

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Estudios Sociales y Globales

Maestría en Estudios Latinoamericanos

Mención en Política y Cultura

Plataformas digitales en Ecuador

Transformaciones del trabajo y subjetividades en debate

Daysi Paola Sánchez Perugachi

Tutor: Pablo Enrique Ospina Peralta

Quito, 2026

Trabajo almacenado en el Repositorio Institucional UASB-DIGITAL con licencia Creative Commons 4.0 Internacional

	Reconocimiento de créditos de la obra	
	No comercial	
	Sin obras derivadas	

Para usar esta obra, deben respetarse los términos de esta licencia

Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Daysi Paola Sánchez Perugachi, autora del trabajo intitulado “Plataformas digitales en Ecuador: transformaciones del trabajo y subjetividades en debate”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Estudios Latinoamericanos en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 24 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

15 de abril de 2026

Firma:  _____

Resumen

En esta investigación indagamos cómo inciden las formas específicas de organización del trabajo de las plataformas digitales de reparto en la construcción de las subjetividades de las y los trabajadores. Se profundiza en cómo las y los repartidores se reconocen a sí mismo, cómo interpretan su situación laboral y cómo las plataformas operan no solo como empleadores encubiertos sino como productores de subjetividades.

Para ello, se parte de analizar el surgimiento de lo que algunos autores denominan como “capitalismo de plataforma” que tiene como antecedentes dos momentos fundamentales de reconfiguración del capital: la externalización productiva y el desarrollo tecnológico e informático que ha conllevado una importante modificación en las fuerzas productivas.

Posteriormente se profundiza en cómo se desarrolla el capitalismo de plataforma en economías dependientes como Ecuador, para con ello, se profundiza en el funcionamiento de las plataformas, en los mecanismos y estrategias de organización del trabajo, y cómo las y los trabajadores viven y experimentan esta organización.

Finalmente, analizamos las subjetividades que las y los trabajadores han construido en relación a su trabajo en las plataformas digitales de reparto. Para ello, profundizamos en los componentes centrales identificados en la organización del trabajo para comprender cómo cada uno de estos se relacionan con la construcción de las subjetividades y, específicamente, en las formas en que las y los trabajadores se reconocen a sí mismos.

Palabras clave: capitalismos de plataforma, plataformas digitales, organización del trabajo, subjetividades del trabajo

A Carmen, Armando, Mateo, Iván, Fernando, Fabricio, Yuli y Carolina, no solo por permitirme compartir una pizca de su vida, un instante de su tiempo, sino porque no podría entender mi propia vida sin sus ojos.

Agradecimientos

A Alberto, compañero de vida, quien ha transitado conmigo este periodo con inmensa ternura.

A mis padres y hermanxs, porque siempre han acompañado mi caminar.

A mis pequeñxs, porque la vida adquiere colores con su sola presencia.

A Naty, Tomy, Edu y Diego por hacerme parte de un espacio reflexivo tan importante en el observatorio y por acompañar las infinitas reflexiones en torno a la vida.

A todxs lxs grandes amigxs que han apoyado de una u otra manera este trabajo.

A Pablo por leer detalladamente cada línea de este documento y nutrir con sus comentarios mis visiones.

A Elisa y Carlos, mis lectores, porque desde sus espacios y perspectivas de investigación y análisis han aportado generosamente a profundizar varias líneas en esta investigación.

A Cristina porque, aunque no lo sabe, motivó el cierre de este largo ciclo de vida.

Tabla de contenidos

Introducción.....	13
Capítulo primero: Organización del trabajo: capitalismo de plataforma y control algorítmico.....	19
1. Un acercamiento al denominado capitalismo de plataforma: reconfiguración de los mecanismos de acumulación del capital	19
1.1. Heterogeneidad del capitalismo de plataforma: especificidad de las plataformas austeras.....	26
1.2. Relación laboral: continuidades y rupturas en el capitalismo de plataforma.....	35
2. Control algorítmico: ¿qué de nuevo hay en la organización del trabajo?	38
Capítulo segundo: Capitalismo de plataforma en economías dependientes: las plataformas digitales de reparto en Ecuador	43
1. Contexto latinoamericano y ecuatoriano: consolidación de la externalización productiva e incidencia del capitalismo de plataforma	43
2. Estado del arte: estudios realizados sobre plataformas digitales en Ecuador	46
3. Plataformas digitales de reparto en Ecuador: incursión y mecanismos de funcionamiento.....	50
3.1. Contratados de adhesión: organización y control del trabajo	54
3.2. Sistema de pagos: tarifas flexibles y modificables	56
3.3. Sistema de evaluación y ranking: la medición de rendimientos	59
3.4. Derechos y obligaciones: definiciones unilaterales	63
Capítulo tercero: De la organización del trabajo a la construcción de subjetividades ...	67
1. Estrategia metodológica	69
2. El juego algorítmico: <i>ranking</i> y retos como validadora del esfuerzo personal.....	74
3. Entre la “libertad del tiempo” y la ausencia de autoridad en el trabajo	78
4. “Solo me dice dónde debo recoger y dejar el pedido”: ocultamiento del control en el trabajo.....	83
5. Independientes, emprendedores y esclavos: el autorreconocimiento de las y los repartidores.....	86
Conclusiones.....	91
Obras citadas.....	97

Anexos	105
Anexo 1. Trabajadoras y trabajadores entrevistados.....	105
Anexo 2. Consentimiento informado	106
Anexo 3. Guía de preguntas para entrevista.....	107

Introducción

Desde hace ya casi una década, las plataformas digitales se han vuelto un objeto clave de análisis sobre la reconfiguración, no solo del capitalismo en su conjunto, sino particularmente de la relación capital-trabajo. Y es que, las plataformas han incidido de forma sustancial en la reorganización del trabajo, que bajo el paraguas de innovación tecnológica prometen flexibilidad, autonomía y nuevas oportunidades económicas. Históricamente el desarrollo tecnológico ha jugado un papel central en la estructuración y organización del trabajo. Desde la década de los 70, con la desindustrialización del primer mundo y el desarrollo del ámbito de las tecnologías se pregonó el “fin del trabajo”, ésta como una idealización de que la tecnología supla varias de las tareas en la industria y permita con ello el desarrollo del ocio y la plenitud humana (Pagura 2014). Sin embargo, bajo esta retórica se han desplegado formas de control laboral que, lejos de representar una ruptura con el pasado han terminado por actualizar, profundizar y mundializar las modalidades históricas de precarización laboral.

En países dependientes donde la informalidad y las pocas o limitadas condiciones de trabajo son una norma y no una excepción, las plataformas se han insertado en trayectorias de precarización preexistentes, reorganizándolas mediante la gestión de algoritmos, lo que invisibiliza la permanencia de mecanismos de transferencia de riesgos a las y los trabajadores y exacerba la individualización de las condiciones de trabajo.

Para el caso ecuatoriano es fundamental partir del hecho de que, el mercado laboral se ha configurado histórica y estructuralmente de forma precaria, sin capacidad de incorporar a la población a condiciones de trabajo adecuado. Las plataformas digitales se apalancan de aquello e ingresan al país en un contexto que coincide con el inicio de la crisis económica de 2015 provocada, fundamentalmente, por la reducción de los precios internacionales de los *commodities*.

De acuerdo con información oficial, entre 2015 y 2019 —previo a la pandemia por Covid-19— se dio una reducción del empleo adecuado pasando de 46 % al 39 % respectivamente (EC INEC 2019). Esta situación se complejiza a partir de la pandemia por Covid-19 que, debido a las políticas de confinamiento y la paralización de varias actividades económicas, incrementa la inestabilidad laboral a nivel nacional. Este

escenario es clave para que las plataformas digitales se internen en el mercado nacional como una alternativa de empleabilidad para amplios sectores de la población.

Así, a partir de información procesada por el Observatorio de Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central del Ecuador (OTyPC) se constata el incremento en el número de trabajadores de reparto en plataformas digitales de manera significativa pasando de 9 mil repartidores en 2019 a más de 19 mil durante el 2021, es decir, un aumento de más del 100 % (EC INEC 2024; procesada por OTyPC 2025).

La particularidad de estas plataformas radica en que la relación contractual se establece de manera civil, con lo cual no se definen beneficios laborales para las y los trabajadores, esto determina la inexistencia de salarios básicos, jornadas de trabajo reglamentadas, acceso a seguridad social y cobertura médica, días de descanso, seguro de accidentes laborales, ni ningún componente que pueda considerarse parte del trabajo digno. A esto se suma que estas actividades no se encuentran controladas y reguladas por el Estado, puesto que las plataformas se registran como actividades de intermediación tecnológica y no como prestadoras del servicio que efectivamente ofrecen, con lo cual no existen mecanismos de exigibilidad de condiciones mínimas de trabajo.

En este contexto, en varios países tanto de América Latina como de Europa, e incluso en algunos estados de los Estados Unidos, las y los trabajadores se encuentran luchando por su reconocimiento como trabajadores, con lo cual se lograría regular la actividad económica y mejorar las condiciones de trabajo. Ecuador no es la excepción y desde el año 2022 se discute en la Asamblea Nacional el “Proyecto de Ley para el establecimiento del régimen jurídico de trabajo en plataformas digitales”. La propuesta de Ley fue discutida en primer debate en el Pleno de la Asamblea Nacional el 25 de agosto de 2022; en esta se realizaron varias observaciones que conllevó un informe para segundo debate remitida por la Comisión de Trabajo el 3 de mayo de 2023. Sin embargo, hasta la fecha no se ha logrado concretar su discusión en el Pleno de la Asamblea Nacional.¹

Si bien, la propuesta de ley abría el escenario para que las empresas de plataformas digitales reconozcan el vínculo laboral de las y los repartidores, en realidad este reconocía tanto el trabajo en relación de dependencia como el de autonomía, con lo que se mantiene la indefensión de las y los trabajadores. A pesar de esta limitación en la propia propuesta de ley se conoció que desde las empresas de plataformas se dio un importante *lobby*

¹ Para conocer sobre la propuesta inicial y el informe para segundo debate se puede acceder a: <https://proyectosdeley.asambleanacional.gob.ec/report>

político con la Asamblea Nacional para que la ley no sea aprobada, pero, además, desde las propias empresas se promovió una movilización de las y los trabajadores de reparto para que comparezcan en la Asamblea Nacional y presenten su posición en contra de la ley.² El argumento central desde las y los trabajadores opuestos a la ley presentada, era que no querían perder los beneficios con los que, desde su perspectiva, cuentan actualmente relacionados, fundamentalmente, a la gestión de su tiempo e ingresos mayores al salario básico unificado.

Esta situación abre la reflexión de la presente investigación, identificando que las plataformas digitales no son meros intermediarios en la presentación de un servicio, sino que representan una manera de reconfiguración del capitalismo. Este opera a partir de formas previas de precarización laboral articulando una externalización y descentralización extrema (miles de repartidores por todo el mundo), con una centralización del control en la organización del trabajo (algoritmo, calificaciones, rankings). Esto incide en la construcción de subjetividades específicas que se tensionan entre la promesa de la autonomía y la vulnerabilidad económica que viven de manera cotidiana.

Es en este sentido la presente investigación aborda una pregunta central ¿Cómo inciden las formas específicas de organización del trabajo de las plataformas digitales de reparto en la construcción de las subjetividades de las y los trabajadores? Con ello, nos interesa profundizar en cómo las y los repartidores se reconocen a sí mismos, cómo interpretan su situación laboral y cómo las plataformas operan no solo como empleadores encubiertos sino como productores de subjetividades. Con esta pregunta de investigación nos planteamos tres objetivos específicos: i) analizar el surgimiento del capitalismo de plataforma y cómo este incide en la reconfiguración de la relación capital-trabajo a partir del control algorítmico; ii) comprender el desarrollo del capitalismo de plataforma en economías dependientes, particularmente la ecuatoriana, y la forma de organización del trabajo desde las plataformas digitales; iii) analizar cómo la organización del trabajo incide en la construcción de subjetividades de las y los repartidores de plataformas digitales.

Esta investigación es de carácter cualitativa, para lo cual se realizaron entrevistas a profundidad a seis (6) trabajadoras y trabajadores de reparto entre los meses de

² Sobre esta situación, se puede revisar la investigación periodística de Lisbeth Moya, en donde se analiza el cabildeo político realizado por las empresas, así como la posición asumida por las y los repartidores que se oponían a la propuesta de ley (Moya 2024).

septiembre y noviembre de 2025. A esto se suma, entrevistas realizadas a dos (2) dirigentes del Frente de Trabajadores de Plataformas Digitales de Ecuador (FRENAPP), la primera a la dirigente de la organización en el año 2021, en el marco de una investigación llevada a cabo para analizar la situación laboral de las y los trabajadores durante la pandemia por Covid-19, con el Observatorio de Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central; la segunda, realizada en septiembre de 2025 a la dirigente actual del frente de trabajadores.

Asumir este enfoque implica reconocer que el conocimiento se produce a partir de fenómenos sociales situados en contextos específicos, por lo que no son realidades abstractas susceptibles de observaciones neutrales, sino construcciones sociales cargadas de significaciones. Por ello, se parte de considerar que toda mirada investigativa está condicionada por quién mira y desde dónde lo hace.

Partiendo de esta premisa, el procesamiento y análisis de la información se realizó mediante codificación abierta y categorización selectiva, lo que permitió la emergencia de categorías interpretativas desde las experiencias y vivencias narradas por las y los entrevistados. Este proceso responde, en primer lugar, a la propia problemática analizada —subjetividades de las y los trabajadores—; y, en segundo lugar, a mi posicionamiento político-epistémico, ya que mi vinculación previa a la temática laboral del país, así como mi cercanía a organizaciones sindicales requería de un proceso de reflexividad epistémica permanente para no condicionar el análisis, ni sobreinterpretar lo planteado en las entrevistas.

Con esto, en el primer capítulo partimos de comprender cuándo y cómo se posicionan las plataformas a nivel internacional y qué implicaciones han tenido en el mundo del trabajo. Analizamos el surgimiento de lo que algunos autores han denominado como “capitalismo de plataforma” (Srnicsek 2018), que tiene como antecedentes dos momentos fundamentales de reconfiguración del capital. Por un lado, la externalización productiva, y por otro, el desarrollo tecnológico e informático que trae consigo no solo una modificación en las fuerzas productivas, sino también en las diversas estructuras sociales.

Estos dos fenómenos pueden ser vistos de manera diferenciada y desarticulada, sin embargo, desde la perspectiva de esta investigación los consideramos como procesos simultáneos y correlacionados, lo que nos permite comprender el marco de la reestructuración del propio capitalismo. Así, identificamos que esta reestructuración posiciona a las plataformas digitales, tal como plantea Amorim (2022), como la punta del

iceberg contemporáneo de este largo proceso de externalización productiva, lo que incide de manera directa en la relación capital – trabajo y por ende en las condiciones concretas de trabajo.

En el segundo capítulo centramos nuestra atención, en dos ámbitos, por un lado, en cómo se desarrolla el capitalismo de plataforma en economías dependientes como América Latina, evidenciando junto a autores como Abilio (2019) y Amorim (2022) que las plataformas se apalancan, precisamente, en la estructura de trabajo precario preexistente, con lo cual encuentran menos resistencia tanto desde los Estado como desde los mismos trabajadores.

Teniendo como base esta premisa, en un segundo momento analizamos la incursión de las plataformas digitales en Ecuador, concretamente las plataformas de reparto de Uber, Pedidos Ya, InDrive y Rappi. Identificando que, al igual que estudios realizados a nivel internacional, las plataformas en Ecuador no registran la actividad efectiva que realizan (reparto) sino que reportan actividades relacionadas a la intermediación tecnológica entre diversos usuarios, esto incide en que no se establezcan controles estatales sobre la actividad, ni tampoco se cumpla con la legislación laboral.

A partir de esto, profundizamos en cómo las plataformas organizan el trabajo, evidenciando que estas generan un control explícito sobre el trabajo de las y los repartidores en cuanto a la definición de tarifas y precios, la asignación de pedidos, el establecimiento de horas clave de trabajo, así como sobre los mecanismos de sanción y cancelación de cuentas. Estas dinámicas que imprimen las plataformas, las contrastamos con cómo las y los trabajadores viven y experimentan esta organización de su trabajo.

Finalmente, en el tercer capítulo, analizamos las subjetividades que las y los trabajadores han construido en relación a su trabajo en las plataformas digitales de reparto. Así, partiendo de lo propuesto por Dinerstein (2017), que concibe a la subjetividad como el sitio donde se conjugan los aspectos concretos y abstractos del capital, las plataformas digitales operan como el espacio que articula esta conjunción de manera particular, por un lado, convierten a las relaciones laborales concretas (tiempos de entrega, interacciones con clientes y negocios) en abstracciones algorítmicas (rankings, retos, puntuaciones) que reconfiguran permanentemente la experiencia subjetiva del trabajo. Con ello, se analizan los componentes centrales identificados en la organización del trabajo para comprender cómo cada uno de estos se relacionan con la construcción de las subjetividades y, específicamente, en las formas en que las y los trabajadores se reconocen a sí mismos.

Capítulo primero

Organización del trabajo: capitalismo de plataforma y control algorítmico

1. Un acercamiento al denominado capitalismo de plataforma: reconfiguración de los mecanismos de acumulación del capital

Para comprender el momento histórico de análisis de la presente investigación, es necesario partir de aquel punto de inflexión que trajo consigo la crisis del fordismo desde la década de los años 1970, fundamentalmente en países de primer mundo. Si bien, el auge económico de posguerra y la consolidación del Estado de Bienestar provocó una importante estabilidad durante casi 30 años que se tradujo en “favorecer la acumulación de capital y a la vez el crecimiento relativo de los ingresos y prestaciones recibidos por los trabajadores” (Pagura 2014, 102), desde la década de los años 1970 esta se ve debilitada teniendo grandes tasas de inflación, bajas tasas de ganancias para el capital y un consecuente incremento del desempleo. Pagura añadirá, que esta crisis respondió al agotamiento tecnológico, así como al propio modo de organización de la producción, que demandaba montos crecientes de capital.

Como respuesta a la crisis de esta década, se generan algunos cambios que permitirán la reconfiguración del proceso de acumulación capitalista a lo que Harvey denominó como “acumulación flexible”:

[...] una confrontación directa con las rigideces del fordismo. Apela a la flexibilidad con relación a los procesos laborales, los mercados de mano de obra, los productos y las pautas del consumo. Se caracteriza por la emergencia de sectores totalmente nuevos de producción, nuevas formas de proporcionar servicios financieros, nuevos mercados y, sobre todo, niveles sumamente intensos de innovación comercial, tecnológica y organizativa. (Harvey 2017, 170–1)

Efectivamente, esto conlleva a la deslocalización de la producción, es decir, un traslado desde zonas industriales a zonas con menor costo laboral y limitado control normativo; la liberalización del sistema financiero que facilitaba el flujo de capital a nivel mundial para la financiación de las actividades deslocalizadas y la articulación o absorción empresarial; y la innovación tecnológica que facilita la comunicación, la información y el transporte (Amorim, Moreira, y Aparecida 2022) modificando de manera radical la relación espacio-temporal (Harvey 2017), y al mismo tiempo,

acelerando la rotación del capital con la automatización y las nuevas formas de organización del trabajo.

Así, la crisis de la década de los años 1970 vinculada tanto al estancamiento económico como a la limitación de la distribución del excedente (Basualdo y Morales 2014; Riesgo Gómez 2023; Castells 2000; Srnicek 2018), incidió en importantes modificaciones que, para el análisis de esta investigación, centra su atención en dos procesos clave. Por un lado, la externalización productiva, y por otro, el desarrollo tecnológico e informático que trae consigo no solo una modificación en las fuerzas productivas, sino también en las diversas estructuras sociales. Estos dos fenómenos pueden ser vistos de manera diferenciada y desarticulada, sin embargo, desde la perspectiva de esta investigación los consideramos como procesos simultáneos y correlacionados que, para comprender el presente, determinan lo que algunos autores denominan como *capitalismo de plataforma*.

Empecemos por el primer proceso. La externalización productiva se configura como parte de una transformación de las estructuras productivas para reducir los costos de producción:

[...] externalización —o su equivalente en inglés (outsourcing)— se refiere a un modelo productivo, en tanto que subcontratación o tercerización se aplica meramente a la relación laboral fruto de la externalización [...] esto con la finalidad central de reducir los costos de producción, que se logra delegando en terceros riesgos y responsabilidades, y aumentando la competitividad entre ellos. (Basualdo y Morales 2014, 28)

Esta dinámica de reducción de costos a partir del traslado de responsabilidades y riesgos se genera en dos niveles. El primero a partir de la “desintegración vertical” de las empresas, es decir, la deslocalización de la producción desde el norte global hacia el sur global a partir de la subcontratación de empresas locales. Si bien al inicio acogen actividades denominadas secundarias en la cadena productiva (es decir aquellas auxiliares o complementarias) esto determina, en gran medida, el aumento en la actividad del sector de los servicios (Harvey 2017, 171); pero con el paso de los años casi toda la actividad es desplazada a otros territorios.³ La segunda, relacionada a la desregulación de la contratación de trabajadores que se apalanca en formas de subcontratación o tercerización laboral (Basualdo y Morales 2014; Amorim, Moreira, y Aparecida 2022).

³ Para Basualdo y Morales, las empresas como Nike y Siderar serían ejemplos claros de la deslocalización completa de la cadena productiva, dado que en la empresa central o principal ubicada en Estados Unidos, tan solo desarrolla el proceso de diseño y marketing, las demás actividades productivas se desplazan a empresas prestadoras del servicio (Basualdo y Morales 2014, 24).

Así, la deslocalización de las cadenas productivas deslinda a las grandes corporaciones de las responsabilidades generadas por las actividades de las empresas subcontratadas en cuanto a condiciones de trabajo e incluso a implicaciones ambientales (Amorim, Moreira, y Aparecida 2022), sin que ello signifique modificar la histórica organización vertical de producción, ya que las empresas subsidiarias siguen controladas por la empresa matriz. Sin embargo, la mayor incidencia tiene que ver con las condiciones laborales. Desde la perspectiva de Harvey, la acumulación flexible incide de manera determinante en las condiciones de trabajo a nivel mundial “una fuerza de trabajo que puede reclutarse rápidamente así como despedirse con la misma rapidez sin costos cuando los negocios empeoran” (175). Este proceso se llevó a cabo de variadas y múltiples formas dependiendo de los contextos sociales, políticos y económicos, aunque un elemento fundamental a nivel mundial tiene como base y efecto (al mismo tiempo), el debilitamiento de la organización sindical, puesto que esta constituía la barrera fundamental para contener la precarización generada por la externalización productiva (Harvey 2017; Basualdo y Morales 2014; Srnicek 2018; Amorim, Moreira, y Aparecida 2022).

El sindicalismo constituyó un mecanismo clave para consolidar al fordismo como un modelo de producción de posguerra, dado que permitió la institucionalización del conflicto a partir de la negociación colectiva entre las y los trabajadores con el capital. Mediada por un Estado de bienestar que ubica a esta como una necesidad para contener los conflictos laborales (Dinerstein y Battistini 1995). Pero, con la desestructuración del fordismo, el sindicalismo se ve debilitado tanto por la reducción de las posibilidades de negociación colectiva en un mercado laboral cada vez más flexible, así como por las presiones externas generadas por esa misma flexibilidad con la incursión de nuevos tipos de trabajadores como mujeres, jóvenes y migrantes en condiciones totalmente diferentes a las establecidas en el periodo previo (Harvey 2017; Castells 2000).

En este contexto, algunos autores en consonancia con Harvey denominaron a este proceso como “heteroflexibilización”, es decir, que se guía “únicamente por el deseo del capital de adaptar el uso de la mano de obra a sus necesidades en el momento preciso en que surgen, remunerando únicamente los períodos en que se utiliza. Sin embargo, en el discurso neoliberal, esta heteroflexibilidad aparece como sinónimo de libertad y autonomía” (Amorim, Moreira, y Aparecida 2022, 3), que no sería otra cosa que el ocultamiento de las relaciones laborales (Toapanta 2022).

Ahora bien, el desarrollo de las tecnologías y las telecomunicaciones jugarán un papel clave en la consolidación y profundización de los procesos de externalización, e incluso incidirá de manera determinante en las transformaciones de las subjetividades de la sociedad. Sin embargo, este será un elemento que desarrollaremos posteriormente. Lo que nos interesa en este momento, es abordar el segundo proceso clave para comprender el capitalismo de plataforma.

El desarrollo tecnológico, desde la perspectiva de varios autores, inicia durante la Segunda Guerra Mundial, pero es durante la década de los años 60 donde se delinean mayores mecanismos de financiamiento estatal y articulación de diversos actores para consolidarlo. Este momento se caracterizaría por una innovación al margen del devenir de los mercados internacionales del capital (Castells 2000; Varoufakis 2024; Srnicek 2018). De hecho, de acuerdo con Varoufakis, la incipiente tecnologización, fundamentalmente en Estados Unidos, fue motivada en el marco de la Guerra Fría y el posible conflicto nuclear con la Unión Soviética, que llevó a la construcción de una red de comunicación que facilitara la coordinación militar, y estuvo definida por ser “[...] una red informática no comercial, construida por el gobierno estadounidense y de su propiedad que estaba al margen de los mercados y los imperativos capitalistas, pero cuyo objetivo era la defensa del mundo capitalista” (Varoufakis 2024, 78).

En términos de este autor, este primer gran evento de interconexión global, fue un “bien comunal” dado que no contaba con ninguna intermediación comercial y se elaboró a partir de “protocolos ‘comunes’ o ‘abiertos’” para su acceso gratuito (78). Desde la perspectiva de Castells, el desarrollo tecnológico de los primeros años representaba, precisamente, una respuesta al boom de los años 1960 en torno a los valores como la libertad, que planteaban una ruptura con los cánones sociales y corporativos (Castells 2000), de allí que muchas de las iniciativas surgieran desde espacios y experiencias contestatarias.

Serán, sin embargo, las décadas de los años 1970 y 1980 en la que se consolidarán *softwares* y procesadores más sofisticados, y un creciente sistema de comunicación global a partir del internet, el mismo que se privatizará en la década de los años 1990. Generando con ello cooperación entre la empresa privada y los centros de investigación (partícipes claves en Estados Unidos en el primer momento de desarrollo) para el mejoramiento de la red (Castells 2000; Varoufakis 2024; Amorim, Moreira, y Aparecida 2022).

Vale la pena identificar que, como Castells plantea, no fue la crisis de los años 1970 y el posterior proceso de reestructuración del capital el que determinó el desarrollo

de las tecnologías de la información, sino el proceso previo de casi dos décadas de innovación. Esto implica que su “inducción fue tecnológica y no determinada desde la sociedad” (Castells 2000, 94), sin embargo, una vez que logra su consolidación “sus desarrollos y aplicaciones, y, en definitiva, su contenido, resultaron moldeados de forma decisiva por el contexto histórico en el que se expandió” (94).

Un elemento importante de resaltar de ese contexto, fue el cambio del predominio del capital industrial al capital financiero. Es indiscutible que el colapso de Bretton Woods en 1971 definió una inestabilidad monetaria por la flexibilidad en los tipos de cambio, que conllevó a que el sistema financiero requiera de herramientas para la gestión de riesgos; precisamente las innovaciones computacionales y de telecomunicación permitieron la creación y coordinación de procesos cada vez más complejos que posibilitaba a los inversionistas redirigir⁴ sus capitales, a la vez que el dominio financiero se extendía a nivel mundial (Harvey 2017; Basualdo y Morales 2014; Pagura 2014).

Esta relación se profundiza en la década de los años 1990 con la privatización del internet, dado que se genera un desplazamiento de la inversión pública hacia la inversión privada de los grandes centros de desarrollo tecnológico como Silicon Valley —por poner tan solo un ejemplo—. Este cambio será particularmente significativo, puesto que conllevó que las empresas tecnológicas entren a un sistema de especulación financiera alimentada a partir de capitales de riesgo. El *boom* de estos capitales permite la amplificación de fondos de inversión en empresas cuyo modelo se fundamenta en “primero crecimiento, ganancias después” (Srnicek 2018, 25). Muchas de las nuevas empresas de tecnología se fundamentan en la expectativa generada sobre su rentabilidad, de allí que Srnicek menciona que “el boom de la bolsa quedó desanclado de la economía real cuando se aferró a la 'nueva tecnología' prometida por las empresas con base en internet” (25). Este proceso se exacerba aún más a partir de la crisis del 2008.

Varoufakis y Srnicek son claros en evidenciar cómo la respuesta de los Estados de primer mundo a la crisis económica de 2008 fue, por un lado, la reducción de las tasas de interés, la emisión de moneda desde los bancos centrales y la masiva inversión en activos de nuevas empresas de tecnología que no han evidenciado tendrán tasas de retorno

⁴ Varoufakis y Castells realizan un análisis precisamente de cómo los *softwares* de la década de los 70, y fundamentalmente en los 80, permitiría crear fórmulas matemáticas tan complejas para el manejo de bonos, derivados y un sinnúmero de movimientos financieros, que son difíciles de ser explicados incluso por quienes gestionan y administran el sistema financiero (Varoufakis 2024; Castells 2000).

en corto plazo, lo que significa un mayor incremento en los capitales de riesgo (Srnicek 2018; Varoufakis 2024).

Esta relación directa y estrecha entre las grandes empresas tecnológicas y el sistema financiero, ha motivado a algunos autores a plantear hipótesis como el “tecnofeudalismo”. Varoufakis, plantea que el capitalismo vive una transición en donde el valor ya no se genera en la producción (de bienes o servicios) y su circulación, sino a partir de la renta extraída al propio capital industrial, a los trabajadores y a los usuarios de lo que denomina como “capitalismo de nube”. Así, se desplazaría el mercado hacia feudos en la nube monopolizados por las grandes empresas tecnológicas en articulación con el sistema financiero (Varoufakis 2024). Esto conllevaría un cambio en el régimen de propiedad y en el tipo de relación laboral, y finalmente un traspaso de la generación de plusvalía a la de renta.

Sin embargo, desde otras perspectivas, esta nueva fase de predominio en la economía mundial por parte de las empresas tecnológicas, si bien es distinta al predominio industrial, no se distancia de él. Castells plantea que existe una subsunción de lo industrial a lo tecnológico por una necesidad de sobrevivencia del primero, puesto que el segundo incorporó “el conocimiento y la información en todos los procesos materiales de producción y distribución en virtud de un gigantesco salto hacia adelante en la esfera de circulación del capital” (Castells 2000, 140). Una de las particularidades de este momento del capitalismo es que “la información misma se convierte en el producto del proceso productivo” (121), es decir, la industria hace uso de las tecnologías con la finalidad de deslocalizar geográficamente la producción pero integrándola a partir de los flujos de información; además, el desarrollo e innovación industrial se apalanca de este amplio abanico de información que permite mejorar el proceso productivo.

Este constituye un punto central para nuestro análisis, dado que permite comprender al capitalismo digital, expresado en las plataformas digitales —objeto de estudio de esta investigación— en el marco de la reestructuración del propio capitalismo. Si bien, hemos vivido un cambio en las fuerzas productivas, no se ha modificado el modo de producción —Varoufakis sostiene que nos encontramos en un momento de transición del capitalismo a tecnofeudalismo—, por el contrario, desde la perspectiva de algunos autores a los que adscribimos, las plataformas digitales son la reconfiguración de la producción capitalista debido a que:

[...] en primer lugar, los medios de producción siguen estando separados de los trabajadores, lo que sigue dando a las empresas, que concentran el capital y centralizan la producción, el dominio sobre lo que se producirá o no y sobre la forma en que se llevará a cabo la producción (incluso si se producen servicios). En segundo lugar, porque la cooperación sigue siendo el principio básico de la organización del trabajo, ya sea uberizado o plataformizado. Es decir, las empresas capitalistas utilizan la combinación de trabajadores como objetivo estratégico de su producción conformando una fuerza de trabajo colectiva de la que el capital se apodera sin costes. Por último, pero no menos importante, en las formas contemporáneas de explotación y dominación del trabajo se reproduce la subsunción real. El cambio, que profundiza aún más esta subordinación, es que, en la actualidad, las plataformas digitales utilizan un nuevo conjunto de fuerzas productivas (TIC), una ‘nueva maquinaria’ que, a través de aplicaciones y software, articulan e integran, ahora en tiempo real, al trabajador colectivo, radicalizando así la extracción de plusvalía basada en los principios de la cooperación. (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021, 44; traducción propia)

De hecho, Amorim, Moreira y Bridi, plantean que las plataformas digitales constituyen una radicalización y expansión de la forma productiva industrial, por lo cual existiría la configuración de un “capitalismo industrial de plataforma”. Para ello, recuperan, por un lado, la premisa de Marx sobre la forma industrial en cuanto a que “abarca toda la rama de la producción realizada de manera capitalista” (Marx citado en Amorim et al. 2022, 2), por ello, las plataformas solo evidenciarían la expansión de esta forma a otros sectores y ramas económicas. Por otro, lado, porque representaría una nueva forma de subsunción real del trabajo, en la medida en que la tecnología, basada para este caso en las plataformas y los algoritmos, controla todo el proceso de trabajo en tiempo real (como lo veremos posteriormente, define el tiempo de trabajo, los precios y costos de la actividad, las metas, los lugares de desplazamiento, etc.) (Amorim, Moreira, y Aparecida 2022, 6). Es por ello que los autores, posiciona a las plataformas digitales como la punta del iceberg contemporáneo de este largo proceso de externalización productiva (Amorim, Moreira, y Aparecida 2022).

Smicek (2018) en sintonía con Castells y Amorim, plantea que, con la desindustrialización de primer mundo se promueven nuevas formas de acumulación que encuentran en los *datos*, la nueva materia prima para su reproducción (42). Esta primacía de la información (datos) motivan formas de concentración del capital y define variaciones importantes en la organización del trabajo.

Dado que esta “nueva materia prima”, no tiene un procesamiento automatizado, requiere de infraestructura que le permita identificar, guardar y analizar dicha información. Con ello, los datos aportan a los procesos de acumulación de diversas maneras:

[...] educan y dan ventaja competitiva a los algoritmos; habilitan la coordinación y deslocalización de los trabajadores; permiten la optimización y la flexibilización de los procesos productivo; hacen posible la transformación de productos de bajo margen de servicios en servicios de alto margen; y el análisis de datos es en sí mismo generador de datos, en un círculo virtuoso. (Srniczek 2018, 44)

En esa medida, asumir al desarrollo tecnológico y más concretamente a las plataformas como parte del proceso de acumulación del capital, pretende aportar en la desmitificación de que nos encontramos viviendo un “poscapitalismo” que, en lugar de aclarar el momento actual, lo oscurece.

1.1. Heterogeneidad del capitalismo de plataforma: especificidad de las plataformas austeras

Partamos de comprender junto con Srniczek que la administración y gestión de esta denominada materia prima, datos o información, implicó no un cambio en el modo de producción, sino en el modelo de negocios, el mismo que encontró en las plataformas un mecanismo óptimo de actuación:

[...] un nuevo tipo de empresas; se caracterizan por proporcionar la infraestructura para intermediar entre diferentes grupos de usuarios, por desplegar tendencias monopólicas impulsadas por efectos de red, por hacer uso de subvenciones cruzadas para captar diferentes grupos de usuarios y por tener una arquitectura central establecida que controla las posibilidades de interacción. (Srniczek 2018, 49)

Ahora bien, ¿a qué hace alusión cada una de estas características? La primera, está relacionada a la construcción de infraestructuras digitales que permiten, por un lado, la intermediación entre usuarios de una actividad; pero al mismo tiempo es el lugar donde se anida y ejecuta el desarrollo de la propia actividad económica, lo que permite la dotación de una ingente información que controlan de manera directa. Así, las plataformas no son meros medios técnicos, como se suelen mostrar, sino nuevos engranajes tecnológicos⁵ mucho más complejos que la aplicación que miramos en el celular ya que implican la creación de centros de datos, sistemas de enfriamiento, torres de telefonía móvil, y ensamblajes materiales como tubería y cableados de fibra óptica, entre otros que permiten la centralización de capitales (Plantin y Punathambekar 2019; Abilio, Amorim, y Grohmann 2021).

⁵ Para un mayor análisis del desarrollo de las infraestructuras tecnológicas existen algunos estudios sobre conexiones interoceánicas y su incidencia social, económica y política a nivel local (Starosielski 2015); así como investigaciones en torno a las interconexiones entre diferentes tipos de engranajes infraestructurales que generan relaciones de poder entre las empresas tecnológicas (Cohen 2019).

Esto conlleva, al segundo elemento y es que dependen del “efecto red”, es decir, mientras más usuarios la utilicen más valiosa se vuelve la plataforma, e interconecta a varios actores en tiempo real. Castells plantea que, precisamente, la configuración de una sociedad red se estructura de manera flexible, descentralizada y adaptativa, lo que incide no solo en las esferas económicas, sino también en las sociales y culturales (Castells 2000).

Sin duda esta es una característica clave de este “efecto red” de las plataformas digitales, sin embargo, existen elementos necesarios de considerar, ya que al desarrollar la actividad económica en su terreno (plataforma que capta datos), provoca una tendencia a la monopolización “donde cada plataforma domina segmentos específicos de negocio” (Riesgo Gómez 2023, 5), generando además, interdependencia unas de otras en una relación de poder. Por ejemplo, sobre la infraestructura de centros de datos que se encuentra monopolizada en ciertas empresas como Google o Amazon (Chávez y Morales 2024), empresas como Uber y Airbnb deben contratar los servicios de los primeros para almacenar e incluso procesar su información (Plantin y Punathambekar 2019). El mayor control lo poseen las primeras (Google y Amazon) dado que cuentan con infraestructura que capta, concentra y procesa información generada por las segundas.

La tercera característica es fundamental para su financiamiento y sostenibilidad, y tiene que ver con un funcionamiento de “subvenciones cruzadas”, esto implica que un segmento de la empresa proporciona un servicio a bajo costo o gratuito, pero otro segmento sube su precio para cubrir al primero (Srnicek 2018, 46–50); o por otro lado, al controlar el mercado les permite realizar ajustes del valor del trabajo como mejor les convenga. Estos mecanismos serán aplicados de acuerdo con el tipo de plataforma, como lo veremos líneas abajo.

Ahora bien, no todas las plataformas son iguales, es decir, no tienen el mismo mecanismo de funcionamiento, las mismas formas de captación de los mercados y por ende las mismas formas de valorización. Por ello, Srnicek propone la existencia de cinco tipos de plataformas, que las recuperamos a continuación:

Las primeras corresponden a las denominadas “plataformas publicitarias”, para el autor, las principales representantes de estas plataformas son Google y Facebook, dado que su fuente central de ingresos es la publicidad. En estas plataformas se observa claramente, como funcionan las subvenciones cruzadas. Para ello, es necesario comprender que muchas de estas empresas se han configurado en conglomerados económicos, para ejemplificar, analizamos Alphabet (Google) una de más grandes

empresas de tecnología a nivel mundial que concentra varias actividades como: búsquedas en internet (Chrome), YouTube, Google Cloud (servicio de nube), venta de *apps* (Play Store), servicio de correo electrónico (Gmail), entre otros. Así, el acceso a correo electrónico o música en YouTube se realiza de manera gratuita, sin embargo, la información generada en su uso les provee de ingente información (gustos, necesidades, deseos, etc.) que permite procesar aquello que puede ser vendible a sus anunciantes.

En esa medida, Alphabet (Google) vende “la promesa de que el software de Google va a conectar de manera eficiente a un anunciante con los usuarios correctos cuando sea necesario” (56). Es en esta actividad (publicidad) en donde empresas como Google encuentran fundamentalmente los réditos económicos. De acuerdo, con datos oficiales de la empresa para el año 2024 el 75 % de sus ingresos económicos proviene de publicidad, aunque es importante mencionar que el servicio de nube (Google Cloud) ha incrementado paulatinamente desde el 2022 al 2024 en un 62 % (Alphabet 2025, 70). Este servicio contempla infraestructura de Inteligencia Artificial, plataforma para desarrolladores, ciberseguridad, así como gestión y análisis de datos para mejoramiento y automatización de negocios (12).

Estas son las plataformas a partir de las cuales varios autores, entre ellos Varoufakis, plantean la idea de que el usuario “trabaja de manera gratuita”, ya que nuestra información es recopilada y vendida a los anunciantes. Sin embargo, Srnicek propone repensar esta perspectiva, dado que, por un lado, no toda interacción generada en estas plataformas entra en un proceso de valorización (quizá corresponde a una parte del rédito de las plataformas), lo central está en comprender que la información (materia prima) generada de esa interacción es procesada por las propias empresas para subastarla en el mercado.

En segundo lugar, se encuentran las denominadas “plataformas de la nube” (Srnicek 2018, 58–60). Estas representan aquellas con mayor infraestructura en la economía digital contemporánea, dado que son las que brindan los servicios para servidores, almacenamiento de datos, procesamiento de información o incluso desarrollo de *software*. Entre las empresas más representativas están Amazon Web Service (AWS) y Microsoft. Si bien, la primera nació como empresa de e-commerce, como parte de su propia actividad, AWS fue creada para una función interna que permitía incorporar nuevos servicios, pero se evidenció que podría ser mucho más rentable alquilarlo a quienes no cuentan con infraestructuras de almacenamiento de datos. Así, AWS es una

de las empresas monopólicas contemporáneas, además, concentra el mayor número de trabajadores en el sector de tecnología.

Morozov, menciona que Amazon invirtió en el 2020 más 42 000 millones de dólares en investigación y desarrollo, lo cual la lleva a refutar la posición de que estas plataformas son meramente rentistas —tal como plantean las propuesta de tecnofeudalismo—; de hecho, sostiene que empresas como Google y Amazon tienen menos activos intangibles que hace 10 años (Morozov 2022, 131). Esta inversión es facilitada, también, a partir de las subvenciones cruzadas, puesto que Amazon (como comercio digital) cumple la función para la apertura de mercados para AWS, sin embargo, es una aplicación que no es rentable en sí misma. En esta medida abaratan los costos en comercio, pero se apalancan con los réditos generados por la plataforma de nube. Al igual que Alphabet, Amazon funciona como un conglomerado de servicios que incluyen: tiendas online, logística de comercio, streaming, y su área central el de servicios tecnológicos o de nube. Esta última contempla servicios como infraestructura de servidores virtuales, servicios para codificación sin servidores, entrenamiento de Inteligencia Artificial, herramientas de seguridad, análisis de datos para mejoramiento productivo (Amazon 2025).

Las “plataformas industriales”, corresponden a la tercera clasificación realizada por Srnicek. Las empresas más representativas serían General Electric (norteamericana) y Siemens (alemana) que vinculan la tecnología de la información con la producción material, lo que el autor la denomina también como “internet industrial”. Este tipo de plataformas permite la vinculación de maquinaria con dispositivos inteligentes que sirven para optimizar la producción (en tiempo y forma), así como para captar información en tiempo real de escenarios tan variados del contexto como clima, eficiencia energética, hasta aquellos internos de sus propias maquinarias como el desgaste de sus componentes (Srnicek 2018, 62–7).

En la agricultura, esto también se hace evidente con el control inteligente por parte de empresas como John Deere que desde hace más de una década cuenta con maquinaria agrícola que monitorea información georeferenciada como la variedad genética de los alimentos, tipo y volumen de fertilizantes utilizados, así como condiciones del clima, del suelo y de su rendimiento. Esto no solo genera dependencia de los agricultores sobre la maquinaria, sino que además provoca una monopolización de información que puede venderse a otros monopolios, por ejemplo, de agrotóxicos como Monsanto (Grupo ETC

2022; Vogliano y Sánchez 2019). Esta tipología de plataforma, evidencia la articulación entre las formas de capitalismo industrial y capitalismo de plataforma.

La cuarta tipología hace referencia a las “plataformas de productos” (Srnicsek 2018, 67–71), representados por empresas como Spotify y en la actualidad podríamos identificar a plataformas de streaming como Netflix, HBO, etc. Estas plataformas brindan un servicio por suscripción de aquello que antes podías adquirir como un bien: CD de música, DVD de películas, etc. Esto permite generar ingresos permanentes, pero además las empresas acceden a un sinnúmero de datos sobre el consumo de la población que posibilita, desde los algoritmos, identificar y mejorar la selección que se presente a los suscriptores. Este modelo, de acuerdo con el autor, ha sido adaptado incluso desde empresas del capital industrial como General Motors y Rolls Royce, que actualmente prestan el servicio de alquiler de motores de reacción para la aviación, que abarata costos para las aerolíneas pues el alquiler incluye mantenimiento y revisión; y permite a las empresas con las plataformas de alquiler acceder, nuevamente a información, que poseen los sensores de los motores sobre clima, tráfico aéreo, entre otros.

Finalmente, se encuentran las “plataformas austeras”, centrales de profundizar en este estudio. Srnicsek plantea que estas constituyen “un retroceso a las primeras etapas de la economía impulsadas por internet” (71) en la década de los años 1990, es decir, se caracterizan, por ser poco rentables (Amorim, Moreira, y Aparecida 2022; Horan 2017; Srnicsek 2018), por lo que “intentan reducir a un mínimo los activos de los que son propietarios y obtener ganancias mediante la mayor reducción de costos posibles” (Srnicsek 2018, 50). Ejemplo clave de ello son, tanto Uber como Airbnb que ofrecen servicios de movilidad y de vivienda temporal, respectivamente, sin poseer ni autos, ni viviendas para ello.

En este sentido, las plataformas austeras concentran su actividad en el control del software y del análisis de datos y funcionan “a través de un modelo hipertercerizado, en el que los trabajadores están deslocalizados, el capital fijo, los costos de mantenimiento y el *training* están deslocalizados. Todo lo que queda es el extractivo básico —el control de la plataforma que permite ganar una renta monopólica—” (72). Pero entonces ¿qué hace que estas plataformas no solo sobrevivan, sino que sean reconocidas como empresas icónicas de tecnología a nivel mundial?

Como planteamos líneas arriba, uno de los mecanismos de recuperación de la crisis de 2008, fue la migración de inversión hacia empresas que asegurarían tasas de retorno, frente a las bajas tasas de interés, siendo este tipo de empresas de tecnología las

preferidas por los inversionistas. Como plantea Srnicek “en lugar de un boom financiero o un boom inmobiliario, el capital excedente hoy en día parece estar armando un boom tecnológico” (82).

Esta premisa es analizada también por Horan (2017), para quien la clave de los modelos de negocios de empresas como Uber,⁶ se centra en lo que denomina como “subvenciones predatorias”. Estas subvenciones están asociadas a los capitales de riesgo vinculadas no solo a instituciones financieras, sino también de la misma industria de tecnología. Así, la finalidad de estas subvenciones está relacionada, más que al retorno económico inmediato, al intento de dominio monopólico del sector económico al que apunta la plataforma financiada.

Kenney y Zysman (2019), en concordancia con Horan, plantean que los capitales de riesgos funcionan como inversores clave de las empresas emergentes, fundamentalmente en el área tecnológica y particularmente con las plataformas. De acuerdo con los autores, la primacía de inversión en estas áreas se debe a que no requiere de mayor capital de inversión en infraestructuras tecnológicas completas, dado que esta se encuentra monopolizada por empresas como Amazon y Microsoft quienes alquilan servicios de infraestructura tecnológica convirtiendo a esto en un costo variable de acuerdo a las necesidades de crecimiento de cada empresa emergente. A esto se suma, lo antes mencionado, la consigna de los capitales de riesgo consiste en inversiones con retornos que no son inmediatos, de hecho, plantean que en los últimos años se ha evidenciado que el retorno tiene un tiempo promedio de 8 años y medio. Así, la estrategia económica consiste en “winner-take-all”, es decir, la apuesta por la monopolización del mercado a mediano y largo plazo para con ello, eliminar o absorber competidores, definir precios de mercado y así extraer ganancias extraordinarias para compensar las pérdidas previas.

Horan analiza precisamente esta dinámica en Uber. Para ello, parte de identificar que esta es una de las empresas emergentes más valoradas en la actualidad, con un capital de más de 68 mil millones de dólares que contempla una inversión de riesgo de más de

⁶ Es importante mencionar que muchos estudios sobre las dinámicas de las plataformas centran su atención en Uber, esto se debe a que fue la primera empresa de su tipo (2009) y que allanó el camino para que otras sigan su modelo de empresa. Tal es así, que la OIT en su estudio de 2021 sobre plataformas digitales, menciona que, la inversión de capital de riesgo en plataformas de movilidad de 2017 a 2020 es de 62 mil millones de dólares, de este monto el 75 % estuvo destinada a dos empresas Uber y Didi. Lo que evidencia la concentración de la inversión en pocas empresas que apunta, efectivamente, a la monopolización de los sectores económicos (OIT 2021, 71).

13 mil millones. (Horan 2017, 33). Entre los principales inversionistas se encuentran desde actores clave de Silicon Valley como Jeff Bezos, hasta entidades financieras como Goldman Sachs (34).

Es precisamente esta inversión de riesgo —13 mil millones de dólares— la que permite sostener la dinámica predatoria de Uber. De acuerdo, con Horan y otros autores que han analizado el modelo de negocios de esta empresa, ésta se configura con dos componentes clave. El primero, es la reducción del costo de los viajes en las ciudades a las que ingresan con la finalidad de, por un lado, captar la mayor cantidad de usuarios al ofertar un servicio más barato que el tradicional taxi; y, por otro lado, liberarse de la competencia, puesto que la disminución de los costos no cubre lo básico de las operaciones con lo cual ninguna empresa estaría en condiciones de afrontar las pérdidas y por ende de competir en el mercado (Horan 2019; Rosenblat 2018; Cant 2020; Riesgo Gómez 2023).

El segundo, se maneja con la misma lógica, pero esta vez vinculada directamente a los conductores. Así, al ingresar a un mercado Uber ofrece un ingreso mucho más significativo que el tradicional taxi para contar con el número necesario de conductores que brinden el servicio. Para ello, tiene la capacidad de elevar los ingresos, apalancados en el capital de riesgo con el que cuenta; sin embargo, una vez establecida la empresa en el territorio, la única forma de alcanzar ingresos mínimos que sostengan los balances económicos presentados a los inversionistas, es reduciendo las tasas de beneficios a los conductores (Horan 2017; Amorim, Moreira, y Aparecida 2022; Antunes 2024; Riesgo Gómez 2023).

Con esto, se puede evidenciar que el peso del funcionamiento de la plataforma recae fundamentalmente en las y los trabajadores. Para ejemplificar, Horan retoma algunos estudios para demostrar que, a diferencia de lo que la publicidad pregona sobre la mejora en los ingresos en relación con el transporte tradicional del taxi, en realidad existe una sobrecarga de los costos operativos y de riesgo sobre los conductores. Dentro de la dinámica norteamericana, se estima que los propietarios de los taxis asumen un 33 % del gasto operativo (18 % para mantenimiento del vehículo y 15 % de gastos de la compañía); en el modelo de negocios de Uber con “trabajadores independientes” este monto es trasladado directamente a los conductores (Horan 2017, 45–8), puesto que Uber no asume ningún gasto operativo. A esto se suma que, en el marco del modelo tradicional la articulación como compañías de taxis ofrece un mayor margen de negociación con otras empresas para la adquisición de bienes o servicios a menor costo, como el

financiamiento de los propios autos, el servicio de mantenimiento, seguros para autos, etc.; en el marco del modelo Uber, esta posibilidad de negociación de beneficios desaparece, puesto que cada conductor asume la responsabilidad de manera individual. En este contexto, se establece que de manera aproximada los ingresos netos de los trabajadores de Uber se encontraban, para el 2015, entre los 10 y 13 dólares por hora; mientras que el ingreso de los taxis, se estimaba entre los 12 y los 17 dólares por hora (47-9).

Esto a pesar de que, tal como se menciona líneas arriba, entre las estrategias para entrar al mercado se encuentra, en apariencia, incrementar los ingresos de los conductores. De hecho, en el mismo estudio Horan evidencia que Uber entre 2014 y 2015 entregó a los conductores el 82 % por cada dólar pagado por los pasajeros; y para el año 2016, este porcentaje disminuyó al 77 % por cada dólar pagado. Esto significó una transferencia aproximada de las y los trabajadores de \$1 000 millones de dólares a la empresa, lo que le permitió mostrar menores pérdidas en este año y proyectar la rentabilidad del negocio para garantizar la sostenibilidad de la inversión.⁷ El autor menciona que para el 2016 Uber recuperó apenas el 41 % de sus costos⁸ (42).

Fue precisamente estas pérdidas las que motivaron a que Uber en 2014 amplíe su línea de negocios a uno nuevo denominado inicialmente como UberFresh en Santa Mónica (Etherington 2014). Este constituyó un proyecto piloto para diversificar su negocio.⁹ De acuerdo con los documentos oficiales de Uber, para el 2019 se había consolidado un conglomerado de servicios logísticos digitales que incluye movilidad, reparto, servicio de camiones, transporte médico, entre otras (Uber 2019). Sin duda, esto amplió las expectativas financieras en el mercado de la tecnología digital.

Y de hecho, por primera vez en 2023 Uber reporta ganancias netas en alrededor de 1 887 millones de dólares, y cuenta con una capitalización bursátil de 145 000 millones

⁷ Horan menciona que los ingresos totales de Uber para el año de 2015 fueron mayores en un 500 % en comparación con el año anterior, sin embargo, las ganancias apenas se modificaron, pasando de un déficit del -115 % (2014) a un -108 % (2015). Ahora bien, para el año 2016, Uber presentó un balance negativo menor al 2015 con un -62 %, es decir, que existió una recuperación del 46 %. Con datos obtenidos de manera oficial, Horan identifica que esta mejora no fue debido a un alto rendimiento económico, sino al recorte de ingresos económicos para los conductores (Horan 2017, 42).

⁸ El autor realiza una breve comparación entre Uber que, para el 2015 llevaba su quinto año de operación sin reportar ganancias; mientras que Facebook logró márgenes de beneficios del 25 % en el mismo lapso de funcionamiento (Horan 2017, 41).

⁹ Esta dinámica no es exclusiva de Uber, ni siquiera de las plataformas austeras. Por ejemplo, Amazon concentra una amplia gama de plataformas digitales de servicios que incluyen “la venta minorista en línea, el reparto, la computación en la nube y un mercado de trabajo basado en las microtarefas hasta los servicios de entretenimiento” (OIT 2021, 74).

de dólares (Ruiz 2024). Del total de ingresos brutos, de acuerdo con reportes de Uber, el 53,19 % corresponde a su rubro de movilidad, el 32,72 % de reparto y el 14,08 % al transporte de carga (Bootlab 2024).

Así, como hemos visto, este tipo de plataformas funciona a partir de la expectativa que genera en sus inversionistas de ser una empresa que logrará el control del mercado a largo plazo. Con lo cual garantiza que los montos de capital de riesgo sostengan los déficits generados y logre mantener la imagen de empresa digital referente. Sin duda, esta estrategia se encuentra acompañada de una línea de publicidad y marketing significativa, así como de un importante *lobby* político que le permite no solo sostenerse en los mercados de valores, sino negociar en los diversos países (o territorios locales como municipios o departamentos) marcos normativos y legales que les facilite un accionar sin mayor control. (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021; Morales 2023; Rosenblat 2018).

Aquí, reside otro de los elementos clave de las plataformas austeras: la falta de normativa nacional que regule y controle, tanto la actividad económica, como la relación laboral de quienes trabajan en ellas. Al considerarse y posicionarse como plataformas de intermediación tecnológica,¹⁰ las empresas no se registran en los países en los que desarrollan actividades como movilidad y reparto, sino como intermediarias de tecnología. Con lo cual, es posible, por un lado, evadir impuestos sobre su actividad efectiva; y, por otro, eludir legislaciones laborales (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021; Amorim, Moreira, y Aparecida 2022; Chávez y Morales 2024; Rosenblat 2018). Esto determina de manera significativa, que muchos de los montos de rentabilidad — evidenciados en el año 2023 para Uber— se fundamenta en el trabajo externalizado, donde los riesgos de operación son trasladados directamente a las y los trabajadores, no se garantiza ningún tipo de protección laboral, y los valores de los servicios prestados por las y los trabajadores son modificados permanentemente y de manera unilateral por la empresa. Es decir, que el tipo de giro de negocios implementado por plataformas como Uber se sostienen en la inversión de capital de riesgo, para ingresar y monopolizar los mercados, pero posteriormente se sostiene a partir del trabajo concreto precarizado de millones de personas a nivel mundial.

Si bien, hemos ejemplificado esta dinámica, para el caso de Uber, esta ha sido replicada por un sinnúmero de empresas-plataformas, sea esta movilidad, reparto o

¹⁰ Retomando el caso de Uber, sus activos se centran en “la red de usuarios (conductores y consumidores), los datos y la marca” (OIT 2021, 39).

prestación de servicios como limpieza, entre otras. A nivel internacional se pueden hablar de empresas icónicas que han acogido el modelo de Uber —quizá con menos capital de riesgo—, como Didi, Lyft para movilidad; Glovo (en su momento) y Pedidos Ya para reparto; Taskrabbit para trabajos de limpieza o mantenimiento, Amazon Mechanical Turk, para tareas como transcripciones, procesamiento de datos, entre otros (Srnicsek 2018; Rosenblat 2018; Morales 2023).

Mientras Srnicsek denomina a estas como plataformas austeras, en un intento por comprender su configuración estructural, desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se denomina a estas como “plataformas digitales que median el trabajo”. Centrando su atención precisamente en la relación capital-trabajo, y con ello las implicaciones que tiene en el mundo laboral (OIT 2021).

Desde la clasificación de la OIT existen dos tipos de plataformas: las “plataformas de trabajo en línea” que “comprenden las plataformas de microtareas, de trabajadores autónomos, de asignación de tareas por concurso, de programación por concurso y de consultas médicas”¹¹; y las “plataformas de trabajo localizado”¹² que “abarcan servicios tales como los vehículos con conductor, de reparto, servicio doméstico, de cuidados y a domicilio” (OIT 2021, 47). Estas difieren principalmente en que, las primeras requieren de mayores cualificaciones y la externalización permite llevar a cabo las actividades en cualquier parte del mundo; mientras que las segundas, implican un trabajo localizado con un tipo de relación directa entre el trabajador y el cliente.

En lo que continúa, centramos la atención en las plataformas austeras —como las denomina Srnicsek— o plataformas de trabajo localizadas —como las identifica la OIT— aunque muchos de los factores laborales inciden en el diverso tipo de plataformas analizadas previamente.

1.2. Relación laboral: continuidades y rupturas en el capitalismo de plataforma

Como ya varios estudios lo han demostrado, las relaciones laborales en estas plataformas se caracterizan por la externalización del capital y de los costos laborales, lo que hace redituable el negocio pero precariza a las y los trabajadores (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021; Morales 2023; Srnicsek 2018). Si bien, este no es un elemento nuevo, ya

¹¹ Para profundizar sobre la situación laboral en estas plataformas, además del estudio citado, la OIT desarrolló uno centrado en América Latina y el Caribe publicado en 2025 (OIT 2025).

¹² De acuerdo con información de la OIT para el año 2020 se registraron 777 plataformas de trabajo en línea y localizado; de estas 283 corresponden a trabajo en línea, 383 a reparto, 106 a movilidad y 5 híbridas (que ofrecen diversos tipos de servicios) (OIT 2021, 52).

que la externalización es un mecanismo de acumulación del capital desde la década de los años 1970 (Dinerstein y Battistinit 1995); la diferencia radica, en dos elementos fundamentales.

El primero es que en los procesos previos de externalización de las empresas transnacionales requerían de una empresa subcontratada de manera local, la que a su vez asumía los costes y los riesgos de la producción, y contrataba a trabajadores (la mayor de las veces a destajo) para que realicen la actividad. Esta mediación local desaparece por completo en la era del capitalismo de plataforma y la relación se establece de manera individualizada¹³ (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021; Amorim, Moreira, y Aparecida 2022), es decir, cada conductor o repartidor trabaja de manera directa e “independiente” o “autónoma” con la plataforma. La inexistencia de una instancia que medie la relación laboral, desvanece por completo tanto la figura de empleador, la plataforma es tan solo un intermediario tecnológico entre la oferta y la demanda; como la figura del trabajador, dado que se posiciona la imagen de “autónomo”. Por lo que esta dinámica se articula, discursiva y publicitariamente con la consigna: “sé tu propio jefe”.

Esta relación directa y la falta de regularización estatal de las empresas posibilita que no se establezcan contratos legales de trabajo, en la mayoría de casos ni siquiera con la figura de prestación de servicios, sino que la relación se define tan solo con la aceptación de términos y condiciones, es decir, un “contrato de adhesión” para el uso de la plataforma. Esta figura es clave pues, los parámetros que rigen son establecidos de manera unilateral por las empresas, sin que las y los trabajadores puedan negociar ningún término (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021; Rosenblat 2018; OIT 2021).¹⁴

¹³ La única excepcionalidad que conocemos en esta dinámica es el caso de España, dado que se prohibió de manera expresa a las plataformas, denominadas colaborativas. Frente a esto, tanto Uber como Cabify se adaptaron haciendo uso de autorizaciones para la prestación de servicio premium de transportación, denominadas autorizaciones VTC. A partir de estas, se establecieron empresas locales, que contaban con estas autorizaciones para contratar a conductores que trabajan, finalmente, con las plataformas de Uber y Cabify. Es decir, estas empresas locales fungen como intermediarias entre las plataformas y los trabajadores, estableciendo contratos legalizados de acuerdo con la normativa de España. Aunque Riesgo, denomina a estos trabajadores como “falsos asalariados”. Para más detalles al respecto: (Riesgo Gómez 2023).

¹⁴ El estudio de la OIT realiza un registro de la diferenciación entre trabajadores asalariados internos —que cuentan con contratos regularizados—; y los trabajadores externos —aquellos con quien se hace la intermediación—. Los primeros realizan actividades como diseño, mantenimiento y control del funcionamiento general de las plataformas; mientras que los segundos corresponden a quienes realizan las labores directamente en los territorios. OIT menciona la dificultad de contar con información sobre todo para los segundos, sin embargo, para ejemplificar la diferencia toma información de Uber que para el 2020, a nivel mundial, contaba con 26 900 asalariados, y una estimación de 5 millones de los denominados autónomos (OIT 2021, 39).

Para el caso concreto en Latinoamérica, Pedidos Ya establece un “contrato de prestación de servicios independientes”, lo que implica que los trabajadores deben pagar impuestos (Morales 2023). Sin embargo, se mantiene la inexistencia de una relación laboral estable que garantice condiciones adecuadas de trabajo. Efectivamente, este tipo de relaciones laborales, no solo que traslada a los trabajadores todos los costos de operación (vehículo, mantenimiento, combustible, indumentaria de trabajo, celular, contratación de internet, entre otros), sino que, además, deja en indefensión su situación cotidiana, puesto que no contempla ningún tipo de protección laboral, es decir, jornada de trabajo estable, ingreso adecuados y permanentes, seguridad social, cobertura médica o de riesgos laborales, días de descanso, entre otras (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021; Amorim, Moreira, y Aparecida 2022; Morales 2023; OIT 2021; Diana Menéndez 2019).

A esto se suma que, cómo plantea Diana Menéndez, al considerarse como mediadoras del “autoempleo” las plataformas no presentan mayores barreras de entrada; basta con contar con las herramientas mínimas como automóvil (moto, carro o bicicleta dependiendo del tipo de servicio que se quiera dar), celular y plan de telefonía; y en los casos de auto o motocicleta la licencia correspondiente, para realizar el registro — contrato de adhesión— (Diana Menéndez 2019; OIT 2021; Morales 2023). Esta dinámica, sin duda, ha generado enormes análisis, así, varios autores han registrado que muchos de las y los trabajadores son jóvenes que inician su vida laboral y encuentran en estas instancias su primer empleo (Abilio 2019; Cant 2020; Rosenblat 2018); personas adultas que han sido desplazadas del mercado laboral de manera temprana por los despidos masivos en ciertas áreas económicas (Allion 2024; Diana Menéndez 2023); y población migrante a quienes les es difícil acceder al mercado laboral estable (Diana Menéndez 2019; Morales 2023; Cant 2020; Rosenblat 2018). Es decir, en términos de Marx, la mano de obra excedente (Marx 1999b).

Cant menciona al respecto que, para el caso de Inglaterra, la población migrante es quizá una de las más vulnerables dado que muchos de los que trabajan en plataformas de reparto como *Deliveroo* no cuentan con los papeles o la documentación legalizada para realizar otras actividades, por lo que prácticamente estas plataformas son su única opción de sustento económico. A esto se añade las barreras lingüísticas que para el caso de trabajo en este tipo de plataformas no requiere de mayor interacción con los clientes (Cant 2020, 87–89).

La constatación de un alto número de migrantes en el estudio realizado por Cant le permite plantear que, a diferencia de la deslocalización territorial iniciada en la década

de los años 1970, con la subcontratación fundamentalmente en países del tercer mundo; en la actualidad con las plataformas digitales, los servicios se llevan a cabo a partir de una *délocalisation sur place* (“deslocalización en el lugar”). Es decir, una población migrante, totalmente vulnerabilizada, que se encuentra expuesta a la explotación extrema para alcanzar su sustento económico cotidiano, corriendo menos riesgos de ser deportado (Cant 2021).

Todos estos factores, llevan a la misma OIT a plantear que existen “graves implicaciones para el futuro del trabajo” (OIT 2021, 110), dado que, como plantea Amorim “la relación de subordinación se informaliza” (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021, 38) haciendo difícil visibilizar las relaciones de dominación y explotación por parte de las plataformas. Esto, de alguna manera evidencia las modificaciones que se han realizado en el marco del propio reacomodo capitalista.

Planteamos entre comillas la “independencia”, “autonomía” o “socios” — términos utilizados por las plataformas para no establecer ninguna relación laboral—, porque aquí surge la segunda particularidad. Ahora, son los sistemas informáticos (algoritmos) los que gestionan la organización del trabajo provocando, lo que algunos autores denominan como “gestión algorítmica” (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021; Diana Menéndez 2023; Rosenblat 2018) o “control del algoritmo” (Riesgo Gómez 2023; Morales 2023; Albornoz y Chávez 2020). Esto lo analizaremos a continuación.

2. Control algorítmico: ¿qué de nuevo hay en la organización del trabajo?

A partir de slogans publicitarios como “Conduce cuando quieras, gana lo que necesitas” (Uber 2025a), “Sin jefes. Sin horarios. Ganancias al momento” (Uber 2025b), “La ciudad es tuya vive al máximo la ciudad, conoce cada rincón y... ¡genera experiencias increíbles!” (PedidosYa 2025), algunas de las principales plataformas austeras, fundamentalmente de conducción y reparto, posicionan la idea de autonomía y libertad para las y los trabajadores. Sin embargo, existe una gestión y control laboral intensificada a partir de los algoritmos.

En los mecanismos tradicionales de organización del trabajo, el poder siempre fue visible: capataces, supervisores, directivos asumen el control en el espacio laboral de manera directa y personal. En las plataformas este poder es invisible y omnipresente, operando a partir de un sistema automatizado con códigos informáticos (algoritmos) se define cada regla del juego: la distribución del trabajo, la fijación de precios, el establecimiento de beneficios, las zonas de trabajo, así como ciertas sanciones o bloqueo

de cuentas (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021; Rosenblat 2018; Abilio, Amorim, y Grohmann 2021; Riesgo Gómez 2023); además que recopila datos en tiempo real para mejorar su funcionamiento (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021; OIT 2021).

En este sentido, desde el análisis realizado por estos autores, es una ilusión la idea de que existe control directo del trabajo por parte de las y los trabajadores, con lo cual el argumento de “autonomía” no sería más que un desplazamiento de la responsabilidad a las y los trabajadores, sin que, en efecto, se pierda el control sobre las actividades realizadas desde la plataforma. Amorim (2022) plantea que, por el contrario, se profundiza el control a través de la datificación en tiempo real, puesto que a través de la aplicación y las prácticas de gestión algorítmica, la plataforma digital reproduce la estructura de la industria, profundizando la subsunción real del trabajo al capital, ya que la plataforma controla todo el proceso de trabajo en tiempo real, monitoreando meticulosamente la ejecución de las actividades, y castigando, también en tiempo real, cualquier desviación de las normas y reglas determinadas por la empresa. Sin que exista posibilidad alguna de negociación o reclamo por parte de las y los trabajadores.

Con ello, las y los trabajadores de este tipo de plataformas, se ven sometidos a la arbitrariedad de la gestión algorítmica. Cuando inician su labor, conectándose a la plataforma no saben cuánto tiempo trabajarán (esto depende de la demanda existente); no conocen los ingresos que recibirán (dado que el costo por cada transacción lo determina la plataforma en función de la oferta-demanda a lo que llaman “tarifas flexibles”). Para los ingresos, solo se contabilizan las tareas efectivamente realizadas, las horas denominadas “muertas” o “vacías” que, en muchos casos pueden ser extensas esperando un pedido no son remuneradas (Diana Menéndez 2023; Cant 2020; Rosenblat 2018; OIT 2021). Es por ello, que la jornada de trabajo puede ser extenuante.

Así, de acuerdo con los diversos estudios realizados a nivel internacional, el funcionamiento de esta “gestión algorítmica” es supremamente opaca para las y los trabajadores, tal como plantea Riesgo Gómez (2023): “[...] la información fluye de manera acelerada desde el trabajo hacia el capital, o la gerencia, mientras que en sentido inverso se imponen lógicas de caja negra. Los trabajadores apenas reciben instrucciones muy específicas, evaluaciones o decisiones disciplinarias sin que las motivaciones sean transparentes o inteligibles” (7).

Otro elemento necesario de analizar, tiene que ver con la aparente descentralización y desconcentración de la actividad. El trabajo realizado desde las plataformas, efectivamente es disperso y atomizado, no existe un lugar común para las y

los trabajadores; pero, además, las empresas multinacionales de plataformas se encuentran en casi todo el mundo por lo que cuentan con trabajadores en diversas latitudes. Sin embargo, el control del uso de las plataformas y la información que se desprende de ellas, está centralizado y concentrado por las empresas, por ello Abilio plantea que, una de las características de estas es la de “una centralización de capitales y una dispersión controlada del trabajo” (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021, 33).

Aquí surge un elemento central, y es que esta dispersión controlada del trabajo define, como plantea Amorim, la creación de un nuevo trabajador colectivo del que se puede extraer plustrabajo a un ritmo acelerado como nunca antes se había logrado (Amorim, Moreira, y Aparecida 2022). Así, desde la perspectiva de estos autores, la cooperación, como elemento constitutivo del capitalismo que permite la apropiación, no individual sino colectiva del trabajo (Marx 1999a), se efectiviza con el control y centralización de su organización a partir de las plataformas. Por ello, no existe autonomía del trabajo con respecto al capital (Amorim, Moreira, y Aparecida 2022; Abilio 2019).

Lo que existe, de acuerdo con, Abilio es una “autogestión subordinada”, es decir, las y los trabajadores deben construir “estrategias personales de supervivencia” que son incorporadas en la propia gestión del trabajo. Así, esta categoría permite hacer evidente que “[...] lo que está en juego es la externalización de parte de la gestión del trabajo al propio trabajador [...] Sus estrategias de supervivencia, su administración del propio tiempo, sus conocimientos son apropiados de forma privada como factores de la ejecución de su trabajo y de su productividad” (Abilio 2019, 5; traducción propia).

Por lo tanto, la denominada “gestión algorítmica” se convierte en el eje central de los cambios en la relación capital-trabajo, pero también de la construcción de las subjetividades de las y los trabajadores. De acuerdo con algunos autores, “el espíritu emprendedor se internaliza, de manera coercitiva, en las prácticas laborales” (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021, 47).

Por ello Morales plantea que las plataformas promueven el sentido de autonomía y emprendimiento a partir de dos estrategias clave. La primera, es la exaltación de la libertad para manejar los tiempos, lo que genera un proceso de autorregulación. Ratificando que depende de cada uno/una trabajar el tiempo suficiente para lograr los ingresos necesarios. El segundo, es precisamente, el ocultamiento del control del trabajo por parte de las plataformas, puesto que “los comportamientos prescritos no aparecen como una imposición de la plataforma, sino como una elección de los trabajadores para maximizar la posibilidad de obtener ingresos” (Morales 2023, 11).

Ahora bien, esta no es una subjetividad exenta de tensiones, pues a la vez que se resaltan nociones como la autonomía e independencia, se hace evidente para las y los trabajadores ciertos elementos que escapan de sus manos y ponen al descubierto la arbitrariedad de los algoritmos que utilizan las empresas-plataformas. Entre estos cuestionamientos, sin duda prima las tarifas dinámicas que son impuestas sin explicación alguna en cada tarea asignada (Diana Menéndez 2023; Riesgo Gómez 2023). De igual manera, se hace evidente la opacidad con la que se realizan las evaluaciones, que son de mucha importancia puesto que les permite acceder a mejores ingresos. La falta de claridad vuelve incierta las razones por las cuáles, por ejemplo, algunas veces pueden ser bajados en el ranking de valoraciones. Se suma a estos cuestionamientos la inexistencia de un espacio que permita solicitar aclaraciones o reclamar frente a estas situaciones (Diana Menéndez 2023; Morales 2023; Riesgo Gómez 2023; Rosenblat 2018).

Morales menciona que, desde su estudio, esta conciencia se hace evidente sobre todo en aquellos que realizan el trabajo en plataformas a tiempo completo, lo cual se traduce en “la desigual experiencia de trabajo según los niveles de dependencia económica hacia las plataformas” (Morales 2023, 11). La construcción de estas subjetividades, serán abordadas con mayor detalle en el tercer capítulo.

Para finalizar, en este capítulo hemos profundizado en cómo se configura el capitalismo de plataforma en el marco de la reestructuración productiva posterior a la crisis del fordismo. Podría pensarse que estas transformaciones tienen incidencia principalmente en economías del norte global, dada su configuración económico-política construida precisamente sobre el fordismo y el Estado de Bienestar, particularmente en Europa. Pero lo cierto es que, los cambios en la relación capital-trabajo que profundizan las plataformas digitales —y que la OIT denomina formas de trabajo “atípicas” en primer mundo (OIT 2021)— se apalanca sobre formas de precarización laboral históricamente presentes en economías dependientes.

Es decir, que las plataformas digitales no generan una innovación en los mercados de trabajo, sino que, por el contrario, utilizan la configuración históricamente precaria de estos mercados para reorganizar, controlar y expandir digitalmente las condiciones de precarización e informalidad preexistentes. Es por ello, que el análisis sobre la incursión de las plataformas digitales a Ecuador no puede ser vista como una importación simple de un fenómeno global (capitalismo de plataforma) sino que debe ser analizada en el marco de una articulación específica entre capitalismo digital y una economía dependiente marcada por un mercado laboral limitado y precarizado. Ecuador presenta

históricamente tasas de subempleo e informalidad que sobrepasa el 50 % de la población económicamente activa, por ello, las plataformas digitales se convierten en una alternativa de empleabilidad clave para amplios sectores de la población.

Es sobre este contexto —el de economías dependientes— sobre el que profundizaremos en el siguiente capítulo, para enmarcar sus implicaciones en América Latina y particularmente en Ecuador.

Capítulo segundo

Capitalismo de plataforma en economías dependientes: las plataformas digitales de reparto en Ecuador

1. Contexto latinoamericano y ecuatoriano: consolidación de la externalización productiva e incidencia del capitalismo de plataforma

Como plantea Marini (2008, 110), “América Latina se desarrolla en estrecha consonancia con la dinámica del capital internacional” siempre en condiciones de dependencia, no ya por la estructura de las economías nacionales, sino por el rol que la región asume en la acumulación de capital. En este sentido, desde la perspectiva del autor, el modo de producción en la región se configura a partir de “la mayor explotación del trabajador y no del desarrollo de su capacidad productiva” (126), y esta explotación se genera desde tres mecanismos clave: “intensificación del trabajo, la prolongación de la jornada de trabajo y la expropiación de parte del trabajo necesario para que el obrero reponga fuerzas” (126). Esta estructuración del proceso de acumulación en América Latina se fundamentaría, entonces, a partir de una “superexplotación del trabajo” (127).

Esta superexplotación, se articula sin duda alguna, a cada formación social, como lo plantea Cueva, y está marcada por la “matriz económico-social”, de allí que existirían particularidades históricas para cada país en la región (Cueva 1985, 11). Sin embargo, lo importante en este punto, es comprender que la superexplotación es parte estructural del capitalismo dependiente en América Latina esto quiere decir que configura la relación capital-trabajo en todas las esferas o sectores económicos que prime en cada contexto nacional, por lo que no es una especificidad del capitalismo industrial. De hecho, Marini (2008, 126) plantea que:

En efecto, más que en la industria fabril, donde un aumento de trabajo implica por lo menos un mayor gasto de materias primas, en la industria extractiva y en la agricultura el efecto del aumento de trabajo sobre los elementos del capital constante es mucho menos sensibles, siendo posible, por la simple acción del hombre sobre la naturaleza, incrementar la riqueza producida sin un capital adicional. Se entiende que, en estas circunstancias, la actividad productiva se basa sobre todo en el uso extensivo e intensivo de la fuerza de trabajo: esto permite bajar la composición-valor del capital, lo que, aunado a la intensificación del grado de explotación del trabajo, hace que se eleven simultáneamente las cuotas de plusvalía y de ganancia.

Así, este proceso de articulación de la región al mercado internacional capitalista, que se inicia desde el siglo XIX, no ha sido modificado sustancialmente con el paso de los años, ni con las reconfiguraciones del patrón de acumulación de capital. De allí que el autor plantee que, incluso con la introducción de tecnología para el desarrollo de la industria en América Latina, este implicó que “la difusión del progreso técnico en la economía dependiente marchará, pues, de la mano con una mayor explotación del trabajador, precisamente porque *la acumulación sigue dependiendo en lo fundamental más del aumento de la masa de valor —y por ende de plusvalía— que de la cuota de plusvalía*” (Marini 2008, 145).

Y, de hecho, el poco desarrollo tecnológico iniciado como parte de la iniciativa de industrialización no logró consolidarse de manera efectiva; esto porque a los países centrales, fundamentalmente Estados Unidos, le convenía garantizar la exportación de su tecnología excedente, con cual fortaleció la dependencia de los avances e innovaciones tecnológicas desde primer mundo (Marini 2008; Osorio 2015).

Es decir, que en las economías dependientes el escaso desarrollo tecnológico no significó un incremento de la productividad, sino que esta sigue sosteniéndose en una fuerte explotación laboral de manera ampliada. Y es que efectivamente, la propia condición de economías dependientes genera y se alimenta de un amplio ejército de reserva que permite, por un lado, la fácil sustitución de mano de obra cuando se requiera; y por otro, ejercer presión para el abaratamiento de la fuerza de trabajo (Marini 2008; Sotelo 2019).

La crisis estructural de la década de los años 1970 que conllevó —como lo hemos visto— un proceso de reestructuración y reacomodo del capital, no solo incidió de manera profunda en los denominados países desarrollados, sino también en los países del sur global. Para América Latina este proceso implicó el inicio de la implementación de las políticas de ajuste estructural neoliberal basada en la desestructuración del Estado como regulador de la economía nacional, procesos de privatización de sectores estratégicos, reprimitización de la economía frente al fracaso del proceso de industrialización, así como una mayor liberalización del mercado de la fuerza de trabajo.

Sotelo (2019) plantea que la década de los noventa significó para América Latina convertirse en una “economía dependiente neoliberal”, lo que implicó dos elementos que nos interesa resaltar. Por un lado, afianzó la “concentración de capitales en las economías avanzadas para asegurar las inversiones en desarrollo científico-tecnológico” (38), con una transferencia hacia la región limitada, dado al poco desarrollo productivo; y, por otro

lado, “agravaron los problemas de empleo, salario, marginalidad y miseria social de amplios sectores de su población” (38), debido a la permanente estrechez del mercado de trabajo.

La inserción dependiente de América Latina al sistema capitalista ha configurado, internamente, un mercado del trabajo caracterizado por una sobreexplotación, que conlleva condiciones de informalidad estructural y precarización laboral que limita la reproducción de las y los trabajadores. Comprendemos junto con Antunes que existen varios “modos de ser de la informalidad” (Antunes 2014, 22), sin embargo, no es la intención de la presente investigación profundizar en los inmensos debates teóricos en torno a la concepción de la informalidad en América Latina. Lo central es, más bien, comprender cómo la configuración en tanto economías dependientes incide en el actual escenario del denominado capitalismo de plataforma; así como identificar las continuidades y discontinuidades de las formas de organización y control del trabajo. Como plantea el autor:

La informalización de la fuerza de trabajo viene así constituyéndose como un mecanismo central en manos de la ingeniería del capital, que lo utiliza para aumentar la intensificación de los ritmos y movimientos del trabajo e incrementar su proceso de valorización. Al hacerlo, además, impulsa un importante elemento de precarización estructural del trabajo. (22)

Este componente estructuralmente precario del trabajo de las economías dependientes, consolidado y amplificado con las políticas neoliberales, es utilizado como base para la inserción en América Latina del capitalismo de plataforma. Por ello, lejos de realizar una innovación de los mercados de trabajo, lo que observamos es que “las plataformas digitales han entrado al mercado laboral a través de los llamados sectores precarios, buscando así una menor resistencia por parte de los consumidores, abogados y los propios trabajadores” (Amorim, Moreira, y Aparecida 2022, 9), que en poco tiempo se despliegan a otras áreas económicas.

Desde estudios realizados por Abilio en Brasil, Morales en Chile y Allión en Bolivia se evidencia que, efectivamente, uno de estos sectores es el de reparto. Entre los factores que inciden en esta precariedad previa se encuentran: los bajos ingresos económicos dado que trabajaban para empresas pequeñas o subcontratados por empresas más grandes que cubrían en algunos casos apenas los salarios básicos; el pago en muchos casos se realizaba por tarea sin garantizar ingresos estables y permanentes; la

pluriactividad, es decir, la realización de varios empleos para complementar ingresos (Abilio 2019; Morales 2023; Allion 2024).

Así, tal como plantea Abilio, “las empresas digitales se apropian de la manera productiva y organizada de los modos de vida y la vulnerabilidad social, al tiempo que monopolizan los sectores económicos en los que operan” (Abilio 2019, 2). Y lo más importante en lo que coincide con autores como Antunes y Amorim, es que “los elementos que estructuran la periferia parecen generalizarse y tejer las tendencias contemporáneas de la explotación capitalista del trabajo” (Abilio, Amorim, y Grohmann 2021, 30; traducción propia).

Con lo cual, no se trataría como se podría pensar de manera superficial que, las plataformas constituyen tan solo una fuente alternativa de empleabilidad, más aún en países con limitados mercados de trabajo; sino, y fundamentalmente estas se han convertido en nuevos instrumentos de subordinación y explotación laboral.

En este sentido ¿Qué sucede expresamente en Ecuador? ¿Cuáles son las particularidades del desarrollo de las plataformas en un mercado laboral caracterizado por la informalidad y precarización del trabajo? En lo que continúa, exploramos precisamente estos elementos.

2. Estado del arte: estudios realizados sobre plataformas digitales en Ecuador

Estudios centrales sobre trabajo en plataformas

En Ecuador se han realizado varios estudios que analizan la presencia de las plataformas digitales y la situación laboral en estas. El estudio desarrollado por Hidalgo y Valencia, es un trabajo pionero en analizar las condiciones de trabajo de aquellas personas que recorren las ciudades para entregar productos poniendo énfasis en la situación de la población migrante y las mujeres. Desde metodologías etnográficas, profundizan en algunas de las problemáticas cotidianas que deben enfrentar en cuanto a seguridad, vialidad y salud; así como en la distribución de trabajo de cuidado, situaciones de acoso y violencia, así como de los lazos de solidaridad que se tejen como mecanismos de cuidado (Hidalgo y Valencia 2019, 9). Esta centralidad en la población migrante, constituye un elemento clave dado que Ecuador recibió a un amplio número de población venezolana que encontraron en las plataformas su único espacio de inserción laboral.

De igual manera, Valencia profundiza sobre la situación de las mujeres migrantes que trabajan en plataformas de reparto evidenciando cómo estas ejercen un control sobre

los cuerpos y cómo la falsa autonomía que pregonan las empresas en realidad oculta una sobreexplotación del trabajo. Ahondando en el análisis de la compleja vivencia cotidiana que enfrentan las mujeres en la relación del trabajo de reparto y el trabajo de cuidado (Valencia 2024).

A estos estudios se suman otros que profundizan en el análisis sobre la situación laboral de las y los trabajadores de reparto, entre estos se encuentra el estudio realizado por Grupo Faro que, a partir del levantamiento de información primaria realizada en el año 2020 en la ciudad de Quito a trabajadores de reparto y conducción, pormenoriza en la composición de trabajadores y en su situación laboral durante la pandemia declarada por el Covid-19 (Ulloa y Suárez 2021). En sintonía con esta línea de análisis que pretende identificar cuantitativamente a las y los trabajadores de plataformas y sus condiciones laborales se encuentra el estudio realizado por el Observatorio de Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central que, a partir de análisis de información oficial con la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) que el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) desarrollada de manera trimestral, así como con el acercamientos al sindicato del Frente de Trabajadores de Plataformas Digitales de Ecuador (FRENAPP),¹⁵ analiza quiénes trabajan en las plataformas digitales de reparto y profundiza en las condiciones de precarización laboral en cuanto a ingresos, jornada de trabajo y acceso a seguridad social (Maya, Sánchez, y Quevedo 2021; Carrión et al. 2022).

Estas investigaciones se han centrado, fundamentalmente, en las áreas de reparto y poco se ha indagado sobre el sector de movilidad y transporte. Sobre este último, existe un estudio que fue realizado posterior a la pandemia, y que permite comprender el despunte que las actividades de plataformas digitales han tenido como efecto, precisamente, de la declaratoria del Covid-19 como pandemia, y centra su atención sobre las trayectorias laborales de las y los trabajadores de Uber, en el cual se identifican temas clave como la marginalidad de acceso a fuentes de empleo que motivan el trabajo en plataformas como una opción viable de empleabilidad (Salazar 2021).

Efectivamente, en los diversos estudios referidos, se menciona que el trabajo generado en las plataformas digitales, constituye una fuente importante de trabajo,

¹⁵ FRENAPP es un sindicato de rama constituido legalmente desde 2021. Dada la inexistencia de un reglamento desde el Ministerio de Trabajo para el reconocimiento de estos sindicatos, hasta la fecha, no se ha generado la aprobación correspondiente. Sin embargo, es una organización de hecho que aglutina a trabajadores de reparto y movilidad fundamentalmente (OIT 2022; Maya, Sánchez, y Quevedo 2022).

fundamentalmente a partir de la pandemia del Covid-19 desde marzo de 2020, en donde se evidencia el incremento del desempleo en 2 puntos porcentuales en relación al 2019 (Carrión et al. 2022). Un alto porcentaje de población trabajadora de plataforma, lo componen personas que han perdido el empleo, población joven que no ha logrado insertarse un mercado laboral estable, o han debido abandonar sus estudios por la crisis económica; y población migrante, fundamentalmente venezolana (Carrión et al. 2022; Hidalgo y Salazar 2020; Hidalgo y Valencia 2019; Ulloa y Suárez 2021).

Además, existe una investigación desde el derecho laboral que pone como centro de análisis la relación contractual de las y los trabajadores de plataformas digitales, evidenciando el ocultamiento de las relaciones de trabajo amparadas en discursos como autonomía, independencia y flexibilidad de horarios. El estudio enfatiza en la relación de subordinación que existe al momento en que la aplicación determina zonas de recorridos, costos y tiempos de entrega o movilidad de pasajeros, y en esa medida, define que existe una relación laboral y no de autonomía del trabajador. A partir de ello, y reconociendo la complejidad de la estructura del mercado laboral actual, la autora establece algunas propuestas para la definición de una ley que reconozca y proteja a las y los trabajadores que se encuentran en esta situación (Toapanta 2022).

Este estudio resulta clave dado que, en Ecuador, durante el momento en el que se llevó a cabo la investigación, se estaba realizando el primer debate del “Proyecto de Ley para el establecimiento del régimen jurídico de trabajo en plataformas digitales”¹⁶ que fue impulsado desde trabajadores con el Frente de Trabajadores de Plataformas Digitales del Ecuador (FRENAPP) y la Asociación de Conductores de Apps del Ecuador (Asoconappe)¹⁷ a la cabeza.

Aunque este proyecto de ley no ha logrado su aprobación en la Asamblea Nacional, sin duda alguna representa un importante avance en la discusión pública. Para, por un lado, visibilizar las dificultades que las y los trabajadores afrontan en la realización de su actividad; y por otra, porque a nivel regional e internacional, se encuentran también en un proceso articulado para reclamar el reconocimiento de los repartidores y conductores como trabajadores efectivos de las empresas de plataforma.

¹⁶ Se puede consultar el proyecto de ley en: <https://leyes.asambleanacional.gob.ec/> Y un importante debate sobre la normativa para regularizar el trabajo de plataformas en Toapanta (2022).

¹⁷ Esta constituye una organización de hecho que, de acuerdo con sus comunicados cuenta con más de 53 mil conductores de automóvil y motocicleta de plataformas digitales a nivel nacional.

Estas investigaciones son fundamentales pues centran su atención, por un lado, en identificar a la población que trabaja en las plataformas digitales y describir las condiciones en las cuales se encuentra. Estos estudios de corte más cuantitativo brindan información clave para caracterizar a las y los trabajadores de plataformas digitales y analizar, estadísticamente, la precarización a la cual están sometidos en relación a la inexistencia de protección social, así como a jornadas de trabajo extenuantes o insuficientes para alcanzar ingresos económicos suficientes para su reproducción (Carrión et al. 2022; Ulloa y Suárez 2021). Por otro lado, los estudios etnográficos aportan en la profundización de las situaciones de violencia a las cuales las y los trabajadores se encuentran expuestos por la desprotección que presenta este tipo de trabajo. Poniendo énfasis en las particularidades de género, y en la situación de la población migrante (Hidalgo y Valencia 2019; Valencia 2024; Salazar 2021).

Estudios complementarios sobre trabajo en plataformas

A estas investigaciones, se suma trabajos que desde esferas institucionales brindan información y análisis complementarios, para conocer la situación de las y los trabajadores de plataformas a nivel nacional. Así, se cuenta con el trabajo realizado por la Organización Internacional del Trabajo en 2022 en donde profundiza sobre la situación laboral de repartidores y conductores en Ecuador durante la pandemia por Covid-19. Además, analiza el marco normativo nacional y pone en debate la visión de trabajadores, empresas y analistas sobre la regularización de este tipo de trabajo. Cierra el estudio con recomendaciones para garantizar condiciones dignas de trabajo (OIT 2022).

Finalmente, es necesario destacar el trabajo realizado por Fairwork Ecuador. Este proyecto inició en Ecuador con un estudio que analiza el funcionamiento del trabajo en las plataformas poniendo de relieve el predominio del algoritmo sobre las dinámicas de trabajo (Albornoz y Chávez 2020, 45). Fairwork, esta es una iniciativa internacional coordinada por Oxford Internet Institute y el Centro de Ciencias Sociales WZB de Berlín que evalúa de manera anual, en múltiples países, el trabajo en plataforma digitales a partir de cinco principios: i) pago justo; ii) condiciones justas; iii) contratos justos; iv) gestión justa; v) representación justa. Para el caso ecuatoriano, esta tarea se encuentra coordinada por el Laboratorio de Ciencia, Tecnología y Sociedad de FLACSO y ha desarrollado estudios de manera anual desde el 2021 a varias plataformas tanto nacionales como internacionales que desarrollan sus actividades en Ecuador (Fairwork 2021; 2022; 2023; 2024). Estos estudios se centran en la valoración que realizan, a partir de sus principios,

a cada plataforma analizada con lo cual se identifican las condiciones de trabajo y marca pautas sobre aspectos que deben mejorarse para garantizar un trabajo justo.

El aporte complementario de estos estudios está en el abanico de plataformas que analizan a nivel nacional, permitiendo identificar, por un lado, plataformas nacionales que replican las mismas dinámicas que empresas internacionales como Uber y que reproducen condiciones inadecuadas de trabajo; y, por otro lado, al mostrar plataformas nacionales que han apostado por mecanismos de trabajo transparentes y sin control algorítmico, evidenciando la posibilidad de crear mejores condiciones laborales.

Este *corpus* de investigaciones y estudios, tanto centrales como complementarios, brindan elementos fundamentales para conocer e identificar la situación laboral de las y los trabajadores de plataformas. En este sentido, la presente investigación pretende aportar con la profundización, por un lado, de cómo las y los trabajadores viven y experimentan la relación con las empresas de plataformas digitales; y, por otro lado, en la indagación sobre las subjetividades que estos han construido a partir de los mecanismos y estrategias que las plataformas generan para organizar el trabajo. A continuación, se realiza un primer análisis de las condiciones de trabajo y las miradas que las y los trabajadores de plataformas digitales de reparto en Ecuador tienen al respecto.

3. Plataformas digitales de reparto en Ecuador: incursión y mecanismos de funcionamiento

Las plataformas digitales llegan a Ecuador a partir del 2016 sobre todo en actividades relacionadas al transporte/movilidad con empresas como Uber, Cabify, InDrive; y de reparto con empresas como Globo, Rappi, Pedidos Ya y la línea de reparto de UberEats. Estas empresas, con capitales internacionales, se concentraron inicialmente en las ciudades de Quito y Guayaquil, y posteriormente se desplazaron a otras ciudades a nivel nacional.¹⁸ Existen, además, una multiplicidad de plataformas que se han creado con capital nacional y que han replicado —en la mayoría de los casos— el modelo de funcionamiento de las aplicaciones internacionales, pero incursionando en servicios como limpieza de hogares y oficinas, atención a mascotas, servicios de belleza, entre otras.¹⁹

¹⁸ Entre estas ciudades se encuentran Manta, Santo Domingo, Ambato, Portoviejo, Ibarra, Salinas, Machala y Loja.

¹⁹ Se pueden mencionar a plataformas como PetBaker para el cuidado de mascotas que presta servicio fundamentalmente en Quito. Para actividades de compra-entrega en supermercados existe la aplicación Tipti, que es parte de la Corporación La Favorita y fue creada a partir de la pandemia para garantizar la compra de productos en su cadena de Supermercados Supermaxi (Fairwork 2021). Una de las

La entrada de estas plataformas coincide con el inicio de la crisis económica de 2015, generada como efecto de la reducción de los precios internacionales de petróleo que incidió de manera directa en el mercado laboral, ya de por sí con serias debilidades para garantizar condiciones de vida adecuada para la población en su conjunto. Así, de acuerdo con la información oficial, entre 2015 y 2019 —previo a la pandemia por Covid-19— se generó una reducción de 7 puntos porcentuales en el empleo adecuado pasando de 46 % a 39 % respectivamente (EC INEC 2019).

Si bien las plataformas llegan varios años antes del confinamiento producto de la declaratoria de la pandemia por Covid-19, todos los estudios mencionados coinciden en afirmar que, a partir de 2020 se profundiza su presencia en Ecuador, fundamentalmente las que realizan actividades de reparto. Esto debido a que, por un lado, la utilización de herramientas digitales se intensificó ya que el confinamiento motivó a varios sectores de la población, al teletrabajo y a realizar compras de manera virtual para no correr riesgos de contagio.²⁰ Por otro lado, la reducción de fuentes de empleo producto de la crisis generada en estos años significó un incremento del desempleo del 4 % en septiembre 2019 al 6 % en septiembre de 2020, es decir más de 180 mil personas (Carrión 2021, 29) se quedaron sin trabajo. Esta coyuntura, incide en que se dé una mayor penetración de las plataformas de reparto en la economía nacional.

Efectivamente, a partir de información procesada por el Observatorio de Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central del Ecuador (OTyPC) se puede observar que el incremento en el número de trabajadores de reparto en las plataformas digitales se intensifica de manera abrumadora pasando de 9 mil repartidores en 2019 a más de 19 mil durante el 2021, es decir, un aumento de más del 100 % a nivel nacional (EC INEC 2024; procesada por OTyPC 2025). Esto contrasta con la reducción de trabajadores tradicionales de reparto²¹ que para los mismos años pasan de 4 mil 400 trabajadores a 2

aplicaciones a resaltar es Asoclim creada a partir de la articulación entre la cooperación internacional Care y la Unión Nacional de Trabajadoras del Hogar y Afines (UNTHA), esta es una aplicación cooperativa que, de acuerdo con el informe de Fairwork de 2023, no funciona a partir de gestión algorítmica, sino que conecta de manera directa al usuario con las trabajadoras. El estudio plantea referencias similares con respecto a aplicaciones locales en movilidad como Digitaxi y AloApp (Fairwork 2023).

²⁰ Sin duda alguna, esto no fue una tendencia generalizada en Ecuador, considerando que un alto porcentaje de la población no contaba con empleo estable. En contrapartida un gran número, sobre todo de trabajadores de la informalidad mantuvieron sus actividades de trabajo con múltiples dificultades.

Sin embargo, es innegable como plantea Mentinnno (empresa consultora en marketing que monitorea las tendencias digitales en Ecuador desde 2018) que entre 2020 y 2021 se generan nuevos hábitos de consumo al incrementar la compra por internet en un 24 % en estos años (Mentinnno 2025, 20).

²¹ Hacemos referencia a formas tradicionales de reparto para diferenciarlas del trabajo realizado a partir de plataformas digitales.

mil 800, lo que representa una reducción del 35 % de trabajadores en mejores condiciones laborales.

El sector tradicional de reparto se caracteriza por contar con dos modalidades de contratación. La primera, en relación de dependencia, es decir cuando las empresas o negocios contratan de manera directa a las y los repartidores cumpliendo todos los derechos laborales establecidos en la legislación ecuatoriana como jornada de trabajo, salario básico, seguridad social, etc.; la segunda, a partir de comisiones o lo que se denomina como destajo, es decir, que se paga únicamente el reparto realizado (Alarcón y Zurita 2006; Hidalgo y Valencia 2019). Este segundo mecanismo de contratación, es de hecho acogido por las plataformas con variantes que analizaremos líneas abajo.

Sin embargo, es necesario considerar que, de acuerdo con la información generada por el OTyPC en 2018, cuando recién inicia la llegada de plataformas de reparto a Ecuador, el 96 % de repartidores se encontraba en relación de dependencia, en contraste con 4 % de cuentapropista, que correspondería a aquellos que trabajan por tarea (EC INEC 2024; procesada por OTyPC 2025). Esta dinámica se revierte sustancialmente con las plataformas de reparto, dado que entran a intermediar la relación entre trabajadores y negocios, generando con ello altos niveles de desprotección para los trabajadores.²²

Precisamente esta noción de intermediación tecnológica es —como observamos en el primer capítulo— una de las estrategias establecidas por las plataformas para no registrar la actividad efectiva que realizan en los países donde se encuentran. Con lo cual logran evadir tanto impuestos nacionales, como legislaciones laborales que podrían garantizar mejores condiciones laborales para sus trabajadores.

Así, en la revisión sobre el registro de actividades de empresas como Rappi, Pedidos Ya y Uber a nivel de Ecuador, se evidencia que de hecho Uber e InDrive no tienen registro alguno ni en la Superintendencia de Compañías, ni en el Servicio de Renta

²² En el año 2022 junto con el Observatorio de Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central del Ecuador, realizamos un análisis sobre las condiciones de trabajo de las y los repartidores de plataforma en Quito, en el marco de esta investigación, realizamos conversaciones informales con algunos trabajadores de empresas de comida de la ciudad en donde nos comentaron que efectivamente, su trabajo como repartidor se encontraba legalizado, por lo que contaba con un salario básico más comisión de los repartos, un monto de alquiler de la motocicleta que era propiedad del trabajador y el costo de gasolina. Sin embargo, para la presente investigación constate que muchos de estos negocios de comida ya no cuentan con repartidores propios y ahora realiza la entrega a domicilio a partir de las grandes plataformas presentes en la ciudad.

Interna (SRI),²³ por lo cual presumimos que no realizan ningún tipo de tributación en el país.

En el caso de Pedidos Ya la actividad registrada en la superintendencia está relacionada a “actividades de diseño de la estructura y el contenido de los elementos siguientes: programas de sistemas operativos (incluidas actualizaciones y parches de corrección), aplicaciones informáticas”. Por su parte Rappi, registra “operación, mantenimiento o facilitación del acceso a servicios de transmisión de voz, datos, texto, sonido y vídeo utilizando una infraestructura de telecomunicaciones inalámbricas. Incluye las actividades de mantenimiento y explotación de redes de radio búsqueda y de telefonía móvil” (EC Superintendencia de Compañías 2025).

En el SRI, Rappi registra la misma actividad, sin embargo, Pedidos Ya consta con actividad económica principal “actividades de cobro de cantidades adeudadas y entrega de esos fondos a los clientes, como servicios de cobro de deudas o facturas” (EC SRI 2025). Esto no solo evidencia la falta de claridad para la regulación de su funcionamiento desde el Estado, sino que además, deja en indefensión a las y los trabajadores, puesto que “no pertenecen formalmente a la rama de actividad que les corresponde” (Basualdo y Morales 2014, 91), elemento que por lo demás, es clave en los procesos de externalización que hemos profundizado previamente.

Partiendo de esta dinámica las plataformas digitales ocultan el proceso de gestión y control del trabajo que realizan sobre las actividades de las y los repartidores, y les permite sostener tanto discursiva como legalmente, la “autonomía” e “independencia” de los trabajadores. La forma legal que establecen para ello, mantiene la misma lógica registrada en otros países, esto es a partir de “contratos de adhesión”.

En las entrevistas realizadas a trabajadores de las aplicaciones UberEats, Rappi, InDrive y Pedidos Ya mencionaron que, para su registro se debe contar con todos los requisitos, esto es: matrícula del vehículo (auto/motocicleta), licencia de conducir, el número de una cuenta bancaria para las transferencias y una mochila térmica para llevar alimentación, la misma que en muchos casos es vendida por la misma empresa. Con esta información cargada en la aplicación se desprenden los términos y condiciones.

²³ Ya en el 2017 el SRI realizó un análisis sobre las plataformas que prestan el servicio de transporte en Ecuador, evidenciado que empresas como Cabify y Easy Taxi no realizaban la facturación correspondiente; y que Uber no había, hasta la fecha, realizado registro de actividades en el país (El Comercio 2017).

A continuación, profundizamos en algunos elementos clave de estos términos y condiciones, contrastándolos con las visiones y experiencias de las y los repartidores a quienes entrevistamos durante los meses de septiembre y noviembre de 2025. Estas fueron entrevistas semiestructuradas a 8 trabajadoras y trabajadores de reparto en la ciudad de Quito, que fueron realizadas en su mayoría de manera virtual (6), debido al poco tiempo del que disponen por su jornada laboral. Así como a dos representantes del Frente de Trabajadores de Plataformas Digitales de Ecuador (FRENAPP); la primera entrevista la recupero de un trabajo previo realizado con el Observatorio de Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central del Ecuador en el año 2021 a quien en ese momento era la presidencia de la organización; y una realizada en 2025, en el marco de esta investigación, a la actual representante del gremio.

Además, retomamos información generada por el Observatorio de Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central del Ecuador que, a partir de la información anualizada de la Encuesta de Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Ecuador, permite identificar las condiciones de trabajo en las que se encuentran las y los repartidores a nivel nacional.

3.1. Contratados de adhesión: organización y control del trabajo

Los términos y condiciones de las empresas de Uber, Rappi e InDrive²⁴ representan, básicamente, una autorización para el uso de la aplicación que pueden ser modificados por la empresa en cualquier momento sin previo aviso o aclaración a las y los repartidores de los motivos de dichos cambios. Al consultar con las y los entrevistados sobre su conocimiento en torno las cláusulas que contienen estos documentos, así como los cambios realizados sobre ellos, todos coincidieron en mencionar que, cuando se realiza alguna reforma, tan solo les llega una notificación a sus cuentas de la aplicación. Sin embargo, no identifican cuáles han sido esos cambios, ni tampoco cuál es el impacto directo para la realización de su trabajo.

La autorización de uso les permite a las empresas definir que los trabajadores son “repartidores independientes” o “socios repartidores” y que no están obligados a mantener una exclusividad de uso de la aplicación. Además, los y las repartidores asumen

²⁴ La revisión contempló analizar los términos y condiciones de uso de las aplicaciones para los casos de UberEats, Rappi e InDrive que se encuentran en sus páginas oficiales (Uber 2025c; Rappi 2025a; InDrive 2025b). Para el caso de Pedidos Ya, logramos acceder a los contratos de prestación de servicios.

los costos de todo el equipamiento, herramientas e insumos para realizar su trabajo. Con ello, dejan sentado que no existe ningún tipo de relación laboral ni con la plataforma, ni con los clientes que realizan los pedidos. En esa medida, ratifican su papel de intermediación entre clientes y repartidores, ya que en cada pedido se establece una relación exclusiva o un mandato entre clientes y repartidores. Así, el costo del servicio es asumido por el cliente.

Por su parte la empresa Pedidos Ya, establece un contrato de “prestación de servicios” con las y los repartidores que define una “relación civil–comercial” y no laboral. La particularidad está en que esta empresa reconoce que la relación es directa entre Pedidos Ya y los repartidores, por lo que los trabajadores deben abrir el RIMPE²⁵ en el Servicio de Rentas Internas (SRI) para facturar de manera semanal sus ingresos. Aquí vale la pena mencionar que, como parte de los anexos del contrato, se encuentran autorizaciones de las y los trabajadores para que se les descuente montos relacionado a: i) póliza de seguros emitida por una tercera empresa a los repartidores y pagada por día de conexión a la aplicación (\$ 0.30 ctv. + IVA); ii) servicio de facturación realizada por otra empresa de manera semanal pero descontada a los trabajadores de manera mensual (\$ 1.00 + IVA).

Desde Fairwork y sus cinco principios para analizar las condiciones de trabajo digno de las y los trabajadores de aplicaciones —que lo mencionamos líneas arriba— consta el de “contratos justos”, que contempla asegurar que los términos y condiciones son claros y legibles, sin imponer cláusulas injustas (Fairwork 2024). Queremos recuperar este elemento, dado que durante la entrevista con repartidores de la empresa Pedidos Ya, no reconocían estas dos autorizaciones de descuentos que se realizan para seguro y facturación. La segunda es fundamentalmente importante, porque los trabajadores creían que era la empresa quien les emitía una factura de manera semanal, y no ellos para la cancelación de su ganancia. Considerando que el servicio de facturación estatal es gratuito y que las actuales facturaciones digitales contemplan firmas electrónicas de uso personal, llama la atención que esta información no haya sido dada a las y los repartidores al momento de la contratación. Y sean por el contrario acciones arbitrarias que establece la empresa.

²⁵ Este es un Régimen Impositivo para Microempresas y Pequeños Emprendedores que se aplica a personas naturales o negocios dentro de la economía popular. Por ello, contempla mecanismos simplificados y pago único que se establece de manera progresiva (SRI: <https://www.sri.gov.ec/rimpe>).

Por lo demás mantienen en común los lineamientos generales de las otras empresas (Uber, Rappi e InDrive) que, como veremos a continuación, determinan muchos componentes centrales para la organización del trabajo que realizan las y los repartidores: el sistema de cálculo para pagos, que contempla las tarifas de cada reparto lo que incide en los ingresos económicos que tendrán los trabajadores; las bonificaciones o incentivos; las penalizaciones o cancelaciones de cuentas; los tiempos de trabajo; el sistema de evaluación y rankings, entre otras.

3.2. Sistema de pagos: tarifas flexibles y modificables

A pesar de que, legalmente las aplicaciones se deslindan de las responsabilidades laborales que conllevan las actividades que realizan las y los repartidores, Uber, Rappi y PedidosYa se atribuyen la autoridad de fijar los precios del servicio realizado por la o el repartidor. Para el caso de Uber y Rappi no existe una referencia expresa sobre el valor mínimo que recibirán por cada pedido. Por su parte PedidosYa, en uno de los anexos, maneja una tabla referencial que define cuatro montos que serán cubiertos por la empresa: i) precio por pedido recogido; ii) precio de pedido recogido y entregado; iii) kilometraje entre punto de aceptación de pedido y punto de retiro; iv) kilometraje entre punto de retiro y punto de entrega (Pedidos Ya 2025; comunicación personal). Estos precios, sin embargo, son variables y podrán modificarse permanentemente, razón por la cual no consta en el cuerpo central del contrato, sino tan solo como anexo.

En estas tres aplicaciones las tarifas varían dependiendo del nivel de demanda, de los horarios en los cuales se realiza o de cualquier otro factor que considere importante, pero que no queda expresamente identificado. Además, mencionan que el importe por el uso de la aplicación será definido y modificado cada cierto tiempo desde las empresas sin previo aviso, tal es el manejo directo de la aplicación que las y los entrevistados no conocen con exactitud el porcentaje que las aplicaciones cobran por su uso. En InDrive, uno de los entrevistados menciona que llega al 13 % (Mateo, 8 de octubre de 2025; entrevista personal), mientras que en las otras hacen una referencia que varía entre el 20 % y el 35 % (Armando, 7 de septiembre 2025; Carmen, 15 de septiembre 2025; Iván 9 de octubre 2025; entrevistas personales).

Los cambios en los valores de cada reparto, si son evidenciados con claridad por las y los entrevistados. De hecho, mencionan que las tarifas flexibles modifican en un mismo día el costo de cada reparto, dado que existen horas de alta demanda en donde se suele pagar más. Sin embargo, son claros en mencionar que los costos “son muy variados,

y no entiendo cómo le calculan” (Fernando, 18 de septiembre 2025; entrevista personal). O han evidenciado que en el transcurso de un año han disminuido de manera significativa “más o menos del transcurso de un año acá es que el valor de las carreras cambió, por ejemplo, la carrera de 5 kilómetros que antes costaba, que era un poquito mejor, se podría decir que unos 3 dólares ahora ya no está a más de 1.25 dólares, entonces sí es una gran desventaja” (Carmen, 15 de septiembre 2025; entrevista personal).

La visión de las y los trabajadores en cuanto a la reducción de las tarifas puede verse retratado en la información del ENEMDU, en donde se observa que si bien, existe una disminución de trabajadores que ganan menos de USD 100 mensuales para el año 2024, el porcentaje de población que gana menos del salario básico es representativo, incrementando de manera sustancial (8 puntos porcentuales) durante el mismo año.

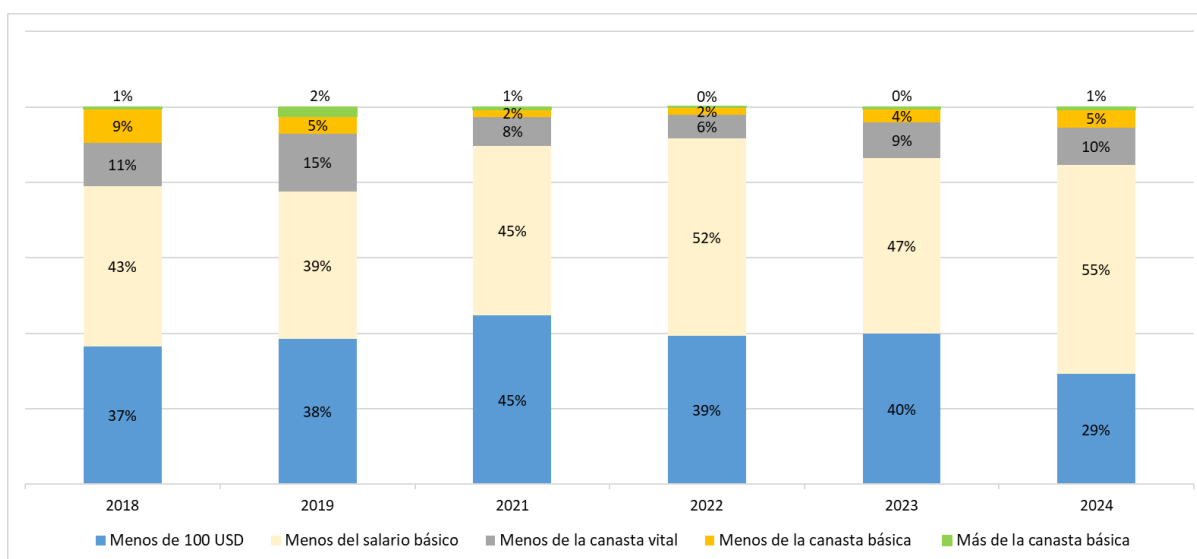


Figura 1. Repartidores de plataformas y similares por utilidad percibida. Serie histórica 2018-2024²⁶

Fuente: INEC-ENEMDU (2018-2024). Procesada por OTyPC 2025
Elaboración propia

Esta arbitrariedad por parte de las empresas provoca que las y los repartidores no tengan la posibilidad de negociación o reclamo en cuanto a los costos por reparto, por lo que con el tiempo van generando estrategias que les permite mejorar sus ingresos económicos. Una de estas estrategias consiste en estimar el costo por kilometraje, por

²⁶ De acuerdo con el INEC, la canasta básica contempla un conjunto más amplio de bienes y servicios, por su parte, la canasta vital considera elementos imprescindibles para la subsistencia. Para el 2024 que constituye el año de referencia, el salario básico unificado corresponde a USD 460; mientras que la canasta vital tiene un costo de USD 554,76 y la canasta básica de USD 797,97 (INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/canasta/>).

ejemplo, uno de los entrevistados plantea que realiza sus propios cálculos, así estima que un buen promedio por kilómetro es de 30 centavos, cuando el día es malo procura no aceptar pedidos menores a 20 centavos por kilómetro, puesto que esto no le conviene ya que debe contemplar el gasto de gasolina (Fernando, 18 de septiembre 2025; entrevista personal).

Otra de las estrategias consiste en registrarse en dos plataformas, por ejemplo, uno de los entrevistados cuenta con la aplicación de Uber y de Rappi. La principal es Uber, pero cuando bajan los pedidos o las tarifas no son convenientes, pasa a la aplicación de Rappi para obtener mejores opciones que garanticen su ingreso económico diario (Armando, 7 de septiembre 2025; entrevista personal).

InDrive tiene la particularidad de no establecer las tarifas de cobro, esta aplicación abre la posibilidad de que los clientes ofrezcan un precio por el encargo y las y los repartidores negocian la tarifa, la aceptan o la rechazan. Esta dinámica de acuerdo con lo mencionado por uno de los entrevistados no necesariamente es la más ventajosa “no le gusta mucho a la gente trabajar en esta [aplicación] porque, bueno, yo también lo hice cuando empecé, no sabía muy bien cuánto cobrar por tiempo, por kilometraje, entonces terminas perdiendo. Te vas unas distancias terribles, y hay gente que coge por muy poco, entonces no es rentable” (Mateo, 8 de octubre 2025; entrevista personal).

Es importante mencionar que, para el caso de Uber, Rappi e InDrive, la figura que se utiliza en los términos y condiciones para el pago que realiza la empresa a las y los repartidores, es de “ganancia”; mientras que en el caso de Pedidos Ya, al contar con un contrato de prestación de servicios, se reconoce el pago a dicha prestación.

Por otro lado, en los términos y condiciones que establecen todas las aplicaciones analizadas, se menciona que implementarán incentivos con la finalidad de motivar el uso de la aplicación. Sin embargo, se aclara nuevamente, que esto no constituye un salario.

Debido a que no existe la garantía por parte de las empresas de un número determinado de pedidos, estos “retos”, como los conocen los trabajadores a los incentivos, se convierten en mecanismos clave para mantenerlos vinculados a la plataforma o como suele decirse desde la jerga empresarial para fidelizar a sus trabajadores. En términos generales, estos incentivos consisten en otorgar un monto extra por realizar un determinado número de pedidos durante una semana. Estos programas tienen una duración limitada, que lo establece la propia empresa y los puntos acumulados durante este periodo no son transferibles a una nueva convocatoria. Así, las y los entrevistados mencionan cómo funcionan los retos:

[...] mientras uno trabaja con la aplicación y no tenga tantas malas calificaciones ni por cliente ni por establecimiento tiene, por ejemplo, como un privilegio hacia uno, le mandan, toda la semana, qué sé yo, hoy día me mandaron una, que hoy tengo para comenzar a las 6 de la tarde, tengo cada 2 viajes 5 dólares. Sean cerca, sean lejos, son 5 dólares. Por 3 días tengo esa promoción. (Armando, 7 de septiembre 2025; entrevista personal)

Además, de acuerdo con los testimonios estos se modifican de acuerdo a la demanda, así durante la semana se aplica un tipo de reto, y los fines de semana suele incrementarse:

[...] si usted hace 9 pedidos de lunes a viernes, es decir, cada día, por ejemplo, hoy día lunes, si yo completo 9 pedidos, me hacen un abono de 4 dólares, y si yo completo lo que son 8 pedidos más, que serían 17, me haría otro abono de 4 dólares, aparte de lo que yo ya he generado. Esa sería la promoción de lunes a viernes. Pero ya, sábado y domingo, la promoción cambia, tengo que completar 20 pedidos en total para recibir 10 dólares. (Iván, 9 de octubre 2025; entrevista personal)

Como mencionan las y los entrevistados, estos retos se vinculan en gran parte con las valoraciones con las que cuentan las y los repartidores. De allí que, son considerados de alguna manera, como un premio por el trabajo realizado. A continuación, analizamos cómo funcionan las evaluaciones y los rankings.

3.3. Sistema de evaluación y ranking: la medición de rendimientos

Resulta paradójico que, aun cuando las empresas se consideran a sí mismas como intermediarias entre los clientes y los trabajadores, existe un sistema de valoración y evaluación de rendimiento de los segundos.

Si bien, una de las principales líneas discursivas de las aplicaciones es la de trabajar en los tiempos que quieras, lo cierto es que, la escala de valoración se establece precisamente a partir del mayor número de horas conectado en el día planteado de manera indirecta. Lo que somete a las y los trabajadores a pasar el mayor tiempo posible conectado a la aplicación realizando entregas o pausados a la espera de una.

Es necesario mencionar otro elemento, tanto los mecanismos de valoración, así como los niveles o rankings a partir de los cuales funcionan las plataformas no están expresamente establecidos en los términos y condiciones de uso de las aplicaciones, en ninguno de los casos de estudio. Si bien, constan en los términos y condiciones generales que los clientes y negocios calificarán el servicio realizado por las y los repartidores, y viceversa, no se detallan los parámetros y modalidad de estas, menos aún la jerarquización establecida.

Uber, Rappi e InDrive manejan otras direcciones en sus páginas webs con esta información; y en el caso de Pedidos Ya, no se ha logrado obtener información oficial al respecto, por lo que contamos con los testimonios de las y los entrevistados.

Así, las valoraciones, es decir los puntajes, varían entre plataformas, sin embargo, lo común son los criterios que se valoran: i) evaluación de clientes y negocios que se relaciona con la calidad del servicio; ii) tasa de aceptación, es decir, el número de pedidos aceptados en relación a los notificados; mientras más aceptación mejor valoración; iii) tasa de cancelación o finalización, lo que corresponde a contar con un número mínimo de repartos aceptados y posteriormente cancelados; iv) realizar entregas en horas o franjas horarias de alta demanda (comúnmente definidas por las plataformas entre las 12:00 a 15:00 y de 18:00 a 22:00).²⁷ Y finalmente, para el caso de Rappi existen algunos parámetros denominados “potenciadores” que permitirían contar con puntajes extras, entre estas se encuentra que cuando existe lluvia puede sumar cuatro puntos más.

Para el caso de Pedidos Ya, de acuerdo con los testimonios de las y los repartidores, mantiene cierta lógica similar, la variante estaría dada en que, los trabajadores deben realizar una reserva previa de las horas o franjas de horas en las que trabajará durante la semana, con este se evalúa la relación entre número de horas programadas y número de horas trabajadas (Fabricio, 21 septiembre 2025; Iván, 9 octubre 2025 entrevistas personales).

A partir de estas valoraciones, se establecen para los casos de Uber, Rappi y Pedidos Ya, categorizaciones jerárquicas que organizan a las y los trabajadores en grupos. En el caso de InDrive, estas no existen. La forma como el algoritmo procesa cada parámetro establecido para definir los grupos, no queda clara desde la visión de las y los trabajadores. Esta solo se les notifica su puntaje final y se asigna a uno de los grupos.

²⁷ La información fue obtenida de las páginas web empresariales donde constan los mecanismos de evaluación y las clasificaciones o jerarquizaciones existentes (Uber 2025c; Rappi 2025b; InDrive 2025a).

UBEREATS	RAPPI
VERDE Sin beneficios.	ALERTA Sin incentivos.
ORO Requiere una puntuación mínima que para Quito es de 170. Beneficios: apertura de cuenta bancaria sin costo; atención de servicio de soporte preferencial; códigos de descuento en 3 órdenes por \$6.	BRONCE Beneficios: posibilidad de reservar con 3 días de anticipación los horarios de trabajo; acceso a ciertos incentivos sin especificación.
PLATINO Requiere una puntuación mínima que para Quito es de 340. Beneficios: apertura de cuenta bancaria sin costo; atención de servicio de soporte preferencial; códigos de descuento en 3 órdenes por \$10.	PLATA Beneficios: reserva de horarios de trabajo con 5 días de anticipación; más incentivos y pedidos; beneficios exclusivos sin especificación.
DIAMANTE Requiere una puntuación mínima que para Quito es de 500. Beneficios: apertura de cuenta bancaria sin costo; atención de servicio de soporte preferencial; códigos de descuento en 3 órdenes por \$12; despacho preferencial para recibir mayor número de pedidos.	DIAMANTE Beneficios: reserva de horarios de trabajo con 7 días de anticipación; más y mejores pedidos; más incentivos sin especificación; beneficios exclusivos sin detalle; cupones Rappi Pro gratis.

Figura 2. Clasificación por grupos de trabajo en aplicaciones Uber y Rappi
Fuente: Uber 2025; Rappi 2025
Elaboración propia

Para ejemplificar las clasificaciones o *rankings* tomamos como referencia a las empresas de Uber y Rappi que presentan éstas en sus páginas oficiales. En el caso de Rappi no existe información precisa sobre el número de puntos mínimos que se requieren para cada grupo, sin embargo, es claro en mencionar que de no cumplirse con todos los parámetros establecidos no hay posibilidad de ascenso.

En ese sentido, y a partir de la conversación con las y los repartidores, queda claro dos elementos clave. Por un lado, las valoraciones de las y los clientes generan una preocupación permanente a los trabajadores, pues es un elemento que escapa por completo de sus manos. En los testimonios se evidencia que, la demora por parte de los negocios para despachar el pedido, errores en las ubicaciones exactas de los clientes para la entrega de los pedidos, o incluso el olvido de los clientes de un pedido realizado y la falta de respuesta al momento de comunicarse para su entrega, muchas veces se convierten en excusas para una mala valoración. Y cómo explicó explícitamente uno de los trabajadores de Uber, con cuatro malas valoraciones puedes pasar de diamante “directo para abajo” en referencia a grupo “verde”. Esto conlleva expresamente la reducción del número de pedidos y con ello la disminución de sus ingresos económicos.

Este representa precisamente el segundo elemento, las valoraciones y clasificaciones o *rankings* no son, como se menciona en los términos y condiciones, únicamente una forma de “incentivar” el uso de la aplicación, sino que determina explícitamente la asignación de trabajo y por ende lo que cada trabajador obtendrá económicamente. Así todos los entrevistados coinciden en afirmar que, efectivamente, estar en el nivel más bajo representa no solo un menor número de pedidos, sino que

además cada reparto tiene un costo menor para quienes se encuentran en ese nivel. Como nos comenta uno de los entrevistados para el caso de Uber:

[...] el último nivel [diamante] ese es el más pagado. Entonces, uno estando en ese nivel, yo, por ejemplo, cojo una carrera que me paga de aquí al norte, me paga qué sé yo, digamos \$3,50 yo me voy con esa carrera hasta allá. Pero otra persona que esté en un nivel más bajo [verde] le van a pagar mucho menos en esa carrera, se le va a ofrecer un precio más bajo. (Armando, 7 de septiembre 2025; entrevista personal)

En el caso de Pedidos Ya, los grupos se asocian por número del 1 al 6; el sexto es el inicial, similar en su dinámica al de verde o alerta para Uber y Rappi respectivamente; y el primero es el mejor valorado y por tanto con mayores beneficios. Aquí la dinámica se complejiza dado que, el grupo asignado, permite o no tomar franjas horarias convenientes para cada trabajador. Así, los que se encuentran en el grupo 1 eligen primero, de manera semanal, su horario de trabajo; al día siguiente lo realiza el grupo 2 —eliminados los horarios seleccionados por quienes se encuentran en el grupo previo— y así sucesivamente. Esto puede significar que cuando llegue al grupo 6 ya no existan horarios disponibles, y tengan que, como plantea uno de los entrevistados “esperar que algún compañero haga un intercambio, tiene que estar viendo si el sistema, o sea, suelta horas y así para poder trabajar” (Iván, 9 de octubre 2025; entrevista personal).

Esto evidencia sin duda alguna, que las horas de trabajo y la conexión permanente es clave para mantener un “lugar” en la escala jerárquica construida por la plataforma de manera arbitraria. Al consultarles a las y los repartidores que sucede cuando por algún motivo no acceden todos los días a las plataformas, queda claro que los logros alcanzados en una semana o un mes son eliminados de su historial de trabajo.

Finalmente, las plataformas proponen lo que denominan como “beneficios” dependiendo de la escala valorativa en la cual se encuentre. Así encontramos temas relacionados al acceso a órdenes de comida como en Uber, o descuentos para motos, repuestos, y procesos de formación para el desarrollo de habilidades tecnológicas como en el caso de Rappi;²⁸ en Uber y Rappi se plantea como un “beneficio” el acceso rápido y preferencial al soporte técnico de la aplicación, esto por decirlo de alguna manera, constituye una evidencia de la precarización naturalizada y de manera dramática el

²⁸ Si bien, en las clasificaciones Rappi no define con claridad los beneficios en su página web se identifican tres: descuentos y créditos para motos y repuestos; seguro por accidentes y los cursos de capacitación para desarrollo de habilidades tecnológicas. Rappi: <https://soy-rappi.com.ec/beneficios>.

deslindamiento de las responsabilidades que las empresas deben asumir con respecto a necesidades operativas básicas de quienes realizan el trabajo.

Las y los repartidores mencionaron que, efectivamente, comunicarse con el botón de soporte o ayuda técnica, es una misión titánica. Esto porque la primera respuesta es generada por *chatbots*, es decir programas para respuestas automáticas, si estos no pueden resolver el problema se remite a soporte de un asesor humano, pero comentan este siempre demora en responder. Y dejan en claro que, la comunicación telefónica se puede realizar únicamente para los trabajadores que se encuentran en los niveles más altos.

3.4. Derechos y obligaciones: definiciones unilaterales

Queremos cerrar el análisis del funcionamiento de las plataformas reconociendo la relación entre derechos y obligaciones que las empresas de plataforma establecen como parte de los términos y condiciones de uso de la aplicación.

Los derechos establecidos, son definidos por cada uno de las empresas, sin embargo en términos comunes de las plataformas analizadas (Uber, Rappi, InDrive y Pedidos Ya) se mencionan los siguientes: el acceso a la plataforma, siempre que se cumpla con los términos y condiciones; recibir las ganancias por cada reparto para lo cual la empresa notificará la fecha para ello; acceso a canal de quejas y reclamos; contar con acceso a comunicación con los usuarios; calificar al usuario al finalizar el pedido; acceder a beneficios definidos para cada grupo o ranking de trabajo.

Entre las obligaciones, se detalla algunas centrales que recuperamos de manera general para las plataformas analizadas: asumir de manera exclusiva la adquisición y mantenimiento de todas las herramientas requeridas para realizar el trabajo; responsabilizarse de las obligaciones tributarias que, por alguna razón, se desprendan del trabajo realizado; limitarse de realizar actos ilícitos; mantener una actitud respetuosa y cordial con el cliente y los establecimientos comerciales; mantener una buena calificación por parte de estos; cumplir en tiempo y forma la entrega de los encargos; contar con los documentos migratorios establecidos en la legislación ecuatoriana; no prestar o alquilar la cuenta a terceros.

En los términos y condiciones se menciona, además, las causas para la suspensión y desactivación de las cuentas, aquí queremos mencionar dos, que son fundamentales: la baja valoración, de acuerdo con los parámetros analizados líneas arriba; así como la comprobación de que otra persona está haciendo uso de la cuenta personal.

Estos dos elementos de cancelación son importantes porque, por un lado, se ha evidenciado la nula posibilidad de negociación directa de las y los trabajadores para establecer sus remuneraciones, su tiempo de trabajo o de cualquier otro elemento que garantice condiciones adecuadas de trabajo; sin embargo, las plataformas pueden castigar de manera inmediata a las y los trabajadores, con escasas posibilidades de reclamación o aclaraciones.

A esto, se debe mencionar que, en la entrevista realizada a las representantes del sindicato de plataformas, se comentó de manera reiterada que se ha dado un sinnúmero de cancelaciones y suspensiones de las cuentas a quienes han participado de marchas o manifestaciones para reclamar mejoras laborales (Yuli y Carolina, 25 de noviembre de 2021; Carolina, 6 de septiembre de 2025; entrevistas personales). Esta de hecho es una práctica recurrente, no solo en Ecuador sino a nivel internacional (Cant 2020; Hidalgo y Valencia 2019).

En cuanto a la restricción de que otra persona haga uso de la cuenta personal, esto se establece para limitar el alquiler de cuentas, y de lo conversado con las y los entrevistados, se relaciona al estatus migratorio, esto debido a que, existe un importante número de trabajadoras y trabajadores que no cuentan con la documentación legal para trabajar en el país, por lo que recurren al alquiler de cuentas como única posibilidad de acceder a una fuente de empleo.

No existe certeza del número de trabajadores extranjeros que trabajan en plataformas. Por ejemplo, Grupo Faro en su estudio menciona para el 2020 la presencia de un 32 % de extranjeros en las plataformas digitales (movilidad y reparto), siendo la población venezolana la mayoritaria con el 31 % (Ulloa y Suárez 2021). Por su parte, desde el procesamiento de la ENEMDU realizado por el OTyPC, para el año 2021 se registra la presencia del 13 % de población extranjera en plataformas de reparto, y para el 2024 este es del 18 % (EC INEC 2024; procesada por OTyPC 2025). De acuerdo con el observatorio, esta diferenciación puede deberse al subregistro que se genera producto de la propia metodología de la encuesta, en referencia al temor de las y los trabajadores de mencionar que no son nacionales (Carrión et al. 2022).

La situación de indefensión de las y los trabajadores migrantes que no se encuentran legalizados en Ecuador, conlleva que efectivamente deban alquilar cuentas e incluso vehículos para poder insertarse laboralmente en este sector. Del relato realizado por uno de los entrevistados menciona que, a pesar de llevar más de 4 años en el país, no cuenta con los documentos migratorios que le permitan trabajar legalmente, por lo que,

alquila la cuenta y la motocicleta a uno de sus compatriotas que sí cuenta con toda la documentación legalizada. Por este alquiler de la cuenta paga USD 20 y por el de la motocicleta USD 30 semanalmente, lo que significa que debe contemplar un descuento de sus ingresos de USD 50 a la semana (Fabricio, 21 de septiembre 2025; entrevista personal).

Hasta el momento no ha tenido inconvenientes en realizar el trabajo con otra cuenta, a pesar que esta es de una mujer, por lo que comenta que en las entregas cuando le mencionan algo al respecto, debe comentar que es su hermana o esposa y que le ayuda dado que se encuentra enferma. Con ello, evita que los clientes o negocios puedan reportar y con ello motivar la suspensión de su cuenta. Menciona que son, sobre todo, los propios extranjeros legalizados para trabajar quienes abren cuentas en varias plataformas y alquilan a sus connacionales. Además, comenta que dado los niveles de inseguridad muchos de quienes alquilan las cuentas procuran hacerlo a partir de una relación de confianza, es decir, a partir de referencias de un conocido.

Con el análisis de los elementos de funcionamiento de las plataformas, es clave comprender que, sin duda alguna, el algoritmo genera una organización y control del trabajo de las y los repartidores de manera explícita. La definición de tarifas, la asignación de tareas, la identificación de horas clave de trabajo, los mecanismos de sanción y cancelación de cuentas evidencian aquello. Este control, se complejiza con el traslado absoluto de riesgos a las y los trabajadores, no solo en torno a las herramientas e insumos necesario para realizar la actividad, sino incluso en ámbitos como el tributario, inconvenientes con los paquetes de entrega o en situaciones de accidentes de tránsito. Esto ratifica la perspectiva planteada por Abilio sobre aquello que denominó como “autogestión subordinada”. En este capítulo, hemos considerado algunas miradas sobre cómo gestionan las y los trabajadores este control algorítmico, en el siguiente capítulo profundizamos en cómo estas inciden en las subjetividades que las y los trabajadores de reparto construyen en torno a su trabajo.

Capítulo tercero

De la organización del trabajo a la construcción de subjetividades

Dinerstein y Battistinit (1995, 2) plantean que la articulación de los distintos regímenes de acumulación y los modos de regulación determinan “nuevos parámetros en la esfera productiva” que a final de cuentas son la “vía de la construcción de subjetividad de los trabajadores como individuos y como clase”. Para solventar esta afirmación, los autores, realizan un recorrido que evidencia cómo cada régimen de acumulación determina lo que denominan como malestar y bienestar dentro y fuera de la producción.

En un primer momento, el taylorismo no solo provoca la separación del trabajador con respecto al objeto de su trabajo, sino en relación al propio proceso productivo al funcionar a partir de la fragmentación y parcelación del trabajo que permite el control total por parte del capitalista, despojando a los trabajadores del saber productivo, pero además, se deslinda de las necesidades del trabajador por fuera de la esfera del trabajo generando con ello un malestar tanto al interior como por fuera de la producción (8). Un segundo momento se da con el traspaso al fordismo en el cual se incrementa el malestar de los trabajadores en el proceso de producción al responder en tiempos y formas definidas por la cadena de producción y controladas por los mandos intermedios. Todo ello, desde la perspectiva de los autores, es compensado con un bienestar por fuera de la producción amparada en la ampliación del consumo, y en la posibilidad de contar con acceso para la satisfacción de las necesidades básicas, así como de necesidades sociales como tiempo libre para el esparcimiento o incluso para la militancia política, y que está relacionada con la construcción del Estado de Bienestar (9).

En la actualidad, durante el llamado toyotismo, esta relación se complejiza dado que, al interior del propio proceso productivo se generan nuevos mecanismos que promueven la “compenetración del trabajador con la empresa” (10) promovido por el desplazamiento (eliminación) del control intermedio en favor del autocontrol, la corresponsabilidad de las y los trabajadores, así como en favor de la internalización de pautas como la competitividad individual. Una de las particularidades de este momento histórico está dada también por la “invasión del trabajo a la vida cotidiana” (15), provocada por la flexibilización de las jornadas de trabajo a partir del desarrollo

tecnológico, así como por el desplazamiento de ciertas responsabilidades del proceso productivo que traslada riesgos a las y los trabajadores.

Si bien, en economías dependientes estos distintos regímenes productivos no aplican completamente por las particularidades sociohistóricas, queremos recuperarla porque es una línea analítica que nos permite comprender la complejidad de la construcción de las subjetividades en un sistema socioeconómico que ha logrado penetrar todas las esferas de la vida social. Así, este marco analítico sirve para comprender que la subjetividad es “el *sitio de conjunción* de los aspectos concretos y abstractos del capital a nivel subjetivo”, lo que significa que la subjetividad no es algo dado, sino que es históricamente construida a partir de “las diferentes formas de subordinación de la actividad humana a los procesos de acumulación de capital” (Dinerstein 2001, 4).

Estas formas no solo generan subordinación sino, además y fundamentalmente, definen una “*forma de existencia humana*”²⁹ que, si bien es transitoria y contradictoria, es construida a partir de las relaciones que configuran esas formas de subordinación (7). Este es el punto clave para comprender que las subjetividades son parte constitutiva de la subsunción real en tanto “el capital ha devenido en la fuerza dominante capaz de determinar la forma de la sociedad como un todo” (Marx citado en Dinerstein 2001, 4).

Así, cada momento histórico, o como plantean los autores, cada régimen de acumulación, define particulares formas de subjetividad porque existen distintas relaciones de subordinación de los aspectos concretos del trabajo (habilidades, necesidades básicas, reproducción social) frente a los aspectos abstractos del capital (tiempo socialmente necesario, forma salario, valorización). Esta relación, por lo demás, es siempre conflictiva y contradictoria puesto que es construida “a través de procesos de lucha, composición y recomposición del capital como relación social” (4).

Ahora bien, ¿cómo se enmarca este análisis en la presente investigación? El objetivo de este estudio es analizar cómo y qué subjetividades se han construido en las y los trabajadores de plataformas. Este reconocimiento —como lo hemos analizado en el capítulo 1 y 2— opera en un momento concreto, o en un régimen de acumulación determinado por el capitalismo de plataforma. Este no solo contempla un predominio de la tecnología sobre el trabajo, sino que se articula con los procesos neoliberales de

²⁹ Dinerstein se pregunta si la noción “*forma*” sirve para ¿comprender la subjetividad humana?, y se responde que sí, dado que “una determinada forma personifica, cristaliza, contiene y reproduce las contradicciones reales, contradicciones de las relaciones de producción capitalista. La noción de forma indica determinación histórica (y por ende imposibilidad de naturalizar) la contradicción, impermanencia, y abstracción” (7).

externalización productiva llevados adelante desde la década de los años 1970. Este momento histórico sin duda conlleva relaciones sociales particulares, que establecen determinadas subjetividades.

¿Cómo analizar entonces las subjetividades de las y los trabajadores de reparto en plataformas? Partimos con los autores de comprender que las subjetividades de las y los trabajadores no son identidades externas al propio proceso productivo, por lo que proponemos y analizamos que es la organización del trabajo de las plataformas desde donde emerge la construcción de sus subjetividades.

Así, retomando lo propuesto por Dinerstein, al concebir a la subjetividad como el sitio donde se conjugan los aspectos concretos y abstractos del capital a nivel subjetivo, las plataformas digitales operan como el espacio que articula esta conjunción de manera particular. Convierten a las relaciones laborales concretas (tiempos de entrega, interacciones con clientes y negocios) en abstracciones algorítmicas (*rankings*, retos, puntuaciones) que reconfiguran permanentemente la experiencia subjetiva del trabajo.

En lo que sigue, se analizan los componentes centrales de esta organización del trabajo desde las plataformas, para comprender cómo cada uno de éstos incide en la construcción de las subjetividades y, específicamente, en las formas en que las y los trabajadores se reconocen a sí mismos.

1. Estrategia metodológica

Comprender las subjetividades de las y los trabajadores de reparto en plataformas digitales requiere de un acercamiento que permita dar cuenta de los sentidos que ellos mismos construyen sobre sus prácticas, sus condiciones laborales y su relación con el mundo del trabajo. Por ello, la presente investigación adopta un enfoque cualitativo interpretativo, orientado a comprender, desde la perspectiva de los propios actores, cómo significan el proceso de organización del trabajo, qué posiciones construyen frente a las plataformas y cómo esas experiencias se articulan con trayectorias laborales y familiares más amplias.

Asumir un enfoque cualitativo conlleva una toma de posición epistemológica, la de reconocer que el conocimiento se genera a partir de fenómenos sociales determinados y situados en contextos concretos (Piovani 2018). Es decir, no son fenómenos abstractos por lo cual no existe la posibilidad de una perspectiva neutral que observe el mundo de las y los trabajadores de reparto. Esto conlleva a que toda mirada investigativa está condicionada por quién mira y desde dónde lo hace. Con ello, resulta necesario identificar

la doble dimensión desde la que se construye el conocimiento (Piovani 2018; Cohen y Gómez 2019).

Por un lado, desde la perspectiva de los propios trabajadores en donde los relatos, interpretaciones y sentidos que construyen sobre su experiencia no son datos objetivos que simplemente se recopilan, sino que, por el contrario, son conocimientos producidos desde experiencias y posiciones concretas, atravesadas por trayectorias biográficas particulares y por relaciones de poder específicas con las plataformas digitales. En este sentido, escucharlos como sujetos que conocen su propia situación, es el punto de partida del enfoque que acoge este estudio.

Por otro lado, la perspectiva de quien investiga. Dado que ningún proceso de investigación es neutro, los conocimientos acumulados, así como los compromisos intelectuales y políticos inciden en la forma como nos acercamos al conocimiento. Y esto lejos de ser una limitación en el proceso, es una condición de transparencia que permite identificar desde dónde ha sido generada la interpretación de lo que las y los trabajadores han planteado.

En este sentido, es importante mencionar la posición y experiencia de quien investiga. A lo largo de los últimos tres años, como parte del Observatorio de Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central del Ecuador, he desarrollado varias investigaciones en torno a la situación del trabajo en el país. Esta experiencia influye en la perspectiva que guía el presente trabajo, y de hecho se puede decir, que muchos de los enfoques han sido construcciones colectivas con las y los compañeros del observatorio, así como por la relación que hemos construido a lo largo de estos años con trabajadores y organizaciones sindicales de diversos sectores económicos.

Así, los estudios realizados desde el observatorio se han centrado principalmente en el análisis del indicador de precarización laboral. Esta propuesta analiza, a partir de fuentes estadísticas oficiales, la situación de las y los trabajadores en torno a jornada de trabajo, ingresos económicos y afiliación a la seguridad social. Esto ha motivado que el foco de atención sea mostrar las condiciones de precarización en las cuales se encuentran las y los trabajadores, por lo que no hemos logrado realizar estudios de corte cualitativo para profundizar en las perspectivas y experiencias concretas de las y los trabajadores. De allí, mi interés personal porque este estudio centre la atención en las subjetividades de las y los trabajadores.

Por ello, mi posición frente al fenómeno estudiado no es neutral ni pretende serlo. Por el contrario, mi cercanía con organizaciones sindicales de Ecuador me permite

establecer un objetivo político-epistémico claro: comprender los sentidos y prácticas que construyen actualmente las y los trabajadores para, desde allí, brindar insumos que aporten al fortalecimiento de las organizaciones sindicales. Esto no implica que la presente investigación ofrezca pautas estratégicas u operativas explícitas, ya que faltan por analizar múltiples dimensiones, pero sí constituye una aproximación para comprender los cambios generados tanto en la relación capital-trabajo, como en las subjetividades de las y los trabajadores.

Esta vinculación previa con la problemática laboral en el país, tuvo una incidencia metodológica concreta. Por un lado, posibilitó la comprensión de ciertas problemáticas y dinámicas presentes en el sector de trabajo en las plataformas digitales. Y, por otro lado, facilitó el acceso a las y los participantes en las entrevistas en profundidad que realicé como parte de la investigación. Sin embargo, esta cercanía temática exigió un ejercicio reflexivo permanente para evitar que las interpretaciones se vieran condicionadas por visiones y perspectivas previas generadas por mi experiencia laboral y académica. Lo que a continuación detallo, es la operacionalización metodológica que me partió limitar, aunque no eliminar, la influencia de mis visiones previas sobre la problemática investigada.

En un primer momento, la definición del enfoque teórico, implicó una toma de posición en relación a las múltiples y variadas corrientes teóricas para abordar esta problemática. Así, partimos de comprender que, las subjetividades de las y los trabajadores no son identidades externas al propio proceso productivo, sino que éstas se producen y se transforman en la experiencia concreta al interior de la esfera productiva (Dinerstein 2001).

De allí, que en este estudio la esfera productiva se configura en una condición que construye sentido y no es abordada únicamente de manera contextual. El enfoque conceptual para el análisis de las subjetividades en este trabajo significó dejar de lado componentes clave de la construcción de estas, como el análisis de la esfera de la reproducción, así como el rol que juega la intervención estatal y pública. Esto, con el fin de ahondar en la comprensión e interpretación de cómo las plataformas digitales organizan el tiempo, establecen jerarquías, definen los márgenes de la autonomía, para con ello, comprender la posición que construyen las y los trabajadores frente a estas situaciones concretas, cómo esto incide en sus autopercepciones y cómo interpretan su relación con el mundo del trabajo.

Con este enfoque, y a partir de la revisión bibliográfica se construyeron nudos temáticos iniciales, que guiaron la estructuración de la guía de preguntas para la entrevista, entre estos nudos están: trayectorias familiares y laborales, perspectivas sobre el trabajo en las plataformas digitales, experiencia concreta en el trabajo, sistemas de incentivos, condiciones laborales, satisfacción y conflictos en el trabajo, mecanismos de participación, relación con otros repartidores, organización y colectividad, y perspectivas a futuro.

La selección de las y los entrevistados se realizó con una muestra intencional que tenía como eje central identificar, en su mayoría, a trabajadoras/es que no sean miembros de organizaciones sindicales presentes en el país. Esta pauta la definí dado el interés de comprender por qué muchos de las y los trabajadores no querían ser reconocidos como trabajadores en relación de dependencia, para ello, debí alejarme intencionadamente de personas politizadas que formaran parte de espacios organizativos de trabajadores. Esto me significó un doble reto, por un lado, identificar trabajadores que quisieran dialogar directamente conmigo, y por otro, generar la confianza necesaria para que ese diálogo sea lo más abierto y franco posible.

De un total de 7 entrevistas realizadas entre septiembre y noviembre de 2025, una corresponde a la presidenta actual del Frente de Trabajadores de Plataformas Digitales de Ecuador (FRENAPP), quien siempre está abierta a conversar y profundizar sobre las complejidades que conlleva el trabajo en plataformas digitales. Al inicio, intenté un acercamiento con las y los trabajadores en distintos puntos de encuentro en la ciudad, sin embargo, no fue sencillo concretar un espacio de diálogo con ellos, de hecho, tan solo una persona accedió a una entrevista a partir de este mecanismo. Las otras cinco entrevistas las conseguí por medio de contactos personales que me ayudaron a comunicarme con trabajadores de plataformas y accedieron muy abiertamente a colaborar en esta investigación. Finalmente, una entrevista a la presidenta de FRENAPP durante el año 2021, realizada en el marco de una investigación llevada a cabo para analizar la situación laboral de las y los trabajadores durante la pandemia por Covid-19, con el Observatorio de Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central.

Dada la complejidad de los tiempos y la ubicación de las y los entrevistados a largo de la ciudad, las entrevistas se realizaron de manera virtual, en los horarios en los que tenían un tiempo para conectarse y dialogar conmigo. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de hora y media.

Durante el proceso de análisis de la información —y de hecho hasta la actualidad— he mantenido contacto con todas y todos los entrevistados. Esta relación permitió profundizar en elementos que identifiqué como importantes y a acceder a nueva información de cómo se iba desarrollando su trabajo. Por ello, agradezco infinitamente a todas y todos por permitir un diálogo constante y cercano.

Es importante mencionar que, en la investigación cualitativa no es factible realizar una separación expresa entre el momento de producción de información y de procesamiento y análisis, sino que estas se desarrollan de manera simultánea, por lo que, en el transcurso de las entrevistas, se fueron identificando dimensiones clave de análisis. Así, los nudos temáticos de la guía de entrevistas permitieron orientar la conversación, pero posterior a la transcripción de las entrevistas fueron ampliados a partir de una codificación abierta que retomaba sus relatos. Este momento de procesamiento, tenía como finalidad incorporar percepciones o experiencias recurrentes, así como identificar puntos discrepantes entre entrevistados.

A partir de este proceso fue tomando forma la configuración de categorías selectivas para organizar analíticamente la información. Estas categorías no fueron construidas a priori, quizá la única que existía previamente y que fue profundizada e interpretada a partir de lo planteado por las y los entrevistados, es la relacionada a cómo se autoperceben las y los trabajadores. Las demás categorías condensan las dimensiones subjetivas más relevantes que identifique a partir del diálogo, y que estructuran la presentación de los resultados en este capítulo.

En este sentido, las categorías analíticas operan como organizadores de la complejidad descrita y expresada por las y los entrevistados. Esto significa que fueron consideradas e incorporadas en el análisis tanto las perspectivas recurrentes como las que divergían de la tendencia identificada. Esto permitió, por un lado, que las categorías de análisis contemplen la diversidad y multiplicidad de posiciones; y por el otro, limitar la posibilidad de forzar las interpretaciones sobre lo expresado. Mostrar esta heterogeneidad constituyó una decisión interpretativa que busca evidenciar la complejidad de las subjetividades que las y los trabajadores construyen en su relación con el trabajo. Así, las categorías que organizan este estudio no son construcciones previamente elaboradas, sino resultado del análisis de lo manifestado por las y los entrevistados.

2. El juego algorítmico: *ranking* y retos como validadora del esfuerzo personal

Más allá de la dinámica que manejan las aplicaciones en los procesos tanto de evaluación como de rankings que analizamos en el segundo capítulo, en esta sección nos interesa profundizar en cómo las y los trabajadores de reparto de plataformas viven, experimentan y perciben esta dinámica.

En el diálogo con las y los trabajadores de reparto se hizo notoria la queja no solo de la falta de claridad de las aplicaciones para otorgar puntos, que devienen en clasificaciones o rankings, sino que se puede evidenciar que estas dinámicas inciden en la forma como las y los trabajadores organizan su trabajo. Una de las entrevistadas plantea que en cada reto existe un “cambio de la manera de pensar” y por ende en las estrategias utilizadas cotidianamente.

Carmen nos menciona que ella y sus compañeros no acceden a repartos menores a \$ 1.20, ya que no cubren los gastos mínimos de operación. Sin embargo, durante los retos, para acceder tanto a mayores ingresos, como a mejores puntajes, comenta que “nos ponemos en modo peseteros” (Carmen, 15 de septiembre 2025; entrevista personal). Esto significa que, para alcanzar el número de pedidos mínimos, deben tomar aquellos pedidos que cuestan entre 60 y 90 centavos, ya que suelen ser los más cercanos y gracias a ellos pueden alcanzar el número de pedidos requeridos. Este cambio de dinámica lleva a Carmen a reflexionar lo que significan efectivamente los retos para las y los trabajadores:

Es, como decimos nosotros, una manera de mantenernos a la expectativa siempre en la aplicación. Porque realmente nos están pagando lo que es [...] es como una promoción en cualquier local ¿no? Te dicen así, saldos, ofertas no sé qué, y a la final te están vendiendo por el mismo precio. Algo así es lo que considero que funciona también la aplicación, al darme cuenta. (Carmen, 15 de septiembre 2025; entrevista personal)

Esto no solo termina por abaratar los costos que las y los trabajadores reciben en cada pedido —aun cuando es compensado con el monto extra dado por la empresa— sino que evidencia una doble dinámica que definen las plataformas hacia las y los trabajadores. Por un lado, la forma de escalar en el ranking se da a partir de las puntuaciones de clientes, negocios, tasas de cancelación, reparto en franjas horarias, etc. —tal como fue descrito en el segundo capítulo— y este escalonamiento, por otro lado, incrementa al mismo tiempo el número y periodicidad de los pedidos, que a su vez aporta a sostener la permanencia en el ranking o clasificación de grupos. Es un círculo de obligaciones que refuerza, encadena y condiciona el trabajo.

Es por ello, que Carmen menciona que las aplicaciones los mantienen expectantes, porque deben participar en un proceso que aparenta ser un “incentivo” pero en realidad es un mecanismo de coacción “sutil” sobre el trabajo. Es tal la sutileza que cuando dialogo con los demás entrevistados sobre los retos y qué perciben sobre ellos, asocian ideas de “compromiso”, “esfuerzo”, “disciplina” para realizar lo que la plataforma “te propone” y obtener con ello un extra que redondea tu ingreso semanal. Así, la expectativa se da, no solo por los ingresos extras que puedan alcanzar, sino también porque es un mecanismo clave para mantener los puntajes y sostenerse en los rankings o clasificaciones.

El ranking y los retos se convierten así en un “premio” o “castigo”, no tanto por la “calidad” del servicio prestado, sino fundamentalmente por la permanencia en la plataforma. Armando nos comenta que en la aplicación de Uber se encontraba en la posición diamante (la más alta). Sin embargo, debido a que su esposa enfermó, no pudo trabajar por dos semanas y esto significó que regrese a la posición verde (el más bajo). Y menciona que él establece en promedio un ingreso de 35 dólares diarios, los mismos que logra alcanzar cuando se encuentra en la escala de “platino” o “diamante”, sin embargo, en la escala “verde” apenas logra llegar a 20 dólares al día, trabajando las mismas 10 horas diarias.

Yuli menciona que subir del eslabón más bajo puede demorar entre 3 o 4 meses “hasta que llegues a ciertos pedidos y la aplicación te absorba completamente, es como que si tú estuvieras por así decirlo en un periodo de prueba” (Yuli, 25 de noviembre de 2021; entrevista personal).

Se trata claramente de un reinicio permanente en el escalafón de valoraciones, donde los logros o mejoras son olvidadas ante el surgimiento de nuevos retos y la necesaria recolección de puntos. Es un ciclo infinito que no reconoce la acumulación de experiencia o la mejora de habilidades, convirtiendo a cada trabajador en un objeto fácilmente descartable y por ende sustituible.

En este sentido existe, como plantea Dinerstein, una desmaterialización de lo concreto, de sus experiencias, aprendizajes, habilidades a un reconocimiento abstracto e inmediato, nada acumulable que alimente una trayectoria laboral e incluso una perspectiva de futuro para un mejoramiento estable a mediano o largo plazo. Incluso sus trayectorias laborales previas no tienen relevancia para la plataforma, puesto que no existen requerimientos de experiencia para el ingreso, basta con contar con los insumos básicos para realizar la actividad (motocicleta o bicicleta, celular, documentos legales de matrícula y licencia, etc.). Salazar, en su análisis sobre las y los conductores de Uber,

menciona que la experiencia en las plataformas no es considerada para la búsqueda de otros empleos, por lo que este se configura como “un tiempo vacío para la trayectoria laboral” (Salazar 2021, 110).

Esta imposibilidad de construcción de trayectorias, es lo que Abilio denomina “trabajo *amateur*”, lo que implica la pérdida de reconocimiento público de las múltiples formas de trabajo que se desarrollan desde las plataformas digitales (Abilio 2019). Por ello, las y los repartidores de plataformas viven un presente infinito que requiere construir estrategias de sobrevivencia cotidiana, porque sus condiciones de vida se ven permanentemente condicionadas y amenazadas con la devaluación de sus posiciones en el ranking. Así, por ejemplo, cuando no se les han asignado retos, las y los trabajadores de reparto deben modificar sus mecanismos de trabajo, para continuar recibiendo pedidos (esto debido a que los pedidos se priorizan para quienes están en los desafíos). Además, es necesario para continuar haciendo puntajes que los eleven en la escala valorativa.

Carmen menciona que cuando no tiene retos utiliza los otros servicios de Uber, esto porque los retos se concentran en el servicio de entrega de alimentación, pero la plataforma cuenta con otros servicios como el de “Uber encargo” y “Uber envíos” que es la entrega de paquetes como documentos, llaves, etc., o el retiro de compras realizadas en locales que no son de comida, como regalos, suministros de proveedores, etc. Esto permite a Carmen mantener la posición, seguir acumulando puntos y sobre todo generar ingresos económicos. Con ello, se evidencia que los puntos se acumulan desde los diferentes servicios que presta la misma empresa.

Por su parte, la estrategia de Armando consiste en trabajar en dos aplicaciones. Uber como plataforma principal, trabajando entre 8 y 10 horas diarias, y Rappi como aplicación alternativa para complementar los ingresos, pero para mantener activa la cuenta y sostener la posición debe trabajar de manera diaria mínimo 2 horas. Así, la dinámica consiste en que cuando Uber no le proporciona retos, se reduce el número de pedidos por lo que se cambia a la plataforma de Rappi. O, incluso, cuando la demanda de Uber es baja, trabaja más horas en Rappi, lo que le permite garantizar los ingresos económicos a la semana.

Es importante rescatar, además, que los retos generan una interacción entre las y los repartidores para comentar si les llegó o no un reto y molestarse entre sí “cómo hicieron mal las cosas” si no les llegó; o bromear solicitando que los que han terminado los retos “se retiren a sus casas” para que los demás puedan seguir receptando pedidos. Desde su perspectiva, no se trata de una relación competitiva, es decir, no se miden entre

ellos para reconocer cuántos retos tienen o en qué categoría están, sino que identifican esto como un esfuerzo individual por lo que cada uno mira cómo lo resuelve. Tal como menciona Fernando “es ya de cada quien, pero, por ejemplo, yo no estoy como para decir a este le tocó reto, a este no le tocó reto [...]. A cada quien le toca hacer lo que le toca” (Fernando, 18 de septiembre 2025; entrevista personal).

Iván, en línea con Fernando, plantea que no existe competencia porque cada uno “de manera individual, ve como realiza su trabajo”. No obstante, menciona que aquello en lo que siente que existe competencia es en mantenerse en los grupos de clasificación, porque esto garantiza trabajo, es decir, pedidos. Menciona, por ejemplo, que él ha identificado que en Pedidos Ya solo se puede subir de posición si alguien, por el contrario, desciende. Cuando lo preguntamos cómo asume esta dinámica nos comenta:

O sea, sí se siente mal porque [cuando descienden] uno ya se hace la idea de que no va a tener trabajo por un largo tiempo. Hasta que alguien se caiga, por decirle a usted, que alguien se caiga de un grupo, ahí usted puede tener una posibilidad de subir. Mientras tanto, uno se siente mal porque uno ya no tiene horario de trabajo, como le digo. Y toca estar buscando en la aplicación a ver si algún compañero bota un pedido [es decir no acepta y se redirige a otro repartidor] o toca estarle pidiendo, digamos, que le regale algún horario y cosas así. Entonces, en esa cuestión de grupo sí es duro. (Iván, 9 de octubre 2025; entrevista personal)

Con ello, es claro que el sistema de evaluación y rankings constituye un mecanismo de progresión artificial y de disciplinamiento de las y los trabajadores (Morales 2023; Salazar 2021), puesto que, a manera de autoconvencimiento, es el esfuerzo individual el que garantiza que la plataforma sirva o no, sea redituable o no, y permita sostenerte económicamente o no. Así lo evidencian las y los entrevistados, cuando mencionan que “cuando eres un trabajador al 100 % la empresa te da beneficios” haciendo referencia a los retos que implican un ingreso extra, y enfatizan que “aunque implica un esfuerzo cumplir con todos estos [retos] tú tienes tu recompensa” (Armando, 7 de septiembre 2025; entrevista personal).

Ya que cada pedido conlleva puntajes, desde las empresas se establecen puntajes dobles en franjas horarias de alta demanda, lo que provoca en las y los trabajadores que en esos horarios “si o si” se obligan a trabajar. Como nos comenta Fernando “en Uber de 12 a 4 pm y de 6 pm a 10 pm te dan dos puntos por cada pedido, por eso yo obligatoriamente salgo en esas horas para hacer más puntos” (Fernando, 18 de septiembre 2025; entrevista personal). Además, Fernando nos menciona que, cuando existen retos, los lugares de gran concentración de repartidores no son buenos, porque conlleva que

existan menos pedidos para cada uno, por lo que nos comenta que “yo sí trato de hacerlo en solitario al trabajo” (Fernando, 18 de septiembre 2025; entrevista personal).

Esto nos lleva a un elemento clave, que lo seguiremos profundizando a lo largo de este capítulo y es que el trabajo de reparto en plataformas no genera competitividad sino, y fundamentalmente, individualización del trabajo. Tal como plantea Castells, el proceso de reestructuración iniciado desde la década de los años 1970 en la relación capital – trabajo, se caracterizaría por “*la individualización del trabajador en el proceso de trabajo*” (Castells 2000, 350). Esta característica logra expandirse y posicionarse de manera más fácil por el desarrollo de las tecnologías de la información que permiten una nueva organización del trabajo y así incidir de manera determinante en las subjetividades de la sociedad.

3. Entre la “libertad del tiempo” y la ausencia de autoridad en el trabajo

Viéndolo de manera global, el hecho de trabajar en una aplicación lo veo más convenientes que otro trabajo, porque [en otros trabajos] no hay esa libertad de decir, bueno, ya terminé, me voy. Aquí sí. Entonces, eso es lo único, el beneficio más grande que nos ofrece Uber o las aplicaciones es el tiempo y el tiempo es oro, realmente. (Carmen, 15 de septiembre 2025; entrevista personal)

Para las y los trabajadores entrevistados, la posibilidad de gestionar el tiempo de trabajo ha sido identificada como una de las mayores ventajas que brindan las plataformas. Y este hecho es absolutamente relevante pues cuando pensamos históricamente lo que ha significado la lucha por la jornada de trabajo, se puede dimensionar la importancia que ha tenido sostener el “tiempo de la vida” frente al “tiempo del capital”, o en términos de Dinerstein la lucha por limitar la subsunción del tiempo concreto al tiempo abstracto de valorización del capital.

Sin embargo, la visión que las y los trabajadores tienen sobre la autogestión del tiempo resulta problemática cuando se profundiza en la dinámica que imponen las plataformas. Este tiempo se caracteriza por la desintegración de la tradicional jornada de trabajo, en el hecho de conectarse o desconectarse en el momento en que se quiera, pero también en que se reconoce económicamente solo el tiempo de trabajo efectivamente productivo. Es decir, el tiempo de espera de un pedido a otro no es reconocido como trabajo, por lo tanto, no es remunerado. De hecho, esta es la razón por la cual para las y los trabajadores es tan relevante encontrarse en una buena posición en el ranking valorativo pues garantizan mayores horas reconocidas de trabajo (entrega de pedidos).

Frente a esto ¿cómo entender esta relación que a nuestros ojos resulta contradictoria? Cuando profundizamos en cómo viven esta administración de su propio tiempo, identificamos que su vivencia se expresa en dos elementos clave. Por un lado, en lo que ha sido identificado en otros estudios (Hidalgo y Valencia 2019; Hidalgo 2021; Ulloa y Suárez 2021), y que está relacionado con la necesidad de tiempo de cuidado, centrada fundamentalmente en las y los hijos. Carmen, Armando y Mateo mencionan que el trabajo de plataformas permite acompañar y cuidar a sus hijos e hijas. Desde dejarlos y recogerlos de la escuela, asistir a eventos educativos, acompañar las tareas, o, en caso de enfermedad, quedarse con ellos para cuidarlos. Solo Carmen mencionó que valoraba el tiempo para cocinar y regresar a casa para servirles el almuerzo y la merienda.

Por otro lado, la posibilidad de la administración del tiempo se vincula con lo que podríamos denominar como un deseo de autorrealización. Nos referimos a la aspiración de concretar su negocio propio o de no desvincularse de sus experiencias laborales previas. Por ejemplo, Fernando realiza otra actividad que es la venta de productos por internet. Compra mercadería y la revende en línea. Para él esta es la actividad a la que quisiera dedicarse por completo, pero aún no le brinda los ingresos necesarios, por lo que mantiene los dos trabajos. Por su parte, Mateo ha trabajado en logística, una actividad paralela que sostiene por interés personal, pero al no existir una demanda permanente se ha convertido más bien en una actividad complementaria que puede seguir realizando por el manejo de tiempos que le permite la plataforma.

Para Fabricio, por su parte, esto es particularmente diferente. Al ser migrante, no tiene mayor vínculo con personas en Ecuador, exceptuando su hermano, por lo que el trabajo ocupa la totalidad de su tiempo de vida. Su argumento es que “no tengo miedo a trabajar”. En sus palabras existe el desconsuelo de una desvinculación social y afectiva, que termina por concentrar su día a día en un trabajo que apenas le permite sostenerse en Ecuador y aportar económicamente a su familia en su país natal.

La complejidad de la relación entre sus perspectivas y las situaciones que enfrentan en el día a día, se hace evidente en algo que Mateo nos reiteró varias veces: “tienes que estar ahí 10, 12 horas. O sea, no es un trabajo que digas medio tiempo. Tal vez lo puedes hacer como medio tiempo, pero igual vas a ganar medio sueldo” (Mateo, 8 de octubre 2025; entrevista personal).

Efectivamente, todos los entrevistados trabajan entre 10 y 12 horas diarias. Algunos, a jornadas seguidas, como el caso de Isaac y Fabricio, o como Armando,

Carmen, Mateo y Fernando que acomodan los horarios de trabajo en las plataformas de acuerdo con las otras actividades que realizan, sean de cuidado o para otros trabajos.

Desde esta perspectiva, la administración del tiempo se vincula no solo a la idea de libertad que, de cierta manera lo posibilita, sino que, además, se articula con la visión de que “depende de ti” y de “tu esfuerzo” aprovechar al máximo esa oportunidad porque “uno se pone el límite de lo que puede ganar en el día, lo que uno puede hacer” (Armando, 7 de septiembre 2025; entrevista personal). Como plantea otro entrevistado, “[...] mi carga laboral ahora depende de mí, si yo, por ejemplo, el día de mañana o la siguiente semana ya no quiero hacerme 40 horas, quiero hacerme 60, porque esa semana estoy corto de dinero, yo me las hago. Entonces, yo trabajo más, por lo tanto, puedo adquirir más dinero, puedo ganar más que un sueldo básico” (Fernando, 18 de septiembre 2025; entrevista personal).

Este elemento se articula a otro identificado por algunos entrevistados, relacionado a la autoridad de los jefes, pues la administración del tiempo es posible, porque no existe autoridad visible alguna que limite su realización efectiva. Como Fabricio nos menciona “[...] le explico, tú puedes trabajar, si a ti te gusta trabajar medio día para adelante, puedes trabajar medio día, porque tú mismo decides tu horario; pero si tú no decidieras tu horario, ellos lo pusieran a trabajar a uno hasta la 1, 2, 3 de la mañana” (Fabricio, 21 de septiembre 2025; entrevista personal).

Fernando corrobora esta visión al plantear que “[...] uno en las aplicaciones puede trabajar mucho más de lo que uno quiere, por ejemplo, cómo te digo, yo me puedo hacer el sueldo básico, haciendo 40 horas a la semana. Pero en un trabajo, digamos, en la papelería, yo me hacía tanto tiempo, pero ahí depende de ellos si me dan más trabajo a la semana y me toca quedarme más horas” (Fernando, 18 de septiembre 2025; entrevista personal).

En ese sentido, la plataforma hace posible no solo contar con más tiempo, o la flexibilidad de decidir cuándo trabajar, sino desligarse de lo que podríamos denominar autoridad en el trabajo. Las aplicaciones permiten a las y los trabajadores desvincularse de personas concretas que ejercen un control concreto, y esta vivencia es reivindicada explícitamente porque su experiencia previa estuvo marcada por vínculos laborales, no solo precarizantes, sino fundamentalmente de subordinación y maltrato. Uno de los entrevistados nos menciona “[...] los trabajos que yo he tenido sí suelen tratar un poquito mal los jefes. Es muy normal eso, está muy normalizado, mejor dicho. Y, en cambio, en

la plataforma te pueden tratar mal dos personas, pero no son tus jefes, ya el día de mañana ya no las vas a volver a ver” (Fernando, 18 de septiembre 2025; entrevista personal).

La despersonalización de la relación directa del trabajo es vista, para estos casos, como algo favorable producto precisamente de sus relaciones previas. Mateo, que trabajó en una plataforma de movilidad previo a entrar a las aplicaciones de reparto, nos menciona que “[en reparto] primero no tienes tantos problemas, no lidias tanto con la gente, tú coges el paquete y ya, vas solo y todo bien. En Uber [conducción] hay clientes y clientes, es un poco más difícil, te toca gente muy chévere y también te toca alguno que otro loco por ahí. Entonces, en moto es más relajado, vas escuchando música tú solo” (Mateo, 8 de octubre 2025; entrevista personal).

Esto sin duda, no significa que no deban afrontar situaciones complejas en la cotidianidad de su trabajo, tanto en la relación entre compañeros, como con los clientes y los negocios. Sin embargo, y aun cuando son los dos últimos quienes valoran su trabajo en las aplicaciones, no es ni remotamente cercana a la relación que se establece con un jefe directo. Tal como plantea Fernando, es finalmente una relación que no se sostiene en el tiempo, pues es un cliente al que no volverás a ver.

Esta experiencia, sin embargo, no es igual para todas y todos. De hecho, en esta dimensión de análisis se puede observar claramente una diferenciación de género. Yuli y Carolina han trabajado en aplicaciones desde 2018 y son representantes de FRENAPP. Nos comentan que las situaciones de violencia y acoso sexual tanto de compañeros, como de clientes y negocios es una situación con la que deben lidiar permanentemente las mujeres que trabajan en las aplicaciones de reparto (Yuli y Carolina, 25 de noviembre de 2021; Carolina, 6 de septiembre de 2025; entrevista personal).

Carmen por su parte, menciona que ella no ha tenido que pasar situaciones de este tipo, pero dice que conoce casos de otras compañeras que sí han vivido situaciones de violencia. Para Carmen, más bien, existe una ventaja como mujer pues ella considera que eso permite que los clientes la traten mejor, y compara sus vivencias con las de sus compañeros hombres, quienes deben enfrentarse a clientes que los tratan de manera grosera y agresiva.

Valencia e Hidalgo han planteado en sus estudios, que existe una hipersexualización de las trabajadoras venezolanas, y en el relato de experiencias diferentes entre Yuli y Carolina, que son de Venezuela, y Carmen, que es de Ecuador, puede corroborarse esta perspectiva (Hidalgo y Valencia 2019; Valencia 2024).

Lo central en estas experiencias, es que la inexistencia de una autoridad en el trabajo, no significa la ausencia de subordinación, coacción o incluso violencia por parte de clientes y negocios con las y los repartidores. Y es precisamente esta visión diferenciada, de la que surge un último elemento importante de analizar y que incide de manera directa en las subjetividades de las y los trabajadores.

Como parte del presente estudio, consideramos una entrevista realizada a Yuli y Carolina en 2021 en el marco de una investigación llevada a cabo con el Observatorio de Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central del Ecuador, que tenía como intención analizar la situación de las y los trabajadores durante la pandemia de Covid-19. Este año es significativo pues es precisamente por la declaratoria de confinamiento que el trabajo en plataformas de reparto se expandió de manera exponencial —como lo mencionamos en el segundo capítulo pasa de 9 mil repartidores en 2019 a más de 19 mil durante el 2021—. En esta entrevista, Yuli y Carolina reflexionaron sobre la violencia que vivían por parte de los locales y negocios de donde debían retirar los pedidos. Mencionaron experiencias como la del limitado y muchas veces agresivo trato para acceder a centros comerciales por parte de los guardias, o cómo las sacaban de los negocios, incluso con lluvia, para que esperaran afuera de él para la entrega del pedido que debían llevar. Estas dos trabajadoras hacen evidente el cambio en la relación que se generó producto de la expansión de trabajadores de reparto por parte de los locales y cuestionan esa relación no solo de distancia sino de un tipo de maltrato para con las y los trabajadores.

Cuando consulté sobre esta relación a las y los entrevistados en 2025, tan solo Fernando y Carmen, hicieron referencia a este tipo de situaciones. Las y los demás entrevistados, más bien, y como lo hemos mencionado líneas arriba, tienen una perspectiva de que, si bien existen complicaciones y dificultades en el trabajo, son problemas fáciles de sobrellevar. Nos surge la duda de si se ha generado una normalización y naturalización de estas relaciones.

La respuesta probable es que sí, que efectivamente, con 7 años de presencia de las plataformas de reparto en Ecuador, las relaciones de subordinación tanto con la plataforma, como con los clientes y los negocios, ha sido internalizada por parte de las y los trabajadores. Las y los entrevistados con quienes conversamos tienen entre seis meses y dos años de trabajo en las plataformas, lo que significa que ingresaron cuando muchas de los cambios a las que hacen alusión tanto Yuli como Carolina se habían naturalizado como parte de las dinámicas del trabajo. La espera en el sol o la lluvia para recoger un

pedido, la inexistencia de un espacio donde poder descansar durante las horas vacías, las relaciones muchas veces despectivas y agresivas de clientes y negocios, probablemente son ya parte de la rutina laboral.

Así, la perspectiva individual y de esfuerzo propio es la forma como las y los trabajadores viven la experiencia de administración de su tiempo, vinculada con la ausencia de control y autoridad del trabajo de manera visible, son totalmente relevantes porque permite la legitimación del control ejercido por las plataformas. Como plantea Morales (2023), se trata de un proceso de autorregulación que termina configurándose en un mecanismo clave de consentimiento.

4. “Solo me dice dónde debo recoger y dejar el pedido”: ocultamiento del control en el trabajo

Partamos de la pregunta, si para los entrevistados no es visible la autoridad laboral ¿cómo experimentan el control algorítmico? Para las y los trabajadores no existe una claridad expresa, tan solo suposiciones. Como mencionamos en el capítulo anterior, no conocen con certeza cómo se estiman los precios de los repartos, cómo y por qué se asignan los pedidos, ni cómo se fijan los puntos. Tal como nos comenta Fernando:

Cada quien saca conclusiones. Hay algunos que dicen que el algoritmo hay que entrenarlo porque, si acepto carreras por bajo costo, Uber ya me cataloga de ese modo y me empieza a dar carreras mal pagadas. Otros, vuelta piensan que si es que se rechaza solicitudes Uber ya no da promociones. Pero nada de esto es oficial. Además, que esas cosas con las actualizaciones cambian nomás constantemente. Por eso yo prefiero mejor aceptar las carreras bien pagadas simplemente. (Fernando, 18 de septiembre 2025; entrevista personal)

Por ello, su dinámica de trabajo es, fundamentalmente, práctica y experiencial, es decir, todas y todos los entrevistados hacen mención a que, si bien las aplicaciones son fáciles de manejar,³⁰ ya en el trabajo, para definir pedidos convenientes —comparando precios y kilometraje—, las estrategias para mantenerse con buenos puntajes o para alcanzar y finalizar los retos, se van definiendo con el tiempo y gracias al proceso de compartir el conocimiento con los más antiguos.

Por ello, los grupos de WhatsApp se configuran en un espacio clave para compartir esas prácticas que permiten ir perfeccionando el manejo de la aplicación —y de alguna manera la comprensión— de la plataforma. Allí, se hace evidente que actúa la

³⁰ Las y los entrevistados mencionan que las aplicaciones de cada empresa están lo suficientemente claras para saber cuándo llega el pedido, cómo aceptarlos, la forma de comunicarse con los clientes.

articulación y cooperación entre trabajadores y trabajadoras: los nuevos se apoyan en los que llevan más tiempo para comprender las dinámicas complejas mediante las que las plataformas dirigen su trabajo.

Fabricio, al consultarle qué le parecía la plataforma y si considera que realiza un control o un apoyo para su trabajo, comenta: “para personas que sean de aquí, si ellos prácticamente agarran todas las horas, se van a sentir como esclavizados ¿Verdad?, pero como uno no tiene aquí nada, ni familia nada, uno lo que quiere es trabajar”. Y cuando le consulto si quizá ha sentido que la aplicación ha sido injusta con él por medio de alguna sanción me dice:

[...] algunas veces es por uno mismo, sino que uno algunas veces no lo acepta, pero es por uno mismo. Te explico, es que hay algunas veces que uno se pone de grosero con el cliente, porque el cliente habla algunas veces horrible, cosas así, pero algunas veces no. Y hay algunas veces que en verdad no es culpa ni de la aplicación ni de uno. Porque hay veces hacen todo mal los pedidos [los clientes]. Pero como ellos nunca tienen la culpa como uno ¿me entiendes? (Fabricio, 21 de septiembre 2025; entrevista personal)

La perspectiva de Fabricio es muy clara, el traspaso de la responsabilidad hacia las y los trabajadores se vuelve efectiva incluso con componentes del trabajo que no están en sus manos. Se asume como verdadero que “todo depende de uno mismo”, y la responsabilidad de la plataforma resulta prácticamente inexistente.

Desde la perspectiva de Iván, se identifica que existe un control por parte de la plataforma, pues nos menciona que “[...] la aplicación sí lo detecta a uno. Si yo me demoro en llegar al local, la aplicación me va a notificar que yo, o sea, tengo una demora en ir al sitio de recolección. En este caso, si me demoro, me pueden, automáticamente quitar el pedido y se lo envían a otro compañero [...] sí, me controla, digamos, la ubicación porque es mediante GPS” (Iván, 9 de octubre 2025; entrevista personal).

Cuando profundizamos sobre aquel control, Iván menciona que considera bueno que desde la aplicación se genere ese seguimiento puesto que agiliza la entrega de los productos al cliente, y considera además que esa dinámica “nos ayuda a que hagamos más pedidos, porque usted sabe que aquí entre más hagamos, más ganamos” (Iván, 9 de octubre 2025; entrevista personal).

La dinámica oculta del funcionamiento del algoritmo con el cual la plataforma organiza el trabajo ratifica, desde la perspectiva de los entrevistados, la ausencia de autoridad y control laboral. Los algoritmos no son visibles para las y los trabajadores. Varoufakis plantea que, por lo general nos sabemos vulnerables ante otras personas, y resistimos nuestras posiciones y visiones ante diferentes, pero el algoritmo no tiene

materialidad, por ello, damos por sentada su neutralidad y la miramos como simple mecanismo que gestiona y facilita la actividad (Varoufakis 2024, 86).

Esta invisibilidad que tienen las y los trabajadores respecto al algoritmo contrasta, sin embargo, con la percepción en cuanto a la falta de un soporte técnico más cercano y consciente sobre las dificultades y necesidades que deben afrontar de manera cotidiana. De hecho, se hace evidente la necesidad de un apoyo humano. Todas y todos los entrevistados han mencionado que el soporte técnico es insuficiente. Carmen dice que “el soporte técnico es prácticamente para el momento, o sea, tengo un problema con un pedido que, digamos, el cliente no sale, el cliente no aparece y ahí escribo para notificar” (Carmen, 15 de septiembre 2025; entrevista personal). Iván de hecho menciona que para comunicarse con soporte en Pedidos Ya se debe sacar un ticket en la aplicación y la respuesta puede tardar hasta 72 horas.

Y cuando se presentan situaciones complejas, Mateo menciona que “en casos de accidente y eso, tú reportas el soporte, igual nadie te va a ayudar” (Mateo, 8 de octubre 2025; entrevista personal). Es tal este proceso no solo de deslindamiento de responsabilidades por parte de las plataformas, sino incluso de una deshumanización de la relación laboral, que la experiencia de Fabricio con la muerte de uno de sus compañeros de trabajo hace tres años pone en evidencia el grado de indefensión en la cual se encuentran. El amigo de Fabricio, migrante venezolano, alquilaba una cuenta para poder trabajar por lo que no se pudo realizar ninguna gestión con la plataforma. Al preguntarle a Fabricio si la cuenta hubiera sido propia qué habría pasado, lo desconoce por completo.

En la entrevista realizada a Yuli y Carolina en 2021 nos manifestaron que, para esa época, no existía ningún tipo de cobertura de accidentes. Sin embargo, actualmente UberEats, Pedidos Ya y Rappi cuentan con seguro de accidentes para repartidores que los protege durante los lapsos de tiempo de entrega, es decir, entre recoger el pedido y entregarlo. En el contrato de Pedidos Ya, se pudo constatar que, de hecho, un monto de este seguro es descontado a las y los trabajadores, sin embargo, el anexo corresponde solo a la autorización para el descuento del rubro, pero no se especifica qué cubre, ni los montos.

Lo que hemos analizado hasta el momento, evidencia que el control algorítmico no es visible para las y los trabajadores de reparto básicamente porque lo que prima es la vivencia cotidiana de resolver el día a día, es decir, las estrategias de autogestión de su supervivencia, asumiendo de manera individual lo que en realidad es parte del ejercicio

de control del trabajo. Abilio precisamente plantea que esta dinámica corresponde a una autogestión subordinada, es decir que:

[...] lejos de ser un ejercicio de libertad, la aparente autonomía se realiza, de hecho, a través de las propias decisiones del trabajador, que, sin embargo, están subordinadas a normas sobre las que individualmente no tiene ningún poder de determinación. Se trata de una gestión de sí mismo subordinada, completamente orientada a garantizar la propia reproducción social. (Abilio 2024, 166)

Así, el control no necesita hacerse explícito y completamente visible para que sea efectivo, puesto que se diluye en la autogestión precaria que las y los trabajadores deben asumir de una manera naturalizada e internalizada.

5. Independientes, emprendedores y esclavos: el autorreconocimiento de las y los repartidores

Como hemos analizado hasta el momento, los procesos de evaluación permanente, la posibilidad de administración del tiempo de trabajo —reducida pero real desde sus perspectivas—, así como la inexistencia una autoridad laboral, definen sin duda alguna una forma particular de organización del trabajo desde el control algorítmico que no es percibido con claridad por las y los trabajadores. Pero entonces ¿qué implicaciones tiene en la percepción sobre sí mismos?

“Independiente”, “colaborador”, “emprendedor” y “esclava” fueron las definiciones que las y los entrevistados dieron de sí mismos. Queremos en este acápite profundizar en cada una de estas autodefiniciones. Quienes se consideran a sí mismos como *independientes*, parten sobre todo del hecho de que pueden elegir las horas de trabajo porque “no te exigen cumplir un horario de trabajo como tal” (Armando, 7 de septiembre 2025; entrevista personal). Además, porque, en el caso específico de Fernando, no debe responder a nadie de manera directa.

Por su parte Iván se identifica con la noción de *colaborador* porque desde su perspectiva “Pedidos Ya necesita de los *riders* para poder funcionar, entonces, en este caso, yo soy parte, del equipo de ellos” (Iván, 9 de octubre 2025; entrevista personal). Mientras que Mateo se identifica como *emprendedor* porque considera que las plataformas le permiten trabajar por su lado, con “libertad de decisión” y “compromiso consigo mismo” (Mateo, 8 de octubre 2025; entrevista personal).

Por su parte, para Carmen, el trabajo en plataformas, tiene otra dimensión: “viéndolo más profundo estamos siendo esclavos de la plataforma” (Carmen, 15 de

septiembre 2025; entrevista personal) fundamentalmente porque se requiere trabajar por muchas horas para lograr ingresos que apenas permiten cubrir sus necesidades.

Estas autoidentificaciones que realizan las y los entrevistados, sin duda alguna, se articulan a los elementos analizados previamente, pero también se vinculan a sus propias historias tanto laborales como familiares. Y es aquí donde encontramos elementos clave para desentrañar cómo el actual funcionamiento de las plataformas permite legitimarse. Exceptuando Mateo, los demás entrevistados —con diferencias y particularidades— tienen dos recorridos en común. El primero es que tienen una proveniencia familiar rural, con migraciones familiares completas, es decir, ellos con sus familias han migrado a la ciudad; en otros casos ellos y sus hermanos fueron migrantes, es decir, la nueva generación sale del campo y sus padres permanecen en sus tierras. O como en el caso de Fabricio y Armando, que provienen de Venezuela y de Colombia respectivamente, de las zonas rurales de sus países.

El segundo recorrido, es que la mayoría de ellos han tenido experiencias laborales previas con iguales condiciones de inestabilidad como no contar con contratos legales que les garanticen derechos laborales, lo que implica jornadas de trabajo extensivas, ingresos económicos muchas veces inferiores al salario básico de la época, sin aseguramiento a la protección social y sin los demás derechos laborales que ello implica.

Esto permite identificar que sus historias de vida familiar configuran un antecedente importante en la relación laboral conocida por ellos. El trabajo en el campo se caracteriza por la desvinculación a un trabajo estable puesto que se labora por jornada agrícola (a destajo), de manera estacionaria y sin ningún tipo de estabilidad contractual, lo que genera la construcción previa de una noción de autonomía, aun cuando esta sea, la mayor parte de las veces, precaria. A esto se añade que, la migración interna desde zonas rurales, determina en sí fuertes limitaciones estructurales para que, una vez en la ciudad puedan acceder a otras esferas laborales. Por ejemplo, el acceso a educación, la mayoría de los entrevistados han terminado el bachillerato y dos de ellos la educación básica. Tan solo Iván se encuentra estudiando en la universidad. No creemos, desde los discursos meritocráticos, que la educación *per se* haga posible acceder a mejores opciones de trabajo, pero sí constituye una barrera estructural. Esto debido a que la falta de formación profesional limita las posibilidades de acceso a otras esferas laborales mejor remuneradas y con mejores condiciones de trabajo, relegándolos a ámbitos laborales mucho más precarizantes.

Lo que proponemos no es determinante, pero sin duda consideramos que incide en las percepciones de autonomía que las y los entrevistados tienen sobre el trabajo que realizan. Así, la experiencia familiar previa de un trabajo por cuenta propia; y por otro, la limitación estructural de ingresar a un empleo con estabilidad laboral y condiciones de trabajo dignas, delinear la manera como se autoperciben.

Como mencionaron las y los entrevistados, muchos ingresaron a las plataformas porque no tenían trabajo, porque algunos de los lugares donde trabajaban previamente cerraron, como fue el caso de Armando, porque no conseguían trabajo, como Carmen, o porque personas conocidas les comentaron que podían ganar más en las plataformas que en los lugares en los que se encontraban trabajando, como es el caso de Fernando, Mateo e Iván.

Estas experiencias previas permiten identificar que, efectivamente, como plantea Abilio, cuando analiza la incursión de las plataformas digitales en países dependientes, estas ingresan a economías en donde el trabajo se ha caracterizado por la informalidad y la precarización, por lo que la noción de empleo como tradicionalmente se ha concebido en primer mundo, es decir con regulación estatal y derechos laborales adquiridos, no ha sido generalizada (Abilio 2024). Esto incide en que, para las y los trabajadores, las plataformas sean una especie de continuidad de lo previamente vivido: desprotección social, recursos económicos obtenidos con extensas horas de trabajo, transferencia de riesgos y de costos operativos “depende de mí hacerlo bien” o “aprovechar la oportunidad”, facilita la aceptación e incluso naturalización de estas relaciones de poder asimétricas.

Por ello, frente a la inestabilidad previa, las plataformas de reparto al menos permiten un trabajo remunerado, algo que muchas veces el autoempleo tradicional no lo permite. De hecho, desde la experiencia de Iván esto queda claro. Antes de ingresar a las plataformas él realizaba reparto de manera autónoma, los clientes lo contactaban por teléfono y realizaba el pedido solicitado, al consultarle las diferencias que identifica entre trabajar solo y trabajar en las plataformas nos dice, “[...] cuando vas independiente el valor del servicio es un poco más elevado. A diferencia de las plataformas que hay bastante demanda, pero, el valor es mucho más bajo. Estas ganan por montón” (Iván, 9 de octubre 2025; entrevista personal). Así menciona que, con las plataformas siempre tiene demanda, mientras que cuando trabaja solo no siempre contaba con pedidos de manera diaria.

Así, lo central es identificar que esta naturalización es una construcción que se asienta en una trayectoria material concreta, la inestabilidad, la falta de empleo. Las limitaciones económicas son las que definen un marco interpretativo de su realidad. Un marco que no está exento de tensiones. Y es que precisamente, esta materialidad concreta es la que traza y define no solo la interpretación de su presente, sino que también delinea lo que quieren como posibilidades de futuro. Y en este futuro las y los trabajadores permanecen con las expectativas de algo mejor.

Cuando indagamos sobre si piensan permanecer más tiempo en las plataformas, su respuesta fue unánime: permanecerán allí, mientras logran conseguir otra fuente de ingresos. Parece que las plataformas se convierten en un mecanismo transitorio. Exceptuando Iván, que espera culminar la universidad y buscar un trabajo ligado a su carrera de Ingeniería Eléctrica, para los demás esta fuente de ingresos alternativa se centra en la posibilidad de crear un negocio propio.

Entendemos esta expectativa de las y los entrevistados desde dos perspectivas. Por un lado, desde un componente que no podemos dejar por fuera del análisis, y tiene que ver con lo que Murillo denomina como un “conjunto de prácticas estratégicas y corrientes discursivas” (Murillo 2018, 393) que desde el modelo económico-político imperante del neoliberalismo, configura también sentidos de existencia que refuerzan ese marco interpretativo generado a partir de su experiencia. Laval y Dardot, plantean que en el mundo actual hegemonizado por el neoliberalismo se impone a las personas la imagen de la empresa-en-sí que conlleva a que “la empresa sea promovida a la categoría de modelo de subjetividad: cada cual es una empresa a gestionar y un capital que hacer fructificar” (Laval y Dardot 2013, 385). Desde la perspectiva de estos autores, esta es la base de la noción de “emprendedores”: todas las personas (individuos) se conciben a sí mismas como una empresa con capacidad de “conducirla, gestionarla, dominarla en función de sus deseos y necesidades, elaborando estrategias adecuadas” (337) para que sean permanentemente valorizadas.

El deseo y expectativa de las y los entrevistados, sin duda se articula a esta matriz de pensamiento que ha permeado de manera profunda nuestras subjetividades —no en vano “emprendimiento y gestión” es una asignatura incorporada en la malla curricular³¹ ecuatoriana desde el año 2015—. Desde la perspectiva de Abilio, sin embargo, el discurso

³¹ Para conocer al respecto se puede acceder al documento que el Ministerio de Educación emitió para la asignatura mencionada en el año 2015: https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/Lineamientos_Emprendimiento_Gestion_2BGU.pdf.

del emprendimiento lo que hace es ocultar “los elementos que estructuran [hoy en día] el mundo del trabajo” (Abilio 2024, 161); estructura que, para el caso de países dependientes, está caracterizada de manera histórica por la escasez y la precariedad.

Es precisamente en este marco histórico y concreto, desde donde debemos también comprender las expectativas de las y los entrevistados. Es decir, sus deseos de negocio propio —y decimos deseos porque objetivamente sus posibilidades son muy limitadas, no cuentan con capital para invertir y sostener sus negocios— son la esperanza fundamentalmente de sostenerse a ellos y a sus familias económicamente. Frente a la inexistencia de opciones de empleo digno su única alternativa es aquella que se ha pregonado incesantemente en los últimos años: emprender, poner tu propio negocio y no depender de nadie.

Sin embargo, aquí se evidencia lo que podríamos considerar como una tensión clave en esas subjetividades. Al comentarles a las y los entrevistados de los múltiples proyectos de ley, a nivel internacional y nacional, para reconocer a las y los repartidores de plataformas digitales como trabajadores dependientes, es decir, que sean contratados y que con ello adquieran todos los derechos laborales (salarios permanentes, jornada de trabajo, seguridad social, días de vacaciones, décimos, entre otros) todos reconocieron que sería una buena decisión, que ayudaría mucho a los trabajadores —aunque el manejo del tiempo sigue siendo una importante preocupación para muchos de ellos— pero ninguno se vio realmente optimista en que esto pueda suceder, porque consideran que “no les conviene a las empresas”.

Con ello, podemos identificar que las subjetividades de las y los trabajadores no son planas ni lineales; son por el contrario complejas y fluctuantes, porque se encuentran permanentemente adaptándose, acomodándose a las condiciones de vida que deben afrontar día tras día. El trabajo generado en las plataformas es una continuidad de las formas precarizantes de su experiencia laboral. Abilio, es muy clara en este sentido, las plataformas no solo han moldeado sus formas de organización del trabajo en función de los contextos de economías dependientes, sino que las está universalizando. Y esto implica que la naturalización, ya presente en economías como las nuestras, se potencialice al mostrarse como la forma contemporánea inevitable e incluso deseable de ganarse la vida.

Conclusiones

Esta investigación analiza cómo la organización del trabajo en las plataformas digitales de reparto incide en la construcción de subjetividades de las y los trabajadores. Partir de la organización del trabajo resulta crucial porque evidencia el discurso mediante el cual estas plataformas se presentan como meras intermediarias tecnológicas entre usuarios, velando así los mecanismos concretos de control y direccionamiento que ejercen sobre el trabajo.

Así, mediante la profundización de los mecanismos que utilizan las plataformas y las formas en que las y los repartidores viven y experimentan su trabajo, identificamos que la relación laboral en estas plataformas se configura a partir de trayectorias laborales previas marcadas por la precariedad. Estas trayectorias inciden en la naturalización e internalización de condiciones de trabajo inadecuadas. Tal como plantean Abilio y Amorim, se constata que parte de la efectividad de las plataformas radica en que no crean condiciones de precariedad desde cero, sino que reconfiguran la inestabilidad y precarización históricamente presente en economías dependientes, administrándolas y gestionándolas mediante algoritmos.

Aquí radica lo central: es la invisibilización del algoritmo como mecanismos de dirección y autoridad sobre el trabajo lo que permite a las plataformas legitimarse como meros intermediarios tecnológicos neutrales. Las y los trabajadores no reconocen con claridad el control que las plataformas ejercen sobre su gestión cotidiana, fundamentalmente, porque el funcionamiento de la aplicación, más allá de la interfaz visible en el celular resulta opaco. Es decir, la modificación de tarifas, las calificaciones y los rankings valorativos permanecen intencionadamente ocultos.

Esta dinámica genera que las y los trabajadores asuman las condiciones y dinámicas laborales como parte de la autogestión individual necesaria para realizar las tareas que les permite obtener ingresos indispensables para su subsistencia. Las y los repartidores aceptan las condiciones sin posibilidad alguna de negociación, por lo que, este es el costo de la flexibilidad y autonomía que las plataformas sostienen discursivamente.

A lo largo del estudio, hemos profundizado, precisamente, en los factores que para las y los trabajadores validan la “flexibilidad” y “autonomía”: la administración de su

tiempo de trabajo y el no contar con un jefe directo. Estos dos factores son clave para que las y los entrevistados asuman que existe una independencia para llevar a cabo su trabajo. Sin embargo, cuando indagamos si estos funcionan como se piensa, existe una fuerte contradicción. Por un lado, existe la posibilidad de gestionar los tiempos en función de las necesidades de las y los trabajadores; pero, por otro lado, esta flexibilidad es relativa, pues la plataforma condiciona la asignación de trabajo de acuerdo a la permanencia de conexión. Esto no se lo realiza de manera explícita, sino a partir de mecanismos que “preman” o “castigan” dicha permanencia. Como hemos observado, los rankings es el mecanismo central de control para este proceso.

Esta contradicción entre extensión efectiva del tiempo de trabajo y libertad formal para elegir cuando trabajar, es procesada subjetivamente por las y los trabajadores con la ausencia de un jefe directo. Este hecho es significativo porque, como parte de sus trayectorias laborales precarizantes, la relación con la autoridad laboral ha estado atravesada, en la mayoría de los casos, por relaciones de maltrato y denigración. La ausencia de una figura visible de autoridad compensa, de cierta manera, la explotación que las y los trabajadores experimentan en su trabajo.

Así, aunque reconocen que deben trabajar entre 10 y 12 horas diarias lo hacen teniendo como premisa dos elementos. Primera, la elección individual de horarios que no es negociada con nadie, se configura en la expresión de su autonomía, aunque esta es una autonomía condicionada por la necesidad económica. Segunda, naturalizan el traslado de responsabilidades hacia sí mismo, no solo en cuanto a herramientas para realizar su trabajo (vehículo, celular, mochila, etc.) sino fundamentalmente la carga individual del esfuerzo requerido para extender su jornada de trabajo para obtener los ingresos necesarios.

Esto, nos lleva a otra de las conclusiones realizadas en este estudio. Existe un significativo proceso de individualización del trabajador, o lo que Abilio denomina *atomización*. A diferencia de la competitividad que se genera en otros espacios laborales, el trabajo de reparto en plataformas provoca individualización del trabajo. Los sentidos que desde hace más de una década se han implantado como parte del modelo neoliberal, han calado en lo profundo de nuestras experiencias de vida. Y esto ha conllevado a que la experiencia laboral sea asumida como única y exclusiva responsabilidad personal, como si fuera tan solo el resultado de nuestro “esfuerzo”, de nuestro “no temor al trabajo”. Es así como lo viven y experimentan permanentemente las y los trabajadores entrevistados en esta investigación.

Por otro lado, una de las principales evidencias del estudio es que las plataformas digitales, aunque se apalancan en formas de trabajo históricamente precarias de economías dependientes como Ecuador —trabajo por horas sin contratación directa— generan un proceso de centralización extrema del capital y un control del trabajo cualitativamente diferente a la precarización tradicional. A diferencia del trabajo informal tradicional de autoempleo o de la fragmentación de pequeños empleadores locales, en el capitalismo de plataforma, es una corporación transnacional concreta —sin intermediación local— la que opera y determina de manera unilateral las condiciones de trabajo para miles de trabajadores a nivel mundial y de manera simultánea. Con ello, configura una dinámica particular: centralización del capital y control del trabajo, combinada con dispersión y fragmentación de las y los trabajadores a escala global.

Esta dispersión e individualización del trabajo, son factores que dificultan la posibilidad de articulación y organización de las y los trabajadores. A pesar de aquello, a nivel nacional e internacional se han configurado espacios organizativos y redes de repartidores que han posicionado la necesidad de una regulación estatal sobre el trabajo de plataformas. Esta sin duda es una disputa necesaria de sostener a partir del fortalecimiento organizativo, pero para ello se requiere de ampliar las concepciones de trabajo que, desde los sindicatos más tradicionales, aún las siguen percibiendo como únicas para la organización de trabajadores. Este es uno de los principales retos a los cuales se enfrenta actualmente el sindicalismo, y es necesario generar espacios en donde las y los trabajadores de reparto sean integrados para discutir y delinear estrategias que visibilicen e incluyan las demandas de estos trabajadores en las agendas y repertorios de acción de las organizaciones de trabajadores.

No podemos negar que, efectivamente, las plataformas de reparto, objeto de análisis en este estudio, son una posibilidad de trabajo concreto para una multiplicidad de personas que no logran acceder a otras fuentes de empleabilidad, o incluso un espacio de mayores garantías de ingresos económicos en comparación con un trabajo por cuenta propia. Es por ello que el incremento de trabajadores en este ámbito ha sido tan significativo desde la pandemia. Sin embargo, surge la duda si esto podrá ser sostenible a mediano y largo plazo.

Consideramos, sin embargo, que el trabajo en plataformas ha venido para quedarse. Y este no se restringe a la actividad de reparto. En los primeros capítulos hemos profundizado en lo que representa, como parte de la reestructuración del capitalismo, el desarrollo tecnológico de las plataformas y lo que algunos autores denominan como

“capitalismos de plataforma”. Ahora hemos profundizado en las plataformas que dominan o son más visibles en mercados laborales como el ecuatoriano, pero estas están incidiendo en sectores económicos tan diversos que es necesario mantener los ojos abiertos para identificar a nivel nacional y regional dicha incidencia.

Es desde esta perspectiva, que esta investigación pretende aportar para comprender las transformaciones del mundo del trabajo, no solo en Ecuador, sino en la región. Como hemos sostenido a lo largo del documento, y articulado a varias perspectivas Latinoamericanas, las plataformas digitales acogen muchos de los mecanismos de precarización preexistentes en la región, y esto no es menor. Por el contrario, permite aterrizar los estudios a nuestros contextos, y desde allí comprender la implicación, por un lado, del desarrollo tecnológico en condiciones de dependencia, así como la profundización y expansión de condiciones de precarización. Estos análisis permitirán profundizar y aportar en líneas estratégicas regionales para el fortalecimiento de las organizaciones de trabajadores latinoamericanos.

Además de estas conclusiones, es importante mencionar lo que esta investigación ha dejado en el camino. Por un lado, para comprender los cambios en la relación capital-trabajo que las plataformas digitales están generando, es fundamental, mirar otras aristas como el papel que juega el Estado en cuanto a la permisividad y falta de regulación de éstas en los ámbitos nacionales. O el funcionamiento integral de estas plataformas, es decir, cómo se relacionan los establecimientos comerciales y qué implicaciones tiene en su interior. Estos vacíos abren otras líneas de análisis que son factibles de realizar en futuras investigaciones.

Por otro lado, y como se menciona al inicio de esta conclusión, el presente estudio se centró en cómo la organización del trabajo incide en la construcción de subjetividades de las y los trabajadores, pero es necesario identificar y profundizar en otras esferas analíticas que inciden en esta construcción. Nos referimos, en primer lugar, al ámbito de la reproducción social, es decir, a esos espacios sociales fundamentales de vida de las y los trabajadores. Y, en segundo lugar, al ámbito organizativo, es decir, a la posibilidad, o no, de fortalecer o construir espacios desde los cuales se logren procesos de negociación de mejores condiciones de trabajo, de reivindicación de derechos y de resistencias necesarias.

Para cerrar, no quiero dejar de mencionar el nivel personal en este estudio. Lo primero es comentar que esta investigación surge articulada a una serie de estudios sobre trabajo que he desarrollado en los últimos cuatro años en conjunto con el Observatorio de

Trabajo y Pensamiento Crítico de la Universidad Central del Ecuador. En estos estudios hemos profundizado en las condiciones de trabajo en las cuáles se encuentran las y los trabajadores de diversos sectores económicos, sin embargo, no hemos profundizado el hecho de que muchos sectores de trabajadores no se consideraban a sí mismo como tales, sino que afloraban nociones como “emprendedores”, “independientes”, “colaboradores”, entre otra serie de autodefiniciones que les permitía a las personas reconocerse a sí mismas en su relación con el trabajo. Podríamos decir que estas autodefiniciones no son exclusivas de los trabajadores de plataformas de reparto. Esta fue una de las razones por las cuáles prioricé comprender los factores que inciden en sus autodefiniciones.

Finalmente, y ya en términos mucho más personales. Cuando mi hermana enfermó de cáncer, la primera pregunta que le hizo al doctor fue si podría o no seguir trabajando. Su pregunta resultó fulminante para mí, al principio no la comprendía ¿cómo una mujer de izquierda que ha militado políticamente, que se encuentra en el mundo de la academia, podía reducir su vida, literalmente su vida, al tiempo de trabajo? Y la única certeza que tengo es que, tal como he sostenido a lo largo de esta investigación, el trabajo ha copado todas las dimensiones de nuestras vidas. Y si bien esto podría caber más en la introducción de este documento, es en realidad la conclusión.

Obras citadas

- Abilio, Ludmila. 2019. “Uberización: De la iniciativa empresarial a la autogestión subordinada”. *Psicoperspectivas* 18 (3): 1–11. doi:10.5027/psicoperspectivas-Vol18-Issue3-fulltext-1674.
- . 2024. “¿Emprendedurismo, autogestión subordinada o viração? Uberización y el trabajador justo a tiempo en la periferia”. En *Into The Black Box. Logística y América Latina*, 157–84. Buenos Aires: Red Editorial.
- Abilio, Ludmila, Henrique Amorim, y Rafael Grohmann. 2021. “Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas”. *Sociologias* 23 (57): 26–56. doi:10.1590/15174522-116484.
- Alarcón, Pamela, y Paulo Zurita. 2006. “Desarrollo de un sistema de optimización y logística para la distribución de productos a domicilio: parroquia de Cumbayá.” Tesis de grado, Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Albornoz, María Belén, y Henry Chávez. 2020. “De la gestión algorítmica del trabajo a la huelga 4.0”. *Mundos Plurales - Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública* 7 (2): 43–54. doi:10.17141/mundosplurales.2.2020.4848.
- Allion, Tania. 2024. “¿Por qué los riders de plataforma son parte del proletariado del siglo XXI?” *Sociología del Trabajo*, nº 104 (julio): 83–94. doi:10.5209/stra.94570.
- Alphabet. 2025. *Form 10-K*. Washington. https://s206.q4cdn.com/479360582/files/doc_financials/2025/q4/2024-annual-report.pdf.
- Amazon. 2025. “¿Qué es AWS? - Computación en la nube con Amazon Web Services”. *Amazon Web Services, Inc.* <https://aws.amazon.com/es/what-is-aws/>.
- Amorim, Henrique, Ana Moreira, y Maria Aparecida. 2022. “Capitalismo industrial de plataforma: externalizações, sínteses e resistências”. *Caderno CRH* 35: 1–15. doi:http://dx.doi.org/10.9771/ccrh.v35i0.49956.
- Antunes, Ricardo. 2014. “La nueva morfología del trabajo y sus principales tendencias: Informalidad, infoproletariado, (in)materialidad y valor”. En *América Latina en medio de la crisis mundial. Trayectorias nacionales y tendencias regionales*, 17–36. Buenos Aires: CLACSO. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20141023015505/America.pdf>.

- . 2024. “Uberización del trabajo y capitalismo de plataforma: ¿una nueva era de desantropomorfización del trabajo?” En *Capitalismo digital después de la pandemia. Nuevo paradigma del trabajo global*, 173–98. México: Siglo XXI.
- Basualdo, Victoria, y Diego Morales. 2014. *La tercerización laboral. Orígenes, impacto y claves para su análisis en América Latina*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Bootlab. 2024. “How Does Uber Technologies Make Money? | UBER Revenue Breakdown”. *MLQ*. https://mlq.ai/stocks/UBER/revenue-segments/?utm_source=chatgpt.com.
- Cant, Callum. 2020. *Riding for Deliveroo. Resistance in the new economy*. Cambridge: Polity Press.
- . 2021. “El capitalismo de plataforma y su impacto en la reorganización del trabajo”. *Viento Sur*. marzo 13. <https://vientosur.info/el-capitalismo-de-plataforma-y-su-impacto-en-la-reorganizacion-del-trabajo/>.
- Carrión, Diego. 2021. “Ampliación del Informe técnico: Impacto de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. Período: septiembre de 2019 a junio de 2021”. Quito: Observatorio del Trabajo y el Pensamiento Crítico-UCE. <https://trabajoypensamientocritico.com/wp-content/uploads/2021/14/D.CARRION%20EFECTOS%20LOAH%20VF.pdf>.
- Carrión, Diego, Paola Sánchez, Tomás Quevedo, y Nataly Maya. 2022. *Hacia una caracterización de las y los repartidores y de la economía de plataformas en Ecuador*. Quito.
- Castells, Manuel. 2000. *La era de la información: economía, sociedad y cultura Volumen I. La Sociedad Red*. Madrid: Alianza Editorial.
- Chávez, Alejandra, y Rocío Morales. 2024. “Trabajo digital: una nueva realidad precarizante”. En *Capitalismo digital después de la pandemia. Nuevo paradigma del trabajo global*, 314–43. Siglo XXI.
- Cohen, Julie. 2019. *Between Truth and Power. The Legal Constructions of Informational Capitalism*. New York: Oxford University Press.
- Cueva, Agustín. 1985. *El desarrollo del capitalismo en América Latina*. México: Siglo XXI.
- Diana Menéndez, Nicolás. 2019. “¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación a los trabajos de plataformas en Argentina”. *Revista de Ciencias Sociales*, n° 165 (diciembre): 45–58. doi:10.15517/rcs.v0i165.40064.

- . 2023. “La (des)ilusión de la autonomía: una aproximación al trabajo en la empresa Uber en el Área Metropolitana de Buenos Aires”. *Revista Reflexiones* 102 (2): 1–21. doi:10.15517/rr.v102i2.50058.
- Dinerstein, Ana. 2001. “Desempleo y exclusión social la subjetividad invisible del trabajo (El desafío teórico para los Estudios del Trabajo)”. En *5to Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*. Buenos Aires: Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo. <https://aset.org.ar/congresos-antecedentes/5/pdf/DINERSTEINANA.PDF>.
- Dinerstein, Ana, y Osvaldo Battistini. 1995. “Desocupados, precarizados y estables: alienación y subjetividad del trabajo”. *Realidad Económica* 95 (134): 21–40.
- EC INEC. 2019. *ENEMDU - Serie histórica 2015-2019*. Quito: INEC. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/enemdu-anual/>.
- . 2024. “ENEMDU - Anualizada 2018-2024”. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/enemdu-anual/>.
- EC SRI. 2025. “Consulta de RUC”. *SRI*. <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-enlinea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>.
- EC Superintendencia de Compañías. 2025. “Portal de información / Consulta de compañías”. Estatal. *Superintendencia de Compañías*. <https://appscvsgen.supercias.gob.ec/consultaCompanias/societario/busquedaCompanias.jsf>.
- El Comercio. 2017. “SRI asegura que aplicaciones de taxis no pueden operar sin facturar”, septiembre 6, sec. Negocios. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/sri-aplicaciones-taxis-cabify-uber/>.
- Etherington, Darrell. 2014. “Uber Begins Testing Lunch Delivery With UberFRESH”. *TechCrunch*. agosto 26. <https://techcrunch.com/2014/08/26/uberfresh/>.
- Fairwork. 2021. *Fairwork Ecuador Puntuaciones 2021: Estándares Laborales en la Economía de Plataformas*. Quito: Fairwork Ecuador. https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2021/03/Ecuador-report-2021_spanish.pdf.
- . 2022. *Fairwork Ecuador Puntuaciones 2022: Estándares Laborales en la Economía de Plataformas*. Quito, Quito: Fairwork Ecuador. <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2022/06/Fairwork-Ecuador-Report-2022-ES.pdf>.

- . 2023. *Fairwork Ecuador Reporte 2023: Modelo híbridos de plataformas*. Quito: Fairwork Ecuador. <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2023/06/Fairwork-Ecuador-Report-2023-EN-red.pdf>.
- . 2024. *Fairwork Ecuador Puntuaciones 2024: Condiciones de Trabajo en Contextos Inseguros*. Quito: Fairwork Ecuador. https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2023/12/Fairwork_Ecuador_Report_2024-ES.pdf.
- Grupo ETC. 2022. “Políticas de digitalización de los sistemas alimentarios en América Latina | Grupo ETC”. *ETC Group*. mayo 18. <https://www.etcgroup.org/es/content/politicas-de-digitalizacion-de-los-sistemas-alimentarios-en-america-latina>.
- Harvey, David. 2017. *La condición de la posmodernidad. Investigaciones sobre los orígenes del cambio cultural*. Buenos Aires: Amorrortu/editores.
- Hidalgo, Kruskaya. 2021. “Maternidades Dentro de Las Economías de Plataforma. Tejiendo Resistencias Con Mujeres Migrantes Repartidoras de Rappi y Glovo En Ecuador”. En *Economía Para Cambiarlo Todo. Feminismos, Trabajo y Vida Digna*, PUCE-ILDIS, 142–55. Quito. https://www.academia.edu/45284610/Maternidades_dentro_de_las_econom%C3%ADas_de_plataforma_Tejiendo_resistencias_con_mujeres_migrantes_repartidoras_de_Rappi_y_Glovo_en_Ecuador.
- Hidalgo, Kruskaya, y Carolina Salazar. 2020. *Precarización laboral en plataformas digitales: una lectura desde América Latina*. Quito: FES-ILDIS.
- Hidalgo, Kruskaya, y Belén Valencia. 2019. *Entre la precarización y el alivio cotidiano. Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito*. Análisis. Quito: FES-ILDIS.
- Horan, Hubert. 2017. “Will the Growth of Uber Increase Economic Welfare?” *SSRN Electronic Journal*. doi:10.2139/ssrn.2933177.
- . 2019. “Uber’s Path of Destruction”. *American Affairs Journal*. <https://americanaffairsjournal.org/2019/05/ubers-path-of-destruction/>.
- InDrive. 2025a. “InDrive - Entrega”. *InDrive*. https://couriers.indrive.com/en-ec?utm_source=chatgpt.com.
- . 2025b. “Términos de uso de inDrive | Encargo”. *InDrive*. https://indrive.com/es-ec/legal?doc=offer_courier.
- Kenney, Martin, y John Zysman. 2019. “Unicorns, Cheshire Cats, and the New Dilemmas of Entrepreneurial Finance”. *Venture Capital* 21 (1): 35–50. doi:<https://doi.org/10.1080/13691066.2018.1517430>.

- Laval, Christian, y Pierre Dardot. 2013. *La nueva razón del mundo. Ensayos sobre la sociedad neoliberal*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Marini, Ruy Mauro. 2008. “Dialéctica de la dependencia”. En *América Latina, dependencia y globalización. Fundamentos conceptuales Ruy Mauro Marini*, 107–49. Bogotá: Siglo del Hombre - CLACSO. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/se/20100830091927/04dialectica2.pdf>.
- Marx, Carlos. 1999a. “Capítulo XI. La cooperación”. En *El Capital. Tomo I*, Tercera edición, 259–71. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- . 1999b. “Capítulo XXIII. La ley general de la acumulación capitalista”. En *El Capital. Tomo I*, Tercer edición, 517–606. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Maya, Nataly, Paola Sánchez, y Tomás Quevedo. 2021. *Conflictividad laboral y retorno del neoliberalismo en tiempos de pandemia (2017-2020)*. Quito: Observatorio del Trabajo y el Pensamiento Crítico-UCE/Fundación Rosa Luxemburgo.
- . 2022. *La agenda de las organizaciones sindicales en el Ecuador*. Informe de investigación. Quito: Rosa Luxemburgo - Observatorio del Trabajo y el Pensamiento Crítico.
- Mentinno. 2025. *Informe tendencias digitales 2021 - 2025*. Quito: Mentinno. <https://www.mentinno.com/tendenciasdigitales/>.
- Morales, Karol. 2023. “La producción del sujeto autónomo en las plataformas digitales de trabajo”. *Psicoperspectivas* 22 (1): 1–16. doi:10.5027/psicoperspectivas-Vol22-Issue1-fulltext-2786.
- Morozov, Evgeny. 2022. “Crítica de la razón tecnofeudal”. *New Left Review* 133 (134): 99–140.
- Moya, Lisbeth. 2024. “Deliveries en Quito: el eslabón perdido de los derechos laborales”. *La Barra Espaciadora*, julio 18. <https://labarraespaciadora.com/deliveries-en-quito-el-eslabon-perdido-de-los-derechos-laborales/>.
- Murillo, Susana. 2018. “Neoliberalismo: Estado y procesos de subjetivación”. *Entramados y Perspectivas. Revista de la Carrera de Sociología* 8 (8): 392–426.
- OIT. 2021. *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*. Ginebra. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/%40publ/documents/publication/wcms_823119.pdf.

- . 2022. *El trabajo en las plataformas digitales de reparto y transporte en Ecuador. Diagnóstico y recomendaciones para promover el trabajo decente y la protección social*. Quito. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40americas/%40ro-lima/documents/publication/wcms_864345.pdf.
- . 2025. *Encuesta sobre trabajadores en plataformas digitales basadas en la web: nuevos datos para la región de América Latina y el Caribe*. 1a ed. Ginebra: OIT. doi:10.54394/ADTS8080.
- Osorio, Jaime. 2015. “Sistema mundial y formas de capitalismo. La teoría marxista de la dependencia revisitada”. *Revista Trabajo Social*, n° 20: 9–43.
- Pagura, Nicolás. 2014. “Hacia una teoría crítica del trabajo en el capitalismo actual: revisión de las tesis sobre el ‘fin del trabajo’ e indagación de perspectivas alternativas”. Tesis doctoral Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. <https://n9.cl/n3i8f>.
- PedidosYa. 2025. “¡Regístrate ahora y conviértete en Rider!” *RepartosYa*.
- Plantin, Jean-Christophe, y Aswin Punathambekar. 2019. “Digital Media Infrastructures: Pipes, Platforms, and Politics”. *Media, Culture & Society* 41 (2): 163–74. doi:10.1177/0163443718818376.
- Rappi. 2025a. “Legal | Rappi Ecuador | Términos y Condiciones de Uso de La Aplicación ‘Soy Rappi’”. *Rappi*. <https://legal.rappi.com.co/ecuador/terminos-y-condiciones-rappitenderos-5/>.
- . 2025b. “Todo sobre mi estado”. *Rappi*. <https://soy-rappi.com.ec/hemoscambiado>.
- Riesgo Gómez, Víctor. 2023. “Entre el control y el consentimiento. De Braverman a Burawoy en el capitalismo de plataforma. Trabajar para Uber en España”. *Revista Española de Sociología* 32 (3): 1–23. doi:<https://doi.org/10.22325/fes/res.2023.175>.
- Rosenblat, Alex. 2018. *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*. University of California Press.
- Ruiz, Astrid. 2024. “De perder más de 9.000 M de dólares a ganar 1.887 M: cómo hizo Uber para convertirse en una empresa rentable”. *Marketing eCommerce*, febrero 9. <https://marketing4ecommerce.net/como-hizo-uber-para-convertirse-en-una-empresa-rentable/>.

- Salazar, Diana. 2021. “¿Sostener la vida o sostener a la plataforma? La explotación digital de las personas conductoras de Uber en el mercado laboral pauperizado de Quito”. Quito: FLACSO - Ecuador.
- Sotelo, Adrián. 2019. “Teoría de la dependencia y extensión de la superexplotación: una perspectiva teórica”. En *Superexplotación del trabajo en el siglo XXI*, 18–49. Bremen: El Triple.
- Srnicek, Nick. 2018. *Capitalismo de plataforma*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Starosielski, Nicole. 2015. *The Undersea Network*. Durham and London: Duke University Press.
- Toapanta, Angie. 2022. “Trabajadores de reparto en plataformas digitales. Condiciones de trabajo y alternativa de regulación en Ecuador”. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9022/1/T3956-MDLSS-Toapanta-Trabajadores.pdf>.
- Uber. 2019. “Form S-1. Registration Statement. Uber”. *Securities and Exchange Commission*.
<https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1543151/000119312519103850/d647752ds1.htm>.
- . 2025a. “Conduce con Uber - Conviértete en tu propio jefe”. *UberDrive*. <https://www.uber.com/es/es-es/drive/>.
- . 2025b. “Haz entregas con la app de Uber. Sé tu propio jefe”. *Uber*. <https://www.uber.com/ec/es/deliver/>.
- . 2025c. “Legal | Uber | Términos y Condiciones”. *Uber*. <https://www.uber.com/legal/ta/document/>.
- Ulloa, Camila, y Estefanía Suárez. 2021. *Plataformas digitales ¿oportunidad de trabajo o precarización laboral*. Quito: Grupo Faro. https://grupofaro.org/wp-content/uploads/2021/06/Plataformas-digitales-%C2%BFoportunidad-de-trabajo-o-precarizacio%CC%81n-laboral-1_compressed.pdf.
- Valencia, María Belén. 2024. “‘Soy ser humano y no esclavo o robot’: El trabajo de mujeres migrantes en las plataformas digitales de reparto en Quito”. Tesis para la obtención del título de Maestría en Género y Desarrollo, Quito: FLACSO - Ecuador.
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d6cb9d0e-c351-46df-8e25-865763a65a8a/content>.

Varoufakis, Yanis. 2024. *Tecnofeudalismo. El sigiloso sucesor del capitalismo*. Buenos Aires: Ariel.

Vogliano, Soledad, y Paola Sánchez. 2019. “Maquinaria Agrícola”. En *Atlas de los grupos económicos agroalimentarios. ¿Quién decide lo que producimos, exportamos y consumimos?*, 171–204. Quito: Ediciones La Tierra.

Anexos

Anexo 1. Trabajadoras y trabajadores entrevistados

Nombre (protegido)	Edad	Plataformas de trabajo	Tiempo de trabajo en plataformas
Armando	36	Uber y Rappi	2 años
Carmen	37	Uber e InDrive	2 años
Fernando	26	Uber	2 años
Fabricio	36	Pedidos Ya	6 meses Anteriormente 3 años
Mateo	33	InDrive	6 meses
Iván	23	Pedidos Ya	1 año y medio

Fuente: Entrevistas realizadas de manera personal entre septiembre y noviembre de 2025.

Representantes de FRENAPP

Nombre y Apellido	Descripción
Yuli Ramírez	Presidenta FRENAPP 2021
Carolina Hevia	Presidenta FRENAPP 2025

Fuente: Entrevistas realizadas de manera personal, la primera en noviembre de 2021 y la segunda en septiembre de 2025.

Anexo 2. Consentimiento informado

Buenos días/tardes [Nombre persona entrevistada]. Para iniciar es importante poner en tú conocimiento que esta entrevista es parte del proceso de investigación para mi titulación en la Maestría de Estudios Latinoamericanos de la Universidad Andina Simón Bolívar y que tiene como título “Plataformas digitales en Ecuador: transformaciones del trabajo y subjetividades en debate”.

El objetivo de la investigación es profundizar en las experiencias que ustedes tienen como trabajadores de reparto en las plataformas digitales, en cuanto a sus condiciones de trabajo, a cómo se miran a ustedes en la relación con las plataformas digitales, y en cómo consideran que funcionan dichas plataformas para que puedan desarrollar su trabajo.

Para esta investigación las voces y vivencias de ustedes como trabajadores es fundamental, por lo que les agradezco inmensamente la apertura para dialogar. Con ello, es necesario recalcar que tu participación es completamente voluntaria, por lo que puedes solicitar detenerla en cualquier momento.

La entrevista será utilizada únicamente con fines académicos. Para garantizar la confidencialidad y proteger tu identidad en la investigación se utilizará un seudónimo. Te solicito, además, me permitas grabar la entrevista con la finalidad de contar con información textual de lo que me comentes y plantees en la conversación, y con ello no tergiversar lo dicho en esta entrevista.

¿Estás de acuerdo en participar en esta entrevista?

¿Me permite grabar la entrevista para facilitar la sistematización de la misma?

Finalmente, es un compromiso de mi parte que una vez aprobada la tesis remitiré los resultados a todas y todos quienes me han apoyado con sus relatos para que esta investigación sea posible.

Para iniciar puedes ayudarme con tu nombre completo y con la ratificación de que estás de acuerdo con participar en la entrevista.

Anexo 3. Guía de preguntas para entrevista

Información contextual

1. ¿Cuántos años tienes?
2. ¿De dónde eres?
3. ¿De dónde son tus padres?
4. ¿Hasta qué año estudiaste?

Trayectorias familiares y laborales

5. ¿En qué trabajaban tu padre y tu madre?
6. ¿En qué trabajabas antes?
7. ¿Qué te llevó a trabajar en las plataformas?
8. ¿Hace cuánto trabajas en reparto en las plataformas digitales?
9. ¿En qué plataforma(s) digitales trabajas?
 - Puedes trabajar en varias plataformas a la vez
 - Solo tu trabajas en plataformas o alguien más de tu familia
10. ¿Trabajas solo en reparto o tienes otros trabajos u otros ingresos económicos?

Perspectivas sobre el trabajo en las plataformas digitales

11. ¿Cómo te defines a ti mismo en relación con el trabajo que realizas en las plataformas digitales?
 - ¿Por qué te ves de esa manera?
12. ¿Qué ventajas identificas que tiene el trabajo de plataformas?
13. ¿Qué desventajas identificas que tiene el trabajo de plataforma?
14. ¿Cómo sientes que te trata la plataforma?
15. ¿Crees que las plataformas se preocupan por los repartidores? ¿Cómo?

Experiencia concreta del trabajo

16. ¿Cómo es un día de trabajo
 - ¿Cómo decides cuándo empezar y cuándo terminar?
 - ¿Qué días sí, qué días no?
17. ¿En qué cosas puedes decidir y en cuáles no?
18. ¿Piensas que tienes libertad con el manejo de tu tiempo?
 - ¿Cómo lo ves en comparación con otros trabajos?
19. ¿Qué rol juega la aplicación en esa posibilidad de elegir la forma de trabajar?
 - ¿Sientes que la plataforma te ayuda o te controla?

Sistemas de incentivos/retos

20. ¿En qué consisten los retos y calificaciones? ¿has participado en ellas? ¿Cómo te va con las calificaciones y puntuaciones?
 - ¿Te importa mantener una buena puntuación?
 - ¿Intentas alcanzar las metas que propone la aplicación?

21. ¿Te has enganchado tratando de completar una cantidad de pedidos para alcanzar el reto propuesto por la plataforma?
- ¿Cómo fue esa experiencia y qué sentiste?
 - ¿Qué te motiva a participar o no?

Condiciones laborales

22. ¿Tus ingresos te permiten cubrir lo que necesitas?
23. ¿Qué tipo de necesidades no logran ser satisfechas?
24. ¿Cuántas horas efectivas trabajas?
- Tienes tiempo para descansar /comer
 - Trabajas más ahora que en tus otros trabajos
25. ¿Cómo es tu relación con los establecimientos o negocios desde donde tomas los pedidos?
26. ¿Cómo es la relación con los clientes?

Satisfacción y conflictos

27. ¿Qué es lo que más te gusta de este trabajo?
- ¿Hay cosas que te dan satisfacción personal?
28. ¿Cómo comparas trabajar en reparto en las plataformas con otros trabajos que has tenido?
29. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentas en el trabajo en plataformas?
- ¿Cómo los resuelves?
30. ¿Has tenido problemas con la aplicación o con decisiones de la plataforma?
- ¿Qué hiciste cuando pasó? ¿A quién recurriste?
31. ¿Alguna vez sentiste que la plataforma fue injusta contigo?
- ¿Hiciste algo al respecto?

Mecanismos de participación

32. ¿Hay formas de hacer sugerencias o quejas a la plataforma?
- ¿Has usado alguna vez estos canales?
33. ¿Sientes que tu opinión le importa a la plataforma?
- ¿En qué situaciones te han consultado o escuchado?
34. ¿Has tenido relación con alguna persona de la empresa por alguna situación?
35. ¿Quizá te hace falta hablar directamente con alguien de la empresa o con la aplicación es suficiente?

Relación con otros repartidores

36. ¿Cómo es la relación con otros repartidores? ¿hay encuentros? ¿se ven, los conoces?
37. ¿Existen situaciones donde repartidores compiten por los mismos pedidos?
38. ¿Intercambias consejos o información con otros repartidores?
- ¿Sobre qué tipo de cosas?

Organización y colectividad

39. ¿Conoces a repartidores que estén organizados en grupos o sindicatos?
- ¿Qué piensas de esa organización?
40. ¿Crees que sería útil que los repartidores se organicen?
- ¿Qué ventajas o desventajas le ves?

Expectativas a futuro

41. ¿Te gustaría que las plataformas digitales los reconozcan como trabajadores y con ello contar con un trabajo estable que garantice todos los derechos de ley?
42. ¿Qué expectativa tienes de este trabajo?
43. ¿Te imaginas haciendo esto por mucho tiempo más?
44. ¿Qué te haría quedar o irte del trabajo en las plataformas digitales?
- ¿Qué te gustaría hacer?