

## DOSSIER LAS CLASES TRABAJADORAS EN LA PERSPECTIVA ANTROPOLÓGICA

**“Una carrera hacia la rentabilidad”: resistir a la degradación de las condiciones de trabajo y de empleo en la economía de plataforma (Bélgica)****Maria Cecilia Trionfetti Mella\****Université libre de Bruxelles, Bélgica*

maria.trionfetti@ulb.ac.be

**Aline Bingen\*\****Université libre de Bruxelles, Bélgica*

aline.bingen@ulb.ac.be

Recibido: 2.06.20

Aceptado: 11.09.20

**Resumen:** Este trabajo se inscribe en el marco de un proyecto de investigación acerca del impacto de las nuevas formas de trabajo y empleo sobre la salud de los trabajadores, financiado por el Ministerio de Asuntos Sociales y Salud Pública de Bélgica. En este artículo se examina específicamente el caso de los trabajadores de plataformas digitales de entrega de pedidos a domicilio, figura emblemática de formas de flexibilidad espacio-temporal en el contexto de la digitalización de la economía. A partir de los datos recogidos por medio de un estudio cualitativo se indaga sobre los mecanismos de resistencia puestos en práctica por los trabajadores de plataformas en Bélgica frente a la degradación de las condiciones de trabajo y empleo. En primer lugar, la investigación nos permite mostrar claramente la incidencia de las transformaciones de condiciones de empleo sobre la intensificación del trabajo, así como también las diferentes estrate-

---

\* Centre Metices, Institut de sociologie, ULB. Doctoranda en sociología del trabajo.

\*\* Centre Metices, Institut de sociologie, ULB. Profesora de sociología del trabajo.

gias, individuales o colectivas, que surgen para hacer frente a las dificultades en el trabajo. En segundo lugar, se pone de relieve, más allá de los obstáculos a la acción colectiva, las prácticas de resistencia desarrolladas por el colectivo de repartidores autoorganizados y las acciones construidas junto con las organizaciones sindicales.

**Palabras clave:** repartidores, condiciones de empleo, resistencias

### **"A race to profitability": resisting the degradation of working and employment conditions in the platform economy (Belgium)**

**Abstract:** This work is part of a research project on the impact of new forms of work and employment on workers' health, funded by the Belgian Ministry of Social Affairs and Public Health. This article specifically examines the case of platform food delivery workers, emblematic figure of forms of spatial-temporal flexibility in the context of the digitization of the economy. Based on the data collected through a qualitative study, it explores the strategies put in place by platform workers in Belgium against changing and worsening working condition. First of all, research allows us to clearly show the incidence of changes in employment conditions on the intensification of work as well as different strategies that arise, at the individual or collective level, to deal with difficulties at work. Secondly, it highlights, beyond constraints to collective action, the resistance practices developed by the Riders Collective and the actions built together with trade unions.

**Key-words:** riders, employment conditions, resistances

### **"Uma corrida para a lucratividade": resistir à degradação das condições de trabalho e emprego na economia de plataforma (Bélgica)**

**Resumo:** Este trabalho é parte de um projeto de pesquisa sobre o impacto das novas formas de trabalho e emprego na saúde dos trabalhadores, financiado pelo Ministério Belga de Assuntos Sociais e da Saúde Pública. Este artigo examina especificamente o caso dos trabalhadores das plataformas digitais de entrega domiciliar, figuras emblemáticas das formas de flexibilidade espaço-temporal no contexto da digitalização da economia. Com base nos dados coletados através de um estudo qualitativo, exploram-se os mecanismos de resistência à mudança e à degradação das condições de trabalho e emprego implementados pelos trabalhadores destas plataformas na Bélgica. Em primeiro lugar, a pesquisa permite-nos mostrar claramente o impacto das mudanças nas

condições de emprego sobre a intensificação do trabalho, assim como as diferentes estratégias, individuais ou coletivas, que surgem para lidar com as dificuldades no trabalho. Em segundo lugar, destaca, além dos obstáculos à ação coletiva, as práticas de resistência desenvolvidas pelos coletivos de distribuidores auto-organizados e as ações construídas em conjunto com os sindicatos.

**Palavras-clave:** distribuidores, condições de emprego, resistências

## INTRODUCCIÓN

En Bélgica, los años 2017 y 2018 estuvieron marcados por las movilizaciones de trabajadores de las plataformas digitales de reparto de comidas a domicilio como reacción a la imposición de un cambio del modo de remuneración por hora a una remuneración por entrega realizada, en el marco de un régimen de trabajo por cuenta propia.

Las problemáticas vinculadas al desarrollo de plataformas digitales de prestación de servicios y la forma en que éstas transforman el mundo del trabajo son objeto de gran cantidad de investigaciones en la actualidad (Kittur *et al.*, 2013; Irani y Silberman, 2013; Valencuc y Vendramin, 2016; Drahokoupil y Fabo, 2017; Abdelnour y Bernard, 2018; Fabo, Karanovic y Dukova, 2017; Brugière, 2018; Huws, Spencer y Syrdal, 2018; Jan, 2018; Mias, 2018). A partir de datos recogidos en el marco de una investigación sobre los usos sociales de las herramientas digitales y sus efectos en la salud y la seguridad en el trabajo (Trionfetti *et al.* 2018, 2020), en este artículo se indagan más específicamente los mecanismos de resistencia puestos en práctica por los trabajadores de plataformas en Bélgica frente a la degradación de las condiciones de trabajo y empleo.

En primer lugar, analizamos las características del trabajo de plataforma en relación con determinadas especificidades del contrato de trabajo clásico destinado a limitar la actuación arbitraria del empleador y a construir formas de protección colectiva en el trabajo. Esta primera parte pretende dar cuenta de la forma en que las condiciones de empleo y las formas de flexibilidad espacio-temporal características del trabajo de plataforma contribuyen a socavar los principales pilares de la acción colectiva. En segundo lugar, examinamos las diferentes prácticas de resistencia, individuales o colectivas, que surgen como respuesta a la continua degradación de las condiciones laborales, analizando conjuntamente las prácticas de resistencia de los colectivos de repartidores autoorganizados y las acciones construídas junto con las organizaciones sindicales.

### Figura 1. Estudio de campo

Los datos utilizados se inscriben en el marco de un proyecto de investigación realizado entre febrero y diciembre del año 2018 y financiado por el Ministerio de Asuntos Sociales y Salud Pública de Bélgica. La investigación tuvo por objeto el análisis del impacto de las nuevas formas de trabajo y empleo sobre el bienestar en el trabajo. Desde una perspectiva de análisis de la relación salud-trabajo (Duclos, 1987; Gollac y Volkoff, 1996; Thébaud-Mony *et al.*, 2012, 2015), dos interrogantes principales guiaron la investigación. Por un lado, se trató de observar el modo en el que el uso de las herramientas digitales como "dispositivo de gestión" (Brugière, 2018) podría transformar la organización, los contenidos y las condiciones de trabajo, ya sea que ésta se convierta en el prescriptor del trabajo de los repartidores en la economía de plataforma (Degryse, 2016; Drahokoupil y Fabo, 2016; Huws *et al.*, 2017) o que se utilice como herramienta de control a distancia de trabajadores móviles (Taskin, 2006, 2010; Eurofound, 2015). Por otro lado, se buscó indagar acerca de los efectos que estos dispositivos digitales podían producir en las relaciones sociales en el trabajo.

La investigación incluyó (i) la revisión bibliográfica de artículos científicos y de literatura gris con el fin de presentar un panorama de las "nuevas" formas de trabajo y de empleo en el contexto de la economía digital, (ii) el análisis cuantitativo de los datos de la sexta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo y (iii) la realización de un estudio cualitativo de tres tipos de actividades profesionales características de formas de flexibilidad espacio-temporal, estructurado en tres etapas. En primer lugar, se realizaron entrevistas exploratorias semi-directivas ( $n=11$ ) con representantes de organizaciones sindicales y asociaciones profesionales. A continuación, se organizaron grupos de discusión en torno a tres tipos de actividades profesionales: las actividades de entrega de pedidos, las actividades de preparación de pedidos y las actividades relacionadas con la gestión de expedientes administrativos y bancarios, desarrolladas según el modelo de "New Ways of Working" (Taskin, 2012). El reducido número de entrevistas realizadas a los trabajadores de las plataformas digitales de reparto de comidas ( $n=5$ ) se debe a que estos trabajadores constituyen un perfil específico dentro del *corpus* de personas entrevistadas ( $n=27$ ) en el marco del trabajo de campo llevado a cabo entre julio y octubre de 2018. Las entrevistas se condujeron con base en dos temáticas principales: por un

lado, el impacto de la utilización de herramientas digitales en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores, por el otro, los medios de acción movilizados por los trabajadores para hacer frente a la precarización laboral.

### Los repartidores

Denis, 24 años, belga, estudiante universitario. Miembro de una ONG durante la escuela secundaria, luego militante en una asociación política juvenil de izquierda. Trabajó como repartidor de las plataformas de reparto de comidas a domicilio Take Eat Easy (TEE) y Deliveroo entre finales de 2014 y principios de 2018, un promedio de 12 h/semana. Es uno de las personas que participó en la creación del colectivo de repartidores. Activamente involucrado en la organización colectiva de los trabajadores, será uno de los portavoces del colectivo hasta el momento de su despido, luego de la huelga de enero del año 2018. Reanudó su actividad como repartidor en enero de 2019 utilizando la cuenta de un compañero.

Julien, 38 años, francés, ex-repartidor, sin empleo en el momento de la entrevista. Comenzó su carrera como fotógrafo independiente junto con otras actividades relacionadas con el mundo del arte y la organización de eventos. Trabajó para la plataforma TEE desde noviembre de 2015 y para Deliveroo desde finales de marzo de 2016, con un promedio de 35 h/semana. Durante sus años de repartidor, se acercó gradualmente al colectivo y participó activamente a partir de finales de 2017. En febrero de 2018, cesó su actividad como repartidor tras la decisión unilateral de Deliveroo de trabajar sólo con trabajadores autónomos.

Valter, 19 años, belga, estudiante universitario, trabaja como repartidor desde diciembre de 2016. No tiene ninguna experiencia de militancia anterior a su participación en las diversas acciones llevadas a cabo por el colectivo. Hasta el día de hoy, trabaja un promedio de 16 h/ semana.

Arthur, 21 años, belga, graduado de escuela secundaria, beneficiario de la renta de integración social.<sup>1</sup> Su experiencia profesional está marcada por

---

1 Dentro del sistema de seguridad social belga, la renta de integración social (*revenu d'intégration sociale*) es una ayuda financiera, sujeta a determinadas condiciones, otorgada por los Centros Públicos de Acción Social (CPAS).

una sucesión de contratos de trabajo precarios. Fue repartidor de TEE entre mediados de 2016 y finales de 2017. Actualmente continúa trabajando como trabajador autónomo para Deliveroo (y excepcionalmente para Uber también).

Claude, 31 años, ruandés, vive en Bélgica desde su infancia. Es estudiante de periodismo y beneficiario de la renta de integración social. Trabajó para Deliveroo entre el 2016 y el 2019 como actividad principal, participando activamente en las acciones llevadas a cabo por el colectivo. A mediados de 2019 decidió retomar la carrera de periodismo y trabajar un promedio de 20h/semana.

### **Representantes sindicales**

Los representantes sindicales entrevistados pertenecen a distintas centrales profesionales provenientes de los dos sindicatos más importantes de Bélgica: la Confederación de Sindicatos Cristianos (CSC) y de la Federación General de Trabajadores Belgas (FGTB). El diálogo social en Bélgica se estructura, a nivel de los sectores profesionales, en torno a comisiones paritarias en las que participan representantes de las centrales profesionales en función de las actividades profesionales de que se trate. De hecho, la ausencia de un representante de los empleadores en el ámbito de la negociación colectiva para las actividades de las plataformas digitales que ofrecen servicios de reparto de comidas a domicilio impide la creación de órganos de consulta que reúnan a los interlocutores sociales interesados, ya sea a nivel de la empresa o del sector profesional.

## **LAS TRANSFORMACIONES DE LAS CONDICIONES DE EMPLEO Y SUS EFECTOS EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO**

### **Las nuevas formas de contratación de los repartidores**

En Bélgica, el número de repartidores de las dos primeras plataformas establecidas en el país pasó de 89 a 434 personas entre marzo de 2015 y marzo de 2016. Ante el creciente aumento de la cantidad de repartidores que trabajan para las plataformas bajo el régimen de trabajadores autónomos o con un

contrato de trabajo a través de la cooperativa Smart,<sup>2</sup> esta última concluyó un acuerdo comercial con las plataformas de reparto de comidas a domicilio, Take Eat Easy (TEE) y Deliveroo, destinado a mejorar las condiciones laborales de los repartidores. A partir de ese momento, los repartidores que trabajaban en las plataformas, como empleados de la cooperativa SMart, realizaban un trabajo por hora que respetaba el salario mínimo legal (9,49€ brutos p/hora) y se les garantizaba una remuneración mínima de tres horas diarias (mínimo legal en Bélgica). Además, la condición de empleado de la cooperativa SMart daba acceso al reintegro parcial de los gastos de telefonía móvil, así como al reembolso del 50% de los gastos de mantenimiento de las bicicletas. Los nuevos contratados también debían realizar, de forma obligatoria y gratuita, una inspección técnica de la bicicleta y asistir a una formación en seguridad vial (SMart, 2017). Este nuevo marco normativo permitía una apertura del derecho a la seguridad social, al cumplimiento de las obligaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo y, en particular, al pago por parte del empleador de un seguro obligatorio contra los accidentes de trabajo.

Sin embargo, un año y medio después de la firma del acuerdo entre la cooperativa SMart y las plataformas, tras la quiebra de TEE en julio de 2016 y la recuperación de esta parte del mercado por Deliveroo, esta última anuncia su decisión de dejar de trabajar con los repartidores contratados a través de la cooperativa SMart y trabajar exclusivamente con repartidores autónomos mediante el pago de una remuneración por entrega realizada. Según las cifras comunicadas por la cooperativa SMart (2017) para el año 2017, el 90% de los repartidores de Deliveroo tenían el estatus de empleados de SMart. Entre estos trabajadores, el 83.7% tenía un contrato de trabajo como estudiante y el 16.30% un contrato de trabajo asalariado; el 65% trabajaba menos de 10 horas semanales; el 84% tenía entre 18 y 24 años; y el 89% eran hombres.

## La incertidumbre como núcleo central de la precarización laboral

En consonancia con estudios empíricos realizados en Francia acerca de las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales de reparto de comidas (Jan, 2018; Mias, 2018; Lemozy, 2019), los datos recogidos en nuestra

---

2 “Smart es la emanación de trabajadores que se unen para conformar una sociedad cooperativa con un fin social, de la que toman prestada la personalidad jurídica para dotarse de los medios para desarrollar sus propias actividades económicas de forma independiente y obtener ingresos socializados y gravados.” <https://smartbe.be/fr/smart-progress/documentation/>

investigación muestran que este nuevo escenario, caracterizado por una situación de frontera poco clara entre el trabajo autónomo y el trabajo en relación de dependencia, conduce a los repartidores a realizar sus tareas no solo en un clima de inseguridad de empleo, sino también, de incertidumbre de trabajo.

En la práctica, esta nueva forma de trabajo marcada por la incertidumbre abarca varias dimensiones; desconocer la carga de trabajo diaria, no saber si se tendrá un trabajo al día siguiente o bien cuál será la remuneración diaria, semanal o mensual percibida por el repartidor. Así pues, el argumento presentado por Deliveroo, según el cual el cambio de modalidad de contratación permite "maximizar lo que más desean nuestros repartidores, es decir, la flexibilidad",<sup>3</sup> es directamente cuestionado por el relato de los propios repartidores:

*“Es un trabajo sin limitaciones ni obligaciones, pero no precisamente para el repartidor ¡para la empresa! El problema está ahí. Con este nuevo sistema, si se quiere tenemos un mejor pago por entrega realizada, pero sin ninguna garantía [...] Además del pago por hora, estaba el tema de tener una garantía de trabajo mínima de tres horas [...] Aunque me encante pedalear, el “bienestar” no puede existir nunca en este tipo de laburo precario, porque siempre está la angustia del mañana” (Julien, 38).*

En este mismo sentido, el relato de otro joven entrevistado ilustra de manera particularmente clara la forma en la que las ventajas vinculadas a la flexibilidad temporal se convierten rápidamente en una fantasía que poco tiene que ver con sus condiciones reales de trabajo. Puesto que todos los procesos de trabajo son prescriptos a través de una aplicación móvil que reemplaza la figura del supervisor, los repartidores no disponen de prácticamente ninguna capacidad de modificar o de anticipar el orden preestablecido para la realización de tareas:

*“Sólo para registrarse, hay que hacerlo cada semana. Todos los lunes nos registramos, todos los lunes hay tres franjas horarias: 17hs, 19hs y 23hs. Pero la asignación de los horarios depende tu “performance”, sólo vas a poder trabajar en la franja de las 17hs [la más rentable en Bruselas] si tu puntuación es impecable. Es decir, si te conectás y desconectás a tiempo, si aceptas todos sus pedidos, etc. Hay un montón de criterios que se tienen en cuenta para tu*

---

3 Declaración del CEO de Deliveroo Bélgica, Mathieu Lophem. Entrevista del 27 de octubre 2017: <https://www.lecho.be/actualite/archive/mathieu-de-lophem-deliveroo-belgium-nous-ne-sacrifions-pas-la-securite-sur-l-autel-de-la-flexibilite/9947446.html>

*definir tu 'puntuación' semanal. Así que si sólo te queda un lugar para trabajar en la franja de las 23hs, sabés que no vas a ganar prácticamente nada". (Arthur, 21 años).*

El hecho es que, la ausencia de regulación del tiempo de trabajo junto con el sistema de remuneración por entrega realizada y la utilización de sistemas de evaluación de rendimiento individual, reduce el control sobre el contenido del trabajo, al mismo tiempo que aumenta la dependencia de los trabajadores hacia la plataforma. Como muestran Rosenblat y Stark (2016) al analizar los dispositivos utilizados por Uber para operar un fuerte control indirecto sobre la manera en la que los conductores de taxi realizan su trabajo, estas nuevas formas de organización del trabajo ponen de relieve no sólo una tendencia a la "sustitución de la gestión humana por un algoritmo" (Degryse, 2016; Huws *et al.*, 2017), sino también los usos sociales de las herramientas digitales como dispositivo disciplinario (Rosenblat y Stark, 2016).

Asimismo, la literatura señala a los sistemas de remuneración por cantidad de entregas realizadas como uno de los elementos característicos de los métodos de optimización de la producción mediante la creación de horarios "justo a tiempo" que impulsan a los trabajadores a responder en plazos muy breves y, de ese modo, intensifican el ritmo de trabajo y reducir las pausas y el tiempo de descanso (EU-OSHA, 2015, 2017; Degryse, 2016; Valenduc y Vendramin, 2016; De Stefano, 2016). En ese contexto, la combinación de un horario de trabajo muy flexible, una remuneración extremadamente variable y una disponibilidad permanente, aumenta la dependencia de los trabajadores de la plataforma, reduce su margen de maniobra y supedita la esfera de la vida personal a horarios de trabajo imprevisibles. En palabras de los repartidores entrevistados, "todos los días es una competencia hacia la rentabilidad" (Valter, 19 años) la que dicta el ritmo de las jornadas laborales. "Las pausas y el tiempo de descanso no existen" comenta otro de los repartidores, expresando la necesidad de intensificar la carga física de trabajo como única posibilidad para que la actividad sea rentable, "hoy por hoy, es necesario aceptar más pedidos, conducir más rápido y no respetar las señales de tránsito" (Claude, 31 años). De esta manera, las supuestas ventajas de una forma flexible y autónoma de organizar el trabajo desaparecen frente a las largas y extenuantes jornadas laborales que aumenta la exposición de los trabajadores a riesgos profesionales y accidentes de trabajo:

*"Imaginate, hace tres horas que estás trabajando y sabés que necesitas traer plata a casa porque sos precario. La primera hora hiciste tres pedidos, casi lo justo*

*para rentabilizar tu viaje, la segunda uno o dos, pero cuando llega la tercera hora es muy posible que no tengas ningún pedido, entonces tomas todos los riegos habidos y por haber para rentabilizar tu tiempo de trabajo. Al final tenés dos opciones, o aprovechas al máximo tu franja horaria o la aumentás, y cuando las aumentamos no trabajas 10 horas, sino 12 horas... ¿Sabes lo que son 12 horas seguidas pedaleando?! Al final del día estás muy cansado y con un seguro de mierda como ese...cruzá los dedos para que no te pasa nada". (Julien, 38 años)*

## **Modos de movilización de la fuerza de trabajo que socavan los pilares de la organización colectiva de los trabajadores**

La reconfiguración del modo de movilización de la fuerza de trabajo propiciado por la plataforma tiene por función poner en jaque una forma de organización de trabajo que favorezca las relaciones interpersonales en el trabajo, □ y por consiguiente, la constitución de un colectivo de trabajo □ así como las posibilidades de interacción con la plataforma. Entre los cambios acontecidos, cabe mencionar: la supresión de los espacios de sociabilización en el trabajo y de desaparición del interlocutor patronal.

### *La supresión de los espacios de socialización en el trabajo*

La actividad de prestación de servicios, llevada a cabo mediante el modelo de las plataformas digitales, impone un modo de trabajo que debilita la posibilidad de constitución de un colectivo de trabajadores y, por tanto, toda fuente de apoyo social entre compañeros necesaria para preservar la salud física y mental y hacer frente a la dificultades en el trabajo (Avril, Cartier y Serre, 2010; Linhart, 2015). Se observa, concretamente, un alto nivel de rotación del personal, una dispersión geográfica de los trabajadores, horarios de trabajo variables en función de la posición del repartidor en el *ranking* interno, la ausencia de un espacio de trabajo físico compartido cotidianamente por los trabajadores y la progresiva reducción de otras posibilidades de intercambio. Tal como señala Valter, no es casual que los cambios en las condiciones de empleo aplicados a partir de 2018 hayan sido acompañados por la reducción, o incluso la supresión, de dispositivos que habían tenido un rol central en la organización de las primeras acciones colectivas de los repartidores para hacer oír sus reclamos.

*“Prácticamente ya no tenemos contacto con otras personas que trabajan para la plataforma. (...) Hay menos facilidad de comunicación. Al principio, teníamos una lista con los nombres de los repartidores que trabajaban con nosotros.*

*Luego, cuando pasamos a ser "autónomos", ya nadie sabe quién trabaja para la plataforma. ¡Es más, antes teníamos un chat interno que sencillamente suprimieron en el 2018! (...) Además, con el nuevo sistema de pago por pedido, los repartidores ya no tienen tiempo para encontrarse en el centro de la zona para discutir" (Valter, 19 años).*

De hecho, como especifica otro de los entrevistados, la disminución de la afluencia de los repartidores en los puntos de encuentro clásicos no se explica solamente en función de la intensificación del trabajo sino también por la utilización hecha de la aplicación por parte de la plataforma para desincentivar la creación de espacios de socialización en el trabajo. "En realidad, no sólo tenemos menos tiempo, sino que ahora la aplicación directamente ya no recomienda ir al centro de la zona para recibir un nuevo pedido" (Denis, 24 años).

En otras palabras, este modo de organización del trabajo apunta a debilitar la constitución de un colectivo de trabajo por medio de dos ingredientes principales: la inseguridad y la competencia. Mientras que la falta de continuidad de la relación laboral y el alto nivel de rotación de los trabajadores debilita el desarrollo de un sentido de pertenencia a un colectivo de trabajo a largo plazo, la asignación de franjas horarias de trabajo en función de sistemas de evaluación de rendimiento individual, empuja a los trabajadores a una lógica de competencia diaria.

### *La desaparición del interlocutor patronal*

Estas nuevas formas de trabajo y empleo suponen asimismo la transformación de la relación del trabajador y la plataforma como parte de una estrategia deliberada de no reconocimiento de los repartidores como sus empleados. Desde el punto de vista de la salud laboral, esta nueva configuración de la relación con la plataforma se convierte en una fuente de angustia y de fragilización de los trabajadores.

*"Primero fue la deslocalización del servicio al cliente a Madagascar. Ahí empezaron a cagarla, si tenías un problema no había ningún tipo de seguimiento, los chicos que trabajan en el call center no tenían ni idea de lo que pasaba en Bruselas. Me acuerdo que hay veces me desconectaban sin ninguna razón, te estresabas... ¡mierda! ¿y ahora qué pasó?" Cada vez los tenías que llamar y te decían, "perdón, fue un error técnico, ya te reconecto". Una vez me quedé «bloqueado» en la casa de un cliente esperando una respuesta... ¡Durante más de una hora y media!" (Julien, 38 años).*

La prescripción de las tareas por intermedio de una aplicación móvil sumado a la escasa o nula posibilidad de comunicación con la plataforma genera en los repartidores un sentimiento de irritabilidad o frustración. Como muestran Irani y Silberman (2013) en su investigación sobre los trabajadores de Amazon *Mechanical Turk*, el mecanismo de desconexión unilateral de los trabajadores constituye un ejemplo característico de las prácticas de *management* aplicadas por las plataformas. Estas prácticas apuntan a reforzar el temor de los trabajadores a cuestionar o expresar sus reivindicaciones a nivel individual o colectivo por correr el riesgo de ser despedido (o “desconectado” según la jerga utilizada por la plataformas) sin previo aviso ni compensación.

*“Fue en enero, tuvimos muchas huelgas, y al día siguiente de una de las huelgas, quise conectarme y recibí este mensaje: “Querido ciclista, desafortunadamente no podemos comunicarnos contigo, tu cuenta será suspendida temporalmente, te invito a que te contactes con el equipo de apoyo...”. (...) ¡Eso no es verdad, nunca trataron de comunicarse conmigo! Envié un mail, luego otro, luego llamé, una, dos, tres, cuatro veces...nunca recibí una respuesta”* (Denis, 24 años).

Por último, surge la cuestión de la identificación del empleador como interlocutor en el ámbito de la negociación colectiva. En efecto, desde el punto de vista jurídico, la existencia de una laguna legal en cuanto a la situación laboral de los trabajadores de plataforma, entre asalariados y autónomos, es una dimensión central de las problemáticas que plantean estas nuevas formas de trabajo (De Stefano, 2016). La experiencia de Arthur al comenzar a trabajar para la plataforma refleja la táctica de desinformación utilizada por la plataforma para mantener el desconocimiento de los repartidores sobre los términos y condiciones de empleo:

*“Te decían, “vení a una charla de información”, pero estas charlas no se hacen en sus oficinas, supongo que es para desligarse de un montón responsabilidades. Al final, terminas en una oficinita que no tiene nada que ver con la plataforma, que alquilaron para eso y nada más, te atienden un par de pasantes que no tienen ni la más mínima idea sobre cómo funciona el monotributo y no tienen la información necesaria para responder a tus preguntas. Justamente, es por eso que están ahí, ¿entendés? (...) Hay diez computadoras para que te inscribas directamente en cinco minutos, te des de alta el monotributo y listo, ya podés empezar a trabajar. Si tenés dudas, lo averiguarás después”* (Arthur, 21 años).

## PRÁCTICAS DE RESISTENCIA

La cuestión de la organización colectiva de los trabajadores de la economía de plataforma como instrumento para regular las situaciones laborales que surgen en el marco de estas nuevas formas de trabajo, ha sido examinada en la literatura especializada desde diferentes perspectivas analíticas como la incidencia de la digitalización en la defensa de los derechos y los intereses de los trabajadores (De Stefano, 2016; Fabo, Karanovic y Dukova, 2017 ; Donini *et al.*, 2017) o el estudio del auge de experiencias de organización colectiva por fuera del ámbito tradicional de intervención de los sindicatos (Tassinari y Maccarrone, 2017; Graceffa y De Heusch, 2017; Vandaele, 2017).

Ahora bien, antes de adentrarnos en las formas específicas que adquieren las prácticas de resistencia en función de las características de estas nuevas formas de trabajo y empleo, nos parece importante detenernos brevemente en el marco teórico sobre el cual apoyamos nuestro análisis. En primer lugar, porque siguiendo el planteamiento central de la corriente anglosajona de la Teoría del proceso de trabajo (*Labour Process Theory, LPT*) (Braverman, 1974; Burawoy, 1979), entendemos el espacio de trabajo como lugar de conflicto. En este sentido, destacamos el aporte específico de la corriente de reflexión que plantea un abordaje dialéctico de los mecanismos de control y de resistencia, en cuanto pone de relieve la existencia de márgenes de maniobra que permiten al trabajador contestar los dispositivos de control impuestos en el proceso de trabajo (Friedman, 1977; Edwards, 1979; Edward y Scullion, 1982). En segundo lugar, porque movilizar la noción de resistencia en el sentido amplio del término, nos permite apartarnos de un ejercicio de jerarquización de ciertas formas de resistencia sobre otras, y pensar las posibilidades de conexión entre diversos registros de acción que surgen dentro de estas nuevas formas de empleo y trabajo, las cuales dificultan pero no anulan la capacidad de movilización colectiva de los trabajadores para disputar los modos de organización del trabajo (Béroud y Bouffartigue, 2009; Bouquin, 2008, 2014).

De tal modo, optamos por un enfoque que permite explorar múltiples formas de resistencia en el trabajo; desde expresiones individuales, esporádicas o adaptaciones cotidianas hasta formas colectivas y tradicionales de contestación explícita de la organización del trabajo. Al respecto, dos de los exponentes más recientes de la LPT como Ackroyd y Thompson (1999) han mostrado, a partir del estudio empírico de prácticas informales y el desarrollo de la noción de "malos comportamientos" dentro del espacio de trabajo, el amplio rango de estrategias de apropiación del tiempo, del trabajo o de la producción que los

trabajadores ponen en marcha para recuperar cierta autonomía frente al trabajo prescrito (Ackroyd y Thompson, 1999: 25). Si bien para los autores dichas prácticas no implican necesariamente un acto de resistencia, cabe destacar que estas pueden favorecer su emergencia (Castillo y Ratto, 2015: 69). Finalmente, saliendo del ámbito exclusivo de la relación de poder dentro del espacio de trabajo, el concepto de “transcripciones ocultas” desarrollado por el historiador Scott (2003) al indagar las formas cotidianas de resistencia campesina en Malasia, también permite poner en evidencia el interés de visibilizar prácticas individuales que se sitúan por detrás de la aparente adhesión del dominado frente al opresor, es decir, acciones que permiten resistir sin desafiar abiertamente el poder.

En este marco, brevemente citado aquí y sin pretensión de exhaustividad, proponemos indagar las formas específicas que adquieren las prácticas de resistencia de los trabajadores de la economía de plataforma frente a la progresiva degradación de sus condiciones de trabajo. Los datos reunidos en el marco de la investigación dan cuenta de la coexistencia de diversas prácticas de resistencia; ya sean estrategias individuales destinadas a eludir los modos de funcionamiento de la plataforma que intensifican la carga de trabajo, o bien, acciones organizadas entre repartidores autoorganizados o junto con organizaciones sindicales destinadas a estructurar un movimiento colectivo de protesta.

### **Acciones (inter)individuales por fuera de una organización formal**

Los relatos de los repartidores ponen de relieve la multiplicidad de estrategias que emergen frente a la transformación repentina y unilateral de las condiciones laborales. Estas prácticas de resistencia cotidiana, ya sea bajo la forma de "participación transgresora" (Linhart, 2009), de “malos comportamientos” (Ackroyd y Thompson, 1999) o de “transcripciones ocultas” (Scott, 2003) surgen como el resultado de una acumulación de presiones impuestas por medio de prácticas de gestión algorítmica utilizada por las plataformas digitales (Degryse, 2016; Rosenblat y Stark., 2016; Huws *et al.*, 2017). Como hemos señalado previamente, la aplicación permite, por ejemplo, evaluar la productividad de los repartidores a partir del cálculo de la velocidad media del conjunto de los trabajadores. Sin embargo, el hecho que la evaluación se realice independientemente de la situación real de trabajo del repartidor constituye una fuente potencial de sufrimiento y representa un riesgo psicosocial importante:

*"Por medio del sistema de geolocalización la aplicación puede conocer la velocidad media alcanzada durante el recorrido, pero si el tiempo de espera en el restaurante es muy largo, si el cliente tarda en bajar a recibir el pedido, o simplemente si tenemos retraso porque hay un problema de la calle,...¡la aplicación no lo tiene en cuenta!..¡Es tiempo nadie te lo paga!" (Claude, 31 años).*

En este contexto, los repartidores despliegan diariamente estrategias destinadas a adaptar, eludir o resistir las presiones cotidianas en el trabajo. Si bien muchas de éstas comienzan como una acción individual, luego circulan, en grupos más o menos restringidos, para poder contrarrestar los modos de funcionamiento prescritos por el algoritmo. De hecho, las estrategias puestas en práctica por los repartidores para enfrentar la intensificación del trabajo refieren tanto a "estrategias defensivas" es decir, aquellas cuya finalidad es reducir la carga física y mental de la actividad (en otras palabras, estrategias que permiten "aguantar" en el trabajo), como a estrategias de "resistencia en el trabajo", siguiendo la definición de Bouquin (2008):

*"las resistencias son ciertamente ambivalentes y coexisten con prácticas que nos permiten ajustar, adaptar y reapropiarnos (parcialmente) de las situaciones de trabajo. Sin embargo, se distinguen en que representan una forma de oposición, y un rechazo a conformarse a la lógica de la valorización, o a doblegarse" (Bouquin, 2008 : 44).*

En este último caso, la posibilidad de eludir el dispositivo o de rechazar las consignas transmitidas por la aplicación conlleva un fuerte peso simbólico: se trata de "pagarles con su misma moneda" (Valter, 19 años), de oponerse un método de organización del trabajo considerado injusto, de contrarrestar un ritmo de trabajo impuesto por las herramientas digitales que operan como dispositivos de control "suaves" o indirectos (Bouquin, 2008).

## **Reapropiación del dispositivo digital como forma de recuperación de autonomía**

En los que se refiere al uso social de los dispositivos digitales en la economía de plataforma, los trabajadores evocan "malos comportamientos" (Ackroyd y Thompson, 1999), propios o ajenos, para describir conductas que si bien no necesariamente son percibidas como una forma de resistencia, constituyen conductas que les permiten poner de manifiesto las tensiones existentes con la

plataforma y reapropiarse, al menos parcialmente, del tiempo o de los materiales de trabajo.

Una de las estrategias presentadas consiste en permanecer conectado a la aplicación, recibir el pedido y luego rechazarlo. Esta acción tiene dos usos principales. En el plano individual, se trata de una forma de recuperar cierto margen de maniobra con respecto a los ritmos de trabajo dictados por el algoritmo y de romper con la sensación de disponibilidad total hacia la plataforma. Como explica Valter, esta táctica se convierte en un medio para afirmar la gestión autónoma y flexible del tiempo de trabajo, sin correr el riesgo de obtener una mala puntuación:

*“Si tenés un turno y por la mañana no querés ir a trabajar, en ese caso, me conecto y rechazo todos los pedidos. Mientras esté conectado, mi nivel de asistencia se mantiene al 100%, y mis cancelaciones tardías no cambian”* (Valter, 19 años).

En otros casos, se trata de permanecer conectados, recuperar el pedido del restaurante, rechazarlo y así poder disfrutarlo uno mismo y simplemente romper con la monotonía cotidiana.

*“Hay repartidores que dicen que van a recoger el pedido, se presentan en el restaurante y luego “rechazan” el pedido pero se lo quedan ellos, para poder comerlo, son truquitos... Por ejemplo, tomar el pedido y luego decir “No sabía cómo entregarlo porque tuve un accidente” cuando en realidad no pasó nada. Son cosas que hacen los repartidores. Hay momentos en los que te morís de aburrimiento, otros en los que tenés hambre, que se yo, es parte del trabajo”*. (Claude, 31 años)

Frente al deterioro de condiciones laborales y la consecuente intensificación de la carga de trabajo, también surgen tácticas para optimizar el tiempo de trabajo, evitar las penalizaciones y reducir el agotamiento físico. Los repartidores movilizan estrategias que les permiten eludir el control constante de la aplicación, reapropiarse la herramienta y simular su presencia física en una zona específica para iniciar el recorrido.

*“El GPS trucho (fake GPS) era una aplicación que te permitía ubicar tu punto geográfico en otro lugar que donde realmente estabas. Para empezar tu turno tenés que estar en tu zona. Si no estás en tu zona, no podés empezar a trabajar (...) así que con esta aplicación, si vivías medianamente cerca podías esperar en tu casa y ellos pensaban que ya estaba ahí (en la zona). Así, si te mandaban un pedido antes de llegar a la zona, no me penalizaban por no haber respetado el horario de inicio preestablecido”*. (Arthur, 24 años).

Por último, otra forma de para evitar o reducir el riesgo de una puntuación baja consiste en adaptarse y encontrar el argumento más eficaz para persuadir al cliente-evaluador, como expresa Claude al describir el cambio de su manera de actuar:

*"Lo que noté al principio con Uber es que si empezás a pedir disculpas, el problema recae en vos y los clientes te ponen una mala nota. Cuando empecé, a veces no trabajaba durante más una semana ¡porque tenía muy malas notas!"*  
(Claude, 31 años)

Al explicar su malestar por tener que justificarse constantemente ante los clientes, Claude resume la situación después de tres años de experiencia profesional de la siguiente manera: "Ahora ya no me disculpo, siempre trato de explicarles que el restaurante llegó tarde, que pinché un neumático. Cuantas más explicaciones tengas para el cliente, mejor será tu calificación" (Claude, 31 años). Para algunos repartidores, la utilización de aplicaciones que permiten calcular la velocidad media del recorrido realizado aparece como otro recurso para poder demostrar al cliente la realización de un "trabajo bien hecho" (Lebas, 2019). Como han mostrado Anwar y Graham (2019) en su estudio sobre las formas de resistencia cotidiana de los trabajadores africanos de la economía de plataforma, incluso en situaciones de trabajo de gran precarización laboral se desarrollan "transcripciones ocultas" (Scott, 2003), por fuera del alcance y de la vista de la figura del empleador, a través de las cuales los trabajadores logran recuperar cierto margen de autonomía y sortear las condiciones de trabajo precarias de la economía de plataforma.

## **De las practicas individuales a la estrategia colectiva**

La experiencia de los repartidores de plataformas pone de manifiesto no solamente la multiplicidad de estrategias de resistencia individuales, sino también su carácter complementario, y no necesariamente excluyente, de otros registros de acción. Más aun, muchas de estas acciones a nivel individual han contribuido, directa o indirectamente, a crear un terreno propicio para la formación del colectivo de repartidores.

Según el relato de los trabajadores, las estrategias individuales circulan, adquiriendo ciertas veces una dimensión colectiva. Rechazar las órdenes es parte del repertorio de acciones que permiten sabotear la aplicación cuando se realiza de forma colectiva. Lograr que el algoritmo "se cuelgue" constituye una alternativa a la ineficacia de la "desconexión" en el contexto de un sistema de

gestión de la mano de obra diseñado para que el pedido se asigne rápidamente a otro repartidor que no esté adherido al movimiento.

*“Durante las protestas tratábamos de bloquear el sistema todo el tiempo. Nos conectábamos todos al mismo tiempo, pero no tomábamos ningún pedido o, validamos todos los pedidos al mismo tiempo. Si validás diez pedidos seguidos, y diez personas lo hacen al mismo tiempo, se cuelga todo. Imaginate, el cliente ve que el pedido fue entregado, pero en realidad no lo recibió. El tipo llama al servicio al cliente, pero el servicio al cliente no sabe decirle qué pasó, no puede rastrear el pedido... ¡un quilombo!”* (Denis, 24 años)

El cambio en la situación laboral y el paso a un pago por entrega realizada también introdujo un clima de mayor tensión entre los repartidores y los restaurantes. Desde entonces, las discusiones entre repartidores y los restaurantes aumentaron significativamente. Durante las horas pico es frecuente que los pedidos de los restaurantes se acumulen o que no estén listos a tiempo, esto supone que los repartidores esperen en la puerta del restaurante, prolonguen el tiempo de entrega y, en consecuencia, corran al riesgo de recibir una baja puntuación por parte del cliente. Esta situación condujo, por ejemplo, a la creación de una "lista negra" de restaurantes que son rechazados sistemáticamente no solo por la lentitud del servicio sino también debido a los comentarios racistas por parte de ciertos encargados de restaurantes sobre los repartidores.

*“Cuando trabajaba en Deliveroo, había un grupo en WhatsApp y ahí teníamos un Excel donde teníamos todos los restaurantes que siempre entregaban con demora. Habías armado una lista de unos 15 restaurantes a los que sabíamos que no teníamos ir. ¡Ah!, y los que hacían comentarios racistas los poníamos en primer lugar: ¡NO IR!”.* (Claude, 31 años).

## El colectivo de repartidores y su relación con los sindicatos

Más allá de un contexto de movilización "improbable" (Brugière, 2018), la realidad muestra que varias protestas fueron organizadas desde la llegada de las primeras plataformas digitales de reparto de comidas a Bélgica: ya sea en el momento de la quiebra de Take Eat Easy en julio de 2016, del traslado del servicio de atención al cliente a Madagascar en julio de 2017 o del anuncio del cambio de la modalidad de contratación realizado por Deliveroo en octubre de 2017. Estos movimientos de protesta estuvieron marcados tanto por la conformación de colectivos de trabajadores por fuera del ámbito habitual de intervención de los sindicatos belgas (Vandaele, 2017) así como por la

organización de acciones de protesta llevadas a cabo junto con los sindicatos contra la precarización de las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas (Dufresne, Leterme y Vandewattyne, 2018).

En Bruselas, el colectivo de repartidores surge en marzo de 2016 a partir de intercambios entre los repartidores por medio de las redes sociales y la creación de una página en Facebook a principios de 2015. Si bien en un primer momento la creación de esta página en la red social no constituye más que un medio para entrar en contacto con otros jóvenes y compartir imágenes y videos de la cultura *biker*, el deterioro de la situación de trabajo desplaza el centro de interés original de la página Facebook hacia cuestiones y preocupaciones directamente vinculadas a la situación laboral. Las redes sociales se convierten paulatinamente en una herramienta que favorecerá la toma de consciencia colectiva y conducirá a los jóvenes repartidores a construir sus primeras reivindicaciones.

*"En general, y a diferencia del CLAP<sup>4</sup> en Francia, nuestro colectivo no se formó a partir de repartidores que eran militantes de izquierda o que tenían experiencia de militancia en partidos políticos u otros movimientos sociales. Después sí, con todos estos cambios, los repartidores se convirtieron en militantes. Creo que para casi todos los que formaron parte del colectivo, esa fue su primera experiencia militante"* (Denis, 24 años)

En realidad, durante las primeras reuniones con los sindicatos, a principios de 2016, el colectivo aún no estaba estructurado y tenía muy pocos miembros, como explicó uno de los repartidores que participaron activamente desde el comienzo del movimiento:

*"Cuando los sindicatos se unieron a nosotros, éramos unas cuatro o cinco personas que participábamos activamente. El colectivo comenzó a estructurarse al mismo tiempo en que los sindicatos nos empezaron a dar una mano (...) Antes, no. Es decir, no fue que éramos un colectivo con 200 personas y que en un momento nos dijimos: ¿aceptamos a los sindicatos o no?"* (Denis, 24 años).

La decisión de Deliveroo de rescindir el acuerdo iniciado con la cooperativa SMart es el detonante de la organización de la primera manifestación y de la ocupación de las oficinas de la empresa llevada adelante por el colectivo de repartidores con el apoyo de los sindicatos. Como muestran ciertos autores del Grupo de análisis de conflictos sociales en Bélgica<sup>5</sup> resulta interesante destacar el carácter atípico de la configuración del colectivo de repartidores en

---

4 *Collectif des Livreurs Autonomes de Paris.*

comparación con la lógica de la configuración colectiva de los trabajadores de los años sesenta y setenta en Bélgica:

*“El colectivo de repartidores no se constituye en oposición a los sindicatos (...). Más aun, algunas centrales profesionales trataron sobre todo de apoyarlo, de darle un marco organizativo. Podemos incluso hablar de una alianza entre el colectivo y ciertas centrales profesionales” (Dufresne, Leterme y Vandewattyne 2018: 12).*

## La participación sindical en el colectivo de los repartidores: más allá de una relación improbable

Ahora bien, los primeros encuentros entre organizaciones sindicales y el colectivo de trabajadores estuvieron marcados por diversas tensiones. Por un lado, la participación sindical en la defensa de los trabajadores no estuvo exenta de ciertas inquietudes por parte de los repartidores. Por el otro, la capacidad de los sindicatos para experimentar estrategias alternativas respecto de estas nuevas formas de trabajo, ponía en cuestión la posibilidad de una alianza con trabajadores autoorganizados. De hecho, como indica la literatura respecto a la situación europea en los inicios del conflicto "solo unos pocos sindicatos 'tradicionales' han participado activamente en estas acciones" (Grégoire, 2016: 21).

En primer lugar el riesgo de que el movimiento fuera acaparado por el sindicato o indirectamente eclipsado por su acción es una de las principales inquietudes de los jóvenes miembros del colectivo de repartidores.

*“Sé que en un momento los sindicatos quisieron tomar nuestro lugar... querían ponerse en primera fila “Los sindicatos contra Deliveroo” mientras que en realidad el tema era “Los repartidores contra Deliveroo”. Creo que en determinado momento empezaron a ocupar más espacio y, al final fue un tema de malentendidos y discusiones entre nosotros... bueno, en realidad empezó a ser un tema de discusión cuando, en realidad, se trataba de pelear por la misma causa” (Valter, 19).*

Por otro lado, gran parte de las preocupaciones de los repartidores aparecen asociadas a ciertos obstáculos señalados por la literatura sobre la "renovación sindical", y más precisamente, al cuestionamiento de las prácticas sindicales características del "modelo de servicios" (Giraud, Yon y Beroud, 2018). En este sentido, una de las principales inquietudes de los repartidores apunta a los

---

5 *Groupe d'analyse des conflits sociaux en Belgique*: <http://www.gracos.be/>

límites del accionar sindical clásico y sus estrategias de movilización a partir de una dinámica descendente:

*"Me reuní muchas veces con otras personas que también se dedican a este tema, sindicatos de otros países y todo, y nos contaban todos sus planes para tratar de organizar a los repartidores. A veces era ridículo porque sabían tan poco del día de trabajo de un repartidor, que estaban condenados al fracaso. No creo que la solución pueda venir de un representante sindical que no conoce la realidad de las bases (...) ese tipo de personaje que sólo sale y reparte volantes cuando se encuentra con los repartidores, así no va la cosa. Tenés que trabajar ahí, conocer a la gente, pasar tiempo con ellos, no podés crear algo de la noche a la mañana"* (Denis, 24 años).

Luego, más allá de las condiciones reales de ejercicio de la actividad, el perfil de los trabajadores (jóvenes, atomizados, para quienes esto representa un primer empleo o que no han conocido la "norma salarial") aparece como un factor que no solo debilita el sentimiento de pertenencia a un grupo y dificulta la participación de los repartidores en el colectivo de trabajadores, sino que también aumenta la distancia que los separa del actor sindical. El desconocimiento del rol del sindicato como actor social y de los medios de la acción sindical es percibido por el sindicato como un freno para forjar alianzas con el colectivo de repartidores:

*"Para muchos de ellos, el sindicato es sinónimo de "terra incognita" [...] no nos conocen, no saben quiénes somos, ni qué hacemos. No tienen ningún contacto con nosotros, no ven realmente para qué servimos, no han tenido ninguna experiencia laboral previa en una empresa. Es lógico, hay un gran desconocimiento"* (Representante sindical, Centrale Générale FGTB).

La intensificación del conflicto laboral y la incipiente autoorganización de los trabajadores confronta a las organizaciones sindicales a los propios límites de la acción sindical clásica para "organizar a los no organizados" (Giraud, Yon y Bérout, 2018). En este contexto, las primeras manifestaciones organizadas por los repartidores serán consideradas como una ocasión de fortalecer los contactos con las bases y ofrecer apoyo para reforzar el movimiento. Como argumentan analistas del Instituto sindical europeo, en Bélgica el estallido del conflicto laboral conducirá a las organizaciones sindicales a despegarse de modalidades de acción propias del modelo de servicios, y a experimentar estrategias de acción más cercanas al modelo de *organising* (Vandaele, 2017). De hecho, durante las diversas manifestaciones organizadas por el colectivo de repartidores, el posicionamiento de los dos principales sindicatos belgas (la Confederación de Sindicatos Cristianos y de la Federación General de

Trabajadores Belgas) consistió en ofrecer un apoyo a las estrategias llevadas a cabo por los repartidores para denunciar la precarización laboral. Si bien estas estrategias se dieron con diversos grados de intensidad entre las distintas centrales sindicales, globalmente se privilegiaron las medidas que permitían respaldar la estrategia de autoorganización de los repartidores. En los hechos, el apoyo logístico y la transmisión de experiencia se tradujo, por ejemplo, en la provisión de estructuras para la organización de reuniones, el intercambio de conocimientos técnicos en materia de derecho laboral y la formación sobre estrategias de mediatización del conflicto.

*“Estábamos dispuestos a ayudarlos, inclusive económicamente, pero no queríamos recuperar su movimiento. El colectivo de repartidores empezó siendo una página de Facebook con 5 o 6 personas. En general, los repartidores veían el «valor agregado» de tener el apoyo del sindicato”* (Representantes sindical, CSC).

Este posicionamiento sindical, llevado a cabo principalmente por el representante sindical de la Central Nacional de empleados de la CSC, tendrá como objetivo central sostener y formar a los repartidores para visibilizar el colectivo y sus reclamos:

*“Realmente nos dieron mucha libertad, podíamos votar lo que quisiéramos, nosotros éramos EL colectivo de repartidores, todo lo que hacíamos era en nuestro nombre. Después, los sindicatos hicieron un gran trabajo porque había muchas cosas que nosotros no podíamos hacer rápidamente, como los contactos con los periodistas o escribir un comunicado de prensa. Generalmente lo hacíamos juntos, nosotros lo escribíamos y después ellos nos aconsejaban cómo hacer para que el mensaje tenga mayor impacto o cómo hacer para que aparezca directamente en la prensa. Es increíble, pero cuando el sindicato saca un comunicado de prensa, todos los medios lo van a tomar al instante. De hecho, esto fue lo que nos permitió visibilizar el colectivo. Después, fue difícil hacer entender a los medios de comunicación que existíamos por nosotros mismos y que no éramos, como decían al principio, simplemente “un grupo de repartidores apoyados por los sindicatos”* (Denis, 24 años).

## **Las formas de representación colectiva de los trabajadores: ¿avalan la precarización laboral o regular nuevas formas de trabajo?**

Si bien las organizaciones sindicales adoptaron una estrategia de apoyo y sostén del colectivo de repartidores, en los primeros momentos del conflicto

su posicionamiento frente a la representación de los trabajadores de la economía de plataforma no fue unívoco.

Para algunos trabajadores, la reticencia de ciertos sectores sindicales a involucrarse en la organización colectiva de los trabajadores de la economía de plataforma, explica su escasa participación en los inicios del conflicto y, a su vez, la distancia que existía entre los repartidores y algunas organizaciones sindicales:

*"Al principio, creo que el problema era que los sindicatos no estaban muy preocupados por este tema. Las primeras veces que empezaron a hablar del tema fue con toda la crisis de los chóferes de Uber. Pero, para mí, tenían una posición que me parecía un poco "desagradable": en vez de organizar a los trabajadores de Uber, se limitaban a decir "Uber es ilegal" y a defender el sector de los taxis. Es importante defender a los taxistas, estamos de acuerdo, pero el problema es que en Uber también hay trabajadores, así que al principio estaba este tema, eran un poco reacios a involucrarse en este conflicto, porque equivalía a legitimar esta forma de trabajo y eso es lo que los sindicatos no querían hacer"* (Denis, 24 años).

De hecho, para ciertos representantes sindicales, su implicación menos activa en los primeros momentos corresponde a posiciones estratégicas que buscan no legitimar formas de trabajo precario características de un modelo de negocio basado en la negación y la ocultación de la relación laboral. El posicionamiento de la SMart como nuevo actor en el campo de las relaciones laborales (Dufresne, Leterme y Vandewattyne, 2018) será particularmente criticado por el sindicato socialista:

*"Fuimos muy críticos con la experiencia de SMart, para nosotros era algo así como ponerle un yeso al enfermo, un mal menor... pero en definitiva era una forma de legitimar el modelo de las plataformas (...). En lugar de obligar a Deliveroo a contratar a los repartidores como empleados, este sistema permitía liberar a la plataforma prácticamente de toda responsabilidad y no imponerles ninguna obligación"* (representante sindical, Centrale Générale, FGTB)

La participación menos activa de algunos sindicatos también puede entenderse en función de las características propias de la estructura sindical en Bélgica. Por ejemplo, en el caso de los trabajadores de la economía de plataforma, la lógica de representación sindical a menudo confinada a un sector concreto, implica una "clasificación" de actividades que no corresponde en los hechos con la multiplicidad de situaciones de trabajo que comprende la economía de plataforma. La organización de la representación de los trabajadores de

plataforma plantea, nuevamente, la cuestión de los límites de la acción sindical tradicional.

*“Tenemos una estructura muy compleja. Puntualmente, el tema es que no sabemos dónde “poner” a los repartidores. A grandes rasgos, lo que les decimos a los repartidores es que primero sean asalariados y luego vengan a vernos. Podemos ayudarlos jurídicamente para demostrar la existencia de una relación laboral entre el repartidor y la plataforma, y una vez que sean asalariados vemos dónde los ponemos, pero por ahora esa pista no funciona”.* (representante sindical, Centrale Générale, FGTB).

Por el contrario, la estrategia adoptada rápidamente por la Confederación de sindicatos cristianos (CSC) apunta a defender a los trabajadores independientemente de su situación laboral (asalariado o autónomo):

*“Creo que hay una fuerte voluntad de hacerlo. Tal vez no de todos, algunas personas piensan que si lo hacemos, sería una forma de avalar estos métodos de trabajo. Otros, como yo, consideramos que no es así. Por ejemplo, también nos ocupamos de los trabajadores desempleados y de los trabajadores temporales, pero eso no significa que apoyemos estas formas de trabajo. Hay una voluntad de hacerlo, consideramos que es muy importante, que en definitiva es una nueva forma de trabajo y que, si no logramos controlarla, regularla, corremos el riesgo de que se generalice y afecte el trabajo de todos aquellos que tienen un trabajo que cumple con la ley”* (representante sindical, CSC)

En fin, como argumenta el grupo de análisis de conflictos sociales en Bélgica (Dufresne, Leterme y Vandewattyne 2018), la FGTB desempeñó un papel de apoyo al colectivo de repartidores, aunque éste fue más tardío, y bajo registros de acción diversos en función de la central profesional. En el marco de un movimiento internacional Fight for 14 por un salario mínimo de 14 euros por hora, la FGTB Horval (sector gastronómico, hotelero y agroindustria) ha tomado medidas contra la entrega de hamburguesas de Mac Donald por Uber Eats<sup>6</sup> para expresar su preocupación por las condiciones de trabajo de los repartidores y denunciar el uso de "falsos autónomos". En cuanto a la FGTB-UBT<sup>7</sup> (sector del transporte por carretera y marítimo), se organizaron reuniones con los repartidores para tener una mejor comprensión de la situación laboral de los repartidores en Bruselas, Amberes y Gante. Por último, el SECTA (Sindicato de Empleados, Técnicos y Ejecutivos) se posicionó a

6 Revista *Sindicat FGTB*, núm.15, 22 de septiembre de 2017.

7 Union Belge du Transport.

favor del derecho de los repartidores a un contrato de trabajo y a estar cubiertos por convenios colectivos.

Esta experiencia de movilización conjunta entre el colectivo de los repartidores y las centrales profesionales, producirá transformaciones importantes en el ámbito sindical belga. Por parte de la Confederación de Sindicatos Cristianos (CSC), se creará en junio de 2019 el primer sindicato para los trabajadores independientes CSC United Freelancers. Por otro lado, la Federación General del Trabajo de Bélgica (FGTB), puso en marcha un servicio específico para brindar información y asesoría legal a los trabajadores de la economía de plataforma (FGTB Plateforme) y privilegia cada vez más el desarrollo de herramientas digitales (sitios web, páginas de Facebook y WhatsApp) para sensibilizar, movilizar y defender a este nuevo tipo de trabajadores.<sup>8</sup>

## REFLEXIONES FINALES

Este estudio ha puesto en evidencia, a partir del caso de los trabajadores de plataformas digitales de entrega de pedidos a domicilio, el impacto de las transformaciones de las condiciones de empleo sobre las condiciones de trabajo de los repartidores, y la emergencia de múltiples formas y modalidades de resistencia que han podido desarrollarse aún en un contexto marcado por la precarización laboral (Béroud y Bouffartigue, 2009; Bouquin, 2008, 2014).

En este artículo también se han señalado obstáculos a la acción colectiva, lo que exige un análisis más profundo de la forma en que los actores, individuales o colectivos, pueden armarse para organizar la protección colectiva de los trabajadores. Desde el punto de vista de los repartidores de las plataformas, como se ha demostrado en Francia (Jan, 2018), el desencadenamiento de formas de protesta colectiva es el resultado de una transformación repentina y unilateral de la situación laboral. La transformación radical de las condiciones de empleo, desde el punto de vista de las modalidades de remuneración del trabajo pero también de las ventajas que garantizan la seguridad en el trabajo, puede ser la fuente de una toma de conciencia de las formas de explotación relativas al trabajo de plataforma. Sin embargo, esta conciencia, al igual que el discurso crítico hacia el trabajo de

---

8 Los datos utilizados en este artículo son parte de un proyecto de investigación realizado entre los meses de febrero y diciembre del 2018. Los datos presentados en este último párrafo han sido introducidos *a posteriori* y simplemente a título informativo.

plataforma, no siempre va de la mano de formas de protesta (Jan, 2018; Mias, 2018). Las formas oportunistas de relación con el trabajo de plataforma pueden corresponder a trayectorias profesionales y sociales específicas (Jan, 2018), pero la reticencia a la movilización colectiva también puede referirse a la cuestión de los efectos de las condiciones de empleo sobre el trabajo. Como ha demostrado Purser (2006) en su investigación sobre los trabajadores jornaleros en los Estados Unidos, los modos de remuneración del trabajo pueden llevar a los trabajadores a aceptar situaciones de trabajo peligrosas debido al carácter temporal de la actividad.

En términos más generales, cabe destacar que lo analizado en este artículo es indicativo del desarrollo de la economía capitalista en su conjunto, razón por la cual varios autores analizan el desarrollo del capitalismo de plataforma en términos del advenimiento de un "taylorismo digital" (Degryse, 2016) o de un "cibertariado" (Huws, 2014).

De hecho, el estudio empírico de esta forma de trabajo "atípico" (Eurofound, 2015) nos ha permitido poner en evidencia fuertes continuidades entre, por un lado, estas "nuevas" formas de empleo y trabajo que presuponen la externalización del trabajo asalariado hacia el trabajo autónomo en una lógica de transferencia de costos y riesgos (De Stefano, 2016; Valenduc y Vendramin, 2016), y por el otro, el proceso de transformación de la empresa capitalista de las últimas décadas, caracterizado por un doble movimiento de concentración del capital a escala mundial y de desconcentración productiva a nivel de los centros de producción mediante el desarrollo de la subcontratación (Martinez, 2019). Así pues, abordar el impacto del modelo de negocios de la economía de plataforma sobre la regulación laboral permite profundizar el debate general sobre las transformaciones de la empresa y sus consecuencias en términos del debilitamiento del sistema de relaciones laborales.

A nivel de la negociación colectiva, las organizaciones sindicales se esfuerzan no solo por identificar a los trabajadores atomizados, sino también a un interlocutor patronal necesario al trabajo de concertación social. El cambio de modo de contratación operado por Deliveroo pone de relieve la estrategia deliberada de no reconocimiento de los repartidores como empleados de plataforma. Aunque poco desarrollado en este artículo, el tema de la prevención de riesgos laborales (por ejemplo, el retiro de los equipos de protección individual o la supresión del seguro de accidentes de trabajo, etc.) sirve para ilustrar la forma en que la plataforma pretende eliminar todo indicio de una relación laboral y, por lo tanto, la existencia de la

responsabilidad del empleador. En consecuencia, la ausencia de este interlocutor clave y las dificultades para pensar en modos de representación y acción sindical por fuera de las estructuras establecidas de concertación social, constituyen un importante freno a la regulación de las condiciones laborales de los trabajadores de las plataformas.

Por último, al tiempo que la reflexión continúa en el seno de los centrales profesionales de los sindicatos belgas, la manifestación europea de repartidores organizada en Bruselas los días 25 y 26 de octubre de 2018 y la organización de un curso de formación para representantes sindicales por parte del Instituto Sindical Europeo en junio de 2019, reflejan las dinámicas que están surgiendo para hacer frente a los efectos del capitalismo de plataforma. El evento europeo del otoño de 2018 reunió a colectivos de repartidores y sindicatos de diferentes países implicados en la lucha por la defensa de los repartidores de plataformas. Los talleres, las asambleas y los eventos públicos promovieron el intercambio de experiencias de lucha entre los repartidores y canalizaron los debates en torno a tres cuestiones principales: la estructura que debe crearse para sostener el movimiento, las demandas comunes que deben recogerse en un manifiesto y las formas de acción colectiva que deben favorecerse a nivel transnacional. La movilización concluyó con la creación de una Federación Transnacional de Repartidorxs.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdelnour, S. y Bernard, S. (2018), Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations, *La Nouvelle Revue du Travail* 13.
- Ackroyd, S. y Thompson, P. (1999), *Organizational Misbehaviour*, London: SAGE Publications.
- Avril, C., Cartier, M. y Serre, D. (2010), *Enquêter sur le travail. Concepts, méthodes, récits*, Paris: La Découverte.
- Anwar, M. A. y Graham, M. (2020), Hidden transcripts of the Gig Economy: labour agency and the new art of resistance among African gig workers, *Environment and Planning A: Economy and Space* 52 (7), 1269-1291.
- Béroud, S. y Bouffartigue, P. (dir.) (2009), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives?*, Paris : La Dispute.
- Bouquin, S. (2008), *Résistances au travail*, Paris: Syllepse.

- Bouquin, S. (2014), “Les résistances au travail: il est temps de sortir de l'imprécision” en Calderón, J.A. y Cohen, V. (dir.), *Qu'est-ce que résister ? Usages et enjeux d'une catégorie d'analyse sociologique* (11-124), Villeneuve d'Ascq: Presses universitaires du Septentrion.
- Braverman, H. (1974), *Labour and Monopoly Capital. The Degradation of Work in the Twentieth Century*, Chicago: Monthly Review Press.
- Brugière, F. (2018), « *Défendre son indépendance : résistances et actions collectives des chauffeurs uberisés* », communication présentée aux journées internationales de la sociologie du travail, Paris du 9 au 11 juillet 2018.
- Burawoy, M. (1979), *Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism*, Chicago: University of Chicago Press.
- Castillo, A. y Ratto, N. (2018), “Teorías del proceso de trabajo. Una revisión de su desarrollo y de las nociones de control y resistencia”, Documento de Trabajo No. 11, Fondecyt 1150860 & CIPSTRA, Chile.
- Degryse, C. (2016), *Les impacts sociaux de la digitalisation de l'économie*, Bruxelles: European Trade Union Institute.
- De Stefano, V. (2016), *The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig-economy”*, Geneva: ILO Conditions of Work and Employment Service Series 71.
- Donini et al. (2017), Towards collective protections for crowdworkers: Italy, Spain and France in the EU context, *Transfér* 23(2), 207-223.
- Drahokoupil, J. y Fabo, B. (2016), *The platform economy and the disruption of the employment relationship*, Policy brief European Trade Union Institute (5).
- Duclos, D. (1987), La construction sociale du risque: le cas des ouvriers de la chimie face aux dangers industriels, *Revue française de sociologie* 28 (1), 17-42.
- Dufresne, A., Leterme, C. y Vandewattyne, J. (2018), Les mobilisations du Collectif des coursier.es contre Deliveroo, *Courrier hebdomadaire du CRISP*.
- Edwards, R. (1979), *Contested Terrain. The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*, New York: Basic Books.
- Edward, P. K. y Scullion, H. (1982), *The social organization of industrial conflict: Control and resistance in the workplace*, Oxford: Basil Blackwell.
- Friedman, A. (1977), Responsible Autonomy Versus Direct Control Over the Labour Process, *Capital & Class*, 1(1), 43-57
- Scott, J. (2003), *Los dominados y el arte de la resistencia*, México: Ediciones Era.

- Eurofound (2015), *New forms of employment*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- EU-OSHA (2015), *A review of the future of work: online labour exchanges or 'crowdsourcing': implications for occupational safety and health*, discussion paper, Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- EU-OSHA (2017), *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*, Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fabo, B., Karanovic, J. y Dukova, K. (2017), In search of an adequate European policy response to the platform economy, *European Review of Labour and Research* 23, 163-175.
- Grégoire, D. (2017), Livrer pour la FoodTech : à vos risques et périls, *Hesamag*,16., 17-21.
- Giraud, B., Yon, K. y Beroud, S. (2018), *Sociologie politique du syndicalisme*, Paris: Armand Colin.
- Gollac, M. y Volkoff, S. (1996), Citius, altius, fortius. L'intensification du travail, *Actes de la recherche en sciences sociales* (114), 54-67.
- Graceffa, S., De Heusch, S. (2017), Reinventing the world of work, *Transfer* 23(3), 359-365.
- Huws, U. (2014), *Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat Comes of Age*, New York: Monthly Review Press.
- Huws, U. et al. (2017), *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*, Foundation for European Progressive Studies, UniGlobal and University of Hertfordshire.
- Huws, U., Spencer, N. y Syrdal, D. (2018), Online, on call: the spread of digitally organised just- in- time working and its implications for standard employment models, *NewTechnology, Work and Employment* 33 (2), 133-129.
- Ilsoe, A. (2017), The digitalisation of service work - social partner responses in Denmark, Sweden and Germany, *Transfer* 23(3), 333-348.
- Jan, A. (2018), Livrer à vélo... en attendant mieux, *La nouvelle revue du travail* 13.
- Irani, L. C. y Silberman Six, M. (2013), "Turkopticon: Interrupting Worker Invisibility in Amazon Mechanical Turk", *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, ACM, 611-620.
- Kittur, A. et al. (2013), "The future of crowd work", *Proceedings of the conference on Computer supported cooperative work*, Stanford: Stanford University.

- Lebas, C. (2019), Carrière d'auto-entrepreneur et rapports (critiques) au travail: comment les coursiers à vélo font émerger des contestations, *La Revue de l'Ires* 99(3), 37-61.
- Lemozy, F. (2019), La tête dans le guidon. Etre coursier à vélo avec Deliveroo, *La nouvelle revue du travail* 14.
- Linhart, D. (2009), Les conditions paradoxales de la résistance au travail, *Nouvelle revue de psychosociologie* 1 (7), 71-83.
- Linhart, D. (2015), Quand l'humanisation du travail rend les salariés malades, *Connexions*, 103(1), 49-60.
- Martinez, E. (2019), « L'entreprise au centre de la construction social du salariat », communication au séminaire L'avenir du travail peut-il ressembler à son passé ? », Organisation International du Travail, Université de Liège, Belgique.
- Mias, A. (2018), J'étais hyper-endetté, il fallait que je bosse, *La nouvelle revue du travail* 13.
- Purser, G. (2006), « Que du sale boulot »: Risques et accidents corporels chez les travailleurs journaliers aux États-Unis, *Actes de la recherche en sciences sociales* 165(5), 52-71.
- SMART (2017), « Annexe Deliveroo ». Document à usage interne, 25 octobre 2017, <http://smart.be>
- Rosenblat, A. y Stark, L. (2016), Algorithmic labour and information asymmetries: a case study of Uber's drivers, *International Journal of Communication* 10, 3758-3784.
- Taskin, L. (2006), Télétravail: Les enjeux de la déspatialisation pour le management humain, *Revue Interventions économiques. Papers in Political Economy* 34.
- Taskin, L. (2010), Déspatialisation, enjeu de gestion, *Revue française de gestion* (202), 61-76.
- Taskin, L. (2012), New ways of organizing work, *Management Learning* 43 (4), 467-469.
- Tassinari, A. y Maccarrone, V. (2017), The mobilisation of gig economy couriers in Italy: some lessons for the trade union movement, *Transfèr* 23(3), 353-357.
- Thébaud-Mony *et al.* (2012), *Santé au travail: approches critiques*, Paris: La Découverte.
- Thébaud-Mony *et al.* (dir.) (2015), *Les risques du travail. Pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, Paris: La Découverte.
- Trionfetti *et al.* (2018), *Etude de l'impact des nouvelles formes d'emploi et de travail sur le bien-être au travail*, Bruxelles: Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

- Trionfetti et al. (2020), Dispositifs numériques et flexibilité spatio-temporelle: analyse des risques professionnels au croisement de données quantitatives et qualitatives, *Revue Travail, Emploi et Formation* (15), 68-90.
- Vandaele, K. (2017), Les syndicats sur le qui-vive pour soutenir les travailleurs des plateformes: l'exemple des livreurs de repas, *Chronique Internationale de l'IRES* 160(4), 85-100.
- Valenduc, G. y Vendramin, P. (2016), *Le travail dans l'économie digitale: continuités et ruptures*, Bruxelles: European Trade Union Institute.