos y aproximarse a los/las trabajadores/s en cuestión motivó a buscar tener una *experiencia desde dentro*, a saber emprender un acercamiento certero que requirió llevar a

cabo una inmersión en el ambiente de los actores sociales y así tener un punto de observación *abierto*¹⁶⁷ y detallado mientras realizaba las actividades cotidianas de aquel call center. Al asumir el rol de operador y ejecutar las operaciones encomendadas como cualquiera de los operadores que conforman el área de ventas, fui afianzado como un miembro más del grupo estudiado actuando de forma natural y manteniendo bajo reserva mi rol como investigador para evitar alterar el orden y la normalidad del sitio y así como para no ser separado del lugar antes de poder recabar la información deseada. Esta posición y participación es catalogada por Gold (1958, citado por Barbara Kawulich, 2006) como la de observador *participante completo*. Posteriormente y luego de haber congeniado y logrado ganar cierta afinidad con un grupo seleccionado de operadores y operadoras fue que les hablé uno/a a uno/a sobre mi propósito al interior del centro de trabajo, solicité su colaboración y su ayuda recalando la trascendencia de sus testimonios, al aceptar hicimos el pacto de mantener su identidad en confidencialidad y ellos/as, por su parte, mantener en absoluta discreción las verdaderas razones de mi presencia dentro de las instalaciones con las figuras jerárquicas del edificio.

Como segundo caso se eligió analizar las condiciones de trabajo que enfrentan **los repartidores de alimentos adscritos a la plataforma digital Uber Eats** en la Ciudad de México. La app inició operaciones en la capital del país en el año 2016 (Uber *Newsroom*, 2016), desde entonces se ha vuelto común observar a distintos sujetos transitando por calles y avenidas en medios de transporte como bicicletas y motocicletas cargando una mochila en la espalda con el logotipo de la empresa. Dentro del paradigma de lo que varios estudiosos en materia laboral denominan como la “uberización” del trabajo (Serrano García, 2017; Nicolás Marrero, 2021) o como un modelo de organización y gestión mediado por plataformas digitales y algoritmos que vinculan la oferta y demanda de un servicio, no reconoce la relación capital-trabajo entre esta clase de empresas y sus trabajadores (Pogliaghi, 2021), el caso particular de la plataforma Uber Eats destacó por la relativa facilidad y rapidez con la que los llamados “socios” pueden *colaborar* para generar ingresos, además de ser más popular que otras apps de reparto de alimentos. Algunas otras plataformas como Rappi prestan servicios de entrega de otros productos que no son producidos al momento, es decir son mercancías terminadas disponibles en aparadores y puestas en venta por distintas tiendas. Uber Eats se dedica a la entrega de alimentos preparados

¹⁶⁷ Cfr. María Isabel Jociles Rubio, “La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales”, [en línea], Revista colombiana de antropología Vol. 54 N° 1 Enero-Julio del 2016, pp. 127 y 128. URL: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v54n1/0486-6525-rcan-54-01-00121.pdf> [Consultado el 13 de mayo del 2021].

sobre pedido y bebidas, por lo que durante el proceso productivo en el cual la prestación del servicio tiene lugar distintos actores se interconectan y se relacionan por medio de la plataforma: los repartidores, el personal de los restaurantes y los clientes. Bajo criterios teóricos y considerando a la plataforma Uber Eats, creación de la empresa Uber, un modelo de negocio sui generis y pionero en la organización y control del proceso de trabajo dentro del paradigma del capitalismo de plataformas digitales.

La actividad de trabajo de los repartidores es móvil la mayoría del tiempo ya que deben desplazarse de un lugar a otro, pasando avenidas y calles para llegar a los establecimientos de comida y a los domicilios de los clientes, como tal no tienen un lugar fijo de trabajo, transitan por el espacio público para cumplir con su ciclo de trabajo. Los repartidores, cuando no se encuentran manejando sus medios de transporte, suelen concentrarse cerca de plazas comerciales esperando el llamado de un nuevo pedido. Un conocido que funge como repartidor Uber Eats y Rappi me sugirió acercarse alrededor de estos espacios asegurándome que en estos sitios encontraría un buen número de repartidores Uber Eats. Dicha persona además de acceder a ser entrevistado por mí se ofreció a compartirme páginas de interés general dentro del gremio de los repartidores como lo es el portal y las redes sociales del colectivo *Ni un repartidor menos* para estar al tanto de las actividades de la organización y acercarme, con su ayuda, a un punto de encuentro donde suelen juntarse los repartidores. El repartidor mencionado que por motivos éticos y de confidencialidad no mencionaré su nombre fue la persona que me abrió camino para iniciar el trabajo de campo en sitio y su apoyo fue vital para aproximarme a un grupo de repartidores. Antes de iniciar formalmente el acercamiento acudí a los lugares donde es común ver a la espera a un buen número de repartidores, sitios que fueron recomendados por mi informante. En los alrededores de los centros comerciales Parque Delta, Plaza Carso y Town Center El Rosario confirmé lo dicho por “Rep”, diversos repartidores entran y salen de las plazas para recoger pedidos y otros tantos están a la expectativa de que *les caiga* un llamado para ponerse en marcha. En esta primera etapa observé el panorama y tomé algunas notas para posteriormente acercarme de lleno con los repartidores. Entre mis anotaciones destaca el hecho de que la actividad es predominantemente masculinizada, se aprecian muy pocas mujeres con mochilas verdes a sus espaldas. Se asumió en esta etapa inicial de exploración la postura de un *observador completo* situado en un espacio público a plena vista pero que no devela sus

propósitos ni comunica a los sujetos observados las razones de su presencia en el lugar pasando inadvertido.¹⁶⁸

Después de haber emprendido una exploración previa a la inserción a los terrenos donde los repartidores se reúnen me adentré a los sitios escogidos una vez familiarizado con los lugares y luego de haberme ganado el permiso y la aceptación de los sujetos de interés, objetivo que fue logrado gracias al informante clave que me permitió acercarme a su gremio repartidor en Parque Delta y me conectó con gente perteneciente al colectivo *Ni un repartidor menos*, hablando con uno de los miembros líderes de dicha organización fue que obtuve el consentimiento para poder asistir *solamente* a observar sus actividades, la obtención de testimonios iba a depender “si ellos querían y podían” según sus palabras. Escoger un sitio de observación, obtener permisos, seleccionar informantes clave para colaborar conjuntamente y familiarizarse con los escenarios de observación y los grupos de estudio son actividades que forman parte del proceso de entrada al campo, mismas bajo el criterio de Bernard (1994; Citado en Kawulich, 2005) no pueden ser omitidas. En esta segunda fase de observación, mi presencia tanto los escenarios de observación situados en el espacio público como en un evento organizado por la organización Ni un repartidor menos buscó no ser intrusiva, pude observar con consentimiento de los miembros de los grupos sus actividades, pero sin participar ni intervenir en su desarrollo. Este grado de observación en el que se está en el sitio de los hechos pero no irrumpe ni forma parte de las actividades del grupo observado es catalogada por Spradley (1980, citado por Kawulich) como *participación pasiva*.¹⁶⁹

El registro de lo observado debió ser cuidadoso y discreto a fin de no incomodar a los sujetos de observación ni de alterar la naturalidad de sus relaciones entre sí. Contrario a un diario de campo tradicional, para ambos casos se usó el teléfono celular para tomar notas rápidas que sirvieron de guía para poder reconstruir los hechos y narrativas en nutridas bitácoras con datos e información relevante de lo que aconteció en el campo. El registro sistemático se materializó en documentos que fueron consultados en reiteradas ocasiones. La información recabada como observador participante fue trabajada siguiendo los ejes propuestos por Barbara Kawulich

¹⁶⁸ Cfr. Barbara Kawulich, “La observación participante como método de recolección de datos” [en línea], Forum: Qualitative Social Research (ISSN 1438-5627) Volumen 6, No. 2, Art. 43 – Mayo 2005, pp. 7 URL: <http://diverriisa.es/uploads/documentos/LA-OBSERVACION-PARTICIPANTE.pdf> [Consulta: 16 de diciembre del 2021]

¹⁶⁹ *Ibid.* pp. 8

(2005), a saber, realizar un análisis de las prácticas comunes observadas y contrastar empíricamente las interpretaciones teóricas y los hallazgos en el campo.¹⁷⁰

Durante esta fase del trabajo de campo se buscó una relación con los sujetos en cuestión no como meros objeto de estudio, sino como informantes y colaboradores (White, 1979, Citado en Barbara Kawulich, 2005) en este esfuerzo por producir nuevo conocimiento, reconociendo a los y trabajadoras participantes como las figuras centrales de este esfuerzo investigativo, sus aportes, testimonios y experiencias fueron los ámbitos priorizados dentro de este trabajo conjunto.

2.4 VOCES Y EXPERIENCIAS: ENTREVISTAS CON OPERADORES Y REPARTIDORES

La segunda tarea crucial durante el trabajo de campo fue la de obtener información verídica desde la voz de los actores involucrados. Se pasó, en este punto, de la observación a la palabra. Luego de acercarme a los escenarios de observación anteriormente descritos se entabló conversación con los sujetos de interés seleccionados a quienes se consideró como candidatos predilectos para tener una entrevista debido a su edad, el nivel de confianza brindado hacia mi persona y el interés mostrado en comentar sus propias experiencias y opiniones respecto a sus empleos. Por motivos éticos se puntualizó cuáles eran los fines de la realización de las entrevistas, se aclaró que la información recabada sería utilizada meramente con fines académicos y de investigación, acordando también mantener en confidencialidad su identidad durante la entrevista y en el manejo de sus testimonios. En un acuerdo mutuo entre ambas partes respectivamente, es decir con cada uno/a de los entrevistados/as fueron concedidas las entrevistas.

La entrevista es una técnica socorrida dentro de la investigación cualitativa para recabar datos, siendo un tipo de conversación que se orienta hacia fin determinado que difiere del mero acto de conversar (Díaz-Bravo, Laura; Torruco-García, Uri; Martínez-Hernández, Mildred; Varela-Ruiz, Margarita, 2013). Por su parte, Canales Cerón (2006) concibe a la entrevista como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.” Sobre esta concepción fue que se trabajó en función de utilizar la entrevista como un medio para obtener información en torno a la problemática y las hipótesis trazadas sobre las cuales se guió

¹⁷⁰ Ibid. pp. 21

la investigación. Fortino Vela Peón (2013) destaca el papel determinante que posee la entrevista cualitativa para la recolección y generación de conocimiento en la investigación social sirviendo como “una vía de acceso a los aspectos de la subjetividad humana” y como “una técnica orientada a definir problemas y a elaborar explicaciones teóricas desde los procesos sociales mismos.” Continuando con los aportes del autor en torno a la discusión acerca de la definición y la utilidad práctica de la entrevista en el terreno de la investigación social tenemos que

La entrevista es, ante todo, un mecanismo controlado donde interactúan personas: un entrevistado que transmite información, y un entrevistador que la recibe, y entre ellos existe un proceso de intercambio simbólico que retroalimenta este proceso. En ella se encuentran presentes tiempos y espacios diferentes: en primer lugar, el tiempo del entrevistado, quien acepta "contar sus vivencias, sus intimidades"; para reconstruir sus experiencias pasadas con los ojos del presente; en segundo lugar, el tiempo del investigador, quien elabora y sistematiza la información a partir de las hipótesis e interpretaciones orientadoras del proceso de conocimiento, y de su propia percepción. Con estos dos tiempos se entrelaza el tiempo histórico, es decir, las diversas épocas en que se desenvuelven los acontecimientos, cuyo reconocimiento permite contextualizar tanto a los protagonistas como sus vivencias.¹⁷¹

Pasando concretamente al instrumento para la recuperación de información, se considera a la entrevista semi-estructurada la técnica de investigación idónea para los requerimientos de este trabajo. Tal y como afirma textualmente Graciela Tonon (2012), “este tipo de entrevista facilita la recolección y el análisis de saberes sociales cristalizados en discursos, que han sido contruidos por la práctica directa y no mediada de los protagonistas”. Siguiendo la línea de la autora, el uso de las entrevistas semi-estructuradas representa una ventaja al poner al sujeto en cuestión en el lugar protagónico de la investigación en relación con los fenómenos sociales en el propio entorno en el que ocurren.¹⁷²

De acuerdo con Vélez Restrepo (2003), la entrevista semi-estructurada se define como “un evento dialógico propiciador de encuentros entre subjetividades, que se conectan o vinculan a través de la palabra, permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones, racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad socio cultural de cada uno de los sujetos implicados.”

¹⁷¹ *Op. cit.* Fortino Vela Peón, Un acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa, en María Luisa Tarrés (coord.), Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la Investigación social, FLACSO/COLMEX, 2001, primera edición, pp. 68.

¹⁷² Tonon, G. (2009). Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa. Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez Y Juventud, 8(1), pp. 50. Recuperado a partir de <http://revistaumanizales.cinde.org.co/rlicsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/606> [Consultado el 20 de diciembre del 2021]

A través de esta técnica es posible, afirma Alonso (1999) “la recolección de un conjunto de saberes privados y permitir la entrada en un lugar comunicativo de la realidad, donde la palabra es el vector vehiculizante principal de una experiencia personalizada, biográfica e intransferible”. Asimismo, continuando con la idea del autor, la entrevista en un contexto y uso con fines de investigación funge como un proceso comunicativo donde se busca obtener información sobre acontecimientos vividos por el entrevistado.

El rasgo distintivo que caracteriza a la entrevista semiestructurada, como apunta Miguel Valles (2002) es que el orden de las preguntas que la componen no está estrictamente predeterminado. En este sentido, el recurso ofrece una mayor flexibilidad en comparación de las entrevistas estructuradas, esto es gracias a que parten de preguntas planteadas que se ajustan a los entrevistados, es decir disminuye su rigidez y formalidad pero no pierde la estructura y la uniformidad “para alcanzar las interpretaciones acordes al estudio” (Díaz Bravo; Torruco-García; Martínez-Hernández; Varela-Ruiz, 2013). En este tipo de entrevista, como señala Flick (2007) “es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario.”

Durante la aplicación de entrevistas se tomaron en cuenta las recomendaciones que Miguel Martínez (1998; citado en Díaz Bravo; Torruco-García; Martínez-Hernández; Varela-Ruiz, 2013):

- 1) Contar con una guía de entrevista, con preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema.
- 2) Explicar al entrevistado los propósitos de la entrevista y solicitar autorización para grabarla.
- 3) Tomar los datos personales que se consideren apropiados para los fines de la investigación.
- 4) Seguir la guía de preguntas de manera que el entrevistado hable de manera libre y espontánea, si es necesario se modifica el orden y contenido de las preguntas acorde al proceso de la entrevista.
- 5) No interrumpir el curso del pensamiento del entrevistado y dar libertad de tratar otros temas que el entrevistador perciba relacionados con las preguntas.
- 6) Con prudencia y sin presión invitar al entrevistado a explicar, profundizar o aclarar aspectos relevantes para el propósito del estudio.¹⁷³

¹⁷³ Cfr. Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, Varela-Ruiz, Margarita La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en Educación Médica [en línea]. 2013, 2(7), 162-167 [fecha de Consulta 23 de diciembre de 2021]. ISSN: 2007-865X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>

Para aplicar esta técnica, al momento de dirigirse a las personas entrevistadas se crearon guiones de entrevista estructurado a partir de los conceptos claves y dimensiones que han sido detallados en el apartado correspondiente al marco teórico, de tal modo que se organiza a partir de ejes temáticos específicos acordes a los objetivos de la investigación. Al tratarse de dos estudios de caso diferentes entre sí, es menester crear un guion de entrevista que aborde la cuestión del proceso productivo y la precarización del trabajo para cada caso de estudio en particular. En este punto es necesario hacer una aclaración: si bien cada uno de los guiones de entrevista fueron elaborados y estructurados utilizando los mismos conceptos y bases teóricas, sin embargo los guiones de entrevista son diferentes entre sí puesto que atienden a las configuraciones específicas que caracterizan a cada una de las formas de trabajo.

Dentro de este esfuerzo teórico y metodológico que compone este trabajo, la cuestión ética en relación con los/las entrevistados/as no pudo quedar desplazada. En relación con las personas entrevistadas se mantuvo una posición horizontal y honesta en todo momento. Cada uno de los testimonios recabados fue consensuado por cada uno de los entrevistados quienes accedieron a colaborar, asimismo se contó con su autorización para poder grabar nuestra conversación y, además, los entrevistados siempre tuvieron conocimiento de los motivos de su participación y del uso que se le daría a la información compartida. Durante el transcurso de las entrevistas y en el posterior manejo de los testimonios se acordó conjuntamente mantener en confidencialidad en todo momento sus verdaderas identidades.

Los cuestionarios que sirvieron como medio y guía para conducir las entrevistas y recabar la información de interés que sería convertida y trabajada en datos útiles de acuerdo con los objetivos e hipótesis trazadas para esta investigación serán presentados en los anexos de la investigación como material complementario.

Los guiones de entrevista que sirvieron como instrumentos metodológicos para poder guiar la conversación con cada uno/a de los/las entrevistados/as, su diseño respondió a las especificidades que caracterizan a las formas de trabajo en cuestión, diferenciación que es notoria si comparamos las pregunta que indagan acerca de los procesos productivos, sin embargo la composición los cuestionarios se basó fundamentalmente en el uso de los conceptos flexibilidad laboral, trabajo no clásico y precariedad laboral como concepto clave que atiende las escuelas objetivas y subjetivas que devienen a consecuencia de la condición de precarización.

2.5 MANEJO DE LA INFORMACIÓN: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS, CODIFICACIÓN, MÉTODO Y EJES DE ANÁLISIS

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Una vez realizadas las fases de observación y posterior a la elaboración de entrevistas se dio por terminada la fase de la investigación correspondiente al trabajo de campo, por lo que los siguientes pasos a emprender consistieron en trabajar con la información obtenida. Como se mencionó anteriormente, las entrevistas cara a cara fueron grabadas con el consentimiento de los/las participantes, grabaciones que se realizaron con ayuda de un aparato especializado que resguarda las conversaciones en formato de archivo de audio. Después de haber conjuntado los testimonios grabados se procedió a la tarea de transcribir íntegramente la entrevista, traspasando la información a documentos legibles para leer detalladamente. Este proceso es descrito como “una reconstrucción de la realidad que se ha convertido a texto”, siendo “la única versión de la realidad disponible al investigador durante sus interpretaciones siguientes”, por lo que el manejo de la información deberá ser meticuloso luego de ser transcrita (Sánchez Gómez y Revuelta Domínguez, 2005). Durante el ejercicio de transcripción de entrevistas el discurso oral producto de la conversación cara a cara que se sostuvo con las personas entrevistadas se abstrae y se fija en forma escrita, de modo que a partir del discurso escrito sea posible obtener datos empíricos fundamentales (Steinar Kvale, 2011). La exhaustiva tarea de transcribir todas y cada una de las entrevistas de forma exacta y cuidando no perder ningún detalle relevante de las conversaciones fue llevada a cabo empleando un programa especializado llamado *Speechnotes* que traspasa las palabras exactas expresadas oralmente a un bloc de notas de forma escrita, su uso fue pensado para garantizar la correcta y precisa transcripción de los testimonios y reducir la cantidad de tiempo invertido de este proceso que generalmente llega a ser largo en cuestión de tiempo. Posterior al término del uso del programa se revisaron cada una de las transcripciones y se contrastaron con sus respectivas grabaciones para corregir errores.

Imagen 1: Captura de pantalla de Speachnotes.



CODIFICACIÓN

Luego de reunir el material escrito que fue extraído de las múltiples grabaciones y que fue convertido en documentos donde fuera posible leerlos y trabajarlos adecuadamente se procedió a analizar de forma meticulosa las entrevistas transcritas con el objetivo de comprobar las hipótesis y los objetivos trazados. La búsqueda se centró en encontrar el vínculo entre los conceptos y perspectivas teóricas propuestas para efectuar el análisis con la experiencia de trabajadores de un call center y de plataformas de reparto en condiciones de precariedad. A continuación se presentan los pasos que guiaron el manejo, la codificación y el uso del material empírico documentado que fue recopilado durante el trabajo de campo por medio de entrevistas. Una vez concluida la tarea de transcribir la información se inició con el análisis del material recabado. Siguiendo la recomendación que Gonzalo Seid (2016) hace respecto al material de investigación obtenido, la información recopilada deberá ser organizada estratégicamente bajo un marco teórico previamente definido que sirva como referencia para efectuar el análisis. Continuando con el autor, es conveniente que la organización de la información sea sobre los ejes temáticos que dieron forma a la composición del guión de entrevista y que sus pautas fueron determinadas y elaboradas a partir de los interrogantes y objetivos de investigación.¹⁷⁴

El acto de codificar información con fines sociológicos es aquel “proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas

¹⁷⁴Op. cit. Gonzalo Seid, “Procedimientos para el análisis cualitativo de entrevistas. Una propuesta didáctica” V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales (ELMeCS), Mendoza, FCPYS-UNCUYO, 16 al 18 de noviembre de 2016, pp. 5. URL:https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8585/ev.8585.pdf [consulta: 28/12/2021]

similares descubiertos por el investigador”(Rubin y Rubin, 1995). Retomando nuevamente a Gonzalo Seid (2016)

La codificación consiste en discernir detenidamente el espectro de significados potenciales de lo que dicen los entrevistados, la búsqueda de las denominaciones más adecuadas para conceptualizar los fenómenos a los que refieren y la clasificación de los fragmentos textuales mediante la asignación de códigos. Cuando ya se cuenta con varios conceptos acumulados, es necesario comenzar a “acomodarlos”, elaborando categorías, que agrupan determinados conceptos y tienen cierto poder explicativo de los fenómenos a los que aluden.¹⁷⁵

Los códigos, citando a Lissette Fernández (2006) “son recursos utilizados para marcar los temas específicos de un texto que permiten asignar unidades de significado a la información descriptiva o inferencial compilada durante una investigación”, su función radica en fragmentar las transcripciones en categorías separadas de temas y conceptos para relacionarlos entre sí e incorporarlos a modo de elaborar una explicación integrada.¹⁷⁶

El ejercicio de codificación efectuado en esta investigación siguió los pasos y recomendaciones que Gonzalo Seid (2016) sintetiza y explica de forma didáctica:

- 1) Descomponer la información para conceptualizar los fenómenos y asignarles nombres que los representen. Esta primera tarea es denominada por el autor como “codificación abierta”, su fin radica en dotar de categorías elaboradas a la información seleccionada.
- 2) Reagrupar los segmentos separados de la codificación abierta para relacionar los segmentos seleccionados con las categorías de análisis. En esta etapa los registros y conceptos se articulan en función de la teoría que se pretende generar.
- 3) Síntesis y reagrupación de la información analizada, misma que deberá ser presentada como resultados, sistematizada en el apartado de conclusiones y relacionada en función construir conocimiento acorde a los temas tratados. La

¹⁷⁵ Op. cit. Gonzalo Seid, “Procedimientos para el análisis cualitativo de entrevistas. Una propuesta didáctica” V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales (ELMeCS), Mendoza, FCPYS-UNCUYO, 16 al 18 de noviembre de 2016 , pp. 21.

URL:https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8585/ev.8585.pdf [consulta: 28/12/2021]

¹⁷⁶Cfr. Fernández Núñez, Lissette, “¿Cómo analizar datos cualitativos?”[en línea] Butlletí LaRecerca ISSN: 1886-1946 / Depósito legal: B.20973-2006, pp. 4 URL: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/analisis-datos-cualitativos.pdf> [consulta: 28/12/2021]

información trabajada se integra a las categorías de análisis para formar y complementar una teoría.¹⁷⁷

Los conceptos implementados como ejes temáticos han servido como guía teórica, metodológica y analítica durante toda la investigación, asimismo fueron recuperados y utilizados como códigos para segmentar la información y relacionar la teoría con los testimonios producto de las entrevistas sostenidas con operadores y repartidores. En la siguiente tabla se muestran los conceptos empleados para codificar la información obtenida directamente de la boca y de las vivencias de los informantes y sus contenidos/significados que empíricamente fueron posibles de constatar.

TABLA #4: CÓDIGOS EMPLEADOS: RELACIÓN TEORÍA-EMPIRIA

CONCEPTO/CÓDIGO	TEMAS RELACIONADOS
TRABAJO NO CLÁSICO	-Participación activa de un cliente durante el proceso productivo. -Interacción trabajador-cliente. -Tipo de bienes y servicios producidos.

¹⁷⁷ Op. cit. Gonzalo Seid, “Procedimientos para el análisis cualitativo de entrevistas. Una propuesta didáctica” V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales (ELMeCS), Mendoza, FCPYS-UNCUYO, 16 al 18 de noviembre de 2016 , pp. 8-11.
URL:https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8585/ev.8585.pdf [consulta: 28/12/2021]

<p>PRECARIEDAD LABORAL (DIMENSIÓN OBJETIVA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Baja percepción de sueldo. -Condición de inseguridad e inestabilidad laboral. -Ausencia de prestaciones sociales y derechos laborales. -Desconocimiento jurídico de la relación laboral. -Reducido o nulo control sobre las condiciones de trabajo (condiciones de pago, horarios, intensidad, etc).
<p>PRECARIEDAD LABORAL (DIMENSIÓN SUBJETIVA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de reconocimiento simbólico de la labor. -Insatisfacción por bajo reconocimiento monetario del trabajo. -Sentimiento de pérdida de seguridad. -Sensación de incertidumbre ante la exposición de riesgos en materia laboral. -Experimentación de frustración. -Carencia de estabilidad, previsibilidad y proyección. -Falta de certezas para el futuro. -Imposibilidad de alcanzar independencia social. -Caída de expectativas.

Fuente: Elaboración propia a partir de los apartados 3 y 4 del capítulo correspondiente al marco teórico.

Para llevar a cabo la tarea de parcelar, organizar y seleccionar información requerida de acuerdo al interés del estudio se utilizó un software especializado para dicha encomienda. Atlas Ti Versión 7 fue la herramienta utilizada para codificar eficazmente la información recabada durante las entrevistas en formato escrito para su posterior manejo, selección y relación con los conceptos teóricos desarrollados con anterioridad. El uso práctico del programa, en nuestro caso utilizado para cumplir su función más básica que es la de codificar textos de manera fácil, permitió sistematizar los testimonios de los entrevistados y conjuntar fragmentos específicos de valiosa aportación con el aparato crítico propuesto y la literatura existente respecto a los estudios de caso escogidos.

Imagen 2: Captura de pantalla, Atlas Ti 7 en operación durante la fase de codificación de entrevistas.



III. EL TRABAJO EN CONTACT CALL CENTER: ENTRE CONTROL Y LA PRECARIEDAD LABORAL

Entramos en los terrenos de los estudios de caso sujetos a observación y análisis sociológico de acuerdo con el marco conceptual presentado durante el capítulo I y los objetivos que han sido determinados para el desarrollo de la presente investigación. Este apartado está centrado en el estudio de un centro de operaciones telefónicas dedicado a la promoción y venta de servicios de telefonía móvil que realiza el trabajo bajo el mando y las metas comerciales de una reconocida empresa a nivel internacional. Cabe mencionar que las actividades cotidianas (proceso productivo, labores administrativas, gestión del personal, organización del trabajo) que transcurren al interior del centro de operaciones escogido para el estudio son externas a la organización de la firma comercial que contrata los servicios de la empresa terciaria. En este caso en particular se analizará la relación de *Contact Call Center* como empresa outsourcing de la compañía multinacional *Telefónica*. Se recuperarán las categorías de análisis expuestas en el capítulo teórico para develar distintos mecanismos de flexibilidad laboral que conducen a que el trabajo que realizan los operadores telefónicos en el espacio de trabajo de Contact ubicado en la zona poniente de la Ciudad de México se vean inmersos en la precariedad y las múltiples interacciones entre los operadores telefónicos con los clientes y otros actores al momento de llevarse a cabo el proceso productivo; para esto último se mostrarán los alcances del concepto de trabajo no clásico para tratar dicha cuestión. A continuación se expondrán elementos claves que caracterizan la forma de trabajo en un call center (CC) en conjunto con la información revelada durante el trabajo de campo realizado en las instalaciones de Contact Call Center realizado en diciembre del año 2019.

IMAGEN # 3: UN DÍA COMÚN DE TRABAJO EN UN CALL CENTER



Imagen recuperada de: Grupo Concentra MX. Recuperado el 5 de Febrero de 2021. Link: <https://grupoconcentra.mx/>

Comenzando por definir a estos espacios de trabajo, tenemos que los centros de operaciones conocidos como *call centers* son empresas

constituidas por un conjunto de recursos tecnológicos cuya principal actividad es lograr la interacción y vinculación con clientes y potenciales clientes a través de la telefonía. La actividad específica que realizan los operadores de Call Centers consiste en producir información a través de la realización o recepción de llamadas telefónicas con clientes y/o usuarios de un determinado servicio o producto, ya sea que se trate de asistencia técnica, consulta sobre productos o servicios, recepción de quejas o sugerencias, promoción, comercialización y ventas de productos o servicios, gestión de cobranzas, atención integral al cliente, entre algunas de las actividades más relevantes. En cada uno de los casos, la recepción o realización de llamadas conlleva la interpretación y manipulación de datos por parte de los operadores telefónicos a través de herramientas tecnológicas que implican el uso integrado del teléfono y la computadora.¹⁷⁸

Su función específica, siguiendo a Inés Montarcé (2015) consiste en producir información dependiendo del giro al cual esté adscrita la empresa, como por ejemplo brindar asistencia y soporte técnico, recepción de quejas, gestión de cobranzas, atención al cliente y la venta de productos y servicios en tiempo real.

Otra definición que encontramos en la revisión de diversos estudios acerca de lo que son los *call centers* la presentan Del Bono y Bulloni:

Son el soporte desarrollado por las empresas para satisfacer determinados aspectos de la relación con sus clientes en forma no presencial, en estas plataformas trabajan empleados que ocupan puestos específicos que involucran el uso de una computadora y un teléfono para procesar comunicaciones orales o electrónicas, controladas y gestionadas por un sistema automático de distribución.¹⁷⁹

A su vez, Jordy Micheli identifica a los *call centers* como *una organización productora de servicios*:

¹⁷⁸ *Op. cit.* Inés Montarcé, Juan Hernández, Gustavo Garabito, Azucena Feregrino, Miguel Ángel Olivo, Sandra Ruiz, José Luis Gayosso, Carlos León, Leticia Pogliaghi, Carlos Martínez, *Condiciones de trabajo y organización en algunas ocupaciones "atípicas": Call centers, Walmart, Macdonald's, extras de televisión, ambulantes del centro histórico, vagoneros, tianguistas, microbuseros, taxistas, metrobuseros*, En Enrique de la Garza Toledo (Coordinador), *La situación del trabajo en México, 2012, el trabajo en crisis*, primera edición 2012, Plaza y Valdés Editores, UAM Iztapalapa pp. 345-346

¹⁷⁹ *Op. cit.* Andrea Del Bono y María Noel Bulloni (2007), *Experiencias laborales y sentidos del trabajo: los agentes telefónicos de call centers de servicios para exportación*, en Documento de trabajo no. 42, CLACSO pp. 7 Dirección URL: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/ceil-conicet/20171027043727/pdf_978.pdf [Consulta: 5 febrero de 2021].

[...] producen bienes homogéneos: comunicación e información de determinadas características, con un valor de uso determinado que es preservar o ampliar el mercado de las empresas. Estos bienes son el resultado específico de una combinación de tecnologías y uso de la fuerza de trabajo, bajo cierta organización [en donde] la tecnología juega un papel determinante en la creación de nuevas formas de uso de la fuerza de trabajo y esta combinación es la clave de la producción de servicios nuevos de base comunicacional e informacional.¹⁸⁰

Para los fines de este proyecto, se ha elegido prestar especial atención a los call centers de ventas dedicados al telemarketing. La primera característica que resulta ser la más básica y distintiva en comparación de otros call centers, es la que señala Micheli (2006) y Del Bono y Bulloni (2007): en los call centers de ventas la procedencia de las llamadas proviene del mismo espacio de trabajo para localizar a un cliente potencial o un usuario que maneje una línea telefónica ya sea fija o móvil, es decir del interior del *call center* hacia el mercado exterior (*outbound*). En estos centros se conjuntan esfuerzos técnicos, organizacionales y particulares a cargo de los trabajadores/operadores para poder realizar la colocación de la venta de un producto o servicio.

De acuerdo con Andrea del Bono y María Bulloni (2007), la característica distintiva de los CC de ventas “tiene que ver con el principio de racionalización e intensificación del trabajo sobre el que se estructuran las campañas de venta”, donde las pautas y estrategias de la flexibilización salarial determinan que la obtención del salario de los operadores depende de las comisiones por ventas que estos agentes efectúen. Lo máspreciado para los CC dedicados al telemarketing es lograr la mayor cantidad de ventas posibles, es decir, hacerse acreedores de nuevos clientes.¹⁸¹

Continuando con los planteamientos de Andrea del Bono y María Bulloni, un aspecto a destacar de los CC de ventas es la interacción entre los teleoperadores con potenciales clientes durante el transcurso de la llamada telefónica:

En la relación con los clientes los agentes dedicados al telemarketing movilizan cierto tipo de emociones encausadas por una serie de normas o estándares que han sido diseñados por la

¹⁸⁰ *Op. cit.* Jordy Micheli Thirión, “El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México” [En línea] en FRONTERA NORTE, VOL. 24, NÚM. 47, ENERO-JUNIO DE 2012, pp. 149 Dirección URL: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-73722012000100006 [Consulta: 5 de Febrero de 2021]

¹⁸¹ *Cfr.* Andrea Del Bono y María Noel Bulloni (2007), *Experiencias laborales y sentidos del trabajo: los agentes telefónicos de call centers de servicios para exportación*, en Documento de trabajo no. 42, CLACSO pp. 29 y 30 Dirección URL: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/ceil-conicet/20171027043727/pdf_978.pdf [Consulta: 5 febrero de 2021].

empresa para generar en los clientes un determinado estado de ánimo, por ejemplo, en el caso de una venta: confianza. Por lo tanto, el trabajo de los call centers en general, y el de la venta telefónica en particular, requiere de un elevado nivel de interacción interpersonal con los clientes y de una apropiada regulación de la exigencia – exigencia emocional- por parte de los teleoperadores que sostienen dicha interacción.¹⁸²

La interacción vía telefónica entre el teleoperador y el cliente es fundamental, ya que la actividad esencial en los CC está encaminada hacia la producción e intercambio de información. El carácter simbólico cognitivo de la actividad puesta en marcha a través de la comunicación entre el vendedor y el cliente en función de la oferta o la prestación del servicio es justo el punto de creación del valor¹⁸³, sin embargo el hecho de que ambos agentes puedan contactarse de modo efectivo no es garantía de que la venta sea exitosa, ya que durante la transacción se ponen de manifiesto ciertas actitudes o incompetencias de parte del operador o reacciones y actitudes desfavorables por parte del cliente que pueden sabotear la llamada *labor de venta*.

Pues es dependiendo de la persona, obviamente hay personas que realmente se prestan y si no están interesadas por lo menos te dejan hacer tu oferta telefónica y te dicen “¿sabes qué? No, no me interesa”, “estoy en una línea empresarial, pero pues muchas gracias por haberme llamado”, pero también hay otras que son muy groseras y te pueden decir majaderías, entonces pues en el transcurso ya sabes, tu presentación de tu oferta comercial y pues ver si la persona sí es apta para hacer la portabilidad. Pues básicamente es fatigado, son 6 horas de estar totalmente sentados y estar hable y hable y hable, también es desgastante y la verdad y también estar escuchando a personas o que son groseros o solamente están jugando y haciéndote perder tu tiempo o más que nada tus palabras, tú hablas de que sí según los estás convenciendo ya cuando vas a cerrar ventas te cuelgan, no te contestan o te mandan a buzón, entonces pues sí es desgastante. [Ana, ejecutiva de ventas, Enero 2020].

Sobre la marcha de este presente apartado se irán caracterizando los elementos entrelazados que dan forma a estos espacios de trabajo a fin de comprender de mejor manera la complejidad cada una de sus dimensiones en las que diversos autores han abordado y discutido acerca de este tema. El acercamiento hacia distintos puntos de observación respecto a los call centers complementa y enriquece el análisis de su funcionamiento y las implicaciones que tiene sobre los operadores telefónicos que conforman la base rotativa de su personal de operación. Como aportación a la literatura existente acerca del estudio de los CC, parte de esta tesis se concentra en develar las agudas condiciones de precarización del trabajo en un CC de

¹⁸² *Ibíd.* pp. 33

¹⁸³ *Cfr.* Inés Montarcé, *Trabajo y acción colectiva en la maquila informacional de los Call Centers*, México, UAM Iztapalapa, 2015, primera edición, pp. 13

ventas, sus mecanismos de flexibilización laboral observados desde el interior del espacio de trabajo y las repercusiones que recaen sobre los trabajadores. Antes de exponer la información recabada durante el trabajo de campo sobre el caso específico en el que esta parte del estudio se basó se desarrollarán elementos analíticos comunes e importantes que componen la naturaleza de los CC, aspectos que han encontrados en la revisión de la literatura disponible que se ha producido al respecto de dicha industria en México y Argentina.

Tomando como referencia las investigaciones de Jordy Micheli Thirión (2006;2012) acerca de la naturaleza constitutiva de los CC en función de las metas que persigue la actividad laboral puesta en marcha según las pautas y los objetivos de las industrias del telemercado, recuperamos en esta tesis algunas de sus aportaciones que se considera necesario tomar a consideración.

De acuerdo con el autor, dentro de los CC se producen dos clases de bienes, siendo uno la propia interacción entre el teleoperador y el cliente y el segundo el registro digital de la información producto de esa misma interacción. La primera fase de la producción del servicio *se consume en el acto de producirse* mientras que la información procedente del diálogo entre ambos actores involucrados *se debe transformar en conocimiento*. El diseño y el ensamble técnico y tecnológico permiten a la fuerza de trabajo llevar a cabo sus tareas cumpliendo este doble propósito. La información de clientes potenciales es la fuente que nutre las bases de datos, “una gran memoria digital que impone tareas y ritmos a partir de su propia información mediante una variedad de instrumentos y técnicas: marcador, predictivo, grabación de llamadas, pantallas, distribución automática de llamadas.” En ese sentido, continuando con el autor, las capacidades del teleoperador “deben ser determinantes para construir un conocimiento compartido con el cliente en el marco de una intención comercial definida, bajo una norma de producción masificada con uso intensivo de la fuerza de trabajo con rutinas establecidas y una base técnica de automatización.”¹⁸⁴

La interacción y la captura de información producto de la conversación entre el operador y el cliente constituyen los dos pilares del proceso de trabajo en un CC volcado al telemercado. Siguiendo de nueva cuenta el postulado anterior del autor, durante la primera fase del proceso tiene lugar la comunicación con una marcada intencionalidad de negociación

¹⁸⁴ Cfr. Jordy Micheli Thirión, “El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México” [En línea] en FRONTERA NORTE, VOL. 24, NÚM. 47, ENERO-JUNIO DE 2012, pp. 150 Dirección URL: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-73722012000100006 [Consulta: 5 de Febrero de 2021]

por parte del operador en relación con el cliente al tiempo en que la información recabada que funge como un componente imprescindible para la realización de la venta es gestionada gracias a las tecnologías de la información y la comunicación que “permiten almacenar, ordenar y distribuir datos obtenidos en el proceso de comunicación.”¹⁸⁵

Continuando con Micheli (2006), la organización del trabajo se sustenta bajo el concepto de una “campana”, es decir, el conocimiento del producto ofertado en el cual se pone la voz en función de ofertar al cliente un determinado servicio. En el caso de esta investigación, la campaña hace alusión al servicio *prepago*, es decir que funciona a partir de recargas que ofrece Telefónica Movistar, por lo que la información brindada se enfoca en presentar como ventajas las promociones en telefonía e internet para usuarios de otras compañías telefónicas diferentes como Telcel y AT&T, sus principales competidores comerciales. El objetivo principal de la campaña es que dichos usuarios se cambien de compañía telefónica y se conviertan en clientes Movistar.

Como tal los operadores irrumpen abruptamente el espacio privado y las ocupaciones de un usuario que en la mayoría de las ocasiones no tiene relación alguna con la compañía, contacto e interacciones que desde las gerencias buscan estandarizar rutinariamente la actividad laboral a fin de alcanzar los objetivos de calidad y cantidad de la producción. Los trabajadores asociados al telemarketing, señala Micheli, “no ejercen una profesión sino que ponen en acción competencias sociales tales como el control de sí mismos, saber hablar correctamente, saber afrontar situaciones de controversia o bien saber responder el teléfono, su trabajo es a la vez opresivo y alienante y deja poco espacio para la autonomía, se trata de la taylorización del sector terciario.”¹⁸⁶

Otros aspectos a considerar en los CC es la tendencia por parte de las empresas de implementar políticas de externalización y deslocalización de los servicios. Andrea del Bono y María Bulloni (2007) señalan la distinción entre ambas estrategias: la externalización deja en manos de empresas y proveedores externos un determinado segmento de la producción mientras que la deslocalización “hace referencia al traslado de la producción o del suministro

¹⁸⁵ *Ibid.* pp. 156

¹⁸⁶Cfr. Micheli Thirión, Jordy. (2007). “Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI”. *Confines de relaciones internacionales y ciencia política*, 3(5), 49-58., pp. 52 y 53. Dirección URL: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005 [Recuperado el 6 de febrero de 2021].

de un servicio fuera de las fronteras nacionales.”¹⁸⁷ Generalmente los CC operan por fuera de las empresas para la atención de sus clientes, por lo que estas plataformas telefónicas se encuentran gestionadas “por empresas especializadas en el negocio de brindar servicios subcontratados de call centers y que actúan como proveedoras de las compañías que decidieron externalizar esa tarea.”¹⁸⁸ En un estudio más minucioso al respecto de la externalización, deslocalización y subcontratación de actividades que transcurren en un call center, Andrea del Bono en *La geografía de los call centers* (2010) sentencia lo siguiente:

Las actividades económicas transcurren hoy aceleradamente y con fluidez en el marco de un extendido proceso de desintegración vertical de las firmas que ha desembocado en la conformación de un verdadero sistema de producción global, impulsado, entre otros factores, por la subcontratación y deslocalización masiva de los entramados productivos. La creciente integración económica de hoy en día se ha visto facilitada por el desarrollo de las tecnologías de la información y por una evolución que permite la externalización de actividades y la transnacionalización de la producción. Tal integración es una integración compleja, la globalización implica la fragmentación del proceso productivo en varias secuencias geográficamente separadas, pero exige al mismo tiempo el control integrado de los procesos económicos, financieros y de distribución. Para conseguirlo es necesario integrar y estandarizar al máximo gran cantidad de procesos administrativos.¹⁸⁹

Siguiendo la idea de Del Bono, las grandes compañías transnacionales recurren a la subcontratación de funciones administrativas y productivas, dejando a responsabilidad de las empresas terciarias tareas administrativas, atención a clientes y servicios de ventas¹⁹⁰. Estos movimientos están ligados a una *desintegración vertical de las firmas* en donde gracias al uso de las TIC es posible “fragmentar el proceso productivo en varias secuencias geográficamente separadas y la integración inédita a escala global de la administración, de la comercialización, de las actividades orientadas al comercio, a la venta, al marketing y a la distribución.” Los CC, prosigue la autora, son los espacios ideales diseñados para atender esta doble exigencia

¹⁸⁷Vid. Andrea Del Bono y María Noel Bulloni (2007), *Experiencias laborales y sentidos del trabajo: los agentes telefónicos de call centers de servicios para exportación*, en Documento de trabajo no. 42, CLACSO pp. 7 Dirección URL: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/ceil-conicet/20171027043727/pdf_978.pdf [Consulta: 6 febrero de 2021].

¹⁸⁸ *Ibíd.* pp. 22

¹⁸⁹ *Op cit.* Andrea del Bono, “La geografía de los call centers: territorio, trabajo y empleo” En Susana Roitman, Pedro Lisdero, Leonardo Marengo (compiladores) *La Llamada...El Trabajo y los trabajadores de Call Centers en Córdoba*, 2010, Primera Edición. Jorge Sarmiento Editor-Universitas Libros, pp. 37-38. Versión digital disponible en: https://www.academia.edu/8038737/La_llamada_El_trabajo_y_los_trabajadores_de_Call_Center_en_C%C3%B3rdoba [Consulta: 7 de febrero de 2021].

¹⁹⁰ *Ibíd.* pp. 38 y 39

(integración y fragmentación) por medio de la estandarización y automatización de funciones y procesos. Su utilidad va encaminada “a gestionar la relación entre empresas y clientes con el respaldo de un software especializado que permite controlar y automatizar roles y funciones, capturar y estandarizar conocimientos sobre ventas y mercados y supervisar los servicios prestados a los clientes.”¹⁹¹

Por otra parte, Inés Montarcé (2015) recalca otra ventaja de la subcontratación en favor de las grandes firmas. El objetivo de esta estrategia deliberada no se limita únicamente a la descentralización de la producción flexibilizando el uso de la fuerza de trabajo, también cumple la función de extraer el control de la propia actividad productiva desde las gerencias y de las *empresas clientes* que subcontratan el servicio. La empresa (transnacional) tiene un papel determinante en la regulación y en el control de la producción, ejercen una presión directa sobre las gerencias de la empresa terciaria para el uso flexible de la fuerza de trabajo mientras evaden responsabilidades directas con los operadores.¹⁹² La principal característica de una relación laboral bajo el yugo de la subcontratación, enfatiza Montarcé (2011) es que los trabajadores llevan a cabo un trabajo subordinado y a beneficio de una empresa con la que no tienen una relación contractual directa independientemente de que la empresa cliente determina las condiciones, los tiempos y las condiciones de trabajo. En nuestro caso de estudio esto es evidente al momento de que los operadores ponen la voz al simular que trabajan para la compañía Telefónica Movistar y al asumir como propias las promociones en nombre de la empresa para convencer a los clientes que *su servicio* es mejor en comparación con otras empresas telefónicas aunque en realidad no exista ningún vínculo laboral directo con dicha transnacional.

Realizas llamadas a clientes con otras compañías que no sean Movistar, el proceso es venderles ofertas telefónicas que son recarga de \$30 por 100 días las cuales duran 5 meses y \$50 por 21 días, se podría decir que tenías una ventaja porque no le podías a veces informar al cliente nuevo que eso duraba 5 meses, le podrías decir qué su recarga le iba a durar \$100 30 días el tiempo que estuviera en la compañía lo cual era una desventaja también porque había muchos clientes a los cuales se les marcabas y te decían que ya les habían hecho el cambio y que era mentira porque pues ya ahorita su recarga de \$50 de Movistar le duraban 7 días, entonces ahí tú ya no sabías qué decir porque pues era como de ¿qué digo? si me están diciendo que diga eso y los clientes saben que no es cierto, entonces era como una desventaja también

¹⁹¹ *Ibíd.* pp. 40

¹⁹² *Vid.* Inés Montarcé, *Trabajo y acción colectiva en la maquila informacional de los Call Centers*, México, UAM Iztapalapa, 2015, primera edición, pp. 172 y 173

porque tenías que dar la cara y pues tener que aguantar la queja del cliente sin tú saber que ya había estado en esta compañía. [Eder, ejecutivo de ventas, Enero 2020].

Como recalca Micheli (2012) las empresas terciarias representan una solución para la reducción de costos tecnológicos y organizacionales de las empresas que las contratan requieren contactar telefónicamente a sus clientes y organizar información respecto a sus mercados particulares. Los CC que ofrecen sus servicios outsourcing funcionan como *empresas de tercerización* de funciones que las empresas clientes externalizan. Los servicios que dicha empresa presta para la empresa cliente son el reclutamiento de personal, gestión de la fuerza de trabajo, uso de instalaciones y equipo tecnológico.¹⁹³

Pasando a dimensiones concretas de la actividad laboral retomando una vez más la investigación emprendida por Andrea Del Bono y María Bulloni (2007), las tareas que los operadores realizan no son en realidad complicadas, hecho que se refleja en la baja cualificación de los agentes que se dedican a brindar información previamente estandarizada a los clientes.¹⁹⁴ El principio rector del trabajo de acuerdo con ambas autoras recae en una lógica taylorista rígida en diversos aspectos como el tiempo de duración en las llamadas, guiones establecidos para el desarrollo paso a paso de la conversación hacia un terreno favorable, sistemas de control que permiten supervisar a los agentes en tiempo real, flujo de llamadas ininterrumpido que es impuesto por un complejo sistema informático. Frente a esta racionalización, los agentes telefónicos se ven limitados y reducidos a cumplir funciones elementales, ejecutando operaciones sencillas, repetitivas y de bajo valor agregado.¹⁹⁵

Otra de las dimensiones de la taylorización del trabajo es la que observa Inés Montarcé (2015), misma que se ve manifiesta en la actividad de los teleoperadores al momento de movilizar competencias técnicas, subjetivas, relacionales y comunicativas para manipular y distribuir información, además de tener una buena disposición de tratar con el cliente de forma gentil y educada. En este sentido, los operadores tienen la tarea de manipular sentimientos y producir algún impacto con las personas con las que se interactúa durante la llamada siempre

¹⁹³ Cfr. Jordy Micheli Thirión, "El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México" [En línea] en FRONTERA NORTE, VOL. 24, NÚM. 47, ENERO-JUNIO DE 2012, pp. 159 y 160 Dirección URL: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-73722012000100006 [Consulta: 7 de Febrero de 2021]

¹⁹⁴ Cfr. Andrea Del Bono y María Noel Bulloni (2007), *Experiencias laborales y sentidos del trabajo: los agentes telefónicos de call centers de servicios para exportación*, en Documento de trabajo no. 42, CLACSO pp. 22 Dirección URL: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/ceil-conicet/20171027043727/pdf_978.pdf [Consulta: 7 febrero de 2021].

¹⁹⁵ *Ibíd.* pp. 22, 23 y 24

con una sonrisa al tiempo que manipulan el equipo tecnológico con cierto nivel de automatización para el tratamiento de la información recabada. Cabe resaltar en este punto que la producción de la información brindada hacia al cliente es previamente concebida y se transmite de manera estandarizada a través del lenguaje. Los intentos de estandarización en la producción de servicios en un CC abarcan la producción, circulación y captura de la información y el consumo de los clientes potenciales.¹⁹⁶ Este planteamiento será caracterizado con mayor dedicación cuando se exponga el proceso de trabajo dentro de las instalaciones de Contact Call Center al momento en el que las transacciones se llevan a cabo. Continuando con Montarcé, los operadores deben ser amables y tolerantes, tener una personalidad positiva, hablar con un buen tono de voz y capacidad de persuasión.¹⁹⁷

Veamos aspectos centrales del trabajo y los roles que asumen los agentes telefónicos en relación con los clientes durante el proceso de trabajo. De acuerdo con Montarcé (2015), el trabajo en los CC se define “como una actividad cognitiva en la que el operador telefónico gestiona servicios ofreciendo información a un cliente usuario a través del uso de las tic.”¹⁹⁸ En este caso, la actividad y su trascendencia están determinadas por la información compartida a partir de la interacción entre ambos actores por medio de una llamada telefónica. El diálogo entre el operador y el cliente produce símbolos al instante del intercambio de información que ambos actores comprenden e interpretan. En función de esta conversación, el operador debe contar con habilidades comunicativas, afectivas y relacionales. La clave de la producción del servicio, señala Montarcé, “se realiza en y por la interacción del cliente usuario”, siendo este último implicado un actor activo en el proceso de circulación y consumo. El cliente puede escuchar o no la información que le brinda el teleoperador, éste también manifiesta opiniones, creencias, estados anímicos y tomará decisiones tomando en cuenta la información recibida¹⁹⁹; en el mejor de los casos otorgará voluntariamente datos duros que se convierten en información útil para el proceso de compra, siendo este el objetivo principal de las llamadas en Contact Call Center.

El diseño técnico de un CC está creado para que programas informáticos que integran simultáneamente diversos canales que controlan todo el proceso productivo, de tal modo que

¹⁹⁶ Cfr. Inés Montarcé, Trabajo y acción colectiva en la maquila informacional de los Call Centers, México, UAM Iztapalapa, 2015, primera edición, pp. 26, 31, 32 y 34

¹⁹⁷ *Ibíd.* pp. 102

¹⁹⁸ *Ibíd.* 103-104

¹⁹⁹ *Ibíd.* pp. 104

los operadores únicamente pongan en juego sus habilidades comunicativas con el cliente y limitarse a capturar los datos correspondientes en las aplicaciones. El uso del hardware (PC, pantalla, teclado, mouse) es elemental, no es una actividad calificada ni de gran complejidad, los operadores deben manejar correctamente la información sobre los productos y servicios ofrecidos al cliente y recabar su información personal en caso de haber sido compartida.²⁰⁰

Precisamente, los CC *offshore* se caracterizan por llamar al cliente para intentar convencerlo de comprar a diferencia de otros call centers donde reciben llamadas para realizar servicios de atención a clientes o cobranza. En la modalidad *telemarketing outbound* los operadores se ven inmersos en ciertas tensiones que genera trabajar una venta: los agentes deben apegarse para cumplir con este cometido a un trabajo prescriptivo, no olvidarse por ejemplo de saludar y despedirse del cliente, seguir los pasos marcados el transcurso de la transacción mientras están a merced del riguroso control del tiempo, incesante vigilancia (presencial y tecnológica) y sistemas de evaluación continua que premia o sanciona el desempeño de los televendedores. La presión por los operadores de vender deriva a que su salario se tabula acorde a las comisiones que estos alcancen por cada número de ventas exitosas.²⁰¹ Retomando el argumento de Montarcé sobre esta idea, solo hay una manera efectiva de convencer a un cliente potencial de adquirir un determinado servicio: conociendo sus propiedades y características. Los operadores tienen que identificar las necesidades del cliente durante el transcurso de la llamada y así poderle dar una explicación que le satisfaga o convenza, por lo tanto, los operadores se ven obligados de hacer gala de sus capacidades comunicativas y argumentativas para manejar con cierta emotividad la información que producen y distribuyen. El discurso del cual los operadores se valen para lograr vender se encuentra condicionado por guiones definidos, un *speech* que regula lo que debe decirse y de qué modo²⁰², incluso en caso de que el cliente pueda externar una duda o inconformidad.

Pues es realmente es un manejo de objeciones, tienes que tener pues esa paciencia porque el cliente lo que va a hacer de que te va a bombardear con todo que te va a decir “pero a ver, ¿sí yo le pongo la recarga de \$10 o de \$20 qué tantos megas son?”, “¿y qué me vas a dar de beneficio?”, entonces si te están dando como que muchas objeciones que te están bombardeando, entonces tú tienes que saber ese manejo de objeciones y llevarlo a cabo porque puede llegar a un límite en donde el cliente realmente no

²⁰⁰ *Ibid.* pp. 106-107

²⁰¹ *Cfr.* Del Bono, Andrea, Noel Bulloni, María, “Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina”. Trabajo y Sociedad [en línea]. 2008, IX (10), 1-21, pp. 6 y 7 ISSN. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387334682001> [Fecha de consulta: 8 de Febrero de 2021].

²⁰² *Vid.* Inés Montarcé, *Trabajo y acción colectiva en la maquila informacional de los Call Centers*, México, UAM Iztapalapa, 2015, primera edición, pp. 108, 109 y 110

se sienta del todo tan convencido, entonces es cuando te cuelga la llamada y es donde ya tienes los datos de la persona a quién le estás proporcionando el servicio entonces tienes que retomar otra vez la llamada desde el principio, y otra vez a estarle diciendo que es cuando sondeas al cliente, pero el cliente pues parece que él te está sondeando a ti, ¿no? prácticamente él te está bombardeando, él te está bombardeando a ver qué tanto le puede sacar más a la empresa, para ver qué tantos más beneficios le pueden dar o qué tanto le pueden dar de regalo. (Juan, ejecutivo de ventas, Enero 2020).

Tomando como referencia una vez más la investigación emprendida por Montaré (2015) en un call center de la Ciudad de México en conjunción con un estudio de caso llevado a cabo por Eugenia Fernández y Romina Carugatti (2010) en la ciudad de Córdoba (Argentina), se rescatarán en las siguientes líneas aspectos centrales que competen a la organización del trabajo en un CC y los distintos mecanismos de control existentes en dichos centros de operación.

Recuperando la obra de Montarcé (2015), las tareas específicas que los operadores realizan con cotidianidad están parceladas de modo que su actividad de trabajo descansa en operaciones individualizadas controladas y estrictamente vigiladas.²⁰³ Gracias a las tecnologías informáticas y a la compleja integración de sistemas software, las llamadas son redireccionadas automáticamente hacia los operadores en función de las áreas de cada campaña, de modo que las aplicaciones y funciones encomendadas a los trabajadores se vean reducidas a operaciones simplificadas y fragmentadas.²⁰⁴ En nuestro caso de estudio, las llamadas eran direccionadas hacia usuarios que no eran clientes de Movistar mediante un software que lanza las llamadas hasta el lugar de los televidentes y una base de datos previamente codificada. Continuando con la autora, el nivel de la actividad de trabajo no requiere una alta calificación del personal, ya que la base de la organización de los CC está sostenida por tareas simples, estandarizadas y con tiempos acotados, de modo que la única labor que los operadores desempeñan es la atención de llamadas para ofrecer información. La propia información acerca de un producto o servicio y los procedimientos por los cuales se transmite también se encuentran sujetos a una estandarización, ante lo cual los trabajadores se ven obligados a seguir casi de manera autómatas de los guiones establecidos por las gerencias, limitando considerablemente el margen autonomía de las habilidades cognitivas y relacionales puestas en juego. Los intentos de estandarización durante el proceso de trabajo no garantizan que el otro agente involucrado en la conversación, a saber, el cliente, pueda ser controlado y encauzado.²⁰⁵

²⁰³ *Ibíd.* pp. 111

²⁰⁴ *Ibíd.* pp. 112-113

²⁰⁵ *Ibíd.* pp. 113-114 y 115

En cuanto a la distribución de llamadas, siguiendo a del Bono y Bulloni (2007), en los CC la producción exige necesariamente un flujo de llamadas que se impone continua e incesantemente al trabajador, de modo que el trabajador se ve comprometido a mantener el ritmo y la secuencia marcada sin que esta pueda ser modificada por su propia mano. En palabras de las autoras,

La naturaleza del propio proceso de trabajo y su cadencia, imponen las exigencias y las presiones. De alguna manera, los agentes telefónicos están “obligados” a mantener la regularidad y a seguir la cadencia de trabajo que marca la entrada ininterrumpida de llamadas. En este sentido, la racionalización que rige el trabajo de los agentes telefónicos se encuentra respaldada por las tecnologías de monitoreo que impulsan a los trabajadores a cumplir con las metas y parámetros impuestos por la empresa.²⁰⁶

Referente a los mecanismos de control del proceso de trabajo destacamos el control técnico basado en sistemas informáticos interconectados en conjunto con dispositivos tecnológicos, además del uso de diversas estrategias para disciplinar a los operadores que van desde el control jerárquico ejercido por supervisores directos y externos hasta el autocontrol inducido de los operadores en función de su labor y los requerimientos exigidos por las gerencias.

A continuación, se presenta en la siguiente tabla una síntesis de las formas de control efectivo que operan en los CC. Cada fila representa una dimensión donde el ejercicio del control se hace presente, la diferenciación correspondiente se hizo con el fin de tener un panorama más claro sobre diferentes ámbitos y mecanismos de control que se ejercen para alcanzar un mismo objetivo que es tener una mano de obra dócil y altamente productiva. Las primeras 3 dimensiones aquí desglosadas se encuentran estrechamente interconectadas, mientras que la última está asociada al intento de moldear la subjetividad de los operadores en pro de los intereses empresariales.

²⁰⁶ *Op. cit.* Andrea Del Bono y María Noel Bulloni (2007), *Experiencias laborales y sentidos del trabajo: los agentes telefónicos de call centers de servicios para exportación*, en Documento de trabajo no. 42, CLACSO pp. 38 Dirección URL: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/ceil-conicet/20171027043727/pdf_978.pdf [Consulta: 8 febrero de 2021].

TABLA 5: FORMAS DE CONTROL EN UN CALL CENTER

<p>CONTROL TÉCNICO Y TECNOLÓGICO</p>	<p>-Implementación de programas informáticos y sistemas operativos de los cuales depende la ejecución de las tareas. La actividad depende del funcionamiento de un software, los trabajadores no conocen a cabalidad la complejidad de dicho sistema que sostiene el proceso de producción. Los operadores, como tal, no poseen el control de los instrumentos de producción, su propio trabajo ni la forma de llevarlo a cabo.</p> <p>-Uso generalizado de las TIC's para realizar las tareas del operador y al mismo tiempo fungir como un "panóptico omnipresente" que todo lo ve y lo registra. A través de los programas, el agente telefónico se encuentra sujeto a una vigilancia permanente por parte de supervisores directos que pueden observar el estatus del trabajador (conectado o desconectado) y los tiempos de las llamadas. Asimismo, un "agente de calidad" monitorea el transcurso de las llamadas con el objetivo de detectar errores o conductas inapropiadas durante la llamada.</p>
<p>CONTROL EJERCIDO POR LAS JERARQUÍAS DE LA EMPRESA</p>	<p>-Estructura piramidal conformada por supervisores directos, los llamados "team líder", cuya presencia física y virtual está siempre presente; jefes de piso y representantes de las empresas cliente. En cuanto al área de control se encuentran los agentes de calidad.</p>
<p>CONTROL DE TIEMPO</p>	<p>-Imposición rígida de tiempos objetivos para reducir tiempos muertos. Los sistemas informáticos programan el ingreso de la llamada para que sea atendida de inmediato por el operador, las llamadas son lanzadas automáticamente hasta sus oídos mientras el agente se encuentre activo. Los tiempos de conexión y desconexión son medidos con una minuciosa precisión, las llamadas tienen un tiempo estimado para que sean atendidas, así como el margen de captura de información que debe ser rápido.</p>
<p>DISCIPLINAMIENTO DEL TRABAJADOR</p>	<p>- Introyección de los intereses y valores de la empresa. El discurso de la cultura corporativa instaura un orden simbólico que legitima las relaciones laborales y los mecanismos de control que se ejercen en el CC. La convergencia que se logra a través de los discursos y estrategias gerenciales neutraliza cualquier conflicto capital-trabajo que pudiera presentarse.</p> <p>-Control de las acciones del operador al imponerle formas de trabajo y objetivos que éste ha de acatar: precisión de la información que se le debe otorgar al cliente y el modo en que esto se hace. Al determinar que sí se puede decir y que no el margen de autonomía es reducido y la subjetividad del individuo se ve suprimida. Los recursos discursivos de los que el agente se vale para hablar con los clientes están coartados por el guion establecido que la empresa determina.</p> <p>-Implementación de premios y castigos con base en la productividad alcanzada según los parámetros estipulados en un ranking. Este tipo de estrategias buscan estimular al operador a esforzarse por alcanzar sus objetivos, en este caso el premio a la voluntad y a la obediencia es la obtención de su propio salario que depende del rendimiento individual. La inducida búsqueda de la eficiencia y el autocontrol es la clave según esta lógica de alcanzar los bonos económicos y buscar constantemente "ser el mejor".</p>

Fuente: elaboración propia a partir de Inés Montarcé, *Trabajo y acción colectiva en la maquila informacional de los Call Centers*, México, UAM Iztapalapa, 2015, primera edición y Eugenia Fernández y Romina Carugatti, "Fábricas del Habla. Sometimiento del cuerpo y el alma en el call center. Un estudio de caso: Apex a Sykes" en Susana Roitman, Pedro Lisdero, Leonardo Marengo (compiladores) *La Llamada...El Trabajo y los trabajadores de Call Centers en Córdoba*, 2010, Primera Edición. Jorge Sarmiento Editor-Universitas Libros, pp. 37-38. Disponible en: https://www.academia.edu/8038737/La_llamada_El_trabajo_y_los_trabajadores_de_Call_Center_en_C%C3%B3rdoba [Consulta: 9 de febrero de 2021].

Después de haber expuesto la estructura técnica y organizacional general de los CC, además de la organización del trabajo y los mecanismos de control sobre el mismo atendiendo por supuesto a las particularidades y principios rectores por los cuales un call center dedicado al telemarketing opera en función de la promoción y venta de servicios. Una vez comprendidos esta serie de elementos, es necesario prestar atención a la figura del “agente”, “operador telefónico” o “televendedor”, ya que la posición de este último actor se encuentra en el plano más inferior dentro de la cadena de valor que compone a la industria de los CC. El trabajador en cuestión se encuentra inmerso bajo todo un cúmulo de mecanismos de flexibilización del trabajo y bajo el yugo de un aparato conjunto de formas de control que conducen a la precarización del trabajo.

Analicemos el perfil y la posición del operador en función de sus tareas cotidianas y su relación con los clientes. Retomando la investigación realizada por María Inés Landa y Leonardo Marengo (2012) en un call center que brinda servicios de atención al cliente para la compañía de telefonía móvil *Movistar*, se vuelve indispensable pensar la figura del trabajador/teleoperador más allá de una mera de una figura instrumental que solo se dedica atender el teléfono. Según la concepción de los autores, “el teleoperador se constituye como una instancia mediadora entre la voz anónima de un cliente demandante y un sistema informático de respuestas tipificadas que la empresa precodifica ante el repertorio de posibles reclamos del usuario.²⁰⁷” El papel de los agentes dentro de un CC, continuando con los autores es más complejo, ya que su figura *representa* a una empresa ausente frente al cliente durante el transcurso de su actividad cotidiana al ejecutar sus tareas y su rol asignado.²⁰⁸ En palabras de Landa y Marengo:

De este modo, a la función representante subyace una tarea de alto desgaste psíquico en la que se torsionan y distorsionan acciones sonoras y auditivas. Garganta, voz, palabras precodificadas, traducciones amigables, entonaciones seductoras, cuerpo recipiente de furias, co-presencias diferidas y vociferaciones demandantes parecieran conformar los elementos constituyentes de esta función representante [...] un agente con un escaso marco de autonomía e inventiva al que se le asigna una tarea altamente tipificada. En su práctica de “escucha”, el teleoperador debe restringir al límite su margen de acción a una total adecuación con el repertorio de procedimientos que se encuentran preestablecidos por los guiones del sistema. Por lo tanto, si

²⁰⁷ *Sic.* LANDA, María Inés, MARENGO, Leonardo G. La di-gestión de energías en los Call Centers: entre cuerpos des-hechos y perfomances del liderazgo. Trabajo y Sociedad [en línea]. 2012, XVI (18), 69-86, pp. 74 [fecha de Consulta 10 de Febrero de 2021]. ISSN: Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=38733469000574*

²⁰⁸ *Ibíd.* pp. 75

se considera que a la difusa materialidad del rol de teleoperador se le suma la absoluta construcción de una serie de prescripciones, el panorama se muestra signado por un carácter mecánico y rutinario que es experimentado como una situación de desgaste y estrés por parte de dichos agentes.²⁰⁹

En párrafos anteriores ya se ha mencionado que el operador se vale de recursos discursivos pre-codificados por las propias empresas en donde se estipula la información pertinente que deberá de transmitirse al cliente de un modo estandarizado, sin embargo hay otros factores a considerar al momento en que se da la interacción entre el operador y el cliente. De acuerdo con Landa y Marengo (2015), el agente telefónico puede “recurrir, indistintamente tanto a la omisión deshonestas como al engaño para la consecución de su trabajo”, iniciativa que incluso la gerencia de las empresas incentiva: si los resultados son óptimos, los medios para obtenerlos pasan a ser secundarios. Las virtudes de los operadores se ven reflejadas en la capacidad de resistencia ante los reclamos de los clientes y la cualidad de poder usar la persuasión como arma para conducir las llamadas gracias a su “capacidad de gestionar variables subjetivas para la consecución de su tarea.”²¹⁰ La producción del servicio y por ende la creación del valor depende en gran medida de

los argumentos, procedimientos y sonrisas telefónicas para mantener al máximo posible los niveles de productividad [...] El cuerpo-teleoperante, por un lado, debe disciplinar su garganta, su voz y sus sentidos auditivos y visuales a guiones y marcos formalizados de desempeño. Por otra parte, su cuerpo, si bien está situado en un cubículo aislado, sobrevuela las fronteras nacionales a través de una red de ensamblajes virtuales. De este modo las empresas multinacionales amplían su campo de explotación incrementando el flujo de capitales hacia las “empresas madres.”²¹¹

Por su cuenta en otro estudio de caso realizado individualmente, Leonardo Marengo (2008) tipifica los requisitos indispensables para el buen desempeño de los operadores, atributos que se engloban en la noción de “actitud”: en primer lugar, los agentes deben tener tolerancia a la frustración por lo extenuante de la actividad y la actitud de los clientes. Como segundo punto, tener atributos para relacionarse con el cliente, tales como empatizar con el cliente y generar una atmósfera de confianza para *saberlo manejar y conducir la llamada* por el sendero deseado. En tercer lugar, el operador debe tener un compromiso y una obediencia hacia la empresa en función de su trabajo, seguir las normas y procedimientos estipulados

²⁰⁹ *Ibíd.* pp. 75-76

²¹⁰ *Ibíd.* pp. 77

²¹¹ *Ídem.* pp. 77

durante el proceso de trabajo y “ponerse la camiseta” de la empresa. Continuando con Marengo (2008), el agente debe asumir una postura determinante para manipular y engañar a los clientes para realizar con eficacia su trabajo sin salirse del guion marcado. La actividad laboral tanto los procedimientos mediados por el manejo de las TIC’s por parte del agente y la relación del mismo con los clientes es mecánica y repetitiva, experiencia que se torna como extenuante y estresante para los operadores.

Hola, qué tal, mi nombre es Juan, hablo de *Telefónica de México*, hablo de *promociones telefónicas*, pero pues realmente pues le *endulzas* el oído al cliente y cuando les dices “soy de Movistar” te mandan pues prácticamente al carajo. Hay muchos compañeros aquí (en Contact Call Center) que dicen mejor “promociones telefónicas”, “ofertas de teléfonos” o “estoy mejorando su línea telefónica”, pero ya hasta el final les dices que es cambio de compañía para que pues supuestamente hagas la venta cuando realmente aquí hacen un engaño, juegan con el cliente porque pues primero les dicen una cosa y ya después no. (Juan, ejecutivo de ventas, Enero 2020).

La base de trabajadores jóvenes que nutre la base rotativa del personal que labora en un CC está constituida por *cuerpos genéricos fácilmente reemplazables* (Marengo, 2008), siendo los operadores el último eslabón dentro cadena de valor de la industria del telemercadeo. El cargo de operador es en realidad un puesto de trabajo descalificado, la mano de obra es siempre abundante e intercambiable (Montarcé, 2015), siendo éste un trabajo transitorio de entrada por salida: mientras unos nuevos agentes se incorporan a las filas de un trabajo altamente precarizado otros tantos abandonan el trabajo o son separados de la empresa, ciclo que se repite incesantemente en cortos lapsos de tiempo.

3.1 ESTUDIO DE CASO 1: CONTACT CALL CENTER Y TELEFÓNICA MOVISTAR

En los párrafos siguientes se expondrán algunos hallazgos durante el trabajo de campo realizado en las instalaciones de Contact como observador participante²¹² acerca del funcionamiento y las dinámicas de operación de un call center tipo *venta*. Asimismo será explicado el proceso de trabajo paso por paso y los mecanismos de flexibilización laboral que conducen en este caso a la degradación de las condiciones laborales a un grado tal que es posible afirmar sin escrúpulos que el trabajo en cuestión se realiza bajo una evidente precarización laboral.

El objetivo este proyecto de investigación me motivó a buscar la manera de estar lo más de cerca posible del espacio de trabajo que se escogió para analizar las formas de precarización del trabajo y de la población de estudio, que en este caso en particular son los televendedores o *ejecutivos telefónicos*, término con el que los anuncios que informan sobre la disponibilidad de la vacante denominan a estos agentes. Con el propósito de hacer una aportación a los estudios realizados sobre esta industria, era preciso el acercamiento a la cotidianidad de un call center y la precarización de su fuerza de trabajo.

Como fue desarrollado anteriormente, se optó por ingresar al espacio de trabajo para poder lograr observar desde una óptica más detallada las relaciones laborales, mecanismos de flexibilización laboral y control del proceso de trabajo, así como para tener un interacción cercana como los actores involucrados, a quienes se entrevistó con previa autorización y con pleno conocimiento de su parte. Para cumplir con los objetivos trazados en esta parte de la investigación fue necesario adentrarme a recopilar información desde el interior de la empresa y de la propia palabra de los involucrados, ingreso que fue planeado bajo consideraciones éticas que ratifican la horizontalidad del proceso, la honestidad en mi trabajo y la integridad de mi de mi rol como investigador. Los aspectos éticos mencionados fueron plasmados a detalle en la sección 2.3 de la presente investigación.

A continuación se presenta la información recopilada durante mi estancia en la estación de trabajo, iniciando el recorrido desde la convocatoria para el reclutamiento de nuevo personal, fase donde como cualquier aspirante a conseguir empleo me presenté a entrevista de trabajo. Luego de ser contratado rápidamente pasé por un periodo de capacitación para después estar

²¹² El trabajo de campo en Contact y las estrategias de recolección de información utilizadas para la causa de esta investigación serán detallados con rigor en el capítulo (IV) metodológico.

trabajando en el piso de operaciones donde el proceso de trabajo y las interacciones tienen lugar.

BÚSQUEDA DE EMPLEO Y CONTRATACIÓN EXPRÉS

Comienzo primeramente por justificar por qué para el estudio aquí presentado se eligió este CC en particular: una vez que decidí que debía explorar estos centros de trabajo que funcionan a partir de esquemas de pagos de salarios basados en la adquisición de bonos o comisiones, busqué call centers con esas características específicas. Gracias a una página en Facebook cuyo contenido se compone de publicaciones acerca de oportunidades laborales pude dar con el siguiente anuncio con información sobre la apertura de vacantes disponibles:

*EJECUTIVOS TELEFÓNICOS
CONTRATACIÓN INMEDIATA*

*Medio tiempo
Matutino y vespertino
Lunes a Sábado
Con o sin experiencia
Sueldo \$4,000 mensual
Comisiones no topadas
Zona: Tacubaya*

*AGENDA TU ENTREVISTA POR WHATSAAP *****
Avenida Parque Lira 137²¹³*

Me pongo en contacto con la persona que hizo la publicación, me dice que me presente al día siguiente para iniciar mi proceso de capacitación, yo asumí que estaba contratado. Llego a la cita pactada a las 9 AM, hecho con el que doy por iniciado formalmente el trabajo de campo. En la sala de espera veo personas jóvenes, también esperan ser entrevistadas y contratadas. Después de registrarme en el lugar y de llenar una solicitud de empleo. A los 10 minutos de haber llegado al sitio paso con la reclutadora, ella es la misma persona con la que hablé el día anterior por WhatsApp. Mi entrevista duró 5 minutos, me preguntó cosas básicas y sobre mi experiencia en call center y yo respondí que tenía experiencia previa trabajando en otros call como vendedor y que era realmente bueno en el rubro de las ventas por teléfono. Experiencia tenía, eso es verdad, pero claro que inventé todo lo del buen vendedor, jamás he comisionado en estos trabajos. Mis palabras convencieron a la reclutadora quien me ofrece dos

²¹³ La publicación original en Facebook fue borrada. Se omite intencionalmente el número telefónico de contacto.

opciones a elegir: un turno de tiempo completo para ventas de planes post pago para AT&T o realizar *portabilidades*²¹⁴ para Telefónica Movistar. Me explica el sistema de comisiones que ambas campañas manejan, decido quedarme en Movistar porque maneja jornada laboral de medio tiempo y el sueldo base es menor que el de AT&T que solo maneja tiempo completo. La reclutadora me explica con seriedad que me estarían pagando \$824 semanales como sueldo base vía nomina Bancomer, las ventas se me pagarán \$500 por cada 10 y \$1000 por cada 15 ventas exitosas dentro de la fecha de corte, si no logro alcanzar este bono me he de conformar con el sueldo base semanal. La dupla “sueldo base más comisiones” es un imperativo y una política distributiva propia de la flexibilización salarial, ya que la obtención del pago depende concretamente de la productividad individual que se alcance acorde a las métricas que la empresa determina, si el desempeño no es el óptimo solo se cobra el sueldo base de \$824 a la semana. La reclutadora me reiteró que “esto se trata de vender”, es muy enfática en ese punto, yo afirmo que entiendo lo que quiere decir y acepto el trabajo, me entrega un pase para acudir a un periodo de capacitación pagada a partir del día que comience a laborar, debo presentarme a las 9 de la mañana con una lista de documentación requerida en tres días. La entrevista no duró más de 5 minutos, estaba contratado y la exploración de campo como observador participante y operador comenzaba oficialmente, el proceso de reclutamiento y contratación es ágil e incesante.

PERIODO DE CAPACITACIÓN: LA LLAMADA “CURVA DE APRENDIZAJE”

Inicia la capacitación, nos explica la persona al frente del grupo que está dividida en dos partes, lo que se denomina en primer lugar como “curso de inducción organizativa” con la que se empezará para posteriormente pasar a la *capacitación técnica* como segunda fase de la capacitación. El grupo que espera en una de las salas donde va a transcurrir nuestra jornada laboral se compone de 26 personas en su mayoría jóvenes. Se presentan a las figuras que funcionan como jerarquías dentro del centro de operaciones y explican cada una de sus funciones:

²¹⁴ Cambio de compañía.

TABLA 6: PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE CONTACT CALL CENTER

Reclutadores	Búsqueda e incorporación de potenciales candidatos al trabajo.
Capacitadores	Se encargan de introyectar la cultura laboral de la empresa y los objetivos a seguir al personal contratado. Explican los pasos a seguir durante el proceso productivo, las características del producto a comercializar y lo que debemos saber acerca del sistema en donde los usuarios se conectan.
Jefes de operación	Corroboran el correcto funcionamiento del sistema y las bases de datos para el flujo continuo de llamadas.
Team líder	Esta figura funge como jefe directo de los ejecutivos, está a cargo del grupo. Establece las métricas a cumplir (número de ventas individuales y grupales), vigila presencialmente y por sistema la actividad de los operadores y presiona para que estos cumplan con su trabajo y aumenten su productividad.
Recursos Humanos	Es el personal que veríamos en caso de firmar contrato después de nuestro periodo de prueba. Se nos informa que de aprobar la curva de aprendizaje nos veríamos en sus oficinas para firmar un contrato de 27 días de vigencia.
Calidad	Monitoreo de llamadas para corroborar qué es lo que se dice y de qué forma durante la interacción con los clientes. Escuchan las llamadas de los agentes y brindan retroalimentación cuando se identifican errores.
Validadores	Rondan por los pasillos vigilando que los operadores estén haciendo labores de venta. Si una venta es exitosa estas personas se encargan de corroborar unos datos con el cliente para cerrar la negociación, por lo tanto tienen una participación activa durante el proceso productivo durante el desarrollo de la transacción.
Representante de la empresa	Está al tanto del total de la producción en favor de la empresa, en este caso de Telefónica Movistar, tiene injerencia en las estrategias para alcanzar los objetivos deseados que los team líder incentivan.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado de diciembre 2019 a enero 2020.

ESQUEMA DE PAGO, LABOR DE VENTA Y OBJETIVOS GERENCIALES

Se explica de manera explícita y reiterativa que nuestra labor como ejecutivos es realizar el mayor número de portabilidades exitosas, esto es, realizar cambios de compañía celular conservando el mismo número de teléfono a clientes potenciales de Telcel, AT&T u otras

compañías para convertirlos en clientes/usuarios de Telefónica Movistar. Se exhibe en una presentación power point el esquema de pago que Contact Call Center maneja, estaremos recibiendo \$720 semanales por una jornada laboral de 6 horas en el turno matutino, de 9 de la mañana a 3 de la tarde más un bono de puntualidad de \$100, teniendo como un total de \$820 semanales como sueldo base. Cuando me reclutaron habían mencionado que serían \$824, mínima diferencia, pero es un decremento a final de cuentas. Nos explican que como tal ese es un pago por hacer la actividad, es decir, permanecer en nuestros asientos para hacer labor de venta con los clientes durante 6 horas, lo atractivo económicamente y en lo que nos tenemos que esforzar es el esquema de comisiones del cual dependerá lo que se quiera ganar según nuestro desempeño: a partir de 12 ventas exitosas que tengamos empezamos a comisionar un bono de \$100, \$250 por 14 ventas y así sucesivamente hasta las 18 ventas por \$1000 extras, las comisiones suben a mayor número de ventas. El sueldo base se paga todos los jueves y las comisiones los viernes. En síntesis, el sueldo y “lo que quieran ganar depende de ustedes”, la obtención de un mayor o menor pago depende nuestra propia responsabilidad individual y la productividad alcanzada. Nos advierten que si después de dos semanas no logramos superar el sueldo base y alcanzar el nivel mínimo de comisión no continuaremos trabajando en las instalaciones.

Posteriormente nos presentan la oferta comercial. Esto es importante ya que es necesario tener un conocimiento del producto y servicio que se pone en venta, información que debe ser aprendida de memoria para después compartirla al cliente durante la llamada de un modo argumentado y convincente ante posibles negaciones. Se nos brindan *tips* para saber “tratar con los clientes”: buen tono de voz, amabilidad, hacerlo sentir especial para así “crearle una necesidad al momento.” Como parte de la capacitación teórica nos enseñan los “pasos básicos” que se deben saber para interactuar con los clientes al otro lado de la línea y otras consideraciones que tenemos que tener en cuenta como los plazos de la duración del servicio y su costo; en cuestiones más prácticas se muestran cuáles son los pasos a seguir en la búsqueda y captura de información personal de los clientes durante la llamada en un programa específico de la compañía llamado *Telemarketing*. Durante la capacitación se nos brinda una plática al estilo de los seminarios *coaching*: nos hacen el llamado a tener siempre una actitud positiva y proactiva para mejorar nuestro rendimiento. La persona encargada de compartir su conocimiento para lograr alcanzar *nuestros objetivos* es uno de los representantes de Telefónica Movistar a quien los supervisores de área de operación deben rendirles cuentas. Para poder ser exitosos en este trabajo y comisionar debemos “ser proactivos”, nos reitera en repetidas

ocasiones frases como éstas: “no se pongan limitaciones”, “todo depende de ustedes”, “tenemos que echarle ganas”, “ser competentes y no conformistas con el sueldo base”.

CÓMO HACER UNA VENTA EXITOSA

Aun sin conocer el sistema operativo y los programas que vamos a estar utilizando cotidianamente en la operación ni la experimentación del proceso productivo que debe llevarse a cabo se empiezan a poner sobre la mesa los puntos a tomar en cuenta con los clientes durante el transcurso de las llamadas:

- 1) Dar a conocer la oferta comercial de la compañía y enfatizar los beneficios del servicio Movistar al cliente de forma atractiva.
- 2) Hacer que el cliente acepte realizar la portabilidad y conducirlo en la llamada para que proporcione datos personales importantes que son vitales para que la transacción sea exitosa.
- 3) Registrar y corroborar su información.
- 4) Pasar la llamada al encargado de “validación” para cerrar la venta.
- 5) Para que el cambio sea efectivo, el cliente debe recoger su nuevo chip Movistar en un centro de atención a clientes asignado en tiempo y forma. El chip de teléfono es el componente material del servicio que se brinda.
- 6) Cierre del ciclo venta: activación del servicio con una recarga mínima de \$50. Si el cliente no va por su producto y no activa su servicio, la venta no es exitosa y no se paga.

En estos pasos a seguir que la capacitadora al mando nos presenta se ve claramente la intervención de 3 actores durante la negociación: el ejecutivo de ventas, el cliente y el validador. La labor del cliente se complejiza ya que él mismo deberá solicitar un código de activación vía SMS desde su dispositivo móvil y deberá leer el código NIP de 4 dígitos al validador para finalizar la llamada. Cualquier paso que el cliente no cumpla en pro de la venta ésta no será validada y por ende no es efectiva, hecho que trae repercusiones negativas a nivel salarial generando tensión y estrés en los operadores en relación con su propio desempeño y con los supervisores. El producto ofertado, el proceso productivo y el papel activo de cada uno de los actores involucrados será caracterizado con mayor detalle más adelante.

CAPACITACIÓN PRÁCTICA 1: USO DE PROGRAMAS

Los programas que se estarán utilizando durante la ejecución de nuestras labores fungen como nuestras herramientas de trabajo para recibir un flujo de llamadas y capturar información del cliente durante la llamada al momento de estar realizando una venta. De acuerdo con la capacitadora al mando, “el proceso es muy sencillo, con los días se hace natural, *como en automático*” (Capacitadora de Contact, Diciembre 2020). Eye Bean, Vici Dial, Telemarketing y RENAPO son los programas que debemos utilizar a la perfección, de no ser así no podríamos conectarnos al sistema y por ende no podríamos recibir las llamadas para contactarnos con el cliente. Para poder conectarnos correctamente y sin errores es necesario conocer los programas y abrirlos solo como se nos instruye. A continuación se presenta una tabla de los programas utilizados y sus funciones:

TABLA #7: PROGRAMAS UTILIZADOS DURANTE EL PROCESO PRODUCTIVO

Eye Bean	Extensión telefónica que va unida al Vicidial.
Vicidial	Sistema en el que se recibe el flujo de llamadas, en este programa se califican las llamadas dependiendo de lo que aconteció en la llamada, puede ser “venta validada” o “cliente no permite dar información”.
Telemarketing	Se capturan los datos de la venta y se asigna una cita en un centro de atención a clientes movistar para la activación del servicio. En este espacio se escriben los datos personales del cliente para generarle su ticket. El validador usa este programa para guardar la información de la venta.
RENAPO	Se sondea al cliente preguntándole su nombre completo, fecha de nacimiento y la entidad donde nació para obtener su CURP. Sin la conformación del CURP la venta no puede ser validada.

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo en Contact Call Center (Diciembre 2019-Enero 2020).

CAPACITACIÓN PRÁCTICA 2: SCRIPT DE VENTA Y MANEJO DE LOS CLIENTES

Como se había abordado en páginas anteriores, el guion o script de venta marca la pauta de lo que se debe decir y el modo de hacerlo. El componente central de este discurso es la información del producto, misma que los operadores deben conocer a la perfección. La estructura del script se conforma en primer lugar por *la entrada*, fase inicial de la llamada en donde los ejecutivos deberán presentarse muy amablemente saludando al cliente y exponer el

motivo de la llamada y la compañía de procedencia. En este caso hablamos por parte de Telefónica Movistar simulando ser trabajadores de dicha compañía, aunque no exista ningún vínculo contractual directo con la empresa.

Como segundo punto se lanza la oferta comercial de modo que al cliente le pueda parecer atractiva y conveniente: ofrecemos un chip 4G de regalo que Telefónica Movistar *obsequia* para que los usuarios de otras compañías prueben el servicio de 6000 MB de navegación de internet, 6 redes sociales ilimitadas, llamadas y mensajes SMS ilimitados a todo el país y como obsequio de activación del servicio 1000 MB de navegación en Youtube y Netflix. Estos servicios se adquieren a partir de una recarga telefónica de \$100 y su vigencia es de 30 días solo el primer mes, posteriormente solo duraría 21 días y a partir del cuarto mes 16. Este último punto evitamos mencionarlo en la llamada, lo importante es enfatizar los beneficios de *nuestro servicio* Movistar en comparación con los que ofrece la competencia, siendo la promoción del servicio en sí mismo nuestro *gancho de venta* más efectivo. Las palabras que utilicemos deben adecuarse a la estructura del script: entrada, promoción, recopilación de datos y despedida, por más reclamos u objeciones que se puedan recibir del cliente debemos acatarlos a este orden y expresar solo la información necesaria y correcta.

La complejidad de la producción del servicio recae en el cliente quien fácilmente puede romper con la estandarización del proceso productivo que sujeta al operador a cumplir con su labor bajo los pasos rigurosamente marcados. El cliente puede ser grosero, brindar información incorrecta o simplemente colgar la llamada, por eso es necesario envolverlo con nuestras palabras y conducirlo a un terreno favorable para que adquiera el servicio y de su boca salgan los datos necesarios para ratificar la venta.

Para poder interactuar con los clientes en función de hacer el mayor número de ventas posibles tenemos que tomar en cuenta los siguientes puntos:

- 1) Captar la atención del cliente con palabras de impacto: “promoción”, “regalo”, “mayores beneficios”.
- 2) Sondar a la persona en la línea para identificar si es un cliente potencial.
- 3) Detectar las necesidades del cliente.
- 4) Presentar la oferta comercial de forma atractiva para captar el interés del cliente.
- 5) Crear una atmósfera de confianza para aplicar el “cierre de venta”, esto con el fin de que el cliente proporcione datos personales.

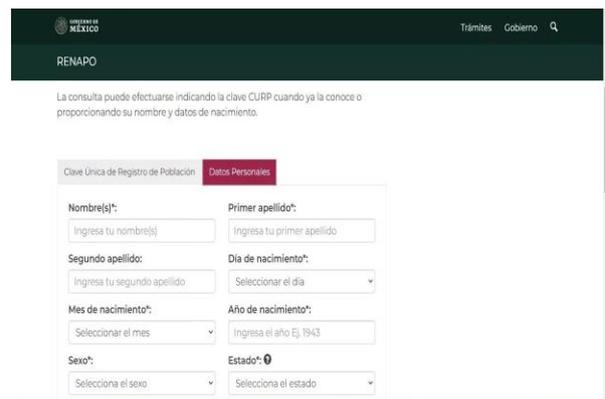
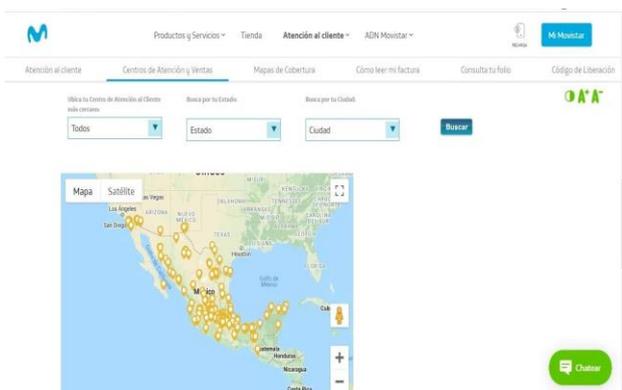
- 6) Manejar sus objeciones con argumentos enfatizando los beneficios del servicio en contraposición de su actual compañía telefónica.

PROCESO PRODUCTIVO: EL CICLO DE VENTA

A continuación se presentan las fases del proceso productivo de lo que en Contact califican como una venta válida:

- 1- Ingreso al sistema que arroja continuamente las llamadas directamente hasta los oídos del operador. Un número de usuario y una contraseña son los códigos que se necesitan para tener un acceso correcto a los programas. El inicio de la conexión debe ser puntual, de lo contrario se toma como retardo y el bono de puntualidad y el día son descontados. Para empezar a trabajar es necesario tener abiertos los programas Eye Bean, Vicial, Telemarketing Movistar y la página del Registro Nacional de Población (RENAPO).

PROGRAMAS USADOS DURANTE EL PROCESO PRODUCTIVO



Imágenes: Capturas de pantalla de los programas utilizados durante el proceso productivo.

2) Ya estando dentro del sistema se espera a que el flujo de llamadas sea continuo. Los operadores por lo general no llaman a los clientes por su propia mano, esto ocurre en ciertos casos extraordinarios, la regla general es que el software lance las llamadas automáticamente. Cuando el cliente atiende su celular contestando la llamada inicia la interacción entre esta figura y el teleoperador y el proceso productivo.

IMAGEN 4: UN DÍA NORMAL DE TRABAJO EN CONTACT



Fotografía tomada durante el trabajo de campo en enero de 2020.

3) Una vez que el cliente contesta los operadores abordan la llamada siguiendo estrictamente el orden y la información tal cual está en el script de venta: saludo afectuoso, presentación y exposición del motivo de la llamada. El objetivo en este paso es captar la atención del cliente y generar en él un interés por continuar en la llamada. Si la persona al teléfono manifiesta

desinterés, molestia o simplemente cuelga la llamada se regresa al punto 2 y 3 repetidamente: esperar a que *caiga* otra llamada y volver al abordaje en esta nueva oportunidad...

4) En caso de que se logre retener al cliente en la llamada se lanza la oferta comercial: ofrecemos un chip gratis de Movistar que conserva el mismo número del usuario, 6000 MB de internet el primer mes, 6 redes sociales ilimitadas, llamadas y mensajes ilimitados a México, EU y Canadá y de regalo (solo el primer mes) 1000 MB en YouTube y Netflix por una recarga de \$100 cada 30 días. Aquí se presenta lo atractivo del servicio al cliente intentando crearle una necesidad y de hacerle ver que cambiarse de compañía es un movimiento sencillo y viable, pero antes de ello, se le sondea para detectar sus necesidades y posibles objeciones o imposibilidades de ofrecer el servicio (que sea menor de edad, que no sea titular de la línea telefónica, que cuente con un plan post-pago o una línea empresarial).

5) Posterior a la presentación de la oferta y sus ventajas al cliente le surgen dudas y objeciones, aquí nuestro trabajo es manejarlas, escuchando activamente sus inquietudes para después refutarlas y convencerlo de que hacer el cambio es lo mejor para él. El cliente con facilidad puede romper el guion o la estructura del proceso en cualquier momento, por eso es necesario mantenerlo en la llamada hasta que el proceso termine y persuadirlo a que tome la decisión de realizar la portabilidad.

IMAGEN 5: DIÁLOGO CON EL CLIENTE.



Fotografía tomada durante el trabajo de campo en Enero 2020.

6) En caso exitoso de lograr mantener al cliente en la línea y de hacer labor de convencimiento (la gran mayoría de las llamadas no llegan a eso), el cliente acepta el cambio. Posterior a su decisión, el operador debe llevar al cliente a un ambiente de

confianza mutua para que este le brinde sus datos personales al operador, paso que debe manejarse cuidadosamente y lo más rápido posible: nombre completo, fecha de nacimiento y entidad donde nació, esto para generar su CURP en RENAPO, ya que sin el CURP del cliente la venta no puede proceder. En Telemarketing Movistar se capturan los datos de la venta para generar un *ticket* en sistema y asignarle una sucursal Movistar cercana a su domicilio para que el cliente acuda a recoger su chip y active sus nuevos servicios a partir de una recarga de \$100. Este procedimiento se hace mientras la llamada transcurre.

- 7) Se le pide al cliente mandar un mensaje de texto al número 051 con la palabra “NIP” desde su celular sin colgar la llamada. Unos segundos después el cliente recibirá un mensaje con el código que deberá de leer correctamente en voz alta el código de confirmación de 4 dígitos. La obtención del NIP es un elemento necesario para la validez de la venta, sin dicho código es como si el cliente no hubiera aceptado la portabilidad.
- 8) Una vez que hemos hecho la labor de venta y la captura de los datos correspondientes, “transferimos” al cliente con el “departamento de validación” para que termine el proceso y corrobore la información y la confirmación de que el cliente aceptó cambiar de compañía telefónica. En esta supuesta transferencia en realidad solo se le pasa diadema a otra persona que funge como “validador” para que tome la llamada, este agente puede ser un supervisor directo o la persona encargada en turno para validar. El Validador (ese es su puesto y función) habla con el cliente y cierra el proceso de venta, llena campos específicos con datos que ratifican la legitimidad del proceso en Telemarketing y manda la información a una base de datos de las ventas exitosas. El validador tiene un papel activo determinante durante el proceso productivo, ya que el cierre de la venta pasa por su persona, habla directamente con el cliente para darle instrucciones y avisos importantes como la suspensión del servicio de su compañía de origen y cuándo deberá acudir por su chip. Por otro lado, a los validadores se le puede caer una venta por no saber tratar con el cliente o por la facilidad que éste tiene de cortar la llamada, cuando esto ocurre toda la labor de venta se viene abajo y se debe comenzar el proceso desde cero en una próxima llamada. Si la venta es exitosa el validador permite que el operador se incorpore nuevamente en su puesto. Al término de la llamada exitosa el flujo de llamadas se activa automáticamente y el ciclo se repite hasta terminar la jornada laboral (regresamos al punto 3).

- 9) El proceso no acaba aquí aunque la llamada haya finalizado. A los operadores se les pagan las comisiones de las ventas realizadas solamente cuando el cliente recoge su chip en una tienda Movistar (Centro de Atención a Clientes, CAC) y activa su línea por medio de una recarga mínima de \$50, si el cliente no cumple con esto su línea telefónica se pierde y por ende el cambio no se concreta, no hay venta válida si el cliente no recoge su chip y activa sus servicios, si esto ocurre la venta no aumenta la productividad del operador aunque todo el proceso anterior se haya realizado correctamente. Si el cliente culmina el proceso insertando el chip en su teléfono y haciendo una recarga Movistar la venta pasa por buena.

A continuación, se presenta una síntesis de los mecanismos efectivos de flexibilización laboral que inducen a la precarización del trabajo y cómo dicha situación es percibida por los propios trabajadores de acuerdo a su experiencia en Contact CC, revelando la relación estrecha y la correspondencia del marco conceptual seleccionado con los estudios publicados en la materia que fueron recopilados en conjunción con el trabajo de campo. Asimismo se examinaron fragmentos de los testimonios recopilados de viva voz de algunos operadores que trabajaron en aquel call center con el objetivo de entender la precarización del trabajo no sólo como una condición, sino como una experiencia en el mercado laboral. A groso modo podemos concluir este apartado con las siguientes afirmaciones: en primer lugar la producción del servicio tiene componentes subjetivos que se manifiestan en el momento en que el operador interactúa con el cliente. Por otra parte, el servicio en sí mismo tiene un componentes materiales e inmateriales: objetivamente el producto que permite la adquisición y el uso de los servicios es el chip Movistar que se coloca en el teléfono celular del cliente; lo atractivo y útil en el servicio es el saldo para poder realizar llamadas y los megas para navegación en internet, componentes inmateriales por los que el cliente paga una determinada cantidad de dinero por un periodo de vigencia de durabilidad de los beneficios que la compañía ofrece. El concepto de *trabajo no clásico* ampliamente desarrollado en el capítulo teórico de esta investigación que ha sido propuesto por Enrique de la Garza Toledo (2010) tiene el alcance preciso para develar los elementos y actores involucrados (operador, validador y cliente) y sus roles que están en juego al momento de la producción de un servicio de esta índole como se abordó en el proceso productivo en cuestión.

Por otra parte, se destaca el mecanismo de flexibilización salarial que consiste en la obtención del salario de los trabajadores acorde a bonos de productividad en muchas ocasiones inalcanzables. Si se hace un número n de ventas efectivas, pero estas aún están por debajo del

ranking del número para alcanzar la comisión más baja en la quincena solo se gana por semana \$824, \$3296 al mes para los operadores, aunque sus ventas validadas sirvan para incrementar las ganancias de la firma comercial. La estrategia de individualización del trabajo en función del rendimiento individual cuyo premio es la obtención del salario es la forma más nítida de precarización objetiva (económica) que se observó durante el trabajo de campo.

TABLA #8: CONDICIONES OBJETIVAS DE PRECARIZACIÓN LABORAL EN CONTACT

NIVELES DE FLEXIBILIZACIÓN	ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS	DIMENSIONES Y CONDICIONES DE PRECARIZACIÓN LABORAL
Flexibilidad de organización productiva	Externalización de procesos productivos y gestión de la fuerza de trabajo. Contact funge como una empresa terciaria al servicio de la campaña de ventas de Telefónica Movistar.	Los operadores en Contact laboran sin ningún tipo de vínculo con la empresa directa, no firman ningún contrato ni la compañía brinda prestaciones sociales. No existe una relación laboral formal ni garantías mínimas que respalden los derechos de los trabajadores.
Flexibilidad externa	Capacidad de aumentar o disminuir a conveniencia el tamaño de la plantilla de trabajo. La empresa no invierte grandes costos en capital humano ni en la cualificación de trabajadores dado que su estancia en sus filas está prevista solo para un plazo corto de tiempo.	La rotación de personal en Contact es incesante, cada semana se abre un periodo de contratación y capacitación de personal. Los trabajadores que fueron entrevistados duraron poco menos de un mes en su puesto de trabajo. Este indicador es claramente una muestra de las condiciones de inestabilidad e inseguridad en las cuales se labora al interior del inmueble.
Flexibilidad interna	Cambios en los ritmos y tiempos de trabajo, reducción de jornadas laborales, uso de las tics durante el proceso de trabajo en un espacio geográfico exterior a la empresa de origen.	<p>Los flujos de llamadas son condicionados por un software que arroja las llamadas hasta los oídos de los operadores, el ritmo y el volumen definido y controlado por un conjunto de programas informáticos y dispositivos electrónicos.</p> <p>Las jornadas de trabajo son reducidas a turnos fijos (matutino y vespertino de 6 horas (medio tiempo), se trabaja 6 días por semana.</p> <p>Los operadores hacen alusión por obligación a presentarse como trabajadores de la compañía Movistar aunque no exista una relación laboral con la empresa.</p>

<p>Flexibilidad salarial</p>	<p>Salario determinado por los niveles de producción de cada trabajador, es decir los ingresos varían según el rendimiento individual y la productividad alcanzada.</p>	<p>El esquema de comisiones establecido en Contact condiciona el reducido pago ofrecido. El sueldo base está establecido a \$820 a la semana, a partir de 12 ventas exitosas a la semana es posible comisionar \$100 extra, si esta meta no se logra solo se cobra el sueldo base. La narrativa de la empresa incentiva que se puede ganar lo que uno quiere y dependiendo del empeño de los mismos operadores para incrementar su productividad y por ende sus ingresos, sin embargo las pautas marcadas y las reglas que impone la gerencia en relación al pago de los operadores representa un obstáculo para la obtención de un bajo salario.</p>
-------------------------------------	---	---

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo en Contact (Diciembre 2019-Enero 2020).

PERCEPCIONES Y VALORACIONES DE LOS AGENTES RESPECTO A LAS CONDICIONES DE SU EMPLEO: ASPECTO SUBJETIVO

Como se ha mencionado a lo largo de este capítulo correspondiente al estudio de caso de Contact Center, la labor de los operadores de ventas se caracteriza por poner a trabajar la subjetividad en función de realizar una labor de convencimiento a los clientes para la adquisición de los servicios ofertados; asimismo se habló en el capítulo sobre la precariedad laboral sobre la importancia de analizar conjuntamente las dimensiones objetivas y subjetivas como condición y experiencia, en esta ocasión se hará énfasis en lo que los ejecutivos de ventas piensan y sienten acerca de su trabajo y las condiciones precarias e inseguras que amenazan sus planes y perspectivas respecto a su empleo y en su vida laboral presente y futura. El propósito de incluir la dimensión subjetiva de la precarización laboral es realizar un análisis completo e integrado de las condiciones de trabajo y las percepciones basadas en las experiencias de los propios operadores.

Al conversar con cinco de los ejecutivos (los únicos que duraron poco más de tres semanas desde mi ingreso al inmueble) que integraban la operación de la campaña de ventas de Movistar prepago, sus palabras hicieron alusión de la frustración que sentían al no poder vender y por ende alcanzar un ingreso aceptable por el esquema de comisiones manejado en Contact y también la desmotivación que sentían al trabajar en condiciones que no les aseguran estabilidad, crecimiento o un reconocimiento simbólico y material de su trabajo como agentes de venta.

Belém describe su cotidianidad en Contact, la frustración que siente al ver que las cosas no salen como ella esperaba y la desmotivación a la hora de realizar el trabajo por un estímulo económico que no la empuja a esforzarse:

El trabajo es aburrido, estresante, te mandan a la chingada a cada rato, la verdad a mí sí me estresa un buen porque tú siempre llegas con la mejor actitud y siempre (los clientes) te están bateando y bateando y bateando y están ahí (los supervisores) de que vende, vende, vende, o sea la neta así no se puede y luego para ese pinche salario que te dan pues yo ni ganas le echo[...] Te estresas, es como un desaire horrible, piensas que de por sí o sea ya recibes un sueldo mediocre. Y luego los regaños te desaniman, o sea estás como todos los días de me van a regañar, me van a decir y pues ya para qué vendes, ya ni le echas ganas. (Belém, ejecutiva de ventas, Enero 2020).

La expectativa creada por los anuncios publicados en redes sociales y la propaganda impresa que es difundida cerca del sitio y durante el periodo de reclutamiento en donde se maneja que las comisiones son *no topadas* y por ende el ingreso, -supuestamente- es mayor se viene abajo al estar en el área de operación. El estrés provocado por las llamadas fallidas con los clientes y el bajo reconocimiento económico recibido es relatado por *Mari* de la siguiente manera:

Lo que me desagrada es que si no tienes ventas no cobras bien y aun así aunque no cobras bien aun así te mandan a la chingada, las llamadas son de verdad frustrantes y estresantes. Es el sueldo, te estresas un buen, no vendes, o sea no te vas a quedar con 800 pesos o menos a la semana, o sea sí estresa. Tú le estás echando ganas a cada llamada y te cuelgan y es como qué pasa, no has vendido, te hace sentir hasta mal, ¿sabes? Yo pensé que iba a comisionar, esta vez sí le iba a echar más ganas y pensé que iba a poder comisionar porque se supone que te dan buenas armas para poder echarle ganas, pero no, te desanima por completo [...] Fue algo frustrante para mí por estar recibiendo los regaños (de los supervisores), entonces estoy con mucho estrés, llegué de un trabajo a otro para que en el anterior estuviera mejor a pesar de que me matara horas pero estaba muy bien y llegar a uno donde realmente el sueldo es una mierda. (Mari, ejecutiva de ventas, Enero 2020).

El esquema de comisiones, como se ha señalado anteriormente, es el mecanismo de flexibilización clave que merma la posibilidad de obtención de un salario digno, dicha política que impulsada por la empresa cliente (Telefónica Movistar) es acatada y ejecutada desde las gerencias administrativas y operativas de Contact es causa de molestia y decepción entre los operadores de ventas.

Duele mucho y luego también yo me quedé pensando que iba a ganar muy bien, pensaba que iba a tener un esquema de comisiones súper chingón y luego para que todo se viniera abajo y para que fuera una pérdida de tiempo por un mes, ya hubiera conseguido algo mejor y no estar viniendo hasta acá solamente por un sueldo de 820 pesos. (Mari, ejecutiva de ventas, Enero 2020).

La política distributiva *sueldo base más comisiones* es considerada por los agentes como un impedimento para la obtención de ganancias, además de representar para sí mismos una presión personal que les denota estrés

Te dicen que tienes que sacar 12 o 14 ventas a la semana de lunes a sábado y el sábado si quieres ganarte tu sábado (como día de descanso) tienes que hacer las ventas de lunes a viernes, entonces es donde te presionan, es demasiada presión porque cuando ves que llegan las 11:30 o 12 del día y ya estás con la presión de no haber hecho venta y el día de mañana tienes que recuperar las ventas que no hiciste ese día, entonces te tienes que presionar más y más y más y más entonces es de tener que estar ahí en el teléfono casi casi suplicándole a Dios que te caiga una venta porque si no tienes que recuperarlo de ese día qué pues se podría decir que lo tomas como perdido porque no ingresaste ninguna venta, tal vez sí realizabas 5 o 6 ventas a la semana porque realmente había días que realmente no llevabas ni una venta y te decían “ánimo, ánimo, échale ganas”, pero pues esos ánimos y ese “échale ganas” pues no te ayudaban de mucho porque pues realmente la presión, hablas, chingada madre, vale verga, tengo que presionarme, tengo que sacar esas ventas, ya prácticamente se acerca el sábado y tengo que hacer las ventas porque las tengo que hacer. [Juan, ejecutivo de ventas, Enero 2020].

Ante tal situación aparece la decepción respecto a su propio rendimiento como vendedores, su trabajo y en general con la misma empresa:

Por más que te esforzaras, por más que hacías jamás las sacabas, de hecho pues jamás pude llegar a ese límite, al tope, sí me lo puse como meta, lo más que llegué a hacer fue 6 ventas, pero realmente yo ya no sobrepasaba de esas, realmente no llené mis expectativas o mis ansias de poder generar dinero como realmente me lo ponían en el principio del esquema cuando me reclutaron. Es demasiado frustrante y agobiante, es feo porque realmente pues creo que nadie quiere un sueldo así y eso creo que es más bajo de lo que es el sueldo que es el salario mínimo, es que pues nadie quisiera llevarte ese sueldo, ¿no? realmente sí es algo frustrante y más si tienes familia o si tú dependes de ti mismo pues sí está cabrón que te lleves 720, 820. En Contact pues realmente pues tienes todas las de perder, o sea esa es una empresa donde te están dando pues un horario flexible muy bueno o un buen ambiente laboral, pero en el aspecto de que las comisiones y todo eso y en el sueldo pues sí es como de carajo, o sea ya no ya no te dan ganas como de venir a trabajar porque dices demonios, o sea en un día tienes que realizar tantas ventas para que el día siguiente pues ya no te preocupes, pero pues no es tanto de que no te preocupes o eso sino de que este pues tienes que ir viendo la manera de cómo realizar esas portabilidades y si no las realizas pues ya te llevó el carajo. [Juan, ejecutivo de ventas, Enero 2020].

Durante el proceso de reclutamiento y capacitación la gerencia de Contact presenta el empleo como una oportunidad fácil y rápida de generar ingresos, atraen con mucha frecuencia nueva fuerza laboral para incorporarse a sus filas a base de promesas y engaños, ya en piso de venta las condiciones reales de trabajo son evidenciadas una vez que los trabajadores son enganchados y se encuentran dentro de la operación.

Pues al principio yo tenía la expectativa de que dije pues qué chido, te van a dar 1500, wow, y de hecho eso no te lo dicen en entrevista, sino te lo dicen hasta la capacitación y pues una vez que ya te hacen la entrevista y todo dices pues de aquí soy, tengo 1500 a la semana, ¿no? ¿Quién que te va a regalar esos 1500 a la semana? pero realmente cuando ya llegas a la capacitación es como de todos los planes que tenías a futuro, a mediano o a corto plazo pues realmente todo se desmorona cuando pasas esa capacitación (Ana, ejecutiva de ventas, Enero 2020).

IMAGEN 6: VOLANTE REPARTIDO POR EL PERSONAL DE CONTACT AL EXTERIOR DE SUS INSTALACIONES.



La valoración negativa de los operadores respecto a sus puestos de trabajo y condiciones objetivas de precarización se refleja en su sentir respecto a la imposibilidad de poder alcanzar el número de ventas mínimo para comisionar y obtener un ingreso mayor al sueldo base.

Al no llevar un sueldo fijo este pues realmente si te dan altibajos, o sea si tú llevas pues en cierta forma un estilo de vida pues más o menos realmente pues te sientes algo triste en el trabajo, de por sí te baja más el autoestima, o sea me tengo que aferrar para sacar esas ventas, pero pues con eso de las ventas la bajas aún más la autoestima y es donde te sientes mal más que nada porque no mames, o sea realmente no llegas a comisionar, es muy cabrón que comisiones, o sea por eso muchos se salen porque no comisionan, muchos de ahí de la empresa te van a decir para que sigas en la empresa y para que sigan ganando ellos te dicen que le echas ganas, que todo se puede y tal vez sí se puede, pero si tienes que ser muy colmilludo como para que te lleves esa comisión y si no llegas a esa comisión pues es que a dónde te llevas el altibajo (Juan, ejecutivo de ventas, Enero 2020).

Las sensaciones experimentadas por los operadores durante su estancia en Contact denotan negatividad una vez que dan cuenta y se enfrentan con las condiciones propias de un empleo precario. La iniciativa y el ímpetu se convierten con el paso de los días en una carga emocional con la que lidian durante su jornada de trabajo.

Tú llegas con la intención de querer hacer dinero, sabes que si haces 15 ventas en la semana sabes que te van a dar \$500 extra de tus 800 y tú vas con la idea de que mínimo tú vas hacer tres diarias, pero pues sinceramente la primera semana y los primeros días te das cuenta de que no es posible y si se empieza a

sentir la desconfianza, es ya no tener ánimo, ¿sabes? Me sentía triste porque como te repito yo iba con toda la intención de vender y de hacer más una venta o hacer más de 2 y te digo te empiezas a desmotivar. Me llegaba a estresar cuando yo veía cómo los demás compañeros empezaban a vender y solo yo y otros dos o tres compañeros solo llevaban una o no llevaba ninguna venta y si me empezaba a estresar, llegas con la intención de vender y hacer dinero y te desanima sinceramente (Eder, ejecutivo de ventas, Enero 2020).

Ante el predominante rechazo de los clientes durante las llamadas en el transcurso de todo el turno de trabajo, la política salarial que condiciona el bajo monto recibido por su labor y la presión siempre latente de que no se ha podido alcanzar el objetivo individualizado que la empresa dictamina, los propios operadores se preguntan o asumen que su propio desempeño y rendimiento individual es la causa primaria que los prive de alcanzar el objetivo anhelado: alcanzar un nivel mínimo de comisión, \$100 extras a la semana por 12 ventas válidas. Al respecto *Juan y Ana* comentan lo siguiente:

Es demasiado desgastante, algo frustrante porque realmente lo que te trataba mal era eso de que puta ya es miércoles, ya es jueves y no he hecho más que 3 o 5 ventas... Diablos, ¿y ahora qué? ¿Qué hago, qué hago? O sea tal vez tú serás el mejor vendedor y todo, pero realmente pues sí como que te llenaban de altibajos porque pues como tal por muy buen vendedor que seas a veces no llegabas a los límites, a veces no llegabas a lo alto y tú decías diablos, ¿qué me falla? ¿Qué está pasando? qué onda, ¿no? y ahí es a donde si te bajoneaba. Por un muy buen gran vendedor que seas a veces no comisionas [...] Si de verdad sí necesitas el dinero es muy frustrante (Juan, ejecutivo de ventas, Enero 2020).

Llega el momento en el que empiezas a ver a todos tus compañeros que ya están vende y vende y tú no has vendido nada y dices “¿y ahora qué estoy haciendo mal?” Yo entiendo que hay días buenos y días malos, sin embargo pues si no tienes las herramientas necesarias para hacer bien tu labor de venta pues cómo lo vas a realizar, ¿no? La verdad todos los días me despertaba y decía “¿Y si no voy a trabajar?” Porque ni siquiera me gustaba, lo hacía más por necesidad que realmente por ganas de ir a trabajar (Ana, ejecutiva de ventas, Enero 2020).

En términos generales las condiciones laborales que Contact dictamina no son de ninguna manera óptimas, no garantizan un ingreso económico seguro o estabilidad laboral, es común que los operadores abandonen por sí mismos su puesto de trabajo. Durante el trabajo de campo el grupo con el que ingresé al campo desde el periodo de contratación se fue reduciendo significativamente, después de casi 4 semanas no quedó nadie de aquella camada de nuevo ingreso. Pasar de un trabajo altamente precario e inestable a incorporarse a las filas del desempleo es visto por los propios operadores como una situación alarmante que los posiciona en un vórtice de incertidumbre.

Lamentablemente la mayoría nos salimos y pues es triste porque pues todos llegamos con una ilusión obvio de comisionar y de hacer dinero, pero pues que no se pueda eso es un tema complicado. No he encontrado un trabajo estable en el que yo me sienta bien, a lo mejor yo soy el problema y no de los trabajos, pero no he encontrado algo estable. En varias ocasiones cuando no llego a tener empleo sí pienso como en qué va a ser de mí, cuando no estudiaba también lo pensaba, el qué va a ser de mí, el qué voy a hacer con mi vida, ¿sabes? (Eder, ejecutivo de ventas, Enero 2020).

Las condiciones de trabajo precarias en Contact son un impedimento para que los agentes de ventas puedan materializar sus planes futuros o solventar su presente, por lo que se ven obligados a abandonar sus empleos e ir a probar suerte a otros sitios.

Atrasa mucho todo, atrasa mucho todos tus planes y expectativas, en esos trabajos no es nada seguro para los planes que tienes, o sea los atrasas más y también estás perdiendo tiempo porque bien pudieras hacer otra cosa. La verdad sí está muy difícil buscar trabajo, yo llevo más de un mes buscando trabajo y está súper difícil la situación allá afuera, el pago es horrible y el trabajo es muy pesado y pues no es tan fácil, sí es preocupante (Belém, ejecutiva de ventas, Enero 2020).

Tal y como se aprecia en este caso particular, la precariedad concebida dentro de esta investigación como condición y experiencia se muestra por la información recogida durante el trabajo de campo una estrecha relación entre los aspectos que definen las dimensiones objetivas y subjetivas de la precarización laboral. Teórica y empíricamente se ha podido brindar una explicación más amplia e integral respecto a las relaciones de trabajo que transcurren en un call center al develar el grado de precarización existente y cómo tal situación es percibida por jóvenes trabajadores que navegan continuamente entre la precariedad laboral y periodos de desempleo.

Durante mi estancia en el centro de se presentaron algunos conflictos respecto a los depósitos semanales, en ocasiones estos eran menores a los \$824 semanales que se ganaba en aquel entonces como sueldo base, además de irregularidades respecto a las ventas realizadas por los operadores, se argumentaba en casos particulares que había registro de ventas efectuadas y efectivas y estas no eran remuneradas, situación que irritaba a los operadores. Cada caso particular de descontento era tratado y contenido de manera particular e individual por las gerencias para evitar conflictos. Más allá de lo que desde la gerencia de Contact considera como *incidencias* no se observó ningún tipo de organización ni acción colectiva por parte de los operadores. La incesante rotación laboral, la férrea vigilancia (presencial y tecnológica) y el tratamiento aislado de discrepancias por parte de los *team lider*, figuras gerenciales y personal de Recursos Humanos son factores que impedían directamente cualquier intento

organización colectiva. La estrategia para la resolución de conflictos era la evasión de los mismos y esperar a que la persona que tuviera algún problema abandonara el trabajo por su propia voluntad.

Solamente recibí dos pagos de tres pagos, el primero fue de \$300, el segundo fue de 600, sí, solamente cobré dos veces y mi tercera semana no me la quisieron pagar porque yo renuncié el día viernes y me faltaba un día para cubrir los seis días entonces no me lo quisieron pagar. Básicamente lo traté con la chica de nómina porque sí la verdad yo ya estaba muy molesta que llevaba dos horas esperando y no me daban respuesta, no aparece a mi nombre en sistema, yo estaba muy inconforme y me esperé dos horas y resulta que no me van a dar \$200 que básicamente iba a ser mi ganancia, no te pagan lo que realmente trabajaste, entonces dije yo ya me quiero ir, voy a pedir mi renuncia ya me voy a salir, me dijo que fuera con el supervisor para que me diera de baja mi matrícula, fui y el supervisor de inmediato me preguntó por qué y ya le mencioné que pues por las inconsistencias que hubo y fue como rápidamente me dieron de baja y ya firmé mi renuncia. De ahí no te corren, te vas tú solito.” (Ana, ejecutiva de ventas, Enero 2020).

Durante el tiempo que estuve en el interior de las instalaciones de Contact no se observó ninguna clase de organización colectiva conformada por los operadores ni algún intento de agrupamiento o conformación, cuando un operador salía por algún tipo de problema ya había alguien más en reclutamiento esperando ocupar su lugar.

IV. EL PESO DE LA PRECARIZACIÓN LABORAL SOBRE RUEDAS: ACERCAMIENTO A LOS REPARTIDORES DE PLATAFORMAS EN LA CIUDAD DE MÉXICO

En esta sección se pretende estudiar esta reciente forma de empleo que en apariencia se presenta como atractiva y ventajosa para generar ingresos de forma rápida, nos referimos al trabajo de *socio-repartidor* adscrito a plataformas digitales transnacionales tales como *Uber Eats*, siendo el trabajo a través de esta plataforma/app el segundo estudio de caso presentado en esta investigación. A partir de la llegada de Uber Eats a la Ciudad de México en el año 2016²¹⁵ se han hecho visibles por las calles y avenidas de la capital mexicana numerosas personas que manejan una bicicleta o una motocicleta cargando sobre sus espaldas mochilas térmicas especializadas para el transporte y reparto de comida con los logotipos que identifican a dicha empresa.

IMAGEN 7: JOVEN REPARTIDOR UBER EATS EN SU TRÁNSITO POR LA CDMX

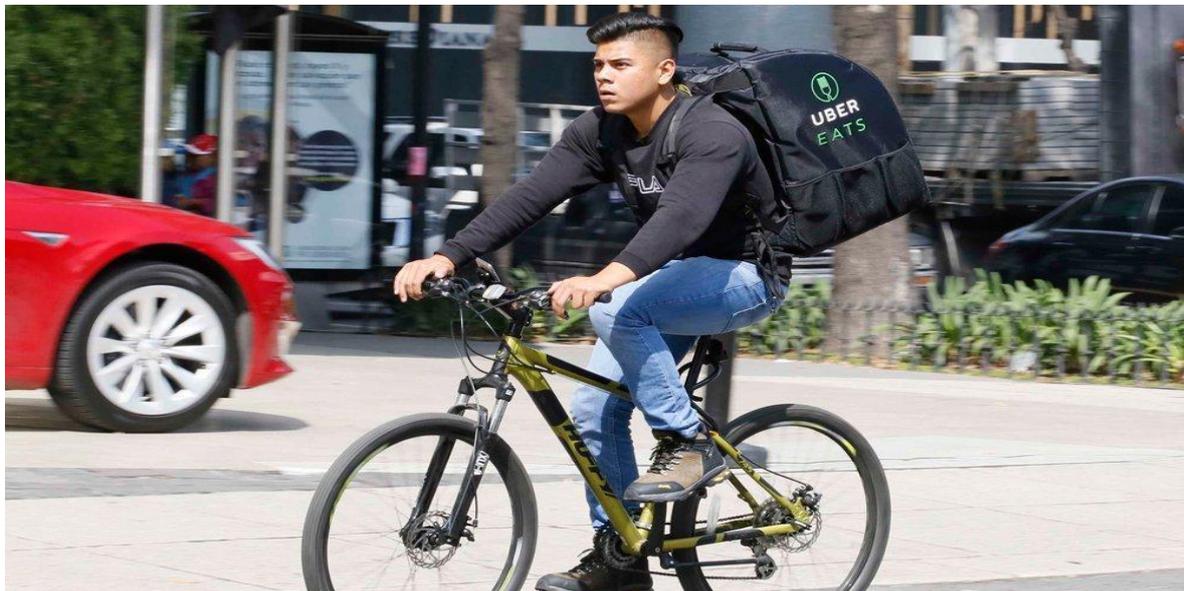


Imagen tomada de: Reporte Indigo (2018) “¿Necesitas enviarle un mensaje al repartidor Uber Eats? Ahora es posible”. Recuperado el 19 de Octubre del 2019. Link: <https://www.reporteindigo.com/reporte/necesitas-enviarle-mensaje-al-repartidor-ubereats-ahora-ya-posible/>

²¹⁵ Excelsior (2016) “Llega Uber Eats a la Ciudad de México”. Recuperado el 22/07/2021. Link: <https://www.excelsior.com.mx/hacker/2016/10/06/1120939>

En este caso, el reto es realizar un estudio acerca de este tipo de trabajo asociado a la llamada *economía de plataformas* desde una postura sociológica crítica y con rigor conceptual, esto con el fin de comprender el proceso de trabajo, las relaciones laborales y las condiciones de trabajo en las cuales los repartidores se encuentran inmersos, apelando a su propia perspectiva que deviene de su misma experiencia cotidiana como trabajadores en este rubro. Como sostendré en el presente apartado, esta forma de trabajo conforma un paradigma sui generis referente a la puesta en marcha de diversos mecanismos de flexibilidad laboral que configuran y determinan relaciones de trabajo subordinadas y altamente precarias.

La presencia hoy incuestionable de estos actores como resultado del éxito y consolidación de estas novedosas formas organizativas que las empresas implementan y ponen en práctica sirviéndose de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS) para la configuración de un tipo específico de trabajo nos obliga a plantear las siguientes cuestiones: ¿Quiénes son estos trabajadores? ¿Cuál es la complejidad del proceso de trabajo? ¿Qué es lo que hay detrás de este modelo de negocio? ¿Cuáles son las implicaciones asociadas a la precarización que recaen sobre los repartidores?

El tema sin duda da cabida para ser abordado desde distintos enfoques, nuestra propuesta recupera muchos de los argumentos plasmados desde distintos puntos de discusión y son incorporados en este esfuerzo que pretende observar cuidadosamente la actividad que llevan a cabo los repartidores de plataformas desde distintas dimensiones, esto con el objetivo de ofrecer un panorama consistente y diferenciado de los elementos que se encuentran presentes en todo momento durante el proceso de trabajo que llevan a cabo los repartidores y las relaciones que éstos tienen con la empresa que gestiona la plataforma digital, las cadenas restauranteras así como otros comercios y los clientes. La intervención de este conjunto de actores hacen que sea necesario precisar los pasos a seguir y los elementos que entran en juego en el instante en que se da la ejecución de esta actividad desde un *concepto ampliado de trabajo*, del *trabajo no clásico* (De la Garza, 2010), esto con el fin de vislumbrar el papel que cada uno de ellos juega en los distintos momentos en los cuales la actividad se efectúa, por lo tanto, es importante llevar la discusión más allá de consideraciones jurídicas en materia laboral acerca del trabajo que llevan a cabo los repartidores vistos como “socios” o trabajadores “autónomos”. Dichas denominaciones dotan a estos actores laborales de un estatus y un rol social que no poseen, a lo largo de estas páginas serán expuestos los argumentos que refutan y desmitifican lo que esconde dicha adjudicación proveniente del discurso emprendedor, idea

que supone que cualquier persona con iniciativa propia puede ser su propio jefe y generar los ingresos que se proponga.

Como primer paso es necesario hacer mención de lo que se entiende por *economía digital* o *capitalismo de plataformas* (Srniczek, 2018), ya que con ella se han introducido nuevas formas de interacción, compra-venta de bienes y de empleo de la fuerza de trabajo dentro del sector servicios, hecho que ha sido posible gracias a la “constante evolución e innovación de las TICS en materia de telefonía celular, donde el uso de aplicaciones móviles y la conectividad a Internet optimizaron el surgimiento de este nuevo modelo de negocios” (Garcés Delgado, 2019). Para el capitalismo del siglo XXI la gestión y el uso de datos sobre una base dispositivos y tecnologías digitales representa piedra angular de este modelo económico, ya que a partir de esta estructura es posible que las empresas puedan conectarse con sus clientes y sus trabajadores. Surgiendo en este contexto y consolidándose como un fructífero modelo de negocio, *la plataforma* se erige y dictamina las reglas del juego siendo capaz de *extraer* y *controlar una inmensa cantidad de datos* al tiempo que funge como un medio generador de rentabilidad.²¹⁶

Continuando con Srniczek, los datos representan la materia prima en los tiempos del capitalismo avanzado:

[Los datos] requieren sensores para ser capturados y enormes sistemas de almacenamiento para su mantenimiento. La mayor parte de los datos precisa limpieza y se la deben organizar en formatos estandarizados para que sean utilizables. Del mismo modo generar los algoritmos apropiados puede implicar ingresar manualmente secuencias de aprendizaje en un sistema. En conjunto, esto significa que la recopilación de datos al día de hoy depende de una vasta estructura para detectar, grabar y analizar. Los datos son la materia prima que debe de ser extraída y las actividades de los usuarios la fuente natural de esta materia prima.²¹⁷

La extracción de datos, continuando con el autor, fue simplificada y abaratada gracias a la sofisticación de dispositivos de comunicación digital, lo que permitió el ascenso de industrias capaces de recabar grandes cantidades de datos y utilizarlos para optimizar procesos de producción, conocer las preferencias de los clientes y tener un control eficaz sobre los trabajadores.²¹⁸ Las funciones que tienen los datos actualmente para los modelos de negocio

²¹⁶ Cfr. Nick Srniczek, *Capitalismo de Plataformas*, Buenos Aires Argentina, Caja Negra Editora, 2018, primera edición, pp. 13

²¹⁷ *Ibíd.* pp. 41-42

²¹⁸ *Ibíd.* pp. 43

capitalistas del siglo XXI son variadas, para nuestro caso en particular referente al trabajo ligado a las plataformas de reparto de alimentos a domicilio resaltan la coordinación y deslocalización de los trabajadores y la flexibilización del proceso productivo.²¹⁹

Entrando en terrenos propiamente conceptuales entendamos lo que es y lo que representa la plataforma como modelo de negocio y como un tipo de compañía indiscutiblemente consolidada y hoy en día funge como una manera eficiente de monopolizar, analizar, extraer y usar datos.²²⁰ Tomando en cuenta la definición operativa que Srnicek ofrece en su obra, tenemos que

las plataformas son infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen, de esta manera se posicionan como intermediarias que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores distribuidores incluso de objetos físicos, también vienen con una serie de herramientas que permiten a los usuarios construir sus propios productos servicios y espacios de transacciones.²²¹

Las plataformas tienen la ventaja de que no construyen un mercado propio, gracias a su infraestructura se posiciona en medio de los sectores de la oferta y la demanda, se posiciona a sí misma entre los usuarios y sus actividades relacionadas con algún tipo de transacción, lugar privilegiado para poder realizar el registro de datos de manera eficiente y exitosa siendo capaces de operar en cualquier momento y lugar donde se lleve a cabo una interacción digital.²²²

Otras características distintivas de las plataformas digitales, continuando con Srnicek es que producen y dependen de efectos red, es decir que necesitan un mayor número de usuarios, lo que propicia que puedan concentrar mayores cantidades de datos y expandirse. Una ventaja que tienen las plataformas es que aprovechan una infraestructura previamente existente y no tienen que invertir en grandes costos.²²³ En el caso de Uber la empresa no necesita invertir capital en medios de transporte ni en dispositivos móviles, la plataforma se enfoca incorporar más usuarios o servidores dispuestos a realizar el trabajo cuando es solicitado. Por otra parte, es común que las plataformas se valgan de ciertas tácticas para sumar cada vez un mayor número de usuarios a sus filas utilizando las *versiones cruzadas*, esto es disminuir los precios

²¹⁹ Ibíd. pp. 44

²²⁰ Ibíd. pp. 45

²²¹ Op. Cit. Nick Srnicek, *Capitalismo de Plataformas*, Buenos Aires Argentina, Caja Negra Editora, 2018, primera edición, pp. 45

²²² Ibíd. pp. 46

²²³ Ibíd. pp. 46-47

en una rama determinada de algún producto o servicio o incluso pueden proporcionarlos de forma gratuita para luego incrementar el valor de otra rama para cubrir las pérdidas. La plataforma determina la estructura de precios en función de cuántos usuarios se involucran y cuán seguido usan la plataforma.²²⁴ Siguiendo con Srnicek, el diseño de las plataformas se muestra de tal modo que sea atractivo para distintos tipos de usuarios; aparentemente estas se presentan como “espacios vacíos” de interacción, sin embargo instauran políticas y establecen reglas para el desarrollo de los productos y servicios, incluso la interacción dentro del espacio de negocios es establecida por la misma plataforma, logrando tener acceso, control y gobierno de las reglas del juego²²⁵, lo que significa que las plataformas no tienen un papel neutral ni meramente relacional entre los puntos donde se conecta la oferta y la demanda, éstas imponen y determinan condiciones para que las interacciones entre los usuarios y las transacciones puedan efectuarse.

De acuerdo a la clasificación del tipo de plataformas existentes que Srnicek presenta en su obra, en el caso de estudio que compete a esta investigación tenemos a Uber como la empresa representante por excelencia de las denominadas como "plataformas austeras" abocadas a obtener grandes ganancias mediante una política de reducción de costos.²²⁶ Dentro de este modelo de negocio es posible encontrar usuarios que asumen los roles de clientes y trabajadores. Pareciera que estas empresas no poseen activos, pero en realidad las firmas son dueñas del activo más determinante en cuestión: la plataforma.²²⁷

Como apunta Srnicek los mecanismos de operación de las plataformas austeras se basan en un modelo hiperterciarizado en el que los trabajadores, los costos de mantenimiento y el training están deslocalizados mientras que la concentración fija de capital permite generar una renta monopólica. Los trabajadores son subcontratados y se les remunera por cada tarea realizada mientras se encuentran a merced de formas de control basadas en sistemas de reputación.²²⁸

Elva López Mourelo (2020), especialista de la OIT en Argentina tipifica dentro del paradigma de la economía de plataformas a las denominadas “plataformas basadas en la geolocalización”, mismas donde el trabajo es gestionado en línea al tiempo que las tareas se

²²⁴ *Ibíd.* pp. 47

²²⁵ *Ibíd.* pp. 48

²²⁶ *Ibíd.* pp. 50

²²⁷ *Ibíd.* pp. 72

²²⁸ *Ídem.* pp. 72-73

realizan localmente mediante aplicaciones que asignan tareas específicas a cumplir en un área geográfica determinada. Entre la heterogeneidad de servicios que se prestan bajo esta modalidad se centra la atención en el caso de las plataformas de reparto y entrega de productos a domicilio. De acuerdo a la clasificación ofrecida por la autora en esta forma de trabajo en particular

los repartos, los envíos o las gestiones son cumplidos a través de una red de repartidores que tienen acceso a la aplicación según la plataforma a la que se encuentren adheridos, de este modo, una vez realizada la elección del producto por parte del usuario o consumidor, la actividad de estas empresas consiste en ofrecer los pedidos disponibles a los repartidores que llevarán a cabo la prestación y asignarles esta tarea. En estas modalidades, la plataforma digital intermedia entre el oferente y el comprador de un producto, incorporándolo en su catálogo de comercios adheridos, para su venta directa a través de su aplicación móvil.²²⁹

Asimismo López Mourelo señala las novedades y ventajas que este modelo de negocio que se posiciona en el mercado entre la creciente demanda de usuarios y la oferta de los restaurantes:

- (1) Los establecimientos restauranteros que anteriormente no ofrecían el servicio de entrega de sus productos a domicilio ahora pueden hacerlos sin hacer grandes inversiones.
- (2) Las cadenas de comida alcanzan un nivel mayor de visibilidad por la publicidad que la plataforma les confiere, lo cual posibilita que nuevos clientes potenciales que usan la plataforma conozcan la oferta de alimentos de los establecimientos.
- (3) El servicio se vuelve eficiente y se ejecuta más rápido.
- (4) La plataforma tiene acceso a información sobre los consumidores, su comportamiento y sus preferencias, datos que son útiles e importantes para futuras estrategias de mercado.²³⁰

A grandes rasgos se ha conceptualizado el término *plataforma* y puesto sobre la mesa sus características y modos de operación. A menudo suelen utilizarse arbitraria o retóricamente términos como *gig economy*, *on demand economy* entre otros para referirse a los modelos de negocios y actividades relacionadas con el paradigma del capitalismo de plataformas descrito anteriormente, situación que obliga en este punto a detenerse a precisar el significado de cada uno de estos conceptos.

²²⁹ *Op cit.* Elva López Mourelo, “El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política” [En línea], OIT Argentina, 2015, Primera edición. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_759896.pdf

²³⁰ *Ibid.* pp. 10-11

TABLA #9: PRECISIÓN DE TÉRMINOS

<i>ECONOMÍA DE PLATAFORMAS</i>	Comercialización de bienes y/o servicios a través de plataformas digitales, cuya producción y prestación de servicios se da o se contacta <i>en línea</i> . Hoy en día es un modelo de negocio consolidado que facilita que se lleven a cabo las actividades necesarias para cerrar una transacción determinada por medio de una plataforma y una aplicación móvil a través de un dispositivo electrónico con acceso a internet como puede ser una computadora o un teléfono celular.
<i>CROWDSOURCING</i>	<i>Crowd</i> , “multitud”; <i>Outsourcing</i> , “recursos externos”. Se refiere a la externalización física y virtual de las actividades laborales a ejecutar. La compañía gestiona la plataforma digital tiene a su disposición a una <i>masa de prestadores de servicios</i> que están dispuestos a realizar la labor que les es encomendada.
<i>“GIG” ECONOMY</i>	Este término alude a que es posible encontrar trabajo de un modo que se presenta sencillo por medio de páginas web. La expresión puede entenderse como <i>economía del trabajo esporádico u ocasional</i> que se puede conseguir por esta vía.
<i>ON DEMAND ECONOMY</i>	Contratación del servicio del “ <i>socio</i> ” en el instante en que se produce la demanda por un cliente usuario. El trabajador se mantiene a la espera de que llegue la convocatoria o el llamado para movilizar su fuerza de trabajo en función de su labor.

Elaboración propia a partir de: María Ascención Morales Ramírez, *Economía colaborativa: un desafío más para la seguridad social*, Revista de la Facultad de Derecho de México Tomo LXIX, Número 273, Enero -Abril 2019. Recuperado el 20 de julio del 2021. Link <http://revistas.unam.mx/index.php/rfdm/article/view/68627/60585>

López de la Fuente, Graciela. (2019). El trabajador joven en la economía de las plataformas: ¿juventud, divino tesoro? *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)* , 6(1), 133-141. Recuperado el 20 de Julio del 2021. Link: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7024513>

Tomando como referencia el caso de estudio elegido, la masa de trabajadores externalizados que realizan tareas individualizadas (*crowdsourcing*) serían los trabajadores de reparto quienes se adhieren en la economía *gig* para laborar para la plataforma Uber Eats y satisfacer las demanda que el usuario-cliente encomienda en tiempo real, tarea asignada al repartidor que deberá movilizarse y atender el llamado para la entrega de los alimentos solicitados (*on demand economy*).

De acuerdo con Oscar Molina y Albert Pastor (2018), el desarrollo de este esquema fue posible a partir de un proceso de *digitalización* en el cual el uso de dichas tecnologías digitales es aplicado durante todos los procesos de organización del trabajo, así como también en el modo en el que se relacionan interactivamente los clientes, empleados y proveedores, todo esto a partir de la existencia y funcionamiento de una plataforma. La incorporación de estos dispositivos electrónico-digitales al proceso productivo daría lugar al surgimiento de empresas basadas en el uso y gestión de plataformas *en línea* que conectan y coordinan a proveedores y clientes (oferta y demanda) para hacer algún tipo de transacción. La gestación de esta modalidad, recalcan ambos autores, no es posible que sea neutral en relación a la organización laboral y a las condiciones de los empleos que devienen de estos cambios drásticos impulsados

desde la esfera empresarial, mismos que configuran la propia estructura organizativa que gira en torno de una plataforma y sus respectivas políticas.

Una vez esclarecidos los conceptos que, como vemos, son diferenciados entre sí, pasemos a caracterizar qué es y cómo es que funciona una plataforma digital que se dedica a la recepción de pedidos de alimentos y a su entrega en un lugar definido por un cliente. Continuando con Molina y Pastor, las plataformas han tomado gran importancia en la vida económica y comercial, siendo a partir de esta que es posible “el desarrollo de un modelo de negocio consistente en la puesta en contacto entre demandantes de un servicio y unos prestadores que se caracterizan por su independencia respecto a la plataforma que gestiona la empresa.”²³¹ La puesta en marcha de esta forma de hacer negocios permite que diferentes cadenas restauranteras y negocios particulares, en conjunción con la plataforma que oferta los productos disponibles, tengan una mayor presencia ante los ojos de una gran cantidad de clientes potenciales en línea.

En *El despotismo de los algoritmos* la autora Sofia Scasserra (2019) señala que estas plataformas aparecen y funcionan únicamente como *intermediarias* entre quienes producen, ofertan y ponen en venta diversos productos y los clientes que demandan comida. Dicha plataforma se ofrece a ser *un motor de búsqueda y gestora del intercambio*, acordando un punto concreto para el encuentro entre la oferta y la demanda y así finiquitar la compra.

En términos generales, la plataforma digital funge como un medio de producción y un punto de encuentro estratégico entre varios actores en tiempo real, permitiendo una sincronización temporal, virtual y física durante todas las fases de este proceso productivo (Pérez Amorós, 2018). Siguiendo a Hidalgo y Valencia (2019), las plataformas digitales de esta índole *regulan una relación triangular entre restaurantes, clientes-usuarios de la aplicación y los repartidores*, esto con la finalidad de poder *conectar* por medio de la *app* y de los repartidores la oferta de los platillos lanzada por los restaurantes y la demanda de los clientes quienes solicitan su pedido a través de la plataforma.

Recuperando los aportes de Kruskaya Hidalgo Cordero y Belén Valencia Castro (2019) veamos en qué consiste el proceso de trabajo de las plataformas de reparto:

²³¹ Cfr. Molina, Oscar; Pastor, Albert (2018): “La Digitalización, Relaciones Laborales y Derecho del Trabajo”. En Fausto Miguélez (coord.) *La revolución digital en España. Impacto y Retos sobre el Mercado de Trabajo y el Bienestar*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, pp. 316. [Consulta: 20 julio del 2021] URL: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2018/190328/10_La_digitalizacion_relaciones_laborales_y_derecho_del_trabajo.pdf

1) A través de dispositivos móviles o fijos con acceso a internet se muestra la oferta de alimentos y bebidas que tienen en disponibilidad grandes cadenas restauranteras y otros comercios asociados a la plataforma.

2) Por medio de la APP el usuario/cliente consulta el menú y ordena su pedido.

3) Inmediatamente después la misma plataforma asigna y notifica a un repartidor para recoger la orden en el establecimiento seleccionado y entregarlo al cliente en un punto de encuentro convenido.

El objetivo de la plataforma es juntar y coordinar en línea por medio de la aplicación y de los “socios repartidores” la oferta de los restaurantes y la demanda de los clientes, siendo esta intermediación la base del éxito de este modelo de negocio, ya que la plataforma recibe las ganancias de los restaurantes adscritos y destina una parte del pago realizado por el cliente al pago de los repartidores.²³² Tomando en cuenta nuevamente los aportes de Oscar Molina y Albert Pastor, estas empresas basadas en plataformas *online* que vinculan y *coordinan la demanda de servicios por los clientes con la oferta*, lo hacen a través de la figura de trabajadores “independientes” o “autónomos”, es decir, este hecho involucra que se dé una *externalización* del cumplimiento del servicio que les es encargado a estos actores²³³ quienes en nuestro caso son denominados como “socios repartidores”, término designado y utilizado por Uber Eats para referirse a los usuarios que utilizan la app para realizar el trabajo de entrega de pedidos a domicilio.²³⁴

Dicha externalización se da en dos niveles: *masiva e individualizada*. 1) Masiva (*crowdwork*), puesto que es necesario que una masa de trabajadores se encuentre siempre disponible al momento en el que los clientes ingresan a la app para solicitar un pedido. En el instante en el que se efectúa una orden, los repartidores se encuentran atentos a la expectativa

²³² Hidalgo Cordero, Kruskaya; Castro, Belén Valencia, *Entre la precarización y el alivio cotidiano: Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito* [En línea]- Quito-Ecuador : Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador - Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, Septiembre 2019, pp. 14. URL: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/15671.pdf> [Consulta: 20 julio 2021]

²³³ Molina, Oscar; Pastor, Albert (2018): “La Digitalización, Relaciones Laborales y Derecho del Trabajo”. En Fausto Miguélez (coord.) *La revolución digital en España. Impacto y Retos sobre el Mercado de Trabajo y el Bienestar*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, pp. 313. [Consulta: 20 julio del 2021] URL: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2018/190328/10_La_digitalizacion_relaciones_laborales_y_derecho_del_trabajo.pdf

²³⁴ Hidalgo Cordero, Kruskaya; Castro, Belén Valencia, *Entre la precarización y el alivio cotidiano: Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito* [En línea]- Quito-Ecuador : Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador - Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, Septiembre 2019, pp. 14. URL: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/15671.pdf> [Consulta: 25 julio 2021]

de que un pedido *les llegue* para movilizarse.²) Por otro lado, López de la Fuente (2019) señala que el *trabajo a demanda vía aplicaciones móviles (on demand economy)* conforma la externalización extrema de la actividad empresarial, ya que el proceso productivo se lleva a cabo en pequeñas unidades de ejecución por *una sola persona*.

La combinación de dichos niveles de externalización configura el proceso productivo y la organización del trabajo que caracteriza a la economía digitalizada en el caso de las plataformas de reparto. Continuando con López de la Fuente (2019), los cambios en materia de trabajo que es posible observar en esta modalidad tienen que ver con la *descentralización productiva*. En el caso particular de los repartidores, estos actores se movilizan en función del cumplimiento de su labor una vez que se les ha llegado un llamado o convocatoria, es decir, en el momento exacto en el que la demanda del servicio se produce y reciben la orden del pedido por medio de una notificación que la misma plataforma les hace llegar.

Con la incorporación de las plataformas se establece un nuevo juego económico que promete dejar en manos de los trabajadores la decisión de establecer un horario de trabajo, decidir el monto de dinero que se quiere ganar y ser su propio jefe, sin embargo estos imperativos ocultan bajo esa fachada la precarización del trabajo y la asunción de riesgos a los considerados “contratistas independientes” o trabajadores “autónomos” (Ravenelle, 2020). De acuerdo con Alexandra Ravenelle, los trabajadores de la llamada “economía colaborativa” en realidad son sometidos a los cambios que las plataformas establecen y son susceptibles a ser desactivados ya que se encuentran sujetos a complejos algoritmos que determinan su presencia o ausencia en los sitios de búsqueda y asignación de tareas mientras se encuentran a merced de un panóptico virtual que vigila y evalúa su actividad al momento en que el trabajo es llevado a cabo.²³⁵

Uno de los mecanismos de flexibilización utilizados por las apps de reparto basadas en la localización es la incorporación de trabajadores a través de figuras ficticias y reclasificaciones como “independientes” o “emprendedores” para deslindarse de un vínculo laboral asalariado, así como para legitimar este modelo de negocio y defenderse en casos de conflictos, ya que las plataformas apelan a que estas únicamente convocan a sus “colaboradores” a trabajar de forma libre, autónoma e independiente, siendo ellos quienes

²³⁵ Cfr. Alexandra J Ravenelle, *Precariedad y pérdida de derechos: Historias de la economía gig*, Madrid, Alianza Editorial, 2020, pp. 235

utilizan la plataforma como un recurso a su servicio (Morales Muñoz, 2020). Estas cuestionables connotaciones serán discutidas y desmitificadas en el transcurso de este apartado.

Tal y como recalcan Carolina Salazar Daza y Kruskaya Hidalgo Cordero (2020) las empresas multinacionales que ofrecen trabajo por medio de las plataformas digitales construye y resalta un falso imaginario de autonomía y emprendedurismo mientras se desliga de responsabilidades en las relaciones laborales, por lo tanto, a los repartidores no se les reconoce como trabajadores. La fuerza de trabajo adscrita a las plataformas de reparto carece de derechos laborales y un salario aunque sea mínimo que les asegure un ingreso aunque sea mínimo. Sumado a lo anterior, las aplicaciones de reparto externalizan los costos de producción a los usuarios repartidores considerados como “socios” quienes deben costear sus propios medios para poder trabajar: el gasto de los teléfonos celulares, datos móviles, bicicletas, motocicletas (gasolina para quienes utilicen este medio de transporte) y la mochila térmica corre por cuenta de los mismos trabajadores.

Como apunta Andrea del Bono (2020) la particularidad de las plataformas es que los servicios prestados por las apps de reparto cuentan con una base tecnológica que posibilita la descentralización de la fuerza de trabajo para contactarla en línea donde una gran cantidad de usuarios disponibles esperan la alerta para realizar tareas que les serán remuneradas. Continuando con la autora, las plataformas coordinan y combinan la oferta y la demanda por medio del trabajo remunerado, en nuestro caso de estudio, la interacción entre el cliente y el trabajador se da inicialmente por medio de la app, posteriormente los repartidores realizan una única actividad bajo demanda del cliente, tarea que se hace a domicilio y retribuida a destajo.²³⁶

En este punto se expondrán las dimensiones de operación y los mecanismos efectivos de control que ejercen las plataformas de reparto sobre la fuerza de trabajo para así refutar el discurso emprendedor que sirve para legitimar este modelo de negocio así como para evadir todo tipo de responsabilidad y vinculación laboral de empresas propietarias de las apps con los trabajadores y desechar la idea de que los repartidores son *socios autónomos*.

Recuperando el planteamiento de María Rosa Vallecillo Gámez (2017) las empresas/plataformas se autodefinen meramente como bases de datos, sin embargo en su papel rector determinan sistemas de retribución y las tarifas del servicio que se brinda, así como

²³⁶Del Bono, A. (2019). *Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina*. Cuestiones De sociología, (21), e083., Universidad Nacional de La Plata, pp. 4 y 5. URL: <https://www.cuestionessociologia.fahce.unlp.edu.ar/article/view/CSe083> [Consulta: 22 julio 2021]

también establecen procesos de selección y sistemas de retroalimentación basados en las opiniones de los clientes. La plataforma, continúa la autora, distribuye premios y castigos según el rendimiento.²³⁷ Las plataformas tecnológicas mantienen y sofistican mecanismos de control sobre los trabajadores: si estos reciben evaluaciones negativas de los usuarios-clientes, rechazan pedidos entre otras incidencias la plataforma puede bloquear al repartidor; el negar el acceso al sistema para recibir pedidos equivale a ser despedido (Bensusán, 2017). Las formas control y la vigilancia se han transformado, en este caso no hay empleadores que vigilen la actividad de los trabajadores, el control se ejerce a través de las evaluaciones que los clientes hacen sobre el servicio de los repartidores. Al recopilar información sobre los usuarios que trabajan para la app, la empresa toma decisiones sobre los trabajadores (Todolí Signes, 2015, citado en del Bono, 2020). En muestra de la activa injerencia que tiene la plataforma en relación con los repartidores, la app lanza pedidos a los usuarios en función de ciertos criterios que recompensan su obediencia y eficacia. Tal y como apunta Andrea del Bono:

Mientras el usuario de un repartidor está activado la app asigna pedidos cercanos, el sistema funciona mediante un rastreo de la proporción de pedidos aceptados en determinado lapso y realiza un promedio de la puntuación que los clientes asignaron al repartidor después del servicio. Los repartidores pueden empeorar su calificación por no aceptar suficientes pedidos o por bajas puntuaciones; reciben incentivos para trabajar durante determinadas horas y mensajes que los animan a esforzarse más en los momentos de picos de demanda. Se observa entonces que si bien los repartidores pueden decidir sobre aspectos importantes de su trabajo –extensión de la jornada, horarios, descansos, etc.–, no dejan por eso de estar insertos en un sistema que organiza la actividad que realizan y la retribución que reciben, del que incluso pueden ser “despedidos” cuando la calidad de su trabajo no alcanza los parámetros establecidos.²³⁸

Durante el desarrollo de una investigación, Julieta Haidar (2020) distingue las dimensiones fundamentales en las que se configura y se articula el trabajo en las plataformas de reparto. El primer ámbito a destacar es la *dimensión tecnológica-organizativa* cuya gestión recae en sistemas de algoritmos que supervisan y controlan la actividad laboral en función de la calidad del servicio que se presta. Los trabajadores son monitoreados y evaluados incesantemente y en tiempo real según su desempeño, de modo que las decisiones tomadas por la plataforma se toman de forma automática con base en el flujo de información recibida en torno al comportamiento de los repartidores quienes interactúan con este sistema (Möhlmann & Zalmanson, 2017, citado en Haidar, 2020). La información recabada es usada para definir un

²³⁷ *Ibid.* pp. 6

²³⁸ *Idem.* pp. 6

sistema de puntuación y ranking que se usa como un sistema que premia o castiga a los usuarios repartidores que trabajan para la plataforma.²³⁹ Las métricas algorítmicas no se limitan a gestionar la fuerza de trabajo mediante su sistema, sino que organizan el propio proceso de trabajo: establecen tarifas, comisiones (monto destinado a la plataforma y retribución al repartidor por cada servicio efectuado) y los procedimientos a cumplir. Otra característica importante de la gestión algorítmica es que carece por lo general de intervención humana, lo que significa que las decisiones impuestas automáticamente no tienen cabida para ser discutidas fuera de los canales de soporte que funcionan como los únicos canales de comunicación disponibles. Esta dinámica de gestión y organización por medio de algoritmos tiene como finalidad acelerar los procesos productivos e incrementar la productividad, fomentando la disciplina y la competencia.²⁴⁰ Los constantes cambios respecto a políticas y tarifas escapan al control y al previo conocimiento de los trabajadores, los cambios inducidos se imponen unilateralmente. Tal y como relata una repartidora de Uber Eats que fue entrevistada en el transcurso de la presente investigación:

Pues es que no es como de que te avisen, eso es lo malo de esas aplicaciones, no te avisan, sino que ya aparece, o sea ellos no te van preparando para eso que cambien una cosa o la modifiquen, solo te avisa” (Dayana, repartidora Uber Eats, Enero 2020).

En segundo lugar, se tiene la mercantilización de la fuerza de trabajo: las empresas niegan el vínculo laboral y se deslindan de responsabilidades patronales con los repartidores quienes se encuentran en una situación de total desprotección. Como se ha mencionado anteriormente, las empresas escapan de cualquier tipo de relación laboral argumentando que la labor de los socios repartidores es independiente. La ventaja en favor de las plataformas en este sentido es que ahorran todo tipo de costos laborales.²⁴¹

El tercer ámbito a considerar es lo que Haidar denomina *dimensión ideológica*: de acuerdo con la autora, el ideal del emprendedor de sí mismo construye una representación subjetiva que busca convencer a los trabajadores “empresarios” de las plataformas a hacer uso de ellas para obtener ingresos sin jefaturas ni restricciones, la app se presenta de una forma atractiva como

²³⁹Cfr. Julieta Haidar, La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método [en línea], Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires Ciudad de Buenos Aires, Argentina, Informes de Coyuntura, 2020, pp. 14, URL: <http://iigg.sociales.uba.ar/2020/10/01/la-configuracion-del-proceso-de-trabajo-en-las-plataformas-de-reparto-en-la-ciudad-de-buenos-aires-un-abordaje-multidimensional-y-multi-metodo/>

²⁴⁰ *Ibid.* pp. 14 y 15

²⁴¹ *Ibid.* pp. 15

un medio para ganar autonomía según la inversión individual de tiempo, costo y capacidad deseada. En este punto en particular, los trabajadores de la app se encuentran en una tensión dicotómica entre ser agentes libres y la sujeción a la continua presión, vigilancia y las sanciones que la plataforma induce de manera incesante.²⁴²

En cuanto al control y la organización del trabajo, Haidar recalca el hecho de que el seguimiento y la evaluación de los repartidores es constante:

Para empezar a trabajar deben aceptar un formulario de términos y condiciones y tener activado un sistema de geolocalización (GPS) que les da a las plataformas conocimiento de todos sus movimientos, junto con datos sobre las pautas de consumo de clientes y las operaciones de proveedores y comercios en cada barrio de la ciudad. El gran volumen de información extraída a través del monitoreo de las y los trabajadores sobre, entre otras cosas, el número de repartos aceptados y realizados, los horarios y zonas en que trabajan, las valoraciones de clientes y comercios, es utilizada por las plataformas para evaluarlos y ubicarlos en rankings que se traducirán en un complejo sistema de premios y penalidades destinados a generar conductas que permitan incrementar la productividad. En ese esquema, una mejor puntuación significa la posibilidad de aumentar los ingresos y los niveles de autonomía en relación a la selección de horarios y zonas de trabajo, al tiempo que las sanciones implican la reducción de posibilidades de obtener mayores ingresos y márgenes de libertad en tiempos, espacios y el desarrollo del propio trabajo. En efecto, una sanción puede significar “pausar”, o “inhabilitar” en forma transitoria o permanente a las y los repartidores, según el propio lenguaje de las empresas, lo que en un sistema regulado de relaciones laborales constituyen suspensiones y despidos.²⁴³

Las plataformas en realidad tienen un papel activo y determinante que contrasta y coarta con las libertades que promete: de manera unilateral organiza y controla el proceso de trabajo, fija tarifas, pagos, franjas horarias, disponibilidad de la fuerza de trabajo, supervisa conductas y ejecuta sanciones.²⁴⁴

Retomando la obra de Andrea del Bono (2020), el trabajo en la economía digital, particularmente en el caso de las plataformas de reparto está marcado por la desregulación de las condiciones de trabajo: los horarios son flexibles y los salarios son altamente variables en función del rendimiento (número de viajes y pedidos entregados y aceptados) y las tarifas y comisiones establecidas por la plataforma, además de no contar con ningún tipo de seguridad laboral especialmente cuando se presentan accidentes viales. Los repartidores en clara relación de dependencia bajo la tutela de este modelo de negocio no se les confiere el estatus de trabajadores, situación que pone a los usuarios de la app a merced de la precarización y la

²⁴²*Ibid.* pp. 17 y 18

²⁴³ *Ibid.* pp 35-36

²⁴⁴ *Ibid.* pp. 38

desprotección laboral. La libertad que las plataformas venden en realidad es una promesa vacía, puesto que la conjunción de sistemas big data, geolocalización y gestión algorítmica suprime cualquier noción de autonomía proveniente del discurso emprendedor incentivado por estas empresas.²⁴⁵

A continuación, presento una tabla en la que se resume el contraste entre el imaginario de la plataforma y las condiciones de trabajo reales que impone sobre los repartidores, ratificando la existencia de una relación subordinada entre capital y trabajo. Esta tensión es negada a través de la narrativa que enaltece las constantes innovaciones tecnológicas y figuras emprendedoras ficticias, situación que nos obliga a repensar en la sofisticación de los mecanismos de control propios del capitalismo del siglo XXI que se ha servido de la informatización, digitalización y del uso generalizado de dispositivos electrónicos para establecer un nuevo modelo de mando-obediencia cuya tendencia va enfocada hacia la obtención de mayores ganancias.

²⁴⁵ Del Bono, A. (2019). *Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina*. Cuestiones De sociología, (21), e083., Universidad Nacional de La Plata, pp. 12. URL: <https://www.cuestionessociologia.fahce.unlp.edu.ar/article/view/CSe083> [Consulta: 22 julio 2021]

TABLA # 10: RELACIÓN MANDO-OBEDIENCIA: LA PLATAFORMA COMO UN PATRÓN OMNIPRESENTE

<ul style="list-style-type: none"> -Pone en contacto a los clientes con los repartidores. - Condiciona formas de pago, contacto con los clientes, rutas de entrega de los productos, estándares de calidad, asignación de pedido y el monto total de reparto y la proporción que le toca al repartidor. Estas decisiones son tomadas propiamente por la empresa de manera unilateral. -Recaba y utiliza la información referente a los trabajadores, si su desempeño es bueno lanza mayor número de pedidos. Utiliza sistemas de puntuación y tiene el poder de desconectar a sus “socios” si estos cometen incidencias. -Uso de mecanismos de control y vigilancia: geolocalización y monitoreo incesante de los repartidores, establece controles rigurosos de los tiempos de entrega. -Establece el ritmo, la organización y las condiciones del trabajo. -Dictamina instrucciones y fija límites acerca de lo que está o no está permitido durante el proceso de trabajo a través de la plataforma o por correos electrónicos -Tiene el registro estadístico de entregas hechas y pedidos rechazados, además de las calificaciones hechas por los clientes acerca de la eficiencia de los trabajadores. Este sistema determina la asignación de horarios y pedidos, el algoritmo que distribuye los pedidos bajo esta lógica funciona de acuerdo a la reputación del repartidor. -Gestiona, organiza y desecha la fuerza de trabajo de los repartidores según sus criterios y necesidades. -La plataforma y su acceso a ella funge como el elemento productivo y generador de ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Repartidor registrado como “socio” aunque según la empresa no se encuentra empleado por esta ni existe una relación laboral directa. -Ejecución de su actividad estandarizada de manera subordinada y en una relación de dependencia al ritmo y a la dirección que impone la plataforma. -Puede ser premiado o penalizado de acuerdo a su nivel de excelencia registrado. -No fija condiciones, no traza las rutas a seguir y no establece el precio de los repartos ni su comisión, recibe la remuneración una vez que la plataforma se apropia el costo total del producto solicitado, pagándole una proporción definida por la empresa. -Se conecta para trabajar en horarios asignados que dependen en gran medida de su desempeño reflejado en su puntuación. , mientras mejor evaluado salga un repartidor, mayores consideraciones tendrá al momento de asignar los pedidos, mientras que a los elementos irregulares se les retroalimenta o penaliza. -Uso obligatorio del sello distintivo de la empresa grabado en la mochila térmica. -El medio de transporte y el teléfono son de su propiedad. -Asume por su cuenta costos y riesgos de la actividad. -No cuenta con ingresos fijos ni estabilidad laboral. -Labora en total desprotección, se ve despedido de cualquier tipo de derecho laboral. -Su condición no es posible que se asemeje a la de un empresario, el trabajador acata y ejecuta su accionar en función de lo establecido por la empresa.
--	--

Fuente: Elaboración propia a partir de:

Sofia Scasserra, El despotismo de los algoritmos, Revista Nueva Sociedad No 279, enero-febrero de 2019, ISSN: 0251-355

López de la Fuente, Graciela. (2019). El trabajador joven en la economía de las plataformas: ¿juventud, divino tesoro? International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC) , 6(1), 133-141. Recuperado el 20 de Octubre del 2021. Link: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7024513>

Emilio Palomo Balda, LA RELACIÓN DE TRABAJO EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES. CALIFICACIÓN JURÍDICA Y DERECHOS COLECTIVOS Esquema de la intervención en la IX Jornada anual de Derecho Colectivo. Mesa de lo Social de la Audiencia Nacional. 14 de junio de 2019. Recuperado el 24 de Octubre del 2021 Link: <http://fsima.es/wp-content/uploads/La-relaci%C3%B3n-de-trabajo-en-las-plataformas-digitales-Emilio-Palomo-Balda.pdf>

Kruskaya Hidalgo Cordero y Belén Valencia Castro (2019) “Entre la precarización y el alivio cotidiano. Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito”. Recuperado el 24 de Octubre de 2021. Link: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/15671.pdf>

Molina, Oscar; Pastor, Albert (2018): “La Digitalización, Relaciones Laborales y Derecho del Trabajo”, pp. 316. Recuperado el 19 de Octubre de 2021. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2018/190328/10_La_digitalizacion_relaciones_laborales_y_derecho_del_trabajo.pdf

Henar Álvarez Cuesta, LA GIG ECONOMY Y LA OBLIGACIÓN DE COORDINAR LA SEGURIDAD Y SALUD DE SUS “AUTÓNOMOS” Revista Jurídica de la Universidad de León, núm. 5, 2018, pp. 83-96 Recuperado el 24 de Octubre del 2021: Link: https://www.researchgate.net/publication/329821209_La_gig_economy_y_la_obligacion_de_coordinar_la_seguridad_y_salud_de_sus_autonomos_The_gig_economy_and_the_obligation_to_coordinate_the_security_and_health_of_their_self-employed

Henar Álvarez Cuesta, LA LUCHA CONTRA LOS “FALSOS AUTÓNOMOS” EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS VÍA APP. EL CASO “DELIVEROO” COMENTARIO A LA SJS NÚM. 6 VALENCIA, DE 1 DE JUNIO DE 2018. Recuperado el 24 de Octubre del 2021. Link: https://www.researchgate.net/publication/328643709_La_Lucha_contra_los_falsos_autonomos_en_la_prestacion_de_servicios_via_app_El_caso_deliveroo

4.1 ESTUDIO DE CASO 2: UBER EATS

En este apartado nos proponemos caracterizar las acciones cada uno de estos actores que intervienen de distintas maneras y desde su posición en la ejecución de la labor del repartidor, sin embargo, se concentra mayormente el interés en la figura de este último sujeto y su relación con la plataforma digital. Asimismo, nos adentraremos en las políticas que maneja la empresa respecto a la fuerza de trabajo que tiene adscrita en sus filas independientemente de que se esmere por negar y rechazar cualquier vínculo laboral; por otra parte, se analizarán el proceso productivo, la injerencia y los mecanismos de control de la plataforma y analizaremos las condiciones de precarización laboral que propicia este modelo de negocio y las experiencias y valoraciones provenientes de la voz de los repartidores respecto a las condiciones de trabajo y los riesgos latentes a lo que se hayan cotidianamente expuestos. De la mano de los testimonios de los repartidores entrevistados, la bibliografía especializada en el tema y la información encontrada en los espacios virtuales disponibles de la plataforma es como se ha podido elaborar este análisis correspondiente al segundo estudio de caso dentro de la presente investigación.

En apariencia, conseguir el empleo de *socio repartidor* en Uber Eats es sencillo, se presenta como una oportunidad laboral fácil y viable:

Imagina que fuera posible generar ganancias adicionales por recorrer tu ciudad mientras la conoces mejor. Y, además, en un esquema en donde tú pudieras elegir cuándo hacerlo, con toda libertad. Pues bueno, no es necesario que te lo imagines: esto es una realidad. Puedes generar ingresos adicionales recorriendo la ciudad en tu vehículo -carro, moto o bicicleta- repartiendo pedidos con Uber Eats.²⁴⁶

¿Buscas oportunidades para hacer entregas?

En lugar de los trabajos tradicionales de repartidor de comida donde los horarios no son flexibles, intenta ser tu propio jefe con la app de Uber Eats. Genera ganancias al hacer entregas en tu propio horario al usar la app de entrega de comida que más descargan los clientes.

Conviértete en un socio repartidor con la app de Uber Eats

Hacer entregas con la app de Uber Eats es una excelente alternativa a los trabajos tradicionales de repartidor a tiempo parcial u otras oportunidades temporales. Esta también puede ser una opción si ya conduces con la app de Uber o si eres cliente de Uber Eats y quieres complementar tus ingresos. Conoce

²⁴⁶ Cfr. Uber. “Qué necesitas para ser Socio Repartidor con Uber Eats”. Recuperado el 20 de Octubre de 2021. Vínculo web: <https://www.ubereats.com/blog/es-MX/que-necesitas-para-ser-socio-repartidor-con-uber-eats/>

cómo convertirte en un socio repartidor en la plataforma de Uber puede ayudarte a alcanzar tus objetivos.²⁴⁷

De este anuncio llama la atención la frase *en un esquema en donde tú puedes elegir cuándo hacerlo, con total libertad*. Haciendo una revisión de los términos y condiciones generales de Uber y las referidas particularmente al servicio de Uber Eats para operar en México y de la literatura que se ha dedicado especialmente al abordaje de esta cuestión, a continuación se ponen sobre la mesa los indicios que contrastan la imagen que la empresa intenta vender y lo que oculta detrás de la figura de un *socio repartidor* que “es su propio jefe y que genera ganancias mientras recorre su ciudad cuando y cuanto quiera conectarse.”²⁴⁸ Comencemos por tener en cuenta cuál es el papel y la postura que asume la misma empresa respecto a los trabajadores y los mecanismos de control utilizados mediante la plataforma que garantizan la continuidad de la ejecución del trabajo bajo su tutela.

La empresa Uber propietaria de la plataforma digital Uber Eats dictamina las reglas del juego (1), siendo la empresa el único ente con el poder y las facultades necesarias para modificarlas de manera vertical (2):

- 1) Mediante su acceso y uso de los Servicios usted acuerda vincularse jurídicamente por estas Condiciones, que establecen una relación contractual entre usted y Uber. Si usted no acepta estas condiciones, no podrá acceder o usar los Servicios. Estas Condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos con usted. En caso de un incumplimiento a los presentes Términos y Condiciones y/o a las Guías Comunitarias por parte de usted, Uber podrá denegar el acceso a su cuenta y/o a los Servicios. Por otro lado, Uber podrá modificar o poner fin a estos Términos y Condiciones o a cualquiera de los Servicios ofrecidos en las aplicaciones de manera total o parcial, mediante notificación previa a través de las aplicaciones y/o correo electrónico.
- 2) Mediante notificación previa a través de las aplicaciones y/o por correo electrónico Uber podrá modificar las Condiciones relativas a los Servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación por parte de Uber de dichas Condiciones actualizadas en esta ubicación o las políticas modificadas o condiciones adicionales sobre el Servicio aplicable. Su acceso o uso continuado de los Servicios después de dicha publicación constituye su consentimiento a vincularse por las Condiciones y sus modificaciones.²⁴⁹

²⁴⁷ Cfr. Uber. “Reparte con Uber Eats en México” (Página de registro a la plataforma). Recuperado el 22 de octubre de 2019. Vínculo web: <https://www.uber.com/mx/es/drive/delivery/>

²⁴⁸ *Idem*.

²⁴⁹ Cfr. Uber. “Legal Uber B.V. Términos y condiciones”. 14 de agosto de 2019. Recuperado el 22 de Octubre del 2021. Link: <https://www.uber.com/legal/terms/mx/>

En ese mismo aviso legal, en la sección que corresponde a *Los Servicios*, Uber recalca cuál es la función, el giro y el objetivo de la empresa, reconociendo la participación y coordinación de clientes que contratan un servicio determinado ofrecido por la compañía con *terceros independientes*, que en este caso para nuestro estudio, serían nada más y nada menos que los repartidores de comida, trabajadores que, como tal, no son reconocidos por Uber, énfasis que no deja duda que la empresa propietaria de la plataforma digital se deslinda de toda responsabilidad y vínculo laboral de sus supuestos *socios* quienes cargan una mochila con su propio logotipo distintivo y son usuarios de la plataforma que la empresa misma diseñó y se encarga de gestionar con fines de acumulación:

Los Servicios constituyen una plataforma de tecnología que permite a los usuarios de aplicaciones móviles de Uber o páginas web proporcionadas como parte de los Servicios (cada una, una “Aplicación”) organizar y planear el transporte y/o servicios de logística con terceros proveedores independientes de dichos servicios, incluidos terceros transportistas independientes y terceros proveedores logísticos independientes, conforme a un acuerdo con Uber o algunos afiliados de Uber (“Terceros proveedores”), así como organizar y programar el acceso y uso de vehículos eléctricos ligeros, incluyendo, sin limitar: bicicletas, bicicletas eléctricas o asistidas por motor, monopatines, monopatines eléctricos y cualesquiera otros medios de transporte individual o de movilidad compartida. A no ser que Uber lo acepte mediante un contrato separado por escrito con usted, los Servicios se ponen a disposición solo para su uso personal, no comercial. USTED RECONOCE QUE UBER NO PRESTA SERVICIOS DE TRANSPORTE O DE LOGÍSTICA O FUNCIONA COMO UNA EMPRESA DE TRANSPORTES Y QUE DICHOS SERVICIOS DE TRANSPORTE O LOGÍSTICA SE PRESTAN POR TERCEROS CONTRATISTAS INDEPENDIENTES, QUE NO ESTÁN EMPLEADOS POR UBER NI POR NINGUNA DE SUS AFILIADOS.²⁵⁰

Así mismo, Uber Eats reafirma su autoridad en aspectos concretos como el uso adecuado de la *marca* propia por parte de los trabajadores (plataforma, indumentaria, etc.) y la comunicación constante que establece contacto desde la misma compañía a través de la plataforma o de representantes con los *socios* para dar un tipo de aviso o instrucción según el caso lo amerite, sin embargo, dicha empresa insiste en deslindarse y hacerse a un lado respecto a la relación laboral que verdaderamente tiene y hace efectiva con los repartidores traspasando toda la responsabilidad de la prestación del servicio:

Queda expresamente convenido que cada parte será, en todo tiempo, el único titular de la relación laboral con el personal que emplee para los fines del Contrato; por lo tanto, la única responsable de todas las obligaciones emanadas de la relación laboral con dicho personal conforme a las leyes laborales aplicables. Ambas partes reconocen que no existe relación laboral ni de subordinación alguna entre la

²⁵⁰ *Ibíd.*

Compañía y los Socios de Entrega, por lo que será por cuenta y a cargo de cada una de las partes el oportuno, exacto y fiel cumplimiento de las obligaciones que las leyes y reglamentos aplicables le imponen en su carácter de patrón, respecto de su personal asignado para la prestación de los servicios objeto del Contrato. [...]Adicionalmente, para la opción de Entregas con su Personal Propio: Usted reconoce y acepta que Usted, y cada persona vinculada a Usted, que realice entregas son los únicos responsables de: (i) cualquier responsabilidad que surja frente a un Cliente o de un tercero relacionado con los servicios de entrega prestados por Usted y su personal, y (ii) que ha tomado las precauciones que sean necesarias, razonables y adecuados, incluyendo, sin limitación, mantener un seguro de acuerdo con las leyes aplicables, incluyendo aquellos seguros en materia laboral y automotriz, y realizar investigaciones exhaustivas de verificación de antecedentes en relación con su personal.²⁵¹

Veamos con mayor detenimiento el ciclo que conforma el proceso productivo desde el trabajo no clásico, los roles que asumen los repartidores y la interacción que tienen con los clientes y otros actores durante la prestación del servicio.

-La plataforma es propiamente un medio que se usa para diferentes fines: para el cliente es un canal que muestra y conecta una gama de productos ofertados por cadenas restauranteras y establecimientos de comida; para el repartidor la plataforma representa un medio de trabajo necesario para recibir solicitudes de entrega que debe de cumplir para recibir una remuneración.

-Los usuarios, tanto clientes como trabajadores deben estar conectados a la misma plataforma que funge como punto de encuentro entre ambos actores. Esta interacción inicial entre los usuarios (repartidores y clientes) se da de manera virtual pantalla a pantalla por medio de dispositivos electrónicos.

- El usuario-cliente es quien inicia la interacción al ingresar a la plataforma mediante la aplicación o la página web de Uber Eats. Para realizar un pedido se deben seguir los siguientes pasos:

1. Inicia sesión (o crea una cuenta) y establece o confirma la dirección de entrega.
2. Si pides comida para recoger en un recinto público, indica la grada, sección o puerta donde te encuentras.
3. Elige el restaurante en el que quieres hacer un pedido.
4. Selecciona los artículos y pulsa "Añadir al carrito".
5. Para hacer el pedido, selecciona "VER CARRITO" o "Consultar".
6. Revisa el pedido y pulsa "Hacer un pedido".

²⁵¹ *Idem.*

7. Haz un seguimiento del pedido.²⁵²

IMAGEN 8: CLIENTE REALIZANDO UN PEDIDO



Imagen tomada de: Kevinmelgarejo Blog, “¿Cuánto cobra Uber Eats?” Recuperado el 24 de Octubre del 2021. Link: <https://kevinmelgarejo.com/cuanto-cobra-uber-eats/>

Desde una postura teórica apoyada en el concepto de trabajo no clásico, el cliente en este caso tiene un papel activo en la producción del servicio, este usuario es el responsable de iniciar el proceso productivo. Para que el servicio pueda efectuarse con éxito el cliente necesariamente debe de realizar algún tipo de labor por mínima o sencilla que sea. El cliente en esta fase inicial usa su smartphone o algún otro aparato para ingresar a la plataforma, selecciona los productos deseados en el establecimiento de su preferencia y determina la ubicación de la entrega, punto al que el repartidor asignado debe llegar para cumplir con su tarea. Apelando a la expresión utilizada por Enrique de la Garza (2013), el cliente *trabaja* para comprar y consumir sus alimentos.

-Una vez realizada la orden por el cliente, la plataforma notifica al usuario repartidor cuando esté en línea o disponible un pedido asignado, es decir una tarea que tiene que realizar. El repartidor acude al restaurante para recoger los alimentos solicitados. En este punto del ciclo intervienen otros actores diferentes al repartidor y al cliente, a saber el personal del restaurante que idealmente debe tener listo el pedido en cuanto el repartidor llega al establecimiento, en caso contrario podría presentarse un retraso en la entrega lo cual puede generar una molestia en el cliente y afectar la evaluación de su desempeño.

²⁵²Cfr. Uber. “Cómo hacer pedidos en Uber Eats”. Recuperado el 22 de octubre de 2021. Link: <https://help.uber.com/es-ES/ubereats/article/c%C3%B3mo-hacer-pedidos-en-uber%C2%A0eats?nodeId=509d1b2f-087c-4dac-9e94-6ab248e87491>

IMAGEN 9: REPARTIDOR RECIBE UN PEDIDO



Imagen tomada de: Uber Eats for Merchants, “Haz crecer tu negocio con Uber Eats”, Recuperado el 24 de Octubre de 2021. Link: <https://restaurants.ubereats.com/es/es-es/what-we-offer/use-your-delivery-staff/>

-Cuando el pedido es recogido en el establecimiento elegido el repartidor es guiado por un sistema GPS hasta el punto de entrega definido por el cliente quien recibe una notificación para salir a recibir su pedido. Los productos solicitados pasan de manos del repartidor al cliente finalizando la transacción.

IMAGEN 10: ENTREGA DE PEDIDO A UN CLIENTE



Uber, “Cómo realizar entregas usando la aplicación de Uber Eats”. Recuperado el 24 de Octubre de 2021. Link: <https://www.uber.com/sv/es/deliver/basics/making-deliveries/how-to-deliver/>

El papel determinante del cliente no se limita a ser activo durante la producción del servicio y una vez que se da por terminada la entrega. Este usuario tiene la facultad de monitorear el trabajo del repartidor y calificar su desempeño. Mediante la app el cliente puede observar el estatus del pedido y los movimientos del repartidor, si se encuentra en el restaurante y si va en camino al destino señalado por el mismo usuario. Además si el cliente lo considera necesario puede contactarse directamente con el repartidor por medio de una llamada telefónica o un SMS.²⁵³

Por otra parte, el cliente tiene el poder de evaluar al repartidor según su experiencia de entrega o sus propios criterios subjetivos y hacer comentarios positivos o negativos de acuerdo con su percepción:

Las calificaciones te ayudan a entender lo que los clientes piensan sobre ti. Tu promedio general se basa en las últimas 100 calificaciones que recibiste del personal de los restaurantes y de los clientes. Pueden indicar que la experiencia fue positiva o negativa y, además, dejar comentarios que te pueden resultar útiles.²⁵⁴

Dependiendo de la tendencia de las evaluaciones, es decir si fueron positivas o negativas, el repartidor tendrá un puntaje en su propia tasa de satisfacción. Como se ha expresado en párrafos anteriores, estos rankings o sistemas de puntuaciones inciden directamente en la asignación de pedidos: a mejores calificaciones mayor número de pedidos; mientras más evaluaciones negativas e incidencias menor será el número de pedidos asignados, incluso la plataforma puede desactivar al repartidor dando por terminada la relación laboral.

Hablando desde el aspecto económico, de acuerdo con un estudio conjunto realizado entre el Gobierno de la Ciudad de México, el SESA y El Colegio de México (2021), los ingresos de los trabajadores son variables, tienden a disminuir por la acelerada incorporación de más repartidores a las plataformas y por la arbitrariedad de los algoritmos para asignar pedidos y a su capacidad de desconectar a los trabajadores si incumplen con sus normas y estándares. Destacando el aspecto económico y de las horas de trabajo, las jornadas laborales de los repartidores son prolongadas y el rédito a su supuesto emprendimiento es considerablemente bajo:

²⁵³Cfr. Uber, “Cómo verificar el estado de mi pedido”. Recuperado el 2 de Octubre de 2020. Link: <https://help.uber.com/es/ubereats/article/c%C3%B3mo-verificar-el-estado-de-mi-pedido?nodeId=4148ea8b-c9d8-409d-b7bf-b2fcb019a498>

²⁵⁴Cfr. Uber, “Detalles sobre cómo los restaurantes y los clientes califican las entregas”. Recuperado el 26 de Octubre de 2021. Link: <https://www.uber.com/mx/es/deliver/basics/tips-for-success/delivery-ratings-explained/>

Una dimensión fundamental del análisis es la relativa a los ingresos laborales de los trabajadores. Dado que los trabajadores son vistos por la empresa (app) como “socios”, estos tienen que cargar de manera individual con sus propios gastos de trabajo y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Los trabajadores obtienen ingresos promedio por 2,000 pesos mexicanos semanales (aproximadamente USD 94), aunque se ven enfrentados a costos muy altos por su trabajo, de 1 220 pesos semanales (aproximadamente 57 USD) en promedio. Así pues, los repartidores generan utilidades por 3,376 pesos mensuales promedio (un poco más de 158 USD), antes de descontar impuestos. Dicho ingreso es menor al salario mínimo en México, el cual es de 3 746 pesos (176 USD) al mes; es decir, el ingreso promedio de los repartidores apenas es 90 % del salario mínimo legal en el país. Dicho ingreso equivale a una ganancia de 21 pesos (un dólar) por hora trabajada, o un peso ganado por cada 3 minutos de trabajo. A pesar de que se podría pensar que se debe a que trabajan pocas horas con la app y, como dicta la narrativa mencionada, el trabajo como repartidores es apenas un “trabajo complementario”, en una estrategia de búsqueda de “ingresos extras”, resulta que aun dentro de quienes trabajan 40 horas o más, 22 % tienen un trabajo extra. Por lo tanto, al final de cuentas, ser repartidor de apps no es un trabajo con carácter de complementario, sino que es una última opción ante un mercado laboral sumamente precarizado. Es un ingreso sumamente bajo, puesto que equivale solo al 53 % de la línea de pobreza urbana (Coneval, 2020), y está apenas por arriba de la línea de pobreza extrema (1,648 pesos; 77 USD aproximadamente). Esta retribución apenas alcanza para cubrir los alimentos esenciales para una vida digna, pero no es suficiente para otros gastos necesarios.²⁵⁵

En el aspecto económico y retributivo, la narrativa de Uber Eats se esmera por enaltecer a la figura del socio repartidor como un agente capaz de generar por sí mismo las ganancias que desee en el momento que le apetezca. Las propias políticas de Uber contrastan al discurso que lanza la empresa, ya que es la misma plataforma la que determina tarifas estandarizadas acorde con ciertos criterios, además de implementar las conocidas *tarifas dinámicas* en momentos específicos cuando se registra una mayor demanda en el servicio, opera como un multiplicador de la tarifa estándar que se activa cada vez que la demanda de “Socios Conductores” supera a la oferta de los mismos, funge como un incentivo para que más Socios Conductores se acerquen a los lugares con mayor demanda.²⁵⁶

²⁵⁵ Cfr. Máximo Ernesto Jaramillo-Molina, “Precariedad y riesgo: diagnóstico sobre las condiciones laborales de los repartidores de apps en México” en Kruskaya Hidalgo Cordero y Carolina Salazar Daza (editoras), *Precarización laboral en plataformas digitales: una mirada desde América Latina*, Friedrich-Ebert-Stiftung, Quito, Ecuador, Primera edición 2020, pp. 141 y 142. URL: <https://ecuador.fes.de/mediateca/publicaciones/economia-justa/precariacion-laboral-en-plataformas-digitales-una-lectura-desde-america-latina-1>

²⁵⁶ Cfr. Uber Blog, “Qué es y cómo funciona la tarifa dinámica en Uber”. Recuperado el 26 de Octubre de 2021. Link: <https://www.uber.com/es-MX/blog/como-funciona-la-tarifa-dinamica-en-uber/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20la%20tarifa%20din%C3%A1mica%20de%20Uber&text=La%20tarifa%20din%C3%A1mica%20de%20Uber%20es%20un%20multiplicador%20de%20la,los%20lugares%20con%20mayor%20demanda.>

¿Cuánto cuesta Uber Eats?

Por cada pedido pagarás el costo de los artículos, tarifa de entrega y cualquier impuesto aplicable.

La tarifa de entrega se calcula principalmente con la distancia entre la ubicación del Establecimiento y la del Comensal, pero otros factores relacionados al Establecimiento y mercado pueden afectar este valor. Cuando hay demasiada demanda y pocos Socios Repartidores en ciertas áreas, la tarifa de entrega puede ser más alta de lo esperado.

Aunque la Tarifa de entrega puede variar, dependiendo del Establecimiento y la demanda en la zona, siempre podrás ver el monto exacto antes de confirmar tu pedido.

El costo del pedido es el monto total de entrega cobrado por el establecimiento y puede incluir múltiples componentes de tarifa:

* Tarifa de entrega: Varía según tu ubicación. Paga menos por los establecimientos cercanos y siempre sabrás el monto antes de seleccionar un establecimiento.

*Tarifa de servicio: Ya sea una cantidad establecida o según el tamaño del pedido. Cuando se basa en el tamaño del pedido, es el 5% o el 10% del subtotal. Se mostrará al finalizar la compra.²⁵⁷

La plataforma es el canal que dispone y fija las tarifas, costos de envío y el porcentaje destinado a remunerar la tarea de los repartidores y a su tasa de ganancia, por lo tanto los llamados “socios” no tienen injerencia alguna en ese tipo de decisiones que condicionan los ingresos por su labor, los repartidores no escogen a libre albedrío ni el monto recibido ni la constancia de la aparición de la tarifa dinámica.

Según la información y datos obtenidos de la Encuesta de Condiciones Laborales de Repartidores de Apps (ENLABREP) realizada a nivel nacional en 2020 por el Instituto de Estudios sobre Desigualdad (INDESIG), 31% de la población proveniente de la Ciudad de México que respondió la encuesta señalan haber sido víctimas de delitos como robo.²⁵⁸

Cuando me asaltaron estaba yo durante un viaje, ya era de noche, yo por necesidad estado trabajando y era una calle muy larga cerca del centro de Tlalpan en la que se me cerraron dos tipos porque están muy estrechas las calles, muy oscuras, se me cerraron dos personas y tenía la comida acá y me pidieron mis cosas de valor inmediatamente, fue bastante rápido, no, no sabía si una de esas personas tenía armas, yo me imagino que sí. Estaban a pie y se metieron y yo pensaba que se me iban a mover porque yo iba en bici, no se movieron entonces me tuve que frenar inmediatamente empezó la agresión, uno de los tipos me abrazó por así decirlo por algún lado mientras el otro está enfrente de mí, no sabía, en realidad nunca vi si tenían armas o no, no me quise arriesgar a confirmar, no, les de mi cartera y todo lo que tenía una

²⁵⁷Cfr. Uber, “¿Cuánto cuesta Uber Eats?” Recuperado el 26 de octubre de 2021. Link: <https://help.uber.com/es/ubereats/article/cu%C3%A1nto-cuesta-uber%C2%A0eats?nodeId=e4d2b68b-9982-4dde-a224-9733485ccdb9>

²⁵⁸ Idem.

bolsa menos en el celular, había prisa, ellos tenían prisa porque venían carros a lo lejos, entonces fue muy rápido, no me quitaron mi celular, me quitaron mi cartera y todo lo que tenía dentro, mis llaves, accesorios que tenía, no me quitaron la comida porque pues ni modo que abra la mochila y se la lleven, o sea la de la mochila entera, entonces se metieron entre la oscuridad y la acera y yo seguí mi camino todo nervioso, a las cuerdas me paré les llamé (a soporte de Uber Eats) y me dijeron que ya no siguiera con el viaje, les llamé porque no me quitaron el celular afortunadamente y solamente me dijeron “vamos a cancelar el viaje y te pagamos lo que es del viaje”, o sea 35 pesos, entonces no, no es una responsabilidad como tal. (Andrés, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Dentro de ese mismo estudio el 61% de los encuestados en todo el país afirman haber sufrido accidentes y percances viales, riesgos potenciales que no sólo pueden tener repercusiones severas en la integridad física de los trabajadores, sino que en el transcurso de su trabajo ponen en peligro incluso su propia vida.

Yo solamente he tenido dos percances, una vez iba en la ciclista en reforma y un alto dio la vuelta y pues me tiró pero los dos frenamos, eso fue una vez y la otra que me asusté mucho en la Colonia Roma en Álvaro Obregón, como te decía que yo soy nocturna y pues ahí había como que antros pues ambiente nocturnos, hay antros y todos esos negocios entonces se estacionan como dos filas de autos, entonces yo estaba en los taxis y los Uber y yo rebasé y un auto pasó y me tiro y me asusté mucho y pensé que me iba a pasar así lo peor pero no, solamente me dieron, salió volando todo y me tiró y el automovilista se fue y no me ayudó y no le pasó nada la bici y me asusté mucho, pero sí esos han sido como los únicos percances y caídas, que me resbaló en las vías del tren, he tenido varias caídas pero afortunadamente no han tenido accidentes porque si han habido compañeros que si han tenido accidentes pero yo no afortunadamente tal vez porque soy precavida, no he tenido así como graves y han sido pocos los que he tenido (Dayana, repartidora de Uber Eats, Enero 2020).

Ante los riesgos potenciales y las condiciones laborales surgió el movimiento #ni un repartidor menos. Conformado por repartidores de diferentes plataformas, dicho grupo organizado impulsa acciones colectivas solidarias ante los peligros viales y la negligencia de las plataformas de reconocerlos como trabajadores. Este aspecto no es como tal el foco de interés principal a desarrollar dentro del estudio de caso presente, sin embargo considero que la organización y las acciones puestas en marcha por parte del colectivo no deben ser omitidas, fue incluso un punto desarrollado por nuestros entrevistados.

Creamos el Colectivo #NiUnRepartidorMenos para protegernos entre repartidores. Surgimos a raíz de la muerte de José Manuel Matías, que fue arrollado por un tráiler el 27 de noviembre de 2018 mientras entregaba un pedido. En su muerte y en los accidentes y atropellos diarios de muchos compañeros, nos vimos identificados. Queremos decirlo en alto: no somos socios, no somos libres, no tenemos un trabajo que nos permita pensar en un mejor futuro. Nuestra apuesta no es volver al pasado, sino posibilitar un futuro realmente revolucionario donde el desarrollo tecnológico y la economía digital permitan la

generación de empleos realmente distintos. No queremos otra vez trabajos formales pero precarios, no queremos convertirnos en cifras de la desigualdad o de las muertes anónimas que se registran diariamente en la ciudad. Queremos un trabajo que nos permita recorrer la ciudad de otra manera y con una libertad distinta. Queremos empleos que nos permitan aspirar a un futuro que nos humanice, que nos permita desarrollar y potenciar nuestras capacidades. Queremos que en la entrada del restaurante o en la puerta de una casa, se entienda que no va una app sino una persona y que, en ese pedido, está nuestra vida.²⁵⁹

En caso de emergencia, el colectivo hace llamados por redes sociales y grupos de *whatsapp* cuando se presenta un percance, convocatoria que moviliza inmediatamente a quien pueda acercarse a brindar ayuda. Un miembro del colectivo relata cómo es el accionar de la organización cuando ocurre un percance:

Hay que ponernos en los zapatos de la otra persona para poder comprender la situación en la Ciudad de México y las grandes cosas que nos pasan lo cual hace que simplemente sin decirnos sin pedir ayudamos los unos a los otros, automáticamente sabemos lo que estamos pasando. Qué tal, carnal, ¿te puedo ayudar? Tú llanta ya no tiene aire, ¿tienes agua? ¿Estás bien? ¿Quieres batería Okay, sígueme, te vas con cuidado y otra cosa pues nos ayudamos. Nos ayudamos y todos sabemos lo que hemos pasado realmente y puedo decirlo porque una vez me tocó ver, yo estaba trabajando y si me tocó ver a una chava tirada, no estaba sangrado ni nada y no se veía que fuera un atropello, pero si estaban otros dos repartidores ayudando, quiero suponer que uno de ellos les dijo “yo se la entrego al cliente” y el otro se queda en atención médica o se queda ahí como apoyo externo en caso de que lleguen policías, autoridades o atención médica, y también he visto en redes sociales “repartidor atropellado en la Calle de Horacio en Polanco necesita ayuda y no hay repartidores en el área.” Por ejemplo podemos hacer brigadas en donde vayamos arriba de 10 repartidores, pero sé que le hacen más caso a 10 repartidores que a uno solo, si piden emergencia sobre algún accidente por ejemplo quiero decir sí un repartidor está en peligro entonces se puede decir así que hacemos como algún tipo de llamado, ¿en qué calle está? Necesita ayuda, okay, ¿quién está por allá? Nadie, okay entonces vamos nosotros cuatro, vamos allá vemos qué podemos hacer, si quieres publicamos la dirección en redes sociales para que recibamos una mejor ayuda si es posible (“N”, Integrante del Colectivo #Ni un repartidor menos, Febrero 2020).

Una de las acciones colectivas que tuve la oportunidad de presenciar fue lo que la organización denomina “Rayado de mochilas”, actividad que consiste en registrar en un base de datos información importante acerca de los repartidores en caso de accidentes: nombre completo edad, tipo de sangre, alergias a medicamentos y contactos de familiares cercanos para notificarles si ha ocurrido un accidente. Una integrante del colectivo detalla cómo es llevada a cabo esta y otras acciones conjuntas.

²⁵⁹Cfr. Andrea Santiago Páramo y colectivo #NiUnRepartidorMenos, “ En tu pedido, va mi vida” Recuperado el 27 de Octubre de 2021. Link: <https://www.nosotrxs.org/tag/ni-un-repartidor-menos/>

Los repartidores se registran, tienen su nombre, un contacto de emergencia, tu tipo de sangre, o sea toda la información en un caso de emergencia y aparte te ponen con marcador, pero hay varios que si les tocó que los marcaban con un marcador “en caso de emergencia no me quites el casco” y #ni un repartidor menos como un hashtag y a eso le llamaron el *rayado de mochila*, eso fue muy famoso del colectivo. Ellos te marcaban con el marcador y te ponen un número y en ese número pues ya aparece en la base de datos la información para comunicarse con tu familia en caso de un accidente. También teníamos un mapa donde se reportaban todos los casos de asaltos, fraudes y acoso o agresiones de clientes así como de pedidos fraudulentos, asaltos de delincuentes o hasta de los mismos clientes, y también lo que le llaman *la bitácora de acoso* y *bitácora de accidentes*, la bitácora de acoso la propuso una compañera que por ser mujer y ella que según esto había tenido varios incidentes de acoso (“P”, integrante del colectivo #Ni un repartidor menos, Enero 2020).

IMAGEN 11: REPARTIDORES DE DISTINTAS PLATAFORMAS CON LOS CÓDIGOS PUESTOS DURANTE EL “RAYADO DE MOCHILAS”.



Repartidores de distintas plataformas en la CDMX. Imagen tomada de: <https://www.nosotrxs.org/tag/ni-un-repartidor-menos/> (27 de Octubre de 2021).

CONDICIONES OBJETIVAS DE PRECARIZACIÓN LABORAL EN UBER EATS

Se presentan a continuación las estrategias de flexibilización laboral implementadas por Uber Eats que devienen en la precarización de las condiciones de trabajo de los repartidores. Lo aquí expuesto de manera sintética es una prueba de que la labor desempeñada por los mal llamados “socios” es subordinada por la compañía y la plataforma, desmitificando la idea que alude que los mismos repartidores pueden llegar a ser sus propios jefes.

Flexibilidad de organización productiva: Externalización de procesos productivos y gestión de la fuerza de trabajo.

El proceso de trabajo se lleva a cabo de manera descentralizada territorialmente, la ejecución de las tareas en todas las fases del ciclo de la prestación del servicio se realiza en constante movimiento. Los repartidores están conectados en la plataforma de la empresa, sin embargo, Uber se esfuerza en no reconocer a la fuerza de trabajo que le genera ganancias como trabajadores adscritos a la compañía. El discurso Uber insiste en considerar como “Socios” a los repartidores, asumiendo que su labor se realiza de manera voluntaria, autónoma e independiente. Bajo esta retórica se evade cualquier tipo de vínculo formal y por ende todo tipo de responsabilidades patronales con los trabajadores. Los repartidores, trabajadores de la plataforma Uber Eats, laboran sin ningún tipo de contrato, no ofrece un seguro en caso de accidentes ni prestaciones sociales. No existe un reconocimiento jurídico ni simbólico como trabajadores por parte de la empresa, no hay ninguna clase de regulación ni garantía mínima de seguridad o un pleno ejercicio de derechos laborales.

Es que no tenemos algo fijo, no, eso sí depende de ti, de hecho lo feo es que si te llegas a enfermar o lastimar y más nosotros los que andamos en bici pues que tenemos que tener las piernas y los pies bien, ¿no? o la salud, o sea ya no generas porque te lastimas un pie, ya me ha pasado y dejas de generar, entonces pues no tienes esa certidumbre, esa sí es como una desventaja este que si no te pagan o también lo de los días malos, o sea por conectarte no te pagan por estar conectado, entonces tiene que ser lo que tú generes necesariamente. Sí son tiempos muertos de plano que estuviera muy malo el día ya llevo dos horas y son dos horas y no me las van a pagar, o sea es nada más lo que yo genere. Nos pagan a la semana y si varían porque te digo puede que saquen una promoción, puede que pongan mejores tarifas o me fue mejor, ¿no? entonces eso puede hacer que mi ganancia sea diferente que la de la semana pasada, o sea sí, va variando, no es fijo [...] Uber se deslinda, es que para empezar no nos consideran trabajadores, nos llaman “socios”, “socios- repartidores” y ni siquiera lo somos porque no recibimos nada como un socio, no hay acciones o algo así y pues no, o sea pues no somos socios, pero ellos así como que se lavan un poco las manos y se deslindan mejor de su responsabilidad y como no tenemos un contrato firmado, o sea ellos no nos ofrecen el seguro en caso de accidentes, daños hacia ti o accidentes y estás conectado y

así la empresa no tiene y no asume responsabilidades hacia nosotros (Dayana, repartidora Eats, Febrero 2020).

Flexibilidad externa: Uso aumentado o disminuido de la fuerza de trabajo según las necesidades productivas.

En el caso de Uber Eats los repartidores tienen una movilidad geográfica constante, en periodos de mayor solicitud de servicios el algoritmo envía alertas y ofrece incentivos a los trabajadores para cubrir la creciente demanda en el momento requerido. Los trabajadores se movilizan cuando *cae* un llamado para realizar un pedido a domicilio, es decir el trabajo se mueve en función convocatorias de los usuarios clientes y la disponibilidad de la plataforma para asignar tareas. A los repartidores no se les remunera por estar conectados cierto tiempo dentro de la plataforma, sino por las entregas exitosas. Este es un sofisticado mecanismo con el cual la empresa ahorra costos laborales, no paga las jornadas laborales extenuantes y remunera solo el cumplimiento de tareas individuales que satisfacen la demanda.

La tarifa dinámica se da más en fines de semana es cuando la gente pide más comida en sus casas, entre semana no las hay, entonces la mayoría de los repartidores trabaja los fines de semana porque les conviene recibir más dinero, las tarifas dinámicas se dan por la demanda en ciertas zonas, por ejemplo si hay mucha demanda por algún tipo de festividad o porque hay una zona con muchos restaurantes la tarifa es mayor, yo he visto tarifas desde 1.8 nomás, entonces tu pago se multiplica por eso, por 1.8 que es casi el doble y vienes recibiendo lo que se multiplica, entonces tampoco es mucha ciencia, así funciona. La mayoría se va para el restaurante, otra parte para la aplicación y el resto para ti y si te dan propina pues podría crecer un poco más el porcentaje, ellos lo deciden (Andrés, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Flexibilidad interna: Cambios en los ritmos y tiempos de trabajo, reducción de jornadas laborales, uso de las tics durante el proceso de trabajo en un espacio geográfico exterior a la empresa de origen.

El inicio y el término de la jornada laboral es decidido por los repartidores de forma relativamente libre, es decir eligen el tiempo de conexión y desconexión en la plataforma, sin embargo el flujo de pedidos y la constancia con los que *caen* en su aplicación no es un aspecto controlable por los repartidores. La ejecución de la actividad productiva depende de la demanda de clientes y la gestión algorítmica de la misma plataforma.

Yo puedo elegir cuándo trabajaré y cuándo no, sin embargo la empresa si te impone una disposición de trabajar al meterte tarifas en ciertos horarios, sabes que te conviene trabajar más en los horarios de las tarifas más altas y esa hora trabajas y se vuelve rutina, entonces solamente en esa cuestión ese sentido en la que puedo conectarme o no, sin embargo termino haciéndolo por necesidad [...] Yo creo que esas

características de los horarios flexibles o de las tarifas dinámicas o de que en días en los que te puede caer viajes y en algunos de los que no es informalidad, esa es inestabilidad dentro del empleo. De repente hay un momento en el que no cae nada y eso se debe a que son horarios laborales o en horarios que no son de comida, eso también depende de la demanda y en el momento de la zona también, en esos días en los que no hay tarifas altas, trabajas mucho más porque te da viajes muy largos y eso en la bicicleta te desgasta y te pagan muy poco, varía en esos días en los que no hay una seguridad de ganar mucho, entonces si es una inestabilidad constante, es mucho trabajo y te paga lo mínimo cuando no hay una tarifa alta (Felipe, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Flexibilidad salarial: Salario determinado por los niveles de producción de cada trabajador, es decir los ingresos varían según el rendimiento individual y la productividad alcanzada.

El salario obtenido varía en función de la demanda del servicio, la remuneración es en función del número de pedidos entregados y del monto fijado por la plataforma, ya sea en una tarifa estandarizada o cuando en momentos de mayor demanda se active la tarifa dinámica. El establecimiento y modificación de los precios de las tarifas y el porcentaje de ganancia destinado a los repartidores de Uber Eats no son decididos por los trabajadores, la plataforma calcula e impone el valor económico con el cual remunera a los repartidores. Este esquema condiciona los ingresos, si no hay pedidos no hay generación de ingresos, no hay una seguridad ni una regularidad en la obtención de dinero, los montos que semana a semana reciben los repartidores suelen ser variables.

Pues ahora sí que semanalmente algo fijo no, sin embargo pues al día varía entre arriba de 90 pesos, pero abajo de 250 y en un día que se considere bueno pueden ir arriba de los 250, pero menos de los 500, 500 sería casi casi el límite, pero tendrías que casi casi dedicarte a vivir en la calle en la moto o en la bicicleta repartiendo. En un día sí de un pedido o pongámoslo así de dos pedidos es un kilómetro y medio o 2 kilómetros, igual serían 4 kilómetros, entonces si hago de tres a cuatro pedidos serían aproximadamente un promedio de 13 a 17 kilómetros o 16 y medio en promedio por unas horas de trabajo, por 4 saco aproximadamente \$125, \$199, realmente a veces si ganamos este una cantidad buena, por ejemplo en trabajar 2 horas y ganarse \$500, pero también puede de que no, solamente nos han aumentado las tarifas, si en un pedido ganaba más o menos \$25 por un pollo rostizado que teníamos que entregar ahora nos van a pagar \$28 o \$30. No es fijo el ingreso realmente, varía demasiado, pero en cualquier aspecto si hay un tipo de promedio, pero no tampoco es exacto. No tenemos un sueldo fijo que aun así tengamos pedidos o no nos paguen por ejemplo puede ser la ocasión de que estés pasando por una situación económica fuerte y en la cual esta es nuestra única fuente de ingreso y de plano el día cayéndose a tormenta y no ganamos nada, o sea no nos pueden cubrir como tal nuestras demandas o necesidades (Caleb, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

La precariedad objetiva es muy evidente en los testimonios citados: los repartidores no reciben un sueldo fijo, este es siempre variable por factores ajenos a su control: alta o baja demanda de pedidos, establecimiento o supresión de tarifas que elevan y disminuyen sus ganancias diarias. La implementación estos mecanismos de flexibilidad salarial es fuente directa de la

precarización del trabajo en términos económicos. La empresa propietaria de la app evade todo tipo de responsabilidades con los repartidores, no los reconoce formalmente como trabajadores, no existe ninguna relación contractual entre la empresa y sus trabajadores adscritos mediante un contrato de trabajo y tampoco garantiza protección o seguridad en caso de accidentes. La ausencia de contrato y de prestaciones sociales son indicadores claros de precariedad contractual y social.

ASPECTO SUBJETIVO: APRECIACIONES DE LOS REPARTIDORES RESPECTO A SUS CONDICIONES DE TRABAJO

Ante las evidentes condiciones de precarización laboral a las que se enfrentan los repartidores sus opiniones y valoraciones respecto a sus empleos y la forma de vida que llevan desde su ingreso a la plataforma son de llamar la atención. La flexibilidad es un aspecto que es valorado positivamente desde diversas perspectivas y opiniones, constantemente fue puesto contrastado en relación con la rigidez de lo que podríamos denominar en términos generales como trabajo tradicional y comparado con las condiciones actuales del mercado laboral al que los jóvenes podrían insertarse en la ciudad de México. La idea de un trabajo flexible en donde uno puede escoger libremente sus horarios y generar ganancias deseadas por sí mismos y sin jefes es un atractivo que convence a los repartidores para ingresar a las filas de Uber Eats y así es manifestado:

A mí me llamó la atención porque no me gustaban los trabajos de planta, no me gustaba estar encerrado y aparte por la edad y eso pagaban muy poco, entonces me enteré de Uber y fue como yo decidí darme de alta para sacar algo extra, depende de ti y del tiempo que estás conectado, digamos que te conectas un rato y haces dos viajes son \$60, pero pues sí ya depende de ti si quieres ganar más, ahora sí que ganas conforme trabajas y en cualquier tiempo libre tienes la libertad de conectarte y hacer viajes, yo soy dueño del tiempo (Andrés, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Repartir en bicicleta incluso es visto en ocasiones como una actividad lúdica. La sustitución de una relación laboral contractual formal por la relativa obtención de ciertas ventajas y libertades es valorada positivamente desde el aspecto del tiempo de trabajo invertido y en la obtención de ingresos.

Lo positivo es conocer la ciudad entera, en caso de no tener pedido pues disfrutas andar en bicicleta o motocicleta y recorrer un poco las calles, lo positivo también sería si te sientes mal después de un rato te puedes ir a tu casa y nadie te dice absolutamente nada y lo que hayas trabajado te lo van a pagar porque ya lo cumpliste. Positivo también sería de que depende de ti cuando vayas a ganar, y es que como dicen que si le echas huevos vas a ganar chingón, si es que no le pones empeño pues no vas a ganar lo que mereces, la verdad yo no tengo tanto tiempo para dedicarme a un trabajo por una paga que propiamente

no me merezco o merezco más, entonces en Uber como tal tú trabajas cuando quieres, nosotros elegimos nuestro día, cuántas horas y cuánto queremos trabajar al día, yo trabajo solamente fines de semana [...] Yo estoy consciente de que puedo tener un mejor ingreso en otros medios, sin embargo lo único que sería beneficioso de Uber es que no es como tal un trabajo formal tanto a veces nos puede dar mucho mejor que en un empleo estable tanto nos puede dar incluso menos, o sea quiero decir que Uber nos puede dar o podemos ganar mucho mejor que incluso alguien con un empleo formal. En la cuestión económica te pongo un ejemplo rápido, en un día puedo ganarme \$495 cuando una paga normal de México te sale en \$190 (Caleb, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Es de llamar la atención la ambivalencia respecto a las opiniones expresadas por los entrevistados, lo que un momento pudo ser pensado como una actividad sencilla y rápidamente retribuida conforme pasa el tiempo los repartidores enfrentan serias dificultades en cuanto a su trabajo. El testimonio citado hace alusión a la inseguridad en materia económica y a los riesgos a los cuales es común que los repartidores se encuentren expuestos:

Lo que me agrada de repartir en Uber Eats en bicicleta es de que me activas físicamente, o sea inevitablemente es ejercicio, me gusta andar en bici y además otra cosa que me agrada es que en realidad es dinero fácil, rápido, constante y fácil, esas eran las tres principales características por las cuales me animé a trabajar en Uber, pero eso influye mucho las circunstancias, ya sabes, de las tarifas dinámicas y de más, a veces no hay tarifas dinámicas y ganas muy poco dinero, de ahí en fuera todo lo que me disgusta suele oscilar entre lo inseguro, la inseguridad de los repartidores en bicicleta tanto en el transcurso vial como la inseguridad misma de asaltos, me asaltaron una vez en bicicleta, me quitaron todo (Felipe, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Conforme la experiencia como repartidores aumenta con el paso del tiempo, la narrativa amigable que la publicidad de la compañía incentiva se difumina en la práctica cotidiana.

Solo nos dijeron el mundo rosita de este trabajo, es decir te explican lo que es a su conveniencia, por ejemplo porque a cualquier persona que le digan solo agarra su bici, llegas al restaurante, recoges, entregas y te ganas tu abono o el dinerito que te puedes dar hoy que te dan, pero nunca te dicen a qué riesgos están expuestos, tampoco te dicen por ejemplo a problemas a los que estás expuesto cómo puedes reaccionar y en quién puedes confiar y si es confiable es ayuda, solo agarras tu bici, das un paseo bonito por la bonita Ciudad de México, llegas a recoger y entregar y tienes una paga relativamente buena y tu ingreso extra, pero nunca se sabe realmente el trasfondo de cómo está todo, entonces el *mundo rosita* lo quiero explicar de que repartir, recoger, entregar etcétera, pero el otro lado es el riesgo en el que estamos expuestos en las calles, la delincuencia, si en algún momento nos llegamos a sentir mal en quién podemos confiar, quién nos apoya, qué otra cosa sí tenemos que pagar ciertos daños a terceros por imprudencia de la gente tanto automovilistas tanto peatones tanto estamos expuestos a qué tipo de clientes nos toquen, ¿no? precisamente con delinquir, simplemente un mal trato por cosas que no nos pertenecen tanto a nosotros, quiero decir en cuestión de tiempo. Como toda empresa te va a dar este te va a dar la cara buena porque lo que quieren ellos es ganar se puede decir así entonces prácticamente son como slogans de que

prácticamente tú ganas lo que tú quieras trabajar las horas que tú quieras, no tienes un jefe, es decir está haciendo un contraste con quienes te dicen las cosas como son y quiero creer bueno por ejemplo escuchar no tienes jefe, a toda madre, nadie me va a decir que hacer, voy a trabajar lo que quiera, me puedo dormir y todo eso, pero las cosas son otras (Caleb, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Durante la jornada laboral en ocasiones la situación no es favorable para los repartidores en los momentos en los que se encuentran conectados y la demanda de servicio de entrega es baja. Esta situación deviene en que los repartidores se encuentran a la deriva transitando por las calles y avenidas de la ciudad esperando a que les caiga un pedido para poder movilizarse y generar ingresos. Las expectativas generadas en un principio decaen conforme el tiempo pasa: la obtención de ingresos se dificulta, para los repartidores no resulta satisfactorio ni gratificante transitar por la ciudad sin pedidos que entregar debido a que existen tiempos muertos que no son remunerados.

Es bastante inseguro, lo pintan muy bien en las ganancias, de hecho tú cuándo inicias en Uber Eats te caen viajes muy seguidos, muy muy seguidos, pero después a conforme va pasando el tiempo estos te van disminuyendo, por ejemplo cuando estás empezando la diferencia entre un viaje y te caía otro pueden ser 5 o 10 minutos y así como va avanzando el tiempo puedes estar en una hora, una hora y media o dos horas. He sentido que a veces estás conectado como que mucho tiempo pero pues no llegas a generar mucho, sí afecta porque pues por los gastos que hay que solventar y eso pues entonces si es desesperante porque estás dando vueltas y vueltas y pues hay veces que si no cae y hay otros días en que está muy bien el trabajo y a cada ratito caen viajes y luego notas que no hay viajes pues si se torna desesperante (Andrés, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Las expectativas creadas por la retórica de la empresa y las ambiciones personales que motivaron a los repartidores a ingresar a la plataforma pueden desplomarse, hecho que puede resentirse en la cuestión económica y personal:

Es la inestabilidad permanente en estos días en los que no hay una seguridad de ganar mucho, entonces si es una inestabilidad constante. Hay días en los que sí es lo que esperaba, muy pocos y en la mayoría de los días no, y es que sigo ahí por la misma necesidad de tener aunque sea un poco de dinero, los días en los que sí es porque hay unas tarifas muy altas y hay alta demanda constantemente y si estás en una zona en la que no hay tantos repartidores y te caen los viajes es ahí cuando cumple mis expectativas, otros días no y pues me siento frustrado, necesito dinero y si Uber eats te promete y te ofrece tanto como lo hace desde un principio es frustración... Es una sensación que ya en el momento de estar sobre la bicicleta no puedo combatir, tengo que seguir trabajando al menos para conseguir para ese día y para mañana ir a la escuela con eso o comer afuera (Felipe, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Como se ha mencionado con anterioridad, la plataforma condiciona el monto de las tarifas, asigna pedidos y activa las tarifas dinámicas en los momentos requeridos de mayor demanda, si esto no sucede con frecuencia mientras los repartidores se encuentran conectados dicha

implementación el día no resulta productivo para ellos. Un ingreso que no es fijo ni estable es visto como una desventaja y como un esfuerzo no remunerado.

Yo creo que esas características de los horarios flexibles o de las tarifas dinámicas o de que en días en los que te pueden caer viajes y en algunos de los que no es informalidad, esa es inestabilidad dentro del empleo. De repente hay un momento en el que no cae nada y eso se debe a que son horarios laborales o en horarios que no son de comida, eso también depende de la demanda y en el momento de la zona también, en esos días en los que no hay tarifas altas, trabajas mucho más porque te da viajes muy largos y eso en la bicicleta te desgasta y te pagan muy poco. En esos días en los que no hay una seguridad de ganar mucho, entonces si es una inestabilidad constante, es mucho trabajo y te paga lo mínimo cuando no hay una tarifa alta (Felipe, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Sin embargo, esta misma situación puede ser considerada como una responsabilidad individual, es decir, puede darse el caso de que exista una adjudicación personal de la propia condición de precariedad y la baja generación de ingresos:

Uber eats pone su publicidad como que andas en la bici y es muy fácil, ¿no? bueno al menos esa es como mi impresión, pero en la práctica sí es muy pesado porque luego son distancias muy grandes o luego son sí por decirlo yo estoy aquí y me mandan a recoger a una plaza, ¿no? y de ahí son dos pedidos dobles y uno es en Azcapotzalco y otro o es en Tlalnepantla, o sea a veces se vuelve muy complejo o te desvía mucho, yo la semana pasada terminé como por el aeropuerto y yo no ando en esa zona, o sea ya me fue desviando la aplicación, entonces como que de entrada su publicidad al principio sí era como este “genera lo que tú quieras”, así todo muy bondadoso, ¿no? como que “ganas lo que tú quieras, te conectas cuando tú quieres” y andar en bici es fácil, ¿no? pero ya en la realidad si es mucho más complejo y bueno es que también a veces se me ocurre que a veces hay temporadas muy bajas y uno tiene entonces que estar así como muy persistente, no es tan fácil generar tanto, o sea tienes que insistir mucho a veces, es estar muchas horas y hacer muchos sacrificios, entonces creo que sí es realmente si ganas lo que tú quieres, pero bueno o sea también cuesta trabajo o al rendimiento porque puede ser que no salí muchos días o no me conecté mucho y también puede ser por esa razón, pero pues sí principalmente sería por mi rendimiento porque al menos yo que ya tengo un poquito de experiencia por decir ahorita no me saldría estar conectada, entonces yo también sé en qué horarios y en qué zonas, entonces este por decir en Lindavista no me convendría estar a la 1 de la mañana porque no hay tanto movimiento, no es como ir a Reforma o a Polanco, o sea entonces pues yo también evito pues que me vaya mal, ¿no? por así decirlo con la aplicación, entonces yo también trato de que no haya problemas con mi teléfono o que no esté bien conectada o esas cosas, entonces pues si no me va bien sí lo asocio más a que yo no trabajé lo suficiente porque o sea si la aplicación puede que no te esté dando mucho trabajo, pero si yo también no he empezado como moverme y es algo que hay que evitar [...] Sí estoy un poquito limitada, pero si se cubre como que lo básico y lo necesario, pero también siento yo que me falta moverme un poquito más

porque hay compañeros que trabajan un poco más que yo y les va un poco mejor, pero en sí eso es porque yo lo he decidido (Dayana, repartidora Uber Eats, Enero 2020).

La flexibilidad horaria y las comodidades de no tener una supervisión física o directa en un espacio tradicional es un aspecto bien recibido por los repartidores, se ha visto en sus opiniones que no se hayan inconformes antes estos “beneficios”, sin embargo no comparten el extremo de la narrativa del emprendedurismo que les confiere una posición social que no tienen, a saber, la de ser sus propios jefes. Así lo expresan los entrevistados:

Mi propio jefe no porque no es no es como que yo me sienta glorificado al ganar 35 pesos por un viaje porque me siento como un jefe o un líder por así decirlo, no, me siento como un trabajador y más con el trato que me dan los restaurantes o las personas que no es como el de un jefe, es lo que menos me hace sentido (Andrés, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

Si yo fuera mi propia jefa yo tendría mis propias reglas, ¿no? pero yo también a ellos les tengo que cumplir algunas cosas, o sea solamente es la libertad del tiempo y todo eso, pero o sea así pero realmente mi propia jefa pues no porque yo también estoy a expensas de la empresa, no voy a hacer lo que yo quiera y también o sea eso de las tarifas dinámicas pues ellos lo deciden, a mí a veces se me hace mala onda no de que te pagan tan poco o porque está tan baja la tarifa o así, entonces pues así no es uno realmente su propio jefe, si yo fuera mi jefe pues yo también tendría como el control de esas ganancias o tendría trabajo, pero no, también es lo que decida la empresa cómo pagarlos (Dayana, repartidora Uber Eats, Enero 2020).

El bajo reconocimiento simbólico conferido a los repartidores por parte de la plataforma y otros actores como puede ser la gente de los restaurantes o los mismos clientes hace sentir que su labor no es valorada.

La verdad en un principio bueno quién tiene poca experiencia va a decir “soy un socio repartidor” hablando así en un sentido bonito, pero ya en realidad dices pinche socio repartidor a la verga, puta frase ni al caso, pinche socio repartidor, es mejor que nos digan mejor este no sé este casi casi “esclavo repartidor discriminado” un ejemplo así [...] Realmente estamos infravalorados, quiero decir en el aspecto de que somos vistos como simplemente un robot que trabajamos, pero que te discriminan en cierta parte, no somos vistos como un oficio de lo que realmente es, solamente máquinas de entregas, si te atropellan, si ganamos o no, más bien es como pues tú eres un repartidor ya puedo contratar a otro que me haga el mismo trabajo sin importar la situación económica por lo que estamos trabajando (Caleb, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

El trabajo como repartidor en Uber Eats es visto como un medio de subsistencia momentáneo en el que pueden solventar los gastos e ir al día para poder llevar a cabo otro tipo de actividades, sin embargo los repartidores son conscientes de que las condiciones de laborales en las que se encuentran inmersos no son viable para la materialización de proyectos a largo plazo, sin embargo permanecen en la plataforma porque de momento *es lo que hay*.

Con el contexto actual de que ya casi termino la carrera espero ya conseguir un trabajo más formal que solvente mis necesidades completas, esto es mientras ya estoy terminando y mientras sigo estudiando porque me da la oportunidad de no tener que estar ahí diario 8 horas, entonces pues no me veo ahí por mucho tiempo, también por estas condiciones de empleo porque es cansado o sea a pesar de que me gusta andar en bici es cansada la ciudad ya sea subida o bajada, entonces yo no me veo más tiempo ahí, actualmente tal vez, pero no, no largo plazo (Felipe, repartidor Uber Eats, Febrero 2020).

La actividad de los repartidores es altamente susceptible a varios tipos de riesgos, la preocupación es constante por las condiciones de trabajo, el peligro al que se encuentran expuestos al transitar por la acelerada Ciudad de México y la delincuencia. Diversos factores a los cuales se enfrentan los repartidores son fuente de la aparición y experimentación de incertidumbre.

Pues sí te da un poquito de incertidumbre o sea piensas “me pueden desactivar” y ya me pasó en otra aplicación pero no es algo que tú quieras, pero sabes que puede pasar, es incierto puede lo que puede pasar pues ahora sí que me desconecten y o sea que abra mi aplicación y te y te dice Uber que tu cuenta requiere atención y pues que ya no se puede hacer nada y pierdes un ingreso como que si te descontrola un poco. Y la otra también está relacionado con que te desactiven y que te roben la bici, yo si he tenido esa preocupación que algún día me la pueden quitar entonces tengo que saber qué hacer, ¿no? o bueno ya me pasó que me lastimé y entonces cómo sigues generando, o sea si tienes como esa incertidumbre de que te lastimes, te enfermes o pierdas tu vehículo o tu teléfono, o sea son como nuestros medios para trabajar, o sea sí es como que constante que te preocupes de eso [...] También hay que pensar en el futuro y en qué le vas a dejar a tus hijos, o sea y pues que nada más estés así y te conectes y que saques eso cada vez que te conectas de los viajes que te dan y luego que no haya mucho (trabajo) o que te desactivan pues sí se siente un poquito de incertidumbre, ¿no? bueno al menos yo. Es un trabajo muy riesgoso, o sea se está arriesgando mucho tu vida (Dayana, repartidora Uber Eats, Enero 2020).

Dentro del periodo en el que se realizó el trabajo de campo con los repartidores entrevistados y en algunos eventos convocados por el colectivo #ni un repartidor menos, se pudo dar cuenta acerca de las motivaciones que impulsaron la organización colectiva de dicho gremio. Ante la negativa, en este caso, de la empresa Uber Eats de reconocer formalmente a los repartidores como trabajadores para evadir cualquier tipo de responsabilidad patronal, el colectivo se moviliza para salvaguardar la integridad y la vida de sus compañeros, funciona como una red de auxilio ante la presencia de una emergencia y como un canal de denuncia y difusión de

información acerca de ciertas inconformidades. Una repartidora e integrante del colectivo explica el origen y las motivaciones de la organización:

Es un grupo, es un colectivo, no es un sindicato, no me cobran dinero, es como un grupo donde nos apoyamos. Surge cuando atropellaron a un compañero repartidor y que falleció, eso fue en periférico y San Antonio, entonces los compañeros se organizaron e hicieron una rodada como con otro ciclistas activistas, hicieron una pequeña manifestación por esa razón y a partir de ahí surgió el nombre y pues más adelante ya fue tomando forma. Tengo un compañero que fue él que lo lidera actualmente entonces el este pues está enfocado en ayudar a los repartidores de recordar a los que ya no están y así como es una parte este de activismo por lo de las muertes viales, pero también las injusticias (“P”, integrante del colectivo #Ni un repartidor menos, Enero 2020).

Entre noviembre del 2019 y febrero del 2020 la agenda de actividades que se pudo presenciar de la organización estuvo encaminada a sumar una mayor cantidad de integrantes al movimiento. La premisa esencial de estas convocatorias en aquel tiempo giró en torno a la seguridad de los repartidores ante la ausencia de un vínculo laboral reconocido por la plataforma y cualquier tipo protección en caso de riesgos.

Como se ha podido apreciar en este apartado la implementación de este modelo de negocio reciente y sofisticación de distintos mecanismos de flexibilización laboral tiene una repercusión grave en las condiciones de trabajo de quienes arriesgan diariamente su vida en el cumplimiento de esta labor. Los testimonios de los repartidores han enriquecido el análisis teórico gracias a su sincera intervención para dar cuenta de sus experiencias cotidianas y a todo lo que se enfrentan durante la ejecución del proceso de trabajo. Las plataformas se han convertido en un medio de supervivencia ante la escasez de empleos formales y la abundancia de la precariedad que impera en el mercado laboral, la ilusión de libertad y generar ingresos de manera fácil seduce a muchas personas para incorporarse a las filas de las plataformas asumiendo todo tipo de inseguridades en materia laboral y riesgos que los ponen en peligro, siendo esta opción, al menos para nuestros entrevistados, la única opción viable y redituable de momento.

CONCLUSIONES

El desarrollo de la investigación aquí presentada se propuso como objetivo analizar conjuntamente procesos productivos y mecanismos de flexibilización que precarizan de manera preocupante las condiciones de trabajo tanto de los operadores telefónicos de Contact como de los repartidores adheridos a la plataforma digital Uber Eats. Para ambos casos de estudio se buscó develar de forma concreta y particular los factores que inciden en la precarización del trabajo y cómo es que esta precarización se refleja objetivamente y es percibida de diferentes maneras por los propios actores en cuestión.

Las dos empresas susceptibles a observación y análisis en esta tesis son portadoras del discurso emprendurista que alude, cada una a su manera, a una premisa similar: los trabajadores, operadores y repartidores, son libres de obtener por sí mismos/as una retribución económica deseada con base en su rendimiento individual y su desempeño. Desmitificar la total responsabilización de las condiciones de precarización de los trabajadores que se encuentran a merced de la implementación de una serie de lógicas productivas flexibles fue uno de los propósitos que motivó el desarrollo de la investigación, refutar el discurso emprendedor y desechar las nociones de trabajadores independientes que ganan, supuestamente, lo que ellos quieran, es una labor urgente en los tiempos actuales. La realización de este cometido fue cumplida a partir del esfuerzo de poner en diálogo un marco teórico consistente, las estrategias implementadas durante el trabajo de campo y, sobre todo, de la valiosa palabra e intervención de los actores involucrados. Con ello, ha sido posible construir el conocimiento que dimensiona de manera más profunda la precarización el trabajo.

Se demostró que los operadores y los repartidores desarrollan su actividad de trabajo en condiciones alarmantes de precariedad laboral objetiva. En ambos casos, tal y como se habló propiamente en los apartados correspondientes, se expusieron los mecanismos específicos de flexibilización laboral que inciden directamente en la precarización el trabajo. No hay garantías de estabilidad o continuidad en los empleos, operadores y repartidores no controlan las condiciones de sus trabajos, no existe ningún tipo de seguridad social ni derechos laborales y los salarios, condicionados, son realmente bajos.

La segunda parte de la hipótesis establecida tiene que ver con las percepciones subjetivas que devienen a raíz de la experimentación de la precarización laboral. La relación entre las dimensiones objetivas y subjetivas del fenómeno no fueron disociadas mutuamente al momento de ser estudiadas. Dentro de los testimonios recabados fue posible encontrar expresiones que

dan cuenta acerca de valoraciones y afecciones subjetivas manifestadas por los propios trabajadores. En ellos se denotan sentimientos de inseguridad, incertidumbre, insatisfacción, caída de expectativas, bajo reconocimiento simbólico por el empleo, previsibilidad momentánea reducida al corto plazo puesto que con este tipo de trabajos es irrealizable sostener un proyecto de vida presente y futuro. En algunos casos salió a relucir una auto-responsabilización de los propios sujetos entrevistados de padecer condiciones laborales precarias y no ser lo suficientemente productivos para obtener un mayor ingreso. Sin duda la dimensión subjetiva de la precariedad laboral, entendida en nuestros estudios de caso como condición y experimentación es un aspecto complejo de analizar. Para los objetivos trazados en esta investigación, los testimonios arrojan la información suficiente para corroborar esta segunda parte de la hipótesis propuesta.

El cometido de la investigación radicó en entender los procesos productivos llevados a cabo en las formas de ocupación desde un sentido ampliado en donde entran a un juego objetivos comerciales, formas de control, ejecución de funciones específicas por parte de los trabajadores y la relación con otros actores que son determinantes para poder realizar y completar los ciclos de trabajo para la correcta prestación de servicios, teniendo la figura del cliente como un protagonista clave durante las transacciones.

En segundo lugar, se esclarecieron los mecanismos concretos de flexibilización laboral que se relacionan e inciden directamente en la precarización de las condiciones de trabajo de operadores y repartidores. En ambos casos de estudio se enfatizaron las distintas estrategias implementadas de flexibilización salarial que condicionan la obtención de un reducido incentivo económico en ambos trabajos puestos en cuestión. Se puede afirmar con seguridad que al develar y analizar las políticas y lógicas concretas asociadas a la remuneración por el cumplimiento de su labor ha sido posible desmentir el discurso gerencial que alude a que estos trabajadores, ya sea al interior de un call center o en el tránsito cotidiano por el espacio público, son libres de decidir cuánto dinero quieren ganar.

Como tercer y último punto a desarrollar -que fue el motivo y soporte principal para emprender la investigación- se mostró que ejecutivos de ventas que laboran en Contact y venden servicios a nombre de la compañía telefónica Movistar y los repartidores adscritos a la plataforma digital Uber Eats, trabajan en severas condiciones de precariedad laboral, aunque las empresas no lo reconozcan. La exposición de dichas condiciones corroboran esta afirmación. No menos importante y a modo complementario para entender de forma integrada el fenómeno de la

precarización en estos casos particulares que se escogieron para el estudio, la exploración de la dimensión subjetiva de la precariedad laboral tanto en Contact como en Uber Eats arroja resultados significativos sobre los modos en que la precariedad es vivida y percibida por los propios sujetos.

Lejos de cerrar el tema, considero como una cuestión urgente que los estudios en materia de precariedad laboral aborden las propias experiencias de los/las trabajadores/as que se encuentran a merced de las imposiciones empresariales que degradan no solo sus condiciones de trabajo y económicas por resaltar alguno ámbitos, sino que también es-a mi juicio- necesario integrar al análisis de la precariedad laboral las percepciones, sentimientos y valoraciones que los sujetos tienen sobre sus empleos, condiciones de vida y cómo se ven y se sienten ellos mismos con la situación que enfrentan al incorporarse a las filas de estas industrias dedicadas al telemarketing y a la prestación de servicios por medio de interacciones digitales.

Los cambios productivos y en materia laboral se efectúan cada vez con mayor rapidez, los mecanismos de control que el capital ejerce sobre el trabajo y las formas actuales de explotación y desvinculación de responsabilidades patronales representan un desafío para aquellos estudiosos del mundo del trabajo y que deben afrontarse desde la trinchera de las ciencias Sociales desde una perspectiva multidisciplinaria, solidaria y que incluya a la figura de los actores como los principales portavoces y protagonistas. Considero urgente la intervención y el trabajo colectivo entre la academia y los trabajadores para intentar revertir la balanza. La ofensiva del capital hacia el trabajo en los casos señalados ha suprimido derechos laborales, ha impuesto políticas que reducen cada vez más el salario y amenaza las perspectivas presentes y futuras de miles de trabajadores, sus condiciones de trabajo... Sus propias vidas.

¿Dinero por tus sueños o sueños por dinero?

No puedes recordar qué pasó primero

De niño te flipabas astronauta o futbolista

Hoy curras jodiendo tus lumbares o tu vista

Creíste en el futuro, no te sirvió de mucho...

Tiene que haber algo, algo mejor que esto

Que no duela tanto y sea más honesto.

-Foile a Trois, "El mundo apesta II"

BIBLIOGRAFÍA

-Adamini, Marina. “Una mirada ampliada sobre la precariedad post-industrial. El caso de los trabajadores informáticos a partir de estudios sociales recientes.” Cuadernos de H ideas, vol. 13, núm. 13, 2019 Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Recuperado el 12 de mayo del 2021.

<<https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/cps/article/view/5530>>

-Alexandrea J Ravenelle. *Precariedad y pérdida de derechos: Historias de la economía gig*, Madrid: Alianza Editorial, 2020

-Alonso, Luis Enrique. *Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa*. En Delgado, J y Gutierrez, J Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Editorial Síntesis, 1999.

-Álvarez Cuesta, Henar. «La gig economy y la obligación de coordinar la seguridad y salud de sus “autónomos” » Revista Jurídica de la Universidad de León, núm. 5, 2018, pp. 83-96 Recuperado el 24 de Octubre del 2021: Link:

<https://www.researchgate.net/publication/329821209_La_gig_economy_y_la_obligacion_d_e_coordinar_la_seguridad_y_salud_de_sus_autonomos_The_gig_economy_and_the_obligation_to_coordinate_the_security_and_health_of_their_self-employed>

- Álvarez Cuesta, Henar. “La gig economy y la obligación de coordinar la seguridad y salud de sus “autónomos”” Revista Jurídica de la Universidad de León, núm. 5, 2018, pp. 83-96 Recuperado el 24 de Octubre del 2021.

<https://www.researchgate.net/publication/329821209_La_gig_economy_y_la_obligacion_d_e_coordinar_la_seguridad_y_salud_de_sus_autonomos_The_gig_economy_and_the_obligation_to_coordinate_the_security_and_health_of_their_self-employed>

-Álvarez Cuesta, Henar. «La lucha contra los "falsos autónomos" en la prestación de servicios vía app. El caso “deliveroo”». IUSLabor. Revista d’anàlisi de Dret del Treball, [en línea], 2018, n.º 2, pp. 280-93

< <https://raco.cat/index.php/IUSLabor/article/view/341881>>

-Álvarez Sánchez, José Manuel. *Telemarketing: La red como soporte de marketing y comunicación*. Ideas propias Editorial, S.L, 2005.

-Álvarez, Carlos (1997). “Nuevas dualidades del mercado laboral”. Revista Sistema, 140-141, 189-204.

-Ana. *Extracto de entrevista a ejecutiva de ventas de Concentra Call Center*. Alexis Alfaro, 2020.

-Andrés. *Extracto de entrevista a repartidor Uber Eats*. Alexis Alfaro, 2020.

-Antunes, Ricardo. “Diez tesis sobre el trabajo del presente y una hipótesis sobre el futuro del trabajo”. *Realidad económica* no. 232 (16 de Noviembre al 31 de Diciembre 2007). Recuperado el 1 de mayo de 2021.

<<https://cdamcheguevara.files.wordpress.com/2012/06/antunes-trabajo-sintetico.pdf>>

-Arancibia Fernández, Freddy. “Flexibilidad laboral: elementos teóricos-conceptuales para su análisis” *Revista de Ciencias Sociales* (CI), núm. 26, 2011, pp. 39-55 Universidad Arturo Prat Tarapacá, Chile. Recuperado el 5 de mayo de 2021.

< <https://www.redalyc.org/pdf/708/70822578003.pdf>>

-Beck, Ulrich. *La sociedad del Riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica, 1998.

-Beck, Ulrich. *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Barcelona, Paidós, 2009

-Belém. *Extracto de entrevista a ejecutiva de ventas de Concentra Call Center*. Alexis Alfaro, 2020.

-Bell, Daniel. *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid: Alianza Editorial, 1994.

-Bensusán, Graciela. “Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo.” En G. Bensusán, W. Eichhorst, J. M. Rodríguez (Ed.). *Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda de cualificaciones*. Santiago: CEPAL, 2017. LC/TS.2017/111. p. 81-179

<<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/42613>>

-Bonoma, Thomas.V. *A Case Study in Case Research: Marketing Implementation*. Working Paper 9-585-142, Harvard University Graduate School of Business Administration, Boston, MA 1983.

-Bourdieu, Pierre. “Actualmente la precariedad está en todas partes” (1997) En *Contrafuegos*, Barcelona, Ed. Anagrama, 2000.

-Caleb. *Extracto de entrevista a repartidor Uber Eats*. Alexis Alfaro, 2020.

-Canales Cerón, Manuel. *Metodologías de investigación social*, Santiago de Chile, LOM Ediciones, 2006, primera edición.

-Carolina Salazar Daza y Kruskaya Hidalgo Cordero. <“La aplicación te precariza”. Experiencias de personas repartidoras y conductoras en Ecuador> en Carolina Salazar Daza y Kruskaya Hidalgo Cordero (Editoras), *Precarización laboral en plataformas digitales una lectura desde América Latina* [En línea] Quito, Ecuador, Friedrich-Ebert-Stiftung, primera edición 2020.

< <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/17108.pdf>>

-Casas González, Beatriz. “Gobernando las mentes: sobre las dimensiones subjetivas de la precarización laboral”, en Cuad. trab. soc. 30(2), 435-449, 2017. Recuperado el 7 de mayo de 2021]

<<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/52125>>

-Castells, Manuel. *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Volumen 1: La sociedad red*. México, Siglo XXI Editores, 2011.

-Cepeda Carrión, G. “La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos” Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, núm. 29, 2006, pp. 57-82 Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresas Madrid, España.

< <https://www.redalyc.org/pdf/807/80702903.pdf>>

-Chávez Ramírez, Paula Irma. “Flexibilidad en el mercado laboral: orígenes y concepto.” Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla México, Aportes, mayo-agosto año 2001, Vol. VI, número 017.

<<https://www.redalyc.org/pdf/376/37661703.pdf>>

-Cuevas Valenzuela, Hernán. “Precariedad, Precariado y Precarización. Un comentario crítico desde América Latina a The Precariat. The New Dangerous Class de Guy Standing” Polis, Revista Latinoamericana, Volumen 14, N° 40, 2015, p. 313-329, pp. 317.

<<https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v14n40/art15.pdf>>

-Dasten Julián Vejar. “La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: una contribución al debate desde América Latina.” *Trabajo y Sociedad Sociología del trabajo – Estudios culturales – Narrativas sociológicas y literarias NB - Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet) N° 23*, Invierno 2014, Santiago del Estero, Argentina ISSN 1514-6871-, pp. 150-151. Recuperado el 5 de mayo de 2021

<<https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/23%20JULIAN%20Dasten%20precariedad%20aboral.pdf>>

-Dayana. *Extracto de entrevista a repartidora Uber Eats*. Alexis Alfaro, 2020.

-De la Garza Toledo, Enrique. *Hacia un concepto ampliado de trabajo*. División de Ciencias Sociales y Humanidades, Anthropos Editorial, 2010.

-De la Garza Toledo, Enrique. *Reestructuración productiva, empresas y trabajadores en México*. México: FCE, 2006.

-De la Garza Toledo, Enrique. “¿Qué es el trabajo no clásico?” *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 2017, pp. 5-44.

<<http://alast.info/relet/index.php/relet/article/view/283>>

-De la Garza Toledo, Enrique. “Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial” [en línea] *Revista Nueva Sociedad* No. 232, marzo-abril de 2011, ISSN: 0251-3552. Recuperado el 3 de mayo del 2021.

[<https://nuso.org/articulo/mas-alla-de-la-fabrica-los-desafios-teoricos-del-trabajo-no-clasico-y-la-produccion-inmaterial/>](https://nuso.org/articulo/mas-alla-de-la-fabrica-los-desafios-teoricos-del-trabajo-no-clasico-y-la-produccion-inmaterial/)

-De la Garza Toledo, Enrique. “Trabajo no clásico y flexibilidad.” *Cuaderno CRH*, vol. 26, núm. 68, (mayo-agosto, 2013) pp. 315-330 Universidad Federal da Bahía Salvador, Brasil. Recuperado el 2 de mayo del 2021.

[<https://www.scielo.br/pdf/ccrh/v26n68/a07v26n68.pdf>](https://www.scielo.br/pdf/ccrh/v26n68/a07v26n68.pdf)

-De la Garza Toledo, Enrique; Garabito, Gustavo; Hernández, Juan; Rodríguez, José Guadalupe. “El trabajo no clásico y la expansión de los conceptos de producción, de control, de relación laboral y de construcción social de la ocupación” en *Hacia un concepto ampliado de trabajo*, UAM Iztapalapa División de Ciencias Sociales y Humanidades, Anthropos Editorial, 2010.

-Del Bono, Andrea. “La geografía de los call centers: territorio, trabajo y empleo” En Susana Roitman, Pedro Lisdero, Leonardo Marengo (compiladores) *La Llamada...El Trabajo y los trabajadores de Call Centers en Córdoba* [En línea].Primera Edición. Jorge Sarmiento Editor-Universitas Libros, 2010

[<https://www.academia.edu/8038737/La_llamada_El_trabajo_y_los_trabajadores_de_Call_Center_en_C%C3%B3rdoba>](https://www.academia.edu/8038737/La_llamada_El_trabajo_y_los_trabajadores_de_Call_Center_en_C%C3%B3rdoba)

-Del Bono, Andrea. “Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina” [En línea]. *Cuestiones De Sociología*, n.º 21 (diciembre, 2019):e083.

[<https://doi.org/10.24215/23468904e083>](https://doi.org/10.24215/23468904e083)

-Del Bono, Andrea; Bulloni, María Noel. “Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina”. *Trabajo y Sociedad* [en línea]. 2008, IX (10), 1-21, pp. 6 y 7 ISSN.

[<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387334682001>](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387334682001)

-Del Bono, Andrea; Bulloni, María Noel. “Experiencias laborales y sentidos del trabajo: los agentes telefónicos de call centers de servicios para exportación.”[En línea] Documento de trabajo no. 42, CLACSO Centro de Estudios e Investigaciones Laborales, 2007.

-Deleuze, Gilles. “Post-scriptum sobre las sociedades de control.” *Polis*, no. 13, (2006): pp. 1-7.

[< https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/112294>](https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/112294)

-Díaz De Salas, Sergio Alfaro; Mendoza Martínez, Víctor Manuel; Porras Morales, Cecilia Margarita. “Una guía para la elaboración de estudios de caso.” Razón y Palabra, núm. 75, febrero-abril, 2011 Universidad de los Hemisferios Quito, Ecuador.

<<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199518706040.pdf>>

-Díaz-Bravo, Laura; Torruco-García, Uri; Martínez-Hernández, Mildred; Varela-Ruiz, Margarita. “La entrevista, recurso flexible y dinámico” Investigación en Educación Médica vol. 2, núm. 7, julio-septiembre, 2013, pp. 162-167 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México.

<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>>

-Dídimo Castillo Fernández, Jorge Arzate Salgado y Silvia Irene Arcos Sánchez. “Precariedad laboral y construcción de identidad de los jóvenes en México”. En *Precariedad y desaliento laboral de los jóvenes en México*. México, Siglo XXI, UAEM, CLACSO, 2019.

-Durán, María Martha. “El estudio de caso en la investigación cualitativa” [en línea], *Revista Nacional de Administración* Volumen 3 (1):121-134, enero - Junio, 2012. Recuperado el 11 de mayo de 2021

<<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/477/372>>

-Echeverría, Magdalena. “Aportes para el debate conceptual sobre flexibilidad laboral”. Colección Ideas, 4, 29, marzo, 2003, Chile.

-Eder. *Extracto de entrevista a ejecutivo de ventas de Concentra Call Center*. Alexis Alfaro, 2020.

-Escudero Macluf, Jesús; Delfín Beltrán, Luis Alberto; Gutiérrez González, Leonor. “El estudio de caso como estrategia de investigación en las ciencias sociales” *Ciencia Administrativa* 2008-. Recuperado el 13 de mayo de 2021.

<<https://www.uv.mx/iesca/files/2012/12/estudio2008-1.pdf>>

-Excelsior (2016) “Llega Uber Eats a la Ciudad de México”. Recuperado el 22/07/2021. Link: <https://www.excelsior.com.mx/hacker/2016/10/06/1120939>

-Felipe. *Extracto de entrevista a repartidor Uber Eats*. Alexis Alfaro, 2020.

-Fernández Núñez, Lissette. “¿Cómo analizar datos cualitativos?” Universitat de Barcelona Institut de Ciències de l'Educació Secció de Recerca Butlletí LaRecerca ISSN: 1886-1946 / Depósito legal: B.20973-2006 Ficha 7. Octubre, 2006
<https://www.academia.edu/7572064/C%C3%B3mo_analizar_datos_cualitativos>

-Fernández Riquelme, Sergio. “Si las piedras hablaran. Metodología cualitativa de Investigación en Ciencias Sociales” [En línea]. LA RAZÓN HISTÓRICA. Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas, IPS, Número 37, Año 2017

<<https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/54506>>

-Fernández, Eugenia; Carugatti, Romina. “Fábricas del Habla. Sometimiento del cuerpo y el alma en el call center. Un estudio de caso: Apex a Sykes Company.” En Susana Roitman, Pedro Lisdero, Leonardo Marengo (compiladores) *La Llamada...El Trabajo y los trabajadores de Call Centers en Córdoba* [En línea] Jorge Sarmiento Editor-Universitas Libros Primera Edición 2010

<https://www.academia.edu/8038737/La_llamada_El_trabajo_y_los_trabajadores_de_Call_Center_en_C%C3%B3rdoba>

-Flick Uwe. *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata Paideia, 2007.

-Fortino Vela Peón, Fortino. “Un acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa” en María Luisa Tarrés (coord.), *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la Investigación social*, FLACSO/COLMEX, 2001, primera edición

-Garcés Delgado, Don Vladimir. “trabajo a través de plataformas digitales: falsos autónomos” [En línea]. Facultad de Derecho Universidad de La Laguna 2019 Colecciones TFG. Relaciones Laborales.

<<https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/15336>>

-Guadarrama, R., Hualde, A. y López, S. (Coords.). *La precariedad laboral en México. Dimensiones, dinámicas y significados*. México: El Colegio de la Frontera Norte/ Universidad Autónoma Metropolitana Cuajimalpa, 2014.

-Guasch, Oscar. *Observación participante*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, Colección “cuadernos metodológicos”, 2002, segunda edición

-Gundermann Kroll, Hans. *Método de los estudios de caso* en María Luisa Tarrés (coord.) *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social*, México, FLACSO/COLMEX, primera edición de 2012

-Gutiérrez Junquera, Pablo. *El crecimiento de los servicios. Causas repercusiones y políticas*. Madrid: Alianza, 1993.

-Haidar, Julieta. “La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la ciudad de buenos aires. Un abordaje multidimensional y multi-método” [en línea]. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires Ciudad de Buenos Aires, Argentina, Informes de Coyuntura, 2020. <<http://igg.sociales.uba.ar/2020/10/01/la-configuracion-del-proceso-de-trabajo-en-las-plataformas-de-reparto-en-la-ciudad-de-buenos-aires-un-abordaje-multidimensional-y-multi-metodo/>>

-Hernández Gómez, Adriana Irene. “Subjetividad y trabajo. Pensar al sujeto en las formas del trabajo contemporáneo.” Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Revista Metapolítica No. 97 Abri-Junio 2017.

-Hernández Samperi, Roberto. *Metodología de la investigación*. México, McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, 2014, sexta edición

-Hidalgo Cordero, Kruskaya; Castro, Belén Valencia. “Entre la precarización y el alivio cotidiano: Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito” [En línea]- Quito-Ecuador: Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador - Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, Septiembre 2019.

<<https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/15671-20200311.pdf>>

-Hinojosa, José. Nuevas tecnologías: *Transformación de la estructura del empleo en la empresa* en Sociología del Trabajo, Nueva época no. 1. Madrid: Siglo XXI, 1987

-Hualde, Alfredo; Micheli, Jordy. “Call center en México: dinámicas del trabajo y el empleo” [En línea] Anuario IET de Trabajo y Relaciones Laborales, 5, 2018, 257-269 <<https://doi.org/10.5565/rev/aiet.76>>

-Ibarra Cisneros, Manuel Alejandro; González Torres, Lourdes Alicia. “La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo.” Contad. Adm no.231 Ciudad de México may./ago. 2010

<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200003>

-Jaramillo-Molina, Máximo Ernesto. “Precariedad y riesgo: diagnóstico sobre las condiciones laborales de los repartidores de apps en México” en Kruskaya Hidalgo Cordero y Carolina Salazar Daza (editoras), *Precarización laboral en plataformas digitales: una mirada desde América Latina* [En línea]. Friedrich-Ebert-Stiftung, Quito, Ecuador, Primera edición 2020.

< <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/17108.pdf>>

-Jiménez Chaves, Viviana Elizabeth. “El estudio de caso y su implementación en la investigación” [Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales](#), ISSN 2225-5117, ISSN-e 2226-4000, [Vol. 8, N°. 1, 2012](#), págs. 141-150

<<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3999526>>

-Jociles Rubio, María Isabel. “La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales”, [en línea], Revista colombiana de antropología Vol. 54 N° 1 Enero-Julio del 2016.

<<http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v54n1/0486-6525-rcan-54-01-00121.pdf>>

-Juan. *Extracto de entrevista a ejecutivo de ventas de Concentra Call Center*. Alexis Alfaro, 2020.

-Julio Téllez (2007). “Teletrabajo. Archivo Digital del Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Recuperado el 27 de agosto de 2020. Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2458/43.pdf>

-Kawulich, Barbara B. “La observación participante como método de recolección de datos” Forum Qualitative Social Research Volumen 6, No. 2, Art. 43 – Mayo 2005

<<http://diverrisa.es/uploads/documentos/LA-OBSERVACION-PARTICIPANTE.pdf>>

- Kevinmelgarejo Blog, “¿Cuánto cobra Uber Eats?” Recuperado el 24 de Octubre del 2021.
Link: <https://kevinmelgarejo.com/cuanto-cobra-uber-eats/>
- Kvale, Steinar. *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata, 2011.
- Landa, María Inés; Marengo, Leonardo G. “La di-gestión de energías en los Call Centers: entre cuerpos des-hechos y perfomances del liderazgo.” *Trabajo y Sociedad*, vol. XVI, núm. 18, 2012, pp. 69-86 Universidad Nacional de Santiago del Estero Santiago del Estero, Argentina.
< http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712012000100005>
- Larios Pino, José Luis. “Flexibilidad laboral: Eufemismo a una política de regresión.” *Justicia*, No. 23 - pp. 137-156 - Enero 2013 - Universidad Simón Bolívar - Barranquilla, Colombia - ISSN: 0124-7441. Recuperado el 4 de mayo de 2021.
<<https://biblat.unam.mx/es/revista/justicia-barranquilla/articulo/flexibilidad-laboral-eufemismo-a-una-politica-de-regresion>>
- López de la Fuente, Graciela. “El trabajador joven en la economía de las plataformas: ¿juventud, divino tesoro?” *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies: IJISEBC*, ISSN-e 2387-0184, Vol. 6, Nº. 1 (Junio/June), 2019, págs. 133-141.
<<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7024513>>
- López Moreno, Ignacio. “El método del estudio de caso en la investigación” en Raquel Guereca Torres (coord.) *Guía para la investigación cualitativa: etnografía, estudio de caso e historia de vida social*. UAM, Colección de Materiales Didácticos, primera edición 2016
- López Mourelo, Elva. “El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política” [En línea], OIT Argentina, 2015, Primera edición.
<https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_759896.pdf>
- Lozano Correa, Luz Janeth. “El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales.” *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 63, mayo-agosto, 2008, pp. 127-137 Universidad EAN Bogotá, Colombia
<<https://www.redalyc.org/pdf/206/20611455009.pdf>>
- Mancini, Fiorela (2017). *Asir incertidumbres. Riesgo y subjetividad en el mundo del trabajo*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales; El Colegio de México

-Marengo, Leonardo “Representaciones sociales del trabajo en Call Centers. Un estudio de caso en la empresa Movistar” [En línea]. V Jornadas de Sociología de la UNLP. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología, La Plata, 2008.

< <https://www.aacademica.org/000-096/105.pdf>>

-Mari. *Extracto de entrevista a ejecutiva de ventas de Concentra Call Center*. Alexis Alfaro, 2020.

-María Martha Durán. “El estudio de caso en la investigación cualitativa” [en línea]. Revista Nacional de Administración volumen 3 (1):121-134, enero - Junio, 2012.

<<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/477/372>>

-Marrero, Nicolás. “Uberización del trabajo. La era de la precarización digital en el capitalismo de plataforma” Revista “Cuadernos abiertos de crítica y coproducción n°4”, Instituto Gino Germani-ClacsoAsociación Argentina de Sociología, Agosto 2021.

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

-Martínez Carazo, Piedad Cristina. “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica” Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165-193 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.

<<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/a69efe70ae36c60531642fd4aa7f3c0a.pdf>>

-Marx, Karl. *Manuscritos: economía y filosofía*. Madrid: Alianza Editorial, Novena edición, 1984.

-Micheli Thirión, Jordy. “El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México” [En línea] en FRONTERA NORTE, VOL. 24, NÚM. 47, ENERO-JUNIO DE 2012, pp. 149 Dirección URL:

<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-73722012000100006>

-Micheli Thirión, Jordy. “Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI”. *Confines de relaciones internacionales y ciencia política*, 3(5), 49-58., Monterrey 2007

<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005>

-Molina, Oscar; Pastor, Albert (2018): “La Digitalización, Relaciones Laborales y Derecho del Trabajo” [En línea]. En Fausto Miguélez (coord.) *La revolución digital en España. Impacto y Retos sobre el Mercado de Trabajo y el Bienestar*. Centre d'Estudis Sociològics sobre la Vida Quotidiana i el Treball (QUIT) Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.

<https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2018/190328/10_La_digitalizacion_relaciones_laborales_y_derecho_del_trabajo.pdf>

-Monroy Cornejo, Sergio H. “El Estudio de caso: ¿Método o Técnica de Investigación?” [En línea]. Metodología de la Ciencia. Revista de la Asociación Mexicana de Metodología de la Ciencia y de la Investigación, Año 1, Volumen 1 Número 1, Julio-diciembre de 2009 México, D. F.

<[http://www.ammci.org.mx/revista/pdf/Seccion%20metodologia%20de%20la%20ciencia%20\(1a%20parte\)/EstudiodeCasoMonroy.pdf](http://www.ammci.org.mx/revista/pdf/Seccion%20metodologia%20de%20la%20ciencia%20(1a%20parte)/EstudiodeCasoMonroy.pdf)>

-Montarcé, Inés. *Trabajo y acción colectiva en la maquila informacional de los Call Centers*. Ciudad de México, México, UAM Iztapalapa, Ediciones del Lirio, Primera edición 2015

-Montarcé, Inés; Hernández, Juan; Garabito, Gustavo; Feregrino, Azucena, Olivo, Miguel Ángel, Ruiz, Sandra, Gayosso, José Luis, León, Carlos, Pogliaghi, Leticia, Martínez, Carlos. *Condiciones de trabajo y organización en algunas ocupaciones “atípicas”: Call centers, Walmart, Macdonald’s, extras de televisión, ambulantes del centro histórico, vagoneros, tianguistas, microbuseros, taxistas, metrobuseros*, en Enrique de la Garza Toledo (Coordinador), *La situación del trabajo en México, 2012, el trabajo en crisis*. Plaza y Valdés Editores, UAM Iztapalapa, primera edición 2012.

-Mora Salas, Minor. “Ajuste y empleo: notas sobre la precarización del empleo asalariado.” Revista de Ciencias Sociales (Cr) [en línea]. 2005, II (108), 27-39[fecha de Consulta 11 de Marzo de 2020]. ISSN: 0482-5276. Disponible en:

<<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15310803>>

-Mora Salas, Minor. “El riesgo laboral en tiempos de globalización”. Estudios Sociológicos, vol. XXI, núm. 3, septiembre-diciembre, 2003, pp. 643-666 El Colegio de México, A.C. Distrito Federal, México. Recuperado el 5 de mayo de 2021

<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59806306>>

-Mora Salas, Minor. *Ajuste y empleo: La precarización del trabajo en la era de la globalización*. México, D.F., COLMEX, 2010

-Mora, Luis. *En defensa del Trabajo: caso Uber*. Ciudad Universitaria, CDMX, Mayo 2019

-Morales Muñoz, Karol. “La valoración de la flexibilidad y la libertad en el trabajo en apps. ¿Los trabajadores de plataforma son sujetos neoliberales?” En Kruskaya Hidalgo y Carolina Salazar (editoras), *Precarización laboral en plataformas digitales una lectura desde América Latina* [En línea]. Quito - Ecuador Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador FES-ILDIS primera edición, diciembre 2020.

< <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/17108.pdf>>

-Morales Ramírez, María Ascención. “Economía colaborativa: un desafío más para la seguridad social” [En línea]. Revista de la Facultad de Derecho de México Tomo LXIX, Número 273, Enero -Abril 2019. Recuperado el 20 de julio del 2021. Link

<<http://revistas.unam.mx/index.php/rfdm/article/view/68627/60585>>

N. *Extracto de entrevista a repartidor Uber Eats e integrante del Colectivo #Niunrepartidormenos*. Alexis Alfaro, 2020.

-Nick Srnicek. *Capitalismo de Plataformas*. Buenos Aires, Argentina: Caja Negra Editora, 2018, primera edición

P. *Extracto de entrevista a repartidora Uber Eats e integrante del Colectivo #Niunrepartidormenos*. Alexis Alfaro, 2020.

-Palomo Balda, Emilio. “La relación de trabajo en las plataformas digitales. Calificación jurídica y derechos colectivos. [En línea]. Esquema de la intervención en la IX Jornada anual de Derecho Colectivo. Mesa de lo Social de la Audiencia Nacional. 14 de junio de 2019. Recuperado el 24 de Octubre del 2021.

<<http://fsima.es/wp-content/uploads/La-relaci%C3%B3n-de-trabajo-en-las-plataformas-digitales-Emilio-Palomo-Balda.pdf>>

-Pérez Amorós, Francesc. “Sin frenos y sin contrato: a vueltas con la ajenidad laboral” [En línea] Anuario IET. Presente y futuro del trabajo | ISSN: 2339-5753 2018 | Vol. 5 | pp. 123-132

<<https://doi.org/10.5565/rev/aiet.68>>

-Piedrahita Delgado, Danny A.; Angulo Castillo Harold A.; López Arellano, Hernán E. “Flexibilidad laboral, análisis conceptual y su incidencia en los países latinoamericanos, recientes debates.” [Prospectiva: Revista de Trabajo Social e Intervención Social](#), ISSN 0122-1213, ISSN-e 2389-993X, [N°18,2013](#), págs. 221-242

<<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5857395>>

-Pogliaghi, Leticia. “Uberización” En Diego Bautista y Julia Soul, *Breve glosario del mundo del trabajo*, Revista Jacobin, 07.12.21. Recuperado el 15 de mayo de 2022.

< <https://jacobinlat.com/2021/12/07/breve-glosario-del-mundo-del-trabajo-latinoamericano/>>

-Reporte Índigo (2018) “¿Necesitas enviarle un mensaje al repartidor Uber Eats? Ahora es posible”. Recuperado el 19 de Octubre del 2019. Link: <https://www.reporteindigo.com/reportes/necesitas-enviarle-mensaje-al-repartidor-ubereats-ahora-ya-posible/>

-Reygadas, Luis. “La experiencia de la incertidumbre laboral” en Edith Pacheco, Enrique de la Garza y Luis Reygadas (coordinadores). *Trabajos atípicos y precarización del empleo*. México, D.F. COLMEX, 2011.

-Richard Hyman. *La teoría de la producción y la producción a la teoría*, Trabajo, Enero-Junio, 1998.

-Romero Amado, Jorge. “El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento” [En línea]. Acervo digital de la Facultad de Economía, UNAM, 2014

<<http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>>

-Rubin, H.J. y Rubin, I.S. “Qualitative interviewing. The art of hearing data.” Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

-Rüdiger Seltz. *Nuevas tecnologías y reorganización de la división del trabajo* en Sociología del Trabajo, Nueva época no. 1. Madrid: Siglo XXI, 1987

-Sánchez Gómez, María cruz; Revuelta Domínguez, Francisco Ignacio. “El proceso de transcripción en el marco de la metodología de investigación cualitativa actual.” Enseñanza, 23, 2005, 367-386.

<http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20243/proceso_transcripcion.pdf>

-Santiago Páramo, Andrea y Colectivo #NiUnRepartidorMenos. “En tu pedido, va mi vida” Recuperado el 27 de Octubre de 2021. Link: <https://www.nosotrxs.org/tag/ni-un-repartidor-menos/>

-Scasserra, Sofía. “El despotismo de los algoritmos. Cómo regular el empleo en las plataformas.” Revista Nueva sociedad, ISSN 0251-3552, N°. 279, 2019 (Ejemplar dedicado a: El futuro del trabajo. Mitos y realidades), págs. 133-140
<<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7005190>>

-Seid, Gonzalo. “Procedimientos para el análisis cualitativo de entrevistas. Una propuesta didáctica.” V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales (ELMeCS), Mendoza, FCPYS-UNCUYO, 16 al 18 de noviembre de 2016.

<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8585/ev.8585.pdf>

-Serrano García, Juana María. “La “uberización” del trabajo: una forma más de violencia laboral” Los actuales cambios sociales y laborales: nuevos retos para el mundo del trabajo” (libro 4), 2017.

<https://www.academia.edu/35105081/LA_UBERIZACION_DEL_TRABAJO_UNA_FORMA_MAS_DE_VIOLENCIA_LABORAL>

-Sotelo Valencia, Adrián. *El precariado: ¿nueva clase social?* México, D.F., UNAM, M.A. Porrúa, Primera edición, 2015

-Soto García, Pamela; Redón Pantoja, Silvia; Arancibia Martínez, Leticia. “¿Cómo indagar en las experiencias de los sujetos? Una discusión teórico-metodológica acerca del estudio de caso” Andamios Revista de Investigación Social *Andamios* [online]. 2017, vol.14, n.33, pp.303-324. ISSN 1870-0063.

<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-00632017000100303&script=sci_abstract>

-Standing, Guy. *The Precariat. The New Dangerous Class*. Bloomsbury Academic, London & New York TFG, 2011.

-Tonon, Graciela. “Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa.” [En línea] *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez Y Juventud*, 8(1), 2009.

<<http://revistaumanizales.cinde.org.co/rlicsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/606>>

-Uber Blog, “Qué es y cómo funciona la tarifa dinámica en Uber”. Recuperado el 26 de Octubre de 2021.

<<https://www.uber.com/es-MX/blog/como-funciona-la-tarifa-dinamica-en-uber/#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20la%20tarifa%20din%C3%A1mica%20de%20Uber&text=La%20tarifa%20din%C3%A1mica%20de%20Uber%20es%20un%20multiplicador%20de%20la,los%20lugares%20con%20mayor%20demanda>>

-Uber Eats for Merchants, “Haz crecer tu negocio con Uber Eats”, Recuperado el 24 de Octubre de 2021.

< <https://restaurants.ubereats.com/es/es-es/what-we-offer/use-your-delivery-staff/>>

-Uber Newsroom. “CDMX, ¡Llegó UberEats! 6 de octubre de 2016.

<<https://www.uber.com/es-MX/newsroom/cdmx-llego-ubereats/#:~:text=%C2%A1Lleg%C3%B3%20UberEATS%20a%20la%20CDMX,Don%20Manolito%2C%20entre%20muchos%20otros>>

-Uber, “¿Cuánto cuesta Uber Eats?” Recuperado el 26 de octubre de 2021. Link:

<https://help.uber.com/es/ubereats/article/cu%C3%A1nto-cuesta-uber%C2%A0eats?nodeId=e4d2b68b-9982-4dde-a224-9733485ccdb9>

-Uber, “Cómo realizar entregas usando la aplicación de Uber Eats”. Recuperado el 24 de Octubre de 2021. Link: <https://www.uber.com/sv/es/deliver/basics/making-deliveries/how-to-deliver/>

-Uber, “Cómo verificar el estado de mi pedido”. Recuperado el 2 de Octubre de 2020. Link:

<https://help.uber.com/es/ubereats/article/c%C3%B3mo-verificar-el-estado-de-mi-pedido?nodeId=4148ea8b-c9d8-409d-b7bf-b2fcb019a498>

-Uber, “Detalles sobre cómo los restaurantes y los clientes califican las entregas”. Recuperado el 26 de Octubre de 2021. Link: <https://www.uber.com/mx/es/deliver/basics/tips-for-success/delivery-ratings-explained/>

-Uber. “Cómo hacer pedidos en Uber Eats”. Recuperado el 22 de octubre de 2021. Link:

<https://help.uber.com/es-ES/ubereats/article/c%C3%B3mo-hacer-pedidos-en-uber%C2%A0eats?nodeId=509d1b2f-087c-4dac-9e94-6ab248e87491>

-Uber. “Legal Uber B.V. Términos y condiciones”. 14 de agosto de 2019. Recuperado el 22 de Octubre del 2021. Link: <https://www.uber.com/legal/terms/mx/>

- Uber. “Qué necesitas para ser Socio Repartidor con Uber Eats”. Recuperado el 20 de Octubre de 2021. Vínculo web: <https://www.ubereats.com/blog/es-MX/que-necesitas-para-ser-socio-repartidor-con-uber-eats/>

- Uber. “Reparte con Uber Eats en México” (Página de registro a la plataforma). Recuperado el 22 de octubre de 2019. Vínculo web: <https://www.uber.com/mx/es/drive/delivery/>
- Vallecillo Gámez, María Rosa. “Economía colaborativa y laboralidad: Los cabos sueltos entre el vacío legal y la dudosa legalidad.” El futuro del trabajo que queremos. Conferencia Nacional Tripartita, 28 de marzo de 2017, Palacio de Zurbano, Madrid: Iniciativa del Centenario de la OIT (1919-2019), Vol. 2, 2017 (Volumen II), ISBN 978-84-8417-520-9, págs. 461-473
<<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6278602>>

- Valles, Miguel. *Entrevistas cualitativas*. Colección Cuadernos Metodológicos No. 32 Centro de Investigaciones Sociológicas Madrid primera edición 2002

- Vasilachis de Gialdino, Irene (coord.). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona España, Editorial Gedisa, 2006, primera edición

- Vélez Restrepo, O. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social*. Buenos Aires. Espacio Editorial

- Yin, Robert. K. *Case study research design and methods*. U.S.A. Sage, 1994

ANEXO 1: GUIÓN DE ENTREVISTA PARA OPERADORES DE CONTACT CENTER

Lugar y fecha:

Nombre:

Edad:

Sexo:

Escolaridad:

Cuéntame, ¿éste es tu primer trabajo o ya has trabajado en otros lados?

¿Cómo fue que te enteraste de este trabajo en el *call* y por qué te decidiste a tomarlo?

¿Cómo fue que ingresaste? Es decir, cómo es que fuiste contratado, ¿recuerdas todo ese proceso? ¿Cuánto duró y qué les decían?

¿Lo que se manejó y se prometió en un principio durante el reclutamiento y la capacitación se mantuvo en la práctica o algo cambió ya trabajando?

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el *call*?/ ¿Cuánto tiempo duraste trabajando en el *call*?

Cuéntame, ¿Cómo es un día normal trabajando en el *call center*?

¿Podrías darme una breve descripción del trabajo? ¿En qué consiste?

¿Cuánto tiempo trabajas al día y por cuántos días a la semana?

¿Cuánto duran los operadores trabajando en ese *call center*? ¿Es común ver caras nuevas en el lugar?

¿En qué consiste la labor de venta que hacen con un cliente potencial durante la llamada? ¿Qué es lo que pasa durante esas llamadas con la otra persona en la línea?

¿Cómo es la relación de ustedes como operadores con los supervisores?

¿Podrías contarme un poco sobre las condiciones del trabajo? Es decir, aspectos como la duración de tu contrato y si el empleo te brinda o no prestaciones sociales...

¿Cómo funciona el esquema de pago por comisiones más el sueldo base?

¿Cuántas ventas tienes que hacer para alcanzar ese bono? ¿De esto depende lo que cobras cada semana?

¿Es difícil llegar a esa meta? ¿Por qué? ¿Tú ya pudiste?

¿Consideras que esa situación es un beneficio o un obstáculo para recibir tus ingresos?

¿Crees que es justo este esquema?... ¿Por qué?

¿Entonces tus ingresos varían según lo que vendas? ¿Qué pasa si no vendes?

¿Es frustrante no vender y no comisionar? ¿En qué sentido?

¿Logras cubrir adecuadamente tus necesidades con lo que ganas?

¿Tienes la seguridad de que vas a cobrar un sueldo fijo cada quincena?

¿Cuánto ha sido el monto mínimo y el máximo que has cobrado?

Si como tal tu ingreso no es fijo cada quincena, ¿qué te motiva a seguir en el call?///

*¿Qué te impulsa a dejar éste trabajo?

¿Qué te agrada y qué te desagrada de tu trabajo? Dime los pros y contras de trabajar en el call center según tu opinión...

¿Cuál es tu percepción del trabajo al no tener un ingreso fijo? ¿Qué opinas, qué sientes al respecto?

Si llegas a cobrar poco dinero a pesar de que has trabajado mucho, ¿a qué crees que se deba? ¿Es por el esquema de pago o por tu rendimiento individual?

¿Cómo te sientes con eso?

¿Cómo te sientes respecto a tu continuidad en el trabajo? ¿Piensas seguir por más tiempo?////
¿Por qué decidiste ya no volver a trabajar ahí?

Con todo lo que me comentas, ¿crees que el trabajo de operador en ese call es estable?

¿Qué expectativas tenías cuando encontraste este empleo y te contrataron?

¿En qué medida se cumplieron? ¿Tus expectativas fueron cambiando? Explicame...

¿Te has llegado a sentir presionado o estresado de alguna forma? ¿Por qué?

¿Notaste alguna vez irregularidades o situaciones que te afectaran a ti personalmente o al resto de tus compañeros? Sí es así, ¿podrías describirlas?

¿Existe alguna organización que respalde sus derechos como trabajadores o que pudiese mediar ciertos conflictos entre los operadores y los superiores?

¿Existe solidaridad entre los operadores?

En términos generales, ¿cómo consideras tu posición en el trabajo? ¿Favorable o desfavorable? ¿Buena, mala? ¿Por qué?

¿Cómo percibes esta situación, cómo te sientes con ello?

En términos generales, ¿qué esperas de un trabajo?

¿Trabajar como operador te hace algún sentido, te motiva o te brinda satisfacción?

¿Es desgastante este trabajo? ¿Por qué?

Con todo lo que me has comentado, ¿crees que se tambalea de alguna forma tu estadía en ese trabajo? ¿Por qué?

¿Tienes certeza de que vas a cobrar un sueldo fijo cada semana?

Laboral, personal y económicamente, ¿cómo dirías que está tu condición actual?... ¿Por qué?

¿Qué expectativas tienes para tu vida en el futuro? Tanto a corto como a largo plazo.

¿Crees que esos planes y expectativas que tienes para tu vida puedan venirse abajo por cuestiones laborales, económicas o personales?

¿Has puesto en duda tu estadía en el trabajo? ¿Te sientes inseguro/a en relación a tu empleo?

¿Pensar en tu presente y en tu futuro te causa algún tipo de temor o angustia?

¿Te preocupa perder este empleo o no poder encontrar algo mejor? ¿En qué sentido, cómo te sientes con ello?

¿Es común que cambies de empleo en cortos periodos de tiempo?

¿Has visto o considerado como incierto tu panorama personal y laboral? Dime cómo y qué es lo que sientes...

¿Cómo lidias con eso? ¿Cómo le haces frente?

¿Ves cercano el riesgo de quedarte sin trabajo o no encontrar algo mejor más adelante?

¿A qué crees que se deba tu actual condición, a las reglas del juego de la empresa o a tu desempeño individual como vendedor/a?

¿Crees que tú mismo/a eres responsable de tu condición? ¿Cómo te hace sentir eso?

¿Te hacen sentido las nociones de *proactividad*, *competitividad* y *productividad*?

¿Si no ganas lo suficiente crees que se deba a que tuviste un bajo rendimiento o no fuiste lo suficientemente productivo/a? ¿Cómo te hace sentir eso?

En términos laborales, económicos y personales, ¿te has sentido inseguro/a y vulnerable?
¿Cómo vives esto? ¿Cómo lo percibes, qué sientes?

¿Crees que la precariedad y la inseguridad sea algo que pueda perseguirte constantemente a lo largo de tu vida?

¿Crees que tus condiciones de vida han mejorado, se han estancado o han empeorado?

¿Te sientes insatisfecho/a por tus actuales condiciones de vida y de trabajo?

¿Qué opinas del panorama laboral al que tú y otros jóvenes se enfrentan?

ANEXO 2: GUIÓN DE ENTREVISTA PARA REPARTIDORES DE UBER EATS

Lugar y fecha:

Nombre:

Edad:

Sexo:

Escolaridad:

Cuéntame, ¿éste es tu primer trabajo o ya has trabajado en otros lados?

¿Cómo es un día normal desde que trabajas para Uber Eats?

¿Podrías darme una descripción de tu labor como repartidor? ¿En qué consiste tu actividad?

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en esto?

¿Cómo fue que te enteraste del trabajo y por qué decidiste tomarlo?

¿Cómo fue que ingresaste? Es decir, ¿cómo es que fuiste contratado?, ¿recuerdas todo ese proceso? ¿Cuánto tiempo duró y qué es lo que les decían?

¿Lo que en un principio Uber Eats les manejó tanto en la convocatoria y en la capacitación fue lo mismo o algo cambió ya trabajando?

¿Cuánto trabajas por día? ¿Tú escoges tu horario o la empresa te lo marca?

¿Cómo decides cuánto tiempo trabajar?

¿Cuántos días trabajas a la semana?

¿Cómo funciona la APP para los pedidos, podrías explicarme a detalle?

¿De qué depende que recibas tu pago en este trabajo?, ¿Cómo funciona el esquema de pagos?

¿Depende de ti lo que quieres ganar?

El porcentaje que ganan de los pedidos que entregan ustedes mismos la empresa lo determina, ¿sabes en qué se basan para fijar el precio de cada pedido?

Si llegas a cobrar poco dinero a pesar de que has trabajado mucho, ¿a qué crees que se deba, a tu propio rendimiento o al esquema de pago?

¿En lo personal cómo te sientes con eso?

¿Logras cubrir tus gastos y necesidades con este trabajo?

¿Tienes certeza y seguridad de que vas a cobrar un sueldo fijo cada quincena/semana o tu sueldo varía?

¿Es arriesgado manejar la bici/la moto con la mochila por las calles de la ciudad?

¿Has sufrido alguna vez un accidente? ¿Cómo fue, qué te pasó?

¿Has sido víctima de algún delito? ¿Qué te ocurrió?

¿Notificaste a Uber de lo que sucedió? ¿Qué hizo? ¿Se pudo remediar de algún modo lo que pasó?

Bici: En promedio, ¿cuál es la distancia que recorres en la bici para entregar un pedido?

¿Cuál es la distancia promedio en un día?

Moto: preguntar por el gasto de la gasolina (al día, semanal, mensual...)

En promedio, ¿cuál es la distancia que recorres en la bici para entregar un pedido?

¿Cuál es la distancia promedio en un día?

Desde tu punto de vista, ¿Trabajar en esto es como lo pintan en los anuncios de la empresa?
¿Por qué?

¿Cómo es el trato con la gente de los restaurantes?

¿Cómo es la relación con los clientes? ¿Cómo interactúas con ellos física y virtualmente?

¿Qué opinas de los clientes en general?

Si no hay nadie detrás de ti como un jefe o algo así, ¿cómo recibes indicaciones de la empresa?

¿Qué te dicen esas notificaciones? ¿Qué opinas de ellas?

¿Qué pasa si rechazas pedidos?

¿En qué se basan los clientes para calificarlos?

¿Cómo va tu puntuación?

En caso de tener buena o mala puntuación, ¿qué es lo que pasa?

¿Tú qué opinas personalmente de este sistema de calificación? ¿Les afecta tener una mala reputación a ustedes como repartidores?

En caso de algún tipo de problema o inconformidad que pudieras tener con el trabajo, ¿puedes acudir con alguien de la empresa para hablarlo?

¿La empresa como tal tiene algún tipo de responsabilidad con ustedes?

Frases tales como “maneja tu propio horario” “eres tu propio jefe” y demás, ¿te hacen algún sentido? ¿Qué opinas de esa idea que la empresa incentiva?

¿De qué establecimiento de restaurantes te salen más pedidos?

¿Qué te agrada y qué te disgusta de tu trabajo? Dime qué puede ser lo positivo y lo problemático de ser repartidor.

¿Cómo te sientes respecto a la continuidad en este empleo? ¿Piensas seguir más tiempo en esto?

¿Consideras que tu trabajo es estable? ¿Por qué?

¿Qué expectativas tenías cuando encontraste este empleo y te contrataron y qué opinas ahora? ¿El trabajo resultó lo que esperabas?

¿Te has llegado a sentir presionado o estresado de alguna forma?... ¿Por qué?

¿Trabajarías de esto mismo pero en otra plataforma? ¿Por qué?

Hasta el momento, ¿estás conforme con lo que el trabajo te brinda?

Según lo que has visto, ¿cuánto duran los repartidores trabajando en Uber Eats?

¿Existe solidaridad entre los repartidores?

¿Cómo se manifiesta la solidaridad entre ustedes?

¿Llegan a organizarse entre ustedes? Si es así, ¿cuál fue la razón?

¿Cómo se organizan y qué es lo que hacen?

¿El conflicto se resolvió? ¿Qué postura tomó la empresa al respecto?

¿Cuál es la postura de la empresa al respecto? ¿Han recibido alguna respuesta?

¿Se ha logrado algo en favor de los repartidores? Si es así, ¿qué fue y cómo se logró?

¿Trabajar como repartidor te hace algún sentido, te motiva o te brinda satisfacción?

¿Es desgastante este trabajo? ¿Por qué?

Con todo lo que me has comentado, ¿crees que se tambalea de alguna forma tu estadía en ese trabajo? ¿Por qué?

¿Tienes certeza de que vas a cobrar un sueldo fijo cada semana?

Laboral, personal y económicamente, ¿cómo dirías que está tu condición actual?... ¿Por qué?

¿Qué expectativas tienes para tu vida en el futuro? Tanto a corto como a largo plazo.

¿Crees que esos planes y expectativas que tienes para tu vida puedan venirse abajo por cuestiones laborales, económicas o personales?

¿Has puesto en duda tu estancia en el trabajo? ¿Te sientes inseguro/a en relación a tu empleo?

¿Te preocupa de alguna forma tu presente y tu futuro? Ya sea de forma laboral, económica, personal, escolar, profesional...

¿Te preocupa perder este empleo o no poder encontrar algo mejor? ¿En qué sentido, cómo te sientes con ello?

¿Es común que cambies de empleo en cortos periodos de tiempo?

¿Has visto o considerado como incierto tu panorama personal y laboral? Dime cómo y qué es lo que sientes...

¿Cómo lidias con eso? ¿Cómo le haces frente?

¿A qué crees que se deba tu actual condición, a las reglas del juego de la empresa o a tu desempeño individual como repaetidor/a?

¿Crees que tú mismo/a eres responsable de tu condición? ¿Te has sentido mal contigo mismo por ello?

¿Te hacen sentido las nociones de *proactividad*, *competitividad* y *productividad*?

¿Sino ganas lo suficiente crees que se deba a que tuviste un bajo rendimiento o no fuiste lo suficientemente productivo/a? ¿Cómo te hace sentir eso?

En términos laborales, económicos y personales, ¿te has sentido inseguro/a y vulnerable? ¿Cómo vives esto? ¿Cómo lo percibes, qué sientes?

¿Crees que la precariedad y la inseguridad sea algo que pueda perseguirte constantemente a lo largo de tu vida?

¿Crees que tus condiciones de vida han mejorado, se han estancado o han empeorado?

¿Te sientes insatisfecho/a por tus actuales condiciones de vida y de trabajo?

¿Qué opinas del panorama laboral al que tú y otros jóvenes se enfrentan?

En términos generales, dime qué piensas tú de trabajar en Uber Eats, ¿qué opinión te merece este trabajo y la empresa?

ANEXO 3: RELACIÓN DE ENTREVISTAS

Durante el trabajo de campo llevado a cabo durante el mes diciembre de 2019 a febrero de 2020 se hicieron un total de 9 entrevistas de las cuales se obtuvo la información necesaria y fueron trabajadas, como ya se ha expuesto, con rigor, compromiso científico y ética profesional. 5 de las personas que fueron entrevistadas eran trabajadores de Contact Call Center; en el caso de la plataforma Uber Eats se logró entrevistar a 4 repartidores. Los nombres verdaderos de cada una de las personas entrevistadas no fueron expuestos en ningún momento donde se citan sus propios testimonios. A continuación se muestra la relación de entrevistas efectuadas para ambos casos de estudio.

RELACIÓN DE ENTREVISTAS CASO CONTACT CALL CENTER

NOMBRE	EDAD	SEXO	LUGAR DE RESIDENCIA	ESCOLARIDAD	FECHA	LUGAR DE ENTREVISTA	DURACIÓN
Ana	21	Femenino	Chalco, Edomex	Universidad en curso	15/01/2020	Plaza Chalco 2000	30:32
Eder	20	Masculino	Nezahualcóyotl, Edomex	Universidad en curso	10/01/2020	Metro Nezahualcóyotl	40:08
Juan	23	Masculino	GAM, CDMX	Bachillerato terminado	09/01/2020	Metro Tacubaya	42:19
Mari	20	Femenino	Cuajimalpa, CDMX	Bachillerato terminado	06/01/2020	Metro Tacubaya	25:05
Belém	20	Femenino	Cuajimalpa, CDMX	Bachillerato terminado	06/01/2020	Metro Tacubaya	25:05

RELACIÓN DE ENTREVISTAS CASO UBER EATS

NOMBRE	EDAD	SEXO	LUGAR DE RESIDENCIA	ESCOLARIDAD	FECHA	LUGAR DE ENTREVISTA	DURACIÓN
Andrés	20	Masculino	Miguel Hidalgo, CDMX	Bachillerato terminado	10/02/2020	Town Center El Rosario	27:14
Caleb	19	Masculino	Venustiano Carranza, CDMX	Bachillerato terminado	12/02/2020	Parque Delta	48:02
Dayana	28	Femenino	Azcapotzalco, CDMX	Universidad trunca	29/01/2020	Deportivo Reynosa	02:10:21
Felipe	23	Masculino	Tlalpan, CDMX	Universidad en curso	23/02/2020	"Las Islas", Ciudad Universitaria	42:17